

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、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			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 企業の健康寿命延伸事業において、フィジカルヘルスとメンタルヘルスとソーシャルヘルスを個別のものと考える必要がある。
- 問 2 糖尿病の治療には、薬物療法、食事療法、運動療法が用いられるが、現時点では運動療法の予防・改善効果を示すエビデンスは、ほとんど認められていない。
- 問 3 身体の脂肪は運動開始後 20 分経過しないと使われない。
- 問 4 体内のアミノ酸もマラソンの様な持久運動時にはエネルギー源として働く。
- 問 5 RICE 処置とは、Rest (安静)・Icing (冷却)・Confirm (確認)・Elevation (挙上) のそれぞれの頭文字を取ったものであり、スポーツを始め、外傷の緊急処置の基本である。
- 問 6 フィットネス産業は、改訂日本産業分類 (2002 年) では、大分類「生活関連サービス業、娯楽業」の中分類「娯楽業」の小分類「スポーツ施設提供業」に位置し、その定義は「室内プール、トレーニングジム、スタジオなどの運動施設を有し、指導員を配置し、会員に提供する事業所」とされている。
- 問 7 最近ではクレジットカードや電子マネー等のみでの支払いとしているフィットネスクラブもあるが、現金を取り扱っていないので営業中にレジ点検をする必要はない。
- 問 8 フィットネスクラブのジム内では店舗所属のトレーナーや業務委託の外部トレーナーが存在し、それぞれトレーナーには個性があるため指導内容は個別に任せて店舗運営を行うほうがよい。
- 問 9 スタジオレッスン参加者の前列は運動に慣れている方が多いので、インストラクターは前列ではなく後列の参加者に目配りしてレッスンを行う。

- 問 10 近年では稼働率の低いスペース、アイテムをリノベーションし、新たなアイテムを内包する事で在籍者以外の顧客を獲得する動きも出て来ている。会議室を簡易にリノベーションして、サーキットジムとして営業する等が代表的な事例である。
- 問 11 付帯事業における会費外収入は、月会費とは違い、在籍者数による影響はない。
- 問 12 フロント業務に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と、入会することを検討している方に対するセールスの役割があるが、一般的なフィットネスクラブは会員制なので会員様を優先して対応しなければならない。
- 問 13 小口管理とは、少額（社内規定などで決められている一定額）の商品購入の際使用する目的で、店舗で管理している現金支払いの経費管理のことである。
- 問 14 施設・設備の運営管理では、整備されたしくみやルール、マニュアルを目的通りに活用し、日報やチェックシートなどを使用して、年に1回チェックと改善を重ねていく。
- 問 15 プールの水は、塩素等による消毒のほかに、ろ過機を通すことで水質を保っており、少なくとも1日に2ターン循環している。
- 問 16 フィットネスクラブでは会員がサービスに満足すると会員を継続してくれるが、会員のフィットネスクラブへの期待値が高いことが満足度が高いということである。
- 問 17 フィットネスクラブに通う顧客の期待は様々であるため、すべての方に100%満足いただくことは不可能である。ゆえに「クレームは必ず発生する」という前提に立ち、すべてのクレームに対応する必要はない。
- 問 18 お客様のご意見に対し自分が納得できるものであるならば、その改善を約束した上で上司に報告・進言し改善に努める。

問 19 職場において成果を出すためにはスタッフ間での五感に訴えるコミュニケーションが大切である。アメリカの心理学者であるアルバート・メラビアンによると、人が相手からの情報として読み取る要素を「言語」「聴覚」「視覚」の3つに分類し、相手がどれを重要視するか実験を行ったところ、最も重要視するのは「聴覚」であった。

問 20 危険有害な化学物質に関する情報（名称、人体に及ぼす作用、取扱い上の注意など）を通知するために販売業者などから交付される文書を「SDS（安全データシート）」という。

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番号を塗りつぶしなさい。

問 21 新規顧客獲得及び既存顧客継続コストに関する以下の記述で、(ア)に当てはまる適切な人数を①～④から一つ選びなさい。

米国のコンサルティング会社ガートナー社によると「一人の新規顧客を獲得するコストは1人の既存顧客をつなぎとめるコストの5倍かかる」とのことである。

あるフィットネス運営会社はある月に広告宣伝費を50万円使用し10人の新規入会者を獲得した。仮に同社が同額を既存顧客継続に使用した場合、上記米国法人の理論に当てはまると、(ア)人の既存顧客継続につながることになる。

①2 ②10 ③50 ④500

問 22 フィットネスクラブ産業動向に関する以下の記述で、(a)～(d)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)経済産業省「特定サービス産業動態統計」を分析した報告書(経済産業省、H27年)によると、フィットネスクラブ産業は2005年の値を100とすると、2014年には129.5ポイントまでの伸びを示した。

(b)上記報告書ではゴルフ場・ゴルフ練習場やボウリング場も同様の伸びを示した。

(c)フィットネスビジネス編集部調査によると、総合型フィットネスクラブの場合、来館者の利用率は、ジム7～8割、スタジオ5～6割、プール2～3割程度となっている。

(d)経済産業省統計によると総合型フィットネスクラブ会員の年齢別構成比の平成15年から平成26年まで推移では、60歳以上の会員比率が上昇している。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 23 個人情報に関する以下の記述で、個人情報保護法でいう「個人情報」に該当するものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 入会申込書
- (b) 入会検討中の方から資料請求依頼を受けた際の送付先情報
- (c) 取引先企業名
- (d) 入会手続き時の本人確認証明書

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 24 フィットネスクラブのお客様との会話に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切な言葉遣いがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) ○○様、本日はご見学でよろしかったでしょうか。
- (b) お荷物のほうお預かりいたしましょうか。
- (c) こちらがスタジオです。
- (d) ロッカールームでお着替えいただく形になっております。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 25 運動に関する以下の(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) 筋肉は標準的な身体内で最大重量の組織である。
- (b) 筋肉にはバネのような性質があるが、それには腱の機能も関係している。
- (c) 筋肉は刺激がないと減ってしまう。
- (d) 遅筋線維のミトコンドリアは増やせるが、速筋線維はもともとミトコンドリアは少なくトレーニングでも増やせない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 26 フィットネスクラブのイベントに関する以下の(a)～(d)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) スタッフの自家用車を利用し、会員をイベント会場まで送迎する手段は、収益性を高められる良い手段となる。
- (b) イベント売上は、参加料金×参加人数による参加費合計が大部分であるが、物販売上やスポンサー協賛金が含まれる場合がある。
- (c) クラブが主催するイベントは、新規顧客獲得や会員継続など収益拡大を狙って企画するもので、チャリティー等は企画しない。
- (d) イベントの様子を SNS 活用を活用して公開する際は、個人情報保護法に準じていけば問題ない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 27 フィットネスクラブ見学に来館したお客様への対応に関する以下の(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) お客様の目的やニーズを把握するため、見学前にアンケートを記入してもらう。
- (b) 筋力アップが目的のお客様への案内は、極力専門用語を使って説明する。
- (c) パンフレットをもらいに来ただけと来館されたので、見学ができることは伝えない。
- (d) 気軽に通っていただきたいと思い、敬語は使わずに案内した。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 28 見学者対応に関する以下の(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。

見学に来館したお客様に入会してもらうために、見学時対応において意識することは次のことである。

- (a) お客様はどのような施設なのか知りたがっているので、すべての見学者に十分な時間をかけて館内を一通り案内する。
- (b) 他クラブと迷っている場合、自クラブの差別化ポイントを説明する。
- (c) 最初に入会を検討している目的を聞き出す。
- (d) 入会に迷っている場合でも、まずは入会申込手続きに進んでもらう。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 29 スタジオ運営に関する以下の(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) スタジオ内のフロア、鏡は日常清掃を通して清潔に保つ。
- (b) プログラムの内容はすべて担当インストラクターの希望通りに作成する。
- (c) 顧客のレベルやトレンドに合わせて、定期的に内容を見直しながら魅力的なプログラムを提供する。
- (d) レッスン中は顧客の体調などに気を配り、過剰運動による事故を未然に防止する。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 30 運動プログラムに関する以下の(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) インストラクターが自由自在にプログラムを組むことができるスタイルをプレコリオプログラムという。
- (b) ピラティスは考案者の名前がエクササイズ名称になっている。
- (c) スタジオプログラムは1980年代後半から「ハイインパクト」という傷害のリスクを抑えたプログラムが考案されるようになった。
- (d) HIITとは「全力で動く運動」と「リカバリー運動」を交互に繰り返すトレーニング方法である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 31 プール運営管理に関する以下の(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) クラブ内のプールは、プール営業時間の50%以上で監視員を置くことが定められている。
- (b) プールの水質検査は法律に基づいて施設ごとに管理基準が設定されているが、遊離残留塩素濃度は1.0mg/l以上と定められている。
- (c) プールの水質検査は遊離残留塩素濃度以外にも、水素イオン濃度・濁度・過マンガン酸カリウム消費量・大腸菌・一般細菌について毎日の測定が定められている。
- (d) プールでは高温多湿の環境が維持され、かつ残留塩素に伴う気体の影響のため、ジムやスタジオと比べると施設の劣化が遅い。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 32 顧客対応と問題解決に関する以下の(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)クレームはお客様の期待の裏返しとして必ず記録し、サービス改善に役立てる。また、記録をもとに対応をマニュアル化し、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。

(b)クレームを発生させる顧客心理として「このクラブを良くしてあげたい」と思っているご意見に対しては、できるだけその場で判断をし、すぐに改善することを約束する。

(c)同僚がクレーム対応を行っている場合は、基本的には謝罪・対応・報告・改善をその対応者に全て任せておくべきである。

(d)クレームはマイナスのイメージがあることから内々に片付けようとしがちだが、どんな小さなことでも正確にメモを取り記録しておく。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 33 仕事の進め方に関する以下の(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)部下は上司から様々な指示を受けるが、その指示内容を正しく理解できていないと、大きなミスや無駄な作業に追われることになる。

(b)指示された仕事を終えたら必ず報告をする。また、最終報告の前に何度か進捗を伝え、自分では判断できないことが発生したときはどんな場合もまず自分自身で対処法を考えてから、上役に相談する。

(c)仕事をして行く上で、自分だけでは解決しづらい問題や悩みごとは必ず発生する。そのような場合は1人で抱え込まず、上司や先輩、同僚に相談することも必要なことである。

(d)必要なときに使えるよう情報は分類・整理しておくよう心掛ける。特に名刺は会社の財産でもあるので、組織が指定する方法や検索しやすい分類法で整理しておく。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

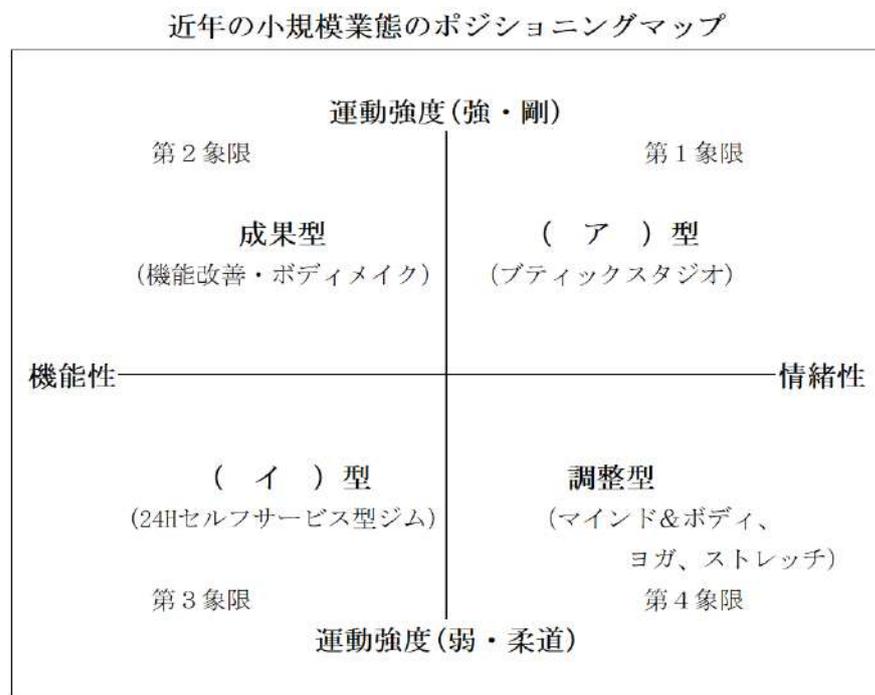
問 34 WHO（世界保健機関）憲章が定める健康の定義に関する以下の記述で、(ア)(イ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

健康とは、身体的（肉体的）、（ア）、かつ（イ）に良好な状態であって、単に病気でないとか虚弱でないということではない。

- ①(ア)精神的 (イ)栄養的
- ②(ア)心理的 (イ)学問的
- ③(ア)精神的 (イ)社会的
- ④(ア)社会的 (イ)根本的

問 35 フィットネスクラブの業態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。

図は近年の小規模業態のポジショニングマップを示す。第1象限にはいわゆる暗闇系のボクシングやサイクリングなどの「(ア)」を軸にしたブティックスタジオが位置する。第2象限にはパーソナルウエイトジムや女性専用サーキットクラブなどの「成果」を軸にしたジムが位置する。第3象限には24時間営業のセルフサービス型ジムなどの「(イ)」を軸にしたジムが位置する。第4象限にはマインドフルネスやヨガ、ストレッチなどの「調整」「リコンディショニング」などを軸にしたスタジオが位置する。今後はこの各象限間にポジショニングする小規模業態が開発されてくることだろう。



- ①(ア)顧客体験 (イ)高級 ②(ア)対戦 (イ)利便
- ③(ア)顧客体験 (イ)利便 ④(ア)対戦 (イ)高級

問 36 フィットネス産業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。

フィットネス産業の特徴としては、(ア)産業、施設産業、会員制ビジネス、(イ)提供事業、指導サービス業などがある。施設の供給が足りなかった 1980 年代においては、(ア)産業、施設産業としての側面が強かったが、その後、総合業態が飽和化してくると、よりコンテンツ提供業、指導サービス業としての色合いが強まっている。

- ①(ア)二次 (イ)モビリティ・サービス
- ②(ア)二次 (イ)コンテンツ・プログラム
- ③(ア)立地 (イ)モビリティ・サービス
- ④(ア)立地 (イ)コンテンツ・プログラム

問 37 フィットネスクラブの物販管理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。

クラブでは様々な備品が必要であるが発注から支払いまでの流れは次のようになる。

現在庫数を確認した上で発注を計画する。

購入予定業者に(ア)を依頼する。

(イ)に、商品名、数量、金額、発注日を記載し(ア)とともに上司に確認してもらい、許可を得て発注する。

納品されたら速やかに内容、個数等が(イ)と一致するか確認する。

その際、(ウ)に確認した者の氏名、日付を記載し、(イ)とともに保管しておく支払確認がスムーズに行える。

業者から(エ)が届いたら、発注書と差異がないか確認した上で支払いを依頼する。

- ①(ア)発注書 (イ)見積書 (ウ)請求書 (エ)納品書
- ②(ア)見積書 (イ)発注書 (ウ)請求書 (エ)納品書
- ③(ア)発注書 (イ)納品書 (ウ)見積書 (エ)請求書
- ④(ア)見積書 (イ)発注書 (ウ)納品書 (エ)請求書

問 38 フィットネスクラブの会費管理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の月会費は口座振替でお支払いいただくことが多いが、何らかの理由により引き落としができない場合、フロントでご入金いただくことがある。入金依頼する際に、以下の項目を事前に準備しておくこと。

入金依頼の電話をかける前に、(ア)、入金金額、支払い方法、入金期限を調べておくこと。
電話をかける(イ)にも留意すること。
会員管理システムの入金状況を確認し、フロント入金できる状態にしておくこと。

- ①(ア)謝罪の言葉 (イ)場所
- ②(ア)年齢・職業 (イ)時間帯
- ③(ア)入金依頼の理由 (イ)時間帯
- ④(ア)謝罪の言葉 (イ)担当者

問 39 フィットネスクラブ内のイベントに関する以下の(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) イベントは収益確保が必要なので、収支がマイナスのイベントは開催意義がない。
- (b) イベント開催にあたり、事前に想定・訓練を行った対応フローにしたがい、組織的に対応していかなければならない。
- (c) イベントを開催する際には、参加同意書(免責同意書)に同意を得ることができれば、いかなる場合でも主催者側はその責任を免れることができる。
- (d) イベントを開催する際には、主催クラブの判断で傷害保険などに加入する。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 40 フィットネスクラブのフロントスタッフの顧客対応に関する以下(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) 入口から入ってきたお客様があたりを見回している様子が見えたが会員ではなさそうであったので声掛けしなかった。
- (b) パンフレットだけほしいという要望のお客様にも見学を勧めた。
- (c) 見学ご希望のお客様にはクラブ内をご覧いただくことが大切なので、システムやプログラムの説明はしないようにしている。
- (d) 見学前にはアンケートに記入してもらい、目的等を把握した上で案内している。

①(a)(b) ②(b)(c) ③(b)(d) ④(a)(c)

問 41 見学者に館内の案内をする際の会話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。

ご見学(ア)。

(イ)こちらでスリッパに履き替えていただけますか。

こちらがスタジオ(ウ)。

- ①(ア)でよろしかったでしょうか (イ)ご迷惑をおかけしますが (ウ)です
- ②(ア)でよろしいでしょうか (イ)お手数ですが (ウ)です
- ③(ア)ですか (イ)すみませんが (ウ)となっております
- ④(ア)のほうでよろしいですか (イ)勝手ながら (ウ)となっております

問 42 フィットネスクラブのジムエリア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。

トレーニングジムに配置されるマシンは、有酸素運動を行う(ア)系マシンと筋力強化をする(イ)マシンがある。それぞれエリアで分かれているジムが多いが、最近では、筋力強化や有酸素運動効果、さらには身体調整能力など、(ウ)にエクササイズ効果を得ることのできる(エ)トレーニングを提供することを目的とし、TRXのようなサスペンショントレーニング機材やメディシンボールなどを配したエリアを設けているジムもある。

- ①(ア)ストレングス (イ)カーディオ (ウ)受動的 (エ)体幹
- ②(ア)ストレングス (イ)カーディオ (ウ)複合的 (エ)体幹
- ③(ア)カーディオ (イ)ストレングス (ウ)複合的 (エ)ファンクショナル
- ④(ア)カーディオ (イ)ストレングス (ウ)受動的 (エ)ファンクショナル

問 43 フィットネスクラブのプールエリア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。

アクアビクス系レッスンは、スタジオの(ア)系レッスン同様に有酸素運動を主としたカテゴリーである。指導者は、入水せずプールサイドで指導を行う。水の特性である、浮力・水圧・抵抗・(イ)を加味してプログラムが構成されており、体重の重い人や低体力者にも陸上より(ウ)や関節にかかる負担を軽減することができ、カロリー消費も狙えるプログラムである。

- ①(ア)筋力トレーニング (イ)水温 (ウ)上肢
- ②(ア)エアロビクス (イ)水温 (ウ)下肢
- ③(ア)筋力トレーニング (イ)水溶 (ウ)上肢
- ④(ア)エアロビクス (イ)水溶 (ウ)下肢

問 44 クラブ施設を活用した付帯事業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。

付帯事業の一般的な戦略としては、追加設備投資を(ア)、在籍者や在籍者以外にサービス提供する。また運動施設の活用とは別にクラブ内の(イ)スペースを活用し、幼児、児童向けの学習スクールを展開する事例も出てきている。

- ①(ア)充実させ (イ)人気
- ②(ア)抑え (イ)人気
- ③(ア)充実させ (イ)遊休
- ④(ア)抑え (イ)遊休

問 45 個人情報の保護に関する法律にいう「個人情報」についての以下の(a)～(c)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。

(a) 死者に関する情報や法人に関する情報(企業名や資本金など)は基本的に個人情報に該当(ア)。

(b) 個人データのうち、開示などの権限を(イ)、(ウ)以上にわたって保有する情報を特に「保有個人データ」という。

(c) 特定の個人を識別できる映像や音楽は個人情報に該当(エ)。

- ①(ア)する (イ)有し (ウ)3年 (エ)しない
- ②(ア)する (イ)有さず (ウ)6ヶ月 (エ)しない
- ③(ア)しない (イ)有し (ウ)6ヶ月 (エ)する
- ④(ア)しない (イ)有さず (ウ)3年 (エ)する

問 46 フィットネスクラブ運営における経費項目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。

広告宣伝費は(ア)である。

商品原価・仕入・販売手数料は(イ)である。

水道光熱費・修繕費は(ウ)である。

賃料・リース料は(エ)である。

①(ア)事務費 (イ)直接費 (ウ)施設固定費 (エ)施設変動費

②(ア)事務費 (イ)間接費 (ウ)施設変動費 (エ)施設固定費

③(ア)販促費 (イ)間接費 (ウ)施設固定費 (エ)施設変動費

④(ア)販促費 (イ)直接費 (ウ)施設変動費 (エ)施設固定費

問 47 会員証発行について以下の(a)～(d)の記述で、適切なものの組み合わせを①～④より一つ選びなさい。

(a)会員証発行の目的は「会員の権利証明」「各種会員手続き時の身分証明」である。

(b)会員証には紛失に備え顧客の住所など多くの情報を記載しておく必要がある。

(c)会員制クラブとしてフロントはセキュリティの意味合いも持つのでチェックイン時は必ずスタッフが会員証を見せてもらいセルフ対応にしてはいけない。

(d)会員証発行の際の留意点としては「通常は個人登録情報と会員証記載の番号を紐づけする」「連番管理等、二重発行を防止する」などが挙げられる。

①(a)(c) ②(a)(d) ③(b)(c) ④(b)(d)

問 48 プールの安全衛生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。

プールの水質は様々な方法で管理されている。(ア)や(イ)を通り循環することでごみを除去し、さらに微細なごみを集めるため(ウ)が使用される場合もある。また殺菌のため(エ)などの薬剤も使用されている。

①(ア)ろ過機 (イ)集毛器 (ウ)凝集剤 (エ)塩素

②(ア)回収槽 (イ)集毛器 (ウ)中和剤 (エ)塩素

③(ア)ろ過機 (イ)集毛器 (ウ)凝集剤 (エ)炭素

④(ア)集毛器 (イ)ろ過機 (ウ)BTB 溶液 (エ)塩素

問 49 フィットネスクラブの水周り施設の安全衛生管理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。

レジオネラ菌が発生しやすいのは(ア)や(イ)である。通常のろ過循環や清掃、(ウ)では、除去しきれない。定期的な(エ)が必要である。

- | | | | |
|--------------|-------------|---------|---------|
| ①(ア)プール | (イ)ジャグジープール | (ウ)換水 | (エ)配管洗浄 |
| ②(ア)ジャグジープール | (イ)温浴槽 | (ウ)換水 | (エ)配管洗浄 |
| ③(ア)プール | (イ)ジャグジープール | (ウ)塩素 | (エ)配管洗浄 |
| ④(ア)温浴槽 | (イ)ジャグジープール | (ウ)配管洗浄 | (エ)換水 |

問 50 トレーニングジムの安全管理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。

電動式トレッドミルは電気回路周辺に集まりやすい(ア)を除去することで故障を防ぐ。また複数台ある場合、(イ)や(ウ)によって稼働時間にばらつきが出るため、定期的な配置換えで平準化を図ることも効果的である。

- | | | |
|---------|---------|---------|
| ①(ア)ホコリ | (イ)製品番号 | (ウ)使用頻度 |
| ②(ア)油分 | (イ)配置 | (ウ)傾斜 |
| ③(ア)ホコリ | (イ)配置 | (ウ)使用頻度 |
| ④(ア)油分 | (イ)製品番号 | (ウ)傾斜 |

問 51 言葉遣い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。

上品に物事をいう言葉遣いを(ア)、自分または自分に関係のある人や状態、動作などをへりくだって使う言葉を(イ)、尊敬の意味を込めて言葉自体を美しくいう言葉を(ウ)、相手または相手に関係のある人や状態、動作などを敬って使う言葉を(エ)という。

- | | | | |
|---------|--------|--------|--------|
| ①(ア)丁寧語 | (イ)謙譲語 | (ウ)尊敬語 | (エ)美化語 |
| ②(ア)美化語 | (イ)謙譲語 | (ウ)丁寧語 | (エ)尊敬語 |
| ③(ア)美化語 | (イ)尊敬語 | (ウ)丁寧語 | (エ)謙譲語 |
| ④(ア)美化語 | (イ)丁寧語 | (ウ)謙譲語 | (エ)尊敬語 |

問 52 ビジネスシーンでの電話の受け方のポイント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。

7 コール目で電話を取った場合、(ア)と言って応対を開始。

備品発注先の A 社より当日休暇取得のスタッフ B 宛の電話であったため(イ)と伝えたが、急ぎ納品日について確認したいということであったため、一緒に担当しているスタッフ C に(ウ)と言って電話をつないだ。

- ①(ア)お電話ありがとうございます (イ)お世話になっております
(ウ) A 社より急ぎの要件で電話です
- ②(ア)大変お待たせいたしました (イ)あいにく休んでいます (ウ)A 社より電話です
- ③(ア)大変お待たせいたしました (イ)あいにく休んでいます
(ウ) A 社より急ぎの要件で電話です
- ④(ア)お世話になっております (イ)あいにく休んでいます (ウ)A 社より電話です

問 53 お客様のクレーム対応に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものの組合せを①～④から一つ選びなさい。

- (a)こちら側に非があった場合のみ、お客様に対して顧客心情を慮り、不快な思いをさせたことに対してまずお詫びをする。
- (b)何が問題になっているのか事実を確認する。クレームを解決するために必要な事実を集め、整理して記録する。
- (c)問題の解決策や代替案など顧客にとっての解決策を提示し、どんなことでもかならず実現することを約束する。
- (d)解決策を提示したらそこで終わりとせず、顧客に対して再度丁寧にお詫びする。

- ①(a) (b) ②(a) (c) ③(b) (c) ④(b) (d)

問 54 クレームを発生させる顧客心情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。

顧客には必ず感情があるので、クレームが起きた際は(ア)、クレーム発生までの(イ)、それに答えることが重要である。

- ①(ア)原因となった事柄に対処することと合わせて (イ)事実のみを追求し
- ②(ア)原因となった事柄に対処することと合わせて (イ)お客様の気持ちを理解し
- ③(ア)原因となった事柄はさておき (イ)お客様の気持ちを理解し
- ④(ア)原因となった事柄はさておき (イ)事実のみを追求し

問 55 業務上の報告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。

業務上、主な報告のタイミングとして以下があげられる。

「長期の仕事において、最初のタームが(ア)したとき」「仕事の進め方に変更が必要なとき」「指示された仕事が終わったとき」「指示された仕事を進める上で新しい(イ)を入手したとき」「ミスをしたとき」「突発的事故や事件が(ウ)」

- ①(ア)開始 (イ)時間 (ウ)発生
- ②(ア)開始 (イ)情報 (ウ)終了
- ③(ア)終了 (イ)情報 (ウ)発生
- ④(ア)終了 (イ)時間 (ウ)終了

問 56 チームリーダーのリーダーシップ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。

リーダーシップとは、(ア)に部下の力を最大限に発揮させ、無駄なく活用し、合わせて部下の働きがいをつくり出すことが求められる。チームリーダーはメンバーに対するリーダーシップと、上司に対するフォロワーシップの(イ)を持つ必要がある。良いリーダーはこれらが組織の中で機能することで良い(ウ)につながると言える。

- ①(ア)目標を達成するため (イ)一方 (ウ)関係性
- ②(ア)目標を達成するため (イ)両方 (ウ)成果
- ③(ア)人間関係を良くするため (イ)両方 (ウ)関係性
- ④(ア)人間関係を良くするため (イ)一方 (ウ)成果

問 57 会社組織における機能別組織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。

機能別組織とは、仕事の(ア)ごとに組織を構成し、組織全体の構造を決定する組織構造をいう。フィットネスクラブにおいては、運営部門、指導部門(フィットネス、スイミングなど)で構成した機能別組織が多い。機能別組織のメリットは、従業員の(イ)が理解しやすく、仕事の(ウ)が防げるところにある。

- ①(ア)機能 (イ)専門分野 (ウ)ミス
- ②(ア)機能 (イ)業務分担 (ウ)重複
- ③(ア)分担 (イ)業務分担 (ウ)ミス
- ④(ア)分担 (イ)専門分野 (ウ)重複

問 58 フィットネスクラブの施設管理および指導上における、労働災害事故に関する以下の記述で、(ア)(イ)に当てはまる適切な語句の組合せを①～④から選びなさい。

インストラクターの労働災害事故事例には様々な要因があるが、インストラクターが、肉離れや、捻挫などを予防するためには(ア)を実施することで予防できる。

施設管理において、プール消毒用の(イ)が誤って目に入る事故などが多く発生しているため、取り扱いには十分注意する。

- ①(ア)ストレッチ (イ)窒素
- ②(ア)ストレッチ (イ)塩素
- ③(ア)アイシング (イ)二酸化炭素
- ④(ア)アイシング (イ)酸素

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

問 60 フィットネスクラブにおけるショップ販売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売上アップの手段として、フィットネスクラブでしか販売していない商品をおくことがある。
- ②近年では、「アスリージャー」と呼ばれる、スポーツとレジャー、日常生活共通で利用できるウェアなどが人気で、フィットネスクラブのショップでも以前よりも多くの人が購入するようになり、ショップ全体の売上げが増加傾向にある。
- ③フィットネスクラブにはショップ商品をあまり多く陳列せず、ネット販売サイトへ誘導する戦略も増えてきている。
- ④継続購買が多いサプリメントは、利便性などから、定期購入や定期配送の仕組みが顧客のニーズにマッチしている。

以上