

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、記述式の合計 10 問（100 点満点）です。
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	2				
---	---	---	--	---	---	---	--	--	--	--

氏 名

--

問1 店舗の仕事中にジムエリアでお客様の中に TV でよく見る芸能人を発見しました。嬉しくて皆に自慢したいという気持ちでいっぱいです。あなたがとるべき対応として、(a)～(d)から適切なものを一つ選びその記号を解答欄①に記入しなさい。

- (a) 特に TV の撮影でもないので、SNS にアップして友達と共有する。
- (b) 特定の友達にだけ見られるように制限して SNS にアップする。
- (c) 特になにもしない。
- (d) 写真だけとって後日友達におくる。

後日、店舗内で撮影されたと思われる先日の芸能人の写真が SNS に投稿されているのを発見しました。あなたがとるべき対応として、(e)～(h)から適切なものを一つ選びその記号を解答欄②に記入しなさい。

- (e) 店舗の宣伝にもなるので、自分の SNS にシェアした。
- (f) 店舗の責任者に SNS に掲載されていることを報告した。
- (g) 自分のアカウントではないので、何もしない。
- (h) 会員様や友達と共有した。

問2 お客様に対しての言葉遣いに関して、以下の表の①～⑤に当てはまる適切な言葉遣いを解答欄に記述しなさい。

	丁寧語	尊敬語	謙譲語
言う	①	おっしゃる	申す
来る	来ます	②	参る
行く	行きます	いらっしゃる、おいでになる	③
見る	見ます	④	拝見する
聞く	聞きます	お聞きになる	傾聴する、うかがう
知る	知っています	ご存知	⑤

問3 お客様からフロントに「忘れ物のお申し出」があり、誤って別の方の忘れ物をお渡ししてしまいました。今後、このようなことが起こらないようにするには、どのような対応をすれば良いか、以下の(ア)～(エ)に当てはまる適切なものを語群より選び、解答欄に記入しなさい。但し、(ア)、(イ)、(ウ)は順不同。

お客様からの忘れ物のお申し出があった場合、まず(ア)、(イ)、(ウ)を伺う。お客様の中には来店日を勘違いしている場合があるので記録を確認する。忘れ物をお渡しする場合は、(エ)を確認し、記録を残す。

【語群】

場所	特徴	本人	日時	値段	在籍年数	年齢
----	----	----	----	----	------	----

問4 電話で、お客様から以下の内容のご意見があった。

「お風呂の温度が、高すぎる。多分42℃に設定していると思う。先日のぼせている人を見た。」
上記の内容について上司と相談した。その時の以下の記述で(ア)～(オ)に当てはまる適切なものを語群より選び、解答欄に記入しなさい。

風呂の温度に関しては、クラブでは外気温等によって40～42℃に設定しており、当日の実測温度は41℃だった。風呂の温度は、(ア)、または(イ)等によって(ウ)してしまうことがあるため、(エ)に保つことが難しいことが分かった。また、のぼせの原因が風呂の温度ではなく、(オ)による場合もあるので、館内にその注意喚起の告知物を掲示することを上司と決めた。

【語群】

本人の体調	循環	外気温	変動	塩素濃度	一定	PH
利用人数	性別	利用頻度				

問5 会員Aからクラブに電話があり、電話を受けたフロントスタッフBが以下の対応をした際の不適切な点を3つ指摘し、解答欄に記述しなさい。(各20文字以内)

会員A : 「■(住所)に住んでいる元会員のA(氏名)だが、半年前に退会したはずなのに会費が引き落とされている、どういう事だ!返金しろ。」

スタッフB : 「かしこまりました。A様ですね。退会されたのは半年前との事なので、半年分で●円のご返金となります。」

会員A : 「今すぐ、友人の口座に振り込め。△銀行□支店の口座番号○○○○だ。」

スタッフB : 「かしこまりました。」

問6 イベントに関する以下の設定文を読み、計算結果を解答欄に記入しなさい。但し、各種税金は考慮しないものとする。

有名インストラクターを招いてクラブ内で90分間のスタジオイベントの開催を企画した。参加費は1人1,200円とした。会員に告知をしたところ37名の参加者から支払いがあった。ほかにシューズメーカーから30,000円の協賛金をいただけることになった。

当日、インストラクターと参加者にスポーツ飲料(仕入原価は、一本当たり70円)を配布することにした。インストラクター代は50,000円の費用がかかり、当日の運営実施はスタッフ3名がそれぞれ5時間勤務する。スタッフの時給は全員1,100円とする。発生費用は前述の費用のみとした場合、このイベントの利益金額は何円か。

問7 あるクラブの4月~9月の在籍者数推移表は以下のとおりである。この表の(ア)(イ)に当てはまる当月末在籍数を計算し、その結果を解答欄に記入しなさい。

当月月末在籍数 = 前月月末在籍数 - 当月月間退会者数 + 当月月間入会者数

単位：人

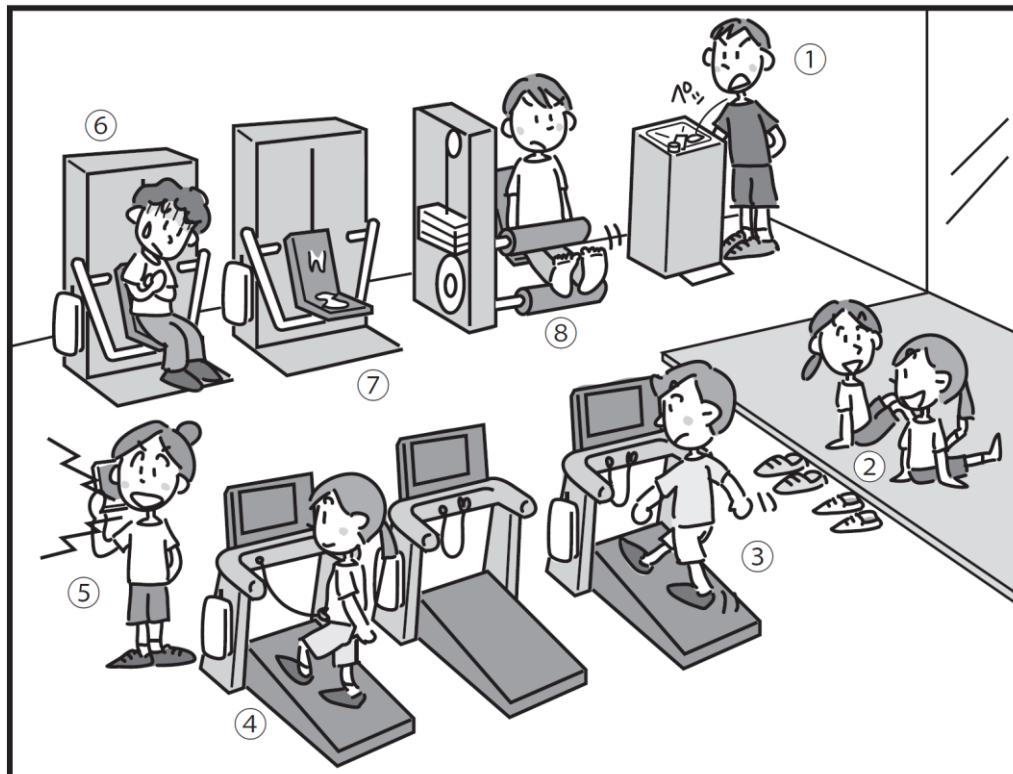
	4月	5月	6月	7月	8月	9月
当月末在籍数	1,950	1,980	(ア)	(イ)	2,070	2,090
当月退会者数	50	60	70	50	60	70
当月入会者数	110	90	90	90	90	90

問8 プールエリアでの接客中、会員より「今日のプール水で目が痛い、肌も荒れる。何とかしろ。」とクレームがあった。その場での会員対応及び水質管理の観点から、とるべき行動を4つ、各20文字以内で解答欄に記述しなさい。

- ① ()
- ② ()
- ③ ()
- ④ ()

問9 以下のマシンジムエリアのイラストを見て、スタッフの安全管理業務の視点から、注意喚起や対処が必要と思われる会員の行動や状態と考えるものをイラスト番号①～⑧から3つ選び、その理由を解答欄に記述しなさい。(各15文字以内)

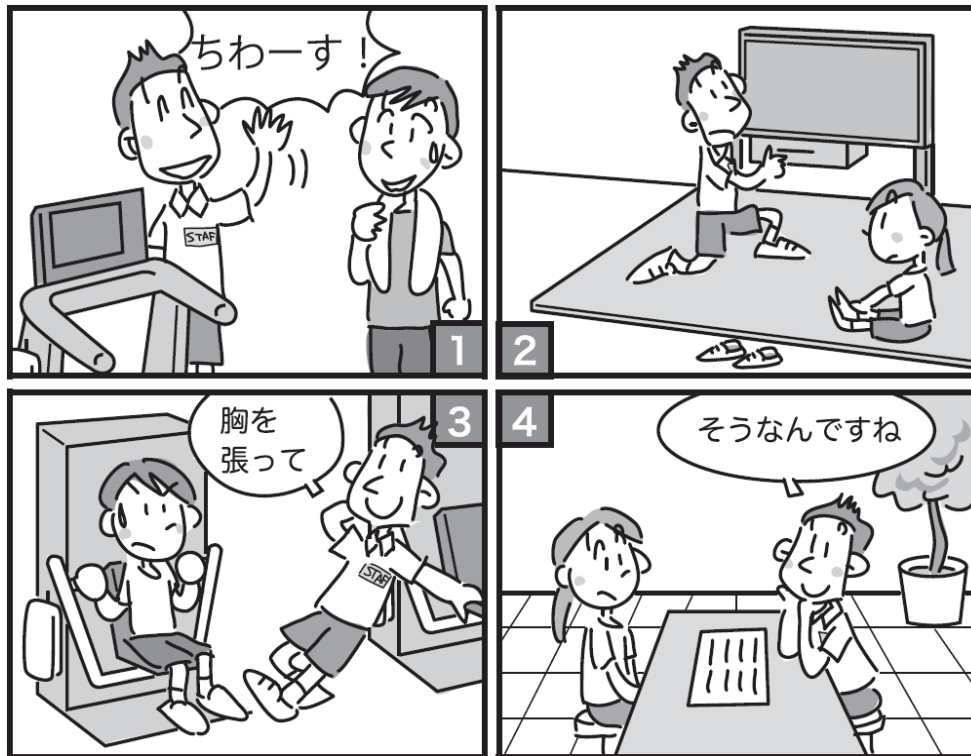
- イラスト番号 () 理由 ()
- イラスト番号 () 理由 ()
- イラスト番号 () 理由 ()



問 10 以下の 1~4 コマのイラストを見て、ジムスタッフとして改善すべき点をそれぞれ一つ解答欄に記述しなさい。

(各 20 文字以内)

- 1 コマ目 ()
- 2 コマ目 ()
- 3 コマ目 ()
- 4 コマ目 ()



以上