

令和2年度 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、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、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	2	0			
---	---	---	--	--	---	---	---	--	--	--

氏 名

問1 クレーム対応研修を実施するセクションリーダーとして部下に伝えるべき内容に関して、以下の(ア)～(エ)に当てはまる適切なものを語群から選び解答欄に記入し、また、(オ)については①～④から一つ選びその番号を解答欄に記入しなさい。

現場でクレーム対応にあたる際は、

1. チームで(ア)しながら対応すること。
2. 自分では知識が不十分で対応できない場合は、中途半端に対応せず上位職に(イ)すること。
3. クレームは(ウ)に向けられたもので(ウ)に対して改善を求めていること。
4. クレームはクラブ内で共有し、(エ)に努め、お客様の信頼感を高められるよう対応すること。

語群から選択した語句は一度だけ使用できものとする。

**【語群】**

エスカレーション 個人 デスカレーション 組織 協力 責任者  
再発防止 担当業務

また、クレーム対応の基本手順は(オ)である。

- ①謝罪→原因・事実確認→責任者に報告
- ②原因・事実確認→謝罪→代替・解決案提示→謝罪→感謝
- ③謝罪→原因・事実確認→代替・解決案提示→謝罪→感謝
- ④謝罪→原因・事実確認→代替・解決案提示→謝罪

問2 省エネ設備投資に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切なものを、語群から選び解答欄に記入しなさい。

マネージャーAは、先月、総合型フィットネスクラブに配属となった。該当クラブはオープンから20年経過しており、館内外の老朽化が目立っている。これに加え、エネルギー消費を抑制する取り組みが不十分であることが課題の1つとして引き継がれた。さっそく、省エネのための取り組みを試算すると、節電対策だけで、約1,600万円(税別)の投資が必要だが、5年で回収できる見込みであることがわかった。社内では、店舗ごとの単年損益重視の評価が重視されているが、中長期的な効果を本社に提案し、今期中に実行したく、以下の内容①～④を考えた。

- |                     |          |
|---------------------|----------|
| ① (ア) の設置 (プール空調機用) | 300 万円   |
| ② (イ) 照明への変更        | 800 万円   |
| ③ (ウ) 交換 10 か所      | 500 万円   |
| ④年間平均の節電効果金額は       | 約 (エ) 万円 |

\*金額は概算、税別

<b>【語群】</b>					
有酸素マシン	人感式	インバーター	LED	テレワーク	白色
エアコン (EHP)	デマンド	PC	蛍光	自動	ろ過機
タイルカーペット	換気扇	260	320	1,600	パッシブ

問3 フィットネスクラブ A 店の会員に関する以下の記述で、①②に当てはまる適切な数値を計算し、解答欄に記入しなさい。

フィットネスクラブ A 店の対象商圏人口は半径 3km 商圏で 25 万人である。半径 500m, 1km, 2km, 3km ごとの商圏人口及び A 店会員の参加率は下表の通りである。また、A 店会員の 3km 商圏外の会員構成比は 20%である。

フィットネスクラブ A 店商圏情報

商圏半径	0m-500m	500m-1km	1-2km	2-3km
商圏人口	1 万人	3 万人	6 万人	15 万人
会員参加率 (対商圏人口)	5.0%	3.5%	1.5%	0.5%

A 店の半径 3km 商圏からの会員数は ( ① ) 人である。

A 店の全会員数は ( ② ) 人である。

問 4 労働基準法に関する次の①～③の記述で、（ア）～（オ）に当てはまる適切なものを、以下の語群から選び、解答欄に記入しなさい。なお、語群から選んだものは繰り返して使用しない。

- ①アパレル店で被服を購入する場合、店舗と購入者は（ア）契約を締結していることになるが、会社と、そこで働く従業員との間では（イ）契約を締結している。
- ②スタジオレッスンのみで（ウ）契約を締結している事業主のインストラクターから、トレーニングジムでも指導業務に就きたいと申し出があったため、（ウ）内容を変更するか、（エ）雇用に切り替えるか、本社を交え協議した。
- ③法改正により、2019年4月以降、原則として、1か月の残業時間の上限が（オ）時間を超えてはいけないことになった。

【語群】								
業務委託	45	和解	雇用	委任	直接	売買	間接	100
金銭消費	36	給与	預託	60				

問 5 施設内で急病や怪我が発生した場合に救急車を呼ぶべきかどうかの判断に関して、以下の記述で、①②について解答欄に記入しなさい。

70歳の男性会員がマシンジムで突然頭が痛い、しゃがみこまれました。スタッフが駆け寄り、声をかけると「元々頭痛の持病があるが、今回はいつも以上に痛みがある。」とおっしゃり、スタッフが「救急車を呼びましょうか」と問いかけると、「最初より良くなってきた。救急車なんて恥ずかしいからやめてくれ。」とおっしゃいます。それでも自分で歩くことができない状況です。

- ①この場合は救急車を「呼ぶ」または「呼ばない」のどちらか。
- ②上記①の判断基準について、15文字以内で記入しなさい。

問6 インターネット消費者購買プロセスの一つである AISCEAS を示した下図で、(ア)～(エ)に当てはまる適切なものを、順番どおりに語群から選び、解答欄に記入しなさい。



【語群】  
検討 創造 比較 共有 検索 満足

問7 スタジオプログラムを以下の1～5の条件にて配置する場合、(A)～(C)に当てはまる数字を計算し、解答欄に記入しなさい。(小数点以下は切り捨て整数とする。)

条件1：1日の総来館数は1,200名とする。

条件2：スタジオXの定員は50名、スタジオYの定員は30名とする。

条件3：全プログラムの平均集客率は定員の70%を集客をするものとする。

条件4：インストラクターフィーの税金は考えないものとし、プログラム本数は整数とする。

条件5：スタジオ参加率は、スタジオX+スタジオYの1日のプログラム参加者数÷1日の総来館数とする。

スタジオXのプログラム本数を12本とした場合、1日の総来館数に対し45%のスタジオ参加率を達成するためにはスタジオYのプログラム本数は(A)本である。

スタジオXのインストラクターフィーは最も安いインストラクターで4,500円/本、最も高いインストラクターで10,000円/本となっている。両名のスタジオ定員数に対する客単価の差は(B)円/本である。

スタジオX内にレッスントールを配備することになり、定員数を45名に減らさなければならなくなった。スタジオXの現状の集客数を保つためには各プログラム(C)%まで集客率を向上させる必要がある。

問 8 セールスプロモーションに関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な数字を語群より選び解答欄に記入しなさい。

A クラブ昨年度の実績は、期末在籍数会員数 2,500 名、月平均退会率 4%、月平均売上高 2,000 万円である。昨年度の入会募集の広告販促費は売上高比 5%であった。昨年度の期首在籍数と期末在籍数の会員数の増減はなかった。

支配人 B は、月平均売上 2,200 万円の計画を予定している。内部運営の充実で月平均退会率 3.8%に減少させた場合、A クラブの、今年度に投入する広告販促費予算は (ア) 万円で前年対差 (イ) 万円となり、売上高 (計画) 対広告販促費 (予算) 比率は (ウ) %となる。

ただし、入会者一人当たり広告宣伝費、会員一人当たり客単価は昨年度と変わらないものとする。

**【語群】**

1,320    1,254    1,140    120    66    54    5.25    5.00    4.75    4.00

問 9 あるフィットネスクラブの売上と経費を以下のとおりにした場合、月当たりの損益分岐会員数は何名になるか計算し、解答欄に記入しなさい。(小数点以下は切り捨て整数とする。)

但し、他の売上と経費はないものとする。また、消費税は考慮に入れる必要はない。

月会費 8,000 円/会員一人当たり

固定費

月額賃料 18,000 円/坪

面積 400 坪

人件費 (社員 5 名、平均年収 300 万円)

変動費

水道光熱費 会員一人当たり 1,000 円/月

アルバイトスタッフ代 (時給 1,000 円) 会員一人当たり 2 時間/月

問 10 「OJT (On the Job Training) 」に関する以下の記述で、(ア)～(エ)にあてはまる適切なものを、語群から選び解答欄に記入しなさい。尚、語群から選んだものは繰り返し使用できないものとする。

「OJT」とは、職場の仕事を通じて必要な知識、技能、能力を指導し育成していくことである。メリットとしては、(ア)レベルに合わせた指導、また実務的・実践的な指導ができ、(イ)で実践でき経済的であり、職場が活性化する。一方デメリットとしては、効果が(ウ)に左右され、その者の(エ)負担が重い。またニーズを把握できないと指導につながらないことなどが挙げられる。

**【語群】**

職場内 個別 時間的 指導者 リモート 集合 顧客 経済的

以上