

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  
3級実技試験問題

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楷書で丁寧に記入してください。

会 場

受検番号

0	0	5		0	3	2	0			
---	---	---	--	---	---	---	---	--	--	--

氏 名

--

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



問1 個人情報に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切なものを語群より選び解答欄に記入しなさい。

個人情報の保護に関する法律の「個人情報」とは、(ア)する個人に関する情報で、(イ)を識別することができるものをいう。よって、(ウ)に関する情報や、法人に関する情報(例えば、企業名や企業資本金といった情報)は、基本的に個人情報には該当しない。映像や音声は、(イ)を識別できる限りにおいて個人情報に該当する。また、同法では個人情報をデータベース化した場合のデータベースを構成する個人情報を、特に(エ)という。

**【語群】**

購入したリスト 生存 登録 譲渡リスト 死者 個人データ 約款 保有データ 生年月日  
特定の個人

問2 物品販売に関する次の記述で、(ア)～(ウ)を計算し、計算結果を解答欄に記入しなさい。

- (a) ある商品の今期の純売上高が 8,000 千円、期首商品棚卸高が 1,000 千円、純仕入高が 5,600 千円、期末商品棚卸高が 1,400 千円であった。この商品の今期の売上原価は (ア) 千円である。
- (b) ある商品の今期の純売上高は 5,000 千円、期首商品棚卸高が 700 千円、期末商品棚卸高が 900 千円であった。売上原価が 3,500 千円 とすると、この商品の期中の純仕入高は (イ) 千円である。
- (c) ある商品の期首商品棚卸高が 2,000 千円、純仕入高が 13,000 千円、期末商品棚卸高が 2,400 千円であった。  
この商品の純売上高が 16,000 千円であるとき、売上総利益は (ウ) 千円である。

問3 フィットネスクラブが実施するイベントの企画・運営に関する次の問いに答えなさい。

フィットネスクラブ内で有名インストラクターを招いてスタジオイベントの開催を企画した。参加費は1人1,500円とし、インストラクターの誘致には50,000円の費用がかかり当日の運営実施にはスタッフ3名で各5時間の勤務を必要とする。スタッフの時給を1,000円とし、発生費用が前述の費用のみとした場合イベントの損益分岐集客数は何人か。但し、各種税金は考慮しないもとする。

問4 レジ精算における現金過不足の発生に関する以下の記述(ア)～(エ)にあてはまる適切なものを語群より選び、解答欄に記載しなさい。

- (ア) の記載内容を確認する
- (イ) に1件1件内容を確認する
- (ウ) から過不足が出た時間を割り出す
- (エ) の数え間違いがないか再度数える

**【語群】**

保管レシート レジ操作スタッフ レジ点検履歴 届出 現金 お客様 シフト表

問5 クレームとその対応手順に関する以下の(a)～(d)の記述で(ア)～(エ)にあてはまる適切なものを語群より選び、解答欄に記入しなさい。

- (a)不快な思いをさせたことに対する(ア)をする。
- (b)何が起こったのか、事実を(イ)に把握する。
- (c)会員の意見・要望に対して、代替案や解決策を提示する。自身では判断できない場合、責任者に相談するために、その場では回答を控える。(ウ)をすると火に油を注ぐことがあるため、注意が必要である。
- (d)クレームは組織に向けられた期待であり、対応によっては、顧客からの(エ)も可能である。

**【語群】**

謝罪 ルール(組織の論理)の説明 責任者 会員の要望 信頼の獲得 客観的

問6 見学者対応に関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切なものを語群より選び、解答欄に記入しなさい。

見学者は、入会を(ア)している。まずその目的を(イ)ことで、ニーズを吸い上げ、それに沿った案内を心がけることが肝要である。また入会につなげるために、施設やサービスの特徴、他クラブとの違いをアピールし、それが見学者にとって有益であることに結び付けるよう会話を工夫する。案内後は入会いただくための適切な(ウ)を行う。即日入会に至らなかったとしても、見学者の入会候補であり続けるための、(エ)を残すことが大切である。

**【語群】**

聞き取る 検討 お見送り 決断 クロージング 好印象 オープニング  
挨拶 マニュアル

問7 クレジットカードの取り扱いに関する以下の記述で、(ア)～(オ)に当てはまる適切なものを語群より選び、解答欄に記入しなさい。

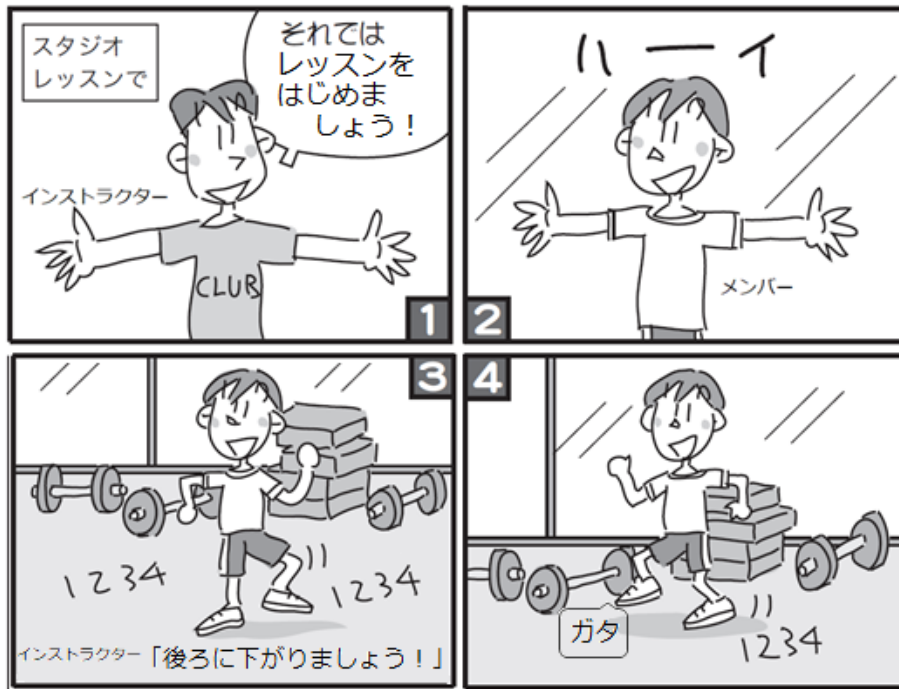
①クレジットカード取り扱いはお客様の（ア）で行う、②支払（イ）を正確に入力し確認する、③（ウ）回数の確認をし処理する、④暗証番号を入力頂く際には、（エ）に見えないようにする、⑤クレジットカードレシートとレジレシートの両方で金額の確認を行う、⑥お客様のサインを頂く（サイン不用の場合もある）、⑦クレジットカードのレシート（オ）をお渡しする。

【語群】	目の前	氏名	金額	支払	出金	他者	控え
	暗証番号	商品明細	原本				

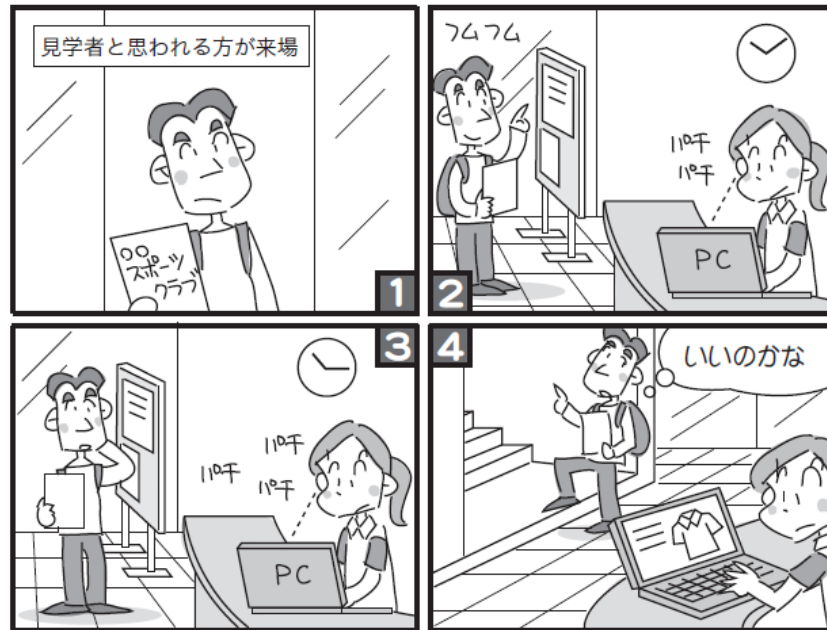
問8 接客の基本である言葉使いに関する、以下の使ってはならないNG言葉の例を、正しい表現にし、ア～オの解答欄に記述しなさい。（各15字以内）

NG言葉	正しい表現
了解しました。	ア
お荷物のほう、お預かりします。	イ
見学でよろしかったでしょうか？	ウ
まっすぐお進みいただく形です。	エ
スタジオ案内となっております。	オ

問9 レッスン中の様子に関する以下の4 コマイラストから見て取れる、重要な問題点を1つ挙げ、その改善策を1つ解答欄に記述しなさい。(各20文字以内)



問10 フロントスタッフ業務状況に関する以下の4 コマイラストから見て取れる、重要な問題点を1つ挙げ、その改善策を1つ解答欄に記述しなさい。(各30文字以内)



以上