

平成 29 年度 第 2 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：平成 30 年 2 月 25 日（日）

試験時間：60 分

注 意

1. 本試験の問題は、正誤（○×）式、四択式、語群選択の合計 50 問（100 点満点）です。問題により配点が異なります。
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、平成 29 年 4 月 1 日現在施行の法令等に基づいて回答して下さい。
4. 解答はすべて所定の解答用紙に記入してください。

受験番号
下 6 桁

--	--

--	--	--	--

氏 名

--

平成 30 年 2 月

次の問1～問10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箇所を塗りつぶしなさい。

問1 以下は筋繊維タイプに関する記述である。

SO、FOG、FGの筋繊維タイプはトレーニングによって自在に変化する。

問2 小口現金とは、経費や備品の購入代金などの支払いにともない、上限が決められた少額の取引に限定し、店舗で保管する現金で支払うものである。一日の業務終了時に、現金残高を金種日計表で計算し、支払管理表の残高と一致しているか、担当者と確認者の2人で確認をする。

問3 売上原価である営業売上仕入は次の式で計算される。

営業売上仕入 = 期首商品棚卸高 + 前期商品仕入高 - 期末商品棚卸高

問4 フィットネスクラブにおける適切な施設・設備管理とは、施設を快適で安全、衛生的に保つことが重要であり、イニシャルコストの低減にも寄与する。

問5 設備点検業務としての建築物における点検は、概ね2年周期で行うが、スプリンクラー、ガス漏れ火災警報設備は法律上半年周囲の点検が必要がある。

問6 従業員が業務中に負傷し療養が必要となり会社を休むこととなったが、この療養のために休業している期間に解雇することはできる。

問7 危険物取扱者の受験資格は甲種、乙種、丙種ともに誰でも受験できる。

問 8 産業廃棄物の管理において、排出事業者には、廃棄物が最終処分されるまでの注意義務や、不適正処理を知った際の委託や引き渡し中止、マニュアル（産業廃棄物管理票）の交付などの責任がある。

問 9 労働安全衛生法では事業場の業種、規模によって設けなければならない安全衛生管理体制を定めている。機械器具が多く使用されるフィットネスクラブにおける安全衛生管理体制として、労働者が25名の場合は、衛生管理者と衛生委員会を設置する必要がある。

問 10 フィットネスクラブにおいて、労働災害をなくし安全な職場にするためには、全員が災害防止の活動に取り組み、危険に対する認識、安全意識を高めること（自主的な安全衛生活動）が重要である。その一つの活動にKYT活動があるが、これはKnow Your threshold（自身の限界を知る）ということで作業者が安全に関する認識の限界を知る活動のことである。

次の問 21～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番号を塗りつぶしなさい。

問 11 次に挙げる項目 a～i のうち、「健康関連体力（health-related physical fitness）」に該当するものはいくつあるか。当てはまるものを①～④から一つ選びなさい。

- (a) 全身（心肺）持久力 (b) 筋力・筋持久力 (c) コレステロール (d) BMI
(e) 血圧 (f) 柔軟性 (g) 敏捷性 (h) 平衡性 (i) 瞬発力

- ① 4つ ② 3つ ③ 2つ ④ 1つ

問 12 経費には大きく分けると変動費と固定費がある。下記の科目を適切に分けたものを①～④から一つ選びなさい。

- ア. 賃料 イ. 水光熱費 ウ. 正社員人件費 エ. 仕入原価

- ① ア. 固定 イ. 固定 ウ. 変動 エ. 変動
② ア. 固定 イ. 変動 ウ. 固定 エ. 変動
③ ア. 変動 イ. 固定 ウ. 変動 エ. 固定
④ ア. 変動 イ. 変動 ウ. 固定 エ. 固定

問 13 以下でメタボリックシンドロームの判定基準に含まれないのはどれか一つ選びなさい。

- ① 空腹時血糖値
② 血圧
③ 血中 LDL コレステロール
④ 血中中性脂肪

問 14 以下でロコモティブシンドロームと一番関連が薄い疾患はどれか適当なものを一つ選びなさい。

- ① 骨粗鬆症
② 変形性脊椎症
③ サルコペニア
④ 慢性閉塞性肺疾患（COPD）

問15 以下のスポーツ産業に関する記述のうち、間違っているものがいくつあるか①～④からひとつ選びなさい。

- (a) 笹川スポーツ財団（2010年）の実施率を見ても近年堅調に伸びているのは、フィットネス産業とも親和性の高いウォーキング、ランニング、サイクリングなどの集団スポーツである。
- (b) 矢野経済研究所の各種スポーツ用品出荷額の推移調査（2015年）ではフィットネスのトレンドにマッチしたスポーツシューズやロードバイクを中心とするスポーツ自転車の売れ行きがよい。
- (c) また、(b)の調査によるとフィットネス市場では、エアロビクスやジャズダンスが用品市場をあいかわらず牽引してきおり、さらに近年はランニングやヨガなどの愛好者が増えてきている。
- (d) また、同調査によると、ヨガなどのウェアはエクササイズ時のみ着られるのではなく、タウンウェア、ライフウェアとしても着られるようになってきていることが、伸びてきている要因の一つともいえる。
- (e) 同調査によると、健康づくりに特化したナイトラン、シティラン、トレイルラン、マラソン、トライアスロン、カラーランなどのランニング用品が引き続き伸びている。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問16 次の記述のなかで、正しいものが(a)～(d)の中でいくつあるか、①～④からひとつ選びなさい。

- (a) 国民医療費は、2025年度には60兆円を上回る見込みとなっている。公費支出がこれ以上望めない状況では、今後生活者や勤労者自身が健康を維持・増進するための取り組み、お互いに支え合う生活や健康づくりが必要となっている。
- (b) また民間企業が公的保険の健康関連ビジネスを生み出して、疾病者や疾病予備軍らも含めて生活者・勤労者から相応の料金をもらい健康の維持・向上をサポートしていくことが必要になる。
- (c) 民間企業がかかわる健康関連ビジネスとしては、予防・健康管理全般、運動・スポーツ、リフレッシュ、栄養管理や食、生活支援など、様々なものが期待できる。
- (d) 政府が発表している日本再興戦略によると、メンタルケア産業の市場規模は、2030年には37兆円になると予測されており、この市場ではフィットネスクラブビジネスを展開する企業が、生活者・勤労者の健康づくりと社会・経済の発展を牽引する役割を担うことが、期待されている。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問17 総合フィットネスクラブを開設する場合、一般的に多くの運営企業が選択している出店方式は次のうちどれか一つ選びなさい。

- ① 土地及び建物不動産を銀行借入れで資産として取得し、出店する。
- ② 土地オーナーに建物や内装を含めて設計を提案して建てていただき賃貸契約を結びテナントとして入居する。
- ③ 取得した土地の値上げり益を見込んで新規クラブへ投資する。
- ④ 運営している既存のクラブの営業権を担保にし、建築費を銀行借入れし、建物を建てて出店する。

問18 正しいものがいくつあるか①～④から一つ選び記入しなさい。

- (a) 指定管理者制度とは、それまで地方公共団体やその外郭団体に限定していた「公の施設」の管理・運営を、株式会社をはじめとした営利企業・財団法人・NPO法人・市民グループなどの法人やその他の団体に包括的に代行させることができる委託制度である。
- (b) 指定管理者決定までの手続きとしては、まず、各地方公共団体が定める条例に従ってプロポーザル方式や総合評価方式などで指定管理者候補の団体を選定。施設を所有する地方公共団体の議会の決議を経ることで、最終的に選ばれた指定管理者に対し、管理運営の委任をすることができることになる。
- (c) 管理者は民間の手法を用いて、弾力性や柔軟性のある施設の運営を行なうことが可能となり、その施設の利用に際して料金を徴収している場合は、得られた収入を地方公共団体との協定の範囲内で管理者の収入とすることができることになっている。一部の活動については、利用料金を自らの収入にできる「収益事業」もできることになった。
- (d) PFIとは、公共敷地内の施設等を民間資金で建設し、その経営能力を利用して維持管理、運営等を行う手法のことである。日本では、1999年「民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律」(PFI法)が公布されている。2014年には、PFI法改正法が公布され、公共施設等、運営権にかかわる制度が創設されている。しかしながら、本改正法により、民間事業者による実施方針策定の提案ができるようにはなっていない。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問19 以下の品質管理項目の説明のうち、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) 退会率は、クラブ全体の品質（魅力度）や顧客全体の満足度を計る指標となる。クラブを退会する要因には、転居などの物理的な要因もあるが、サービス品質への不満や顧客自身の意識の低下などの要因も大きい。
- (b) 退会率は、どのサービス品質が不満で退会したのかを深掘りし、改善施策に取り組み、サービス品質の向上や顧客の意識を高い状態に維持することができれば、退会率の改善に繋がる。
- (c) 退会率を改善する場合、数字の推移を眺めていても、具体的な課題抽出や効果測定をすることはできない。誰がなぜ退会したのかの原因の課題抽出→目標設定→改善行動→効果検証→更なる改善行動のサイクルを回すことが必要である。
- (d) プログラムサービスは、定着と高い相関関係があることもあり、フィットネスクラブで提供するサービスの中でも、特に管理すべきサービスの一つである。プログラム参加率は、「プログラム参加人数÷同時帯施設在館数」で算出することができ、参加率が高いプログラムは、顧客ニーズに答えられており、施設品質に問題がないと判断できる目安となる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問20 マーケティングに関する4つの文章の中で、誤っているものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) フィットネスクラブ会員が、その所属クラブを選択した理由の上位には「料金」「施設」「立地」が挙げられる。
- (b) 広義のマーケティングは5W1Hで表現するとわかりやすい。(What 何を Why なぜ Who だれが When いつ Where どこで How どのように)
- (c) 市場を把握する際、人口や世帯数の調査が必須となる。昼間人口は、日中に就労などで、エリア内へ流入してくる人口のことをいう。
- (d) 一般にフィットネスクラブの商圈は、売上または客数の60%程度以上を占める、顧客の居住範囲である「1次商圈」が、主戦場となる。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問21 マーケティングに関する4つの文章の中で、誤っているものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) GISはデータ分析の要素として、居住者の職業や嗜好を、取り込むことができる。
- (b) GISとは(Government Information System)の略称で、政府系から提供されている地理情報システムである。
- (c) GISで分析すると、フィットネスクラブが店舗を中心とした正円上に集客できる事業だということがわかる。
- (d) GISは、エリアマーケティングに欠かせないツールであり、万能の分析力を発揮する。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問22 マーケティングに関する3つの文章の中で、誤っているものがいくつあるか、以下の①～④から一つ選びなさい。

- (a) 会員属性を分析することは、クラブのハード・ソフトによる商品・サービスが、誰(Who)に受け入れられているかを把握することである。
- (b) クラブ会員の平均年齢によって、広告メディアの選択は変わる。一般的に中高齢者が多いクラブの周辺には、ウェブ広告が有効となる。
- (c) 年齢層だけでなく、来店手段やクラブを認知した項目、また入会の決断項目を把握することは、有効な広告手段の選定に役立つ。

①0 ②1つ ③2つ ④3つ

問23 マーケティングに関する4つの文章の中で、正しいものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 一般的な商品の購入プロセスとされる概念「AIDMA」は注意→関心→欲求→記憶→行動を指す。近年はインターネット特有の購買プロセスである、「検索→比較→検討→(行動)→共有」が反映されつつある。
- (b) 重視すべき広告メディアの特性は「エリア性」であり、フィットネスクラブの商圈である5キロ圏に限定できる等、エリア広告が有効となる。
- (c) セールスプロモーション費用は、費用というより投資と考え、入会というリターンを目指すべきである。このための成功因子はエリアの選定とメディアの選択である。
- (d) セールスプロモーションには、ソーシャルメディアサービスの活用が重要となっている。これらを介したインターネット上の消費者の意見は、友人・知人を越えた信頼を得ている。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問24 減価償却に関して以下の中から正しいものを一つ選びなさい。

- ① 減価償却とは資産購入時の分割払いのこと。
- ② 減価償却とは取得した資産の費用を期間配分計上すること。
- ③ 減価償却の計上期間は税法上、企業が自由に決定できる。
- ④ 資産は全て減価償却できる。

問25 建物の管理方針に関する次の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ① 安全の確保を最優先とする。
- ② 衛生管理を最優先とする。
- ③ LCC（ライフサイクルコスト）の最小化を最優先に考える。
- ④ 利用者の利便性の維持ないし向上を最優先に考える。

問26 防火管理者に関する次の記述で、不適切なものを一つ選びなさい。

- ① 防火管理者の選任義務および業務内容は消防法に定められている。
- ② 防火管理者は防火対象物の規模等により「甲種」と「乙種」に分類され、選任される。
- ③ 防火管理者の資格は、防火管理者講習を修了することで取得できる。
- ④ 防火管理者は適正な防火管理業務を行わず、火災等により死傷者が出た場合でも法的な責任を追及されることはない。

問27 以下のトレッドミルのメンテナンスに関する文章で間違っているものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい

- (a) トレッドミルのランニングベルトの状態確認をするにはメーカーにより交換を推奨している使用距離があり、通常メンテナンスモードで総走行距離を調べることができる。
- (b) 走行距離が交換目安に達していなくても傷が入っている、つなぎ目にはつれがでている、滑りが悪いなどの状態が悪ければ交換する。
- (c) ランニングベルトのロゴはベルトが回転しているか確かめるために重要である。ロゴが消えた状態だと回転していることに気づかず走行面に乗ってしまい転倒する等、事故例がある。
- (d) トレッドミルのデッキの表面の傷や板に亀裂がある場合は早急に交換が必要である交換は基本的にはランニングモニター画面と同じ時期に行う。リバーシブルになっているものも多いため交換時は事前に確認を行う。

- ① 1つ ② 2つ ③ 3つ ④ 4つ

問28 次の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

- ① OJT は、職場内で実際に業務を進めながら行われる教育訓練で、個々の労働者のニーズに合わせてきめ細やかな指導を実施することができる。
- ② OJT は理論的、体系的な指導をするうえで効果的であるため、職務に対する知識や能力が十分でないときに用いると効果が高い。
- ③ 指導者に対し「OJT スキルの習得」等の教育をすることは、指導者の能力による OJT 効果のばらつきを防ぐためにも重要である。
- ④ OJT の実施にあたっては、短期および中長期の目標をもとに OJT 計画を作成し、その計画に従って実施し、最後に評価と効果測定をする必要がある。

問29 次の記述のうち、不適切なものを一つ選びなさい。

- ① 自己啓発とは、ビジネススクールや通信教育など企業以外の場で勉強する方法で、個人の自律的なキャリアアップに有効な手段である。
- ② 自己啓発支援には、受講料等の金銭的援助などの資金的援助、教材を紹介するといった情報提供、就業時間の配慮などの時間的な支援等がある。
- ③ 自己啓発は最初に目標を設定し計画を立てることが大切だが、その目標や計画は、現在の課題に関連する短期的なもの、キャリア・プランに連動させた中長期的なもの2つの視点がある。
- ④ 自己啓発の結果を会社の人事情報システムに反映させ、配置や異動に活用することは公平性の観点から好ましくない。

問30 以下のa～dの項目で個人情報に当たるものはいくつあるか、①～④から一つ選びなさい。

- (a) 電話番号のみ
- (b) 住所のみ
- (c) 氏名のみ
- (d) 匿名のクレーム録音

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問31 クレームの対応について次の中から不適切なものを一つ選びなさい。

- ① クレームの対応には的確な事実確認が不可欠である。ただし、正確な業務知識がなければ、的確な事実確認はできない。
- ② クレームを発するお客様と自分との、お互いの常識が異なっている場合もあり、そのままでは平行線になる。その部分を折り合わせるためにも注意深くお客様の話を聴くことが重要である。
- ③ クレーム対応の初期はスピードが勝負である。逃げずに・お待たせ・先送りをせずに対応する。
- ④ イライラしていて機嫌が悪いお客様からのクレームに対しては、お客様の事情で怒っている場合があり、間違いを丁寧に指摘し、冷静になるように諭す。

問32 著作権法に基づく音楽使用料の支払いについて正しいものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 使用料は作曲者などに直接払う。
- (b) 使用料の支払い義務者は音楽を使用した指導員である。
- (c) 使用料の支払い義務者は施設入場料を徴収する事業者である。
- (d) 使用料を払えば音楽の改編やコピー販売は自由である。
- (e) 有線放送会社からのBGMを館内で流せば当然に使用料を支払う。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問33 以下の品質管理に関する文章のなかで(ア)に当てはまるものを①～④から選びなさい。

従来製品に当てはめられてきた品質管理における視点は4P(Product/製品、Price/価格、Place/流通、Promotion/プロモーション)であったが、サービス業におけるマネジメントとしてさらに、以下の3Pの視点が重要であり、この要素の改善に取り組む必要があると言われている。

- (1) People/人材
- (2) Process/提供過程
- (3) (ア)

- ① Physical Evidence/物的証拠
- ② Physical Maintenance/物的保持
- ③ Physical Appearance/物的外観
- ④ Philosophical Thinking/哲学的思考

問34 以下の品質管理に関する文章のなかで(ア)に当てはまらないものを①～④から選びなさい。

数値による品質管理だけでは、品質レベルを図ることはできても、具体的な課題が見えず、仮説に基づく改善行動となるケースが多い。仮説の精度によって、施策の効果が左右され非効率である。数値による管理指標に、実際の(ア)を合わせて管理することで、課題解決への効率的な施策を打つことができる。

①CS ②BLS ③NPS ④VOC

問35 品質マネジメントシステムISO9001では、8つの品質マネジメント原則を基礎としており、経営者はこれらの原則を組織の実績を向上させるために使用することができる。以下のア、イに当てはまる適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- (1) 顧客重視
- (2) リーダーシップ
- (3) 人々の参画
- (4) プロセスアプローチ
- (5) マネジメントへの(ア)アプローチ
- (6) 継続的改善
- (7) 意思決定への(イ)に基づくアプローチ
- (8) 供給者との互惠関係

- ① ア. システム イ. VOC
- ② ア. 個別問題解決型 イ. VOC
- ③ ア. 個別問題解決型 イ. 事実
- ④ ア. システム イ. 事実

問36 以下のア、イに当てはまるものを①～④から一つ選びなさい。

フィットネスクラブの商圈は小さく、2～5km圏が主要商圈となり、極めてコンパクトに商圈が形成される。したがって、既存フィットネスクラブのセールスプロモーションにおいて、広告対象商圈を選別しやすく地域を限定できる、「(ア) 広告」が有効となる。

「(ア) 広告」を実施する際、自クラブの(イ) Mapを作成し、1次商圈、2次商圈を定め、(イ)の高い地区から優先的に投下可能コストを鑑みながら、対象商圈への採用メディア、投下回数、期間を確定する。

- ① ア. SNS イ. 人口動向
- ② ア. エリア イ. 参加率
- ③ ア. SNS イ. 参加率
- ④ ア. エリア イ. 人口動向

問37 以下の会費の会計上の処理に関してア、イに当てはまる数値の組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

5月2日に一年一括会費料金を1年分まとめて支払い、5月から利用できる入会手続きを完了した会員様が支払われた。この場合、5月度の損益計算書に計上すべきは項目は、会費売上(ア)円、事務手数料(イ)円である。なお、一年一括会費は114,000円、事務手数料は3,000円とする。消費税は計算上考慮しない。また、本クラブは複式簿記を使用した会計方式を採用している。

- ① ア. 114,000 イ. 3,000
- ② ア. 9,500 イ. 3,000
- ③ ア. 114,000 イ. 250
- ④ ア. 9,500 イ. 250

問38 このフィットネスクラブの損益計算資料から求められる営業利益は何百万円か。①～④から一つ選びなさい。

項目	金額(単位百万円)
フィットネス売上	500
商品売上高	40
フィットネス売上原価	300
商品売上原価	30
販売費及び一般管理費	50
営業外収益	20
営業外費用	10
特別利益	10
特別損失	30
法人税、住民税及び事業税	30

- ① 120 ② 150 ③ 170 ④ 160

問39 プールの品質管理に関する次の記述のうち、(ア)(イ)(ウ)に当てはまる組合せとして適当なものを①～④から一つ選びなさい。

プールの厚生労働省基準では、「プール本体の容量に(ア)を加えた全容量に対して、少なくとも1時間当たり(イ)の処理能力を有することとし、夜間浄化施設を停止するプールにあっては少なくとも1日(ウ)ターンの処理能力を有すること」と規定されている。

- ① ア. 給水量 イ. 6分の1 ウ. 6
- ② ア. 循環水量 イ. 6分の1 ウ. 6
- ③ ア. 給水量 イ. 4分の1 ウ. 8
- ④ ア. 循環水量 イ. 4分の1 ウ. 8

問40 年次有給休暇についての次の記述のうち、() のア、イに当てはまるものとして
適当なものを①～④から一つ選びなさい。

使用者は、その雇入れの日から起算して(ア)継続勤務し、全労働日の8割
以上出勤した労働者に対して、継続し、又は分割した10労働日の有給休暇を与
えなければならない。

1週間の所定労働時間が30時間未満であり、(イ)、1週間の所定労働日数が
4日以下または1年間の所定労働日数が216日以下の社員の有給休暇は、その者
の労働日数に応じた日数が付与される。

- ① ア. 3箇月間 イ. かつ
- ② ア. 3箇月間 イ. または
- ③ ア. 6箇月間 イ. かつ
- ④ ア. 6箇月間 イ. または

問41 労務管理についての次の記述のうち、アに当てはまるものとして適当なものを①～④
から一つ選びなさい。

労務管理はスタッフの心身の健康と業務効率化のために大切である。所定労働時
間が4.0時間のパート社員が9.0時間働いた場合の法定割増賃金の対象時間は
(ア)時間となる。

- ① 1.0 ② 1.5 ③ 2.0 ④ 2.5

問42 クラブにおける犯罪系事案について() のア～イにふさわしい組合せを①～④から
一つ選びなさい。

施設における犯罪事故には(ア)が多い。外周・駐車場では(イ)によ
る抑止効果も期待できる。ロッカー・浴室などでは見通しのよさや(イ)な
ど(ウ)の解消の配慮での抑止を図る必要がある。

- ① ア. 暴力 イ. 音声装置 ウ. 混雑
- ② ア. 盗難 イ. 音声装置 ウ. 死角
- ③ ア. 暴力 イ. 監視カメラ ウ. 混雑
- ④ ア. 盗難 イ. 監視カメラ ウ. 死角

問43 個人情報について空欄にあてはなる適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

個人情報とは、(ア)する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる
記述等によって(イ)の個人を(ウ)できることができるもの。

- ① ア. 特定 イ. 識別 ウ. 生存
- ② ア. 生存 イ. 特定 ウ. 選別
- ③ ア. 特定 イ. 識別 ウ. 生存
- ④ ア. 生存 イ. 特定 ウ. 識別

問44 以下の文章のアに当てはまる適切な語彙を①～④から一つ選びなさい。

ある事業のために他人を使用する者(使用者)が、被用者が事業の執行について
第三者に与えた損害について責任を負う。このことを使用者責任(民法715条)
という。このような賠償をしなければならなくなった場合、その額は高額になる
ことも少なくない。そしてその賠償を補填してくれるものが(ア)賠償責任
保険である。

- ①安全 ②対人 ③対物 ④施設

問45 コミュニケーションについての次の記述のうち、() に当てはまる適当なものを
①～④から一つ選びなさい。

コミュニケーションには相手の存在があり、どのような印象が与えられているか
が重要である。印象に影響を与えるものとして(ア)情報が55%といわれ
ており、一番多い。これはいかに(イ)コミュニケーションが大切要素となっ
ているかがうかがえる。

- ① ア. 聴覚 イ. 五感による
- ② ア. 視覚 イ. 非言語
- ③ ア. 触覚 イ. 五感による
- ④ ア. 視覚 イ. 言語

問46 以下の文章のア、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。

代表的な顧客満足・ロイヤルティを測る指標として、絶対評価、相対評価（競合比較）、回答本気度、収益相関のすべてが測定できる指標は（ア）であり、代表的質問例としては（イ）である。

- ① ア. NPS イ. 感動体験はありましたか？
- ② ア. CDI イ. 感動体験はありましたか？
- ③ ア. NPS イ. お薦めしますか？
- ④ ア. CDI イ. お薦めしますか？

問47 ドイツの実業家で「サービスマネジメント」アルプレヒトは、会社が提供している価値とお客様が感じる価値は異なり、お客様が感じる価値を4段階で論じており、顧客はこの段階を経ながら満足していくとしている。この4段階のうち次のア、イに当てはまる組み合わせを①～④からひとつ選びなさい。

基本価値→期待価値→（ア）価値→（イ）価値

- ① ア. 願望 イ. 予想外
- ② ア. 予想外 イ. 願望
- ③ ア. 予想 イ. 願望
- ④ ア. 願望 イ. 高品質

問48 以下の文章のアに当てはまる適切な語彙を①～④から一つ選びなさい。

顧客管理を着実に進め、目標達成を目指すために、仕事のやり方を改善してゆく手法として、PDCAサイクルを何回も回すことが有効だが、陥りやすい失敗の原因として計画が曖昧なことがある。その防止にはC（チェック）として顧客満足度の検証のため顧客アンケートを実施し、目標を（ア）化する必要がある。

- ① 定点 ② 主観 ③ 定性 ④ 定量

問49 以下の文章のア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。

景品表示法第5条第2号は、事業者が、自己の供給する商品・サービスの取引において、価格その他の取引条件について
実際のもよりも、取引の相手方に著しく（ア）であると一般消費者に（イ）されるものであって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示を禁止している。

- ① ア. 不利 イ. 容認
- ② ア. 有利 イ. 容認
- ③ ア. 不利 イ. 誤認
- ④ ア. 有利 イ. 誤認

問50 職場での安全衛生活動に5S活動があるが、それは、整理、整頓、清潔、清掃、（ア）の5つである。アにあてはまる適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ① 躰 ② 査定 ③ 仕分け ④ 整備

以上。

