

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、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	2	0			
---	---	---	--	--	---	---	---	--	--	--

氏名

問1 スイミングプールの維持管理に関する、以下の記述の(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。

冬場の屋内プールでは、快適な室温を保ちながら換気も行う必要がある。二酸化炭素濃度の適正値は、プールエリアでは(ア)%以下である。

15:00の測定でプールの遊離残留塩素濃度が(イ)mg/lであったが、10分後にジュニアスクールが始まり、50名以上が同時に入水することが分かっていたため、上司に確認を取り、濃度を下げる(ウ)対応を見送った。(エ)は通常、定時は測定しないため、スタッフは定期的に直接潜るなどして、目視で状態を確認することが望ましい。

【語群】						
1,500	PH値	0.4	給水	0.15	ろ過	1.1
凝集	1,000	粘度	0.1	濁度		

問2 SNSにおけるリスクに関する以下の記述で(ア)～(オ)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。

従業員の中には(ア)のある情報との認識なしに、会社の情報や会員様への情報をSNSに投稿していることがある。

SNSのようなネットワーク・メディアでは、非難が爆発的に広まる「(イ)」と呼ばれる状況に到るケースも時々見られ、ネットワーク上に流布してしまったプライバシーや秘密事項などに関する情報は(ウ)難い状態で存在し続けることになる。法人は、従業員の個人的なSNS利用から、(エ)の毀損や(オ)被害といったリスクを被る可能性がある。

【語群】					
ブランド	個人	消去し	プライベート	拡散し	油断
守秘義務	風評	炎上	周知性	火災	甲乙つけ

問3 クレームのエスカレーションに関する、以下の(ア)～(ウ)に当てはまる適切なものを語群①～⑥から選び、解答欄に数字を記入しなさい。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。

クレームの多くは、設備環境・商品・人的サービス・会員間トラブルについて起こりやすく、初期対応がスムーズに行われることでエスカレーション防止につながります。クレームを「0」にすることは難しいため、管理者は、従業員の入れ替わりはある前提で、従業員の(ア)と(イ)、そして(ウ)を計画的に実施しておくことで初期対応に備え、過去のクレームを題材にしたケーススタディーや、従業員がお客さまの立場になって想定クレームをディスカッションするなど落ち着いて速やかに対応できるようにしていくことが重要である。

**【語群】**

- ①クレーム対応を専門的に行えるスタッフの集中教育。
- ②スタッフへのクレームはスタッフのせいではないので気にしないよう心構えを教育。
- ③ベテラン・新人に関わらず商品を正しく理解・説明ができる教育。
- ④態度や言葉遣いを含めたクレーム対応ステップの教育。
- ⑤クレームを受けた本人は責任をもって最後まで対応する訓練。
- ⑥初期対応が上手くいかず、二次対応する場合のお客さまと向き合う人、時間、場所を変えて対応する訓練。

問4 会員管理に関する指標として顧客継続率がある。1～3年後の継続率が以下の条件の場合に、2019年度以降の新規獲得会員のうち、2021年度末時点での継続(在籍)顧客人数を解答欄に記入しなさい。

新規獲得会員数

2019年度：1,000名

2020年度：600名

2021年度：800名

顧客継続率

入会～1年後：60%

1年後～2年後：70%

2年後～3年後：80%

(※2021年度に新規獲得した会員は退会していないと仮定する。)

問5 スタジオ品質管理に関する以下の記述で、①～③の(ア)～(ウ)に当てはまる適切な数字を解答欄に記入しなさい。尚、記載の金額および回答は全て税抜き金額とする。

現状条件

- ・週間プログラム本数：100本
- ・自社スタッフ担当レッスンプログラム割合：20%
- ・フリーインストラクターレッスン平均単価：4,800円
- ・自社スタッフ担当レッスン平均単価：2,000円

来季方針

フリーインストラクターのモチベーション維持向上とスタジオ品質向上

施策1：実績上位フリーインストラクターの費用増加

1 コマ目標集客率上位 10%以内：300円

同 11%～20%以内：100円

※1 コマ目標集客率とは集約計画に対しての集客実績の割合

施策2：自社スタッフ担当レッスンプログラム率 10%増加

- ①現在のプログラムレッスン費用/週は、フリーインストラクターと自社スタッフ合計で(ア)円である。
- ②自社スタッフ担当レッスンプログラム割合を来季施策に沿って実施するには(イ)本フリーインストラクターから自社スタッフに変更する必要がある。
- ③来季方針の施策1、2を実施するとフリーインストラクターと自社スタッフ合計レッスン費用は週に(ウ)円低減する。

問6 セールスプロモーションに関する以下の記述の(ア)～(エ)に当てはまる適切な数字を計算し、解答欄に記入しなさい。尚、記載の金額および回答は全て税抜き金額とする。

Aクラブの支配人Bは、今年度、月会費など月平均売上3,000万円の計画を予定している。昨年度の実績は月平均2,800万円で、売上高対広告販促費比率は5%であった。今年度の販促費を前年の20%増額することで、その売上計画を達成させることにした。

Aクラブの、年間売上予算は前年対比(ア)万円の増額となり、今年度に投入する広告販促費予算は(イ)万円で前年対比(ウ)万円の増額となる。

結果として、売上高(計画)対広告宣伝費(予算)比率は(エ)%となる。

※尚、(エ)は小数点第一位まで答えること。

問7 フィットネスクラブにおける商圈に関する、以下の記述の(ア)～(オ)に当てはまる適切な語句を語群から選び、解答欄に記入しなさい。

商圈とは、顧客を誘引することのできる地理的範囲を示す。週2-3回利用されるフィットネス業態は、コンビニエンスストアと比べると商圈は(ア)。売上または客数の(イ)%程度以上を占める顧客の居住範囲を一次商圈といい、プロモーションの主戦場になる。商圈に影響を及ぼす下記の5つの要因を踏まえて、クラブ毎にプランしなければならない。

- TG・CG …駅や商業施設が近くにあれば、商圈が(ウ)する。  
時間到達圏 …クラブを起点として主要移動手段による到達範囲。一次商圈はおよそ(エ)分の範囲。  
分断要素 …河川、非高架の鉄道、大きな道路など、移動を妨げる要素。  
人の流れ …一般に人の流れの上手(郊外方面)の人口密度が高く、競合が存在しない場合、比較的集客(オ)。  
認知性 …視界性と周知性により認知性が高まると商圈は拡大する。

【語群】

広い 狭い 同じ 5～10 10～20 25～30 拡大 縮小 変わらない  
40 60 80 しやすい しにくい

問8 フィットネスクラブにおける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ものを語群から選び、解答欄に記入しなさい。

新任のA支配人は、着任後、自クラブの昨年度の損益計算書を以下のように確認することからはじめた。

売上高=(ア)+付帯売上+営業売上

売上総利益=売上高-(イ)

(ウ)=売上総利益-販売費及び一般管理費

経常利益=(ウ)+営業外収益-営業外費用

売上高200、(イ)20、販売費及び一般管理費140、営業外収益5、営業外費用15の対売上

経常利益率は(エ)%である。(単位は百万円)

主要経費のうち、店舗でコントロール可能な、人件費、販売促進費などの経費コントロールを更に徹底することとした。

【語群】

減価償却費、省エネ、当期利益、売上原価、仕入、会費関係売上、総売上、利子、繰越利益、支払利子、水道光熱費、営業利益、賃料、5、15、10、20

問9 労務管理に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる数値を解答欄に記入しなさい。  
但し、以下の記述に関するものはすべて労働基準法で定められたとおりとする。

フィットネスクラブでアルバイトを始めてちょうど1年6ヶ月、週5日10:00～16:00で勤務している。今の時給は1,100円。  
全労働日の9割を出勤し、会社からも期待される存在となった。

雇用されてから継続勤務期間が1年6ヶ月経過した、年次有給休暇は(ア)日付与される。  
急遽、他のアルバイトが休みとなった為、18時まで働いてほしいとの依頼があった。この日一日の給与合計額は(イ)円である。

コロナ禍で一時的に人手不足となり、一週間連続勤務となった。その内、法定休日に出勤した場合の割増賃金の額は、通常の労働時間の賃金に(ウ)割(エ)分の割増賃金率をかけた額となる。

問10 フィットネスクラブにおける個人情報の取り扱いに関する以下の記述で、(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。

会員管理が重要なフィットネスクラブでは、特に個人情報の取り扱いにおいて注意が必要である。一部の管理者のみならず、一般従業員やパート・アルバイトにいたるまで個人情報(ア)法を遵守しなければならない。不正な取り扱いや漏洩の主な原因として、紛失、盗難、誤送信、WEBでの誤公開、内部の犯行、ウィルス感染や不正アクセス等の要因、SNSなど(イ)的ツールの使用など、様々な原因が考えられる。これらのリスク管理として、顧客情報を管理しているソフトにアクセス(ウ)をつけ制限をしたり、アクセス履歴を記録したりできるようにしておくなど、誰でも簡単にデータへのアクセスが可能である状況や持ち出せる状況になっていないようにしておくことが必要である。また、組織内で個人情報等を利用するための(エ)を作り、その(エ)に従った取り扱いをするように整えておくことも重要である。

**【語群】**

規程 保護 企業 情報 条例 個人 漏洩 公共 法律 権限

以上