

平成30年度 第5回  
フィットネスクラブ・マネジメント技能検定  
2級学科試験問題

実施日：平成30年12月16日(日)

試験時間：60分

注 意

1. 本試験の問題は、正誤(○×)式、四択式、語群選択式の合計50問(100点満点)です。問題により配点は異なります。
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. 解答はすべて所定の解答用紙に記入してください。

会 場

受検番号

0	0	5		0	2	1	0			
---	---	---	--	---	---	---	---	--	--	--

氏 名

--

厚生労働大臣指定試験機関

一般社団法人日本フィットネス産業協会



次の問 1～問 10 について、それぞれの文章を読んで、正しいもの又は適切なものには○を、誤っているもの又は不適切なものには×を選び、マークシート欄の該当場所を塗りつぶさない。

- 問 1 日本 の 65 歳 以上 の 高 齢 者 人 口 は 近 年 急 増 し、老 化 に 伴 い 日 常 生 活 に 支 障 を き た し 介 護 を 受 け る こ と に な っ た 被 介 護 者 も 増 加 し て い る。高 齢 者 の 老 化 に よ り 要 介 護 状 態 に な る こ と を 予 防 し、自 立 的 な 日 常 生 活 を 維 持 す る 事 を め ざ す 「介 護 予 防」の 重 要 性 が 国 家 の 施 策 に 取 り 入 れ ら れ る よ う に な っ た。
- 問 2 KPI (重 要 業 績 評 価 指 標) は 事 業 等 の 最 終 的 な 達 成 度 合 い を は か る 上 で 中 間 的 な 数 値 指 標 と し て 使 用 さ れ る こ と が 多 い。最 終 目 標 を 達 成 す る た め に 不 可 欠 な 過 程 を 洗 い 出 し、ど の くら い の 状 態 で 通 過 で き れ ば、最 終 的 な 目 標 が 達 成 で き る か、様 々 な 指 標 の 中 か ら 最 も 適 し て い る と 思 わ れ る も の を 選 択 し、使 用 す る。
- 問 3 金 銭 管 理、財 務 管 理 に お い て、販 売 費 お よ び 一 般 管 理 費 に は、法 人 税 や 事 業 税 は 含 ま れ な い。
- 問 4 月 会 費 制 の フ ィ ッ ト ネ ス ク ラ ブ に お い て は、会 費 収 入 と 会 費 外 収 入 は、ほ ぼ 同 額 で あ る。
- 問 5 一 般 に 蛍 光 灯 の 間 引 き 消 灯 は 電 流 値 が 高 く な り、器 具 そ の も の や 照 明 の 配 線 に 悪 影 響 を 及 ぼ す 可 能 性 が あ り、省 エ ネ 対 策 と し て は 行 わ れ て い な い。
- 問 6 昇 降 機 の 定 期 点 検 は 都 道 府 県 条 例 に よ る 法 定 点 検 で あ り、点 検 を 行 う 資 格 者 は 決 め ら れ て い る。
- 問 7 就 業 規 則 は、職 場 内 で 守 ら な く て は な ら な い 規 律 な ど に つ い て 定 め た も の で、就 業 規 則 の 基 準 に 達 し な い 労 働 契 約 は、そ の 部 分 が 無 効 と な る が、就 業 規 則 の 基 準 を 上 回 る 労 働 条 件 で 労 働 契 約 を 結 ぶ 場 合 は、労 働 契 約 の 内 容 が 優 先 さ れ る。
- 問 8 日 本 フ ィ ッ ト ネ ス 産 業 協 会 が 行 っ た 調 査 に よ る と、ク ラ ブ に 入 会 す る お 客 様 は、定 期 的 に 運 動 す る 機 会 を 望 ん で お り、今 の 健 康 状 態 を 維 持 し さ ら に 向 上 す る こ と を 期 待 し て い る。さ ら に 具 体 的 に は、体 力 向 上 や 体 型 の 維 持 及 び 改 善 な ど、1 回 の 施 設 利 用 だ け で は 得 ら れ な い 項 目 が ク ラ ブ 入 会 時 に 期 待 し て い る こ と の 上 位 と な っ て い る。

問 9 製造物責任法（PL法）では製造物の明らかな欠陥により、生命、身体または財産に損害を被った被害者は、製造業者等の故意または過失を立証しなくても、製造業者等に対して同法に基づいて損害賠償を請求することができるかとされている。

問 10 労働安全衛生法では事業場の業種、規模別に安全衛生管理体制設置を定めている。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。

次の問 11～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 わが国の健康施策に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①「21 世紀における国民健康づくり運動（健康日本 21）」の策定、推進にもかかわらず、2011 年の最終評価では、運動習慣者の割合に変化が見られなかった。
- ②新たな「健康日本 21（第二次）」では、生活習慣病の発症予防だけでなく、すでに発症したものに對するその重症化予防も目標とされている。
- ③新たな「健康日本 21（第二次）」における生活習慣病予防のための身体活動の具体的指針の中で、用いられている指標は「エクササイズ（キロカロリー・時間）」である。
- ④「健康づくりのための運動指針 2006（エクササイズガイド）」の中では、週当たりの活発な身体活動量とともに、その中の一部にやや強めな運動（速歩等）を含むことが目標とされている。

問 12 運動の生活習慣病予防にかかわる効果に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①一過性の高強度運動より、習慣的な中強度の身体活動のほうが効果が大きい。
- ②COPD（慢性閉そく性肺疾患）の予防には運動不足の解消が優先的課題である。
- ③ロコモティブシンドローム（ロコモ）とは、運動器の障害のために自立度が低下し、介護が必要な状態を招くことを指すが、生活習慣病のリスクにも間接的につながっている。
- ④運動による肥満の防止には、運動しているあいだの直接的なエネルギー消費の増大とともに、運動の習慣化による日常的な代謝の増大もかかわっている。

問 13 運動に関する以下の記述で、適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①運動強度に対して血中乳酸濃度が急に上昇する強度のことを乳酸性作業閾値といい、これよりも高い強度では酸素が使われない。
- ②暑い環境で運動すると、外からの熱を防ぐために皮膚の血流は通常的环境よりも低下する。
- ③力を発揮しようとする直前に反対方向に筋を伸ばすとより力が出る。
- ④下腿部の筋収縮と弛緩の繰り返しによって、下半身の血液を心臓に戻すのが困難になる。

問 14 一般的に経費には大きく分けると変動費と固定費がある。以下の経費ア～エの科目を変動費と固定費に分けた際、適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

ア正社員の人件費    イ水道電気代    ウ賃借料    エ消耗品費

- 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ア固定    イ固定    ウ固定    エ固定
- ④ア変動    イ変動    ウ固定    エ固定

問 15 減価償却に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)減価償却とは資産購入時の分割払いのことである。
- (b)減価償却には土地（有形固定資産の取得）の購入費も対象となる。
- (c)減価償却の計上期間は企業が自由に決定できる。
- (d)減価償却の計算方法の一つである定率法は、取得原価を耐用年数で割った数字で表わされる。

- ①0(なし)    ②1つ    ③2つ    ④3つ

問 16 施設清掃業務に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①清掃は、作業頻度により日常清掃、定期清掃、特別清掃に分類できるが、通常、運営スタッフが担当するのは定期清掃である。
- ②建材などの種類によっては、清掃時に使ってはならない洗剤・溶剤があるので注意が必要である。エポキシ系石材は、酸性の洗剤・溶剤で溶解する。
- ③汚れの種類には、粉状物質、親水物質、油性物質、かさ高固着物、しみがあるが、汚れの除去には、掃く、払う、吸う、洗う、吹く、拭く、噴射する、削るの8つの手段がある。
- ④清掃業務のインスペクション（品質評価）は、仕様書が要求する品質と現状業務のギャップを洗い出し、これを補正することを目的とする。

問 17 労働契約と請負・委任契約に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①従業員は労働基準法上、「労働者」に該当する。
- ②労働者同様、業務委託契約者である「請負人」も労働基準法の適用がある。
- ③業務委託契約者である「個人事業主」に対して、委託者は指示命令できない。
- ④「請負人」に支払われる対価は「報酬」といわれる。

問 18 労働基準法に定められている労働時間に関する以下の記述で、不適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①労働基準法が定める労働時間を「法定労働時間」といい、その時間は1日8時間、1週40時間である。
- ②使用者（会社）が定める労働時間を「所定労働時間」といい、就業規則などで定めることが義務づけられている。
- ③休憩は、1日の労働時間が6時間を超える場合は、45分間以上を労働時間の途中に与える義務がある。
- ④所定外労働時間とは、労働基準法において定められた法定労働時間を超える労働時間をさす。

問 19 指定管理者制度に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)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。

総務省が 2012 年に実施した指定管理者調査によると、自治体の指定管理者の選定基準の内容として、施設の（ア）利用の確保、施設のサービス向上、（イ）の削減、事業者の（ウ）遂行能力に関することの 4 点が重要視されるとされている。

- ①(ア) 平等な (イ) 変動費 (ウ) 売上
- ②(ア) 高頻度 (イ) 管理費 (ウ) 業務
- ③(ア) 高頻度 (イ) 変動費 (ウ) 売上
- ④(ア) 平等な (イ) 管理費 (ウ) 業務

問 20 マーケティングミックスに関する以下の(a)～(d)の記述で、(ア)～(ウ)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。

- (a) (ア) ⇒ Customer value (顧客価値)
- (b) Price ⇒ Cost (顧客コスト)
- (c) Promotion ⇒ (イ)
- (d) (ウ) ⇒ Convenience (利便性)

- ①(ア)Personal (イ)Communication (ウ)Process
- ②(ア)Product (イ)Community (ウ)Place
- ③(ア)Personal (イ)Community (ウ)Process
- ④(ア)Product (イ)Communication (ウ)Place

問 21 フィットネスクラブにおけるマーケティング要素に関する以下の(a)～(d)の記述で、正しい文章の適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

- (a) フィットネスクラブ会員の来店頻度は比較的高頻度であり、近隣施設を選ぶ傾向が強いため、その商圈は半径 5km 圏内など比較的狭い範囲となる。
- (b) 人の流れは 郊外→都心 に向かうが、移動は往復であるため集客に大きな影響は与えない。
- (c) TG (Traffic Generator) の代表格は鉄道の「駅」であるが、駅には物理的最寄範囲が存在し、それを越えた範囲では、居住者は別の駅を利用することとなる。
- (d) クラブを起点として、顧客対象者の主要移動手段による時間毎の到達範囲を時間到達圏と呼び楕円形になる傾向にある。

- ① (a) と (c)
- ② (a) と (d)
- ③ (b) と (c)
- ④ (b) と (d)

問 22 カール・アルブレヒトによる顧客が感じる価値に関する以下の(a)～(e)の記述で、適切なものは二つある。①～④から適切な組み合わせを一つ選びなさい。

- (a) 企業としてお客様に約束している最低限のサービスを必須価値という。
- (b) 当たり前にお客様が期待してくるレベルのサービスがなければ、期待価値が維持できない。
- (c) お客様が期待していたサービスレベルが予想の範囲を上回ると感動価値が高くなる。
- (d) 必須価値、期待価値が基本的小客様満足につながる段階といえる。
- (e) 「できればここまでしてくれたらいいのに・・・」 とお客様が願っている価値を願望価値という。

- ① (c) と (d)
- ② (d) と (e)
- ③ (a) と (b)
- ④ (b) と (e)

問 23 個人情報保護法に関する以下の (a)～(e) の記述の(ア)～(エ)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。

個人情報保護法において、個人情報取扱事業者は以下のことが義務付けられています。

- (a) 個人情報を取り扱うに当たっては利用目的をできる限り (ア) しなければならない。
- (b) あらかじめ本人の同意を得ないで、(ア) された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。
- (c) 個人情報を取得する場合には、利用目的を通知・(イ) しなければならない。
- (d) 個人データを安全に管理し、従業員や委託先を(ウ) しなければならない。あらかじめ本人の同意を得ずに第三者に個人データを提供してはならない。
- (e) 事業者の保有する個人データに関し、本人からの求めがあった場合には、その(エ) を行わなければならない。

- ①(ア) 特定 (イ) 公表 (ウ) 監督 (エ) 開示
- ②(ア) 公表 (イ) 特定 (ウ) 開示 (エ) 監督
- ③(ア) 特定 (イ) 監督 (ウ) 開示 (エ) 公表
- ④(ア) 開示 (イ) 公表 (ウ) 監督 (エ) 特定

問 24 加齢と運動に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

- (a) 高齢者の身体的衰えは年齢により、判別することができる。
- (b) 運動やトレーニングによって老化の進行速度を緩やかにすることは十分可能である。
- (c) 高齢期のトレーニングでは、骨量の維持を図る運動プログラムに加え、転倒による骨折予防のプログラムを積極的に導入することが望ましい。
- (d) 高齢者が運動に参加する場合、希望する高齢者には医療機関でのメディカルチェックや、質問紙による健康スクリーニングを行う。

- ①(a) と(c)
- ②(a) と(d)
- ③(b) と(c)
- ④(b) と(d)

問 25 紹介入会率に関する以下の記述で、(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。

紹介入会率は、顧客ロイヤルティ（企業やサービスに対する顧客の愛着）を計る指標となる。紹介者本人がクラブに高いロイヤルティを感じれば、大切な知人をクラブに紹介することにつながるため、クラブ（ア）を計る上で、重要な指標となる。既存顧客の紹介で入会した顧客は、信頼がおける知人がいることで、安心感を得られるとともに、ロイヤルカスタマー（紹介者）と同じ体験をすることで、新たなロイヤルカスタマーになりやすい。

紹介入会率の高いクラブは、（イ）を低くすることに繋がる。

- ①(ア)品質 (イ)定着率
- ②(ア)収益構造 (イ)定着率
- ③(ア)収益構造 (イ)退会率
- ④(ア)品質 (イ)退会率

問 26 経営管理手法として広く活用されている PDCA サイクルに関する以下の記述で、(ア)～(ウ)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。

PDCA サイクルとは、事業活動における品質管理などの管理業務を円滑に進める手法の一つである。Plan(計画)⇒Do(実行)⇒（ア）⇒Action(イ)の4段階を繰り返していくことで、（ウ）に管理して行く。

- ・ Plan(計画)：過去から現在の実績をもとに、将来の目標に向けた事業計画を作成する。
- ・ Do(実行)：事業計画に基づいて業務を実行する。
- ・ （ア）：業務が計画通りに実行され、期待される効果が出ているか（ア）する。
- ・ Action(イ)：計画や期待とのギャップを捉え、必要に応じて（イ）する。

この4段階のサイクルを回し、（ウ）に業務改善に取り組む。

- ①(ア)Chance(機会) (イ)管理監督 (ウ)断続的
- ②(ア)Check(評価) (イ)改善実行 (ウ)継続的
- ③(ア)Chance(機会) (イ)管理監督 (ウ)継続的
- ④(ア)Check(評価) (イ)改善実行 (ウ)断続的

問 27 設備管理に関する法令(※)に定められた点検業務は点検時期が定められている。以下の(ア)～(ウ)の設備について適切な点検時期の組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

(ア) 昇降機設備 (イ) ガス漏れ火災警報設備 (ウ) ボイラー設備 (小型ボイラーを除く)

①(ア)1回/半年 (イ)1回/半年 (ウ)1回/半年

②(ア)1回/年 (イ)1回/半年 (ウ)1回/年

③(ア)1回/半年 (イ)1回/半年 (ウ)1回/年

④(ア)1回/年 (イ)1回/年 (ウ)1回/年

※設備管理に関する法令

昇降機設備：建築基準法 12 条 4 項、同施行規則 6 条の 2

ガス漏れ火災警報設備：消防法 17 条の 3 の 3、同施行令 36 条 2 項、同施行規則 3 条の 6

ボイラー設備 (小型ボイラーを除く)：労働安全衛生法施行令 1 条 3 号

問 28 労働基準法で定められる賃金に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

(a) 賃金は原則として直接労働者に、毎月 1 回以上、一定の期日を定めて、現金でその全額を支払わなければならない。

(b) 休日労働をさせた場合には、休日労働として、3 割以上の割増賃金の支払いをする必要がある。

(c) 1 ヶ月 60 時間以上、時間外労働をさせた場合は、5 割以上 (中小企業 2 割 5 分以上) の割増賃金の支払いが必要となる。

(d) 深夜労働 (午後 10 時～翌日午前 5 時) をさせた場合は、2 割 5 分の割増賃金の支払いをする必要がある。

①(a) と (c)

②(a) と (d)

③(b) と (c)

④(b) と (d)

問 29 金銭管理リスクに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

- (a) 金銭過不足などのトラブルが発生した場合、担当者が現金と伝票の照合を行い、その差額を過不足として処理する。
- (b) 金銭過不足の原因として、悪意あるスタッフの不正行為、業務上横領や窃盗などがある。
- (c) 金銭トラブルは発生予測がつきにくいので、発生後の対策が最も重要である。
- (d) 金銭管理においては、明確なルールを定めなければならない。

- ① (a) と (c)
- ② (a) と (d)
- ③ (b) と (c)
- ④ (b) と (d)

問 30 フィットネスクラブの法務リスクに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切な組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

- (a) フィットネスクラブに浴場やサウナを併設させる場合、「その他の公衆浴場」として、都道府県知事の許可を得なければならない。
- (b) 入会等各種契約とは法律行為であり、契約の成立により権利と義務が生じる。
- (c) 各種契約の成立は、本来、双方の合意により成立するため、契約の成立には必ず書面の作成が必要になる。
- (d) 施設や設備の維持管理においては、安全規定や業務マニュアルなどを作成し、施設や設備全体を法定事項を含み定期的に点検しなければならない。

- ① (a) と (c)
- ② (a) と (d)
- ③ (b) と (c)
- ④ (b) と (d)

問 31 フィットネスクラブ従業員の第一印象に関する以下の記述で、(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。

フィットネスクラブの従業員の第一印象は、清潔な身だしなみで健康的で明るい笑顔での対応が理想である。お客様の在籍期間や利用の頻度に関わらず笑顔で接し、(ア)な言葉づかいを心がける。また、顧客対応時の(イ)や適正な距離感も大切である。

- ①(ア)冷静 (イ)差別性
- ②(ア)冷静 (イ)公平性
- ③(ア)丁寧 (イ)公平性
- ④(ア)丁寧 (イ)差別性

問 32 健康診断の結果とケアに関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる言葉の組み合わせで適切なものを①～④から選びなさい。

会社は従業員に対し、(ア)および年に1回の健康診断を実施する。健康診断の結果は会社が(イ)を果たす関係上、会社が一括して管理を行う。会社は各従業員の健康診断結果データについて(ウ)があり、原則としてその取扱いには本人の同意が必要である。従業員の(エ)の発症の可能性を考え対策を立てることで、初めて(イ)を果たすことになる。

- ①(ア)採用時 (イ)健康経営義務 (ウ)審議義務 (エ)業務障害
- ②(ア)転勤時 (イ)健康経営義務 (ウ)守秘義務 (エ)健康障害
- ③(ア)採用時 (イ)安全配慮義務 (ウ)審議義務 (エ)業務障害
- ④(ア)採用時 (イ)安全配慮義務 (ウ)守秘義務 (エ)健康障害

問 33 ICT(Information and Communication Technology)に関する以下の(a)～(d)の記述で、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)クラブが、Webサイトをリニューアルする際、SEO(検索エンジン最適化)対策を講じると、インターネット閲覧者が自クラブのホームページにたどり着きやすくなると言われている。

(b)検索連動型広告とは、インターネット広告の一種で、検索エンジンで一般ユーザーが検索したキーワードに関連した広告を検索結果画面に表示する広告である。

(c)UIとはユーザーインターフェイス(User Interface)のことを指す。ホームページの場合、パソコンやスマートフォンに表示されるデザイン、フォントなどである。

(d)UXとはユーザーエクスペリエンス(User Experience)のことを指す。Experienceとはクラブ内での人を介した「体験、経験」などを意味し、インターネットにかかわる実体験は含まれない。

- ①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 34 フィットネスクラブにおける提供サービスの品質レベル維持に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) フィットネスクラブを運営する上では、RICE 処置、BLS などのスキルも全スタッフが習得し、事故発生時に適切な対応ができることが求められる。
- (b) トレーニング指導の品質レベルを保つために、採用時研修、レベル別・目的別研修の内容、受講対象者を明確にし、適時、研修を実施する。
- (c) 最適な空気環境やプール等の水質を安定供給するためには、設備点検による故障予防や不具合発生時の早期対応が重要である。
- (d) 接客サービス品質を一定に維持するためには、接客対応は各従業員の個性を生かすことを最優先にし、できるだけ従業員の自発性に任せる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 35 フィットネスクラブにおけるマーケットリサーチに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 人口、世帯数は集客に大きな影響を与えるが昼間人口や夜間人口といった時間帯による人口も考慮したうえで出店の検討をすべきである。
- (b) 出店候補地周辺に競合が存在する場合でも十分なマーケットがあれば目標集客を達成することは可能である。
- (c) クラブ周辺の人口が十分な場合でも、河川や鉄道などがマーケット内に存在する場合には集客力が低下する可能性がある。
- (d) 駅や大型の集客施設は多くの人が集まるが、フィットネスクラブのように定期的に通う施設においては、渋滞や混雑を避ける顧客心理から集客力が低いため出店は避ける。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 36 ジム・スタジオ・プール等を有する大型のフィットネスクラブにおけるセールスプロモーションに関する以下の記述で、適切なものを①～④から一つ選びなさい。

- ①フィットネスクラブの商圈は都心に比べエリアが広いといわれる郊外、地方でも大半は自クラブを中心に 5 km圏程度であるため、エリア広告が有効である。
- ②フィットネスクラブは一般的に認知の進んだ商品であるため、特性などを説明するよりも印象を重視した広告宣伝をすることで集客効果が高まる。
- ③新聞の購読率は 30～40 歳代において 2 割～3 割と低い水準になっているため、幅広い年齢層を集客するフィットネスクラブはプロモーション媒体として、新聞折込を使うべきではない。
- ④自店のウェブサイト顧客を誘導するためには SEO 対策が不可欠である。SEO 対策はリスティング広告がもっともコストパフォーマンスが高いため、積極的に広告出稿すべきである。

問 37 フィットネスクラブにおけるプロモーションに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) オウンドメディアとは自社が管理運営するウェブサイトやメールマガジンなどのことを指し、インターネットの普及した近年の販促において、重要な役割を果たしている。
- (b) アーンドメディアはブログや SNS など、顧客が起点となるもので消費者の意見や評価が直接表現されているため、顧客の信頼度は高く、企業にとってリスクも無いため、積極的に活用すべきである。
- (c) 参加率が約 3%と言われるフィットネス業界は、商品の市場からの理解度は高くないため WEB サイトのような視覚的、聴覚的にも訴求力のあるメディアは有効な媒体である。
- (d) ペイドメディアとは対価を支払い広告を出稿するメディアで主にマスメディア、新聞折込チラシ、交通広告などがあげられる。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 38 フィットネスクラブにおけるマーケティング要素に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 顧客がスポーツクラブを選ぶ理由として、立地は集客に影響を与えるが商品やサービスほど優先度は高くないため、多少立地が悪くても賃料の安いエリアを選ぶべきである。
- (b) フィットネス未経験者がフィットネスクラブを選ぶときには「立地」「施設」「料金」といった項目よりもスタジオプログラムやサービスなどより細かな項目を重視する傾向がある。
- (c) 高来店頻度型の店舗ビジネスは、集客のためにはまずは探索品質を高め来店を促す必要がある。
- (d) 「経験品質」「信頼品質」はクラブの根幹ともいえる要素であるが、「探索品質」を高めなくては、それらを評価される事も難しいため、軽視してはならない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 39 設備の操作業務に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 循環設備については、ろ過圧、ポンプ電流値、水漏れなど設備全般の運転状況の毎月点検が必要である。
- (b) レジオネラ菌が検出された場合、ただちに関係部署に報告し、必要な措置を行う。保健所報告が必要なケースは、ただちに管轄保健所に報告、指導を受ける。
- (c) 安全や環境に配慮するため、空調設備の設定や熱量の設定、節電など、エネルギー消費に関して管理する必要がある。
- (d) プールには、水中の細かい汚れを大きくし、ろ過器で取り除きやすくする清澄剤、大腸菌など殺菌のための塩素、透明度を増すために凝集剤を投入する。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 40 従業員の募集・採用時の留意点に関する以下の(a)～(d)の記述で、不適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 「雇用対策法」においては、年齢にかかわらず均等な機会を与えなければならないと定められている。
- (b) 「職業安定法」においては、何人も人種・国籍・信条などを理由に差別的取り扱いを受けることがないと定められている。
- (c) 「男女機会雇用均等法」においては、性別にかかわらず均等な機会を与えなければならないと定められている。
- (d) 「障害者雇用促進法」においては、障害者に対して障害者でない者と均等な機会を与えなければならないと定められている。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 41 41歳で適用事業所に雇用される従業員Aの社会保険に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 加入する保険は、「労働者災害補償保険」「雇用保険」「健康保険(介護保険含む)」「厚生年金保険」の4種類ある。
- (b) 「労働者災害補償保険」「雇用保険」は、勤務時間や日数に関係なく加入しなければいけない。
- (c) 健康保険は1日または1週間の労働時間および1ヶ月の所定労働日数が、通常の労働者の3分の2以上の場合適用となる。
- (d) Aが保険料の支払いを望まない場合には、加入条件を満たしていても加入を辞退することができる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 42 フィットネスクラブ運営における個人情報保護に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)「個人情報」とは、生死に関わらず、個人に関する情報である。
- (b)フィットネスクラブでは、個人情報の取り扱いにおいて一部の管理者のみならず、一般のスタッフまでも個人情報保護法を遵守する必要がある。
- (c)顧客からの問い合わせ対応は早さが重要であり、全てのスタッフは顧客情報にアクセスできる権限設定が必要となる。
- (d)万が一、顧客情報が漏えいした場合は、顧客に対してその事実を知らせ、お詫びをするとともに、詐欺や迷惑行為などの被害にあわないような、注意喚起が重要である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 43 フィットネスクラブのリスク管理に関する次の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から選びなさい。

- (a)少しでも不審な行動をしている人を見かけたら、直ちに警察に通報する。
- (b)営業中に消火設備点検業者がフロントに点検に来た場合は、法で定められているのですぐを実施してもらう。
- (c)1日に数回時間を決めてレジ等金銭に関する照合を行い過不足金額の有無を確認する。
- (d)クラブ内で事故が起きた場合は、ただちにクラブ運営責任者へ報告し、指示に基づいて本部へ書面提出等含め報告する。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 44 日本フィットネス産業協会が行ったフィットネスクラブの調査に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものはいくつあるか①～④から1つ選びなさい。

- (a)入会して1年以上継続している会員でも、今後退会する可能性のある退会予備軍は4割いた。
- (b)入会して1年以上継続している会員でも、退会を考えたことがある会員が5割を超えていた。
- (c)入会している会員のおおよそ4人に3人は、ジムトレーナーと会話しており、おおよそ3人に2人は、フロントやスタジオインストラクターと会話している。
- (d)入会している会員同士で会話する方も多く60%を超えている。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 45 顧客対応に関する以下の(a)～(d)の記述で、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) お客様の問い合わせを受けた際、関連事項に答えられる様に準備しておくことが望ましい。
- (b) お客様の問い合わせを受けた際、必ず最後まで責任をもって自ら対応すべきである。
- (c) お客様の問い合わせについて回答に自信が無い時は、その場で回答すべきでない。
- (d) お客様の問い合わせについて正確な案内をするために応対する人が変わってもよい。

①0(なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 46 フィットネスクラブ運営に関わる法律に関する以下の(a)～(d)の記述で、適正なものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 協定、口頭の約束など、どんな方法で申し合わせが行われたかに関わらず、事業者間で合意があり、本来自主的に決めるべき商品の価格や販売数量等を共同で決めて、同一の行動を取ることは独占禁止法上のカルテルとして禁止されている。
- (b) 飲食店営業その他公衆衛生に与える影響が著しい営業を営むには厚生労働大臣の許可が必要である。また、飲食店営業、喫茶店営業、食肉販売業及び氷雪販売業等にあつては、都道府県知事が定める基準により食品衛生責任者を置かなければならない。
- (c) 消防法により共同住宅・学校・工場・倉庫・事務所などの用途の防火対象物を非特定用途の防火対象物といい、防火対象物全体の収容人員が30人以上のものは防火管理者を選任しなければならない。
- (d) インストラクターが購入したCDをレッスンで使用するために、デジタルオーディオプレーヤーに入れる行為は個別に楽曲の権利者(著作権者)と原盤権を持っている人物(著作隣接権者)に許諾を得ない限り音楽著作権違法であり、複製権を侵すことになる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 47 景品表示法に関する以下の(a)～(d)の記述で、適正ものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) 景品表示法上の「景品類」とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品・サービスの取引に付随して提供する物品、金銭、その他の経済上の利益を指す。
- (b) 景品表示法において、商品・サービスの品質、規格、その他の内容についての不当表示を有利誤認表示、商品・サービスの価格、その他の取引条件についての不当表示を優良誤認表示とし一般消費者の利益を保護する目的で表示を規制している。
- (c) 有利誤認表示、優良誤認表示以外に商品の原産国に関する不当な表示やおとり広告に関する表示など内閣総理大臣が指定する誤認がある。景品表示法上では、一般消費者にその価格で売った実績がない、根拠のない通常販売価格表示は不当な二重価格表示として禁止している。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 48 運動に関する以下の①～④の記述のなかから適切なものを一つ選びなさい。

- ① 持久的トレーニングをすると、細胞小器官ミトコンドリアの合成が高まる。
- ② 走っても歩いても、同じ移動距離であればエネルギー消費量は同じである。
- ③ 静的ストレッチは試合前にじっくり時間をかけるほど試合でのパフォーマンスに効果的である。
- ④ 罹患率は、体脂肪率が高くなるほど上がる。

問 49 損益計算において、以下の条件に基づいて、下記の(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。

(単位：百万円)

売上総利益	300	/	販売費および一般管理費	100	/	営業外収益	150
売上原価	200	/	営業外費用	100	/	売上高	500

営業利益は、(ア)百万円である。

経常利益は、(イ)百万円である。

- ①(ア)200 (イ)200
- ②(ア)0 (イ)200
- ③(ア)200 (イ)250
- ④(ア)400 (イ)250

問 50 以下の貸借対照表の(ア)～(ウ) に当てはまる適切な数字の組み合わせを①～④から一つ選びなさい。

貸借対照表

資産の部		負債の部	
流動資産	(ア)	流動負債	11,000
固定資産	35,000	固定負債	(イ)
		株主資本	23,000
合計	(ウ)	合計	(ウ)

- ①(ア)16,000 (イ)15,000 (ウ)50,000
- ②(ア)15,000 (イ)39,000 (ウ)50,000
- ③(ア)10,000 (イ)15,000 (ウ)45,000
- ④(ア)10,000 (イ)11,000 (ウ)45,000

以上