

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：90分

注意

1. 本試験の問題は、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 | | | 1 | 1 | 0 | | | |
|---|---|---|--|--|---|---|---|--|--|--|

氏名

次の問1～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1 新型コロナウイルス感染症による影響に関する以下の記述で、(ア)～(エ)にあてはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

緊急事態宣言中は、「(ア)」が呼びかけられた。学校休校やクラブ活動の停止、外出自粛要請等の一連の措置が子どもに与えた影響について国立研究開発法人国立成育医療研究センターが行った2020年調査によると、小学生・中学生・高校生では約(イ)%で運動時間が減少し、高校生では一週間一度も運動しなかった者の割合が約(ウ)%以上となった。

新型コロナウイルス感染症の拡大防止の影響により、全ての年代で身体活動量の低下がみられた。今後、中長期に渡り感染症対策と向き合っていかなければならない現状において、運動不足による身体的及び精神的な健康を脅かす健康(エ)被害が懸念される。

- ①(ア)GO TO (イ)60 (ウ)30 (エ)一次
- ②(ア)STAY HOME (イ)90 (ウ)50 (エ)二次
- ③(ア)STAY HOME (イ)90 (ウ)30 (エ)二次
- ④(ア)STAY HOME (イ)60 (ウ)50 (エ)二次

問2 公的保険等サービスに関する以下の(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)少子化・高齢化が進行し、国民医療費が毎年増大しており、2017年度には43兆円を突破。2020年度はコロナ禍で一時的に42.2兆円と前年度と比べて減少するが、2021年度には約64兆円を超えた。
- (b)平成23年度国民医療費(厚生労働省)によると、国民医療費のうち医科診療医療費の約2分の1は生活習慣病関連である。
- (c)公的保険外の予防・健康管理サービス産業を積極的に創出、サービス提供がされることによって公的保険等のサービスの適正化につながられると見られている。
- (d)政府は日本再興戦略(2013年6月閣議決定)のなかで、「効果的な予防サービスや健康管理の充実により、健やかに生活し、老いることができる社会」の実現を目指す、健康寿命伸長産業の育成、予防・健康管理の推進に関する新たな仕組みづくりを実施するとしていた。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問3 組織設計の原則に関する以下の(a)～(c)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。

(a) (ア) 範囲の原則

1人の管理者が直接的に管理できる部下の人数には限界があるという原則。

(b) 命令一元化の原則

業務において常に1人の上司から命令を発信すべきであるという原則。組織の中で複数の担当者から指示が出ると現場は混乱してしまい、(イ)性の低下が懸念される。

(c) (ウ) 委譲の原則(例外の原則)

定型化された業務の処理は部下に委譲し、上司は非定型業務、例外的な意思決定に専念すべきという原則。

- ①(ア)許容 (イ)生産 (ウ)役職
- ②(ア)統制 (イ)生産 (ウ)権限
- ③(ア)統制 (イ)協調 (ウ)役職
- ④(ア)許容 (イ)協調 (ウ)権限

問4 労働法等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労働関係調整法で、「労働者」は、職業の種類を問わず、事業または事務所に使用される者で賃金を支払われる者をいう(第9条)。
- ②労働基準法は、労働条件の最低基準を定める法律であり、違反する使用者(会社)に対しては税務署による是正の監督指導などが行われる。
- ③厚生労働省は、全国安全週間(7月1日から7日まで)に先立ち、労働災害の防止の取組を進めるための「従業員の幸せSAFEコンソーシアム」を、令和4年6月20日に設立した。
- ④労使が合意しても労働契約の内容は変更することができない。

問5 ハラスメントに関する以下の(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) マタハラとは、妊娠・出産・育児休業などを「理由として」、解雇・雇い止め・降格など労働者に対して不利益な取扱いを行うことで、男女雇用機会均等法や育児・介護休業法に抵触する場合がある。
- (b) セクハラとは他の者を不快にさせる職場における性的な言動であり、職員が職員に対して職場以外で行うものは対象となる。
- (c) パワハラとは、(i)優越的な関係を背景とした、(ii)業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、(iii)就業環境を害すること(身体的もしくは精神的な苦痛を与えること)の3つの要素をすべて満たすものとされる。
- (d) 妊娠・出産・育児休業などの事由が終了してから2年以内に不利益取扱いがなされた場合は、これらの事由を「契機とした」不利益取扱いと判断される。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問6 健康経営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。

NPO 法人健康経営研究会は、健康経営では「企業が人(従業員)という(ア)を(イ)し、企業が成長することで、社会の(ウ)に寄与する」ことが重要と考えられている。

- ①(ア)財源 (イ)有効活用 (ウ)進展
- ②(ア)財産 (イ)活性化 (ウ)進化
- ③(ア)資本 (イ)健全化 (ウ)健康
- ④(ア)資源 (イ)資本化 (ウ)発展

問7 高血圧症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。

高血圧には本態性高血圧と二次性高血圧がある。二次性高血圧は、甲状腺や副腎などの病気があり、それが原因で高血圧を起こすものをいう。(ア)でも二次性高血圧を合併する。それに対し、日本人の大部分の高血圧は、それらの原因のない、本態性高血圧である。本態性高血圧は、食塩の過剰摂取、肥満、飲酒、運動不足、(イ)や、(ウ)体質などが組み合わさって起こると考えられている。

- ①(ア)トゥレット症候群 (イ)心的外傷 (ウ)特異
- ②(ア)ADHD (イ)睡眠不足 (ウ)アレルギー
- ③(ア)睡眠時無呼吸症候群 (イ)ストレス (ウ)遺伝的
- ④(ア)薬物依存症 (イ)偏食 (ウ)滲出性

問8 サプリメント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。

サプリメントはビタミンや(ア)など健康の維持増進に役立つ特定の成分を(イ)し錠剤やカプセル状にしたもので、一般に(ウ)に分類される食品のことを指している。(ウ)もサプリメントも法律上の定義はなく、健康の維持増進のために利用されている。

- ①(ア)酵素 (イ)固定 (ウ)特定保健用食品
- ②(ア)ミネラル (イ)濃縮 (ウ)健康食品
- ③(ア)コラーゲン (イ)分解 (ウ)栄養機能食品
- ④(ア)乳酸菌 (イ)粒状に (ウ)機能性表示食品

問9 認知症に関する以下の(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)認知症は、記憶障害、見当識障害、判断力の低下(中核症状)を引き起こす脳の認知機能障害を指す。
- (b)アルコールの大量摂取が原因と考えられる認知症をアルコール性認知症を指している。
- (c)軽度認知障害は正常と認知症の間ともいえる状態だが、認知症ではない。
- (d)認知症の原疾患で最も多く代表的な疾患はアルツハイマー病である。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 10 筋活動様式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筋が力を発揮しながら短縮する場合をコンセントリック・アクションという。
- ②筋が力を発揮しながら伸張する場合をエキセントリック・アクションという。
- ③筋の長さが変わらずに筋力発揮される活動様式をアイソメトリックという。
- ④筋が一定の速度で収縮するときに筋力発揮される場合の活動様式をアイソトニックという。

問 11 ホルモン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ノルアドレナリン / ノルエピネフリンは、交感神経の情報伝達に関与する神経伝達物質である。
- ②インスリンは、膵臓から分泌されるホルモンの一種で、糖の代謝を調節し、血糖値を一定に保つ働きを持つ。
- ③グルココルチコイドは、全身的にミトコンドリアでの有酸素性エネルギー代謝活性を高める。
- ④抗利尿ホルモンは、腎臓での尿生成を抑制し、血管平滑筋を収縮させて血圧を上げる。

問 12 メディカルフィットネス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。

メディカルフィットネスとは、狭義では「(ア)フィットネス」、広義では「(イ)フィットネス」とされている。日本において現在、「メディカルフィットネス」施設と位置づけられる施設例としては、健康増進施設、指定運動療法施設、(ウ)、リハビリルーム、デイケアなどがある(日本メディカルフィットネス研究会)。

- ①(ア)医療機関が運営する (イ)医学的要素を取り入れた (ウ)医療法 42 条施設
- ②(ア)医療保険が適用される (イ)医療機関が建てた (ウ)医療フィットネス施設
- ③(ア)医療法に基づいた (イ)医師が常駐する (ウ)理学療法施設
- ④(ア)医師の処方に基づく (イ)医療施設と契約している (ウ)病院内運動施設

問 13 経済産業省とスポーツ庁はスポーツ未来開拓会議の「中間報告～スポーツ産業ビジョンの策定に向けて～」(2016年)のなかで、スタジアム・アリーナを核とした街づくりの実現を目指すために以下の課題(a)～(d)を挙げている。これらの記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)民間資金の活用および公民連携を促進し、スタジアム・アリーナの収益モデルの確立を図る(コストセンターからプロフィットセンターへ)。
- (b)高校・大学スポーツの資源の活用、アマチュアスポーツ大会などへのビジネス手法の積極的導入、障がい者スポーツの活性化など、スポーツコンテンツホルダーの経営力を強化することにより、新ビジネスの創出を促進する。
- (c)専門的・実践的な人材育成及びマッチング機能を有するプラットフォームの構築、学生への教育の充実、アスリート引退後のキャリアの選択肢の充実とアイデンティティ支援によるスポーツ人材の育成・活用を図る。
- (d)スポーツを「みる」「する」「ささえる」楽しみを拡張、ウェアラブル機器の導入によるスポーツを通じた健康ビジネスの拡大、スポーツデータの活用、様々な媒体の活用を前提としたスポーツメディアビジネスの拡大など他産業との融合による新たなビジネスを創出する。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 14 サービス・プロフィット・チェーン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。

サービス・マーケティングの分野で顧客満足を高めていくための体系的な手法にサービス・プロフィット・チェーン(J.L.ヘスケットら,1994年)がある。ここでのポイントは顧客満足の起点が(ア)満足に置かれている点にある。高い(ア)満足がモチベーションや組織へのロイヤリティとなり、それが高いサービス品質へとつながっていく、との考え方である。そのため、組織全体として顧客志向の態度を明示し、(ア)満足も含めた組織文化を醸成していくことが、ひいては顧客満足につながる。そのような全体視点をもって品質マネジメントを考えることがポイントだといえる。

また、内部サービス品質を構成する要素としては、職場設計、(イ)設計、(ア)の選考と訓練、(ア)報酬と認知、顧客サービスの支援がある。顧客満足を構成する要素としては、顧客保持率、繰り返される取引、(ウ)がある。

- ①(ア)株主 (イ)取引 (ウ)クチコミ
- ②(ア)従業員 (イ)取引 (ウ)マスメディア
- ③(ア)株主 (イ)職務 (ウ)マスメディア
- ④(ア)従業員 (イ)職務 (ウ)クチコミ

問 15 フィットネスクラブ入会者の顧客生涯価値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。尚、消費税は考慮しないものとする。

フィットネス業界における顧客生涯価値(CLV: Customer Lifetime Value)は、フィットネスクラブの多くが、月会費による会費制ビジネスのため下記のように算出することができる。

フィットネス業界 CLV=平均月単価(平均月会費+月間平均会費外売上)×平均継続期間

フィットネスクラブ A の支店長 B は来年度予算の 4 月から 6 月の間の入会者における入会后 1 年間の CLV がどれだけあるか、仮に退会者が出ない場合のシミュレーションを以下の条件でおこなった。

平均月会費:7,000 円/会員、月間平均会費外売上:500 円/会員

4 月-6 月の入会者合計予算: 400 名

ケース 1: 入会特典として 1 か月目の月会費を無料にする。この場合入会者予算は 20%増とする。

ケース 2: 入会特典として 1 か月目月会費無料は実施しない。この場合入会者予算は当初のままとする。

上記のケース 1 とケース 2 から仮に退会者がでない場合の入会者の CLV 合計を計算した結果、ケース(ア)の方は、CLV が(イ)円となり、もう一方のケースよりも高いことがわかった。

この場合、CLV が低いケースでは、入会者一人当たりの平均会費外売上を(ウ)円にすると、ケース(ア)の CLV と同額になる。

- ①(ア)1 (イ)36,000,000 (ウ)1,342
- ②(ア)1 (イ)39,840,000 (ウ)1,300
- ③(ア)2 (イ)29,700,000 (ウ)800
- ④(ア)2 (イ)39,600,000 (ウ)1,250

問 16 デジタルとヒトの役割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デジタルに置き換えられように見える仕事でも、顧客の価値視点で見ると価値低下となるリスクも秘めている場合がある。
- ②顧客をカスタマーサクセスへと導くために、デジタルではコーチングを、ヒトではティーチングを担うことが理想とされている。
- ③「リアルをデジタルに置き換えただけ」では、代替手段に留まってしまうので、新たな価値を生むようにするのが DX (デジタルトランスフォーメーション) である。
- ④ヒトとデジタルではそれぞれの強みが異なるが、現代では切り離してカスタマージャーニーを設計することは推奨されていない。

問 17 IS09001:2015 の「品質マネジメントの 7 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) フィットネスクラブの場合、顧客重視の姿勢はもちろんのこと、特にサービスの提供を中心とする現場があるため、IS09001:2015 の 7 つの項目のなかでも「プロセスアプローチ」や「改善」が大事になり、PDCA サイクルを機能させてサービスの提供価値を維持・向上させていく連続的な取り組みとして「品質マネジメントの 7 原則」を理解する必要がある。
- (b) 「人々の積極的参加」とは、サービスを提供するフィットネスクラブスタッフとサービスを提供される顧客が積極的に交流することである。
- (c) 「客観的事実に基づく意思決定」とは意思決定の不確かさを少なくするために、データ・情報の分析・評価から意思決定することである。
- (d) 「改善」とは、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ことである。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 18 職場の安全衛生に関する以下の(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。

規模や従業員数に関係なくフィットネスクラブを含め全ての事業場が守らなければならない主な義務は次のとおりである。

- (a) 定期健康診断結果報告の届出
- (b) 安全衛生教育の実施
- (c) ストレスチェック制度の実施
- (d) 作業環境の測定

①0(なし) ②1 つ ③2 つ ④3 つ

問 19 マーケティングプロセスに関する以下の(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) マクロ環境とは、事業の外部環境のうち、企業が統制可能なものを指す。
- (b) PEST 分析とは正しくは、「人口(Population)」「経済(Economy)」「社会(Society)」「技術(Technology)」の分析をすることである。
- (c) ミクロ環境分析の代表的なものの一つとして「3C 分析」がある。
- (d) アメリカの経営学者フィリップ・コトラーはマーケティングプロセスとして、マクロ環境、ミクロ環境の調査後は STP→MM→I→C の順に進める方法があることを提唱している。

①(a) (b) ②(a) (c) ③(b) (d) ④(c) (d)

問 20 アメリカの経営学者フィリップ・コトラーによるマーケティングの進化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マーケティング 1.0 は「情緒的価値」のマーケティングと呼ばれている。
- ②マーケティング 2.0 は「消費者志向」のマーケティングと呼ばれている。
- ③マーケティング 3.0 は「価値主導型」のマーケティングと呼ばれている。
- ④マーケティング 4.0 は「自己実現」のマーケティングと呼ばれている。

問 21 マーケティングプロセスの一つである STP 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)セグメンテーションとは、様々な基準や指標によって市場を仕分けすることである。
- (b)セグメンテーションの代表的な3つの指標としては「デモグラフィック」「行動属性」「サイコグラフィック」がある。
- (c)ターゲティングは、市場セグメンテーションにより抽出した市場のなかから「標的市場」を選定する段階である。
- (d)ポジショニングをする目的を一言で表すと「競争相手との競合状況を踏まえ、独自性を目指すこと」になる。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 22 リ・マーケティングに関する以下の記述で、(ア)に当てはまる適切な数字を①～④から一つ選びなさい。

総合型フィットネスクラブ A ではプールを保有しており、リ・マーケティングにより子供向けスイミングスクールの導入を検討している。子供スイミングスクール導入に関する投資額とこの投資の回収期間は以下を考えている。

投資額：導線の確保やロッカーの設置、備品購入などで 1,000 万円

投資回収期間：5 年

月会費及び経費に関する条件が次の場合、上記の投資を 5 年間で回収するには、月間平均会員数は最低(ア)名の在籍が必要である。

【月会費及び経費の条件】

- ・月会費 7 千円
- ・スクール運営人件費 20 万円/月
- ・スクール運営雑費 5 万円/月
- ・その他費用 (減価償却含む)

尚、消費税及びその他費用は考慮しないものとする。

①50 ②53 ③57 ④60

問 23 日本救急医学会熱中症診療ガイドライン 2015 による熱中症の診断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。

暑熱環境における体調不良では常に熱中症を疑う。熱中症とは「暑熱環境における(ア)によって起こる状態の総称」である。すなわち「暑熱による諸症状を呈するもの」のうちで、他の原因疾患を除外したものを熱中症と(イ)する。熱中症を軽症から重症まで 1 つの軸で I、II、III 度の 3 段階の(ウ)に分類する。I 度は現場にて対処可能な病態、II 度は速やかに医療機関への受診が必要な病態、III 度は(エ)、医療者による判断により入院(場合により集中治療)が必要な病態である。

- ①(ア)環境適応の障害 (イ)判断 (ウ)重症度 (エ)人工呼吸
- ②(ア)身体適応の障害 (イ)判断 (ウ)危険度 (エ)採血
- ③(ア)身体適応の障害 (イ)診断 (ウ)重症度 (エ)採血
- ④(ア)環境適応の障害 (イ)診断 (ウ)危険度 (エ)人工呼吸

問 24 キャッシュフロー計算書に関する以下の(a)～(d)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。

- (a)減価償却費は、費用として収益を(ア)させているが、キャッシュは(ア)しない。
- (b)借入や社債を発行することにより、キャッシュは(イ)する。
- (c)借入金の返済および社債の償還により、キャッシュは(ウ)する。
- (d)有形固定資産、無形固定資産の取得をすれば、キャッシュは(エ)する。

- ①(ア)増加 (イ)増加 (ウ)減少 (エ)増加
- ②(ア)減少 (イ)減少 (ウ)増加 (エ)増加
- ③(ア)減少 (イ)増加 (ウ)減少 (エ)減少
- ④(ア)増加 (イ)減少 (ウ)増加 (エ)減少

問 25 会社経営、クラブ運営に関する以下の(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)新たな店舗を出店する際、店舗をとりまく環境を分析する手法の一つとして「SWOT分析」がある。
- (b)損益計算書は、ある一定の期間(通常は1年間)における企業の損益の数値を示したものであるが、貸借対照表と、キャッシュフロー計算書はある時点(決算期時点)の数値を示したものである。
- (c)過去の実績を元にした日々の計画を実行していくことで、中長期経営計画を達成していくことを「バックカスティング」という。
- (d)損益分岐点とは、固定費は考慮せず、売上高が変動費を上回る時点をさす。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 26 貸借対照表に関する下記の項目別金額を用いて、自己資本比率を計算し、適切な数値を①～④から一つ選びなさい。

(単位：百万円)

| | |
|------|--------|
| 固定負債 | 4,000 |
| 固定資産 | 5,000 |
| 資産合計 | 12,500 |
| 流動負債 | 6,000 |

- ①12% ②20% ③32% ④40%

問 27 損益計算書に関する以下の科目別金額を用いて、経常利益率を計算し、適切な数値を①～④から一つ選びなさい。(小数点以下は四捨五入)

(単位：千円)

| | |
|-------------|---------|
| 売上総利益 | 70,000 |
| 営業外収益 | 500 |
| 販売費および一般管理費 | 22,000 |
| 売上原価 | 130,000 |
| 営業外費用 | 300 |
| 法人税等 | 1,500 |

①22% ②23% ③24% ④25%

問 28 リーダ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。

社会心理学者の三隅二不二氏が1960年代に提唱したPM理論は、P機能とM機能で構成されている。P機能とは、メンバーへの指示や叱咤激励などにより、目標を達成する能力をいう。一方、M機能とは、人間関係に配慮し、集団のチームワークを維持・強化する能力をいう。PM理論では、P機能とM機能の2つの能力要素の強弱により、リーダーシップを4つに分類している。

- (a) 2つの機能をともに発揮する理想的なリーダーシップのタイプは「分割型」と呼ばれている。
- (b) 2つの機能を発揮できないタイプは目標を達成する力も、集団を維持・強化する力も弱い「放任型」と言われている。
- (c) P機能が強くM機能が弱いタイプは、「温情型」であり、目標を達成することができるが、集団を維持・強化する力が弱い。
- (d) P機能が弱くM機能が強いタイプは、「専制型」であり、集団を維持・強化する力はあるが、目標を達成する力が弱い。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 29 フィットネスクラブの戦略・戦術に関する以下の(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)戦略は、戦術を実行するためのより具体的な方法であり、実行には現場までその方法を浸透させておく必要がある。
- (b)フィットネスクラブがトレーニングジムを24時間化したり、高額ダイエットプログラムを導入することは、正に戦略である。
- (c)フィットネスクラブがSWOT分析やマーケティングミックスを実行することは、どちらも戦略である。
- (d)フィットネスクラブの立地、施設スペック、料金などは、戦略・戦術の基本となる。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 30 フィットネスクラブの戦略策定における外部環境の変化に関する以下の(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)総務省によると、日本の2023年7月時点の人口推計は、約1億2,500万人であるが、今後65歳以上の比率が少しずつ減少するため、若年層向けのコンテンツ開発が優先される。
- (b)マーケティングにおいて、対象地域の調査には、居住人口以外にも、昼間人口、年代比率、地域の歴史など、多角的な視点が必要である。
- (c)働き方改革により、日本の合計特殊出生率は近年2015年以降で微増傾向にあるため、ジュニア向けコンテンツを充実させておくことが大切である。
- (d)医療保険や介護保険にできるだけ頼らないための健康づくりを担う場としても、フィットネスクラブは提供するサービスを考えていく必要がある。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 31 フィットネスクラブの損益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。

クラブの日々の運営において、経費コントロールで重要な経費の一つには(ア)がある。その背景としては、平成26年～令和4年の最低賃金全国加重平均額が上がりつづけている現状があり、これまでの効率を重視したアルバイト非正規社員雇用だけでなく、より少人数で質を求めた正規雇用施策も考えるべきである。また、(ア)以外の経費としては、(イ)も重要で、(ウ)を基本としながらも、(ウ)の各分配率を考えながら絶対量が膨張しないように調整が求められる。

- ①(ア)人件費 (イ)広告宣伝費 (ウ)メディアミックス
- ②(ア)福利厚生費 (イ)水光熱費 (ウ)メディアミックス
- ③(ア)人件費 (イ)水光熱費 (ウ)減価償却
- ④(ア)人件費 (イ)広告宣伝費 (ウ)SNS 広告

問 32 店舗運営に関する以下の(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)カスタマーサクセスとは、顧客を成功に導くための受動的なアプローチで、結果として自社の売上や利益につなげる取り組みのことである。
- (b)UX(ユーザー・エクスペリエンス)とは、顧客が製品やサービスを通じて得られる体験のことで、顧客がより望む方向へ近づけることが重要である。
- (c)DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは、デジタル技術を導入・利用することで、現在の業務の手間を減少させ、従業員の負荷を下げることであり、UXとは無関係である。
- (d)LTV(ライフタイムバリュー)とは、顧客が在籍期間中に、どれだけの利益をもたらしてくれるかをいう。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 33 フィットネスクラブの動向に関する以下の(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) 米国と日本のフィットネスクラブ参加率の差には、それぞれの医療費の自己負担率が違うことが影響しているとも考えられている。
- (b) プールとスタジオを備えるような大型クラブの場合、賃貸借契約期間は、10年などの長期間になりやすい。
- (c) プールや浴場を備えた大型クラブの場合、水光熱費を含む固定費の割合が、トレーニングジムエリアのみなどの小規模クラブに比べ、高くなりやすい。
- (d) 2017年以降、日本の総合型フィットネスクラブ大手の開示資料では、40歳以下のフィットネス会員の構成比率が50%を超える増加傾向で推移している。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 34 フィットネスクラブ運営時のトラブル対応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。

(ア)を通じて対応する手段は、法的で(イ)な主張ができるメリットがある。また、双方に記録を残す(ウ)などで、(エ)の負担も少なくなるが、発生初期には(オ)な対応姿勢も重要である。

- ①(ア)税理士 (イ)情情的 (ウ)配達証明 (エ)クラブスタッフ (オ)情情的
- ②(ア)弁護士 (イ)情情的 (ウ)内容証明郵送 (エ)法務局 (オ)論理的
- ③(ア)弁理士 (イ)論理的 (ウ)配達証明 (エ)法務局 (オ)情情的
- ④(ア)弁護士 (イ)論理的 (ウ)内容証明郵送 (エ)クラブスタッフ (オ)情情的

問 35 フィットネスクラブにおける顧客マネジメントに関する以下の(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) NPS(ネットプロモータースコア)とは、顧客推奨度のことで、自分の近い人に勧めるかどうかのアンケートを基に、0～10に数値化している。
- (b) 顧客満足度の調査は、商品やサービスに対する現時点での評価を行うため、調査結果から見えた課題を、改善するのに適している。
- (c) NPSで数値化されたもののうち、0～6は批判者、9～10は推奨者とされ、批判者の割合から推奨者の割合を引いたものを「NPS」とし、低いほうが良い。
- (d) 顧客マネジメントには、顧客が持つ満足や不満足の間感という見えないものを、できる限り定量化することが大切であり、見学・体験から入会、継続、紹介、購買など多くの指標がある。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 36 会員数が 2,000 名のフィットネスクラブにおける、会員種別ごとの在籍比率と月会費は以下の通りである。どの会員種別においても、入会者はある一方、平均して入会后 1 年間で 40%が離脱し、離脱者は平均 6 か月在籍する。この場合の 1 年間の合計会費収入を計算し適切なものを、①～④から一つ選びなさい。尚、この期間の入会者分は考慮しないものとする。

フルタイム会員 : 60% 月会費 10,000 円

デイトタイム会員 : 30% 月会費 8,000 円

ジュニア会員 : 10% 月会費 7,000 円

①218,400 千円 ②131,040 千円 ③87,360 千円 ④174,720 千円

問 37 ICT 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) ICT とは Internet and Communication Technology の略であり、日本語では「情報伝達技術」または「情報通信技術」と解釈されている。

(b) IoT とは Internet of Things の略で、モノのインターネットと訳される。インターネットに繋がっているコンピュータだけでなくそれ以外の「モノ」をインターネットに繋げることで今までにない概念を生み出すことが期待されている。

(c) AI とは Artificial Intelligence の略で、今日の世界では、AI(人工知能)を構成要素とする情報通信ネットワークシステムである AI ネットワークシステムなどに牽引された第四次産業革命が進展しつつある。

(d) UI とは User Interface の略で、「ユーザーがサービスを通して得られる体験」を意味し、サービスの質にかかわる部分である。

①1 つ ②2 つ ③3 つ ④4 つ

問 38 インターネットの普及により生じた購買プロセスの変化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。

インターネットの普及により購買プロセスの変化として以下の実業家の望野和美が 2005 年に提唱した「AISCEAS」がある。

「Attention」→「Interest」→「Search」→「Comparison」→「Examination」→「Action」→「Share」

このうちインターネットの普及前からある購買プロセスは(ア)(イ)(ウ)である。

- ①(ア)Attention (イ)Interest (ウ)Action
- ②(ア)Attention (イ)Interest (ウ)Share
- ③(ア)Interest (イ)Examination (ウ)Action
- ④(ア)Search (イ)Examination (ウ)Action

問 39 フィットネスクラブにおける ICT 活用に関する以下の(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)マシンメーカーによっては、運動履歴をデジタル管理できるシステムをマシンと連携させ、アプリ上でワークアウト結果をいつでも確認できるような ICT サービスを提供している。
- (b)マシンメーカーではない外部サプライヤーからのアプリサービスも出てきており、クラブ内外の運動データと体重、血圧、体組成などのデータも一元管理し、より個別性の高いサービス提供なども行っている。
- (c)アプリサービスはプッシュ通知によるタイムリーなサポートも実施している。メルマガに比べて開封率は高くはないが、会員とのクラブ外でのコミュニケーション手段として活用されている。
- (d)ICT の活用により、クラブはこれまで属人的だったフィットネスサービスから、データに基づいたフィードバックやコミュニケーションを行えるようになってきている。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 40 防災・防火設備に関する以下の(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)総合フィットネスクラブに通常設置が必要となる消防用設備として、消火器、誘導灯、自動火災報知設備、屋内消火栓設備、避難器具などがある。
- (b)施設運営者・防火管理者は、消防用設備の年次点検を行い、所轄消防署への報告を行う義務がある。
- (c)消防隊進入口付近や避難階段、防火戸付近に物を置くなど、非常時の避難や消防隊の進入を阻害するようなことのないよう十分に注意しなければならない。
- (d)プールや浴室は、塩素による錆が発生しやすいので、避難器具や排煙窓が問題なく作動するか、定期的に確認することを怠ってはならない。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 41 水質管理、排水処理に関する以下の(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)総合型フィットネスクラブのプール、浴槽には水質管理のため、循環ろ過設備が必須であり、メンテナンスが容易なカートリッジ式ろ過のシステムが最も使用されている。
- (b)適切な水質管理を行うために、点検スペースの確保やヘアキャッチャー清掃用のシンクの配置、水質が確認しやすい照明の配置など、機械室内の設備レイアウトも考慮すべきである。
- (c)公共下水の容量によっては、排水流量制限がかかり、一気に排水ができないため、一時的に排水を溜める排水槽の設置が義務付けられている場合がある。
- (d)排水槽の詰まりやポンプなどの不具合を放置すると排水障害となり水が逆流する恐れもあるため、定期的に点検すべきである。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 42 車両管理に関する以下の(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)送迎バスの法定点検や毎日の安全確認、ドライブレコーダーの設置など、交通トラブルの防止に努めなければならない。
- (b)送迎バスの運行の際は、アイドリングストップの徹底など、環境負荷低減への取り組みも実施すべきである。
- (c)保育園をはじめ、スイミングスクールやフィットネスクラブでも送迎バスの運行に際し、子どもの置き去りを防ぐ安全装置の設置が義務化されている。
- (d)送迎バスでの子供の置き去りに関する事故防止のため、管理者は車内確認のマニュアル策定と実施の徹底に取り組まなければならない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 43 会員数の増加にともない、マシンジムの混雑緩和とバリューアップのため、リニューアル工事として、トレーニングマシンの新設と設置、建物の通常の維持管理のため、壁紙の張替えを実施した。以下の費用（税抜き）のうち資産計上される毎月の減価償却費として適切なものを①～④から一つ選びなさい。ただし、マシンの減価償却年数は5年間とし、定額法とする。尚、マシン運搬設置費は償却対象とする。

- ・トレッドミル 5 台(1 台単価:1,000 千円)
- ・エアロバイク 4 台(1 台単価:250 千円)
- ・マシン運搬設置費 240 千円
- ・壁紙費用 190 千円
- ・壁紙張替え作業費 120 千円
- ・既存壁紙廃棄費 24 千円

①106,400 円 ②106,000 円 ③104,000 円 ④100,000 円

問 44 リスクマネジメントに関する以下の(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) リスクマネジメントには、「事前予防」、「危機管理」、「検証」の3つのサイクルがあり、それぞれが独立して機能する。
- (b) リスク低減はリスクの発生確率を下げるか、リスク発生時の影響を低くする対策であり、施設や用具の点検、建物の耐火・耐震補強工事が具体的な例となる。
- (c) リスク保有はリスク回避も低減も移転もせず、発生した損失を自己の資金で補填することであり、軽微な事故の発生のみが予想される場合に有効な手段である。
- (d) リスク回避はリスクが低頻度で小さな影響をもたらす場合の対策であり、関連する事業を続けることを含む。

①(a)(b) ②(a)(c) ③(b)(c) ④(c)(d)

問 45 事業活動におけるリスクマネジメント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 リスクマネジメントの目的は、リスクの発生を無くすことである。
- ② フィットネスクラブ運営におけるリスクは「情報のリスク」だけであり、その他のリスクは存在しない。
- ③ 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、これを最小のコストで防止し適切な処理を行い、損失や被害が最小限になるようにコントロールすることである。
- ④ リスク移転とは、リスクを全て保険会社に移転することであり、その結果、企業は全くリスクを持たない状態になる。

問 46 リスクマネジメントに関する以下の(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) BCP(事業継続計画)は、企業が緊急事態に遭遇した際、事業資産の損害を最小限にとどめ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするための計画である。
- (b) BCPの策定時において、顧客と業務継続は直接関係がないので、顧客に対するサービスレベルについての事前協議は必要ない。
- (c) 中小企業のBCPでは、企業同士の助け合い、商取引上のモラルの順守、地域貢献活動、公的支援制度の活用が重要である。
- (d) 風評被害対策として、専門家への相談、発信やソーシャルメディアポリシーの策定、従業員の教育、モニタリング体制の整備、風評被害発生後のガイドライン策定などが挙げられる。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 47 フィットネスクラブ運営の関連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) フィットネスクラブにおいて缶・ボトル入り清涼飲料を自販機で提供する場合、食品衛生法上の営業許可は必要としない。
- (b) 製造物責任法(PL法)では、製造業者だけが賠償責任を負い、輸入業者や表示製造業者、実質的製造業者は免除される。
- (c) 食品衛生法の下で営業を行う場合、1名以上の食品衛生責任者を置く必要がある。この役割には食品衛生上の管理や、必要に応じた改善策の提案が含まれる。
- (d) 食品衛生法は、医薬品や再生医療製品も含めた全ての飲食物を対象としている。

①(a)(b) ②(a)(c) ③(b)(c) ④(c)(d)

問 48 フィットネスクラブ運営の関連法規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 建築物衛生法は、公衆衛生の向上と増進を図るために、多数の人々が使用する建築物の維持管理に必要な事項を規定している。これには中央管理方式の空気調和設備を設けている場合のレジオネラ症防止対策が含まれる。
- ② 廃棄物の処理及び清掃に関する法律では、排出事業者は産業廃棄物を自ら処理するか、他人に処理を委託することで、最終処分されるまでの注意義務を移転するかは排出事業者の任意である。
- ③ 産業廃棄物管理票(マニフェスト)制度は、排出事業者が委託した産業廃棄物の処理状況を確認し、不法投棄を未然に防止するためのものである。
- ④ 建築基準法は、建築物の敷地、構造、設備及び用途に関する最低基準を設け、国民の生命、健康及び財産の保護を目指し、公共の福祉の増進に資することを目的としている。

問 49 レジオネラ属菌に関する以下の(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)レジオネラ症はレジオネラ属菌によって引き起こされ、重症化すると死に至ることもある。レジオネラ肺炎は、体力が低下している人、特に乳幼児や高齢者、疲労している人に発症しやすい傾向がある。
- (b)レジオネラ属菌は土壌や河川など自然界に広く生息しており、10℃から70℃で繁殖する。感染源は主にレジオネラ属菌に汚染された浴槽水やシャワー、ジャグジー、冷却塔水などの人工環境水である。
- (c)プールサイドジャグジーや浴槽のレジオネラ属菌検査は、公衆浴場法により、2年に一度義務付けられている。
- (d)レジオネラ属菌は36℃前後で最もよく繁殖する。感染源は主に自然環境の水であり、人工環境水はほとんど関係ない。対策としては、バイオフィルムの生成を促進し、エアロゾルの飛散を助長することが重要である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 50 フィットネスクラブ運営の関連法規に関する以下の(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)個人情報保護法では、個人情報取扱事業者が利用目的を変更する際には、変更前の利用目的と相当の関連性を持つ範囲内での変更しか認められていない。
- (b)商標法は、商標の保護により、商標の使用者が不法な業者を退去させることを目的としている。商標には出所表示、品質保証、広告・宣伝の機能がある。
- (c)著作権法は、著作者の権利及び隣接する権利を保護し、文化の発展に寄与することを目的としている。営業目的で音楽を使用する場合、原則として著作者の許諾と使用料の支払いが必要である。
- (d)不正競争防止法は、事業者間の公平な競争を奨励し、国民経済の均衡な発展に寄与することを目的としている。この法律には「営業秘密」に関する内容はこの法律には含まれない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

以上