

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、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、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			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 健康寿命の延伸と環境因子との関係を見る複数の国際研究から、ソーシャルキャピタルが健康長寿に深く関わっているというエビデンスが示されている。
- 問 2 静止膜電位とは通常の安静状態における細胞内外のイオン差によってもたらされる電位差のことである。
- 問 3 20m の距離を行ったり来たりして行うシャトルランの結果は、最大酸素摂取量に近い指標として用いることが一般的である。
- 問 4 2018 年（平成 30 年）はフィットネスクラブ産業の市場規模が前年比 4% 伸び、およそ 4,800 億円と大きく成長した。また会員数は前年比 11% 増の 514 万人となり、参加率が史上初めて 4% 台となった。
- 問 5 平成 30 年度のフィットネスクラブ産業の年累計利用者数は 3.9 億人であった。また、一人当たりの年間利用回数の平均は約 76 回すなわち、週 1.5 回利用している。
- 問 6 スタッフがお客様の様子を確認しながらクラブ内を巡回する際、備品のホコリや洗面台の水はね等を清掃することを特別清掃という。
- 問 7 企画を考える場合の基本的な構成要素として「5W1H」（Why 課題、What 何を、How どのように、When いつ、Where どこで、Who だれが）がある。イベント企画の場合には、さらに 1W（Whom=だれに）と 1H（How much=いくらで）と（How long=どれくらいの間）が加えられ、「6W3H」で考える。
- 問 8 フロントでの問い合わせ対応には 2 種類ある。ひとつは会員様のクラブライフにおける不安を払拭し、楽しんでいただけるようにアシストする役割。もう一つは会員になることを迷っているお客様にクラブの特徴を伝え入会するまでセールスし続ける役割である。

- 問 9 経費を抑えて利用料の軽減を図るために、あえてスタッフを常駐させない完全セルフの 24 時間ジムは会費が安く気軽に始められるので初めてフィットネスクラブに入会する方におすすめである。
- 問 10 ヨガとピラティスは、共に身体と精神の両方を鍛えることを目的としたプログラムであり、ヨガは精神を統一し、心を落ち着かせてリラックスすることに重点が置かれ、ピラティスはインナーマッスルを鍛えて、痩せやすい体を作ることに重点が置かれる。またヨガは腹式呼吸により副交感神経を活性化させ、ピラティスは胸式呼吸により交感神経を刺激する。
- 問 11 プールプログラムのカテゴリーは、概ね、パーソナルトレーニング系、泳法系、アクアビクス系に分類される。
- 問 12 フィットネスクラブに入会する際は、本人確認証明書を提示してもらうのが一般的だが、免許証では免許証番号を控え、保険証では保険記号を控え、マイナンバーカードではマイナンバーを控える。
- 問 13 会員がクラブに来館し、まず顔を合わせるのがフロントスタッフである。自分がクラブの顔、第一印象を良いものにしようという意識で業務を行い、長く通われている方、初めての方など、それぞれに合った対応で関係を築くことがポイントである。
- 問 14 ショップ商品を販売する際、お客様が納得した状況で購入いただくように、会計前にお客様に確認すべき事項は主に以下の 5 点である。
1. サイズ
 2. 色
 3. 個数
 4. 金額
 5. 返品可否
- 問 15 レジオネラ症は、レジオネラ属菌に汚染された循環式浴槽水、空調の冷却塔水などから発生するエアロゾルを肺へ吸入することで感染する。主な症状は肺炎（レジオネラ肺炎）で、1 週間程度の潜伏期の後、「悪寒」、「高熱」、「全身倦怠」などが起こり、「胸痛」、「呼吸困難」などの呼吸器症状を伴い、重篤な場合、死にいたる。人から人への感染はないとされている。
- 問 16 汚れの除去には、「掃く」、「払う」、「吹く」、「吸う」、「拭く」、「洗う」、「噴射する」の 8 つの手段がある。「拭く」とは床に落ちたゴミ、チリなどを集めることである。
- 問 17 人が人に対して行うおもてなしの行動や考え方であるホスピタリティは、ホストがゲストのために行う行動に対して、ゲストのみが満足することで成立する。

- 問 18 顧客には必ず感情があるので、どのような状況であっても、お客様の感情を理解するように努めなければいけない。
- 問 19 一般的に集団に属しているメンバーが目標達成のために行う「作業」、「協力」、「意識」、「行動」をチームワークと定義している。
- 問 20 上司から業務指示のための声をかけられた場合、すぐに上司の元へメモを持参して駆け付け、言われた言葉を最後まで聞き、要点をメモに取り、復唱しながら上司とのズレが生じていないかを確認する。

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場所を塗りつぶしなさい。

- 問 21 運動トレーニングに関する以下の(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)運動時には、心臓では安静時の4倍、骨格筋では18倍程度まで、血液量が増加する。
 - (b)息をはくことには、リラックス効果がある。
 - (c)運動すると筋肉で血液のヘモグロビンから酸素がより離れやすくなる。
 - (d)筋ポンプ作用とは、筋収縮によって静脈が押され血液循環が促進されることである。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 22 フィットネスクラブ内での怪我の対応手順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。

スタジオプログラムに参加していた利用者が、ステップ台から足を踏み外して転倒し、左手首を押さえてうずくまった。

インストラクターはレッスンを一時中断して以下の手順で対応した。

- ①痛みのある左手首を動かして損傷の程度を確認した。
- ②氷嚢に氷と水を入れて痛みのある左手首を冷やした。
- ③スポンジテープで左手首をグルグル巻いて固定した。
- ④椅子に腰かけさせて左手首を顔と同じくらいの高さの机に乗せた。

問 23 2018年のフィットネスクラブ顧客層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団塊世代と団塊ジュニア世代に対応した小規模目的型業態を展開するチェーン店の在籍者数が増えてきている。
- ②都市部においては、24時間セルフサービス型ジムを利用する20～40歳のユーザーが増えており、利便性と手頃な価格が魅力となっている。
- ③暗闇フィットネスでも20～40歳のユーザーが増えており、ヒット要因として、没入感がある、人目が気にならない、などがあると考えられる。
- ④日本は、世界的にみるとスタジオの利用率が低い水準にあるが、ヨガ（ホットヨガを含む）は日本では根強い人気がある。

問 24 フィットネスクラブ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。

フィットネスクラブにおけるカスタマージャーニーの最初の3つのSTEPは、STEP1：(ア)・趣味、STEP2：行動と(イ)、STEP3：入会である。

- ①(ア)認知 (イ)比較
- ②(ア)重要度 (イ)抑制
- ③(ア)認知 (イ)抑制
- ④(ア)重要度 (イ)比較

問 25 クレジットカードの取り扱い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クレジットカード用端末で会計処理する場合、操作ミスを防ぐため、スタッフに見えるようにお客様に暗証番号を入力してもらう。
- ②クレジットカードは大切なものなので、他の人に見られないように会計処理する。
- ③クレジットカードでの支払いは一回払いが主流のため、特にお客様から申し出がない限り一回払い処理とする。
- ④クレジットカードの精算処理当日、金額が間違っていることが分かったため現金で返金した。

問 26 フィットネスクラブにおける忘れ物などの扱いに関する以下の記述で、対応として適切なものを①～④から一つ選びなさい。

お客様より、昨日クラブを利用した際、ブランド物の腕時計を置き忘れたが届いていないかと電話で問い合わせがあった。

- ①見つかったので次回来店時にフロントに申し出るよう伝え、すぐ渡せるように腕時計を事務所の机に置いておいた。
- ②時計の特徴を確認したところ、一部類似している物が届いていたので似たような物がありますと伝え、腕時計は次回受け取りに来店するまで金庫に保管し施錠した。
- ③時計の特徴を確認したところ同じような物が届いていたが、次回来店時にお客様に時計の特徴を再確認した上でお渡しすることとし、それまでの間は金庫に施錠保管することにした。
- ④特徴の似た腕時計があったが確証はないので、届いていないと伝えた。

問 27 入会手続きに関する以下の(a)～(d)の記述で、内容が適切なものの組合せを①～④から一つ選びなさい。

- (a)入会手続きに来店したお客様が、その後の予定があり時間に余裕がなさそうであったが、手続きの所要時間を伝え、会則やその他ルールについてはポイントをご説明した。
- (b)会員種別を決めた上で手続きに来店されたので、利用制限のある種別だったが認識していると思いい他にも会員種別があることなどは特に案内しなかった。
- (c)手続きに入る前に、会則の案内をしたところ入会資格に該当しない事項があることがわかったが、せっかく入会するためにお越しいただいたのでそのまま手続きを進めた。
- (d)不安を取り除くため施設の利用方法についてのガイドブックや動画を使用して案内した。

- ①(a)(b) ②(a)(d) ③(b)(c) ④(c)(d)

問 28 入金業務に関する以下(a)～(d)の記述で、内容が適切なものの組合せを①～④から一つ選びなさい。

- (a) 営業開始準備でレジに釣銭を入れる時には、前日に確認しているので金額確認は不要である。
- (b) お客様より商品代金をいただく際、商品金額、預かり金額を口頭で伝える。
- (c) 現金の受け渡しは必ずトレイを使用して行う。
- (d) トレイを使用して現金の受け渡しをするのは、紙幣やコインの落下防止のためである。

- ①(a)(b) ②(a)(d) ③(b)(c) ④(b)(d)

問 29 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。

イベントの実施広告を SNS やブログに掲載する際に使う画像の(ア)、(イ)、(ウ)などの権利について留意する必要がある。権利を侵害したコンテンツを使ってしまうと、第三者から(エ)、損害賠償請求を受けることがある。

- ①(ア)参加同意者 (イ)傷害保険 (ウ)消費者契約法 (エ)棄却請求
②(ア)著作者人格権 (イ)肖像権 (ウ)商標権 (エ)使用差止請求
③(ア)個人情報保護法 (イ)免責補償 (ウ)商標権 (エ)使用差止請求
④(ア)個人情報保護法 (イ)免責補償 (ウ)消費者契約法 (エ)特許侵害

問 30 フィットネスクラブの見学と体験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。

見学と体験の対応では以下を意識すること。
「どのような目的で入会を検討しているのか(ア)を吸い上げる。」
(イ)に沿って館内を案内する、体験いただく。
他の施設との違いや特長を説明する。
お客様の(ウ)を上げる努力をする。
クロージングを(エ)に行う。

- ①(ア)価格帯 (イ) ニーズ・目的 (ウ) エモーション (エ) 適切
②(ア)顧客ニーズ (イ) 案内図 (ウ) モチベーション (エ) 翌日
③(ア)価格帯 (イ) 施設/設備 (ウ) エモーション (エ) すぐ
④(ア)顧客ニーズ (イ) ニーズ・目的 (ウ) モチベーション (エ) 適切

問 31 フィットネスクラブのプログラム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。

(ア) フィットネス

(ア) の環境の中で人目を気にせず音楽や照明を活用し非日常感を感じながら気持ちよくトレーニング(レッスン)するプログラム。ボクシングやトランポリン、バイク系のレッスンが提供されている。

(イ) フィットネス

1人用(イ)を使用した画期的なグループエクササイズプログラム。不安定な(イ)の弾力面で行うエクササイズは、心肺機能や体幹(コア)、下半身の筋力を効率的に向上させることができるシンプルかつダイナミック、エアロビック、アネロビックな要素を組合せたプログラム。

(ウ) トレーニング

高地トレーニングと呼ばれ、模擬高地トレーニング機器を用いて高地環境と同様に(ウ)状態を作り出すことで、一般の方でも安全に効率よく脂肪燃焼やパフォーマンスの向上に必要な酸素供給能力を高めることができるトレーニング。

①(ア)暗闇 (イ)トランポリン (ウ)低酸素

②(ア)VR (イ)ジャンプロープ (ウ)高酸素

③(ア)暗闇 (イ)トランポリン (ウ)高酸素

④(ア)VR (イ)ジャンプロープ (ウ)低酸素

問 32 フィットネスクラブのプログラム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。

HIIT (High intensity interval training) トレーニング、「全力で動く運動」と「(ア)運動」を交互に繰り返すトレーニング方法で、高強度なトレーニングを(イ)で行うことで大きな消費エネルギーを必要とするエクササイズである。一般的にはジョギングなどの有酸素運動の6倍の脂肪燃焼効果があると言われており、効率的に効果が得られ、筋肉を減らさずに体脂肪だけを燃焼させやすく、体脂肪を減らすには、長時間の有酸素運動ではなく短時間で終わる高強度 HIIT トレーニングが効果的と言われ、男性や(ウ)方向けに提供されるようになった。

①(ア)中強度 (イ)高頻度 (ウ)体力のある

②(ア)リカバリー (イ)高頻度 (ウ)時間のない

③(ア)中強度 (イ)短時間 (ウ)体力のない

④(ア)リカバリー (イ)短時間 (ウ)時間のない

問 33 ジム・オペレーション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発汗が多いエリアでは空調設備、換気を点検し、快適な空間が維持できるようにする。
- ②ダイエット、健康維持など顧客がフィットネスクラブのジムに期待する効果と、それにこたえるために求められる環境や機材の内容と水準を理解する必要があるが、競技トレーニングに関する事項は特殊なので理解する必要がない。
- ③万一、マシン、道具、備品に故障がある場合は速やかに上長に報告し、早急に必要な対策をとることで、事故の発生を未然に防ぐ。修理期間は故障状況によりそれぞれ違うので顧客に対していつ修理が完了するか提示する必要はない。
- ④ジムに配備してある設備、マシン、道具について使途や利用方法を学び、顧客の期待する内容にどれがどう合致するのかを何となく理解しておく必要がある。

問 34 以下のトレーニングマシン(a)～(d)で、ストレングスマシンの適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

(a)アブドミナル (b)クロストレーナー (c)パワーラック (d)トレッドミル

- ①(a) (b) ②(a) (c) ③(b) (d) ④(c) (d)

問 35 顧客の利用状況確認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インストラクターは定刻より早めにスタジオ入りし、参加者ひとりひとりと笑顔で挨拶を交わし和やかな雰囲気づくりをしながら参加者全員のモチベーションを高める。
- ②レッスン中は顧客の体調面などに気を配り、過剰運動による事故を未然に防止する。
- ③初心者と上級者が混在するレッスンでは、それぞれが体得できるアドバイスの提供は難しいので安全第一でのレッスン実施のため、初心者に合わせたレッスンを提供する。
- ④レッスン終了後は参加者ひとりひとりの取り組みに対し適切なフィードバックを行う。

問 36 スタジオのオペレーションに関する以下の(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) 定員が定められているレッスンでも顧客より希望があった場合は安全面に配慮し定員を超えて受講させる。
- (b) スタジオプログラムの強度、運動量、運動効果、消費カロリーなどをプログラム毎に学び、顧客の期待する内容にどれがどう合致するかを理解する。
- (c) 同じ環境でレッスンを提供するために、レッスン毎に空調、換気の変更は行わない。
- (d) レベルアップしていく顧客に合わせてより魅力的なトレーニングが提供できるよう定期的にプログラム内容を見直す

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 37 プール監視員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 プール監視員は、顧客の安全管理に集中する必要があるため、設備などの安全面に支障がないかの確認は、始業前にのみ行い、異常があった場合には速やかに上長に報告し、指示を受ける。
- ② プール監視員は、事故が生じた場合の救護手順を理解し、定期的な救護訓練を行なう。
- ③ 混雑時間は、いつも以上に利用マナーや接触事故などへの注意を払い、巡回をしながら顧客の利用状況を確認する。
- ④ プール利用者からご意見をいただいた際は、できるだけ早く店舗内メンバーに共有し、良い取り組みの継続または課題解決のための新たな取り組みへと役立てる。

問 38 関節疾患に対する水中運動の機能改善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。

単なる関節への負荷を軽減することが目的ではなく、必要な部位の(ア)の改善や(イ)強化、(ウ)向上により、日常生活動作(ADL)改善と、生活の質(QOL)向上を図ることが目的となる。

- ①(ア)痛み (イ)筋力 (ウ)敏捷性
- ②(ア)関節可動域 (イ)筋力 (ウ)バランス力
- ③(ア)痛み (イ)泳力 (ウ)敏捷性
- ④(ア)関節可動域 (イ)泳力 (ウ)バランス力

問 39 付帯事業の収入に関する以下の記述で、付帯事業の収入に含まれないものを①～④から一つ選びなさい。

- ①ショップ収入
- ②フィットネス会員の月会費収入
- ③パーソナルトレーニング収入
- ④イベント収入

問 40 会員証の扱い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会員証はクラブに入会している会員に対して、その身分を証明する重要な書類なので、慎重・丁寧に扱う。
- ②顔写真、氏名、会員番号が記載された会員証は個人情報ではない。
- ③会員証発行時には記載されている「氏名」、「会員番号」、「写真」等間違いがないか、必ずご本人に確認して頂くようにする。
- ④会員証には、個人情報保護の観点から、最小限の記載にする。

問 41 フィットネスクラブ利用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。

会員制のフィットネスクラブを利用するには、(ア)をクラブに提出してもらう必要がある。国内の一般的なクラブが、(イ)や(ウ)、または1ヶ月の利用可能回数を制限した(エ)を採用しており、お客様のニーズに合わせた利用方法を提案している。

- | | | | |
|---------|------------|------------|------------|
| ①(ア)入会届 | (イ)利用可能時間帯 | (ウ)利用可能曜日 | (エ)会員種別制 |
| ②(ア)住民票 | (イ)利用可能人数 | (ウ)利用可能エリア | (エ)会員種別制 |
| ③(ア)入会届 | (イ)利用可能エリア | (ウ)利用可能日時 | (エ)カスタム会員制 |
| ④(ア)住民票 | (イ)利用可能時間帯 | (ウ)利用可能マシン | (エ)カスタム会員制 |

問 42 フィットネスクラブ入会手続き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を利用する為には、クラブと会員としての契約を結ぶ必要がある。入会手続きの留意点としては、(ア)の決定、(イ)への同意、(ウ)の提出等があり、後日トラブルになることを避けるため、ポイントを押さえた説明と、(イ)の同意の証として署名捺印をもらう。

- | | | |
|----------|----------|----------|
| ①(ア)会員種別 | (イ)会員規約 | (ウ)入会届 |
| ②(ア)入会意思 | (イ)会員規約 | (ウ)身分証 |
| ③(ア)会員種別 | (イ)利用ルール | (ウ)納税証明書 |
| ④(ア)入会意思 | (イ)利用ルール | (ウ)保険証 |

問 43 フィットネスクラブ利用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。

新規に入会されたお客様に施設利用方法や手順と同時に、館内で守って頂きたいルールやマナーも説明するが、とくに(ア)やシャワー、お風呂、サウナなどのスペースは不満やクレームに繋がりやすいので、分かりやすくご説明し、ご協力頂けるようお願いする。ルールが守られ、マナーの良いクラブであることは、顧客満足度に直結し、クラブの評判、会員の(イ)を左右する。

- | | |
|-------------|---------|
| ①(ア)ロッカールーム | (イ)運動効果 |
| ②(ア)ロッカールーム | (イ)定着率 |
| ③(ア)フロント | (イ)定着率 |
| ④(ア)フロント | (イ)運動効果 |

問 44 お客様に快適にクラブ利用してもらうための項目に関する以下の(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)顧客満足度を高めるためには清潔で安心できるクラブ環境を維持することが大切である。
- (b)フリーウェイトゾーンの利用が集中する時間帯は、利用マナーをめぐっての利用者同士のトラブルを未然に防ぐよう、目を配ることが必要である。
- (c)快適にクラブを利用してもらうためには会員のマナーも重要であるため、入会手続き時には利用ルールについて案内する。
- (d)公平性を保つため利用が集中しやすいトレーニングマシンには利用ルールを作り、会員に守ってもらうことが必要である。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 45 健康診断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。

会社は従業員に対し、(ア)時および年一回の医師による健康診断を実施する義務がある。健康診断の結果は会社が(イ)義務を果たす関係上、会社が一括して管理を行う。健康診断結果は従業員の個人情報なので守秘義務があり、その取り扱いには注意が必要である。健康診断結果で異常の所見がついた従業員について、会社は(ウ)から意見を聴かなければならない。

- ①(ア)雇い入れ (イ)安全配慮 (ウ)産業医
- ②(ア)退職 (イ)安全配慮 (ウ)臨床心理士
- ③(ア)雇い入れ (イ)目標達成 (ウ)臨床心理士
- ④(ア)退職 (イ)目標達成 (ウ)産業医

問 46 フィットネスクラブで使用される代表的な5つの薬品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。

- (ア) …プールや浴槽の滅菌に使用される。
- (イ) …プールや浴槽のゴミを吸着する。
- (ウ) …遊離残留塩素測定用試薬
- (エ) …pH 測定試薬

- ①(ア)ポリ塩化アルミニウム (イ)次亜塩素酸ナトリウム (ウ)DPD 試薬 (エ)BTB 指示薬
- ②(ア)次亜塩素酸ナトリウム (イ)ポリ塩化アルミニウム (ウ)BTB 指示薬 (エ)DPD 試薬
- ③(ア)ポリ塩化アルミニウム (イ)次亜塩素酸ナトリウム (ウ)BTB 指示薬 (エ)DPD 試薬
- ④(ア)次亜塩素酸ナトリウム (イ)ポリ塩化アルミニウム (ウ)DPD 試薬 (エ)BTB 指示薬

問 47 施設設備の法定点検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。

昇降機設備は定期検査及び報告を(ア)に1回行うことが義務づけられている。ボイラーは定期検査を(イ)に1回行うことが義務づけられている。

- ①(ア)6 カ月 (イ)6 カ月
- ②(ア)1 年 (イ)1 年
- ③(ア)1 年 (イ)6 カ月
- ④(ア)6 カ月 (イ)1 年

問 48 電話応対の際、気をつけなければいけない点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。

顔が見えない電話応対は明るく丁寧に問い合わせ内容を聞き、返答に(ア)がないときには知識がある同僚や上司に代わってもらい不確かな案内は行わない。

- ①重み ②自信 ③明るさ ④情熱

問 49 顧客満足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満足の主体は、従業員側にある。
②満足を感じる時は、期待以上の充足を感じた時である。
③満足したかどうかは、顧客のルールで決まる。
④満足度が上がることで、会社の利益貢献につながる。

問 50 身だしなみ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。

顧客は従業員を(ア)で判断していると言っても過言ではない。(イ)で身だしなみがだらしなかったり、場違いなヘアスタイルをして顧客に不快感を与えることは避けなければならない。

- ①(ア)話し方 (イ)第一印象
②(ア)見た目 (イ)第一印象
③(ア)見た目 (イ)気難しい印象
④(ア)話し方 (イ)気難しい印象

問 51 言葉づかいに関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切な表現から適切表現に修正されていないものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) (間違い) お荷物のほう、お預かりします。→ (修正) お荷物をお預かりします。
(b) (間違い) 見学ですね。→ (修正) 見学でよろしかったでしょうか。
(c) (間違い) まっすぐお進みいただく形です。→ (修正) まっすぐお進みください。
(d) (間違い) スタジオのご案内です。→ (修正) スタジオ案内となっております。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 52 クレーム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。

ご要望に近いクレームを受けた場合、その場で安請け合いせず、組織で対応することが大切である。顧客はすぐに改善されると期待するが、対応できないこともある。上司からアドバイスももらい、(ア)への発展を未然に防ぐためにも、適切に組織内で(イ)していくことが重要である。

- ①(ア)二次クレーム (イ)エスカレーション
- ②(ア)会費未納 (イ)デスカレーション
- ③(ア)二次クレーム (イ)デスカレーション
- ④(ア)会費未納 (イ)エスカレーション

問 53 クレームの種類に関する以下の (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)クレームの種類には3種類あり、種類によっては対応しなくてよいクレームもある。
- (b)日常的なクレームには、常識的に考えて正当な不満要求も含まれる。
- (c)特殊なクレームには、金銭要求などの不当行為を強要してくるなど、悪意を持った故意のクレームも含まれる。
- (d)お門違いなクレームは、自分勝手に非常識な要求、クラブの見解の相違や勘違い、法律などで定められていることも含まれる。

- ①(a)(b) ②(a)(c) ③(b)(c) ④(b)(d)

問 54 クレーム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。

お客様は様々な(ア)を持ってフィットネスクラブに通うが、その(ア)に添えないときは不満を抱きクレームとなってしまう。クレームはお客様の(ア)の裏返しとして必ず(イ)し、それらの(イ)をもとに対応を(ウ)し、どんなクレームにも対応できるように準備万端とすることが大切である。

- ①(ア)疑問 (イ)記録 (ウ)熟慮統一化
- ②(ア)課題 (イ)公表 (ウ)改善マニュアル化
- ③(ア)質問 (イ)解決 (ウ)苦慮一元化
- ④(ア)期待 (イ)記録 (ウ)改善マニュアル化

問 55 クレームの対応に関する以下の(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)こちら側に非がない場合、お客様の心情を理解したとしても、お詫びをする必要はない。

(b)こちら側に非がある場合、お客様の無理な提案でも受けるべきでる。

(c)どちら側に非があるかわからない場合は、対応のしようがない。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 56 フィットネスクラブの業務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。

上司からの業務指示において明確にして認識がずれないようにしなければいけないポイントは(ア)、どこで、だれが、何を、(イ)、どのようにという5W1Hの6点である。

①(ア)期限 (イ)だれと

②(ア)期限 (イ)なぜ

③(ア)いつ (イ)なぜ

④(ア)いつ (イ)だれと

問 57 フォロワーシップ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。

フォロワーシップは、チームの目標達成に向けて、与えられた役割を正しく理解し、リーダーの決断を(ア)、自発的に何をすべきか考え、(イ)する。

①(ア)待ち (イ)基本行動

②(ア)待つだけでなく (イ)率先行動

③(ア)待ち (イ)率先行動

④(ア)待つだけでなく (イ)基本行動

問 58 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)仕事の場面では、「指導育成する」、「案内や説明をする」、「指示する」ほか日常会話でコミュニケーションが必要となる

(b)コミュニケーションには、バーバルとノンバーバルのコミュニケーション方法がある。

(c)メラビアンの法則で言われるように、聴覚情報が最も重要となるため、相手に対する声色には気を付けるべきである

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 59 安全衛生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。

フィットネスクラブにおける労働災害をなくす取組の一つとして、5S活動が挙げられるが、5Sとは(ア)、整頓、清潔、清掃、(イ)の頭文字をとったもので、仕事の(ウ)を高めるだけでなく、作業による(エ)や(オ)などの防止対策にもなる為、積極的に行う事が推奨される。

- | | | | | |
|--------|-------|-------|-------|-------|
| ①(ア)整理 | (イ)静寂 | (ウ)能力 | (エ)ケガ | (オ)ミス |
| ②(ア)正確 | (イ)躰 | (ウ)効果 | (エ)ケガ | (オ)事故 |
| ③(ア)整理 | (イ)躰 | (ウ)効率 | (エ)ケガ | (オ)事故 |
| ④(ア)整理 | (イ)正確 | (ウ)効果 | (エ)故障 | (オ)事故 |

問 60 プールの安全衛生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。

プールの水を常にきれいに保つため、(ア)を通してプール水を循環させるのが一般的である。循環の過程で、大きなゴミは(イ)で除去できるが、目に見えないほどの細かい汚れは、ろ過機も通り過ぎてしまう事があるため、(ウ)を使用して、ろ過機で除去できるようにする対策が取られている。

- | | | |
|---------|--------|--------|
| ①(ア)薬注器 | (イ)目皿 | (ウ)集毛剤 |
| ②(ア)ろ過機 | (イ)集毛器 | (ウ)凝集剤 |
| ③(ア)ろ過機 | (イ)凝集器 | (ウ)集毛剤 |
| ④(ア)薬注器 | (イ)目皿 | (ウ)凝集剤 |

以上