

令和 2 年度第 9 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 3 年 2 月 14 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、2020 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	9		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1～3に答えなさい。

総合型フィットネスクラブの支配人となり、業績管理を担うことになった。そこで月間の時間外労働時間が慢性的に多い店舗であることに気づいた。この店舗について、スタッフごとの担当業務や残業時間を人事部から情報収集したのち、複数の店舗スタッフから聞き取りを行った。

なお、店舗を運営する当該企業は、1か月の変形労働時間制を採用しており、1日の所定労働時間は最大9時間である。

資料1 前月時間外労働時間

	月間時間外労働（前月）	主な担当業務
スタッフA	21時間	修繕
スタッフB	18時間	経理・勤怠管理
スタッフC	42時間	シフト作成
その他スタッフ9名計	65時間	
店舗合計	146時間	

資料2 聞き取り内容

- ①スタッフAは先日、19時に勤務を終了していたが、営業終了後23時以降に、シャワーの修理をしていた。
- ②スタッフBはフロントの責任者になったばかりで、まだ業務に慣れていない。先日も休みのスタッフに連絡をとり、不明点を確認していた。
- ③スタッフCは店舗の2番手で、勤務時間終了後も残って仕事をしていることが多い。Cしか担当できないスタジオレッスンがあり、時間外や休日にレッスンのために残業していることがある。
- ④スタッフBは、承認後の紙の時間外勤務申請書をエクセルに打ち直しているが、支店長の未承認分がまだ残っていて、作業が滞っている。

問題1 組織としての根本的な問題点を2つ指摘しなさい。

問題2 上記の問題点がある労働環境を改善する仕組みづくりを〇〇化という表現で各1つ計2つ挙げなさい。

問題3 さらに、上記の具体的な展開例を各1つ計2つ挙げなさい。

設問 2 フィットネスクラブで提供されているプログラムに関連する以下の記述及び図・表等から、自店の置かれている状況を読み取り、顧客の獲得・継続を促進するための戦略について問題 1、2 に答えなさい。

< 自店舗周辺地域の状況 >

周辺 3km 圏内には、商業施設はあまりなく住宅地がメインとなっている。また、50 代以上の居住者世帯が非常に多い。ただ、ここ最近では、戸建て住宅や高層マンション建設が進み、幅広い世代での転入が増加傾向である。

資料 1 競合店比較表

項目	自店	競合 A	競合 B
業態	総合型	総合型	ホットヨガスタジオ
立地	駅から徒歩 3 分	駅から徒歩 5 分	駅から徒歩 3 分
自店からの距離	—	600m	200m
駐車場	共用 300 台 ※3 時間無料	専用 200 台 ※3 時間無料	なし
施設延床面積	500 坪	600 坪	200 坪
休館日	木曜日	水曜日	金曜日
営業時間	平日 10:00-23:00 土日 10:00-20:00 ※上記以外はスタッフ不在で 24 時間営業	平日 9:30-23:00 土日 10:00-21:00	平日 10:00-23:00 土日 10:00-20:00
月会費 ※営業時間全て利用できる会員	9,500 円	10,100 円	10,500 円
全会員数 ※成人のみ	2,000 名 (子供会員なし)	2,000 名(推定) (子供会員なし)	400 名(推定) (子供会員なし)
会員の平均年齢	50 代	50 代(推定)	30 代(推定)
ジムスペースにおける 短時間グループエクササイズ	実施 (週 40 本)	なし	なし
スタジオ	1 面	2 面	1 面
スタジオのホット環境	なし	あり	あり
スイミングプール	25m 4 コース	25m 4 コース	なし
備考			

資料2 競合店週プログラム本数比較表

種別	自店	競合 A	競合 B
エアロ・ステップ系	8	12	0
格闘技系	3	6	0
ダンス系	8	13	0
筋コン/HIIT系	4	5	0
ヨガ系	6	10	46
機能改善系	40(30)	31	0
ストレッチ系	21(10)	10	2
映像プログラム	0	10	0
週合計	90	97	48

* () 内はジムスペースでの提供本数

問題1 資料1および2より、競合 AB いずれに対しても自店の強みと考えられる項目を3つ挙げなさい。

問題2 競合対策として、プログラムで差別化を図ることとなった。その場合の以下の①～③に答えなさい。

①あなたならどのような戦略を立てますか？戦略を1つ挙げなさい

(但し、大きな資産投資は行なわないものとする。)

②上記①で回答した戦略におけるメリットを、ヒト・モノ・カネの観点から各1つ、計3つ挙げなさい。

③上記①で回答した戦略におけるリスクを1つ挙げ、その対策を1つ挙げなさい。

以 上