

令和3年度 第10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3年11月14日（日）

試験時間：60分

注意

1. 本試験の問題は、記述式の合計10問（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、令和3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	1	0			3	2				
---	---	---	--	--	---	---	--	--	--	--

氏名

問1 月会費をお支払いいただいている個人会員より「先月は一回も利用できなかったから返金してくれ。」とお話をいただいた。どう対応すべきか以下の記述の(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。尚、語群から選んだものは繰り返し使用できないものとする。

利用できなかった(ア)を伺い、状況によっては上長に相談する。特殊な事情がない限りフィットネスクラブは(イ)であることを説明し返金に(ウ)旨を伝える。どういった対応になっても顧客(エ)を理解することを忘れずに対応する必要がある。

**【語群】**

不備 組織 課題 理由 結果 心情 不便 高額 低額 サブスクリプション  
エスカレーション 従量制 都度払い 応じる 応じられない 時間をいただく

問2 スタジオプログラムに参加する為には、利用券が必要だったが、そのことを知らなかったお客様は、スタジオ前に並んで待っていた。お客様は、結局参加できなかった。その後、そのお客様よりクレームを頂いた。

お客様の心情と、今後このようなことが起こらないようにするには、どのような対応をすれば良いか、以下の記述の(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。尚、語群から選んだものは繰り返し使用できないものとする。

お客様の心情として、「(ア)を払って施設を利用しているのだから、(イ)をしたくない、他の方と同等のサービスを受けたい」と思っている。今後このようなことが起こらないようにするには(ウ)時などにスタジオ利用券配布の(エ)をお知らせすることも必要である。

**【語群】**

課題 手順 協力 損 コツ 入会 対価 非常

問3 クレーム対応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。尚、語群から選んだものは繰り返し使用できないものとする。

クレームはどんな小さなことでも(ア)にメモを取り(イ)しておく。(イ)する目的は二つある。一つは、お客様のクレームを(ア)に把握すること。もう一つは対面対応の場合は(ウ)に見えるようにメモを取り、きちんと話を聞いていることをアピールする。

なお、メモを取る際には、クレームが起きた(エ)と(オ)について必ず顧客に聞き、解決に必要な情報を聞き出す。

**【語群】**

機会 原因 スタッフ 抜粋 顧客 ランダム 要領 正確 日時 記録

問4 フィットネスクラブがイベントを企画し運営する場合、大きく分けて3つの目的や効果がある。以下の①～③の(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。尚、語群から選んだものは繰り返し使用できないものとする。

①会員獲得

クラブ外での測定会や屋外でのヨガイベントなど、(ア)だけでなく一般向け(非会員)を対象としたイベントを行うことで、新しい顧客との接点をつくることができ、会員獲得に繋げる効果が期待できる。

②会員継続(退会防止)

会員継続イベントは、会員数・(イ)に直接は繋がらない場合もあるが、既存会員の満足度増として効果を上げることを目的としている。

③(ウ)貢献や地域貢献

災害復興への支援活動やがん患者への支援活動など、会員の(エ)を募ってイベントを通じた社会課題解決への貢献を目的に取り組んでいるクラブもある。

**【語群】**

従業員 収益増加 会社 目的 会員 従業員満足 社会 参画 サービス減少 情報

問5 11月1日時点の在籍者数が2,740名のクラブがある。以下の会員種別とオプションサービスの詳細を元に(ア)～(エ)の設問に対する答えを計算し、その数字を解答欄に記入しなさい。尚、月会費の割引、消費税は考慮しないものとする。

【会員種別詳細】

会員種別名	月会費	利用可能時間	在籍人数
レギュラー	9,900円	全営業時間	1,900名
デイトイム	7,700円	平日7:00～18:00	528名
ナイト	6,050円	平日18:00～営業終了	312名

【オプション詳細】

オプション名	月会費
レンタルロッカー	1,500円
レンタルタオル	1,200円
水素水オプション	1,000円

- (ア) 平日19:00に利用できる会員は在籍者数の何%か。  
(小数点以下を切り捨てて整数で答えなさい)
- (イ) レンタルロッカーで月間600,000円売り上げるためには在籍者数の何%以上の契約が必要か。  
(小数点以下を切り捨てて整数で答えなさい)
- (ウ) 水素水の売上が月間548,000円ある。契約率は在籍者数の何%か。
- (エ) 11月入会者数52名(当月利用開始)、11月退会者数84名(当月末退会)とすると、12月1日月初の在籍者数は何名になるか。

問6 入会の手続きに来店したお客様にお支払い方法を伺うとクレジットカード払いを希望された。クレジットカードの取り扱いについての以下の記述で、(ア)～(オ)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。

クレジットカードの取扱いは基本的に(ア)と同じである。お預かりしたカードを機器で処理する時はお客様の(イ)で実施し、(ウ)を正確に入力し、お客様に(エ)を確認し入力する。暗証番号を入力いただく場合は他者の(オ)で行う。

【語群】

プリペイドカード 見えないところ カードの種類 日付 目の前 現金 金額  
支払い回数 有効期限 引き落とし日

問7 イベントに関する以下の記述で、(ア)～(エ)に当てはまる適切な数値を計算し、数値を解答欄に記入しなさい。(キャンセル料、消費税及び各種税金は考慮しないものとする。)

(設定)

イベント概要：一般のジョギング大会に貸切大型バス1台で参加するイベントを実施

実施日：12月10日

申込期限：11月20日

イベント定員：50名

イベント売上(参加費)：9,000円/1人

対象者：成人フィットネス会員

11月5日時点申込人数：25人

(経費)

バス代：70,000円

大会参加費：6,000円/1人

人件費：20,000円(固定)

その他：10,800円(固定)

11月5日時点の売上高は(ア)円、予定支出額は(イ)円、損益額は(ウ)円である。このイベントを赤字にしないためには、あと(エ)人の申し込みが申込期限までに必要である。

問8 ヨガプログラムに関する以下のイベントに関して、その利益額はいくらになるか計算し、数値を解答欄に記入しなさい。(キャンセル料、消費税及び各種税金は考慮しないものとする。)

地域イベントの要請があり、店舗のスタジオで人気のあるヨガインストラクター5人によるイベントの開催を企画した。参加費は1人1,000円。地域住民の方々に参加募集をしたところ50名の申し込みがあった。また、スポーツアパレルメーカーから50,000円の協賛金とサプリメントの無料配布の協力がえられ、イベント当日にヨガブロック(仕入原価一個1,000円)を参加者に無料配布することにした。

インストラクターのイベントレッスンフィーは一人10,000円であった。

ただし、発生費用は前述の費用のみとする。

問9 このイラストはフィットネスクラブにおけるクレーム対応に関するものである。

これらの対応での問題点のあるコマ番号を1～4から2つ選び、それぞれの問題点を15文字以内で簡潔に解答欄に記入しなさい。



問 10 このイラストはフィットネスクラブのある日のフロントの様子を描いたものである。  
環境管理業務に関する問題点をイラストの中の①～⑥番号から2つ選び、それぞれの問題点を10  
文字以内で簡潔に解答欄に記入しなさい。



以上