

平成 29 年度 第 2 回検定試験問題
フィットネスクラブ・マネジメント技能検定
3 級

実施日：平成 30 年 2 月 25 日（日）

試験時間：60 分

注 意

1. 本試験の問題は記述式です、全問で 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、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

問1、問2 総合フィットネスクラブ運営における以下の事例をもとに次の問に答えよ

ヨガがしたいと20代の女性が見学に来店した。「ヨガがしたいので案内はスタジオだけで良い」という要望であったためご希望の通りスタジオを案内しクロージングに入る。見学中に「最近5kg太ってしまった」「4ヶ月後に結婚式を挙げる」「ヨガは初めてだが友人からキレイな身体になれると聞いた」という会話が合った。

問1 会話から推察されるこの女性のニーズは（ A ）（ B ）（ C ）である。以下の語群から適切なものを選んで、解答欄に記述しなさい。

また、A～Cのなかの優先順位は（ ① ）＞（ ② ）＞（ ③ ）と考えられる。解答欄にその優先順に①～③に該当するものを記述しなさい。

【語群】

ヨガの経験、具体的な目標、フィットネスライフ、ダイエット、友人と共通の趣味、キレイな身体、各種トレーニング経験、柔軟性向上、来館予定頻度、ストレスフリー、目標達成までの期限、ヨガ以外の興味

問2 入会促進のために見学中に聞き出すべき適切なものを上記語群から4つ選び、解答欄に記述しなさい。

問3 電話で予約をした入会検討中の見学者が、予定時間に来館された。そのあと、入会につなげるための見学対応として見学者の目的をヒヤリングした。このヒヤリング後の対応について適切なものを以下の語群から5つ選び解答欄に記述しなさい。

【語群】

目的に合った商品説明、館内の全施設の見学案内、見学に時間を割いて頂いた感謝、入会特典内容及び期限の説明、会員に知人の有無関係を聞く、目的に合った施設見学利用方法の案内、入会手続きについての案内

問4 サービス業では提供したサービス内容が良くても、担当したスタッフの言葉遣いや態度が悪いとお客様は不満を持つ。お客様に対して正しい言葉遣いをすることが大切である。下記の表の①～⑥に当てはまる適切な言葉遣いを下の語群か選び記述しなさい。

	丁寧語	尊敬語	①
言う	言います	②	申す
来る	③	お越しになる	参る
見る	見ます	ご覧になる	④
いる	います	いらっしゃる	おります
知る	知っています	⑤	存じる

【語群】

申される、拝見する、参られる、見る、存じ上げる、拝見させていただく、
来ます、見上げる、ご存知、クッション語、おっしゃる、謙譲語

問5 会員Aさんから、トレーニング中にロッカー内に置いてあったカバンの中から、盗難にあったとの申し出がフロントにあった。その場合の対処について、A、B、C、Dについて下記語群の中から選び記述し、Eについては①～④のなかから適切なものを選び解答欄にその番号を記入しなさい。

まずは、(A) (B) (C) (D) を記録し、(E)

【語群】

盗難された物、使用ロッカーNO、怪しげな人物、ロッカーキーの所持、
盗難された時間帯、他所での盗難経験

- ①スタッフが盗難の犯人を捜すために、他の会員に聞き込みをするべきである。
- ②盗難が起こったのはクラブの責任なので、全額を弁償すべきである。
- ③警察に被害届を出してもらい、捜査には全面的に協力すべきである。
- ④お客様の自己責任なので、諦めてもらうべきである。

問6 イベントに関する損益計算書である。以下のア～オと対応した正しい数値を解答欄に記述しなさい。(消費税は考慮しないものとする。)

(設定)

大型バス2台で家族梨狩り日帰りツアー

参加費：大人4,000円、子ども3,000円

参加者：大人25人、子ども60人

バス代：1台70,000円(高速代含む)、入園料(梨代込)1,000円/1人

引率代：3人(固定)日当10,000円/1人、その他コスト20,800円(固定)

*引率者は入園しないものとする

売上高(ア)円 支出額(イ)円 利益額(ウ)円

対売上高利益率(エ)% (少数第1まで)

大人25人として子供(オ)人以下で赤字になってしまう。

問7 Aスポーツクラブはフィットネス・スタジオ・プールの総合スポーツ施設である。休館日は毎週金曜日で営業時間は平日9時～23時、土日祝日は9時～20時。
在籍会員数は4,500名。月間の平均退会率は2.8%である。
また、会員構成は以下の通りである。

レギュラー会員が30% ⇒ 営業時間全て利用可能

平日デイ会員が20% ⇒ 平日の9時～18時が利用可能

ナイト&ホリデー会員が50% ⇒ 平日の18時～23時、土日祝日は全て利用可能

上記の情報をもとに以下の質問①、②に答え、語群より数字を選択し、解答欄に記述せよ。

問① 土日祝日全て利用できる会員数は現在何名の在籍か。

問② 現状の会員数を1年間で4600名以上にするには、月平均入会数は最低何名必要か。

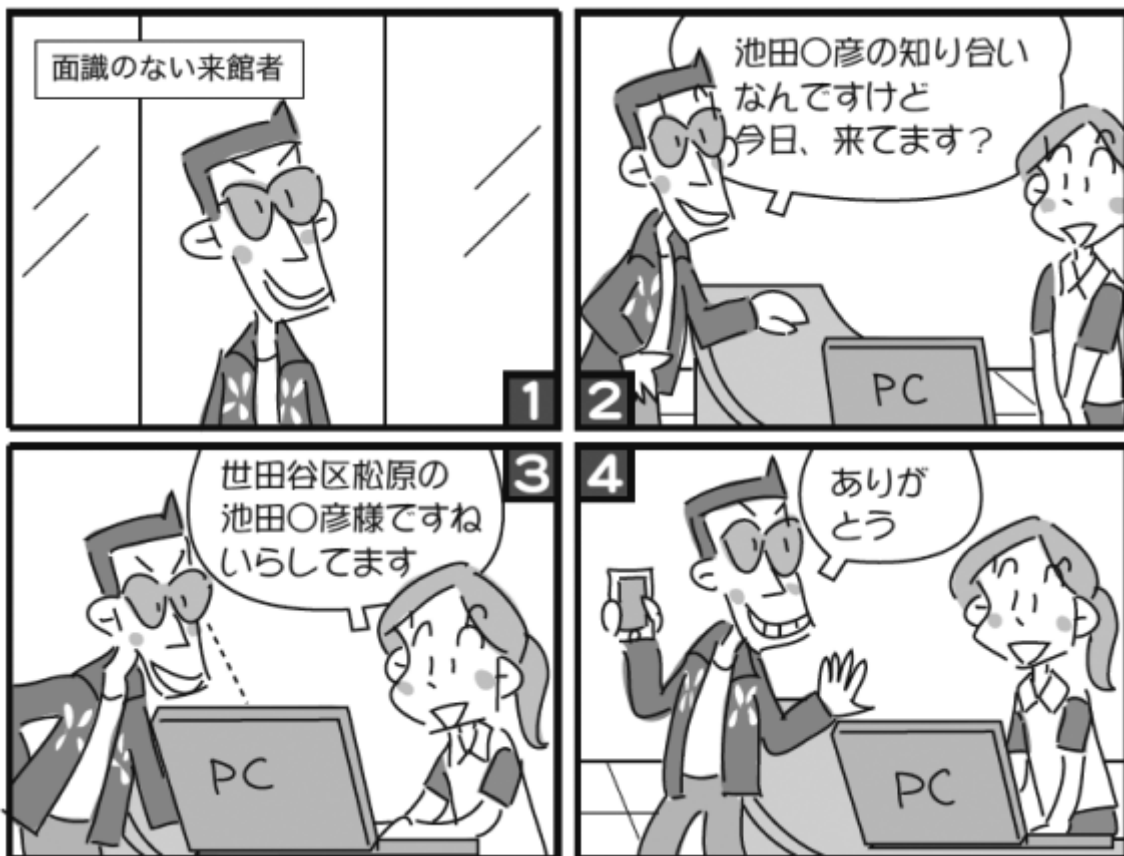
【語群】

2,250、1,350、3,600、126、130、136、140、133

問8 会員とは思えない人物から施設内にある自動販売機に1000円札を入れたが、品物もつり銭も出てこない。1000円を返金しろとフロントに勤務していた新入社員に対して、申し入れがあった。

自動販売機業者に連絡をすると返答したが、時間がないので今すぐ返金しろと迫られてしまった。そのような場合の新入社員としての対応方法はどうすべきか。対応ポイントを4つ解答欄に挙げよ。(各15文字以内)

問9 以下の4コマイラストにおける対応について不適切な点を解答欄に3つ指摘せよ。(各15文字以内)



問 10 以下の4コマイラストを見て、問題点を2つ挙げ、それぞれに対する改善策を1つ解答欄に記述しなさい(各26文字以内)



以 上

