

令和6年度 第16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6年11月24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6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	6			3	2				
---	---	---	--	--	---	---	--	--	--	--

氏 名

問1 以下はフィットネスクラブでクラブ支店長AがフロントスタッフBに対しレジ対応に関する確認をしている会話である。(ア)～(エ)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:お疲れ様です。今日はレジ対応について確認していきます。まず、基本的なところから始めましょう。営業中に何度かレジ点検を行いますが、その目的は何だと思いますか？

B:その時間までの売上確認を行うためです。

A:その通りです。他にはどんな目的がありますか？

B:(ア)金や(イ)の早期発見も目的の一つだと思います。

A:いいですね！良く理解していますね。では、もし(ア)金が発生した場合の対応についても見ていきましょう。まず何をしますか？

B:まず上長に報告します。

A:それも必要ですが、報告の前にやることはないですか？

B:直前までのレジ点検結果を確認して、問題が発生したであろう(ウ)を確認してから上長へ報告します。

A:そうですね。その確認をしてから報告するのがいいですね！その後はどうしますか？

B:その(ウ)の(エ)レシートの確認やレジ対応を行なったスタッフへのヒアリングなどを行い、原因追求していきます。

A:その通りです。それが(イ)なのかミスなのかも明らかにしていく必要があります。このように、(ア)金や(イ)が発生すると対応に多くの時間を費やし、スタッフ同士の関係を悪くしてしまうこともあります。日ごろから丁寧にレジ対応を行なうようにしましょう。

B:はい、わかりました。

【語群】

不正 故障 時間帯 保管 手荷物 場所 過不足 現 担当者 お客様控え

問2 フィットネスクラブにおけるクレーム対応の手順を説明した以下の記述で、(ア)～(エ)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。

クレームを解決するための基本手順として4つのステップがあります。

- ・手順1として、「この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません」というようにお詫びをし、相手の(ア)を理解し、話をよく聞くことが大切です。
- ・手順2として、「ご迷惑と存じますが、(イ)の状況を詳しくお聞かせ願えますでしょうか？」とお伺いし、事実確認をします。その際必要な事実を集め、整理して(ウ)することが重要です。
- ・手順3として、問題の代替案などお客様にとっての(エ)策を提示します。ここで注意することは、こちら側の論理を持ち込まないようにしましょう。提示する(エ)策は上長と相談した上で、いつまでに回答するのかを必ず伝えましょう。
- ・手順4として、「大変ご迷惑をおかけしまして誠に申し訳ございませんでした」と丁寧にお詫びし、ご意見をいただいたことに感謝しましょう。

【語群】

解答 即答 知識 心情 解決 落度 当時 記録 信頼 今後

問3 Aスポーツクラブの4月末日時点での在籍会員数は2,480名であった。5月の入会者数は120名、また5月の退会者数は100名であった。

当月月末在籍数＝前月月末在籍数－当月月間退会者数＋当月月間入会者数

上記の計算方法を使用して以下の(ア)(イ)について計算し、当てはまる数値を解答欄に記入しなさい。

5月末時点での在籍会員数は(ア)名である。

5月末在籍会員数に対して5月の退会率は(イ)%である。(小数点第一位までとする。)

問 4 イベント企画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。(消費税は考慮しないものとする。)

「Aスイミングスクール着衣泳体験講習会」

2024年7月21日(日)10:00～11:00(1h)

場所:Aスイミングプールにて実施

参加対象:Aスイミングスクール生徒および一般のお子様

対象学年:5～6年生

参加定員:30名

参加費:Aスイミングスクール生/500円

一般のお子様/1,000円

参加者全員ドリンク1本プレゼント(150円/本)

講師:Aスイミングスクールコーチ3名

講師経費:時給1,500円で換算

講師勤務時間:イベント前後それぞれ30分を含むものとする。

(実施結果)

参加者:17名(スクール生12名/一般5名)

本イベント損益計算結果

売上合計:(ア)円

経費合計:(イ)円

損益:(ウ)円

問5 フィットネスクラブの支店長Aから社員Bへの見学案内の指導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。

A:今回は見学者の対応について説明します。

B:はい、よろしくお願いします。

A:まず、見学希望の方は何かしらの(ア)をもって来館されます。見学案内時には初めにフィットネスクラブに興味をもった理由をお聞きしましょう。

B:なぜ初めに聞くのですか？

A:最初に(ア)を把握しておけば、その後の案内でよりその方の希望に沿った案内や提案ができることになります。

B:なるほど、分かりました。

A:他にも見学者の対応の際には次のことを意識して行ってください。

- ・見学者にフィットネスクラブの利用シーンをイメージさせる。
- ・見学者の(イ)を上げる工夫をする。
- ・他のフィットネスクラブ施設との違いや、当クラブの(ウ)を説明する。
- ・クロージングを適切に行う。

案内の際のこれらの意識や工夫が、見学者の(エ)を解消し、自分のニーズに合ったサービス提供をしてくれると確信した時点で入会を決めていただけます。

B:ありがとうございます。今回教えていただいた知識を実際の見学案内の場で実践していきます。

【語群】

負担 特長 達成感 不安 時期 認知 目的 ウェイト
モチベーション コミュニケーション

問6 お客様のクレームへのスタッフの対応に関して、(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。

お客様のクレーム

「このレッスンは遅れてくる人が多く、いつも開始時間通りに始まらない。さらに、インストラクターが特定の客だけに声をかけたり指導をする」

※このクラブではレッスン開始時間を過ぎたスタジオ入場は認めていない。

スタッフの対応

「申し訳ございません。当クラブではレッスン開始以降の入場は認めていないため、スタジオ前にスタッフを配置し、お客さまへの(ア)を強化して参ります。インストラクターにも遅刻者を待たずに開始するよう(イ)し、正確な開始時刻を(ウ)するよう努めます。特定のお客さまへのアプローチ等につきましては(エ)確認を行い、その内容を後日お伝え致します。貴重なご意見を賜り、ありがとうございます。」

【語群】

遵守 謝罪 事実 検討 案内 要請 アンケート 短縮 罰則

問7 設備・機器・マシンのメンテナンスに関する以下の支店長AとスタッフBのやり取りで、(ア)～(エ)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: エアコンによる空調管理やトレッドミルの故障有無は会員にとって重要なことは知っていると思いますが、普段のメンテナンスはどのように行っていますか？

B: 会員の皆様に快適で安全な環境を提供するため、定期的にメンテナンスを行っています。

A: 具体的にはどんな作業をしていますか。

B: はい、例えば、エアコンに関しては、フィルターの清掃や室内機の(ア)を定期的実施しています。また、(イ)管理が適切に行われるように、専門業者によるセンサーの点検も行っています。

A: なるほど。では、トレッドミルのメンテナンスはどうしていますか？

B: トレッドミルについては、安全クリップやランニングベルトの状態を毎月点検し、必要に応じて(ウ)しています。また、ボルトやねじの緩みを確認し、ガイドロッドの清掃と(エ)も毎月行っています。

A: 頻繁に点検していて安心ですね。

B: はい、そうです。特にトレーニングマシンは、会員の皆様の安全を確保するために細心の注意を払っています。何か不具合があればすぐに対応できるように、スタッフ全員が目を光らせています。

A: その姿勢はいいですね。お客様が安心して利用できますね。

B: はい。もし、他に何か気になる点がありましたら、お知らせください。みんなで対応します。

A: 分かりました。よろしくお願いします。

【語群】

交換 除菌 売却 操作 注油 洗浄 廃棄 施工 温度

問 8 以下は、フィットネスクラブの支店長 A が、新入社員 B に施設・設備管理の重要性について説明を実施した時の対話である。(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:施設・設備管理はフィットネスクラブの運営において非常に重要です。例えば、(ア)の徹底は、安全な環境を提供するための基本です。これを怠ると、利用者の安全が損なわれる可能性がありますし、クラブの信用も失われかねません。

B:具体的にはどのような活動が含まれますか?特に初めて施設管理を担当する新入社員にとっては、具体的な例があると理解しやすいです。どのような手順で進めるべきか、またどのような点に注意すべきか教えていただくと助かります。

A:例えば、(ア)活動には整理や整頓、清掃、(イ)、しつけが含まれます。整理は不要なものを取り除くこと、整頓は必要なものを決められた場所に配置することです。清掃は日常的に行い、(イ)はその状態を維持すること、しつけは決められたルールを守る習慣をつけることです。これらの活動を徹底することで、常に快適で安全な環境を維持することができます。

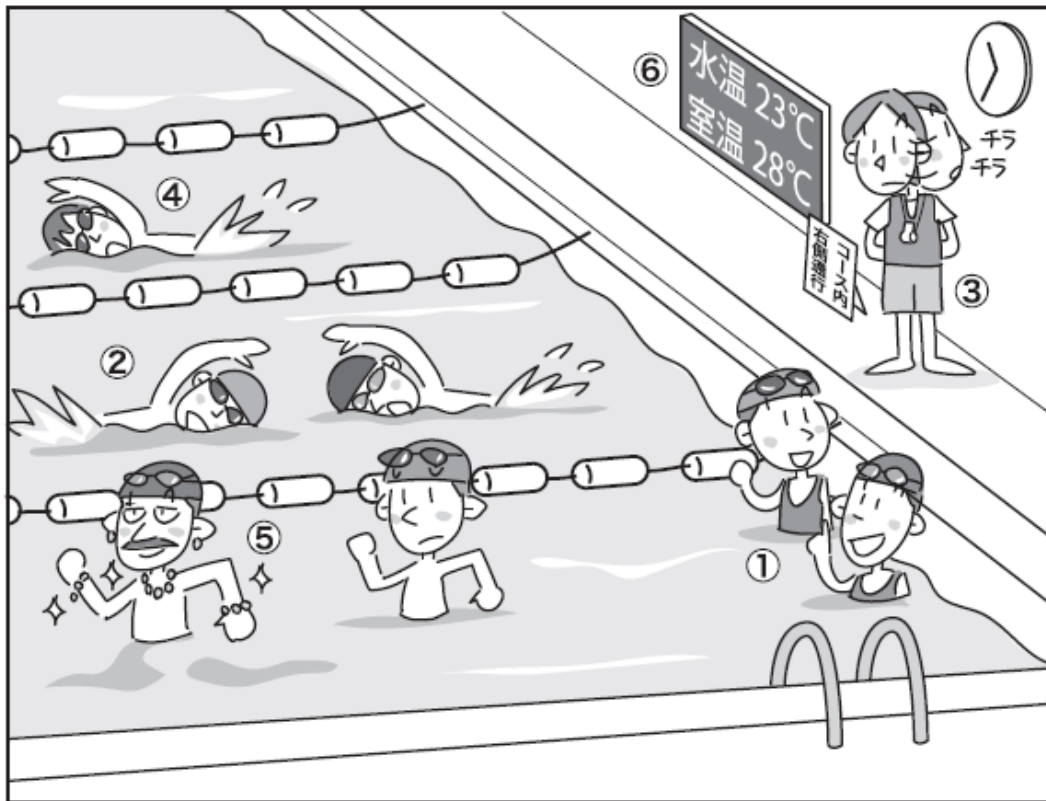
B:(ア)の活動を通じて、施設の(ウ)が向上しますね。具体的には、利用者の満足度が高まり、トラブルが減少するなどの効果が期待できると思います。また、プロフェッショナルとしての誇りを持って業務に取り組むことができます。

A:その通りです。また、定期的な(エ)も重要です。これにより、機器の故障を未然に防ぐことができます。例えば、空調設備やトレーニングマシンの(エ)を怠ると、大きなトラブルに繋がることがあります。定期(エ)は、そのようなリスクを低減し、設備の寿命を延ばすためにも欠かせない作業です。

【語群】

追跡 QCD 清潔 見積り TQM 殺菌 危険性 点検 耐熱性 消毒 5S 安全性

問9 以下のプールエリアのイラストを見て、スタッフの視点から、注意喚起や対処が必要と思われるもののイラスト番号①～⑥から3つ選び、その番号を回答欄の最初の枠に、その理由を次の枠に12文字内で記入しなさい。



問 10 このイラストはフィットネスクラブにおける電話対応に関するものである。これらの対応で問題点のあるイラストの番号1～4から2つ選び、その番号を回答欄の最初の枠に、その理由を次の枠に12文字内で記入しなさい。



以上