

## 平成 30 年度 第 3 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  
1 級実技口述問題

実施日：平成 30 年 8 月 5 日（日）

試験時間：考慮時間 15 分、口述試験 10 分

## 注 意

1. 口述試験の問題は、設問 2 つ（計 50 点満点）です。別途行う小論文の面接試験（50 点）と合わせて、実技試験は 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 30 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. 15 分間の考慮時間ののち、設問に対して面接官による 10 分間の口述試験を行います。考慮時間中は検討メモを作成しても構いません。（自分で作成したメモを口述試験の面接の場に持ち込んでも構いません。）

受検番号

会場 No

0	0	3	1	2		0	0	0		
---	---	---	---	---	--	---	---	---	--	--

氏 名

平成 30 年 8 月

厚生労働大臣試験指定機関

一般社団法人 日本フィットネス産業協会

設問1 店舗経営に関する以下の記述及び資料から当該クラブの置かれている状況を読み取り、  
問1、問2に答えなさい。

当クラブは都市部の商業密集地にあり、駅近隣の大型オフィスビル内に14年前に開業し、その後、施設への投資及び会費の見直しは特に行われていない総合型フィットネスクラブである。また単独店の経営ではなくチェーン店の一店舗であり、ビルオーナーとは20年契約を締結している。平成30年3月末現在の会員数は高齢者層を中心に3,000名で、3年前より30%減少している。最寄りの駅は乗降客18万人、同地域の所得水準は全国平均をやや上回る。当クラブの会員は3km圏内居住者が約7割を占めている。3km圏内の居住人口は河川などの大きな分断要素はあるものの30万人を超える。また、3km圏内の総合フィットネスクラブは7店舗存在する。当クラブの主要競合店の比較に関するデータ及び当クラブの基本（会員動向、損益表）データは、以下の資料1、資料2のとおりである。

資料1 主要競合との比較

	当クラブ	競合1	競合2
開業年	14年前	1年前	2年前
立地	駅徒歩5分（駅東側）	駅ビル内	駅徒歩5分（駅西側）
会員数	3,000人 （大人のみ）	6,000人 （大人のみ）	3,500人（大人会員と子供 スクール会員（800人））
施設規模	1,000坪	1,200坪	800坪
休館日	木曜日	火曜日	金曜日
マシンジム	80坪	120坪	80坪
スタジオ	2面（80坪+30坪）	2面（70坪+50坪）	1面（60坪）
プール	25M×5コース	25M×8コース、アト ラクションプール	25M×5コース
風呂	無し	有り	有り
駐車場	共用200台 2時間で 400円	共用2,000台 2時 間半で210円	専用駐車場なし
備考	同一フロア内で隣接す る店舗（約40坪）に 空きあり		

資料2

会員動向 単位：人

会員数（現在）	3,000
入会者数（直近1年）	1,000
退会者数（直近1年）	1,100

損益表（直近1年） 単位：千円

売上高	300,000
内) 会費売上	270,000
内) 会費外（物販など）	30,000
原価	20,000
人件費	70,000
賃借料（家賃）	120,000
水道光熱費	40,000
減価償却費	10,000
広告宣伝費	15,000
その他経費	15,000
営業利益	10,000

### 資料3 覆面調査による満足度調査

(枠内の数値は点数で、高いほど満足度が高い。100満点)

項目	当クラブ	競合1	競合2
電話対応	68	72	64
店頭（フロント等）での接客	60	91	87
施設利用（使いやすさ）	65	80	80
清掃状況（クレンリネス）	77	77	100
退店時のスタッフ対応	75	100	100
入会意向（入会したい）	40	100	80

※体験利用を通じた覆面調査を実施。

問1 上記の記述及び資料1、資料2から読み取れる当クラブの大きな問題点を3つ挙げ、それぞれの具体的な店舗経営強化策について述べなさい。

問2 上記の資料3から読み取れる当クラブの問題点を2つ挙げ、それぞれの改善策を2つ述べなさい。

設問2 顧客マネジメントに関する以下の記述を読んで、問1、問2に答えなさい。

スタジオで提供する運動プログラムの週間タイムテーブル改編に当たり、過去1年間のそれぞれのクラス別（クラスとは、タイムテーブルを構成する単位で、プログラム・曜日及び時間帯で特定される）集客人数等を調査した。その結果から、集客が年間を通して少ないクラス、提供本数は多いが参加者がいつも固定されているクラスについて、改編対象とした。改編対象のクラスには新プログラムを導入し、週間タイムテーブルを改編し、新週間タイムテーブルとして公表した。

問1 会員から今回の週間タイムテーブル改編に関するクレームがあった。その対応について4つの基本的な手順を述べなさい。

問2 週間タイムテーブルを改編するに当たって、店舗として考慮すべき重要な視点を3つ述べなさい。

( メ モ )