

令和 4 年度 第 12 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 4 年 11 月 13 日 (日)

試験時間：90 分

注 意

1. 本試験の問題は、四択式、語群選択の合計 50 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 4 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	2			1	1	0			
---	---	---	--	--	---	---	---	--	--	--

氏 名

次の問1～問50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1 我が国の政府健康戦略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。

日本は、世界に冠たる(ア)であり、今後、さらに高齢化が進む中で、理想の高齢社会を実現していくためには、個々人がいわゆる「(イ)」という年代から、健康を維持・増進し、高齢期においても、社会にかかわり続ける「(ウ)社会」を構築することが重要となる。

- ①(ア)経済大国 (イ)成人 (ウ)高度成長
- ②(ア)先進国 (イ)壮年 (ウ)文化的な
- ③(ア)健康長寿国 (イ)生産年齢 (ウ)生涯現役
- ④(ア)スポーツ国家 (イ)就業年齢 (ウ)明るい

問2 糖尿病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。

糖尿病は(ア)的な素因があることがわかっている。糖尿病は日頃の食生活と運動不足、それに伴う肥満などの(イ)的かつ長期的な環境因子が重なり合って、成人になってから発症することが多い。糖尿病合併症の出現の予測において役立つのが、(ウ)という血液検査値である。

- ①(ア)遺伝 (イ)後天 (ウ)HbA1c
- ②(ア)遺伝 (イ)連続 (ウ)HDL
- ③(ア)先天 (イ)進行 (ウ)Hb
- ④(ア)先天 (イ)日常 (ウ)Ht

問3 身体栄養素の脂質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。

一般に体内の(ア)脂肪を脂肪と呼ぶ。脂肪酸は飽和脂肪酸と不飽和脂肪酸の2つに分類され、飽和脂肪酸は、(イ)の脂肪に多く含まれ常温で固体、不飽和脂肪酸は、常温で液体である。不飽和脂肪酸である一価不飽和脂肪酸は、(ウ)の脂肪に多く含まれ、魚類に多く含まれる脂肪を多価不飽和脂肪酸という。

- ①(ア)中性 (イ)動物性 (ウ)植物性
- ②(ア)白色 (イ)酸性 (ウ)アルカリ性
- ③(ア)内臓 (イ)豆類 (ウ)肉類
- ④(ア)皮下 (イ)植物性 (ウ)動物性

問4 一般介護予防事業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。

- ①一般介護予防事業では、年齢や心身の状況等によって分け隔てることなく、住民主体の通いの場を充実させ、人と人とのつながりを通じて、参加者や通いの場が継続的に拡大していくような地域づくりを推進する。
- ②一般介護予防事業では、リハビリテーション専門職等による取り組みは含まれていない。
- ③一般介護予防事業では、高齢者本人へのアプローチだけではなく、地域づくりなどの高齢者本人を取り巻く環境へのアプローチについても行う。
- ④一般介護予防事業では、市町村が主体となり実施する。

問5 「救急蘇生法の指針 2020 (市民用)」(日本救急医療財団心肺蘇生法委員会監修)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) 傷病者発見時の対応手順において、反応がない場合のほか、反応があるかないかの判断に迷う場合、又はわからない場合も、心停止の可能性のあるものとして行動する。
- (b) 呼吸の確認と心停止の判断において、「普段どおりの呼吸か」どうか判断に迷う場合、又はわからない場合は、気道確保の状態を保ちバイタルサインの確認を続ける。
- (c) 気道異物除去において、反応があるが、咳をさせても異物が排出できない場合は、まずは背部叩打法を試みて、効果がなければ胸部圧迫を試みる。
- (d) 胸骨圧迫のみの場合を含め、心肺蘇生はエアロゾル(ウイルスなどを含む微粒子が浮遊した空気)を発生させる可能性があるため、新型コロナウイルス感染症が流行している状況においては、すべての心停止傷病者に感染の疑いがあるものとして対応する。

- ①(a)(b) ②(c)(d) ③(b)(c) ④(a)(d)

問 6 トレーニング後の栄養摂取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。

- ①一般的には、トレーニング終了後 30 分以内に糖質を摂取することが推奨されている。
- ②トレーニング後のタンパク質の摂取はタンパク質合成速度を高め、筋肉づくりや筋損傷の早期修復、筋疲労の軽減にも役立つ。
- ③トレーニング後に、すみやかに糖質を摂取することによって、6～8 時間後まで筋グリコーゲンの貯蔵量が高まる。
- ④グリコーゲンの貯蔵量が少ないほうが、トレーニング後のタンパク質の分解が少ないことが明らかになっている。

問 7 介護予防のためのトレーニング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高齢者は、虚弱化が進行している可能性があるため、呼吸循環器系機能を維持・改善することのみに集中し、低強度の有酸素性持久力トレーニングを注意深く実施することが必要である。
- ②高齢期のトレーニングは、生活習慣病やメタボリックシンドローム、動脈硬化、脳卒中、虚血性心疾患、認知症、転倒、一部のガン、ロコモティブシンドロームの予防や改善効果も認められている。
- ③高齢者は運動時の事故発生リスクが若年成人より高いため、メディカルチェックや健康スクリーニングを実施することが強く勧められ、安全性に配慮したトレーニングを心がける必要がある。
- ④高齢者では、骨格筋量や筋機能、バランス能力を維持・改善するために、レジスタンストレーニング、バランストレーニングなどを実施することが推奨されている。

問 8 企業活動に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) CSR (Corporate Social Responsibility) とは、企業が社会や環境と共存し、持続可能な成長を図るため、その活動の影響について責任をとる企業行動であり、企業を取り巻く様々なステークホルダーからの信頼を得るための企業のあり方を指す。
- (b) 近年、CSRに代わる新しい概念としてマイケル・E・ポーターなどにより、2011年に提唱されたコンセプトであるCSV (Creating Shared Value : 共通価値の創造) が広がってきている。
- (c) フィリップ・コトラーは自著『コトラーのマーケティング 4.0』において、伝統的なマーケティングに対してデジタルマーケティングをいかに融合すべきかの道筋を提示している。
- (d) フィリップ・コトラーは2021年『コトラーのマーケティング 5.0』において、ネット世代を見据えて、人間性を模したテクノロジーを応用し、カスタマージャーニー全体の価値の向上を目指すことの重要性を指摘している。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 9 フィットネス業界に関する以下の(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) クラブビジネスジャパン社発行の「日本のクラブ業界のトレンド 2020年版」によると、フィットネスクラブの施設数が2016年には約5,000施設だったものが、専門店や小型店の台頭により2020年には10,000施設を超えた。
- (b) 女性専用サーキットジム業態では、総合型クラブとは全く異なるポジショニングが形成されており、トレーニング用器具の充実がその一つとしてあげられる。
- (c) クラブビジネスジャパン社発行の「日本のクラブ業界のトレンド 2019年版」によると、フィットネスクラブの参加率が2018年に初めて4%を超えた。
- (d) 「メディカルフィットネス」施設として位置づけられる施設の種類はいくつかあるが、そのうちの「健康増進施設」と呼ばれる施設は2022年時点において全国に300施設以上ある。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 10 店舗の戦略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。

チャン・キム、レネ・モボルニュ共著「ブルーオーシャン戦略」では、非消費者を3つの構造に分けて考えているが、そのうち第2層を「(ア)ノンカスタマー」としている。また同著では、ブルーオーシャンは「取り除く」「減らす」「増やす」「(イ)」の4つのフレームにて創造するものとしている。

クレイトン・クリステンセン、スコット・アンソニー共著「イノベーションの解 実践編」では、顧客が非消費に至る制約条件を「スキル」「資力」「(ウ)」「時間」の4つと定義している。

- ①(ア)拒否する (イ)変化させる (ウ)期間
- ②(ア)受容する (イ)変化させる (ウ)アクセス
- ③(ア)受容する (イ)新たに加える (ウ)期間
- ④(ア)拒否する (イ)新たに加える (ウ)アクセス

問 11 フィットネスクラブ戦略の再設定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自社クラブ半径2キロ圏内に月会費7,000円の24時間ジムが出店したため、自社クラブは総合型であるものの、すぐに主の月会費を7,000円未満に値下げすることで、会員数維持を図った。
- ②自社クラブは接客を重視しており、トレーニングジム部分を24時間営業に転換することは収益の維持改善に全くつながらない。
- ③競合を意識しながらのリ・マーケティングは同じようなサービス提供に陥りがちなため、内部環境のみに注力して独自性を強化することが重要。
- ④競合クラブの開業で自社クラブのマーケットが変化したため、すぐに他クラブの成功事例を参考にしながら、自社の分析と合わせてリ・マーケティングを実施した。

問 12 目標達成や課題解決に向けて、組織はよい方向に活性化されていることが大切である。そのためのリーダーシップスタイル(型)に関する以下の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 関係重視型：心地よい環境を醸成できるが、コミュニケーションに時間を取られ、パフォーマンスが低下する可能性がある。
- (b) コーチ型：リーダーがコーチ役を担うが、メンバーのモチベーションが低い場合は機能しづらい。
- (c) 強制型：強い強制力で目標達成を目指すか、いかなる場合でも推奨されていない。
- (d) 民主型：メンバーの意見を取り入れやすい環境だが、有事の緊急判断では機能しづらい。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 13 自社クラブの認知を高め、顧客へ取り込む戦略を練るうえで、人間の心理的な要素に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) ロバート・ザイアンスの研究(1968年)によると、ほかの条件がすべて同じである場合、情報に触れる機会が多いほど、どんどん好きになることを単純接触効果という。
- (b) 脳は総じて考えることや計算を嫌い、簡単に頭に入ってくる方を好む現象を、流暢性効果と呼ぶ。
- (c) 単純接触効果には限界があり、度が過ぎると効果が減少することが分かっている。
- (d) 広告で効果を高めるには、「なじみ深い」という感覚と「新しい」という感覚を共存させながら、バランスをとることが求められる。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 14 フィットネスクラブ戦略策定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が活用する広告メディアの中で新聞折込チラシは、デジタルメディア隆盛の現在でも一定程度有効性があり、特に主婦層や高齢者層に訴求しやすい。一般社団法人日本新聞協会の調査によると、一世帯あたりの1カ月の部数は2011年の約(ア)部から、10年間で約0.6部に減少している。よって、重要なメディアとして位置づけしつつも(イ)は低減させつつ、新聞購読部数減少により訴求できなくなった層を考慮に入れながら(ウ)を混合させていくことが求められる。

- ①(ア)0.9 (イ)全体の販促費用 (ウ)新聞購読者用電子版
- ②(ア)0.7 (イ)全体の販促費用 (ウ)その他メディア
- ③(ア)0.9 (イ)投下費用 (ウ)その他メディア
- ④(ア)0.7 (イ)投下費用 (ウ)新聞購読者用電子版

問 15 マーケティングに関する以下の①～④の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ① コーゼーションとは世の中に存在する業態、サービスをマーケティングプロセスに従い確立させていく手法であり、その一つの例としてマーケティングにおけるSTP活動がある。
- ② サラス・サラスバシーが提唱する「エフェクチュエーション」と呼ばれる新規事業創出のための新たなマーケティングは、「走りながら考える」手法ともいえるものである。
- ③ エフェクチュエーションの5原則の一つである「飛行機のパイロット」の原則とは、予測可能な活動に集中し、望ましい成果に行きつかせる方法である。
- ④ 新業態、新サービスを含む新規事業創出における代表的な手法である「リーン・スタートアップ」は、アイデアに基づいた試作品をコストを掛けず製作して、少人数の顧客に提供して反応を見る、そして反応に従い形や方法を変える(ピボット)手法である。

問 16 策定した戦略をもとに、店内新規事業の収支計画を作成する場合に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 単年収支実績で黒字化した場合、事業は成功と評価できる。
- (b) 投資回収年度は、計画した事業の評価指標となる。
- (c) 実績と計画にズレが生じた場合、事業はその段階で停止すべきである。
- (d) 実績が単月黒字となった時点で、投資分の約 45%が回収されるべきである。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 17 サービス品質の基準として用いられる「SERVQUAL」と品質マネジメントに関する以下の(a)～(d)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) 信頼性は企業がユーザーに対して約束したサービス、特にその業種に対して期待するコア・サービスの提供への信頼感・評価基準になる。フィットネスクラブもコア・サービスの提供が求められるが難しい点はニーズが(ア)点である。
- (b) (イ)は積極的、かつ迅速にユーザーの求めに応じて対応するかの観点である。
- (c) 有形性はサービスを提供するための環境を構成するもの、並びにサービスを生産する際の道具の位置づけであり、代表例は(ウ)である。
- (d) ユーザーは一般的にこのような要素から満足、ないし不満足を判断している。可能な限り「価値(エ)価格」の構図となるように品質マネジメントを行うことが望ましい。

- ①(ア)単一な (イ)反応性 (ウ)各種プログラム (エ)=(イコール)
- ②(ア)多岐にわたる (イ)共感性 (ウ)各種プログラム (エ)=(イコール)
- ③(ア)単一な (イ)共感性 (ウ)各種マシン (エ)>(大なり)
- ④(ア)多岐にわたる (イ)反応性 (ウ)各種マシン (エ)>(大なり)

問 18 フィットネスクラブの品質管理に関する以下の①～④の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①ハード面の品質管理は、定量化がしやすく、イレギュラーも即座に掴みやすいため PDCA は実施しやすい。
- ②ソフト面の品質管理として、スタジオレッスンやジム内でのオリエンテーション、カウンセリングなどがあるが、全て定性的な要素となるため定期的な確認とフィードバックの実施が必要である。
- ③サービスを担う個人の知識、技術により提供価値が変動するので、クラブが提供するサービスに必要なレベルの知識、技術を備えているかどうかの確認とそれを担保するための定期的な研修が必要になる。
- ④NPS アンケートやお客様のご意見 BOX により実際の顧客である会員の満足度を確認することができ品質改善に繋がられる。

問 19 サービス業の特性に関する以下の(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)同時性…モノの場合は生産行為と消費行為が別の時間と場所で行われるが、サービスの場合は一部の例外を除き、生産行為と消費行為が同時に行われる。
- (b)個別性…モノの場合は同じ規格で大量生産ができ、品質におけるバラつきも生じにくいですが、人を介して行われるサービスではそれを担う人によって違いが生じる。ただし、人を介したプレコリオのレッスンなど全く同じサービスを提供できるものも存在する。
- (c)結果と過程の等価的価値…モノの場合、ユーザーはそれを購入して期待した結果が得られれば、それで満足でき、製造するまでのプロセスの如何が問われることはほとんどない。これに対しサービスの場合、ユーザーが得られる結果の良し悪しはもちろんのこと、そこに至るまでのプロセスもサービスの満足度を左右する。
- (d)無形性…有形のモノは製品を手にとって触れることもでき、他製品との定量的な比較も容易だが、サービスは触れることができず魅力を的確にユーザーに伝えることが難しい。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 20 マーケティングプロセスに関する以下の(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) マーケティング活動において、まず STP 分析を行ない、次に環境分析を行なう。
- (b) 環境分析の結果から SWOT 分析に代表される各種経営分析へと移行する。
- (c) 環境分析は主に市場、競合、自社の分析を行う 7C 分析が用いられる。
- (d) 市場や顧客を細分化し、ターゲットの決定と自社のポジションを定める。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 21 マーケティング戦略に関する以下の①～④の記述で、適切なものを一つ選びなさい。

- ①「近代マーケティングの父」と呼ばれる米国の経営学者フィリップ・コトラー教授は、2010 年ごろからマーケティング 3.0 として、「消費者志向や顧客主義」を提唱している。
- ②ブランディングは、「他社との差別化」という意味合いで使われることが多いが、近年では企業と顧客を主語として、共感にとどまらず「競争」の概念が重要視されている。
- ③マーケティングプロセスの主な流れは「R」→「STP」→「MM」→「実行」→「管理」であるが、管理後に改めて「R」→「STP」→「MM」を履行することを「クラブのリ・マーケティング」と呼ぶ。
- ④ライフスタイル的指標である、サイコグラフィックや、人口統計学指標である、デモグラフィックなどがある。

問 22 マーケティ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) 高い収益性を保つフィットネスクラブでも、競合クラブの出店以外に、感染症蔓延などの外部環境の激変により、収益悪化する可能性は十分にあり、何が起こるか分からない不安定な状況は「VUCA（ブーカ）時代」と表現されることもある。
- (b) 複雑性、不確実性といった状況下でのマーケティングにおいて、健全な意思決定と行動を実現するために、「OODA ループ」理論も重要な考え方の一つである。
(OODA は、Observe(観察)、Orient(方向づけ)、Decide(意思決定)、Act(実行)の略。)
- (c) 新店開業時と開業後では環境分析は大きく異なり、開業後は自社の顧客データなどの実績に基づく分析が可能となる。
- (d) 競合クラブ出店による会員数の減少が予測される場合、最大の収益源である会費売上の確保のために、中長期的な業績予測などをもとに戦略転換とその投資額を検討する。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 23 プライシング(価格設定)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)ダイナミックプライシングとは、需要と供給に応じて商品やサービスの価格を適時変動させる価格戦略である。
- (b)パーソナルプライシングとは、顧客属性や購買履歴を使って購入者ごとに価格を変動させる価格戦略である。
- (c)パーソナルプライシングの一つに、競合他社の価格に合わせて価格設定をする競合価格連動型がある。
- (d)ダイナミックプライシングには、ホテルなどの需要予測連動型、スーパーマーケットなどの消費期限連動型などがある。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 24 キャッシュフロー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。

財務活動によるキャッシュフローでは、借入および株式または社債の発行によりキャッシュは(ア)する。借入金の返済および社債の償還によりキャッシュは(イ)する。フリーキャッシュフローとは「(ウ)キャッシュフロー+(エ)キャッシュフロー」で求められる。

- ①(ア)増加 (イ)減少 (ウ)営業 (エ)財務
- ②(ア)減少 (イ)増加 (ウ)財務 (エ)投資
- ③(ア)減少 (イ)増加 (ウ)営業 (エ)財務
- ④(ア)増加 (イ)減少 (ウ)営業 (エ)投資

問 25 財務諸表に関する下表の記述で、(a)～(d)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

財務諸表の構成				
種類	(a)	(b)	(c)	(d)
内容	資本の変動	資金・負債の内容	資金の増減	経営成績

- ①(a)B/S (b)C/F (c)株式資本等変動計算書 (d)P/L
- ②(a)B/S (b)P/L (c)株式資本等変動計算書 (d)C/F
- ③(a)株式資本等変動計算書 (b)B/S (c)C/F (d)P/L
- ④(a)株式資本等変動計算書 (b)P/L (c)B/S (d)C/F

問 26 損益計算書の項目に関する以下の記述で、(a)～(d)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)=営業外収益 (b)=営業外費用 (c)=特別利益 (d)=特別損失

- ①(a)受取利息 (b)支払利息 (c)固定資産売却益 (d)減損損失
- ②(a)支払利息 (b)受取利息 (c)固定資産売却益 (d)減損損失
- ③(a)支払利息 (b)受取利息 (c)固定資産売却損 (d)固定資産売却益
- ④(a)受取利息 (b)支払利息 (c)固定資産売却損 (d)固定資産売却益

問 27 あるフィットネスクラブの損益に関する下表をもとに、この店舗の損益分岐点売上高を計算し、①～④から一つ選びなさい。

単位 (千円)

売上高 50,000	固定費 15,000	変動費 30,000
------------	------------	------------

- ①5,000 ②20,000 ③35,000 ④37,500

問 28 障害者雇用に関する以下の記述で、(a)～(d)のなか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) 障害者雇用率制度の上では、身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳の所有者を実雇用率の算定対象としている。
- (b) 障害者雇用に関する助成金については、手帳を持たない統合失調症、そううつ病（そう病、うつ病を含む）、てんかんの方も対象となった。
- (c) 雇用受入側の事業者は十分な教育訓練期間を設けることや雇用継続が可能となるよう能力向上のための教育訓練の実施を行う必要がある。
- (d) 雇用する障害者の割合が法定障害者雇用率に達しない事業者は、1人不足するごとに1か月あたり2.7万円の納付をしなければならない。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 29 労働契約終了（解雇・雇止め）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解雇は、客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められない場合、権利を濫用したものとして無効となる。
- ②契約期間に定めのある労働者については、やむを得ない事由がある場合であっても、雇用契約者側から労働者を解雇することはできない。
- ③やむを得ず解雇を行う場合でも、30日前に予告を行うことや、予告を行わない場合には解雇予告手当（30日分以上の平均賃金）を支払うことが必要である。
- ④有期労働契約の雇止めなどに対する不安を解消し、働く方が安心して働き続けることができるようにするため、平成24年8月10日に雇止め法理に関する規定が、平成25年4月1日には無期転換制度などの有期労働契約の適正な利用のための規定が、それぞれ施行された。

問 30 従業員のモチベーションを高める考え方に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)管理者は、従業員1人1人のモチベーションの源泉を知ろうと行動することが重要である。
- (b)アブラハム・マズローによる欲求説の最下段にある欲求は、危険や脅威、不安から逃れようとする欲求であると提唱している。
- (c)従業員の自己効力感の向上はモチベーションとパフォーマンスに強く影響するといわれているため、行動をよく観察し、達成できたことに対する認知をすべきである。
- (d)管理者は、従業員のモチベーションを定点チェックするだけでなく、日々の変化にも注力していく必要がある。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 31 ICTの活用に関する以下の①～④の記述で、適切なものを一つ選びなさい。

- ①IoTとは、「情報伝達技術」または「情報通信技術」と解釈される。IoTの発展により生活者の購買プロセスが変化している。
- ②APIとは、プログラミングの際に使用できる命令や規約、関数などの集合体のことである。
- ③UXは、ユーザーとサービスの接触面を指すので、「ユーザーの目に触れる部分」はすべてUXとみなす。
- ④LTVとは、新しいデジタルテクノロジーを導入・利用することで、その優位性によって事業を成長させることである。

問 32 トレーニングでの ICT 活用に関する以下の(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) 会員が利用している運動データ、利用回数などをオフラインで確認できるようになり、会員の運動目標などが容易に把握できるようになった。
- (b) マシンメーカーは、自社マシンをベースとした ICT サービスを提供している。運動履歴をデジタル管理できるシステムをマシンと連携させ提供している。
- (c) ICチップ内蔵の記録メディアを利用したトレーニングシステムでは、各マシンのキーリーダーに差し込み運動データをキーに記録できる。
- (d) アプリサービスの特性として、プル型情報配信によるタイムリーな通知などのサポートも実施しており、会員とクラブ外でのコミュニケーション手段として活用されている。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 33 ICT 活用に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) ホームページ上の API (Application Programming Interface) の改善については、Google アナリティクスなどの分析ツールを使って、どこから何人の訪問者があったかなどを解析し、対応していくとよい。
- (b) 入会セールスにおいては、来場から意思決定させるまでの期間がとても大切になる。クラウド上の顧客管理システムの備忘録機能を使って、フォローも忘れることなく実行できる。
- (c) ICチップ内蔵の会員カードでチェックイン・アウトを無人化し、フロント受付業務を簡素化し、フロント運用コスト削減が実現できる。将来は、顔認証・指紋/静脈認証を利用してカードレスな顧客管理が行われていくと考えられる。
- (d) ホームページへの誘導は SEO 対策やリスティング広告などの対策が必要と予測される。また、リマーケティング・リターゲティング広告によりクラブの情報を発信していくことが必要となる。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 34 BCP(事業継続計画)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)BCP は、緊急事態遭遇時、事業中断の原因やリスクを想定して、未然に回避し、被害を受けても早期回復できるよう、事前に方針や行動手順を計画したものである。
- (b)BCP は、すべての従業員への公開だけでなく、取引先企業や協力企業にも意見交換や摺り合わせを行っておく。
- (c)BCP は、事業資産の損害の最小化と、すべての事業活動の継続・早期回復を目指して、優先順位なく同一水準で作成しなければならない。
- (d)災害などの様々なリスクを踏まえ、個人情報を含む顧客データなどの重要機密情報は、一箇所に集約しておく。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 35 リスクマネジメントに関する以下の①～④の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①リスクマネジメントのサイクルにおける「危機管理」とは、事故や緊急事態が発生しないことに務めることである。
- ②事故や緊急事態発生後の検証のために、発生時間帯、被害状況、その原因などの情報を正確にとっておくことが重要である。
- ③事故や緊急事態発生時に正確な情報を記録に残すことは、病院や警察、さらに被害者のご家族への対応にも有益である。
- ④マニュアルは事故やケガの発生を減らすために作成し、検証に基づく更新、定期研修や情報共有などの実践が重要である。

問 36 事業リスクへの対応策に関する以下の(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)事業にリスクがある場合は、事業を必ず中止しなければならない。
- (b)リスクの発生確率や発生時の影響を低くするため、施設・用具の定期点検・修繕、建物の補強工事等を行う。
- (c)発生した損失を他者に移転するよう、保険加入を活用する。
- (d)軽微な事故の発生のみが予想される場合は、必ずしも保険加入が必要というわけではない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 37 フィットネスクラブで加入する損害保険に関する以下の(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) 損害保険には、大きく分けて賠償責任保険と傷害保険の2つがある。
- (b) 賠償責任保険は保険契約で定められた上限を超えた場合には、保険金は一切支払われない。
- (c) 賠償責任保険が適用された場合、全額、保険金が支払われる。
- (d) 傷害保険は、会員（利用者）がケガをした場合、通院1回で、または入院1日ごとにかかった治療費（実費）が支払われる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 38 施設の修繕・改修に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切な文章の組合せを①～④から一つ選びなさい。

- (a) 滅菌システムとしては、塩素の自動注入器の導入、電解次亜生成装置の導入も検討に値する。これらは水質を保つ点もあるが、スタッフの作業効率も上がるので省人力運営にもつながる。
- (b) ウイルス感染予防のためにも、より一層の換気量確保が必要になってきており、環境負荷低減の観点からも、全熱交換器の重要性が増している。天井に設置する隠蔽型は、これだけでは弱いので全熱交換器と空調機（エアコン）を併設する。
- (c) 感染予防対策としては、開け閉めしやすい換気窓を設置する強制換気が有効であり、エアコンを必要としない春秋などには活用したい。
- (d) 施設内になるべくウイルスを持ち込まないために、入口付近に手洗いを設けることも有効である。施設を清潔に保つため、使いやすい場所に衛生設備を設けることを修繕の機会に実施してほしい。

①(a)(b) ②(b)(d) ③(a)(d) ④(c)(d)

問 39 施設の修繕・改修の概要に関する以下の①～④の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①イニシャルコストは少々高くてもランニングコストが下がるなら投資効果は高い。一般的に総合型フィットネス施設の場合、ランニングコストの比率の方が大きい。
- ②省エネ機器は導入コストが掛かるが、運営コストを含むランニングコストの減少に効果的である。これからは修繕、改修における機器選定、断熱補強などは省エネ、環境負荷を念頭に決定する必要がある。
- ③LCC（ライフサイクルコスト）とは、建物にかかった設計、工事の総コストのことである。建物を建てるイニシャルコストと運営維持にかかるランニングコストに分けられる。
- ④BCP 対策として、自然災害や事故、不祥事、そしてパンデミックなどへの対策「事業継承のために何をやるのか」を検討し、統括的なものを個別に落とし込んでいく必要がある。

問 40 設備管理に関する以下の(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) プールや浴室などの天井内は危険である。天井内の配管廻りがしっかり塞がれていない場合、プールの塩素や湿気が天井内を回ってウェットゾーンに影響を与えることがある。区画が難しい場合、ファンによる空気圧のバランスを調整するなどの工夫をする。
- (b) プールや浴室は、酸素によりさびが進行しやすいので、いざという時に避難器具や排煙窓が作動しないということも考えられる。常に消防用設備などが問題なく作動することを定期的に確認することを怠ってはならない。
- (c) 空調について、15年以上使う施設なら、大きな空間はEHP（電気式ヒートポンプエアコン）、小さな空間にはGHP（ガスヒートポンプエアコン）を使うのをガイドラインとする。ただし、10年程度の運営期間で、サーキットやスタジオだけの施設などの場合はイニシャルの低いGHPのほうがLCC（ライフサイクルコスト）が良くなる。
- (d) 消防隊進入口付近や避難階段、防火戸付近に物を置くなど、非常時の避難や消防隊の進入を阻害するようなことのないよう十分に注意しなければならない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 41 施設修繕・改修における今後留意すべきサステナビリティに関する以下の①～④の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①建築物は、計画から建設、運用、廃棄に至るまで、大量の資源とエネルギーを必要とし、常に環境に負荷を与えている。建築関連分野における CO2 排出量は、日本の総排出量の約 3 分の 1 を占め、地球温暖化に対し大きな影響を与えている。
- ②「ウェルビーイング」は、健康、幸福、福祉などに直訳される。SDGs の 3 つ目のゴールに「すべての人に健康と福祉（ウェルビーイング）」という項目が設けられている。
- ③バリアフリーとは、主に施設や建物内の階段の段差などがあてはまる「物理的バリア」を取り除くという意味の建築用語である。しかし現在では、制度面や文化情報面、意識面などにおいてもバリアを取り除くという意味が加わっている。
- ④SDGs とは「持続可能な開発のための 2050 アジェンダ」に記載された、2050 年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標である。17 のゴール・169 のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さないこと」を誓っている。

問 42 顧客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。

フィットネスクラブにおける(ア)とは、顧客の入会・利用履歴だけでなく、クレームや意見なども含めたスタッフ・企業とのあらゆる接点での情報を統合管理し、企業価値を向上させる経営手法である。ただし、可視化したデータのどの部分をどんな施策でどのように問題解決していくかにより、どんな(イ)をどんな(ウ)を使用し収集するかを検討する。管理方法を導入するだけで満足せず、活用方法を合わせて検討していく必要がある。

- ①(ア)CLV(金銭価値) (イ)情報 (ウ)人材
- ②(ア)CLV(金銭価値) (イ)システム (ウ)人材
- ③(ア)CRM(顧客関係管理) (イ)情報 (ウ)ツール
- ④(ア)CRM(顧客関係管理) (イ)システム (ウ)ツール

問 43 顧客価値分析の考え方に関する以下の①～④の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①平均継続期間が長いクラブのほうが、顧客 1 人あたりを獲得できる損益分岐点は低い。
- ②CPA（顧客獲得単価）算出は、CLV（顧客生涯価値）に営業利益率をかけ合わせる。
- ③顧客価値分析には、CLV の算出が必須となる。
- ④CPA の算出により、顧客獲得に関する予算下限値を決定できる。

問 44 顧客生涯価値 (CLV) に関する (a)～(d) の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) CLV は、一般的に顧客が商品やサービスに対する愛着が高い企業ほど高まる。
- (b) CLV は、顧客シェアを管理するための指標としても使用されている。
- (c) 会員制フィットネスクラブにおいて CLV を向上するには継続期間を伸ばすことが 1 つの方法である。
- (d) 会費制フィットネスクラブの月会費 7,500 円で、月会費以外で年間 30,000 円のオプション購入をされる方が 5 年間在籍した際の CLV は、600,000 円となる。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 45 フィットネスクラブ運営の関連法規に関する以下の①～④の記述で、適切なものを一つ選びなさい。

- ①街頭でのチラシ配り等を実施する場合、原則、屋外広告物法に基づき管轄する警察署において道路使用許可を得なければならない。
- ②個人情報取扱事業者は、個人情報の漏えいが発生し、個人の権利や利益を害するおそれがある場合、個人情報保護委員会と本人に事象を報告する義務がある。
- ③各種契約の成立は、本来、双方の合意により成立するため、契約の成立には必ず書面の作成が必要になる。
- ④著作権法に基づく音楽使用料の支払い義務者は、実際に指導しているインストラクターである。

問 46 フィットネスクラブ運営の関連法規に関する以下の (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) 景品表示法において、商品・サービスの品質・規格、その他の内容についての不当表示を優良誤認表示、商品・サービスの価格、その他の取引条件についての不当表示を有利誤認表示とし、一般消費者の利益を保護する目的で表示を規制している。
- (b) フィットネスクラブの運営において、缶・ボトル入り清涼飲料、カップ式コーヒー、牛乳自販機のいずれかの設置をする場合は、食品衛生法上の営業許可が必要である。
- (c) フィットネスクラブに浴場やサウナを併設させる場合、「その他の公衆浴場」として、都道府県知事の許可を得なければならない。
- (d) イベントとしてスキーツアーなどを企画し、その旅行(運送・宿泊サービス)を旅行業者に委託することができる。クラブは現地でのスキー教室の代金を旅行代金とは別に受け取ることができる。

①(a)(b) ②(a)(d) ③(b)(c) ④(c)(d)

問 47 リスクマネジメ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。

リスクへの対応策は、抽出したリスクの発生頻度と事業への影響度に応じて評価し、リスク回避、リスク低減、リスク移転、リスク保有の4つの方法に分類される。

- (a) リスク回避とは、リスクの発生確率、もしくはリスク発生時の影響、または両方を低くする具体的な対策を取ることである。
- (b) リスク移転とは、リスクを他者へ移転することである。例えば、保険への加入がこれにあたる。
- (c) リスクマネジメントとは、損失や被害を最小限になるようにコントロールすることである。リスクマネジメントの究極の目的は企業の倒産防止にある。
- (d) リスク低減とは、リスク回避も保有も移転もしないで、発生した損失を甘受し、自己の資金で補填することである。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 48 フィットネスクラブ運営の関連法規に関する以下の(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) 製造物責任法でいう「欠陥」とは、「製造物が通常有すべき安全性を欠いていること」をいう。このため、安全性に関わらないような単なる品質上の不具合の場合でも、この法律の損害賠償責任の根拠とされる「欠陥」に当たらない。
- (b) 景品表示法において優良誤認に当てはまる表示とは、社会一般から通常許容される範疇を超えているかどうかである。宣伝はその性質上、誇張されているので、誇張表現すべてが優良誤認ではない。
- (c) 個人情報保護法の規程では、法令違反に該当していなくても、個人情報の利用停止や消去を依頼できる。個人の権利や利益が害されていると判断された場合は、取扱事業者へ消去や公開停止を請求できる。
- (d) HACCP 制度の対象は異物混入、食中毒などの問題が多い飲食店のみだが、従業員が 50 名以下などの条件を満たした小規模事業者は HACCP 制度の考え方を取り入れた食品衛生管理を行うとよい。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 49 労働安全衛生法及び労働安全衛生法施行令に基づいて定められる「労働安全衛生規則」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。

- (a) 労働者を常時就業させる場所の照明設備は(ア)ヵ月以内ごとに1回、定期的に、点検しなければならない。
- (b) 窓などの開口部の直接外気に向かって開放できる部分の面積が、常時床面積の(イ)分の1以上になるようにしなければならない。※ただし、換気が十分に行われる性能を有する設備を設けたときは、この限りでない。
- (c) 常時50人以上、又は常時女性(ウ)人以上の労働者を使用するときは、労働者が臥床することのできる休養室又は休養所を、男性用と女性用に区別して設けなければならない。
- (d) 日常行う清掃のほか、大掃除を、(エ)ヵ月以内ごとに一回、定期的に、統一的行わなければならない。

- ①(ア)6 (イ)30 (ウ)20 (エ)3
- ②(ア)6 (イ)20 (ウ)30 (エ)6
- ③(ア)12 (イ)30 (ウ)30 (エ)3
- ④(ア)12 (イ)20 (ウ)20 (エ)6

問 50 衛生管理者・衛生委員会に関する以下の(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) 衛生管理者は、選任すべき事由が発生した日から14日以内に選任し、遅滞なく、選任報告書を所轄労働基準監督署長に提出しなければならない。
- (b) 労働者数が201人以上～500人以下の事業場では衛生管理者を2人以上選任しなければならない。
- (c) 常時50人以上の労働者を使用する事業場は、衛生委員会を設置し、毎月一回以上開催するようしなければならない。
- (d) 衛生委員会は、開催の都度、委員会における議事の概要を労働者に周知することが必要で、委員会の意見及び講じた措置の内容並びに委員会における議事で重要なものに係る事項を記録し、これを3年間保存しなければならない。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

以上