

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：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			2	1	0			
---	---	---	--	--	---	---	---	--	--	--

氏 名

次の問1～問10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 炭水化物は糖質と食物繊維に分けられ、体内では異なる働きをする。糖質は最も使いやすいエネルギーであり、体内では1gあたり4kcalのエネルギー源となる。食事から得られる糖質は成人で約300gで、1日のエネルギー摂取量の60%を占める。

問2 サービスの特性の一つとして、形あるもの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、ものを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。

問3 広義のマーケティングは「5W1H」で表現するとわかりやすいが、最近はこれに「How many(規模)」「How old(年齢)」を加え5W3Hと称することもある。

問4 減価償却費(定率法)は次の式で計算される。

$$\text{定率法減価償却費} = (\text{取得原価} - \text{減価償却累計額}) \div \text{償却率}$$

問5 フィットネスクラブにおいて、スタッフがお客様に何らかの損害を与えた場合、その不法行為責任が問われることが考えられ、クラブがその損害賠償を負うことがある。

問6 労働基準法に定める「時間外・休日労働に関する労使協定」を通称64(ロクヨン)協定という。

問7 フィットネスクラブにおいては、見学・入会段階で目的や不安の把握を行い、施設利用時に期待が満たされる対応をしていくことが、ホスピタリティのステップである。

問8 管理者はクレーム対応ができるスタッフを全スタッフから2,3名選別して人材育成すべきである。

問9 サウナと採暖室の違いは、サウナは裸で、採暖室は水着着用との区分が条例で定められている。

問 10 リスクアセスメントは、職場の潜在的な危険性または有害性を見つけ出し、これを除去、低減するための手法である。例えば、次亜塩素酸ナトリウムを取り扱う作業では、塩素タンクへの次亜塩素酸ナトリウムの補充の際、液はねによる目や皮膚への被害を防ぐためにゴーグルや手袋を着用して重篤性を緩和させることや、タンクへの補給をポンプ式に改善して災害が発生する可能性を低減させることなどが考えられる。

次の問 11～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 11 スポーツ庁の第 2 期スポーツ基本計画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。

スポーツで(ア)が変わる！

スポーツで(イ)を変える！

スポーツで「世界」とつながる！

スポーツで(ウ)を創る！

①(ア)体力 (イ)体型 (ウ)健康

②(ア)人生 (イ)社会 (ウ)未来

③(ア)仕事 (イ)業種 (ウ)幸福

④(ア)企業 (イ)経済 (ウ)歴史

問 12 内臓脂肪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内臓脂肪が溜まる「内臓脂肪型肥満」は、その体型から「洋ナシ型肥満」とも呼ばれる。

②内臓脂肪が蓄積しているが、肥満でない場合を、俗に「隠れ肥満症」と呼ぶことがある。

③内臓脂肪が溜まる「内臓脂肪型肥満」では、高血圧や糖尿病などをひきおこしやすい。

④内臓脂肪とは、腹腔内の腸間膜などに蓄積する脂肪である。

問 13 フレイルに関する以下の(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) フレイルとは、要介護状態への進展が懸念される虚弱な状態である。
- (b) フレイルとは、2014年に日本老年医学会が提唱した概念である。
- (c) フレイルは、適切な予防によって要介護状態に進まずに済む可能性を有している。
- (d) フレイル健診は、2020年4月より65歳以上の前期高齢者を対象に開始された。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 14 一次救命処置に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な語句の組合せを①～④から一つ選びなさい。

一次救命処置とは、突然発生した(ア)傷病者を救命するためには、「(イ)の連鎖(Chain of Survival)と呼ばれる4つの手順が滞りなくおこなわれる必要がある。すなわち、1. 迅速な(ウ)、2. 迅速な救命処置(気道確保、人工呼吸、心臓マッサージ)、3. 迅速な(エ)除細動、4. 迅速な二次救命処置の4つである。

- ①(ア)心肺停止 (イ)治療 (ウ)判断 (エ)手動的
- ②(ア)心肺停止 (イ)救命 (ウ)通報 (エ)電氣的
- ③(ア)大量出血 (イ)救命 (ウ)判断 (エ)電氣的
- ④(ア)大量出血 (イ)能動的 (ウ)通報 (エ)手動的

問 15 レジスタンストレーニング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。

レジスタンストレーニングでは、負荷を挙上する動作が(ア)筋活動であり、ブレーキをかけながら負荷を下ろす動作が(イ)筋活動である。この(イ)筋活動は、筋線維の微小な損傷を引き起こし、(ウ)筋肉痛を誘発する原因の一つとされている。

- ①(ア)伸張性 (イ)短縮性 (ウ)遅発性
- ②(ア)短縮性 (イ)伸張性 (ウ)遅発性
- ③(ア)短縮性 (イ)伸張性 (ウ)即発性
- ④(ア)伸張性 (イ)短縮性 (ウ)即発性

問 16 レジスタンス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レジスタンストレーニングとは、身体に対して過負荷となる抵抗負荷を与え、トレーニング中に筋のタンパク合成を引き出すトレーニングの総称である。
- ②レジスタンストレーニングでは、トレーニングによって活動した部位を中心にその効果があらわれる。
- ③レジスタンストレーニングでは、種目、強度、量、休息时间、頻度を目的に応じて設定することによって、筋肥大、筋力、パワー、体形・姿勢の変化などを達成することが可能となる。
- ④レジスタンストレーニング単独や有酸素運動と組合せた場合には、がんの発症リスクやがんによる死亡リスクも低減することが示されている研究もある。

問 17 国民の健康づくり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。

文部科学省が平成 24 年 3 月に策定した(ア)では、「できるかぎり早期に、成人の週 1 回以上のスポーツ実施率が(イ)、週 3 回以上のスポーツ実施率が 3 人に 1 人 (30%程度) となることを目標とする」とされている。しかし、「スポーツの実施状況等に関する世論調査」の結果は、成人全体のスポーツ実施率 (週 1 回以上) は、平成 30 年度 55.1%、令和元年度(ウ)、令和 2 年度 59.9%であったとしている。

- ①(ア)WHO憲章 (イ)5 人に 4 人 (80%程度) (ウ)60.4%
- ②(ア)健康日本 21 (イ)4 人に 3 人 (75%程度) (ウ)57.3%
- ③(ア)スポーツ基本法 (イ)2 人に 1 人 (50%程度) (ウ)50.1%
- ④(ア)スポーツ基本計画 (イ)3 人に 2 人 (65%程度) (ウ)53.6%

問 18 厚生労働省が進める健康保持増進措置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。

THP (Total Health Promotion Plan) とは、厚生労働省が働く人の「心とからだの健康づくり」をスローガンに進めている健康保持増進措置のことである。具体的な措置として(ア)測定、(イ)指導、(ウ)指導、(エ)指導、メンタルヘルスケアの取り組みが推奨されている。

- ①(ア)健康 (イ)保険 (ウ)技術 (エ)運動
- ②(ア)健康 (イ)保健 (ウ)栄養 (エ)運動
- ③(ア)体力 (イ)保険 (ウ)栄養 (エ)生活
- ④(ア)体力 (イ)保健 (ウ)技術 (エ)生活

問 19 サービス品質の基準として用いられる「SERVQUAL」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) 反応性・・・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。
- (b) 共感性・・・ユーザーの抱えている悩み、問題を理解しようと努め、一緒に解決していこうとする姿勢。
- (c) 同時性・・・インストラクターがレッスンをを行っている瞬間に会員は同時にそれを受講しているなど、生産と消費が同時に行われる。
- (d) 信頼性・・・ユーザーへのサービスを支える提供者側の知識や技術、礼儀に関する評価になる。

①(a)(b) ②(b)(c) ③(c)(d) ④(a)(d)

問 20 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、適切なものを一つ選びなさい。

- ①フィットネスクラブの品質の是非を会員が判断するのは探索品質、経験品質、信用品質によるが、入会以前のサービスに関していえば探索品質と経験品質の2つが焦点になる。
- ②各エリアでマシンや備品などの故障がないかどうかを管理することは、良いサービスの前提であり安全配慮義務とは切り分けて考える必要がある。
- ③第一印象を決める挨拶、表情、身だしなみ、態度、言葉遣いなど、接客の基本となる要件は会社で定められた基準を、初期研修で教育すれば、適切な状態を保つことができる。
- ④スタジオやプールのレッスンに関しては、会員の満足度、利用動向の把握として参加人数の確認を行い、適切な内容になっているか、品質を確認する意味での査定も定期で実施する必要がある。

問 21 「ISO9001-2015」の「品質マネジメントの原則」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) リーダーシップ・・・管理者が権限に基づいて、部下を日々管理監督する。
- (b) 結果と過程の等価的価値・・・結果の良し悪しはもちろんのこと、そこに至るまでのサービスのプロセス（過程）もサービスの満足度を左右する。
- (c) 改善・・・システムをプロセスのつながりとしてマネジメントする。
- (d) 従業員重視・・・問題が発生したときに、速やかに対処する。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 22 商圏分析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。

総合型フィットネスクラブにおいては、主に1次商圏を主要商圏とすることが多く、その商圏の広さは、一般的に(ア)より広く、(イ)より狭いと考えられている。

- | | |
|-----------------|---------------|
| ①(ア)テーマパーク | (イ)コンビニエンスストア |
| ②(ア) コンビニエンスストア | (イ)百貨店 |
| ③(ア)百貨店 | (イ)テーマパーク |
| ④(ア)テーマパーク | (イ)百貨店 |

問 23 Web マーケティング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。

- ①SaaSとは、「Software as a Service」の略で、自社で一から開発することなく利用できることから、企業での導入ハードルが低いのが特徴である。
- ②リターゲティングとは、ターゲット選定に誤りを見つけたため、別のターゲットを選定しなおす手法のことである。
- ③LPとは、「Landing Page」の略で、SNS上などにポップアップ表示される広告のことである。
- ④CVRとは、「Conversion Rate」の略で、Web ページ閲覧者の性年代別割合のことである。

問 24 マーケティングに関する以下の(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)外部サインは新聞折込チラシとは異なり、接触は偶発的である。掲出期間は長期でも、接触時間が短いため、掲出情報は絞る必要がある。
- (b)セールスプロモーションには、ソーシャルメディアサービスの活用が重要となっている。これらを介したインターネット上の消費者の意見は、友人・知人を超えた信頼を得ている。
- (c)GISで分析すると、フィットネスクラブが店舗を中心とした正円上ではなく、様々な分断・延伸要素に集客の影響を受ける事業だということがわかる。
- (d)自社ウェブサイトへの誘導後は、ナビゲーションやファーストビューエリアの設定要素の確認など、実際の行動(問合せ、見学、体験、入会)へ結びつくための各プロセスへのコンバージョン率管理が行われている。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 25 水道光熱費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。

総合型フィットネスクラブにおける三大経費の1つに水道光熱費があるが、水道代の削減方法として、シャワー水栓や蛇口には自閉装置型やプッシュ式水栓を使用し、吐出量や時間の調整をする。浴槽では(ア)の微調整や、ろ過器では(イ)洗浄回数の調整などがある。いずれも法令違反や顧客満足の低下のないように注意して、行う必要がある。また、井戸水の利用は(ウ)水道コストの削減にもなる。

- ①(ア)流水 (イ)逆洗 (ウ)下
- ②(ア)水位 (イ)薬品 (ウ)下
- ③(ア)水位 (イ)逆洗 (ウ)上
- ④(ア)流水 (イ)薬品 (ウ)上

問 26 損益計算書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。

本業利益以外の、収入と費用を加減算した利益は、(ア)である。
粗利益は、(イ)である。最終利益は、(ウ)である。
本業の成果としての利益は、(エ)である。

- ①(ア)営業利益 (イ)売上総利益 (ウ)当期純利益 (エ)経常利益
- ②(ア)営業利益 (イ)経常利益 (ウ)税引前当期純利益 (エ)売上総利益
- ③(ア)経常利益 (イ)当期純利益 (ウ)税引前当期純利益 (エ)売上総利益
- ④(ア)経常利益 (イ)売上総利益 (ウ)当期純利益 (エ)営業利益

問 27 あるフィットネスクラブの売上高(通期合計)について、下枠内の科目別金額を用いて計算し、適切な数値を①～④から一つ選びなさい。

単位(千円)

期末商品棚卸高 3,000	当期商品仕入高 5,000	預金利息 500
売上総利益 20,000	広告宣伝費 1,000	給与 2,500
水道光熱費 3,000	期首商品棚卸高 2,000	

- ①17,000
- ②24,000
- ③25,500
- ④30,000

問 28 損益計算書に関する下枠内の科目別金額を用いて、経常利益を計算し、適切な数値を①～④から一つ選びなさい。

単位（千円）

売上原価 20,000	販売費・管理費 11,000	売上総利益 15,000
受取利息 2,000	支払利息 1,000	固定資産売却損 1,000
受取配当金 700	固定資産売却利益 1,300	

①4,300 ②5,700 ③6,000 ④11,000

問 29 設備の操作業務に関する以下の①～④の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①空調設備のエネルギー消費に関しては、気候や環境に応じたきめ細かな設定と運用が、運営コストの削減、備品のライフサイクルの伸長、環境保全等に寄与する。
- ②プールには、水中の細かい汚れを大きくし、ろ過装置で取り除きやすくする凝集剤、塩素を含有し、細菌、ウイルスを不活性化し、透明度を増す効果がある清澄剤などを投入する。
- ③循環設備（ろ過器、水流発生装置含む）などについては、毎月の点検が必要となる。ろ材をきれいに保つために、逆洗には規定の時間以上かける。
- ④水質の衛生基準を満たすために、浴槽、プール、プールサイドスパほかの設備清掃、消毒、ゴミの除去について、適切な頻度で実施する。

問 30 施設清掃業務に関する以下の(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) 清掃は、作業頻度により日常清掃、定期清掃、特別清掃に分類できるが、通常、運営スタッフが担当するのは定期清掃である。
- (b) 建材等の種類によっては清掃時に使ってはならない洗剤溶剤があるので注意が必要である。エポキシ系石材は、強アルカリ性の洗剤溶剤で溶解する。
- (c) 汚れの種類には粉状物質、親水物質、油性物質、かさ高固形物、シミがあるが、汚れの除去には、「払う」、「吸う」、「拭う」、「洗う」、「噴射する」、「削る」の6つの手段が全てである。
- (d) 配管内の清掃は、専門業者による過酸化水素を利用した特別な清掃を年に1回程度で実施するなど工夫が必要である。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 31 新型コロナウイルス感染症対策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。

政府は、感染症対策として、3つの密（密閉、密集、密接）を徹底的に避ける、「人と人との距離の確保」、「マスクの着用」、「手洗いなどの手指衛生」、「(ア)」などの基本的な感染症対策を行うことを推進している。さらに積極的疫学調査などにより(イ)（患者間の関連が認められた集団）の発生を抑えることが、爆発的な感染症拡大の発生を防止、感染症重症患者及び死亡者の発生を最小限に食い止めるためには重要であるとしている。

また、日本フィットネス産業協会(FIA)より、コロナウイルス感染拡大対応(ウ)が提示されたが、フィットネス関連施設の運営にあたっては、新型コロナウイルスの感染を防ぐため、主な感染経路である接触感染と(エ)についてリスク評価を行い、総合的に対策を検討して実施することが求められる。

- ①(ア)排気 (イ)グループ (ウ)ガイドライン (エ)ウイルス
- ②(ア)排気 (イ)クラスター (ウ)マニュアル (エ)ウイルス
- ③(ア)換気 (イ)クラスター (ウ)ガイドライン (エ)飛沫感染
- ④(ア)換気 (イ)クラスター (ウ)マニュアル (エ)飛沫感染

問 32 トレーニング機器のメンテナンス業務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ストレングスマシンは、水を含ませた布でフレームやシート等を清掃する。洗剤などを直接吹きかけてしまうとかわぬところに液体が散布し不具合につながる恐れがあることに注意する。
- ②ストレングスマシンのガイドロッドは浸透性潤滑剤、ポップピンはシリコンスプレー、ベアリングはグリスと使い分けを行わないと逆効果になることがある。
- ③トレッドミルは、電源コンセントの清掃を月一回程度行う。モーター周りはほこりを吸着しているので年1回はカバーを外し、掃除機による吸引によるマシン内の清掃が望ましい。
- ④トレッドミルのランニングベルトは、走行距離が交換目安に達するまでは交換する必要はない。

問 33 労働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) 法定休日は、労働基準法により毎週 1 日の休日、または 4 週間を通じて 6 日以上の日を付与することが義務付けられている。
- (b) 労働基準法における休憩は、1 日の労働時間が 6 時間を超える場合は 45 分以上、8 時間を超える場合は 1 時間以上の休憩を労働時間の途中に与える義務がある。
- (c) 週 40 時間勤務の常勤労働者の年次有給休暇とは、本来労働義務がある日について休暇を取得しても賃金が減額されない休暇のことで、労働者が 6 ヶ月間継続勤務し、その間の全労働日の 6 割以上出勤した場合に最低 10 労働日の有給休暇が与えられる。
- (d) 労働基準法が定める労働時間の上限は、一日 8 時間、一週 40 時間であり、これを「法定労働時間」という。

①(a)(b) ②(a)(d) ③(b)(c) ④(b)(d)

問 34 労働保険・社会保険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。

現在、日本の社会保険には、病気・けがに備える「(ア)保険」、年をとったときや障害を負ったときなどに年金を支給する「(イ)保険」、仕事上の病気、けがや失業に備える「労働保険」((ウ)保険・雇用保険)、加齢に伴い介護が必要になったときの「(エ)保険」がある。(「平成 24 年版厚生労働白書」より)。

- ①(ア)傷害 (イ)年金 (ウ)損害 (エ)介護
- ②(ア)傷害 (イ)将来 (ウ)労災 (エ)積立
- ③(ア)医療 (イ)年金 (ウ)労災 (エ)介護
- ④(ア)医療 (イ)将来 (ウ)損害 (エ)積立

問 35 A社の1日の拘束時間は9時間(所定労働時間 8時間、休憩 1時間)、基本時給は1,200円、所定労働時間を超えた場合の時間外労働の割増賃金率は3割、深夜労働時間の割増賃金率は2割5分となっている。以下の(ア)～(ウ)の記述で、適切な組合せを、①～④から一つ選びなさい。

通常勤務 平日 14:00～23:00 土日公休の場合、

- ・通常勤務で働いた場合の1日の賃金合計は(ア)円
- ・13:00～14:00まで1時間 時間外労働をした場合の1日の賃金合計は(イ)円
- ・23:00～24:00まで1時間 時間外労働をした場合の1日の賃金合計は(ウ)円

- ①(ア)9,900 (イ)11,460 (ウ)11,760
- ②(ア)9,600 (イ)11,460 (ウ)11,760
- ③(ア)9,900 (イ)11,550 (ウ)11,850
- ④(ア)9,600 (イ)11,550 (ウ)11,850

問 36 リスク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。

リスク管理(リスクマネジメント)とは、企業経営上発生するリスクについて、(ア)のコストでこれを防止して、適切な処理を行い、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。そして、リスクマネジメントの究極の目的は(イ)にあるのである。

- ①(ア)最大 (イ)企業・事業の継続
- ②(ア)最小 (イ)企業・事業の継続
- ③(ア)最大 (イ)顧客・従業員の確保
- ④(ア)最小 (イ)顧客・従業員の確保

問 37 フィットネスクラブにおける業務上、従業員が社有車を使用するケースに関する以下の文章で、(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。

従業員が人身事故を起こした場合、自動車の所有者であるクラブが(ア)責任が問われることがある。これは、事故を起こした車の運行をコントロールでき、それによって利益を得ている者という考え方である。

会社の業務で車を運転中、従業員が事故を起こした場合、(イ)に免責要件の立証責任が課されており、立証できなければ、その責を負う(損害賠償)ことになる。

- ①(ア)運行供用者 (イ)被害者
- ②(ア)不法行為 (イ)被害者
- ③(ア)運行供用者 (イ)加害者
- ④(ア)不法行為 (イ)加害者

問 38 防火管理者に関する、以下の①～④の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①防火管理者とは、火災による被害を防止するため防火管理に係る消防計画を作成し、防火管理業務を行う責任者をいう。
- ②防火管理者の講習修了資格は都道府県ごとに異なる。
- ③乙種防火管理者を選任することができる施設は、比較的小規模なものに限定される。
- ④防火管理者が適正な防火管理業務を行わず火災等により死傷者が出た場合、責任を追求される場合がある。

問 39 言葉遣いに関する以下の(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)「ご来館ありがとうございます。本日は、館内をご覧になれますか。」
- (b)「ご注文の商品はお揃いになりましたか。」
- (c)「こちらが、年中無休 24 時間ご利用頂ける会員種別となっております。」
- (d)「お荷物をお預かりいたします。」

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 40 社外の方から頂いた電話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)担当が休暇のため不在である旨を伝え、「伝言メモ」に沿って用件をうかがった。
- (b)担当が社長と大阪に出張中であることを伝え、問い合わせ内容・希望時間帯をお聞きして折返しの連絡を手配した。
- (c)担当が取り込み中のため、すぐに対応できるよう手が空いている別の部署の人につないだ。
- (d)すぐには確認できない内容だったので、問い合わせ内容を改めて確認し、確認に時間をいただく旨を伝え、いつ頃までに回答できれば良いかを伺い、折返しの連絡とした。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 41 顧客満足に関する以下の(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) 「1人の新規顧客を獲得するコストは1人の既存顧客を獲得するコストの5倍かかる」という複数の米国調査があり、既存顧客のCS向上は効率よく収益に繋がる。
- (b) 顧客満足度は、「満足度=期待度÷充足度」で決まる。
- (c) 会費等の対価だけでなく情報収集の費用や労力もお客様の満足度に影響する。
- (d) 他社との比較が容易になったので、他社よりも低価格を最優先にする。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 42 顧客ロイヤリティに関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な語句の組合せを①～④から一つ選びなさい。

顧客ロイヤリティを数値化するための指標を(ア)という。この指標は顧客満足度に対して、(イ)数値であり、「(ア)=(ウ)－批判者の割合」にて算出され、数値が高いほど、その企業への評価が高いと判断することが出来る。

- | | | |
|-----------------------|--------------|-----------|
| ①(ア)顧客満足度(CSAT) | (イ)未来の予測が出来る | (ウ)推奨者の割合 |
| ②(ア)ネットプロモータースコア(NPS) | (イ)現時点での評価の | (ウ)中立者の割合 |
| ③(ア)ネットプロモータースコア(NPS) | (イ)未来の予測が出来る | (ウ)推奨者の割合 |
| ④(ア)顧客満足度(CSAT) | (イ)現時点での評価の | (ウ)中立者の割合 |

問 43 クレームの対応に関する以下の(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) クレームを受けた際、先ずは今、この瞬間の相手の心情に対して謝罪する必要がある。
- (b) クレームを受けた際、状況によって、場所、時間、人を変えて対応する事も必要である。
- (c) クレームを聴く際、うなずき、オウム返し等を行いながら、最後まで傾聴に徹する事が重要である。
- (d) クレームの一次対応が至らず、クレームの二次対応をする場合、最初にクレームに関する内容をはじめから繰り返してお聞きして確認することが必要である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 44 フィットネスクラブの売上と費用が以下の条件である場合、損益分岐点会員数は何名になるか計算し、適切なものを①～④から一つ選びなさい。※消費税は考慮しないものとする。

月会費：7,500円

固定費

- ・賃料：月額1万円/坪
- ・面積：350坪
- ・人件費：社員4名/平均年収360万円)

変動費

- ・水道光熱費：1,200円/月（会員1名あたり）
- ・消耗品：300円/月（会員1名あたり）

①522 ②783 ③523 ④784

問 45 顧客満足度に関する以下の記述で、(ア)に当てはまる適切なものを①～④から一つ選びなさい。

顧客満足度を数値化する場合、期待度と充足度が用いられる。期待度が(ア)、充足度が120であった場合の顧客満足度は150%になる。

①150 ②180 ③80 ④100

問 46 顧客満足度に関する以下の(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) 管理者は、お客さまが持つ満足・不満足の感情という目に見えないものを定量化し管理することで不満の改善に役立てる。
- (b) 顧客満足度とは、この企業のサービス・ブランドを友人や同僚に進めたいかを0～10の11段階で評価してもらったものである。
- (c) 顧客が入会時に持っていた事前期待を超えるサポートが退会を防ぐポイントとなる。
- (d) NPS（ネットプロモータースコア）は、収益性や売り上げなどに相関性はない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 47 著作権及び認証マーク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のスタジオレッスンで使用する楽曲の多くは著作権管理事業者を通して使用許諾に関する契約をすることが必要である。著作権管理事業者の代表例として(ア)がある。

フィットネスクラブでは、様々なイベントや大会でテレビアニメのキャラクターやロゴなどを商標権者に許諾を受けずに使用しないように気をつける事が重要である。

日本では義務付けられているわけではないが、米国において制定された(イ)マークは、特許庁に登録された商標であることを示すマークとして認知されている。

フィットネスクラブでは、様々な個人情報を取り扱う。そのような中、企業や団体などの個人情報保護の体制や運用の状況が適切であることを認証する制度として(ウ)マーク制度というものがある。

- ①(ア)JASRAC (イ)P (ウ)R
- ②(ア)JASRAC (イ)R (ウ)P
- ③(ア)NASDAQ (イ)JIS (ウ)P
- ④(ア)NASDAQ (イ)P (ウ)JIS

問 48 不当景品類及び不当表示防止法に関する以下の(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)オリジナルサプリメントに「これを飲み続ければ確実に痩せる！」と表記。

(b)入会金0円キャンペーンを1年間通してHPに掲載し実施。

(c)「▲月末までにご入会の方、もれなくオリジナルタオルプレゼント」キャンペーンの実施。

(d)「入会金0円、会費2ヶ月分0円、体験無料」キャンペーンの実施。

また、極小さく見にくいサイズで次の文言を載せている。

「なお2ヶ月間無料期間後10ヶ月は、退会、休会の手続きは行えません。」

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 49 労働安全衛生法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。

労働安全衛生法は、(ア)と相まって、(イ)の防止のための危害防止基準の確立、責任体制の明確化および自主的活動の促進の措置を講ずるなど、その防止に関する総合的・計画的な対策を推進することにより、職場における労働者の安全と(ウ)を確保するとともに、快適な(エ)の形成を促進することを目的としている。

- ①(ア)労働基準法 (イ)労働災害 (ウ)健康 (エ)職場環境
- ②(ア)労働基準法 (イ)特殊災害 (ウ)健康 (エ)社会環境
- ③(ア)労働契約法 (イ)特殊災害 (ウ)安心 (エ)職場環境
- ④(ア)労働契約法 (イ)労働災害 (ウ)安心 (エ)社会環境

問 50 労働安全に関する以下の(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) SDS とは Safety Data Sheet の頭文字を取ったもので、安全データシートのことである。
- (b) SDS は危険有害な化学物質に関する情報を通知するために販売業者などから交付される。
- (c) SDS の読み取りとしては特に「危険有害性の要約の健康有害性」「応急措置」「取扱および保管上の注意」「ばく露防止および保護措置」などが重要である。
- (d) 次亜塩素酸ナトリウムの場合には、健康有害性として、SDS 上には「眼に対する重篤な損傷：区分1」と表記されている。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

以上