

令和元年度第 7 回  
フィットネスクラブ・マネジメント技能検定  
1 級実技口述問題

実施日：令和 2 年 2 月 2 日 (日)  
試験時間：考慮時間 15 分、口述試験 10 分

注 意

1. 口述試験の問題は、設問 2 つ (計 50 点満点) です。別途行う小論文の面接試験 (50 点) と合わせて、実技試験は 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、2019 年 4 月 1 日現在施行の法令等に基づいて回答して下さい。
4. 15 分間の考慮時間ののち、設問に対して面接官による 10 分間の口述試験を行います。考慮時間中は検討メモを作成しても構いません。(自分で作成したメモを口述試験の場に持ち込んでも構いません。)

会 場

受検番号	0	0	7		0	1	2	0	0		
------	---	---	---	--	---	---	---	---	---	--	--

氏 名

--

設問 1 フィットネスクラブの人的マネジメントに関する以下の記述及び資料 1～2 から当該クラブの置かれている状況を読み取り、総合的に判断し問題 1～2 に答えなさい。

先月、店長として着任した店舗 A は、総合型クラブで、ジム、スタジオ、プールを備えており、会員数及び利用者数ともに年々増加していたが、ここ数カ月下降気味に変化してきた。そこで、店長は着任しですぐに、正社員、パート・アルバイト社員の全員 32 名と面談を行った結果、様々な意見を聞くことができた。資料 1 は各年度ごとの月間平均総労働時間推移を表したものである。また、資料 2 はスタッフからの意見を集約したものである。

資料 1 月間平均総労働時間推移 (時間)

	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度
正社員合計	1,323	1,385	1,403	1,421
パートアルバイト合計	2,530	2,584	2,534	2,502
総労働時間	3,853	3,969	3,937	3,923

資料 2 スタッフからの意見

社員スタッフからの意見

1. 昨年度 (2018 年度) から社員が 1 名少なくなったが、補充されておらず、勤務時間が増加し、負担になっている。
2. 学生アルバイトが多く、夏休みや就職活動の時期には、特に社員の負担が大きい。
3. 夜の時間帯に現場がアルバイトのみとなり、挨拶がないなどのクレームが増えた。
4. ロッカーやプールの巡回点検、清掃が追いついておらず、困っている。
5. フロント業務が煩雑で、実務習得や研修に時間がかかる。

パート・アルバイトスタッフからの意見

1. お客様からクレームが増えおり、サービスレベルが低下しているように感じる。
2. 社員が事務所やスタッフ室での仕事ばかりで、現場 (ジム・フロント・プール等) に出てこない。

問題 1. 店舗 A について想定される重要な課題を 2 つ挙げなさい。

問題 2. 問題 1 で挙げた 2 つの課題に対する店長としての具体的な改善手段を課題 1 つに対して 2 つ答えなさい。(ただし、正社員増は改善策としない。)

設問 2 営業戦略に関する以下の枠内の記述および資料 1, 2 からフィットネスクラブ A の置かれている状況を読み取り、問題 1～2 に答えなさい。

フィットネスクラブ A は大都市圏 B 県の住宅密集地に存在する。この地域は所得水準で全国平均をやや下回り、クラブの半径 2 キロ圏内の夜間人口は約 15 万人、3 キロ圏内のそれは約 34 万人である。

最寄り駅は、一日平均、約 7 万人の乗降客数があり、店舗は、この駅のメインロータリーから徒歩 2 分の場所に位置し、総合フィットネスクラブとして、11 年目を迎える。施設には、改修等あまりメンテナンスを加えていない。店舗施設は地上 4 層で、地下に専用駐車場 12 台がある。

会員の種類は年々増加し、現在では共通会員を含み 7 種類となり、月会費単価は下降傾向にある。在籍会員数はピーク時で約 3,800 人であったが、周辺地域における競合クラブのリニューアルや新規出店などの影響により、現在は約 2,600 名と減少している。

店舗損益状況は現在も赤字であり、出店初期投資の回収が済んでいるものの、年間営業利益額は約 1,300 万円で営業利益率は 5 パーセント程度である。資料 1 及び 2 は 3 年前の在籍会員内訳と現在の在籍会員内訳である。

資料 1 現在の在籍会員数

対象エリア	夜間人口	在籍状況
		会員数
1 km圏	39,279	736
2 km圏	111,586	630
累計	150,865	1,366
3 km圏	185,591	653
累計	336,456	2,019
5 km圏	431,338	360
累計	767,794	2,379
5 km圏外	1,080,862	230
累計	1,848,656	2,609

資料 2 3 年前の在籍会員数

対象エリア	夜間人口	在籍状況
		会員数
1 km圏	39,179	936
2 km圏	110,584	623
累計	149,763	1,559
3 km圏	182,588	494
累計	332,351	2,053
5 km圏	431,034	320
累計	763,385	2,373
5 km圏外	1,086,867	261
累計	1,850,252	2,634

問題 1 資料 1, 2 から読み取れる問題点を 1 つ、それを示す数値を挙げ説明しなさい。

問題 2 リ・マーケティング（環境分析）を実施する上で、提示された資料 1、資料 2 以外に必要と考える情報を 3 つ挙げなさい

以 上