

令和2度 第8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2年11月22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50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、令和2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	8			2	1	0			
---	---	---	--	--	---	---	---	--	--	--

氏 名

次の問1～問10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 「未病」とは、自覚症状はないが、検査では数値等に異常がある状態「西洋医学的未病」、もしくは、自覚症状があるが、検査では数値等に異常がない状態「東洋医学的未病」と定義され、放置すれば病気になる状態である。

問2 腱反射は大脳皮質を介した反射である。

問3 厚生労働省による「救急蘇生法の指針2015」によると、心臓と呼吸が止まってから時間の経過とともに救命の可能性は急激に低下するが、救急隊を待つ間に居合わせた市民が救命処理を行うと救命の可能性は4倍程度に保たれることがわかっている。

問4 近年では、インターネットとソーシャルメディアの発達により、WEBマーケティング、ソーシャルメディアマーケティングが注目されている。AIDMA、AISAS、AISCEASなどの消費者行動モデルはこれらを反映させたものである。

問5 事業者は、労働災害の防止などの活動を進めるために、店舗ごとに安全衛生体制を確立しなければならない。このため、常時20人以上の労働者を使用する店舗では、衛生管理者と産業医を選任し、衛生委員会を設置する必要がある。

問6 職場における男女間の格差を是正するため、女性のみを対象とした募集をしたりすることは「ポジティブ・アクション」の一環である。ここでいう格差とは、男性労働者と比較して一定の区分、職務、役職において女性労働者の割合が1割を下回っている場合をいう。

問7 個人情報漏洩した場合は、その事実を知らせ、お詫びするとともに、詐欺や迷惑行為などの被害にあわないような、注意の喚起も必要である。これら一連の対応には十分に時間をかける必要がある。

問8 「身だしなみ」とは、服装や髪形などの「身なり」のことであり、礼儀・作法を守る「立ち居振る舞い」は「身だしなみ」には含まれない。

問9 ホスピタリティはホスト（主人）とゲスト（客人）の両方がお互いに満足し、それによって信頼関係を強め、共に価値を高めていく「共感」が重要なキーワードなのである。

問10 2016年に日本フィットネス産業協会が行った調査では、「クラブに入会するときに期待していること」の上位5項目は、順不同で①運動不足解消・運動機会確保、②健康維持・増進、③筋力アップ・体力維持向上、④ダイエット・体型維持改善、⑤気晴らし・ストレス解消となっており、どれもすぐに達成できるものではないため、一定期間継続できるようにサービスを提供していくことが重要である。

次の問11～問50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場所を塗りつぶしなさい。

問11 トレーニング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遅い速度でのトレーニングをしていても筋肥大さえすれば、速い筋収縮も高まる。
- ②筋は伸ばされながら力をだすことができ、このことを伸張性収縮という。
- ③飛び降りてから飛び上がるようなトレーニングは危険が大きいので避けた方がよい。
- ④筋肉痛が起きないと筋肥大はおきない。

問12 トレーニングに関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) レペティショントレーニングとは、全力で何本かのトレーニングを、十分休みをとってくり返すことである。
- (b) 近年高強度インターバルトレーニングが注目されているが、その効果は心肺機能だけでなく筋機能にもある。
- (c) 数日だけ低酸素トレーニングをしても、運動生理学的に見て身体に変化はない。
- (d) 坂道を駆け上るトレーニングは脚の推進力強化が期待できるが、傾斜がきついと速度が低下する問題点も考えられる。

- ①0（なし） ②1つ ③2つ ④3つ

問 13 スポーツ産業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。

スポーツ産業はスポーツ施設・空間業、スポーツ用品業、スポーツサービス情報業の3つの領域から成り立っているとされてきたが、これらが重なることにより、スポーツ関連(ア)業、施設・空間(イ)業、スポーツハイブリッド産業が現れ、現在のスポーツ産業とこれからさらに他産業と融合し、複合化が予想される。また、これからは医療、健康ダイエット、ファッション、観光、アミューズメント、食、カルチャーなどの産業と領域とも接近し、重なっていくであろう。また、これらの産業と連動するようにスポーツ ICT 関連産業がこれから発展すると予測される。

- ①(ア)流通 (イ)アジャストメント
- ②(ア)製造 (イ)アジャストメント
- ③(ア)流通 (イ)マネジメント
- ④(ア)製造 (イ)マネジメント

問 14 フィットネスクラブ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。

- ①J. S. Heskett らが提唱したサービス・プロフィット・チェーンとは、従業員満足、顧客満足、企業利益の因果関係を示したフレームワークのことである。
- ②J. S. Heskett らが提唱したサービス・プロフィット・チェーンでは、企業の外部サービス品質が従業員満足の原動力となるといわれている。
- ③サービストライアングルとはフィリップ・コトラーにより提唱されたモデルで、「企業」「顧客」「従業員」の3者を頂点とした三角形の相互のサービス提供関係を表現したものである。
- ④フィリップ・コトラーにより提唱されたサービストライアングルでは、従業員と企業の双方の関係性をインターナルマーケティングと呼び、従業員と顧客の双方の関係性をインタラクティブマーケティングと呼んでいる。

問 15 フィットネス業界における 2017 年～2018 年の特徴的な動きに関する以下の記述で、(a)～(c)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

潜在需要の高いエリアに立地する既存の老朽クラブを移転新設、リノベーション、サービスの見直し・拡充等を実施した。とりわけ、スタジオのホットヨガ導入、ジムの 24 時間営業化、(a) 系のプログラムの拡充を図るクラブが多かった。

フィットネス部門以外では、スイミングスクールの入会者の増加、(b) 管理を含む自治体や法人等からの運営受託などの増加も、増収増益に貢献した。

既存の業態とは異なる 24 時間セルフサービス型ジムやサーキットトレーニング系スタジオ、ホットヨガスタジオ、(c) サービス店等に加え、タイプの異なるコンセプト的なブティックスタジオの出店が注目を集めた。

- | | | |
|-------------------|---------|-----------|
| ①(a) エアロビクストレーニング | (b) 指定 | (c) 総合 |
| ②(a) コンディショニング | (b) 指定 | (c) ストレッチ |
| ③(a) 高強度トレーニング | (b) 不動産 | (c) パーソナル |
| ④(a) ファンクショニング | (b) 不動産 | (c) 総合 |

問 16 損益計算書の経常利益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経常利益とは、売上から原価を引いたもの。
- ②経常利益とは、売上総利益から販売費・一般管理費を引いたもの。
- ③経常利益とは、営業利益に営業外収支を足したもの。
- ④経常利益とは、税引前当期純利益から法人税等の税金を差し引いたもの。

問 17 減価償却費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。

1 億円の設備投資をし、耐用年数 10 年とした場合、5 年目の減価償却費は (ア) 百万円となる。ただし、全額を減価償却するものとし、計算方法は定額法とする。

- ①40 ②30 ③20 ④10

問 18 フィットネスクラブの現金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) 営業中はレジ担当者の交替時間や、現金点検時間の定めがある場合は、その時間に現金残高を2人で確認する。
- (b) 会計伝票には「入金伝票」「出金伝票」「振替伝票」がある。
- (c) 支払いを現金で行う場合は、領収書と引き換えに現金を出金し、経費精算書を作成するとともに、現金出納帳に記入する。
- (d) 伝票は取引証憑であり、法定で保持年数も定められているため、厳正な管理が必要である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 19 マラソンイベントを開催するにあたり、損益分岐点 (BEP) を事前に想定し、最少催行人数を計画する。以下の問題文を読んで、(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。

- ・ 会員一人当たりの参加費用 4,000 円 (会員のみのイベントとする)
 - ・ 運営費用 (固定費) 会場 125,000 円、販促 50,000 円 人件費 30,000 円
その他費用 22,500 円とする。
 - ・ 運営費用 (変動費) 参加記念品 (参加者全員対象) 1 人当たり 500 円とする。
- ※消費税は計算上考慮しない。

損益分岐点の人数は、(ア) 人であり、80 名の参加があった場合、(イ) 円の利益が見込まれる。

- ①(ア)57 (イ)92,000
- ②(ア)62 (イ)63,000
- ③(ア)65 (イ)52,500
- ④(ア)67 (イ)45,500

問 20 店舗の商圈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 1次商圈とは売上、または客数の60%程度以上を占める顧客の居住範囲となり一般的に総合型フィットネスクラブでは2km～5kmの範囲になる。
- ② 商圈の中で分断要素が存在すると、そこを越えたエリアからの集客は困難となり、結果として商圈は狭くなる。
- ③ 一般的に商圈とは商業施設が顧客を吸引することのできる地理的範囲を指し、業界業種によつての違いはない。
- ④ 通勤・通学・買い物等の中心地から郊外に向かって「後背地」と呼び、後背地の人口密度が高く、競合が存在しない場合は劇的に商圈が拡大し高い誘致率が期待できる。

問 21 会員動向に関する以下の表で、(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。

	月末会員数	入会者数	退会者数	退会率
11月	2,455	77	54	2.2%
12月	2,448	65	(ア)	2.9%
1月	2,506	(イ)	65	(ウ)%

*退会率は小数第3位を四捨五入した小数第2位までの数字。

- ① (ア)58 (イ)72 (ウ)2.6
- ② (ア)58 (イ)123 (ウ)2.9
- ③ (ア)72 (イ)123 (ウ)2.6
- ④ (ア)72 (イ)72 (ウ)2.9

問 22 プログラム参加率(プログラム参加人数÷同時間帯施設在館人数)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)参加率が低いプログラムは、どのような方が参加していても、多くの方に参加してもらえていない以上、プログラムや時間などの変更を必ずすべきである。
- (b)参加率が低いプログラムの前後や、別のスタジオで開講しているプログラムの時間や配置を変更して、そのプログラム自体は変更しなかった。
- (c)参加率だけではなく、VOCやBLSといった情報も踏まえて変更の判断をすべきである。
- (d)コスト効率の観点から、集客が難しい時間帯は参加率が低くなる傾向があるため、インストラクター報酬額ができるだけ低い担当者を選択した。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 23 Web マーケティング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。

- ①Owned Media は、インターネットの普及した近年の販促において、重要な役割を果たしている。顧客に役に立つ情報記事が掲載されていることが重要である。
- ②Earned Media は、顧客の信頼度は高く、コストが低い。自社の商品・サービスを直接訴求しないで顧客から信頼や知名度を得ることができる。
- ③Owned Media には、企業などが情報をコントロールできないというリスクがあるため、批判や悪い情報が一気に拡散してしまう。いわゆる炎上といわれる現象である。
- ④Paid Media のメリットは、不特定多数の顧客に短期間で接触できることである。自社の商品・サービスの意思通りに訴求することができる。バナー広告もそのひとつである。

問 24 総合型フィットネスクラブの商圈分析に関する以下の(a)～(d)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。

- (a)2次商圈とは、1次商圈以遠で店舗または客数の(ア)%程度以上を占める顧客の居住範囲をいう。
- (b)都心駅前タイプにおける成功クラブの在籍構成比率の目安は、2km圏内で(イ)%である。
- (c)郊外タイプ(都下+三県)の主要交通手段は乗用車も多く、必要駐車場台数(都下+三県)は(ウ)である。
- (d)地方/ロードサイドタイプの成功クラブ参加率(商圈内在籍者数÷商圈内夜間人口数)の目安は、1km圏内で(エ)%である。

- ①(ア)40 (イ)40～50 (ウ)50～100 (エ)30
- ②(ア)30 (イ)60～70 (ウ)50～100 (エ)2.5
- ③(ア)30 (イ)40～50 (ウ)20～40 (エ)2.5
- ④(ア)40 (イ)60～70 (ウ)50～100 (エ)30

問 25 マーケティ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)探索品質とは入会前に評価できる品質で、比較検討する際の情報として利用できるもので、立地、施設、料金などである。
- (b)信頼品質とは入会后、利用直後には評価できないが、継続利用することで評価できるものであり、スタッフの人柄、クラブの雰囲気などである。
- (c)経験品質とは入会後の利用時に評価できるもので接客接遇、エクササイズなどである。
- (d)フィットネスクラブは、立地による集客への影響が非常に大きい。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 26 プール等の水質異常時の対応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水の濁度が2度以下の場合、逆洗または換水を行う。
- ②気温が上昇すると生成されるトリハロメタンの量も増加する。総トリハロメタン値が基準値を超えた場合には、槽内に直接塩素を投入する。
- ③レジオネラ菌が検出された場合、ただちに関係部署に報告し必要な措置を行う。保健所報告が必要なケースは、ただちに管轄保健所に報告、指導を受ける。
- ④プールには、水中の細かい汚れを大きくし、ろ過器で取り除きやすくする凝集剤、大腸菌など殺菌のための塩素、透明度を増すために清澄剤を投入する。

問 27 施設清掃業務に関する以下の(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)清掃業務のインスペクション（品質評価）は、計画、準備、点検、評価、改善、再点検、再評価の順で行う。
- (b)清掃は、作業頻度により日常清掃、定期清掃、特別清掃に分類できるが、通常、運営スタッフが担当するのは定期清掃である。
- (c)建材などの種類によっては、清掃時に使ってはならない洗剤・溶剤があるので注意が必要である。アクリル系石材は、強酸性の洗剤・溶剤で溶解する。
- (d)汚れの種類には、粉状物質、親水物質、油性物質、かさ高固着物、しみ等があるが、汚れの除去には、掃く、払う、吸う、洗う、吹く、拭く、噴射する、削るの8つの手段がある。

- ①(a)(c) ②(a)(d) ③(b)(c) ④(b)(d)

問 28 清掃作業の品質に関する以下の(a)～(d)の記述の(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。

- (a)汚染物質の除去、ライフサイクルの伸長など施設・設備の(ア)状況から評価する。
- (b)見た目の美しさや清潔感など(イ)状況から評価する。
- (c)施設・設備の衛生と衛生的管理など施設設備の(ウ)状況から評価する。
- (d)管理システムや人材配置など、企業全体の経営管理体制の品質から評価する。

- ①(ア)保全 (イ)作業成果 (ウ)代替
②(ア)投資 (イ)作業効率 (ウ)代替
③(ア)投資 (イ)作業効率 (ウ)使用
④(ア)保全 (イ)作業成果 (ウ)使用

問 29 コミュニケーションを円滑にする「対人折衝力」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コンサルティングは悩みや解決策を引き出すコミュニケーションスキルである。
- ②コーチングの代表的スキルとして(a)傾聴スキル(b)承認スキル(c)指導スキルがあげられる。
- ③ティーチングとは主に質問によって相手から答えを引き出して自己決定を支持することであり、コーチングとは指示・助言によって相手に答えを与えることである。
- ④コーチングは部下の中にある様々なリソースを引き出していく手法である。

問 30 残業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。

いわゆる「残業」は、労働基準法において(ア)といい、法定労働時間を超える労働をさす。
(ア)の賃金の計算は、(イ)を所定労働時間で割り、割増率をかけたものをいう。法律上に、(ア)は(ウ)%以上となっている。

- ①(ア)時間外労働 (イ)基本給及び諸手当の一部 (ウ)25
- ②(ア)所定外労働 (イ)基本給 (ウ)25
- ③(ア)時間外労働 (イ)基本給 (ウ)35
- ④(ア)所定外労働 (イ)基本給及び諸手当の一部 (ウ)35

問 31 労働契約に関する以下の(a)～(d)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)人材派遣会社が派遣先に労働者派遣することを約束する契約を派遣契約という。
- (b)請負契約の請負人は発注元の労災保険の適用となる。
- (c)請負契約を結ぶと、働く者には労働を提供する義務と給料を受ける権利が生じる。
- (d)使用者が業務について働き手に指揮命令の権利を有するのは、締結した労働契約を根拠としている。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 32 短時間労働者・有期契約労働者の公的保険に関する以下の(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) 労災保険は、労働時間や日数、契約期間に関わりなく適用される。
- (b) 雇用保険は、1週間の所定労働時間が20時間以上、31日以上雇用される場合に適用される。
- (c) 健康保険は、1日または1週間の労働時間が20時間以上で、1年以上雇用見込みがある場合に適用される。
- (d) 厚生年金保険は、(b)同様の条件で雇用される場合に適用される。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 33 防災管理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消防法では、一定規模の防火対象物の管理権原者(防火対象物の所有者や借受人、事業所の代表者など)は、従業員の中から防火管理者を選任し、防火管理業務を行わせなければならない。
- ②防火管理者とは、多数の人が利用する建物などの火災による被害を防止するため、防火管理に係る消防訓練を絶えず実施しなければならない。
- ③防火管理者とは防火管理上必要な業務(防火管理業務)を有事の際に行う責任者をいう。
- ④防火管理者となる資格には(1)防火管理業務を適切に遂行することができる「管理的、監督的地位」にあること。(2)防火管理上必要な「知識・技能」を有していること(防火管理講習修了者、学識経験者など)が必要となる。

問 34 個人情報に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 個人情報取扱事業者は、本人からの開示の請求に応じて保有個人データの開示を行う場合、書面の交付による方法によらなければならないが、本人が同意している場合でも、電子メール、電話等の方法によることはできない。
- (b) 個人情報取扱事業者は、利用目的が達成され当該目的との関係では当該個人データを保有する合理的な理由が存在しなくなった場合は、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。
- (c) 姓(名字)だけでも、その姓(名字)に自宅住所などのプロフィール情報が加われば、その人が誰であるかを特定できるので、個人情報となる。特定の個人を識別できるものとして音声情報は含まれない。
- (d) 個人情報を紛失の場合は遺失届、盗難の場合は盗難の被害届を警察に提出する。また、従業員の内部犯行(背任、不正競争防止法違反)の可能性のある場合も、警察へ被害届を提出する。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 35 SDS (Safety Data Sheet)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の中から一つ選びなさい。

(a) SDS とは、安全データシートの略語である。

(b) SDS は化学物質および化学物質を含む混合物を譲渡または提供する際に、提供する相手方にとって重要な文書である。

(c) SDS に記載する情報には、化学製品中に含まれる化学物質の名称や物理科学的性質が記載される。

(d) SDS に記載する情報には、危険性、有害性、ばく露した際の応急措置、取扱方法、保管方法、廃棄方法などが記載される。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 36 顧客満足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。

顧客満足度を数値化する場合、期待度と充足度が用いられる。期待度が 60、充足度が 120 であった場合の顧客満足度は(ア)%になる。

①200 ②50 ③100 ④80

問 37 カール・アルブレヒトによる顧客が感じる価値 4 段階に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

(a) 第 1 段階は基本価値。取引の基本になる不可欠な価値要因。

(b) 第 2 段階は期待価値。あればいいなと期待している価値要因。

(c) 第 3 段階は満足価値。期待はしていない、あればいいなと思う価値要因。

(d) 第 4 段階は予想外価値。予想もしていない、喜び・感動を与える価値要因。

①(a) (b) ②(c) (d) ③(b) (c) ④(a) (d)

問 38 統計上のクラスター分析に関する以下の記述のうち、適切なものを①～④から一つ選びなさい。

①集団の中から互いに似たもの同士のグループを作り分析する方法。

②複数の条件を掛け合わせて分析する方法。

③サービス全体における個々の要素が、どれくらいの効力を持ち、購買に影響するかを分析する方法。

④顧客、競合、自社の観点から市場環境を分析する方法。

問 39 業務管理手法の PDCA サイクルにおける、顧客および従業員の関わり方に関する以下の(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)社員などの主要メンバーがミーティングなどで議論するだけでなく、サービスを提供する従業員の感触なども拾い上げながら進めていくべきである。
- (b)「D：ドゥ」～「C：チェック」では、顧客の声を聴くことが重要であり、日頃からご意見されている顧客からの声を集めることが効果的である。
- (c)「C：チェック」～「A：アクション」では、顧客の声を踏まえて従業員同士で共有と議論を行ない、参画意識を高めていくことも効果的である。
- (d)「A：アクション」では、どのようなポイントを重要だと考え、サービスをよりよく改善したのか、顧客にも周知していくことが重要である。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 40 クレームの再発防止に関する以下の(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)アルバイトや新人を含め全員が自分一人でクレーム処理できるように仕事力を高める。
- (b)クレーム対応基本スキルをケーススタディしながら対応力を磨く。
- (c)お客様と一緒に課題解決する気持ちで冷静に判断できる力を備える。
- (d)対応するスタッフが一身に背負い込むことがないようにエスカレーションし、組織で対応できるようにする。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 41 2018年7月に日本フィットネス産業協会が行った調査「シニア男性のフィットネスクラブに対する意識や動向を探る」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)入会要因として、見学や問い合わせ時のスタッフの適切なコンサルテーション。
- (b)継続要因として、IoTを活用したヘルスデータの活用やフィードバック。
- (c)入会要因として、若い人に交ざった高強度トレーニングの体験。
- (d)継続要因として、コミュニティへのスムーズな参加。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 42 クラブをご利用されたお客様の忘れ物の取り扱いに関する以下の(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)お客様から「忘れ物をしたが届いているか」と電話があったが、確認したところ届出はなかったため「ありません」とだけ答えた。
- (b)忘れ物を引き取りに来たお客様がとても急いでいたので、忘れ物を保管するために入れていた袋から出さずにそのままお渡しした。
- (c)お客様から腕時計の忘れ物がなかったか問い合わせがあった。確認したところ保管している腕時計は1個のみで、特徴も似ていると思われたので「お預かりしています。フロントにてお渡しいたします。」と答えた。
- (d)お客様Aさんの知人であるというBさんがフロントに「Aさんから、多忙で来館できないため代わりに忘れ物を受け取ってほしい、と依頼されたので受け取りに来た」と申し出であり、AさんもBさんも会員であることが確認できたので忘れ物を渡した。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 43 知的財産権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。

知的財産権で権利保護期間が更新できる権利は(ア)である。

- ①特許権
- ②著作権
- ③意匠権
- ④商標権

問 44 トレーニング機器に関する以下の(a)～(c)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。

- (a)シートが破損している場合には、放置せずによく補修する。シートの汚れが目立つ場合には、(ア)をお湯で適度に薄めたものを雑巾に湿らせて拭き取る。
- (b)ケーブル、ケプラーベルト、ボルトの緩み、フレーム溶接部の破断など、危険を避けるため(イ)の点検を行う必要がある。
- (c)潤滑がされていないと正しい負荷でトレーニングすることができない。ガイドロックは、(ウ)、ポップピンは、(エ)を使用する。

- ①(ア)酸性洗剤 (イ)月1回程度 (ウ)浸透性潤滑剤 (エ)シリコンスプレー
- ②(ア)中性洗剤 (イ)月1回程度 (ウ)浸透性潤滑剤 (エ)シリコンスプレー
- ③(ア)中性洗剤 (イ)月1回程度 (ウ)シリコンスプレー (エ)浸透性潤滑剤
- ④(ア)中性洗剤 (イ)年1回程度 (ウ)シリコンスプレー (エ)浸透性潤滑剤

問 45 不当景品類及び不当表示防止法（以下、景品表示法）に関する以下の(a)～(d)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) 景品表示法上の「景品類」とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品・サービスの取引に付随して提供する物品、金銭、その他の経済上の利益を指している。

(b) 景品表示法において、商品・サービスの品質、規格、その他の内容についての不当表示を有利誤認表示、商品・サービスの価格、その他の取引条件についての不当表示を優良誤認表示とし一般消費者の利益を保護する目的で表示を規制している。

(c) 有利誤認表示、優良誤認表示以外に商品の原産国に関する不当な表示やおとり広告に関する表示など内閣総理大臣が指定する誤認がある。

(d) 景品表示法上では、一般消費者にその価格で売った実績がない、根拠のない通常販売価格表示は不当な二重価格表示として禁止している。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 46 不正競争防止法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。

不正競争防止法は、事業者間の公正な競争を促すことで、国民経済の健全な発展に寄与することを目的とし、そのため不正競争の防止及び不正競争に係る(ア)に関する措置などを講じている。

企業には技術、ノウハウ、経営情報、顧客情報など、様々な企業(イ)がある。この中で不正競争防止法に定められた、以下の3つの要件を全て満たしている情報を「営業(イ)」という。

(i) (イ) 管理性：(イ)として管理されていること

(ii) 有用性：有用な情報であること

(iii) (ウ) 性：公然と知られていないこと

①(ア)損害賠償 (イ)特約 (ウ)公知

②(ア)引当て (イ)特約 (ウ)非公知

③(ア)損害賠償 (イ)秘密 (ウ)非公知

④(ア)引当て (イ)秘密 (ウ)公知

問 47 フィットネスクラブにおける付帯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) 子供向けスイミングスクール事業における平均退会率はフィットネスクラブ会員に比較して高く、その主な理由としては達成感を感じにくいことにある。
- (b) ゴルフスクール、テニススクールの顧客にとってはスキルの習得が主な目的であり、大会やイベントの開催により、顧客継続率を下げる要因となる。
- (c) エステティックサロンを付帯しているフィットネスクラブはフィットネスクラブ会員向けとして事業を行っているケースが大半であり、広告宣伝活動は不要である。
- (d) フィットネスクラブにボディケア事業を付帯する場合は、外部からの顧客を想定して、その施設スペースや導線に十分留意する必要がある。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 48 フィットネスクラブ運営におけるコンプライアンス(法令遵守)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) 反社会的勢力が取引先や会員となって、不当要求を行う場合の被害を防止するため、契約書、約款、規程に暴力団排除条項を設ける。
- (b) 有線放送から流れている音楽を館内BGMなどに使用する場合は、著作者からの許諾及び著作者への使用料の支払いは必要ない。
- (c) 街中でチラシを配布する場合、店舗を管轄する警察署に道路使用許可を得ることでいつでもどこでも実施できる。
- (d) 全てのフィットネスクラブにおいて、会員向けスキーバスツアーを企画、実施し、旅行参加者から直接ツアー代金を受け取ることができる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 49 レジオネラ属菌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レジオネラ属菌は自然界にも存在しており、浴槽にのみ存在する菌ではない。
- ②フィットネスクラブ利用時の感染としては、浴槽水を飲まない限り、レジオネラ肺炎に感染することはない。
- ③レジオネラ属菌の発生を防ぐには、循環ろ過装置の一定期間ごとの逆洗は有効な手段である。
- ④レジオネラ属菌は、高濃度塩素で滅菌することができる。

問 50 労働災害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。

労働災害を未然に防止する取組みの一つに(ア)活動が挙げられる。日常的に起こる小さな事故を報告・共有して改善することで、大きな事故が起こることを未然に防ぐことを狙いとした活動である。(イ)によれば、1つの重大事故の背景には、(ウ)件の軽微な事故があり、その背景には300件の小さな事故が存在しているという。

- | | | |
|-------------|--------------|-------|
| ①(ア)ヒヤリ・ハット | (イ)ハインリッヒの法則 | (ウ)29 |
| ②(ア)LTV | (イ)ハインリッヒの法則 | (ウ)39 |
| ③(ア)ヒヤリ・ハット | (イ)マーフィーの法則 | (ウ)29 |
| ④(ア)LTV | (イ)マーフィーの法則 | (ウ)39 |

以上