

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)

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 | | | 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 個人情報保護法では、個人データのうち開示などの権限を有し、1年以上にわたって保有する情報を特に「保有個人データ」という。
- 問 2 見学者は会員として未登録であるので、見学後のフォローをするために本人の承諾を得ても個人情報情報を預かることは違法である。
- 問 3 ホスピタリティとは接客・接遇の場面などにおいて人と人の関わりにおいてのみ具現化されるものである。
- 問 4 WHO 憲章の中で、『世界中すべての人々が健康であることは、平和と安全を達成するための基礎であり、その成否は、個人と国家の全面的な協力が得られるかどうかにかかっている。』と述べられている。
- 問 5 日常生活や強度の低い身体活動では、遅筋線維の運動単位から優先的に動員されるが、運動強度の増大とともに、速筋線維の運動単位が動員される。これを「タイプの原理」と呼んでいる。
- 問 6 フィットネスクラブの付帯サービスの一つとして、都度の持ち帰りが不便なシューズ、シャンプーなどをクラブに保管できる契約ロッカーサービスがある。通勤、通学時の移動に於いて荷物を増やしたくない都心型クラブの会員が多く利用される一方、郊外型クラブ、特に乗用車による来館が多い地方ロードサイド型のクラブでの需要は低くなることもこのサービスの特徴である。
- 問 7 フィットネスクラブで本人確認証としてマイナンバーカードを提示してもらった場合、カード裏面のマイナンバーは控えない。
- 問 8 入会手続き完了後、初回利用時までにはそのお客様がクラブが定めている会則に準じた項目に同意しているか、いないかを確認すべきである。

- 問 9 フィットネスクラブとしてオンライン販売のメリットは在庫の現物管理やレジでの取引自体の手間が省けること、商品の陳列を必要としないため、その分の営業スペースも確保できることなどがあるが、消費者としても、営業時間に捉われず、来館しなくても商品を吟味できるメリットがあるが、クレジットカードでしか決済できないというデメリットもある。
- 問 10 お客様がフィットネスクラブを利用するにあたり、規則に対しての理解が不足していたためのクレームについては、先ずこちらに非が無いことを伝えた上で、ルールや規則の説明を優先して行い理解していただくようにする。
- 問 11 目前にいるクレームを発する顧客に対し、実際に解決に向けて動く対応力がないとクレームは解決しない。そのために、素早い状況判断、解決するための手順に導く手法など、個人のスキルも大切になる。
- 問 12 報告・連絡・相談には主に、「業務の流れを円滑にする潤滑剤としての役割」、「作業能力向上の役割」、「情報整理能力を高め客観的な視点を持つ能力を向上させる役割」がある。
- 問 13 組織とは、特定の目標を達成するために、それぞれが役割を持ち、機能を分担する個人のことを指す。
- 問 14 現在のフィットネスクラブではスタジオ WEB 予約システムの導入が進んでいるが、導入済の多くのクラブではスタジオプログラム参加者の中で、このシステムを利用する顧客は少ない。
- 問 15 フィットネスクラブのプールプログラムカテゴリーは水中運動(エクササイズ)系と泳法系の二つのみに分類される。
- 問 16 フィットネスクラブで使用する薬品の中には、取り扱いに十分な注意が必要なものがいくつかあるが、『次亜塩素酸ナトリウム』と『ポリ塩化アルミニウム』については、同じ酸性の薬品の為、混合しても問題はない。
- 問 17 IHRSA (国際ナショナルラケット&スポーツクラブ協会)のグローバルレポート(2017年～2022年)によると、2016年～2021年の日本、米国、英国のフィットネス参加率はほぼ同じで、10%を超えている。日本人口が約1.2億人なので1,200万人超がフィットネスクラブ会員であり、例えば人口1万人の町では、1,000人超はフィットネスクラブの会員である。

問 18 カーディオマシンやストレングスマシンなどのトレーニング機器は日々進化した新製品が生まれ出されるため、日々のメンテナンスや修理は行わず、新製品を速やかに導入し続けることが大切である。

問 19 空調や給湯で使用するボイラー設備は不完全燃焼について注意を払わなければならない。点検時には通常と違う燃焼音や排気の色、臭いなどがいないかを確認し、異常があった際には速やかに対応しなければならない。

問 20 参加者は一切の責任追及を放棄すると予め記載されたスポーツイベント参加同意書に参加者がサインしている場合、参加者はこの内容に従わなければならないので、このイベント主催者は一切の責任を追及されない。

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 フィットネスクラブ運営経費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運営経費を管理するうえで、押えておきたい主な項目は次の 6 点である。

- (i) (ア) 費 (商品原価、仕入、販売手数料等)
- (ii) 販促費 (広告宣伝費等)
- (iii) 人件費 (社員給与、アルバイト給与、交通費等)
- (iv) 事務費 (消耗品費、(イ) 費等)
- (v) 施設変動費 (光熱費、(ウ) 費等)
- (vi) 施設固定費 (賃料、リース料等)

- ①(ア)直接 (イ)通信 (ウ)上下水道
- ②(ア)直接 (イ)修繕 (ウ)通信
- ③(ア)間接 (イ)通信 (ウ)上下水道
- ④(ア)間接 (イ)修繕 (ウ)通信

問 22 見込み客対応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。

一般社団法人日本フィットネス産業協会の 2013 年調査によると、お客様がフィットネスクラブに入会するときの期待は、「(ア)」や「健康維持・増進」のようなライトなものが多いが、「(イ)」や「ダイエット」など明確な目標を持っている方も多くいる。そして、見学時のスタッフ対応により不安が解消され自分のニーズに合った(ウ)提供をしてくれると確信した時点で入会を申し込む。

①(ア)運動不足解消 (イ)気晴らし (ウ)プログラム

②(ア)競技力向上 (イ)気晴らし (ウ)サービス

③(ア)運動不足解消 (イ)筋力アップ (ウ)サービス

④(ア)競技力向上 (イ)筋力アップ (ウ)プログラム

問 23 見学・体験に関する以下の(a)～(d)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) どのような目的で入会を検討しているのか顧客ニーズを吸い上げる。

(b) ニーズ・目的に沿って館内を案内する、あるいは体験いただく。

(c) 競合先の施設との違いや特長を説明する。

(d) 希望するアイテム(器具、プログラム)がない場合は目的達成ができないことを説明する。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 24 顧客満足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。

顧客満足度とはサービスの(ア)に対する(イ)度合であるので、(ア)が充足されない場合は(ウ)になる。また(エ)に見合ったサービスであったかという点も大きく影響する。

①(ア)期待 (イ)充足 (ウ)不満 (エ)対価

②(ア)金額 (イ)値引き (ウ)機会損失 (エ)時間

③(ア)期待 (イ)充足 (ウ)満足 (エ)時間

④(ア)品質 (イ)信頼 (ウ)交換 (エ)流行

問 25 接客時の立ち姿勢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。

- ・かかとをつける。
- ・(ア)に力を入れる。
- ・手をカラダの(イ)で組合せる。
- ・軽くあごを引く。
- ・笑顔で(ウ)を向く。

- ①(ア)おしり (イ)前 (ウ)斜め上
- ②(ア)おなか (イ)前 (ウ)正面
- ③(ア)おなか (イ)後 (ウ)正面
- ④(ア)おしり (イ)後 (ウ)斜め上

問 26 「敬語の指針」(平成 19 年文化審議会答申)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) 尊敬語とは相手または相手に関係のある人や持ち物・状態・動作を敬って使う言葉。
- (b) 丁寧語とは自分または自分に関係のある人や持ち物・状態・動作をへりくだって使う言葉。
- (c) 謙譲語とは尊敬の気持ちをこめて言葉自体を美しくいう言葉。
- (d) 美化語とは誰かへの敬意を表すのではなく、上品にものごとを美化した言葉遣いをのべるもの。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 27 ロコモティブシンドロームに関する以下の(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) ロコモティブシンドロームとは、筋肉の周囲に脂肪がたまる肥満のことである。
- (b) ロコモティブシンドロームとは、直接、がん、脳卒中、心筋梗塞などの重大な疾病に繋がる病気のことである。
- (c) ロコモティブシンドロームとは、廃用症候群の別名である。
- (d) ロコモティブシンドロームとは、骨、関節、筋肉といった運動器の障害によって移動機能の低下した状態のことである。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 28 栄養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。

人間が生活を維持し、成長・発育していく上で必要な栄養素がある。食物中に含まれる身体に必要な栄養素のうち、炭水化物、(ア)、(イ)をエネルギー産生栄養素(三大栄養素)と呼ぶ。

- ①(ア)タンパク質 (イ)ミネラル
- ②(ア)タンパク質 (イ)脂質
- ③(ア)酵素 (イ)脂質
- ④(ア)ビタミン (イ)食物繊維

問 29 レジスタンストレーニングのプログラム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。

レジスタンストレーニングのエクササイズについては、(ア)によるトレーニング効果の低下を防止するために、以下が推奨されている。(i)(イ)のエクササイズは、(ウ)のエクササイズよりも先に行う。(ii)下半身エクササイズと上半身エクササイズを交互に行う。

- ①(ア)疲労の影響 (イ)多関節・大筋群 (ウ)単関節・小筋群
- ②(ア)気力の低下 (イ)単関節・小筋群 (ウ)多関節・大筋群
- ③(ア)疲労の影響 (イ)単関節・大筋群 (ウ)多関節・小筋群
- ④(ア)気力の低下 (イ)多関節・大筋群 (ウ)単関節・小筋群

問 30 スクール事業についての以下の(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) 教育制度の変化に伴い、英語教室やプログラミング教室など運動とは別の切り口で学習スクールを展開しているフィットネスクラブもある。
- (b) 元々混雑していないアイドルタイムに児童向けスイミングスクールを導入しても成人利用者のフィットネスクラブ継続に関しては影響がない。
- (c) フィットネスクラブには月会費内で受けられるスタジオプログラムが多くあるため、月会費とは別のスタジオ有料プログラム(スクール制)は収益性が見込めない。
- (d) テニスやゴルフの選手が世界で活躍すると、その種目のスクールの入会者が増加する動きがある。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 31 フィットネスクラブの付帯事業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有料パーソナルトレーニング 1 回実施当りの収支は、一般的に自社スタッフによるよりも外部業務委託者によるほうが利益率は高い。
- ②オンラインレッスンは、ライブ配信とアーカイブ配信があり、遠隔地からの受講や通信環境にもよるが一度に数百名以上のレッスン受講が可能にもなり、リアル店舗では実現できないメリットがある。
- ③近年増加している小型ジムではスペースの問題があり、付帯収入事業の展開ができない。
- ④タオル、ウェアなどのレンタル用品は不正利用の可能性があるため、必ずスタッフを介して受け渡しをする必要がある。

問 32 ショップ販売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新商品リリース初期は試飲会や試着会、サンプル配布などを行うことで、プロダクトアイデアを顧客に浸透させることができる。
- ②最近ではショップ商品をオンライン上での販売に移行するクラブが増えてきているが、パーソナルトレーニングをオンラインで販売、実施する流れもある。
- ③現金を取り扱わないキャッシュレス決済はランニングコストが掛からず、顧客にとってもメリットが大きいので積極的に導入するべきである。
- ④憧れのインストラクターから推奨される商品は一定の信頼感があり購入までのハードルが低くなるので、売上向上のためにはインストラクターからのプロモーションは有効である。

問 33 日本赤十字社が示す AED の使用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。

- ①AED 本体のフタを開けて電源スイッチを押す。機種によっては AED のフタを開けると自動的に電源が入るものもある。その後は、音声メッセージに従って操作する。
- ②傷病者の胸をはだけさせ、電極パッドを袋から取り出し、大人の場合、一枚を胸の右上(鎖骨の下で胸骨の上)、もう一枚を胸の左下側(わきの 5cm～8cm 下)に貼り付ける。
- ③電極パッドを貼り付けると、自動的に傷病者の呼吸の有無確認が始まるので、解析の妨げにならないように、周囲の者は傷病者から離れる。
- ④心電図の自動解析の結果、電気ショックが必要な場合には、連続音やショックボタンの点滅とともに電気ショックを実施するように音声メッセージが流れるので、「皆さん離れてください」と大声で叫び、周囲を見回して傷病者に誰も触れていないことを確認してからボタンを押す。

問 34 チェックインおよびチェックアウト状況に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

- ・チェックインの(ア)が分かれば、お客様の(イ)しやすいタイミングが分かる。
- ・上記に加えてチェックアウトの(ア)が分かれば、(ウ)を調べることができる。
- ・これらの情報から、施設内の(エ)を把握することができる。

- ①(ア)時間 (イ)来館 (ウ)1回あたりの利用時間数 (エ)混雑時間帯
②(ア)回数 (イ)来館 (ウ)1回あたりの利用時間数 (エ)混雑時間帯
③(ア)時間 (イ)混雑 (ウ)利用頻度 (エ)1回あたりの利用時間数
④(ア)回数 (イ)混雑 (ウ)利用頻度 (エ)1回あたりの利用時間数

問 35 フロントの手続き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入会手続き時に急いでいるお客様に対してはスピード感を重視し、規約など重要事項の説明は行わず対応する柔軟性が必要である。
②入会後に実は入会資格がないお客様だと判明したが、すでに何度かクラブを利用しているので継続してクラブを利用いただくこととした。
③クラブとして退会される理由は重要なため退会手続き時には退会理由を必ず確認したいが、お客様には答える義務はない。
④会費は銀行口座からの引き落としができるため、未精算の会費などについては退会手続き時に確認は必要ない。

問 36 クレームの記録に関する以下の記述で、(ア)～(イ)に当てはまる適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

クレームは、どんな小さなことでも記録しておくことが必要である。記録する目的は、お客様のクレームを(ア)こと、対面対応の場合は顧客に見えるように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ことの2つがある。電話でクレームを受けた場合は、最後にメモを(イ)しクレーム内容の確認をする。メモを取る際には、クレームが起きた日時と原因について必ず顧客に聞き、解決に必要な情報を引き出す。また、クレームは記録として必ずスタッフ全員に共有することで、2次クレームや同様のクレームの発生を防ぐことができる。

- ①(ア)断片的に記録する (イ)清書
②(ア)正確に把握する (イ)復唱
③(ア)断片的に記録する (イ)復唱
④(ア)正確に把握する (イ)清書

問 37 顧客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)CS(カスタマーサティスファクション)とは顧客が満足するという意味である

(b)フィットネスクラブでは会員はある程度退会するので、新規会員獲得に最も重点を置くべきである。

(c)CS(カスタマーサティスファクション)は会員継続率向上に効果的だが、収益性向上には効果が無い。

(d)会員の期待値は人それぞれなので、クラブ側が主導権を持ってサービス提供をするべきである。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 38 クレーム対応の基本手順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相手の心情を理解し、話をよく聞く。そして顧客の気持ちを鎮める。

②何が問題になっているのか顧客の心情だけを聞く。

③問題の解決策や代替案など顧客にとっての解決策を提示する。

④解決策を提示したらそこで終わらず、再度丁寧にお詫びをする。最後に、ご意見をいただいたことに謝意を表す。

問 39 クレームの種類及び顧客心情に関する以下の(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)日常的なクレームとは、顧客が商品やサービスに対して不満を持ったり期待を下回った場合に起こるクレームである。

(b)特殊なクレームとは、金銭要求などの不当行為を強要してくる、営業妨害をにおわせて脅してくるなど、正論のクレームである。

(c)お門違いなクレームとは、憂さ晴らし、八つ当たり、個人的な感情や不満、ストレスなどを押しつけてくる自分勝手に非常識なクレームである。

(d)顧客には必ず感情があるので、クレームが起きた際には原因となった事柄に対処することと合わせてクレーム発生までのお客様の気持ちを理解し、それに応えることが重要である。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 40 コミュニケーションに関する以下の(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) アメリカの心理学者であるアルバート・メラビアンの調査結果からコミュニケーションには、聴覚情報、視覚情報でなく、言語情報が重要であると考えられている。
- (b) ノンバーバルコミュニケーションとは、言葉を使って自分の考えや感情などの情報を伝えること、および、文字を書くことによってその情報を伝えることをいう。
- (c) 上司が部下に対して安心感をもって話を聞いてもらいたいとき、視線の高さは、上からでもよいとされる。
- (d) 話の内容が論理的で優れた内容であれば、伝える側の声が小さく、語尾が消えてしまうようでも、相手には頼りがいのある印象を与えるので問題はない。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 41 PDCA サイクル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。

業務を遂行する上で意識すべきこととしてPDCAサイクルがある。PDCAは計画(Plan)、実行(Do)、確認・評価(Check)、(ア)行動(Action)に従った(イ)である。PDCAサイクルの重要点は、計画を立てて、実行、評価すればいいのではなく、これまでの(ウ)を踏まえて再び計画を立てて(ア)していくサイクルを継続して繰り返す点にある。これを繰り返すことによって、同じテーマの業務にあたる際には、習熟レベルが高まり、高い成果を上げることにつながる。

- ①(ア)経済 (イ)プロセス (ウ)計画
- ②(ア)改善 (イ)ルール (ウ)計画
- ③(ア)改善 (イ)プロセス (ウ)結果
- ④(ア)経済 (イ)ルール (ウ)結果

問 42 情報共有の手法に関する以下の(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) 急いで、報告・連絡・相談を行う必要がある場合は、まず口頭で簡潔に行うようにする。対面での報告が物理的に難しい場合は、メモ、メール、電話などを用いて他者に伝言を依頼するとともに、その後の報告等を確実に行う。
- (b) 上司やチームのメンバーに報告・連絡・相談したい要件があった場合、出来るだけ早く、一度に全てを伝えたと、結論を述べるようにする。
- (c) 丁寧に依頼をする必要がある場合は、まずは対面もしくは電話で趣旨やこちら側の気持ちを伝えたと、その後詳細な内容をメールで送信するとよい。
- (d) 内容が複雑な場合や、会議のような場面で、グラフや図式を用いた方が説明が明確になる場合は、資料を作成して報告をすることも必要である。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 43 業務分担の考え方に関する以下の(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) 従業員の業務分担を明確にした上で、一人一人が組織上どの位置にいて、どのような役割を果たすのかを理解しながら業務を遂行することが重要である。
- (b) 良質な仕事経験が人を育てるのであり、組織において行われる教育研修はそれを推進していく上でのサブツールともいえる。
- (c) それぞれの強みと弱み、または得意分野と不得意分野を踏まえ、チーム全体が理想的な組合せとなるような業務分担を考えることも重要である。
- (d) 一人一人が、業務分担が明確になっていないイレギュラー事項に対しても積極的に引き受ける主体性を持つことでチームワークが生まれ、生産性の高い組織となる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 44 トレーニングマシンにおける日常業務ポイントに関する記述で、(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。

トレーニングマシンに故障がある場合は速やかに(ア)に報告し、早急に対策を講じる事で未然に事故発生を防ぐことが出来る。また、修理業者に修理依頼をし、修理完了がわかる場合、(イ)に対して、いつ修理が完了するか(ウ)に提示をする。

- ①(ア)上長 (イ)従業員 (ウ)スタジオエリア
- ②(ア)顧客 (イ)上長 (ウ)web サイト
- ③(ア)上長 (イ)顧客 (ウ)マシンジムエリア
- ④(ア)顧客 (イ)従業員 (ウ)マシンジムエリア

問 45 フィットネスクラブのジムエリアに関する以下の(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)フリーウエイトエリアとは、身体の各部位ごとにウエイトトレーニングを可能にするトレーニングマシンのエリアのことである。
- (b)ストレングスマシンエリアとは、バーベルやダンベルによってトレーニングを行うエリアである。
- (c)フリーウエイトトレーニング時にセーフティラックが適切な高さに設定されているかなど、顧客の安全面にも注意しなければならない。
- (d)フリーウエイトエリアはトレーニング上級者がより重量のあるウエイトに挑戦するために設定されているので、多くのクラブでは一定の重量を扱えない方は利用できない。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 46 フィットネスクラブにおけるトレーニングジム運営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個人情報の取り扱いの問題や ICT の導入により、収納棚でのトレーニングカルテ管理を廃止しているクラブが増えてきている。
- ②マシン安全管理には動作確認と危険個所の事後対応メンテナンスが必要とされている。
- ③マシン動作確認を行った際、対応が必要な不具合があったので、マシンメンテナンス表に記入し、上長の指示を受けその日の対応を終えた。
- ④会員のモチベーション維持向上のため、アプリを利用したトレーニング等を管理導入しているジムが増えてきている。

問 47 フィットネスクラブにおけるスタジオの環境づくりに関する記述で、(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。

スタジオレッスンの多くは(ア)指導のため、雰囲気作りも重要である。特定の顧客のみならず、(イ)の顧客の受入れや継続参加を促せるような取り組みは(ウ)とクラブが一体となり、様々な顧客が楽しめるレッスン提供が出来る各施策を講じていく事が大切である。

- ①(ア)集団 (イ)既存 (ウ)顧客
- ②(ア)個別 (イ)新規 (ウ)インストラクター
- ③(ア)個別 (イ)既存 (ウ)従業員
- ④(ア)集団 (イ)新規 (ウ)インストラクター

問 48 フィットネスクラブのスタジオプログラム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エアロビクス系プログラムは酸素を体に取り込みながら、持続的に音楽に合わせて行うリズムカルな有酸素運動である。
- ②インストラクターが自由にプログラムを組むことができるプログラムをプレコリオプログラムという。
- ③HIIT は過度な負荷を抑え、体脂肪減少を得る事が出来るプログラムである。
- ④ホットヨガは室温 35～39 度前後、湿度 40%前後に保たれた室内でアラフォーを中心としたエクササイズを行うヨガである。

問 49 スタジオプログラムの歴史と変遷に関する以下の(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)プレコリオプログラムは養成期間も短期間であり、同じ動きと同じ音楽でエクササイズが行なわれる。
- (b)ヨガは精神を統一することやリラックスすることよりもインナーマッスルを鍛えて痩せやすい身体づくりをすることに重点がおかれている。
- (c)ステップエクササイズ登場時はエアロビクダンスエクササイズよりダンス要素が低く、踏台を昇降することにより、多くのエネルギー消費が得られ、着地の際の足が受ける衝撃も低い画期的なプログラムであり、男性参加者増加にもつながった。
- (d)コロナ禍によりクラブの利用ができなくなってきた中でビジネスチャンスとして Web を活用したオンラインレッスンが広がり、新しいビジネスとして確立していく可能性がある。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 50 フィットネスクラブの施設清掃業務で使用する洗剤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。

(ア) 洗剤は、pH6～8 で洗浄力は普通。ほとんどの建材に使用でき痛めない。手にも比較的無難。

(イ) 洗剤は、pH11 以上で洗浄力は強い。建材に大きな影響があるので、用途は限定。着色素材には注意。素手では絶対に使用しない。

(ウ) 洗剤は、pH3 以下で建材を痛める危険性が大きい。金属を錆びさせる。素手では絶対に使用しない。

- | | | |
|------------|-----------|--------|
| ①(ア)強アルカリ性 | (イ)中性 | (ウ)酸性 |
| ②(ア)中性 | (イ)液性 | (ウ)強酸性 |
| ③(ア)強アルカリ性 | (イ)液性 | (ウ)中性 |
| ④(ア)中性 | (イ)強アルカリ性 | (ウ)強酸性 |

問 51 水の特性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水の熱伝導率は空気のおよそ 20～27 倍であり、このため体温より低い温度の水中では体温が奪われやすい。その結果、防衛反応として新陳代謝が不活発になり、体温調節機能も不活性化する。

②水中では深さに関わらず水圧が一定のため、立位姿勢にて水に入るだけで血行促進につながる。

③水中では浮力という力を受け体重が軽くなるため関節への負担が少なく運動が出来る。

④水の密度は空気の約 50～77 倍と言われており、水中で物体を動かそうとするとき大きな抵抗を受ける。

問 52 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) アクアビクスは水の特性を加味して構成されているため、同じ動作を陸上で行うより関節負担軽減、カロリー消費増を狙える。

(b) 泳法プログラムでは、4 泳法をきれいに泳ぐ事が主だったが、距離を泳ぎ、インターバルトレーニングを取り入れることで心肺機能を向上させる目的もある。

(c) アクアビクスは顔を付けることなく運動を行うため、泳げない人も参加できる。

(d) 高齢化社会において、腰痛や膝痛等の関節疾患を改善、予防するプールプログラムは求められていない。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 53 感染症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。

- ・手洗いの方法の一つとして、「(ア)含有消毒液による手指消毒」を行う。
- ・感染の疑いのある者、ケアを行うスタッフは(イ)を着用。
- ・新型コロナウイルス対策の一つとしてスタジオ等における「定期的な(ウ)」があげられる。

- ①(ア)エタノール (イ)手袋 (ウ)巡回
- ②(ア)メタノール (イ)マスク (ウ)巡回
- ③(ア)エタノール (イ)マスク (ウ)換気
- ④(ア)メタノール (イ)手袋 (ウ)換気

問 54 フィットネス産業における業態の変遷に関する以下の(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) 1980年代最後の3年間には年間200軒超がオープンするなど、フィットネス業界の成長を牽引してきたのは、大型の総合クラブ業態で、「三種の神器」と呼ばれている施設アイテム、プール・ジム・スタジオを有している。
- (b) 女性専用小規模サーキットトレーニングジムは2005年に初めてオープンし、2019年では2千店超が運営されており、日本のフィットネス参加率向上に大きく貢献している。
- (c) 2007～2019年ではフィットネス関連施設の業態が多様化しさらに専門店化した。例えば、ホットヨガやピラティススタジオ、ダンスなどの単体施設などである。
- (d) 2016年～2020年のジム型業態の年間新規開業数は、2016年314軒が、2020年には10軒まで減少している。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 55 フィットネス産業の特徴に関する以下の(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) フィットネス産業は、立地産業、装置（施設）産業、会員制ビジネス、コンテンツ（プログラム）提供事業、人材サービス（指導サービス）業などの様々な産業として捉えられる。
- (b) 総合型フィットネスクラブはスクール会員制とクラブ会員制に分かれる。コロナ禍ではスクール会員制事業が比較的ダメージが少なく、利益の伸び率ではクラブ会員制事業より伸びてきている。
- (c) 総合型フィットネスクラブの収支は、単純化して表すと、会員数×客単価+付帯収入としての売上高から、経費を引いた残りが利益となる構造となっている。
- (d) コロナ禍などの影響もあり、苦戦を強いられているフィットネスクラブは早急に業績を安定化させるため、コストマネジメント、会員継続策、既存会員の単価向上策、（退会者・休会者の）復会策などに取り組むことが急務となっている。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 56 フィットネスクラブ施設運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。

フィットネスクラブにおいて、施設アイテムの配置や誘導などをする上で重要な要素として、「人が移動する(ア)」を意味する動線がある。例えば、ジムエリアにおけるマシンの配置では、運営する際にはお客様の(イ)を最優先とし適正な幅、動線の確保という基本を押さえ、施設における客層やニーズに対応した運営を心がける。また、お客様が館内で迷わないように館内誘導サインなどにより移動しやすい(ウ)動線を確保することが重要である。

- ①(ア)手段 (イ)衛生 (ウ)利用
- ②(ア)経路 (イ)安全 (ウ)スタッフ
- ③(ア)経路 (イ)安全 (ウ)利用
- ④(ア)手段 (イ)衛生 (ウ)スタッフ

問 57 空調設備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から一つ選びなさい。

少ないエネルギーで、空気中から熱をかき集めて、大きな熱エネルギーとして利用するシステムのことを(ア)といい、(ア)を利用することで、エネルギーを有効に使い、CO2 排出量も大幅に削減できるため、地球環境保全にも貢献できる。

①ダクト ②ヒートポンプ ③熱交換器 ④送風機

問 58 厚生労働省が定めるプールの水質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)循環ろ過装置等の浄化設備は、プール本体の容量に循環水量を加えた全容量に対し、少なくとも1時間あたり6分の1の処理能力を有することと規定されている。
- (b)遊離残留塩素濃度の検査は、少なくとも毎日午前中1回以上および午後2回以上の測定を行うことと規定されている。
- (c)長方形のプールにおける水質検査の際に試料を採水する地点は、プール内の縦方向におけるほぼ等間隔の位置3箇所以上を原則とすることと規定されている。
- (d)一般的に遊離残留塩素濃度の値は0.4mg/L以上と定められており、方法は主にDPD法(比色法)で測定され、基準比色板の色と比較して求める。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 59 イベ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)クラブ内だけではなく、クラブ外でイベントを行うことで、新規の顧客との接点を作り、クラブの認知度を向上させることができる。
- (b)会員だけを対象としたイベントを行うことで、非会員の認知度向上やクラブの魅力向上が期待できる。
- (c)社会貢献や地域貢献のイベントは、会員の参画を求めない形で行われることが多い。
- (d)既存会員の満足度を高めるために、特別スケジュール編成やシーズンごとのパーティー、館内装飾なども行われる。

①(a)(c) ②(a)(d) ③(b)(d) ④(c)(d)

問 60 イベントに関する以下の(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) イベント運営では、内部統制と、来場者を対象とした外部統制の両面にわたる組織体制を構築することが重要である。
- (b) プログラム進行业務は、演技、競技、発表などのプログラムを実行するための演出や進行を行う業務のことをいう。
- (c) イベントの主催者は通常、損益分岐参加人数を試算するが、開催が目的なので、最少催行人数は設定されることはない。
- (d) 非会員向けのイベントを開催することで、クラブが提供するサービスの価値は下がってしまう。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

以上