

令和元年度 第6回

フィットネスクラブ・マネジメント 技能検定
試験問題

実施日：令和元年 11月 17日 (日)

試験時間：60分

注 意

1. 本試験の問題は、正誤(○×)式、四択式、語群選択の合計60問(100点満点)です。問題により配点は異なります。
2. 筆記用具、電卓の持ち込みが認められています。
3. 法令等に関する問題については、特に指示のない限り、平成31年4月1日現在施行の法令等に基づいて解答して下さい。
4. 解答はすべて所定の解答用紙に記入してください。

会場コード

受検番号(下4桁)

0	0	6		0	3	1				
---	---	---	--	---	---	---	--	--	--	--

氏 名

次の問 1～問 20 について、それぞれの文章を読んで、正しいものまたは適切なものには○を、誤っているものまたは不適切なものには×を選び、マークシート欄の該当場所を塗りつぶしなさい。

- 問 1 わが国では、生活習慣病の予防などを目的として 50 年ほど前から「食事摂取基準」が策定され、エネルギーおよび各栄養素の摂取量の基準が示され、10 年前から「食生活指針」が告知されている。
- 問 2 動的に筋力発揮を行う等張性（アイソトニック）トレーニングは特殊な機器が必要であるが、筋活動時の傷害リスクが少ないことから、リハビリテーション領域や筋力・パワーの測定などに活用されている。
- 問 3 高齢期の骨粗鬆症予防の運動は、速歩、坂道・階段での速歩、通常速度での歩行の間に速歩を取り入れたインターバル速歩などが勧められる。一方、レジスタンストレーニングでは、骨量の低下を防止することは望めない。
- 問 4 フィットネス分野で筋力を測定する場合、握力、背筋力、各種筋力エクササイズの平均挙上重量（1RM）などが挙げられる。
- 問 5 スタッフは人命救助を第一として行動し、どのような怪我・病気であっても、原則として救急車の要請を行う。その際に怪我人・病人の状況把握、身元及び連絡先を確認しておく。その上で、緊急連絡網に沿って上長への連絡を行う。
- 問 6 1980 年代前半につくられたフィットネスクラブの料金システムは「入会金 1 万円・月会費 1 万円・利用料なし」のように月会費を支払うと都度利用料がかからないものであり、現在の料金システムの原型となっている。
- 問 7 フィットネスクラブ会員の年齢別構成比の推移（経済産業省 2015 年公表）を見ると、60 歳以上の会員比率が上昇している一方、20 歳・30 歳代の会員比率が下降していることがわかる。ただし、若年世代は、入会者数は相対的に多いが、退会率が高い。
- 問 8 クレジットカードは非常に大切なものなので、決済する際にはバックヤードで数人のスタッフで確認しながら処理を行う。

- 問 9 クラブ主催のイベント開催中に、参加者が怪我をする場合がある。迅速に対応するためには、応急処置に必要なツールの準備、及び処置方法の事前訓練が大切である。また、参加者の緊急連絡先や近隣医療機関の把握、スポーツ保険等の加入も、事後を円滑に行うために有効である。
- 問 10 見学案内におけるクロージングでは、見学者の背中を押し、入会して欲しい気持ちを前面に出してアピールすることが重要である。
- 問 11 見学者を案内する際、体脂肪率などの計測により、危機感を抱き入会に繋がるケースが多いため、見学者には必ず体組成を計測すべきである。
- 問 12 サプリメント、シューズ、ゴーグルなどのショップ在庫を調査し、数量を確かめ、品質を精査し、その価額を評定することを MD（マーチャンダイジング）という。
- 問 13 売上を銀行入金する前には、つり銭とレジ精算表を突き合わせ確認し、クレジットレシートを数え過不足がないことを確認する。
- 問 14 お客様がフロントに休会手続きに来られたので当クラブは休会制度がないが、お客様の事情を考慮して休会を認め手続きした。
- 問 15 トレッドミルでは、ベルトとデッキの間やその周辺を定期的に清掃することで、モーターや電子パーツといった内部機構への負担も軽減することになる。加えて、コンセント周辺の清掃をしっかりと行うことでトラッキングによる発火などの事故も未然に防ぐこともできる。
- 問 16 給排水設備とは、給水管・排水管・貯水槽・トイレ・洗面・雨樋・塩素注入装置などのことである。
- 問 17 お客様から「この店の温浴施設を数回利用したら、足が水虫になってしまった。どうしてくれるんだ。この施設が原因だから、謝罪文を代表者の名前でだせ。」とのクレームに対応したスタッフが、謝罪し、文書を出すことを約束した。

- 問 18 退会手続き締め日を過ぎてから、特別に対応してほしいとの要望をお断りしたら、「スタッフの態度が気に入らない。責任者を出せ。ここはどういう教育をしている！」というクレームに発展した。クレームを受ける場合、そのスタッフが最後まで対応すべきなので、そのまま対応を続けた。
- 問 19 フォロワーシップとは、リーダーなどがいる組織の中で、目標達成に向けてリーダーを補助する機能をいう。指示に従って成果を上げ、自発的に意見を述べ、リーダーの誤りを修正することも期待される。
- 問 20 組織の安全衛生活動には、リスクアセスメントの結果に基づいた企画や管理者の安全衛生教育のような、計画的に実施する項目を網羅することが重要であり、危険予知活動、ヒヤリ・ハット事例の収集のように、日常的に行う活動は含めない。

次の問 21～問 60 について答えを番号①～④から一つ選び、マークシート欄の該当番号を塗りつぶしなさい。

- 問 21 施設管理に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

施設管理者は機械系統（ポンプ・ボイラー類のオン・オフ、ろ過機の洗浄、機械室全般など）の（ア）、設備保守を実施している。日頃から施設内の状況に気を配り、（イ）管理上の問題点や改善すべき点などを察知し、上司などに報告している。フィットネスクラブにおける（イ）管理の重要性を理解し、（ウ）マニュアルや清掃マニュアルなどの各種手引きの内容を理解している。お客様からの意見や要望を把握し、一層の（イ）確保に努めている。

- ①(ア)点検 (イ)安定 (ウ)運用
- ②(ア)設計 (イ)安全 (ウ)業務
- ③(ア)設計 (イ)安定 (ウ)運用
- ④(ア)点検 (イ)安全 (ウ)業務

問 22 クラブの退会手続きに関する以下の記述で、(ア)～(イ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

退会届出は、(ア)との認識で扱う。通常、退会は、届出期限が設けてあり退会意思表示日迄の届出受理で退会月が予め決められている。この届出期限設定は(イ)請求業務と関連しているため注意が必要だ。

- ①(ア)解約 (イ)仕入
- ②(ア)クレーム (イ)会費
- ③(ア)クレーム (イ)仕入
- ④(ア)解約 (イ)会費

問 23 クレームを発する時の顧客心情に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)「本当に困っているため」敢えて発する場合。
- (b)対価を払って施設利用しているのだから「損をしたくない」、「他の顧客と同等のサービスを受けたい」と思って発する場合。
- (c)「このクラブを良くしてあげたい」という気持ちを抱いて発する場合。
- (d)お客様が「他の事情でイライラしている、機嫌が悪い」ことが原因で発する場合。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 24 組織で仕事するうえで重要である業務分担に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切なものを①～④から一つ選びなさい。

従業員が、組織の中で役割を果たすためには、業務分担を明確にし、互いに理解することで、チームの(ア)を達成することにつながりやすいと言われている。また、明文化されることで、お互いに(イ)状況を共有することができ、(ウ)し合えることが大切である。

- ①(ア)責任 (イ)発展 (ウ)補完
- ②(ア)目標 (イ)発展 (ウ)監視
- ③(ア)責任 (イ)進捗 (ウ)監視
- ④(ア)目標 (イ)進捗 (ウ)補完

問 25 食事摂取に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①日本人の食事摂取基準で取り上げられている「栄養素」には、たんぱく質、脂質、炭水化物、ビタミン、ミネラルが取り上げられている。
- ②日本人の食事摂取基準は、「目標量の範囲に入ることを目指すもの」として「脂質／飽和脂肪酸／炭水化物／n-6系脂肪酸（上限のみ）」があげられている。
- ③サプリメントを利用する際には、過剰摂取に留意する必要がある。
- ④運動が長時間に及ぶ場合でも、暑熱下でなければ脱水状態を引き起こす可能性はない。

問 26 21 世紀における国民健康づくり運動（健康日本 21）についての以下の（ア）～（ウ）の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- （ア）2000 年からの第 3 次国民健康づくり対策として策定された。
- （イ）がん、循環器疾患、糖尿病、COPD の 4 疾患が対策の重要なターゲットとなっている。
- （ウ）健康日本 21（二次）の中間評価として、健康格差の縮小が成果として挙げられている。

- ① 0（なし）
- ② 1 つ
- ③ 2 つ
- ④ 3 つ

問 27 現在わが国においての生活習慣病として、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①糖尿病
- ②脳血管疾患
- ③風疹
- ④COPD

問 28 個人情報に関する以下の記述で、適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①たとえ音声であっても特定個人を識別できれば、個人情報にあたる。
- ②個人情報保護法は、2000 年 4 月 1 日より施行された。
- ③たとえ死亡したとしても亡くなった方の情報は個人情報にあたる。
- ④会社情報（企業名や資本金など）も個人情報の一つである。

問 29 商品仕入等に関する以下のプロセスのなかで「ア」に当てはまるものを①～④から一つ選びなさい。

「発注」 ⇒ 「ア」 ⇒ 「検品」 ⇒ 「支払い」

①販売 ②納品 ③精算 ④入金

問 30 マシジムの運営に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①トレーニング前に実施するストレッチや、関節の可動をスムーズにし柔軟性を高めるウォーミングアップをせずにトレーニングを開始した会員に、ウォーミングアップを勧める声掛けをした。
- ②フリーウエイトの利用者が多く、混雑していたため、お互いに譲り合って使えるよう、予約ボードを設置することを上司に提案した。
- ③流行の、筋力強化や有酸素運動効果、さらには身体調整能力など複合的にエクササイズ効果を得ることのできるファンクショナルトレーニングを提供するために、ストレッチスペースに加えてファンクショナルエリアを増設することを上司に提案した。
- ④減量を目的としてジム利用をしている会員に、有酸素運動を中心としながら食事制限をすることが重要で、筋力トレーニングをやめることをお勧めした。

問 31 店舗内ショップに関する以下の記述で、(ア)に当てはまる適切なものを①～④から一つ選びなさい。

ショップ担当のAさんはショップの棚卸しをおこなった。原価500円/枚のスイムキャップの月初在庫が30枚だった。今月同じものを100枚仕入れ、1カ月間1枚1,000円で売り、月末在庫は50枚だった。今月のスイムキャップの売上原価は(ア)である。

①40,000円 ②50,000円 ③25,000円 ④30,000円

問 32 施設内の事故防止対策に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①プール施設での排水口における溺死事故防止対策として、格子鉄蓋や金網の変形等の吸込み防止金具設置、ほか設備面の管理の徹底。
- ②コンセント火災防止対策として、結露の水分による火花放電対策、テーブルタップの設置状況管理、清掃、ホコリ除去など周辺環境の整備。
- ③プール天井落下事故防止対策として、放送や非常照明、防火扉などお客様を安全に誘導するための管理、避難に関する標準化。
- ④レジオネラ肺炎による傷病への防止対策として、循環ろ過装置の一定期間ごとの逆洗などの汚れの排出、配管を含めた洗浄・消毒の実施。

問 33 トレーニングに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) トレーニングの効果を得るには、20分以上の運動の継続が必要である。
- (b) 目標心拍数を求めるには、安静時心拍数、最大心拍数を考慮する。
- (c) 筋力トレーニングで効果を得るには挙上重量が重要で、反復回数は関係ない。
- (d) 筋力トレーニングは同種目を毎日やるのが望ましい。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 34 クラブにおける個人情報の取り扱いに関する以下の(a)～(c)の記述で、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 会員のA様から電話があり、仲のよいB様の連絡先を聞かれたので、いつもご一緒であることから連絡先を教えても問題ないと判断した。
- (b) 退会した方の個人情報を、会社内に一定期間保管した。
- (c) マシンジムで氏名五十音順に保管している各会員のトレーニング台帳は個人情報にはあたらない。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 35 見学者案内に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 施設見学に来た方には、施設と設備を見学していただければ良い。
- (b) 見学者の心理として、スタッフの対応によって長く通えそうかどうかを判断する事がある。
- (c) スポーツクラブに初めて訪れる見学者は、全てが目新しく様々な物に触りたいものなので、興味のあるものは何でも触らせる方が良い。
- (d) 見学者が興味のあるエリアはじっくりと、興味のないエリアはさらっと通り過ぎるくらいメリハリがある方が良い。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 36 スタジオ運営に関する以下の(a)～(c)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) スタジオプログラム参加者は、一人でトレーニングができないために参加している人ばかりなのでマシンジムでのトレーニングはお勧めしない。
- (b) スタジオプログラムでは、広さの制限があるため目安の定員数を設けているが、プログラムの特徴によって同じ広さのスタジオでも定員数を変える必要がある。
- (c) スタジオプログラムの編成は、ニーズを捉えたプログラム内容を提供することが最も重要で、プログラムの品質については、担当するインストラクターに任せておけば問題ない。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 37 プール運営に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) オペレーション業務では、常に効率性を考え、スタッフがやりやすい方法で水質検査するよう教育する。
- (b) 監視員は、顧客の利用中の安全管理を最優先にする。
- (c) 営業当日に勤務しているスタッフは、混雑時の対応や利用者の特徴等を確認しあう。
- (d) スイミングスクール指導はマニュアル通りに指導することが重要であり、創意工夫は不要である。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 38 館内清掃に使用する洗剤に関する以下の記述で、（ア）に当てはまる適切なものを①～④から一つ選びなさい。

（ア）洗剤の洗浄力は強く、建材に大きな影響がでるので、用途は限定されており、水垢には適さない。また、着色素材には注意が必要。素手で使用しない。

- ①酸性
- ②中性
- ③アルカリ性
- ④クエン酸

問 39 フィットネスクラブの付帯(会費外)事業に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) フィットネス用品、サプリメント、飲料など、ショップでの物品販売。
- (b) タオル、ウェア、シューズなどの有料レンタル。
- (c) 新規会員全員を対象にした施設利用ガイダンス。
- (d) プール、スタジオを活用した個人向け有料サービス。

- ①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 40 入会手続き時のスタッフ応対に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 入会手続きを進める上では、お客様との信頼関係が重要なので、入会者の家族構成や趣味、既往歴等を細かく聞き取った。
- (b) 入会後のトラブルを避けるため、クラブのルール遵守は当たり前なので説明しなかった。
- (c) お客様のニーズとは別に、サプリメントやパーソナルトレーニングなどの付加価値商品を全て購入させた。
- (d) 入会手続きには時間がかかるため、予めどのくらいの時間がかかるかをお伝えし、了承を得た。

- ①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 41 総合型フィットネスクラブ施設に関する以下の(a)～(d)記述で、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)ジムの主な用途としては、カーディオトレーニング、ストレングストレーニング、ファンクショナルゾーン、ストレッチエリア、ヘルスチェックコーナーがある。
- (b)ジムエリアの標準規模は、300 m²～ 1,000 m²であり、仕上げ材としてはゴム床材、タイルカーペット材、フローリング材などが使用されている。
- (c)スタジオの標準規模は、150 m²～ 300 m²（壁面鏡・音響・照明などの設備が必須）であり、仕上げ材としてはフローリング材、塩ビ系クッションフロアなどが使用されている。
- (d)近年ではホットヨガスタジオを設置する施設も増えており、床材には石材・溶岩などを使用する施設もある。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 42 フィットネスクラブの施設・設備管理に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)プールや浴槽の減菌に使用する塩素剤とプールや浴槽のゴミを吸着する凝集剤を混合すると塩素ガスが発生し、吸い込むと肺気腫等の健康被害の恐れがある。
- (b)プールは利用者等が快適かつ衛生的に利用できる施設でなければならない。
- (c)ストレングスマシンは破損すると事故怪我のリスクが高く、ケーブル（ベルト）の状態確認、ピン類の摩耗やばねの緩み等の日々の確認が重要である。
- (d)安全な施設提供のためには、法令遵守、5S活動の徹底、各種マニュアルの作成、始業前点検の実施、ルール・マニュアル等の実行管理が重要である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 43 接客の基本に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)好感が持てる第一印象には、身だしなみ、表情、笑顔が大切である。
- (b)心地よい接客態度には、挨拶、お辞儀が大切である。
- (c)適切な言葉遣いとは、基本の敬語とアクション言葉を使えることである。
- (d)電話対応は明るく丁寧に行い、不確かな応答はしない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 44 言葉遣いに関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) っていうか。
- (b) 受けれない。
- (c) よろしかったでしょうか。
- (d) お進みいただく形です。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 45 クレームへの対応の基本手順に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 【基本手順1】こちら側に非があろうとなかろうとお客様はクレームしているのだから顧客心情を慮り、不快な思いをさせたことに対してまずお詫びをする。そして、相手の心情を理解し、話をよく聞く、そして顧客の気持ちを静める。
- (b) 【基本手順2】何が問題になっているのか事実を確認する。クレームを解決するために必要な事実を集め、整理して記録することが重要である。
- (c) 【基本手順3】問題の解決策や代替案など顧客にとっての解決策を提示する。ここで注意すべきなのは、こちら側の論理を持ち込まないこと。また、実現できないことを約束することもやってはいけない。
- (d) 【基本手順4】解決策を提示したらそこで終わりとせず、顧客に対して再度「大変ご不便をおかけしまして誠に申し訳ありませんでした」と、丁寧にお詫びし、ご意見に対して感謝する。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 46 ノンバーバルコミュニケーションに関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) ノンバーバルコミュニケーションは言語以外の方法によりコミュニケーションを図ることをいう。
- (b) ノンバーバルコミュニケーションは、大きく2つに分類される。
- (c) ノンバーバルコミュニケーションの視覚から入る要素である「ビジュアル」は、自然と相手にメッセージを発信するため、常に意識する必要がある。
- (d) ノンバーバルコミュニケーションの要素である「ボイカル（聴覚）」は、いかに論理的に話せていたとしても、声が小さいなど相手に頼りない印象を与えてしまうことがある。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 47 報告・連絡・相談「報連相（ほうれんそう）」の説明に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 報連相をすることにより、作業の方向性の確認、効率的に作業を進めることへのアドバイス・指示・命令を得ることができる。
- (b) 報告・連絡を行う場合、急ぎの場合は口頭で簡潔に行うようにするが、まずは、原因や経過を述べ、次に結論を報告するようにする。
- (c) 個人の意見を述べてから、事実を正確に伝える。
- (d) 報連相をすることにより、他の人の進捗状況やその仕事への思いなども共有することができ、業務の流れを円滑にする潤滑油の役割を果たすこともある。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 48 コミュニケーションに関する以下の(a)～(c)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) バーバルコミュニケーションとは、ジェスチャーを使って自分の考えや感情などの情報を伝えること、および、文字を書くことによって伝えることをいう。
- (b) ノンバーバルコミュニケーションは、言語以外の手段によるコミュニケーション方法であり、受け手の感性に大きな影響を与える特徴がある。
- (c) ノンバーバルコミュニケーションは「態度」「表情」「動作」「声のトーン」など言語以外の手段によるコミュニケーション方法である。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 49 フィットネスビジネス誌が公表する平成 23 年～26 年のフィットネスクラブのなかで新設数が最も多かったクラブの種類を以下の①～④から一つ選びなさい。

- ①小規模サーキットジム
- ②ジム・スタジオ/ 単一アイテム施設
- ③一般的なフィットネスクラブ
- ④スイミング単体クラブ

問 50 一般社団法人日本フィットネス産業協会（FIA）が実施した『フィットネスクラブの価値が正しく生活者に伝わるようにするための調査研究 第2弾』（2016年3月）によると、「入会時に期待していたこと」として以下の(a)～(d)の4つの項目が挙げられている。調査結果ではこれらの期待項目を高い順に公表しているが、その左から高い順の組合せとして適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- (a) ダイエット・体型維持改善
- (b) 筋力アップ・体力維持向上
- (c) 健康維持・増進
- (d) 運動不足解消・運動機会確保

- ①(a)-(b)-(c)-(d)
- ②(a)-(c)-(b)-(d)
- ③(c)-(b)-(a)-(b)
- ④(d)-(c)-(b)-(a)

問 51 5Sに関する以下の記述で、(ア)～(オ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

5Sとは製造業・サービス業などの職場環境の維持改善で用いられるスローガンとして広く知られており、(ア)(イ)(ウ)(エ)(オ)の頭文字のSをとったものである。

- ①(ア)整理 (イ)整頓 (ウ)掃除 (エ)習慣 (オ)成長
- ②(ア)整理 (イ)整頓 (ウ)信頼 (エ)清潔 (オ)しつけ
- ③(ア)整理 (イ)整頓 (ウ)清掃 (エ)清潔 (オ)しつけ
- ④(ア)整理 (イ)整頓 (ウ)収納 (エ)掃除 (オ)成長

問 52 PDCAサイクルは店舗運営に限らず業務管理上、様々な場面で登場する管理手法である。PDCAの各アルファベットを表す適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

- ①Plan Do Check After
- ②Plan Do Choice Action
- ③Plan Do Check Action
- ④Plan Do Choice After

問 53 イベントに関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

イベントを企画するうえで、欠かせない構成要素は、(ア)、What、(イ)、(ウ)、When、(エ)の、5W1Hで表現できる。

- ①(ア)Where (イ)Who (ウ)Why (エ)How
- ②(ア)Want (イ)Where (ウ)How (エ)Why
- ③(ア)Why (イ)Who (ウ)Where (エ)Health
- ④(ア)How (イ)Where (ウ)Why (エ)While

問 54 フィットネスクラブのイベントに関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) スタッフの自家用車を活用し、会員をイベント会場まで送迎する手段は、収益性を高められる良い手段となる。
- (b) 開催するイベントには、様々な目的があるが、収益性は基本条件であり、参加者収入で黒字となる企画のみを立案する。
- (c) クラブが主催するイベントは、既存顧客の継続につながるように企画するものであり、新規会員獲得を目的としない。
- (d) イベント主催者がその様子を SNS 等で発信する場合は、個人情報保護法に準じて行う。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 55 お客様からの問合せ対応に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる最も適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

お客様の問合せに対応する際には、お客様が口にする(ア)ニーズをくみ取るとはもちろん、(イ)ニーズを聞き取ることも重要である。

お客様は、クラブの(ウ)だけではなく、(エ)も入会の判断材料にしている為、お客様の要望を的確に把握した上で案内することが重要である。

- ①(ア)潜在 (イ)顕在 (ウ)接客 (エ)施設
- ②(ア)顕在 (イ)軽微な (ウ)高級感 (エ)知名度
- ③(ア)顕在 (イ)潜在 (ウ)施設 (エ)接客
- ④(ア)潜在 (イ)顕在 (ウ)大きさ (エ)フロントの優雅さ

問 56 お客様の見学対応に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

見学者を館内案内する際には、対応に失礼がないよう、顔見知りの(ア)がいても会話をせずに、(イ)会釈する等の配慮が必要である。しかし、困っている方を見かけた際には、見学者に断りを入れた上で声をかけ、(ウ)などの気配りはするべきである。

- ①(ア)スタッフ (イ)笑顔で (ウ)親身になって話を聞く
- ②(ア)会員様 (イ)笑顔で (ウ)別のスタッフを呼ぶ
- ③(ア)スタッフ (イ)後で (ウ)対応する
- ④(ア)会員様 (イ)後で (ウ)最後まで対応する

問 57 お客様の入会手続きに関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

お客様は入会する際には(ア)を抱えている事が多いので、(ア)に思っている事をできる限り聞き出して安心させる事が重要であるが、(イ)の管理の面から、同じマンションに住む方が(ウ)である事が分かっても、(エ)の情報を伝えるべきではない。

- ①(ア)不安 (イ)個人情報 (ウ)会員 (エ)第三者
- ②(ア)不満 (イ)顧客データ (ウ)スタッフ (エ)友人
- ③(ア)不安 (イ)会員住所 (ウ)友人 (エ)スタッフ
- ④(ア)不満 (イ)機密情報 (ウ)スタッフ (エ)第三者

問 58 クレーム解決に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

- (a) 解決策の提示は、お客様の要求どおりに用意する。
- (b) クレームを受けた場合、まずは落ち度を認めて怒りを鎮めるべきである。
- (c) 解決策を提示したら終わりとせず、再度丁寧なお詫びを入れる。
- (d) クレームを言ったお客様の立場を考慮し、ご意見を頂いたことに謝意を表して終わりとする。

- ①(a)-(c) ②(a)-(d) ③(c)-(d) ④(b)-(c)

問 59 仕事の上で人の話を聞く際に大切な「5W1H」に関する以下の記述で、適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

- ①いつまでに・誰が・何を・どのように・実行する
- ②いつ・誰が・誰に・何を・どこで・どのように
- ③いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように
- ④なぜ・どうして・何を・いつまでに・誰が・誰に

問 60 労働環境に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

フィットネスクラブにおいて、プールや浴槽の水質管理の為に薬品、清掃などの洗浄剤などの薬品を使用する必要がある。(ア)の為に、化学物質の危険有害性情報に基づく危険事前評価などの具体的な対策を講ずる必要がある。

代表的な薬品事故例として、

A: (イ) とポリ塩化アルミニウム (PAC) 混合による塩素ガスの発生リスク

B: 無機系 (ウ) と有機系 (ウ) の混合による爆発のリスク

- ①(ア)KYT (イ)硫酸アルミニウム (ウ)塩素
- ②(ア)労働災害防止 (イ)硫酸アルミニウム (ウ)PH
- ③(ア)安全提案制度 (イ)次亜塩素酸ナトリウム (ウ)硫酸
- ④(ア)労働災害防止 (イ)次亜塩素酸ナトリウム (ウ)塩素

以上