

令和3年度 第10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3年11月14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3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	1	0			2	2	0			
---	---	---	--	--	---	---	---	--	--	--

氏 名

問1 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 圏内で 125,000 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店の全会員数は 2,000 人である。

- ・ A店の半径 3km 圏内の会員数は(①)人である。
- ・ A店の半径 3km 圏外の会員構成比は全会員の(②)%である。

フィットネスクラブ A店の商圏情報

商圏半径	0-500m	500m-1km	1-2km	2-3km
商圏人口	5,000 人	15,000 人	30,000 人	75,000 人
会員参加率 (対商圏人口)	5.0%	3.5%	1.5%	0.5%

問2 心肺蘇生に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な数値を語群より選び、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。

平成 28 年改正された、JRC(日本蘇生協議会)ガイドラインによる。

年齢区分		成人	小児	幼児
通報		反応がないと判断した場合、又は反応があるかどうか迷った場合には、直ちに大声で助けを求め、119 番通報と AED の搬送を依頼する。		
心停止の判断		普段どおりの呼吸が見られない場合、又はその判断に自信が持てない場合は心停止とする。		
胸骨 圧迫	深さ	約 (ア) cm 沈む まで	胸の厚さの約 (イ) まで	
	テンポ	(ウ) 回/分～120 回/分		

【語群】

3 5 10 50 80 100 110 1/2 1/3 1/5

問3 ジムにてトレッドミルをご利用のお客様から「ジム内が寒い。これでは汗もかけないし走っている意味がない。」とご意見をいただいた。このような時、どのような対応をすれば良いか、以下の(ア)～(エ)に当てはまる適切なものを語群より選び、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。

まず、ご意見をいただいたお客様に対して(ア)を行った上で、現在の室温を確認する。クラブが指標にしている(イ)に対し適切な温度であるならば、該当のお客様の利用箇所が空調の風が直接当たる箇所ではないか、など体感温度も確認してみる。その上で現在温度などをお客様に伝え、必要であれば場所を変えていただくことを(ウ)してみる。設定温度よりも現状の室温が低ければ空調の調整を行った上で、該当のお客様に現状を伝え再び謝罪する。ご意見があったことおよび空調の調整を行ったことを現場スタッフと(エ)する。

【語群】

共有	謝罪	事実確認	指示	設定温度	体感温度	弁解
提案	意見	歓談				

問4 新しく入社したスタッフに、プール運営管理に関する研修をすることとなり、店舗マニュアルを法令に則って見直した。次の(1)～(4)の(ア)～(エ)に当てはまる数値を解答欄に記入しなさい。

- (1)遊離残留塩素濃度は利用者数などで大きく変動しやすいが、(ア)mg/l以上に維持しなければならず、上限は1.0mg/lが望ましい。
- (2)濁り具合を表す濁度基準は(イ)度以下であるが、検査数値以外にも直接潜るなど目視でのチェックは大切である。
- (3)屋内プールでは、空調により快適な環境を維持しつつ、二酸化炭素濃度が(ウ)ppm以下になるよう、換気等で調整する。
- (4)水温・室温・水質などが記録された「プール管理日誌」は店舗管理者の管理項目であり、(エ)年以上の保管が必要である。

問5 クレームの対応に関する下記の文章について、以下の(ア)～(エ)に当てはまる適切なものを語群から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。

お客様Mがものすごい剣幕で新人スタッフAにクレームを言ってきた。「お前の態度がなっていない」と叱られたスタッフは泣いて謝罪をしていたと他のお客さまから報告を受けた。(周囲にほかのスタッフがいなかった。)

お客様Mは、「次回来館するまでに改善がわかるようにしておけ」と言い残しその場を立ち去ってしまったとの事。事情を聞くと、最初は、前回来館した際、故障箇所の修繕日の問い合わせに対して新人スタッフAが誤った案内をし、修繕完了日を過ぎて来館した際まだ修繕完了になっていなかった、というクレームだが、お客様Mのご指摘に関して、新人スタッフAが「新人なので私にいわれても・・・」と言い訳をしてしまったことで、態度やクラブの教育についてのクレームに発展してしまったようだ。

その状況を後で聞いた現場リーダーとして、対応と再発防止について下記の通り取り組んだ。

- ①(ア)と面談。
- ②(イ)に謝罪する。
- ③情報共有の改善をスタッフ全員と話し合った。
- ④個人クレームの初期対応と、チームで連携する(ウ)方法を訓練。
- ⑤クレーム内容と問題解決として行ったことを(エ)に残し、PDCAを回し、再発防止とした。

【語群】

周囲のスタッフ 上司 新人スタッフA 記録 本社 エスカレーション
エレベーション お客様M 記憶

問6 スタジオの運営について以下の条件を確認し、(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。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。

条件①：火曜日 10:00～18:00 の平均滞在者数が 98 名、18:00～23:00 が 220 名のクラブ。

条件②：解答は小数点以下切り捨てとする。

スタジオ	最大収容人数	プログラム名	曜日時間	目標集客数	1レッスンフィー	平均集客数
A	60名	エアロビクス	(火)19:00～20:00	50名	6,000円	56.2名
B	30名	フラダンス	(火)13:00～14:00	24名	5,200円	23.8名
C	45名	ホットヨガ	(火)20:15～21:15	40名	4,800円	41.1名

- ・目標集客数に対する平均集客数を集客率とし、その最も高いプログラムの集客率は(ア)%である。
- ・最大収容人数に対する目標集客数を集客率とし、最も高いプログラムの集客率は(イ)%である。
- ・平均集客数一人あたりに換算した際にレッスンフィーが最も高いプログラムの一人あたりのレッスンフィーは(ウ)円である。
- ・平均滞在者数に対し平均集客数を集客率とし、その最も高いプログラムは(エ)である。

【語群】

80 83 88 91 93 102 106 112 118 121 143 168 202 218
 エアロビクス フラダンス ホットヨガ

問7 労働時間および休日に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な数値を語群より選び、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。

労働基準法が定める労働時間は、原則として1日(ア)時間、1週(イ)時間を超えてはならず、これを「法定労働時間」という。

休日は、労働基準法により毎週(ウ)日の休日または4週間を通じて(エ)日以上の日を付与することが義務付けられている。

【語群】

1 2 4 6 8 10 20 30 40 50 100

問 8 消防法に関する次の文章の、(ア)と(イ)に当てはまる資格名を、それぞれ解答欄に記入しなさい。

30名以上が収容できるフィットネスクラブ施設には、火災による被害を防止するため、消防計画を作成して、防火上の管理・予防・消防活動を行う必要がある。消防法上、この責任者に当たるのが、(ア)である。また、空調や給湯に灯油を1,000L以上貯蔵及び扱う店舗については、その取扱資格として(イ)を取得したスタッフが従事している必要がある。

問 9 一般的な損益計算書に関する以下の記述で、(ア)～(オ)に当てはまる適切なものを解答欄に記入しなさい。

損益計算書 A		(単位： 百万円)	損益計算書 B		(単位： 百万円)
科目	金額		科目	金額	
売上高	3,000		売上高	5,000	
売上原価	1,500		売上原価	1,500	
売上総利益	1,500		売上総利益	3,500	
販売費及び一般管理費	600		販売費及び一般管理費	1,600	
(ア)	(ウ)		(ア)	(エ)	
営業外収益	200		営業外収益	200	
営業外費用	100		営業外費用	100	
(イ)	1,000		(イ)	2,000	

また、損益計算書 A と比較して、損益計算書 B の売上高 (ア) 率には (オ) % のひらきがある。

問 10 あるクラブの 11 月の入会数・退会数と在籍会員数は以下の通りであった。

11 月 入会数／80 名 退会数／65 名 月末在籍会員数／2,250 名

入会内訳	チラシから	10 名
	WEB・SNS から	25 名
	見学・体験から	15 名
	会員紹介	20 名
	再入会	10 名

翌 12 月の入会数・退会数目標が次の通りであるとした時の(ア)(イ)に当てはまる数値を解答に記入しなさい。

12 月 入会数目標／60 名、退会数目標／55 名

12 月の見学・体験からの入会数を 11 月と同数獲得したい場合、必要とする見学者数・体験者数は(ア)名になる。(見学者・体験者からの入会率を 60%とする。)

12 月の会員紹介数が 12 月の入会数目標に対して 11 月結果と同じ比率で獲得できたとすると、会員紹介は(イ)名獲得できることになる。

以上