

## 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			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 WHO 憲章における「健康」の定義は、体重や体型、機能改善などの「身体的な健康」の提供価値を生み出すことが、フィットネス産業に求める唯一の価値であることを示している。
- 問 2 筋が力を発揮しながら短縮する場合を「短縮性筋活動（コンセントリック）」、逆に力を発揮しながら伸張する場合を「伸張性筋活動（エキセントリック）」という。
- 問 3 米国 IHRSA 協会が 2021 年 2 月に公表した調査によると、米国では 2020 年、前年より 58%売上高が減少。総施設数の 17%にあたる約 7,000 軒が閉鎖となった。大手フィットネスクラブも 8 社が破産申請した。
- 問 4 総務省の日本標準産業分類によると、フィットネス産業は「医療・福祉」に位置づけられる。
- 問 5 会員 A からの電話問い合わせで会員番号や連絡先をメモしたものを、データ処理が完了したため、裁断処理して捨てた。
- 問 6 見学後の入会率向上のため、ご見学者が来館の際にアンケート記入した情報を使って、ご友人紹介や、クラブのイベント情報など、メールでの販促に役立てた。アンケート内容には、個人情報の使用許可をいただく一文が入っていた。
- 問 7 フィットネスクラブのイベントは、直接会員数の最大化に繋がる会員獲得、会員継続(退会防止)のために行うもので、災害復興等の支援活動や地域行事への参加などのイベントは本来の目的にそぐわない。
- 問 8 フィットネストレーナーはマシンジム内に設置されているマシン、道具について、使途、利用方法を学び、顧客のニーズに合わせて的確に提案する必要がある。
- 問 9 スタジオ運営のポイントは適した時間への配置、プログラムの選定が重要となる。顧客のニーズは重要ではない。

- 問 10 プール監視員は事故が生じた場合の救護手順をしっかりと理解していれば、定期的な救護訓練を行う必要は無い。
- 問 11 フィットネスクラブにおける付帯事業として、用品やサプリメントなどのショップ販売、レンタル品、レンタルロッカー、福利厚生サービス、エステ、パーソナルトレーニングといったものがある。
- 問 12 店舗内に置いている「お客様の意見書」で「火曜日の夕方にエアロビクスを導入してほしい」と声をいただいた。名前を記載いただく箇所には「K」と記載があった。このお客様の声は個人情報に該当する。
- 問 13 会員管理アプリにより入退館履歴、購買履歴、トレーニング内容の記録など様々なデータ管理ができ、店舗からのお知らせを受け取るなど顧客の利便性は上がる。ただし、一般的には運営側の利便性が上がらない。
- 問 14 サプリメント商品については、基本情報（価格/機能）を正確に理解することが必要である。ただし、購買の目的や重要視するポイントは顧客により様々なため、基本機能以外のことは知識として覚える必要はない。
- 問 15 スタッフによってチェック項目や管理方法に差が生まれないようにするため、施設・設備管理において、マニュアルの存在は重要である。マニュアルは初めに熟考して整備するものなので、その後の内容変更は原則してはならない。
- 問 16 クラブの水質管理をするうえで、レジオネラ症に関連する知識を持つておく必要がある。レジオネラ属菌への感染は、特に水を常時循環使用しているスイミングプールで発生する例が多く、浴槽では少ない。日々の塩素系消毒に加え、定期的な逆洗や配管洗浄を行い、これを抑えることが重要である。
- 問 17 顧客満足度が高まることは会社の利益に直結するため、スタッフは、お客さまの期待がどこにあるのかを気をつけ、それを上回る充足感が感じられるサービス提供を心がけることが大事である。

問 18 ネット社会の発達で顧客がクレームを拡散できる手段が増え、スタッフがクレームを背負い込むリスクが大きくなってきている。したがって、クレーム発見時は、できるだけ初期対応者が自己の能力の中でその場で完全な解決に注力することが重要である。

問 19 アメリカの心理学者アルバート・メラビアン の 1971 年の研究では、人が相手からの情報として読みとる要素を「言語」「聴覚」「視覚」の 3 つに分類し、人とのコミュニケーション時に聞き手がどれを重要視するかという実験を行った結果、「言語情報<聴覚情報<視覚情報」という結論が出された。

問 20 世の中には、様々な感染症があるが、水いぼやノロウイルスも感染症の一つである。

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場所を塗りつぶしなさい。

問 21 生活習慣病上のサイレントキラーに関する以下の①～④の記述で、適切なものを一つ選びなさい。

- ①サイレントキラーとは、内臓の周囲に脂肪がたまる内臓脂肪型肥満のことである。
- ②サイレントキラーとは、がん、脳卒中、心筋梗塞など命にかかわる重大な疾病のことである。
- ③サイレントキラーとは、メタボリックシンドロームの別名である。
- ④サイレントキラーとは、無意識のうちに忍び寄り、無痛で身体を蝕む生活習慣病のことである。

問 22 メッツ (MET s) 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。

運動や身体活動の強さを表す単位として「メッツ」((ア)を1とした時と比較して何倍のエネルギーを消費するかで活動の強度を示したもの)がある。普通歩行の強度をメッツであらわすと(イ)メッツに相当する。身体活動の量については「エクササイズ」(運動強度の指標であるメッツに(ウ)をかけた量の単位)で表す。

- ①(ア)起床時 (イ)1.5 (ウ)活動時間(時)
- ②(ア)就寝時 (イ)10 (ウ)活動時間(分)
- ③(ア)基礎代謝 (イ)5 (ウ)活動時間(秒)
- ④(ア)安静時 (イ)3 (ウ)活動時間(時)

問 23 トレーニングの原則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。

トレーニングの原則における(ア)の原則とは、トレーニングによる適応(効果)が、実施したトレーニングの(イ)に応じて(ウ)ことであり、持久力トレーニングを行った場合には持久力の向上効果を得ることができるが、筋力向上や筋肥大の効果はほとんど期待することができないことを示している。

①(ア)意識性 (イ)強度 (ウ)イメージする

②(ア)全面性 (イ)種目 (ウ)選択される

③(ア)漸進性 (イ)順序 (ウ)変化する

④(ア)特異性 (イ)種類 (ウ)異なる

問 24 フィットネスクラブにおける事故・傷害の予防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フィットネスクラブでは多くの場合、入会時に既往歴や障害の有無についての確認が行われているが、そのほとんどが自己申告制となっている。

②事故・傷害の予防に向けて、定期的に施設や機器の点検を行い、問題がある箇所については速やかに整備・修繕を行うことが必要である。

③24時間ジムのようにスタッフ不在時間帯が生じる施設については、事故や緊急時の対応は利用者の自己責任のもと、監視システム、緊急時の通報設備や支援体制は必要ない。

④心肺蘇生や外傷に対する応急処置については、全従業員が定期的に研修を受講することが重要である。

問 25 フィットネスクラブの果たす役割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提供するサービスを楽しんで習慣的に運動をすることによって免疫力を高め、(ア)を維持向上させることにより、国民一人ひとりが健康になれば、(イ)と言われる今、生活者は最期まで、生き活きと働き続けることができる。結果として、(ウ)も活性化するとともに、膨張する医療費・介護予防費も抑えられる。

①(ア)抵抗力 (イ)高度成長期 (ウ)経済

②(ア)健康状態 (イ)人生100年時代 (ウ)生産も消費

③(ア)調整力 (イ)持続可能な社会 (ウ)企業

④(ア)運動習慣 (イ)ダイバーシティ社会 (ウ)国際交流

問 26 日本人の健康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。

厚生労働省によると、2019年の男性平均寿命は約81歳、女性は約88歳である。これに対して心身ともに自立し、(ア)に生活できる期間と定義されている健康寿命は、男性で約(イ)年、女性で約(ウ)年短く、健康寿命の延伸が重要課題となっている。

- ①(ア)健康的 (イ)9 (ウ)12
- ②(ア)服薬せず (イ)10 (ウ)13
- ③(ア)服薬せず (イ)8 (ウ)12
- ④(ア)健康的 (イ)11 (ウ)10

問 27 2020年におけるフィットネス産業と関連する社会情勢に関する以下の(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)WHO(世界保健機構)によると、健康の概念には、社会的に良好な状態も含まれる。
- (b)2020年人口動態統計(確定数)によると日本の人口は約1億8,000万人だが、出生数の低下により、人口が減少傾向にある。
- (c)わが国の、医療費は年々増加の傾向にあり、2015年度では医科診療費の3分の1以上が生活習慣病関連費用である。
- (d)国立社会保障・人口問題研究所「2019年度社会保障費用統計」によると日本の国家歳出のうち、社会保障給付費は2021年には200兆円に届く勢いで、このうち医療費は約60兆円を占める。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 28 現金売上金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。

日々の現金等によるレジ入金、入会金・未納金・イベント代金・法人利用代金・各種利用代金・商品代金などがあり、現金もしくは現金同等物(クレジット等)で入金処理される。日々の売上管理を正しく行うために、(ア)→(イ)→(ウ)が行われ、最終的には、銀行入金を行う。

- ①(ア)精算 (イ)準備 (ウ)点検
- ②(ア)点検 (イ)精算 (ウ)日報
- ③(ア)日報 (イ)精算 (ウ)点検
- ④(ア)点検 (イ)準備 (ウ)日報

問 29 イベント企画時の損益管理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イベント損益とは、イベント参加費に参加人数を乗じた売上に、イベント中の追加サービス収入を加えた合計売上から経費を引いたものである。
- ②費用には、会場定員までは何名参加しても変わらない変動費という費用がある。
- ③参加人数が一定の範囲内で運営に関わるスタッフの人件費は、固定とする。
- ④イベント中の追加サービス収入は、希望する参加者が購入するとして損益を計算する。

問 30 イベント開催時の参加同意書等に関する以下の(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)参加同意書は、参加者自身の健康管理意識が高い人であれば不要である。
- (b)参加同意書には、参加者自身が健康状態に注意を払うよう伝える効果がある。
- (c)参加同意書には、確認事項を強調した確認書の意味合いがある。
- (d)免責同意書があれば、万一の事故の際も一切の責任追求を免れる。

- ①(a)(d) ②(b)(c) ③(b)(d) ④(a)(c)

問 31 花見ウォーキングイベントの損益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。(金額は全て税別)

参加料 3,000 円でイベントの集客をしている。このイベントは固定費が 50,000 円、変動費は 1 名当たり 1,000 円の費用がかかる。

10,000 円の黒字となる(ア)名の集客を目標としているが、現在の申込数 15 名では(イ)円の赤字である。

- ①(ア)20 (イ)5,000
- ②(ア)20 (イ)20,000
- ③(ア)30 (イ)5,000
- ④(ア)30 (イ)20,000

問 32 見学希望者への電話対応での言葉遣い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。

ありがとうございます。フィットネスクラブ〇〇店です。当クラブに興味を持っていただきありがとうございます。

ご見学で(ア)。▲時ですね。かしこまりました。

場所の確認ですが、●駅を背に右(イ)1分程でクラブへお越しいただけます。もし、(ウ)場合はお気軽にご連絡ください。

- ①(ア)よろしかったでしょうか (イ)の方へ進まれますと (ウ)来られない
- ②(ア)よろしいでしょうか (イ)に進んでいただくと (ウ)いらっしゃれない
- ③(ア)よろしいでしょうか (イ)へ進むと (ウ)来られない
- ④(ア)よろしかったでしょうか (イ)にお進み下さい (ウ)いらっしゃれない

問 33 クラブへ来た見込み客を獲得するためにスタッフが意識すること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自社のサービスをもれなく伝えるツールを用意し、すべてを伝える。
- ②お客さまの気になる事柄・不安等をヒアリングして、ニーズにあったものを案内する。
- ③お客さまのモチベーションが上がる話題を提供できるようにする。
- ④お客さまのご要望に合うサービスがない場合は、用意できないことを明確に伝え、必ず代替案を提案する。

問 34 感染対策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。

日本フィットネス産業協会「新型コロナウイルス感染拡大対応ガイドライン」(2020年11月)によると、新型コロナウイルス感染対策として、ジム内では原則、(ア)などの着用を徹底する。また、マシン配置に関しても、物理的な安全確保をした上で、(イ)の設置にて飛沫防止対策を行い、(ア)の着用を前提として、(ウ)となるようなマシン配置を避けるようにする必要もある。

- ①(ア)マスク (イ)消毒液 (ウ)対面
- ②(ア)フェイスシールド (イ)消毒液 (ウ)並列
- ③(ア)マスク (イ)パーテーション (ウ)対面
- ④(ア)フェイスシールド (イ)パーテーション (ウ)並列



問 35 ストレングスマシンに関する以下の①～④の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ①アブドミナルは主に腹直筋を鍛えるマシンである。
- ②チェストプレスは主に大胸筋を鍛えるマシンである。
- ③レッグカールは主に大腿四頭筋を鍛えるマシンである。
- ④ラットプルダウンは主に広背筋を鍛えるマシンである。

問 36 スタジオプログラムの変遷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。

近年、ヨガの流行後に新たなブームになったのがホットヨガである。ホットヨガは室温(ア)前後、湿度(イ)前後に保たれた室内でアーサナを中心としたエクササイズを行うヨガである。また、ホットヨガと同時期に身体を上手に使うための機能改善、向上を目的としたエクササイズである(ウ)という言葉が良く聞かれるようになった。

- ①(ア)35～39度 (イ)70% (ウ)ストレングストレーニング
- ②(ア)39～44度 (イ)70% (ウ)ファンクショナルトレーニング
- ③(ア)35～39度 (イ)60% (ウ)ファンクショナルトレーニング
- ④(ア)39～44度 (イ)60% (ウ)ストレングストレーニング

問 37 スタジオプログラムの変遷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スタジオプログラム初期はプレコリオというスタイルが主流だったが、2000年頃には自由自在にプログラムを組むことが出来るスタイルが登場してきている。
- ②ピラティスは精神統一により、心を落ち着かせる事に重点を置き、ヨガはインナーマッスルを鍛えていく事に重点を置いているプログラムである。
- ③HIITは、負荷の高い運動と小休憩を繰り返すトレーニングで、体脂肪減少と筋肉増量効果が得られる。
- ④最近ではオンラインレッスンも普及してきているが、フィットネスクラブ未経験者や運動初心者には取組み難い。

問 38 スタジオプログラムに関する以下の(a)～(b)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) スタジオ WEB 予約システム導入によって、利用者は事前にクラブで並ぶ必要がなくなった。
- (b) カルチャー系プログラムは、新聞社やデパートなどが主催する教養講座でも幅広く行われているお稽古色の強いプログラムである。
- (c) スタジオ WEB 予約システム導入によって、クラブ側は参加顧客を数値化して評価する事ができるようになった。
- (d) エアロビクス系プログラムは、負荷の高い運動と小休憩を繰り返すトレーニング方法の事である。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 39 水の特性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。

水中では水の特性の影響を受け、様々な運動効果が期待出来る。例えば、水の密度は空気の約(ア)倍と言われており、この水の抵抗を利用しながら筋力トレーニングをすることが出来る。また、新陳代謝が活発になる効果を得られる(イ)や、足腰の負担を軽減させ、リラックス効果をもたらす(ウ)も水の特性の1つである。

- ①(ア)800 (イ)水流 (ウ)殺菌力
- ②(ア)20～27 (イ)水流 (ウ)殺菌力
- ③(ア)800 (イ)水温 (ウ)浮力
- ④(ア)20～27 (イ)水温 (ウ)浮力

問 40 厚生労働省が定める遊泳プールの衛生基準に関する以下の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おり、遊離残留塩素濃度が 0.4mg/ℓ 以上であること。また、1.0mg/ℓ 以下であることが望ましいと定めている。
- ②遊離残留塩素濃度を測定する水質検査は毎日午前中 1 回以上、午後 2 回以上、プールの 3 か所以上を採水して検査する。
- ③水質検査は利用者数や管理環境によって回数を増やして衛生管理を徹底する。
- ④水質検査は遊離残留塩素濃度以外に、総トリハロメタンについては毎月 1 回以上の測定を行うことと定めている。

問 41 プールプログラムに関する以下の(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) フィットネスクラブのプールプログラムは、概ねアクアビクス系、機能改善系に分類されている。
- (b) 機能改善系プログラムは、アクアビクス系プログラムと同様グループレッスンのみで実施となる。
- (c) アクアビクス系指導者の不足に伴い、水中のプレコリオレッスンも登場してきている。
- (d) アクアビクス系は顔を付けることなく運動を行うことが出来るため、泳げない人でも参加できる。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 42 会費外収入に位置付けられるパーソナル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。

有料のパーソナルトレーニングは、顧客にとってはより個人に合った指導が受けられ、クラブにとっては売上向上につながり、(ア)より(イ)がパーソナルトレーニングを担当することで、長期的に売上に対する利益率向上が期待できる。また、発展系として同じ目的の(ウ)も導入されており、多様化しているニーズに対応をしている。

- ①(ア)委託契約者 (イ)雇用スタッフ (ウ)福利厚生代行サービス
- ②(ア)雇用スタッフ (イ)委託契約者 (ウ)福利厚生代行サービス
- ③(ア)委託契約者 (イ)雇用スタッフ (ウ)セミパーソナル
- ④(ア)雇用スタッフ (イ)委託契約者 (ウ)セミパーソナル

問 43 フィットネスクラブにおけるレンタル品、レンタルロッカー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クラブによって、レンタル品は都度支払い制や月額制などがある。
- ②個人の持ち物を置いて帰ることができる小型の契約ロッカーは、都心立地のクラブに比べて、自動車での利用者が多い郊外立地のクラブでは需要が高い。
- ③レンタル用品をスタッフから手渡しせず、陳列棚などから利用者自身で持ち出すスタイルの場合、スタッフの手間は軽減できるが、不正利用のリスクが高まる。
- ④ゴルフやテニスの大きなツールを使用するクラブではロッカーの契約率は高い。

問 44 退会届受付業務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。

退会の届出は解約との認識で扱う。会費請求業務と関係しているため通常、退会は(ア)が設けてある。会費請求が確定した後では(イ)が発生してしまうため注意が必要だ。なお退会届受付は(ウ)のため電話などではしない方が良い。直接(エ)で受付することを基本としたい。

- ①(ア)届出期限 (イ)会費振替 (ウ)リスク軽減 (エ)窓口
- ②(ア)専用窓口 (イ)返金処理 (ウ)安全確保 (エ)メール
- ③(ア)届出期限 (イ)会費振替 (ウ)安全確保 (エ)窓口
- ④(ア)専用窓口 (イ)返金処理 (ウ)リスク軽減 (エ)メール

問 45 経費管理上で押さえておくべき主な科目に関する以下の(a)～(d)の記述で、費用科目名と内容の適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

- (a)施設変動費＝水道代
- (b)施設固定費＝賃料
- (c)修繕費＝駅看板作成費
- (d)事務費＝アルバイト給与

- ①(a)(b) ②(b)(c) ③(c)(d) ④(a)(d)

問 46 入金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クレジットカードや電子マネーのみの支払いとし、現金の取り扱いがない店舗は「レジ点検業務」を行わなくて良いので業務効率化が進んでいる。
- ②売上金は定められた銀行口座に毎日入金することが望ましい。業務効率もあるが、毎日の入金が肝心である。
- ③サプリメント等の食品は当然返品交換ができないので販売の際に返品交換が不可であることを伝える必要はない。
- ④法人会員が施設利用の際は必ず当日フロントにて利用料金を支払う必要がある。

問 47 フィットネスクラブにおけるショップ業務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。

商品を発注する際は、発注ミスや納品ミスの発生リスクを最小限にするため、(ア)または(イ)、発注システムなどで行なうことが多い。また、その際の発注書などを元に、(ウ)を必ず行う。

- ①(ア)メール (イ)FAX (ウ)納品確認
- ②(ア)電話 (イ)メール (ウ)お客様確認
- ③(ア)FAX (イ)メール (ウ)お客様確認
- ④(ア)電話 (イ)FAX (ウ)納品確認

問 48 ショップ商品管理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店頭で陳列する商品だけでなく、倉庫で管理する商品の数量も定期的に管理しておく必要がある。
- ②取引先から納品された商品は、店頭で陳列する際に検品および在庫登録する。
- ③防犯対策として、防犯カメラやスタッフ配置を考慮して陳列レイアウトを工夫する。
- ④棚卸時には、ドリンクやゼリーなど賞味期限と在庫数をセットで確認する。

問 49 施設の衛生管理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遊泳用プールについては、厚生労働省が定める衛生基準を満たしていれば、都道府県の条例は必ずしも遵守の必要はない。
- ②菌やウイルスを取り除いて、その数を減らすための除菌施策は、衛生上の観点から、クラブのどのエリアでも必要である。
- ③月 1 回程度の定期清掃では、専用機材等を用いて日常清掃を超えた範囲や場所を行うため、専門業者に委託しなければならない。
- ④各種施設・機械の安全には日頃から施設内の状況に気を配り、安全管理上の問題点や改善すべき点などを察知し、同僚間だけで確認している。

問 50 プール管理に関する以下の条件で、プール水は1日(24時間)に何回ろ過されるか計算し、当てはまるものを、①～④から一つ選びなさい。

自クラブはレーン幅が2m、レーン数が6本、平均水深1.1m、長さ25mのスイミングプールをもつ。水質を保つため、プール水は24時間絶え間なく、プールの底とオーバーフロー部分の2か所からろ過機でろ過され、循環してプール槽に戻ってくる。  
ろ過能力は1時間に55 m<sup>3</sup>とする。

①2回 ②4回 ③6回 ④8回

問 51 第一印象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。

第一印象で身だしなみと同様に大事なものは(ア)と言われている。特に大切なのは、目、(イ)、(ウ)である。また、平静な(ウ)の安定と笑顔のある(ア)でお客様の前に立つことを心がけよう。

- ①(ア)表情 (イ)口元 (ウ)身体
- ②(ア)外見 (イ)髪型 (ウ)心
- ③(ア)表情 (イ)口元 (ウ)心
- ④(ア)外見 (イ)髪型 (ウ)身体

問 52 忘れ物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) 拾得日、場所、カテゴリ、物品名、備考など忘れ物が検索しやすい情報管理が必要である。
- (b) 忘れ物のお問い合わせのお客さま心理に配慮し、速やかに対応する。
- (c) すべての忘れ物は、警察に届けるようにする。
- (d) 財布や時計など貴重品の問い合わせ対応は、紛失者を装った忘れ物詐欺を防ぐため、クラブ責任者にまかせる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 53 クレーム解決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。

クレームを解決するには以下の3つのスキルが必要となる。

(i) 仕事力：クラブにある備品や提供している(ア)の知識などをきちんと持っている。

(ii) 対応力：素早い(イ)ができ、解決するための(ウ)を導くことができる。

(iii) 判断力：自身の気持ちにフォーカスせずに相手の気持ちを察しながら(エ)な判断ができる。

①(ア)サービス (イ)検索 (ウ)対話 (エ)感情的

②(ア)サービス (イ)状況判断 (ウ)手順 (エ)冷静

③(ア)スタッフ (イ)状況判断 (ウ)対話 (エ)冷静

④(ア)スタッフ (イ)検索 (ウ)手順 (エ)感情的

問 54 クレームを解決する基本手順4ステップ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基本手順1：すぐに謝らないで、まずは毅然とした態度で話を聞く。

②基本手順2：何が問題になっているか、原因・事実確認を行う。

③基本手順3：問題の代替案・解決策を冷静に提示する。

④基本手順4：再度お詫びし、ご意見に対して感謝する。

問 55 クレームのエスカレーション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。

自分の力量を越えるクレーム内容の場合は、中途半端に対応せず、すみやかに上司や先輩にボタンタッチして(ア)対応するようにする。特に書面で回答する場合は必ず組織内で確認を取る。また、「このクラブを良くしてあげたい!」という要望に近いクレームを受けた場合(イ)、組織で対応することが大切。苦情も要望も独断で動かず、適切に組織内でエスカレーション(上申)していくことが重要である。

①(ア)組織で (イ)その場で安請け合いせずに

②(ア)組織で (イ)個人的に判断し返答した上で

③(ア)個別に (イ)その場で安請け合いせずに

④(ア)個別に (イ)個人的に判断し返答した上で

問 56 業務の PDCA サイクルに関する以下の記述で、(ア)～(ウ)にあ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。

業務を遂行する上で意識すべきことである PDCA とは以下のように説明できる。

- (a)P : (ア)を設定しその達成に必要な計画を立てる。
- (b)D : 計画を実行する。
- (c)C : 実行した結果を(イ)と比較して評価分析する。
- (d)A : 次の打ち手もしくは計画未達の(ウ)に対して改善する。

- ①(ア)行動 (イ)前例 (ウ)原因
- ②(ア)行動 (イ)計画 (ウ)伝達方法
- ③(ア)目標 (イ)前例 (ウ)伝達方法
- ④(ア)目標 (イ)計画 (ウ)原因

問 57 仕事における「チーム」と「グループ」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。

仕事の上での「チーム」と「グループ」について、単に人を集めただけの集団は「グループ」であり、「チーム」とは一つの目的を(ア)するために集まっている集団のことである。また、チームワークとは、目標を(ア)するためにチームメンバーで役割を(イ)して協働することである。チーム成立の条件として(ア)すべき明確な目標の(ウ)、メンバー間の協力と相互依存関係、各メンバーの果たすべき(エ)の割り振り、チームの構成員とそれ以外との境界が明瞭であることが挙げられる。

- ①(ア)達成 (イ)分担 (ウ)共有 (エ)役割
- ②(ア)目指す (イ)分析 (ウ)共有 (エ)責任
- ③(ア)達成 (イ)分析 (ウ)理解 (エ)責任
- ④(ア)目指す (イ)分担 (ウ)理解 (エ)役割



問 58 フォロワーシップに関する以下の(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) フォロワーシップとは、組織の中でチームの目標達成に向けて、フォロワーがリーダーを牽引していく機能をいう。
- (b) フォロワーに求められる役割は、リーダーがその決断に至った背景や目的を理解したうえで、どのようにすればリスクを最小限に抑え、より良い形で実行していけるのかをリーダーと一緒に考えて考えることである。
- (c) 良きフォロワーとして組織のなかで成果を上げていくためには、「貢献力」と「提言力」の2軸が必要となる。
- (d) フォロワーシップを身につけるためには、役職や権限を持った者が「自分がリーダーならどのようにすべきか」と考え、行動することが重要である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

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り組みの一つとして、(ア)活動が挙げられるが、(ア)とは、整頓、清潔、整理、(イ)、(ウ)の頭文字をとったもので、仕事の(エ)を高めるだけでなく、作業によるケガや(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)5S (イ)躰 (ウ)選別 (エ)能力 (オ)ミス
- ②(ア)5C (イ)選別 (ウ)清掃 (エ)効率 (オ)事故
- ③(ア)5S (イ)清掃 (ウ)躰 (エ)効率 (オ)事故
- ④(ア)5C (イ)清掃 (ウ)躰 (エ)能力 (オ)ミス

問 60 労働法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から選びなさい。

労働者の権利を保護する様々な法律をまとめて「労働法」というが、その中でも国民の労働条件を具体的に保証する労働三法とは、「労働基準法」と「労働組合法」と「(ア)」である。

- ①労働安全衛生法 ②労働関係調整法 ③労働契約法 ④最低賃金法

以上