

令和元年度 第6回

フィットネスクラブ・マネジメント 技能検定
試験問題

実施日：令和元年11月17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31年4月1日現在施行の法令等に基づいて解答して下さい。
4. 解答はすべて所定の解答用紙に記入してください。

会場コード

受検番号(下4桁)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|---|---|--|--|--|
| 0 | 0 | 6 | | 0 | 2 | 1 | 0 | | | |
|---|---|---|--|---|---|---|---|--|--|--|

氏 名

次の問1～問10について、それぞれの文章を読んで、正しいものまたは適切なものには○を、誤っているものまた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しなさい。

- 問1 ロコモティブシンドローム（運動器症候群）とは、成形性膝関節症や骨粗鬆症に伴う諸疾患、関節リウマチに伴う諸症状など、日常生活動作に支障を来す諸症状に対して日本整形外科学会が提唱した総称で、「ロコモ」の略称で予防活動が展開されている。
- 問2 1日1回の運動でも、1日2回に分割した運動でもトータルの運動時間が同じであれば、運動のエネルギー消費量はほぼ同じと考えてよい。
- 問3 NPSとは「Net Promoter Score（ネット・プロモーター・スコア）」の略で、顧客ロイヤルティ（企業やブランドに対する愛着・信頼の度合い）を数値化する指標である。NPSを計測するためには、「あなたは○○を友人にすすめたいと思いますか？」と質問し、0～10点で評価してもらう。その中で0～6点を付けた人を「批判者」、7、8点を付けた人を「中立者」、9、10点を付けた人を「推奨者」と分類する。
NPSは「推奨者」の割合（仮に20%）に「中立者」（仮に50%）を足した数値（ $20\%+50\%=70\%$ ）から「批判者」の割合（仮に30%）を引いた数値（ $70\%-30\%=40\%$ ）のことを指し、NPS=40となる。
- 問4 循環設備（ろ過器、水流発生装置を含む）などについては、毎週の点検が必要となる。ろ過圧、ポンプ電流値、水漏れなど設備全般の運転状況の確認が必要なほか、異常が確認された場合は、適宜報告しなければならない。
- 問5 トレッドミルのランニングベルト交換は、メーカーにより交換目安が異なるが、2万キロ前後で交換を推奨している場合が多い。メンテナンスモードで総走行距離を調べることができるので、目安に達したら交換する。そのため、ランニングベルト交換は総走行距離が交換目安に達した時のみ行う。
- 問6 フィットネスクラブでは、会社が労働契約を結ぶ直接雇用と、派遣や請負（業務委託）に代表される間接雇用とがある。
主に間接雇用でフロントの受付業務やトレーニングジムで指導者を補い、スタジオプログラムの指導業務を業務委託することが多い。

問7 ロッカールーム内で、携帯電話で通話をしている方に注意してほしいとお客様がスタッフAに言ったが、スタッフAは何もしてくれなかったと、別のスタッフBがクレームを受け、スタッフBは以下の対応をした。

お客様の期待に沿えなかったことについて謝罪し、改めてその時の状況をスタッフAと共に伺った。当社の本来のルールをご説明の上、今後の対応についてもお客様にお伝えした。最後に、時間を頂戴したこと、お申し出いただいたことへの感謝とお詫びをした。

問8 男女雇用機会均等法では、労働者に対し性別を理由として差別的取扱いをすることを原則禁止している。ただし、過去の女性労働者に対する取扱いなどが原因で生じている、男女労働者の間の事実上の格差を解消する目的で行う「女性のみを対象にした取組」や「女性を有利に取り扱う取組」はポジティブ・アクションとして法に違反しない。

問9 フィットネスクラブで使用する薬品での代表的な事故は、滅菌用の次亜塩素酸ナトリウム（塩素）と、汚れ吸着の為の凝集剤であるポリ塩化アルミニウムを混ぜることにより、有毒な塩素ガスが発生し、吸引すると呼吸器に損傷を与え、最悪死に至ることもある。

問10 フィットネスクラブにおける、プールや浴槽の水質管理の為の薬品、清掃などの洗浄剤の中には、取扱の方法を誤ると健康を害する薬品も存在する。その為、化学物質の危険有害性情報の伝達は、危険有害であることを知らずに取り扱うことによる労働災害を防ぐため、従業員同士の口頭伝達が基本であり、最も重要である。

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 フィットネスクラブ退会に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

退会率は、クラブ全体の品質（魅力度）や顧客全体の満足度を計る指標となる。
退会率を改善する場合、誰がなぜ退会したのかの原因を整理し、(ア)抽出、目標設定、改善行動、(イ)検証、更なる改善行動のサイクルを回すことが必要である。また、退会率改善には以下4つの項目が必要である。

原因の整理、(ア)抽出、(ウ)の整理、改善行動、(イ)検証

- ①(ア)課題 (イ)効果 (ウ)属性
- ②(ア)目標 (イ)占有率 (ウ)属性
- ③(ア)課題 (イ)効果 (ウ)離職率
- ④(ア)目標 (イ)占有率 (ウ)離職率

問 12 売上管理に関する以下の記述で、(ア) (イ) に当てはまる適切な組合せを①～④から一つずつ選びなさい。（単位：百万円）

売上総利益 500 / 販売費および一般管理費 200 /
営業外収益 150 / 営業外費用 100 / 売上高 1000
経常利益は、(ア) 百万円である。
売上原価は、(イ) 百万円である。

- ①(ア)500 (イ)350
- ②(ア)300 (イ)800
- ③(ア)350 (イ)500
- ④(ア) 50 (イ)850

問 13 以下のバランスシートの(ア)～(ウ)に当てはまる組合せを①～④から一つずつ選びなさい。

| 資産の部 | |
|---------|--------|
| 流動資産 | 8,000 |
| 固定資産 | (ア) |
| 資産合計 | 44,000 |
| 負債の部 | |
| 流動負債 | (イ) |
| 固定負債 | 9,000 |
| 株式資本 | 12,000 |
| 負債純資産合計 | (ウ) |

- ①(ア)36,000 (イ)35,000 (ウ)44,000
- ②(ア)36,000 (イ)35,000 (ウ)56,000
- ③(ア)44,000 (イ)23,000 (ウ)44,000
- ④(ア)36,000 (イ)23,000 (ウ)44,000

問 14 賃金の計算に関する以下の記述で、(ア)(イ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

スタッフ A さんは、時給 1,000 円でのパート・アルバイト契約である。今日は法定休日だったが、急遽勤務に入ってもらった。勤務時間は、15 時から 23 時（休憩は 16 時から 1 時間とする）だった。今日の時給分としての支払いは、(ア)円となり、各割増賃金を合わせて(イ)円となる。

- ① (ア)7,350 (イ)9,922
- ② (ア)7,000 (イ)9,800
- ③ (ア)7,250 (イ)9,787
- ④ (ア)7,000 (イ)9,700

注：割増賃金は法定最低基準にて支払い、端数は切り捨てる。

問 15 事業を営む上での保険加入に関する以下の記述で、(ア)に当てはまる適切なものを①～④から一つ選びなさい。

保険の加入はクラブを守るのと同時に、被害者への(ア)を果たすという意味でも重要なものである。たしかに掛け金などの出費が伴うが、それで安全・安心を担保するものであると考えて加入する。

- ①使用者責任 ②賠償責任 ③再発防止 ④思いやり

問 16 顧客満足に関する以下の記述で、(ア)に当てはまる適切なものを①～④から一つ選びなさい。

お客様が満足する状態とは

満足度 = (ア) ÷ 期待度 で決まる

①不足度 ②利用回数 ③出席回数 ④充足度

問 17 わが国の健康についての動向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平成 29 年時点で、国民の平均寿命は依然として伸びている。
- ②同じく糖尿病患者、およびその強く疑われる者の割合は減少しつつある。
- ③同じく歩数の平均値 (20 歳以上) では有意の増減は見られない。
- ④同じ時点での習慣的喫煙者 (20 歳以上) の割合は男女とも減少しつつある。

問 18 栄養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日本人の食事摂取基準では、生活習慣病の一次予防の観点から、「摂取量の増加を目指すもの」として「コレステロール/ナトリウム」があげられている。
- ②魚に含まれる脂肪成分には DHA や EPA などの不飽和脂肪酸が多く含まれる。
- ③食事バランスガイドは、厚生労働省と農林水産省が共同で 2005 年 6 月に策定した。
- ④「のどの渇き」は水分不足状態の徴候 (サイン) である。

問 19 損益計算書上の売上総利益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売上総利益とは、売上から原価を引いたもの。
- ②売上総利益とは、営業利益から販売費・一般管理費を引いたもの。
- ③売上総利益とは、営業利益から営業外収益を引いたもの。
- ④売上総利益とは、経常利益から特別損益計算後に利益に掛かる税金を差し引いたもの。

問 20 設備・安全管理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建物や設備の劣化はその速度を遅くすることはできても、止めることは決してできない。そこで、安定した経営のためにも、ライフサイクルを伸ばすための維持・管理を含めながら、予測しうる修繕や更新に関しては、中・長期的な計画を作成し、運用していく必要がある。
- ②利用者の高齢化に伴い、感染症対策や、物品の殺菌消毒も必要になってきている。スタッフには正しい薬剤の知識、清掃方法、清掃範囲など、多くの知識が求められ、清掃マニュアルの存在はより重要となっている。
- ③法令に定められた点検業務は、前もって点検時期が想定されるのと、有資格者など専門家に依頼する必要があるため、中長期の計画に、あらかじめ組み込んでおくことが、クラブの運営上においても重要である。
- ④点検に関する業務は、建築基準法や消防法など法令への適合を維持・管理するための自主点検と、建築や設備、マシンなどを維持管理するための法定点検に分類することができる。

問 21 労働時間、休憩、休日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法定労働時間は、休憩時間を含み 1 日に 8 時間、1 週間に 40 時間を超えてはいけない。
- ②使用者は、労働時間が 6 時間を超える場合は 30 分以上、8 時間を超える場合は 1 時間以上の休憩を与えなければいけない。
- ③使用者は、毎週 1 日の休日か、4 週間を通じて 4 日以上の日を与えなければならない。
- ④労働時間、休憩、休日に関する内容は、労働安全衛生法により定められている。

問 22 解雇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労働基準法では、労働基準監督署に是正申告したことを理由とする解雇は禁止されている。
- ②男女雇用機会均等法では、女性労働者が結婚・妊娠・出産・産前産後の休業をしたことなどを理由とする解雇は禁止されている。
- ③育児・介護休業法では、産前産後の休業期間とその後の 30 日間の解雇は禁止されている。
- ④育児・介護休業法では、労働者が育児・介護休業などを申し出たこと、又は育児・介護休業などをしたことを理由とする解雇は禁止されている。

問 23 ICT(Information and Communication Technology)に関する(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)UIとはユーザー・インタレスト (User Interest) 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や内容を充実させユーザーの興味 (インタレスト) を引き上げる指標として使われている。

(b)IoT(Internet of Technology)すなわちインターネット・テクノロジーとは、従来から言われていたITを言い換えたもので、情報交換することにより相互に制御する仕組みを強調したものである。

(c)ビッグデータ、AI(人工知能)、ロボティクスなども、政府も「日本再興戦略2016」のなかで「第4次産業革命と有望成長市場の創出」として、その活用を強力に推進している。

(d)ネットを活用している人のなかには、ネット上の知らない人の情報よりも知人・友人のことばを信用したいという人がいる。そのため、できるだけ知人・友人がSNSに好意的な書き込みをしてくれるように環境を整えたり、ネット上だけの集客対策に絞るのではなくネット以外の集客策も創造的に考え、実行していくことが重要になる。

①0 (なし) ②1つ ③2つ ④3つ

問 24 コミュニケ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)メラビアンの法則とは、話し手が聞き手に与える影響は「言語情報」「聴覚情報」「視覚情報」の3つから構成され、それぞれの情報の影響力は、「7:38:55」の割合であるというもの。

(b)オープンクエスチョンとは、二者択一で解答できる質問を避け、自由に発言できる聞き方をします。反対に、AかBのどちらかを選択させるような回答範囲を限定する聞き方は、チョイスドクエスチョンと呼ばれます。

(c)リフレーミングとは、「視点を変える」または、「物事を見る枠組み(フレーム: frame)を変えて、別の枠組みで見直す(re-frame)」という意味があり、コップに水が「半分しか入っていない。」を「半分も入っている」と同じ状態でもポジティブな表現ができることをいう。

(d)「PREP法」とは、4つの要素(要点・理由・具体例・要点)の順番で構成される文章のことをいう。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 25 サービスマーケティングに関する以下の(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)4Pとは、Product、Price、Positioning、Promotionである。

(b)Physical Evidenceは、無形性のサービスを顧客に見せることは不可能でも、視覚や過去の物証などで感知でき、サービスの品質に関して想起させる重要な役割を担うものを指す。

(c)マーケティングミックスでは、PriceをCostに変換でき、顧客にとって適正な金額設定(費用対効果)を示す。

(d)顧客がスピーディかつスムーズにサービスを享受できる環境をPositioning=Convenience/利便性としている。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 26 サービスの品質レベルに関する以下の(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)退会率を改善する場合、誰がなぜ退会したのかの原因を深掘りし、目標設定、改善行動、効果検証、更なる改善行動サイクルを回すことが必要である。

(b)施設サービスを考える上でのポイントは、「安全性」「快適性」「機能性・利便性」などが挙げられる。「デザイン性」「斬新性」などもサービス向上において必要である。

(c)KPI(Key Performance Indicator:重要業績評価指標)とは、組織やプロジェクトの最終目標を評価する指標であり、売上高や成約数、利益率などを指す。

(d)スタジオ参加率は、「プログラム参加人数÷同時間帯施設在館者数」で算出することができ、参加率の高いプログラムは、顧客ニーズに応えられていると判断できる目安となる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 27 マーケティングに関する以下の(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) フィットネスクラブ会員が、その所属クラブを選択した理由の上位には「料金」「施設」「立地」が挙げられる。
- (b) GIS (Geographic Information System) で分析すると、フィットネスクラブが店舗を中心とした正円上に集客できる事業だということがわかる。
- (c) クラブ会員の平均年齢によって、広告メディアの選択は変わる。一般的に中高齢者が多いクラブには、ウェブ広告が有効となる。
- (d) セールスプロモーションには、ソーシャルメディアサービスの活用が重要となっている。これらを介したインターネット上の消費者の意見は、友人・知人を超えた信頼を得ている。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 28 フィットネスクラブにおけるプロモーション (メディア選定) に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なのはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) フィットネスクラブの商圈は郊外、地方では広がるものの半径 5km 程度である。したがって「(新聞折込) チラシ」は有効である。
- (b) ポスティングは、新聞折込チラシとは違って、セグメントされた希望エリアを集中的に大量配布でき、顧客にピンポイントで告知できる媒体である。
- (c) 長年にわたり参加率が約 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といえるため WEB サイトのような視覚的、聴覚的にも説得性が高いメディアは有効な媒体である。
- (d) 外部サインは新聞折込チラシとは異なり、接触は偶発的である。掲出期間は長期でも、接触時間が短いため、掲出情報は絞る必要がある。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 29 フィットネスクラブの出店に関する以下の(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における重要なマーケティング要素の一つは「プログラム」である。それは一度決定したら、その後は容易に変更できないからである。
- (b) フィットネスクラブの開発段階では市場・商圈分析に基づく立地判断が極めて重要なプロセスとなる。
- (c) 新規出店の開発業務では、単なる物件探索、契約に止まらず、市場・商圈分析結果を基に、売上(≒集客)予測を実施し、経常収支、キャッシュフローを算出する。
- (d) 「ファシリティスタディ (FS)」の策定といった「出店までの事前作業」が極めて重要である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 30 フィットネスクラブにおけるネットからの入会プロセスに関する以下の(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) 消費者がウェブ上で起こす行動はウェブ検索サイトで地域の類似クラブの検索や、直接そのクラブのウェブサイトにアクセスする行動である。
- (b) 一般検索サイトでの自店が表示されるようにするには検索エンジンマーケティングといわれる手法が行われている。
- (c) 自社ウェブサイトへの誘導後は、ナビゲーションやファーストビューエリアの設定要素の確認など、実際の行動（問合せ、見学、体験、入会）へ結びつくための各プロセスへのコンバージョン率管理が行われている。
- (d) 自社サイトが検索結果ページで上位に表示されるようにする対策は「SEO:Search Engine Optimization」と呼ばれている。キーワードや関連ワードの分析結果はクラブ運営者にとっても、自店 WEB サイト及び販促媒体への併用や訴求方法と関連してくるので、常に分析結果を認識しておく必要がある。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 31 フィットネスクラブの営業管理に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)長く通っていただいているお客様と入会したばかりのお客様では、長く通っていただいているお客様により多くの言葉がけを行う。
- (b)会員一人を入会獲得するよりは効率のよいショップ販売に力をいれた方がよい。
- (c)クラブのブレイクイーブン（損益分岐点）会員数は日々変化するため、毎日計算し確認する。
- (d)フィットネスクラブはサブスクリプションモデルの一つである。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 32 フィットネスクラブ事業における費用（固定費と変動費）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)消耗品費は固定費である。
- (b)正社員の基本給与は固定費である。
- (c)水道光熱費は固定費である。
- (d)賃借料は固定費である。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 33 水道光熱費に関する(a)～(d)の記述で、適切ものはいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a)水道料金は、井戸水と一般水道水では大きく異なっている。
- (b)上下水道料金は、自治体によって金額が違う。
- (c)ろ過機などにインバーターをつけることによって消費電力を抑える効果がある。
- (d)ボイラーには、ガスや電気、重油などを使う様々な機器がある。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 34 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) 操作方法については、操作の目的、操作上の注意、操作手順をオペレーションマニュアルにまとめ、誰もが同様の操作をできるようにする。
- (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 35 最低賃金に関する以下の(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) 契約元の所在地と勤務地が違う場合は、契約元の賃金が当てはまる。
- (b) 最低賃金は都道府県によって違い、すべての労働者に適用される。
- (c) 最低賃金は、試用期間中は適用されない。
- (d) 最低賃金が契約中に変更になり、最低賃金より低い賃金で雇用契約をしているが、賃金の見直しは次回の契約締結時で構わない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 36 消防法では、一定規模の防火対象物の管理権原者は、有資格者の中から防火管理者を選任し、防火管理業務を行わせなければならないとされている。防火管理者に関する以下の(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) 防火管理者とは、多数の人が利用する建物などの火災による被害を防止するため、防火管理に係る消防計画を作成し、防火管理上必要な業務を計画的に行う責任者をいう。
- (b) 防火管理者となる資格には次の要件が必要となる。防火管理業務を適切に遂行することができる「管理的、監督的地位」にあること。防火管理上必要な「知識・技能」を有していること。
- (c) 講習実施者は、都道府県知事または消防本部及び消防署を置く市町村の消防長並びに総務大臣登録講習機関で講習修了資格は全国共通である。
- (d) 講習種別によって「甲種」と「乙種」とに区分され、その違いは収容人数や延べ面積などで、甲種防火管理講習修了者を防火管理者に選任することができる防火対象物は、比較的小規模なものに限られている。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 37 フィットネスクラブの運営リスクに関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から一つ選びなさい。

- (a) フィットネスクラブも個人情報の取り扱いでのリスク管理の必要性が生じている。なぜなら個人情報の不正な取り扱いや漏洩などが発覚すると、お客様に多大な迷惑を与えるだけでなく、組織としての信用を失うことになるが、クラブの存続を危うくする可能性はない。
- (b) 「個人情報」とは、生死に関わらず、個人に関する情報であり、当該情報に含まれる氏名、生年月日、その他の記述などにより特定の個人を識別することができるものをいう。
- (c) 会員管理が重要なフィットネスクラブでは、個人情報の取り扱いにおいて注意が必要であり、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しなければならない。
- (d) 個人情報の不正な取り扱いや漏洩が発覚した場合の対策を常に考えておかなければならず、まずは情報漏洩による直接的・間接的被害を最小限に抑えなければならない。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 38 クレームの再発防止に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる組合せを①～④から一つ選びなさい。

クレームの再発防止には(ア)の仕事力の向上に努めクレームの芽を事前につめるよう努力する必要がある。そして、日常からケーススタディーとロールプレイを積極的に行うことで、(イ)と判断力を身に着け、落ち着いて対応できるよう備え、クレームの拡大を抑えます。頂いたクレームの原因を分析しお客様の声を生かして(ウ)の管理を続ける。

- ①(ア)アルバイト (イ)決断力 (ウ)PDCA
- ②(ア)全員 (イ)決断力 (ウ)CAPD
- ③(ア)アルバイト (イ)対応力 (ウ)CAPD
- ④(ア)全員 (イ)対応力 (ウ)PDCA

問 39 パート・アルバイトの採用に関する以下の(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)パート・アルバイトを雇用した場合の最低賃金は法律で定められている。最低賃金には、地域別最低賃金と、特定最低賃金の2種類があり、特定最低賃金の適用対象となる場合は、高い方の最低賃金額以上の賃金を支払わなければならない。
- (b)パート・アルバイトの年収が103万円以下ならば所得税はかからない。また、パート・アルバイトの年収が130万円を超えると、扶養家族となっていた配偶者や学生は、扶養から外れることになる。
- (c)18歳未満のパート・アルバイトを雇用する場合は、1週間の労働時間は40時間、1日の労働時間は8時間を超えて、時間外労働(残業など)を行わせてはならない。
- (d)パート・アルバイトが有給休暇を取得したい日を前日までに指定すれば、無条件で与えられ、事業の正常な運営を妨げることになる場合でも有給休暇の時季を変更することはできない。

- ①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 40 日本赤十字社による一時救命処置（BLS）に関する以下の記述で、（ア）～（エ）に入る適切な組合せを ①～④から一つ選びなさい。

傷病者を発見した場合、周囲の観察・全身の観察、反応（意識）の確認、協力者を求め、119 番通報と AED の依頼を行います。呼吸の確認を行った際、呼吸がなければ直ちに胸骨圧迫を（ア）回行いますが、その詳細は強く約（イ）cm、速く（ウ）回/分、絶え間なく（中断を最小限に）となります。その後気道確保・人工呼吸を（エ）回行います。

①(ア)20 (イ)5 (ウ)100～120 (エ)2

②(ア)30 (イ)3 (ウ)120～140 (エ)2

③(ア)20 (イ)3 (ウ)120～140 (エ)3

④(ア)30 (イ)5 (ウ)100～120 (エ)2

問 41 運動生理学に関する以下の(a)～(d)の記述で、適切なものがいくつあるか①～④から選びなさい。

(a) マラソンの後半で速度が落ちるのは筋グリコーゲンが減ることが関係している。

(b) 運動翌日の筋肉痛は乳酸が溜まるからである。

(c) 運動後に筋肉を冷やすことの効果は1つには炎症防止である。

(d) アミノ酸やタンパク質を運動直後に摂取すると、筋の合成にプラスである。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 42 フィットネスクラブの運営に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

総合業態のフィットネスクラブにおける運営には主に以下の7つの分野がある。

1. プログラム・サービスなどの管理 2. 会員定着・退会防止
3. プロモーション、セールス 4. 安全管理・法的対応 5. (ア) 管理
6. 施設設備管理 7. 事業計画・予算管理

総合業態のフィットネスクラブにおけるリ・マーケティングとは、(イ)調査も含めたマーケットリサーチ(市場調査)を定期的に行い、自社の経営・運営に反映(リ・マーケティング)させていくことであり、業界全体や対象顧客、(イ)施設などの動向をきちんと事実ベースで継続して把握し、自社・自クラブの実力を過信することによって招く業績の低迷を防ぐことでもある。特に、自社商圏のどのエリアから何名の会員が入会するはずという目標誘致率と実際の誘致率の乖離を把握し、乖離幅が(ウ)エリアは集客への取り組みを強化する必要がある。

- ①(ア)人的資源 (イ)競合 (ウ)大きい
- ②(ア)財務資源 (イ)海外 (ウ)小さい
- ③(ア)人的資源 (イ)競合 (ウ)小さい
- ④(ア)財務資源 (イ)海外 (ウ)大きい

問 43 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、正しい文章の適切な組合せを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店が存在する場合は、十分なマーケットがあっても目標集客を達成することが難しいので避けるべきである。
- (c)店舗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。

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

問 44 財務管理に関する以下の(ア)～(エ)の項目は、貸借対照表の資産の部と負債の部のどちらに当てはまるか、適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

(ア)前受金 (イ)商品 (ウ)未払金 (エ)建物附属設備

- ①(ア)資産の部 (イ)資産の部 (ウ)負債の部 (エ)資産の部
- ②(ア)負債の部 (イ)負債の部 (ウ)資産の部 (エ)負債の部
- ③(ア)資産の部 (イ)負債の部 (ウ)負債の部 (エ)資産の部
- ④(ア)負債の部 (イ)資産の部 (ウ)負債の部 (エ)資産の部

問 45 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)～(エ)の設備について、適切な点検時期の組合せを①～④から一つ選びなさい。

(ア)貯水槽の清掃 (イ)ボイラー設備 (ウ)昇降機設備 (エ)ガス漏れ火災警報設備

- ①(ア)1回/年 (イ)1回/年 (ウ)1回/半年 (エ)1回/半年
- ②(ア)1回/年 (イ)1回/半年 (ウ)1回/年 (エ)1回/年
- ③(ア)1回/年 (イ)1回/年 (ウ)1回/年 (エ)1回/半年
- ④(ア)1回/半年 (イ)1回/年 (ウ)1回/年 (エ)1回/年

問 46 年次有給休暇に関する以下の記述で、(ア)～(ウ)に当てはまる適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

週 40 時間勤務の常勤労働者の年次有給休暇とは、本来労働義務がある日について休暇を取得しても賃金が減額されない休暇のことで、労働者が(ア)ヶ月間継続勤務し、その間の全労働日の(イ)割以上出勤した場合に最低(ウ)労働日の有給休暇が与えられる。

- ①(ア) 6 (イ) 8 (ウ)10
- ②(ア)12 (イ)10 (ウ)10
- ③(ア) 6 (イ) 8 (ウ)12
- ④(ア) 3 (イ)10 (ウ)12

問 47 安全管理に関する以下の(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)作業中にヒヤリとした、またはハッとした事例を報告する「ヒヤリ・ハット活動」においては、作業前や作業中に潜む危険要因や得られた情報のうち、大きなリスクの発生につながるものを専門スタッフ及び幹部でその対策を検討して実施する。
- (b)整理・整頓・清掃・清潔・しつけは5Sと略称され、安全のみならず品質、設備管理などの基本として多くの職場で実施されているが、これは、担当者が通常業務とは区別して活動を行うと徹底されやすい。
- (c)労働災害の防止などの活動を推進するために事業場（店舗）ごとに安全衛生管理体制を確立しなくてはならない。このため、常時50人以上の労働者を使用する事業場では、衛生管理者と産業医を選任し、衛生委員会を設置する必要がある。
- (d)全ての事業者は「雇入れ時の健康診断」と、1年以内ごとに1回の「定期健康診断」を常時使用する労働者に対して実施しなくてはならない。また、22時以降の深夜勤務が直近半年間平均して月に4回以上ある場合は、特定業務従事者の健康診断の対象となる。

①1つ ②2つ ③3つ ④4つ

問 48 日本フィットネス産業協会が行った調査に関する以下の記述で、(a)～(c)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。

お客様がクラブで話しをする相手として最も多いのが（ a ）であるが、（ b ）と話しをする割合も高いというデータが出ている。よって（ c ）を理解するには（ b ）との会話を聞くことが有効な手段があり、その情報をサービス提供等に活かし売上増加した例はたくさんある。

- ①(a)フロントスタッフ (b)ジムトレーナー (c)サービス品質
- ②(a)ジムトレーナー (b)他の会員 (c)顧客心理
- ③(a)他の会員 (b)ジムトレーナー (c)サービス品質
- ④(a)フロントスタッフ (b)他の会員 (c)顧客心理

問 49 クレームの対応に関する以下(a)～(d)の記述で、適切な組み合わせを①～④より一つ選びなさい。

- (a)クレームを受ける場合の最初の手順として心情理解を踏まえたお詫びを行う。
- (b)クレーム対応する場合は、相手に何をされるかわからないため、人がたくさんいる場所で対応する。
- (c)クレームを受ける場合は、いったん話が終わるまで最低3分、無言でじっと聞く。
- (d)クレームの解決策で、お断りする場合は、こちら側組織の理論を避けて伝える。

①(b)-(d) ②(a)-(c) ③(a)-(d) ④(c)-(d)

問 50 企業には技術、ノウハウ、経営情報、顧客情報等、様々な企業秘密がある。不正競争防止法に定められた3つの要件をすべて満たしている情報は「営業秘密」と定められ、秘密保持契約書に明記することが望ましい。「営業秘密」の要件として、適切な組合せを①～④から一つ選びなさい。

- ①有用性 -非公知性 -秘密管理性
- ②有用性 -非可逆性 -非公知性
- ③非活用性 -非公知性 -秘密管理性
- ④有用性 -貯蓄性 -秘密管理性

以上