

令和5年度 第14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5年11月23日（木）

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5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	4			2	2	0			
---	---	---	--	--	---	---	---	--	--	--

氏 名

問1 フィットネスクラブ支店長 A はジム担当マネージャーB 及びスタッフ C に対し設備管理に関する簡単な研修を実施した。研修後に業務スキルが身についているかを確認するため、以下のような簡単な質問を試みた。(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。

A:最後に復習のためにマシンメンテナンスに関する質問をしたいと思います。点検およびメンテナンス業務の計画的な実施はどのような理由から行わなければならないのでしょうか。

B:それはトレーニングマシン整備不良による(ア)と品質維持の点から実施しています。

A:その通りです。週次や月次でそれぞれに合わせたチェックシートやマニュアルを使って行う作業を何と言いますか。

C:それは(イ)と言われています。

A:その通りです。その時留意する点としては抜け漏れが起きないようにチェックすることなどがあります。次の質問ですが、マシンは修繕や更新について計画的に行っていくことが望ましいですが、その理由の一つとして、長期間の継続使用から発生する何を遅らせようとしていますか？

C:それは(ウ)と言われています。

A:マシンの修繕や更新に対応するために会社と対応方針をすり合わせておく重要な点をあげてください。

C:それは(エ)と言われています。

A:はい、その通りです。皆さんマシンメンテナンスに関することがだいぶわかってきていてよかったです。ありがとうございました。

【語群】

顧客満足 事故防止 点検業務 整備不良 経年劣化 予算措置
市場分析 リース契約

問2 店舗では安全マニュアルの不備の見直しを定期的実施している。浴室等水質管理マニュアルにおけるレジオネラ症対策について確認した際の以下の記述で、(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。

公衆浴場における衛生等管理要領等について、厚生労働省によると、レジオネラ症は、感染症法において、(ア)類感染症に分類されている疾患であり、レジオネラ属菌の感染により発症する。レジオネラ(イ)となり、発症すると死に至る場合もある。入浴施設においてレジオネラ菌が検出された場合は、ただちに関係各部署に報告し、必要な措置を行い、条例上、(ウ)への報告が必要な場合は、ただちに管轄(ウ)に報告し、指導を受ける。

レジオネラ属菌が検出された入浴設備は使用を停止し、槽内清掃・換水を実施する。また、循環配管の内壁のバイオフィルムを除去し、消毒することが必要で、高濃度(エ)やその後再検査の結果及び改善対策の実施状況等から、浴槽水等の安全確認がなされたと判断できる場合、通常営業の再開となる。

発生を防ぐには、循環ろ過器を使用している浴槽は毎日、但し、これにより難しい場合であっても、(オ)に1回以上、完全換水して清掃を行うことや、循環ろ過装置の一定期間ごとの逆洗などを行い、汚れを排出するとともに、配管を含めた洗浄・消毒を行うこと、さらに集毛器の毎日の清掃ほか、日々の水質管理が非常に重要である。

【語群】

消防署 肺炎 五 1ヶ月 心疾患 四 保健所
塩素消毒 1週間 窒素消毒

問3 過去3か月以上利用がなかった会員が来館し、以下の(a)～(c)の言動があった。本件の対応方法で(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。

- (a) 「いますぐ支店長をだせ」とフロントにて大声で叫んだ。
- (b) 「会費が引き落とされているが、全く利用していないことは明らかで、全額返金が妥当だ」と要求。
- (c) 「損害を受けたので、賠償金を支払うよう署名しろ」と、用紙を準備してきた。

対応は必ずしも(ア)である必要はなく、上席者がいればフロントスタッフと交代して、丁寧に事情を聴きだす。その会員が大声で叫び続けるようであれば、スタッフや利用者の心理的・身体的安全を考慮して、警備員や警察を呼ぶなどの対応をする旨を伝える(イ)や、実際に呼ぶことも必要である。

入会時に説明する(ウ)に準じた対応となるが、事実確認及び事情によっては柔軟な判断を要するため、その場での即答を避けて、後日連絡とする。連絡はあまり日を置かず、あらかじめ目安を伝えておく。また(エ)は支払う必要がないが、対応に要する時間や労力、会費を返金する場合の金額などを総合的に判断する必要があり、念のため本部や(オ)等へ確認・相談するほうが良い。

【語群】

休会費 威嚇 支店長 警察 弁護士 注意喚起 法律上 賠償金 規約 会計士

問4 以下のクレームを読み、現在使用している見学者アンケートをどのように改善すべきか、改善点を2つ、各15文字以内で解答欄に記載しなさい。

(クレーム内容)

見学後、ご入会されなかったお客様にキャンペーンのお知らせをeメールにて送ったところ、そのお客様から勝手に勧誘のeメールを送るなどクレームをいただいた。

(現在使用しているアンケート)

〇〇スポーツクラブ 見学者アンケート	
1. お名前	
2. 住所	
3. メールアドレス	
4. 電話番号	
5. 見学・目的	・健康維持 ・ダイエット ・筋力アップ ・その他 ()
6. 体験希望日	
ご協力ありがとうございました。	

問5 フィットネス担当Aは後輩スタッフBに対しクレーム対応に関する簡単な研修を実施した。研修後に業務スキルが身についているかを確認するため、以下のような質問を試みた。(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。

A: フィットネスクラブのクレームの4つの発生要因を今学んだので、簡単に復習したいと思います。4つのなかで一番目の「(ア)環境へのクレーム」では、熱い、寒い、臭いなど生理的なこと、(ア)故障で利用できないといった安全に関わることでクレームが発生することを学びました。設定温度や修繕期間の設定など管理を怠らないことで発生を防ぐことができますが、これらはどのような方法で管理できるか例をあげてみてください。

B: はい、これらは定量化しやすい項目であり、継続的にこれらの変化や異常値を観察していきます。

A: つぎは二番目の「(イ)へのクレーム」についての質問です。これらは、スタジオプログラムを変更した場合などに発生しますが、どんな要望からクレームが発生するケースでしょうか。

B: はい、これらは提供する(イ)への要望から生じるクレームです。

A: その通りです。次は三番目の「(ウ)的サービスへのクレーム」に関する質問です。お客様が受けた説明と実態が異なっていると感じられた場合等発生するクレームです。このような時の対応でスタッフが特に留意すべき点はなんでしょうか。

B: はい、それらはスタッフの配慮不足から生じるものです。お客様が説明と違うと感じた点を具体的に傾聴し、(エ)します。

A: はい、その通りです。それでは最後の四番目「会員同士のトラブルによるクレーム」に関する質問です。これらのきっかけとしては、場所取り、マシンの占有などがありますが、これは人と人の何から生じるものですか。

B: はい、それは(オ)からクレームに発展します。

A: はい、その通りです。Bさん確認ありがとうございました。

【語群】

いざこざ 投資 社会 商品 物 絆 復唱 人手 設備 人

問6 フィットネスクラブ A では有料プログラムのパーソナルトレーニング(PT)を提供している。このフィットネスクラブの支店長は PT 売上を増加できないか、担当責任者であるマネージャーに PT セッションの本数増による PT 売上増ができるかのシミュレーションをするように命じた。このマネージャーはこのシミュレーションを以下の条件のもと実施し報告をした。報告内容にある(ア)～(ウ)に当てはまる適切な数字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。

【PT の現状】

雇用種別 条件項目	自社正社員 A	自社正社員 B	業務委託トレーナーC
勤務時間	150 時間/月	150 時間/月	28 時間/月
PT 予約可能枠	勤務時間の 60%	勤務時間の 20%	勤務時間における PT 実施時間比率：75%
予約可能枠に対しての PT 実稼働率	40%	80%	
売り上げ単価	10 分 1,000 円	10 分 1,000 円	10 分 1,500 円
原価	時給単価： 2,000 円	時給単価： 2,000 円	業務委託者への 報酬：売上の 80%

※正社員の人件費は実稼働時間ではなく PT 予約可能枠全てに掛かるものとして計算する。

※管理費等の費用は掛からないものとして計算する。

【報告】

上記の現状から、当フィットネスクラブの PT 月間売上合計は(ア)円で、PT 月間利益は(イ)円であることが把握できた。

業務委託トレーナーのみの現状より稼働を増加させて、この 3 名で PT 月間売上合計を 600,000 円にするためには、60 分セッションを最低でもあと月間(ウ)本実施する必要があることがわかった。

【語群】

5 6 7 12 14 97,800 144,000 157,800 217,800 277,800
360,000 477,000 549,000 657,000

問7 フィットネスクラブ A の商圏と会員に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な数値を計算し解答欄に記入しなさい。数値は、(ア)(イ)は整数、(ウ)は四捨五入し小数点第一位まで記入しなさい。

フィットネスクラブ A の支店長は、自店の会員データを分析した。対象商圏人口は半径 4km 圏内で 42 万人であった。半径 1km, 2km, 3km, 4km ごとの商圏人口及びこのフィットネスクラブの会員参加率は下表の通りである。また、フィットネスクラブ A の会員で 4 km 以上の居住者が総会員数に占める構成比は 20% である。

フィットネスクラブ A 店商圏情報

商圏半径	0m 以上－ 1km 未満	1km 以上－ 2km 未満	2km 以上－ 3km 未満	3km 以上－ 4km 未満
商圏人口 (居住人口)	2 万人	8 万人	12 万人	20 万人
会員参加率 (対商圏人口)	5.0%	0.5%	0.2%	0.1%

この分析から計算すると、総会員数は(ア)人である。半径 3km 以上に住む会員の数は(イ)人である。このフィットネスクラブの全会員のうち半径 0km～1km 未満に住んでいる会員数は全会員の(ウ)%を占めている。会員数の計算は居住人口で行うこととする。

問 8 小型ジム・スタジオ A 店の支店長 A は、最近競合店の出店により、会員数が減少しているため月会費変更の検討をしている。支店長 A は A 店の次期支店長候補 B の育成も兼ねて、この課題に関して以下の議論を行った。(ア)～(オ)に当てはまる数値を計算し解答欄に記入しなさい。

A：会員数が減少しているため月会費変更の検討をしています。当店の現状は君も知っているように以下の通りです。

小型ジム・スタジオ A の運営現状

- ・平均月会費：8,000 円
- ・固定費： 賃料：月 2 万円/坪(面積 300 坪) 人件費：社員 8 名(平均年収 360 万円)
- ・変動費：水道光熱費：月 1,000 円/会員 1 名
- ・現会員在籍数：1,100 人

A：SWOT などの分析と本社とのすり合わせが必要です、会員サービスに付加価値を付けて、会費を値上げするか、あるいは会費を下げて在籍数を伸ばすのか、まだ、方向性が決まっていない状況です。そこで、将来支店長職を希望するあなたの収益管理能力を確認する意味でも、次の 2 つのケースの損益分岐点会員数を計算してみてください。

ケース 1 は、会員一人当たりの平均月会費を 9,000 円に上げること。ケース 2 は、会員一人当たりの平均月会費を 7,000 円に下げることです。

B：はい、わかりました。損益分岐点会員数は「固定費+変動費=売上」になる会員在籍数となります。ケース 1 とケース 2 で固定費は変わらないとしますと、固定費の賃料と人件費を合計すると、月に(ア)円となります。ですので、ケース 1 の値上げの場合、売上は会員在籍数と平均月会費でわかりますので、損益分岐点会員数は「固定費+変動費=売上」になる会員在籍数なので以下の式になります。

$$\text{売上} = \text{固定費計(ア)円} + \text{変動費}\{1,000 \text{円} \times \text{会員在籍数(イ)人}\} = \text{平均月会費} \times \text{損益分岐点会員数(イ)人}$$

これを計算すると 損益分岐点会員数/月は(イ)人となります。

次にケース 2 ですが、損益分岐点会員数を(ウ)名とすると、今度は次の式になります。

$$\text{売上} = \text{固定費計(ア)円} + \text{変動費}\{1,000 \text{円} \times \text{会員在籍数(ウ)人}\} = \text{平均月会費} \times \text{損益分岐点会員数(ウ)人}$$

これを計算すると 損益分岐点会員数/月は(ウ)人となります。

A：そうですね。ではケース 1 及びケース 2 について、会員数が現状から増減しない場合は、1 か月当たりの損益額がそれぞれいくらになりますか。

B：はい、わかりました。この場合、利益は売上から経費(固定費+変動費)を引いて計算します。尚、固定費、変動費は上記以外他には考えないものとしています。ケース 1 の値上げの場合は、1 か月当たりの損益額は(エ)円となり、ケース 2 の値下げでは、損益額は(オ)円となります。

A：その通りです。損益管理に必要なこうした数値計算力も重要なので本日、確認してみました。ありがとうございました。

問9 フィットネスクラブでは、支店長 A のもと、事務フロント担当マネージャーB、ジム・スタジオ担当マネージャーC、スイミング担当マネージャーD の 4 名で勤怠管理に関する以下のミーティングを実施した。(ア)～(オ)に当てはまる数字を解答欄に記入しなさい。

A: では確認のためシフト上の休憩時間に関して質問します。本クラブの営業時間は AM9:00～PM11:00 ですね。労働基準法では次のスタッフの休憩時間は何分与える必要がありますか。

- ・スタッフ X は早番で、就業時間は AM8:30～PM3:00
- ・スタッフ Y は遅番で、就業時間は PM3:00～PM11:30 です。

B: はい、労働基準法では、労働時間が 6 時間を超え、8 時間以下の場合には少なくとも(ア)分、8 時間を超える場合は、少なくとも(イ)分の休憩を与えなければならないとあります。ですので、スタッフ X には(ア)分以上の休憩を与えます。そして、スタッフ Y には(イ)分以上の休憩を与えます。

A: はい、その通りです。次に労働基準法では、法定労働時間の上限があり、責任者はスタッフのシフトとローテーションはしっかり管理しなければなりません、1 日と 1 週間の上限時間を教えてください。ただし、変動労働時間制は採用しないこととします。

C: はい、1 日(ウ)時間、1 週間(エ)時間を超えて労働させてはならないとなっています。

A: はい、その通りです。あと何か困っていることありますか。

D: 支店長、スタッフ F 君ですが、無断で欠勤や連絡なしに遅刻することが多く、他のスタッフにも迷惑をかけることが非常に多く、常日頃から注意してきました。あと 1 か月様子を見て、駄目なようなら解雇にすると伝え、勤務態度に改善が見られなかったら、1 か月後に即日解雇にし、手当は支給しないという対応を取りたいのですが、問題あるでしょうか。

A: D マネージャー、従業員の解雇はトラブル回避の為にも慎重に進めるべきです。解雇の予告は、解雇の日を特定しなければならないのです。期日が不確定なものや条件付きの予告は、解雇予告とはみなされません。解雇をする場合には、少なくとも(オ)日前に解雇予告をするか、即時解雇する場合は、(オ)日分以上の平均賃金相当の解雇予告手当を支払わなければならないので、責任者は十分理解しておく必要があります。

D: 支店長、わかりました。慎重に進めさせて頂きますので、また具体的な対応策をご相談させていただきます。よろしくお願ひします。

問 10 フィットネスクラブのリスク管理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。

フィットネスクラブのスポーツ教室担当コーチは、生徒に教える側であり予測できたはずの事故や、事故発生時の対応が不適切であった場合には、コーチの(ア)義務に過失があったとして損害賠償請求される場合がある。その場合、コーチの過失や(イ)行為については、(ウ)責任にもとづき、コーチを雇用している会社も賠償責任を負う。

スポーツ教室で使う施設や設備の本来もつべき安全性を欠いている状態を(エ)といい、(エ)が怪我の原因であるときには、(オ)責任に問われる可能性がある。施設・設備の(エ)による事故の例としては、「体育館の手すりが錆びていて破損し、階段から転落した。」、「プールの水深が規定より浅いにもかかわらず、飛び込み台を撤去せずに、飛び込み台から飛び込み練習をさせ、プール底面に頭を打ち付けた。」などがある。

【語群】

購入 支払い 使用者 順法 工作物 安全配慮 瑕疵 利点
非使用者 不法 加工品

以上