

第5回フィットネスクラブ・マネジメント技能検定試験（3級実技）

模範解答

問1	(ア) 生存 (イ) 特定の個人 (ウ) 死者 (エ) 個人データ
問2	(ア) 5,200 (イ) 3,700 (ウ) 3,400
問3	44人
問4	(ア) 保管レシート (イ) レジ操作スタッフ (ウ) レジ点検履歴 (エ) 現金
問5	(ア) 謝罪 (イ) 客観的 (ウ) ルール（組織の論理）の説明 (エ) 信頼の獲得
問6	(ア) 検討 (イ) 聞き取る (ウ) クロージング (エ) 好印象
問7	(ア) 目の前 (イ) 金額 (ウ) 支払 (エ) 他者 (オ) 控え
問8	(ア) 承知いたしました。かしこまりました。 (イ) お荷物をお預かりします。 (ウ) 見学でよろしいでしょうか。 (エ) まっすぐお進みください。 (オ) スタジオのご案内です。
問9	問題点1 お客様の足元に器具が散乱し危険
	改善策1-1 レッスンに不要な器具は外に出す。スタジオ内で整理整頓を心がける
	改善策1-2 レッスン前に器具の整理を行う
	問題点2 参加者の安全を配慮した指導ができていない。
	改善策2-1 後ろの器具にぶつからないようレッスンを行う。
問10	問題点1 スタッフが見学者に気づかずに作業を続けている
	改善策1-1 フロントでの作業は常時来場者が視線に入る位置で行う
	改善策1-2 掲示板にご見学はフロントに申し出いただくように掲示する
	問題点2 誰でも自由に館内に進入できてしまっている
	改善策2-1 進入口に部外者は許可なく進入禁止の掲示をする