

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			3	2				
---	---	---	--	--	---	---	--	--	--	--

氏 名

--

問1 スポーツクラブの環境づくりに関する、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。

活気ある雰囲気のあるスポーツクラブ運営のためには、お客様来館時、退館時の際の(ア)はもちろん、各エリアにて(イ)的なコミュニケーションが大切である。また、より多くのお客様が公平かつトラブルなく施設を使えるよう、適切な(ウ)を浸透させる事も重要である。またスタジオレッスンに関しては一部の特定の顧客に偏らず、(エ)の受入れや継続を促す取り組みも大切である。プールなどの水回り環境では、(オ)面や衛生面の運営作業も重要となる。

**【語群】**

社会 客観 能動 利用ルール 未経験者 安全 受動 返答 挨拶

問2 退会手続き時のポイントに関する以下の記述の(ア)～(オ)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。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。

会員のお客様が、退会手続きをしたいとフロントに声をかけてきた際には、以下のように対応することが重要である。

席にお掛けいただき、本人確認をした上で、(ア)を伺い、(イ)をする。

退会手続きを行う際には、(ウ)日を踏まえた(エ)日を必ず説明し了承いただく。

その後、手続き完了前に、必ず(オ)を会員管理システムなどで確認することが会計上重要である。また、会員証などの返却物の確認も行う。

**【語群】**

継続提案 退会理由 入会 退会 未払金 届出期限 利用開始 本人確認

問3 クレーム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。

クレームはどんな小さなことでもメモを取り記録しておく。  
記録する目的は2つある。1つは、お客様のクレームを(ア)把握する。もう1つは、対面対応の場合はお客様に(イ)メモを取り、きちんと話を聞いていることをアピールする。  
メモした内容は(ウ)でお客様と確認し、後に起こりうる「言った、言わない」を防ぐ。  
電話でクレームを受けた場合は、最後にメモを(エ)し、クレームの内容を確認する。

**【語群】**

イメージ	隠すように	その場	大体	見えるように
数日経った後	復唱	原因	正確に	抜粋

問4 電話の受け方のビジネスマナーの基礎として以下の①～⑤のうち、不適切な番号を二つ選び、適切なマナーを各8文字以内で記載しなさい。

- ①電話はなるべく早くとるが、そのコール回数によって、応答の第一声を変えることが望ましい。
- ②第一声は会社の第一印象となるため、明るく・少し声を高め、はっきり発声できるようにする。
- ③重要なことは聞き漏れのないようにメモを取れば充分である。
- ④自分以外の近くの人に対する電話の取り次ぎでも、お客さまにこちらの取り次ぎ内容が聞こえてしまわないように保留を使用する。
- ⑤1分以上お待たせする場合でも、基本的に保留にして対応する。

問5 プール水温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。

プールガード時、プールで泳いでいた会員様より「今日、プール水温低くない？いつもより寒いわよ。」とのご意見をいただいた。このような時の対応として、まず、ご意見をいただいたことに対して(ア)を行った上で、現在の水温を測定し確認する。クラブが指標にしている(イ)に対し適正な温度であった場合には、該当の会員様にその旨を伝え、規定時間ごとに水温測定を行い管理していることを説明しご理解いただく。

水温が低かった場合には、該当の会員様には現在調整していることを告げ再度お詫びをする。水温が低かった場合には、その後適宜水温を測定し、指標の温度になったところで温度調整を終了する。水質管理日誌にてこれまでの水温等を確認の上、この時間の水温や温度調整を行ったことを(ウ)しておく。いずれの場合も、会員様から水温に対してのご意見をいただいたことについて日報等を活用し、報告・(エ)する。

**【語群】**

記録	提案	指示	設定温度	共有	体感温度
弁解	謝罪	意見	相談		

問6 イベント開催にあたっての緊急時対応体制に関する、以下の記述の(ア)～(オ)にあてはまる適切な語句を下記の語群から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。

東京のフィットネスクラブが5店舗合同で、土日の1泊2日で山梨県の体育館を貸し切ったイベント開催に向け、緊急対応運営マニュアルに盛り込む5つの事項をもとに準備を進めている。遠隔地開催に対応した救護・緊急連絡体制、事前に想定・訓練を行った(ア)の作成、現地体育館・宿泊施設等の(イ)(ウ)の確認、および土日開催のため(エ)を確認しておく必要がある。

さらに、事故・災害発生時のリスクを回避するための(オ)の判断基準と、万一の事故・災害に備え保険加入についても決めておく。

**【語群】**

対応フロー	道路地図	現地救急病院	AED 配置図
イベント中止	看護師	保険金額	避難経路図

問7 あるフィットネスクラブのスタジオマネジメントに関する以下の条件のもと、①②の記述の(ア)(イ)に当てはまる適切な数字を解答欄に記入しなさい。

**【条件】**

- ・週間来館延べ人数：7,464名
- ・週間スタジオプログラム本数：120本
- ・週間スタジオプログラム参加者数：3,372名
- ・スタジオプログラム参加率目標（対来館者数）：50%
- ・スタジオプログラム担当フリーインストラクター割合：65%
- ・フリーインストラクター費用平均（1プログラム）：5,100円（税抜）

- ①スタジオプログラム参加率目標（対来館者数）を達成するためには1プログラム平均週（ア）名の参加者増が必要である。
- ②フリーインストラクターにかかる週間費用（税抜）は（イ）円である。

問8 チームにおけるリーダーの役割に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)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。

チームの中で、スタッフに目指すべき方向を示し、(ア)を達成するためにチームを導くのがチームリーダーである。フィットネスクラブにおいては、クラブをまとめる支配人はまさにリーダーであり、また、フロント、フィットネス、スイミングなどの(イ)を束ねるチーフもリーダーである。それ以外にも、ある企画をクラブ横断的な(ウ)で行う際の(ウ)リーダーや、アルバイトスタッフの育成を担当する人材もリーダーだといえる。リーダーとは肩書を指している訳ではなく、その場面ごとに与えられる役割であるということを確認しておかなければならない。

**【語群】**

地域	部門	モチベーション	プロジェクト
ポジション		目標	役職

問9 忘れ物受け渡し時の流れを以下のイラスト1~4に示した。対応時の問題と思われるイラストの番号を1~4から一つ選び、問題点を12文字以内で解答欄に記載しなさい。



問10 ショップ商品の販売に関する以下の(1)~(4)のイラストの内、スタッフのミスや不正を未然に防ぐために改善すべきイラスト番号を2つ選び、各々の具体的な改善点を10文字以内で記載しなさい。



以上