

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			3	2				
---	---	---	--	--	---	---	--	--	--	--

氏 名

--

問1 短期教室を楽しみにしていた近隣にお住いの元ジュニアスクール会員の保護者Mが、短期教室に申込できなかったことについてフロントにクレームを申し出た。  
以下の経緯を前提に、このクレームへの初期対応として、基本手順に沿った適切な内容になるよう、(ア)～(エ)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。

(経緯)

毎年春の短期教室に通っている、近所の元会員は、短期教室に参加するのを心待ちにしており、毎回参加する度に、「次の短期教室が決まったら連絡くださいね」とフロントスタッフに伝えていた。

クラブでは、毎年短期教室の募集時期にはチラシを近隣住宅にポスティングしていたが、今春は予算の都合でチラシのポスティングをせず、ホームページでの告知に切り替えていた。

短期教室の募集が開始され、定員による締め切りを過ぎた翌日に、Mが来館した。

(対応)

- ①まず、(ア)について、謝罪する。
- ②申し出の内容について、Mから(イ)を行う。
- ③(ウ)と原因調査を行う。
- ④上司と相談し、Mに(エ)を提示する。
- ⑤改めてお詫びの意を伝える。

【語群】

経緯 尋問 賠償金額 ヒアリング 一連の出来事  
不快な思いをさせたこと 事実確認 現場判断 代替案

問2 利用者から、前回の施設利用時に傘立てに傘を忘れたかもしれないと、店舗に電話がかかってきた。これを受けたスタッフの対応として、(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。

1. 電話をかけてきた方の名前、生年月日等を聞き取り、会員かどうか(ア)する。
2. どんな傘で、いつ、どこで、どのように置いたのか、詳しく伺う。当人が会員の場合、来館日時と(イ)する。
3. 傘立てに施錠をしていなかったとのこと。店側として念のため(ウ)確認と、落とし物を確認することを伝える。
4. 相手の感情に(エ)しつつ、当店では責任を負いかねることを丁寧に伝える。

【語群】

リンク 謝罪 相談 照合 感謝 解錠 確認 承認 共感 現地

問3 多くの会員が使用するプールは、管理を必ず行い、環境を良い状態に保つ必要がある。そのためには様々なチェックや薬剤の使用が必要になるが、次の①～④の項目について（ア）～（エ）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。

- ①プール水が適切に殺菌する能力を有している状態かどうかを測る指標：（ア）濃度
- ②循環式プールの、オーバーフローに流れてしまった髪の毛等をとらえる受け皿：（イ）
- ③屋内プールの換気が適切かどうかを測る指標：（ウ）濃度
- ④1年に1回以上、水質をリセットするために行う作業：（エ）

**【語群】**

結合残留塩素 凝集剤 二酸化炭素 換水 遊離残留塩素  
塩分 PH値 ヘアキャッチャー 循環 窒素 酸素 ろ過

問4 入会手続きには、ウェブ入会と店舗での入会手続きがある。店舗での成人会員入会手続き時のポイントに関する以下の文章の（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なさい。

（ア）及び料金、手続き等に関する承諾、施設利用条件などの留意点を入会手続きの前に確認することは最も重要である。説明及びその承諾がなかったことにより、後日、（イ）になるケースも少なくない。ただし、お客様の貴重な時間を使つての作業のため、ご理解頂く姿勢で（ウ）を分かりやすく説明することも大切なことである。この時点で（エ）な思いをさせてしまうと、その後の手続きに悪影響を及ぼし、場合によっては入会中止となる恐れもある。

**【語群】**

トラブル 要点 不快 会則 店長 保護者 すべて 快適 退屈

問5 返金業務の多くは、何らかの処理ミスが原因によるものがほとんどである。対応のスピードも重要であるが、正しく事実確認に基づく対応が不可欠である。

返金処理を行なう際の対応に関する以下の記述のうち、(ア)～(ウ)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。

返金伝票には、「返金日」、「返金額」、「(ア)」、「対応者名」が必須となる。

「(ア)」の記載がないと、不正な返金と疑われる可能性もある。また、顧客の受け取りサインや住所などの記載が必要である。処理された返金伝票は、「(イ)」と照合および保管し、「(ウ)」が最終確認を行なう。

**【語群】**

店舗責任者 返金理由 領収書 請求書 店舗名 同僚 第三者 売上日報

問6 Aフィットネスクラブはジム・スタジオ・プールの総合スポーツ施設である。休館日は毎週金曜日で営業時間は、月～木、土曜日 10時～23時、日曜日・祝日は10時～20時である。今月の在籍会員数は4,000名、当月の退会率は4.0%である。また、会員構成は以下の通りである。

- ・マスター会員が30% 営業時間全て利用可能
- ・デイ会員が30% 月～木、土曜日の10時～17時が利用可能
- ・ナイト会員が25% 月～木及び土曜日は10時～23時が利用可能
- ・スーパーナイト会員が15% 月～木、土曜日の17時～23時が利用可能

上記の情報をもとに以下の①、②について計算し、解答欄に記入しなさい。(小数点以下切り捨ての整数とする)

- ①木曜日の18時～19時に利用できる会員数は何名か。
- ②今月180名の入会者があると、翌月の月初在籍会員数は何名か。

但し、入会者は、すべて翌月月初在籍者に加え、退会者は、すべて当月末で退会するものとする。

問7 フィットネスクラブにおけるホスピタリティとは、お客様が健康で快活な毎日を送るために、それぞれのニーズを満たせるように思いやりをもって環境づくりをすることである。お客様がどれだけ満足できたかがとても重要であるが、お客様にはそれぞれ個性があり、目的も様々である。お客様それぞれの満足の判断基準を示す以下の式の(ア)(イ)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。

満足の判断基準

$$\text{満足度} = (\text{ア}) \div (\text{イ})$$

**【語群】**

不満度 清潔度 充足度 感動度 期待度 親密度

問8 チームとは単に人を集めただけの「グループ」とは異なり、ひとつの目的を達成するために集まっている集団のことである。つまり目的達成の為に、チームメンバーがそれぞれの強みを生かして役割分担し協力し合う「チームワーク」が重要である。リーダーをサポートするフォロワーの役割に関する説明として、(ア)(イ)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。なお、語群から選んだものは繰り返して使用できない。

フォロワーは与えられている役割を正しく理解し、リーダーに指示されたことを遂行するだけでなく、率先して、(ア)、行動することも重要である。

指示を待つばかりでなく、自ら(イ)を図り、自発的な情報収集を行なう。

**【語群】**

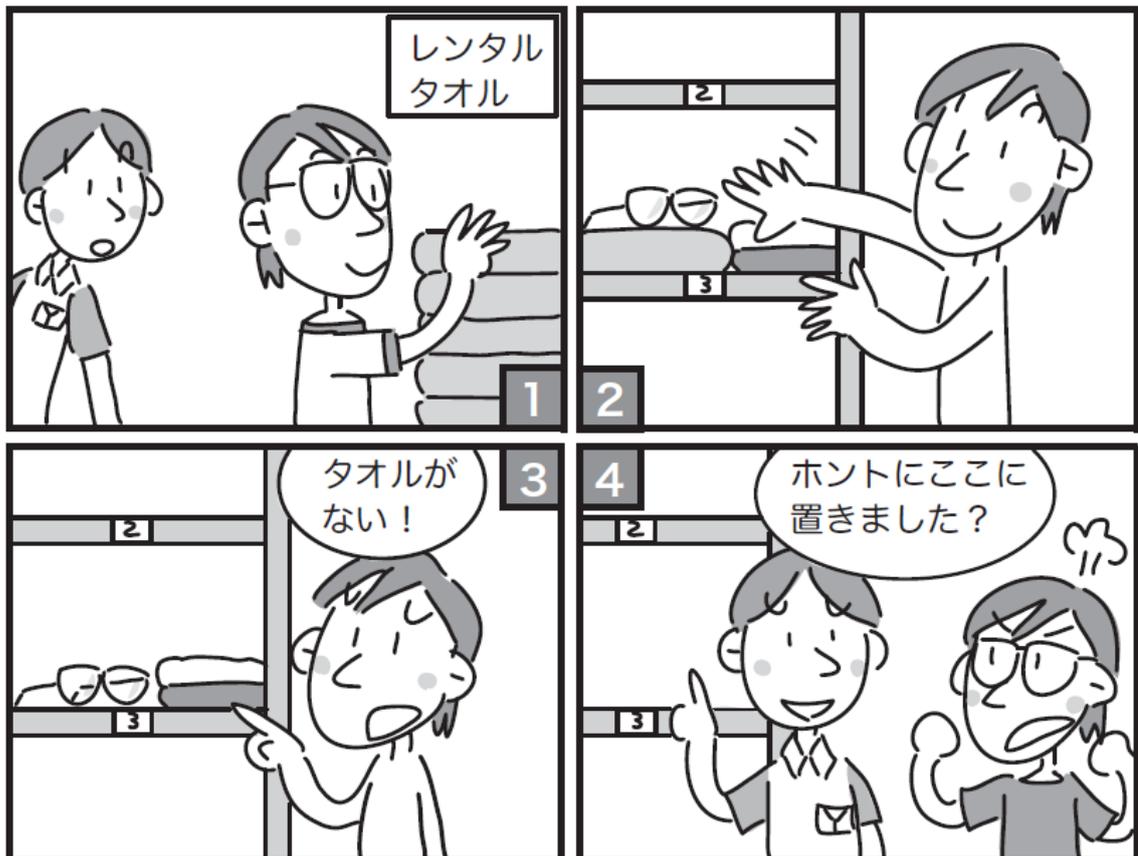
コミュニケーション 提案 ビジョン構築 付度 否定

問9 4コマイラストはフィットネスクラブ内でのレンタルタオルのやり取りについて描かれている。各コマの状況は以下のとおりである。

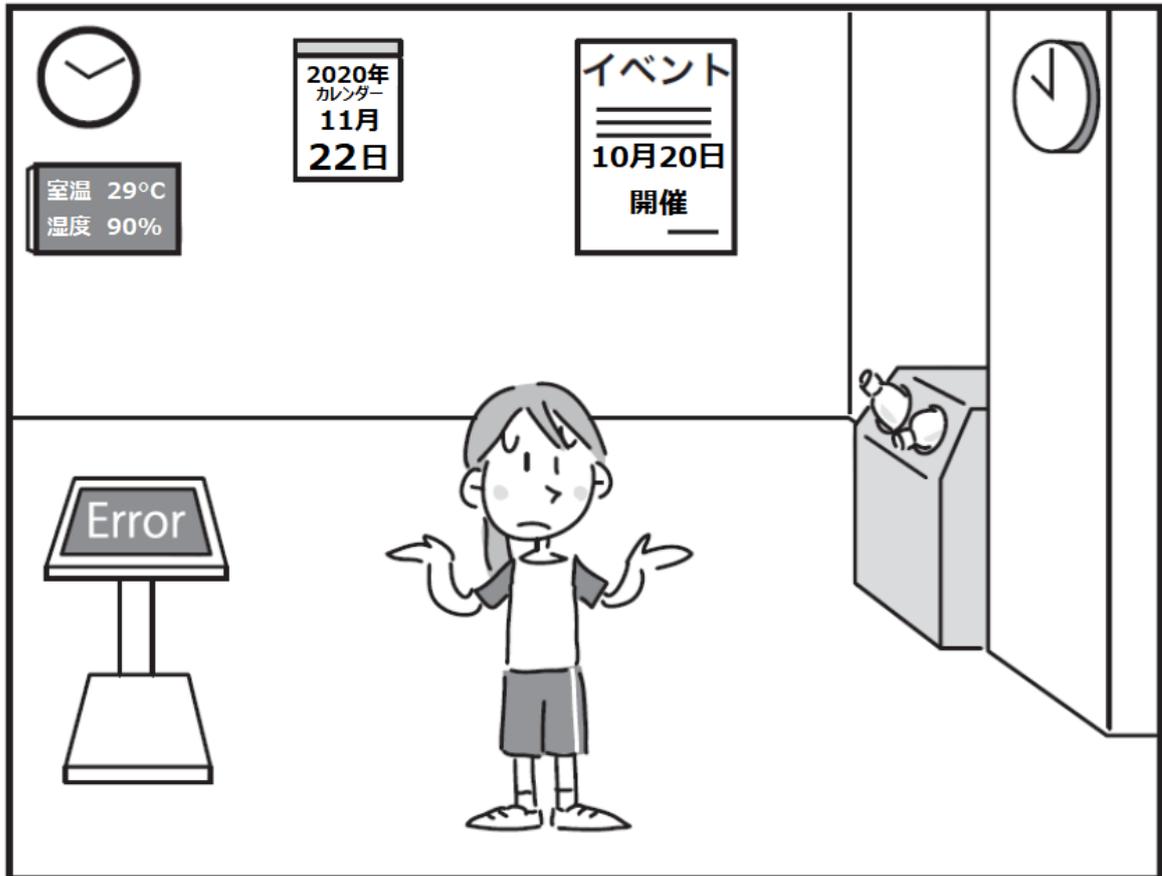
- 1コマ目：Aさんは、来館時契約中のレンタルタオルをもってロッカーに行った。
- 2コマ目：Aさんは、ロッカー内の脱衣所の荷物棚に棚番号を確認して、タオルを置いて温浴施設を利用した。
- 3コマ目：Aさんが、温浴利用後タオルがなくなっていることに気づき、スタッフYへ連絡した。
- 4コマ目：Aさんは他のお客様の前で、スタッフYから置き場の記憶違いを疑われ、不快な思いをした。

以下①～②について答えなさい。（各10文字以内）

- ①連絡を受けたスタッフYの行動として、最も適切な行動を二つ解答欄に記入しなさい。
- ②スタッフYの行動で不適切な行動を一つ解答欄に記入しなさい。



問 10 トレーニングジムを利用するお客様からの目線で、以下のイラストを見て、スタッフが対応すべきことを4つ解答欄①～④に記入しなさい。（各10文字以内）  
但し、新型コロナウイルスに伴う指摘は除くものとする。



以上