

# 第4回 接客販売技能検定 1級ギフト販売 学科試験

2019年6月14日 実施

## 注意事項

- ①試験時間は60分です。
- ②本試験は選択式・記述式で、40問出題します。
- ③試験中は、筆記用具（鉛筆・消しゴム）、受検票以外のものはカバンなどにしまい、椅子の下に置いてください。
- ④携帯電話、スマートフォンなどの通信機器類の使用は禁止します。必ず電源を切り、カバンなどにしまってください。
- ⑤受検票は係員が確認できるよう、通路側に置いてください。
- ⑥解答用紙に受検番号・氏名（フリガナ）を記入してください。※記入漏れがあった場合、採点はされません。
- ⑦試験監督者から開始の合図があるまでは問題用紙を開けないでください。
- ⑧試験開始後、問題に取りかかる前に問題全体を確認してください。落丁や乱丁があった場合は試験監督者に申し出てください。
- ⑨試験開始後の質問には一切お答えできません。
- ⑩不正行為があった場合はすべての解答が無効になります。
- ⑪解答用紙への記入は丁寧に行ってください。欄外に記入された場合や文字が読み取れない場合、解答は無効になります。また記入の際は必ず鉛筆またはシャープペンシルを使用してください。
- ⑫試験中に退出することはできません。
- ⑬試験終了後は速やかに筆記具を置き、試験監督者の指示に従ってください。
- ⑭試験監督者の指示に従わない場合、退出を命じることがあります。

試験問題は次ページから始まります

厚生労働大臣指定試験機関  
日本百貨店協会 接客販売技能検定事務局

第4回接客販売技能検定  
1級ギフト販売

**\* 注意事項 \***

- ・しきたりや進物の体裁に関する出題については、一般的な慣習やしきたりに基づき解答すること。
- ・「表書き」は、正確に記入すること。

[問 1]

次の顧客満足に関する説明文を読み、ア～エについて、説明文の下線部①に該当するものに1を、下線部②に該当するものに2をそれぞれ記入しなさい。

お客様の満足度に影響を与える要因は、次の2つに分けて考えることができます。1つは、①「衛生要因」で、それが満たされればお客様の不満を防ぐことができますが、満たされない場合は、お客様に不満を感じさせる要因です。もう1つは、②「動機づけ要因」で、それが満たされれば、お客様は満足を感じますが、満たされない場合でも、必ずしもお客様の不満につながるとは限らない要因です。

- ア. 販売員の身だしなみ
- イ. 店舗のクリーンリネス
- ウ. 欠品のない品揃え
- エ. 商品の新たな使い方の提案

[問 2]

次のア～エの、介助者を伴って来店された高齢のお客様の接客のしかたについて、適切であれば○を、不適切であれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 商品購入の判断については、介助者ではなくお客様に確認する。
- イ. お客様の言葉が聞き取りにくい時は、聞き返さずに、介助者にたずねるようにする。
- ウ. 車椅子をご利用のお客様の場合、しゃがんでお客様の目線の高さに合わせて話をする。
- エ. 介助者の方から声がかかるまでアプローチはせずに待機する。

[問3]

次のア～エの、我が国の免税制度の説明について、適切であれば○、不適切であれば×としたとき正しい組み合わせを1つ選びなさい。

- ア. 日本国内の免税はデューティフリーのみである。
- イ. 訪日客が買い物の当日に上陸許可証を持参していれば免税手続きができる。
- ウ. 訪日客が免税手続で衣料品だけを購入した場合は、日本国内で包装を開封し着用してはならない。
- エ. 訪日客が7,000円のフォトフレームを一つ購入する場合は、免税制度の対象になる。

- 1. アー○      イー×      ウー○      エー×
- 2. アー×      イー×      ウー○      エー○
- 3. アー×      イー○      ウー×      エー○
- 4. アー○      イー○      ウー×      エー×

[問4]

次のインバウンド市場に関する説明について、文中の（ア）、（イ）にあてはまる語句をそれぞれ解答欄に記入しなさい。

インバウンド市場では、中国からの観光客に代表されるいわゆる「爆買い」が沈静化する傾向を見せる中で、商品やサービスから得る「体験や思い出を買う」（ア）消費と呼ばれる消費行動が、訪日外国人の間に目立つようになってきました。

訪日外国人を迎える我が国の小売業界に目を転じると、今後のインバウンド消費の拡大も見据えて、（イ）コードと呼ばれる2次元バーコードを利用したスマートフォン決済サービスに参入する企業が急増しています。

[問5]

次の文章のうち、販売業務の経験が浅い新人スタッフへの作業の任せ方として、もっとも適切なものを1～4より1つ選びなさい。

- 1. どういう作業の進め方がよいと考えるかを本人に尋ね、その上で必要なアドバイスをする。
- 2. いつまでに、どのような方法で、どういう状態にして欲しいかを具体的に指示する。
- 3. まずは、自分で作業の進め方を考えるように伝え、質問があれば連絡してくるよう指示する。
- 4. 作業の進め方は、新人スタッフと一緒にアイデアを出しながら決めていく。

[問 6]

次の在庫管理に関する係数の説明について、( ) にあてはまる語句を解答欄にそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

(ア) 比率は、在庫がどの程度効率よく利益を生んでいるかを測るもので、在庫管理を適切に行う上で、大切な指標の一つです。次の【関係する計算式】の①のとおり、(ア) 比率は、(イ) 率に、(ウ) 率をかける(乗ずる)ことで求められます。

【関係する計算式】

- ① (ア) 比率 = (イ) 率 × (ウ) 率
- ② (イ) 率 = (売上高 - 売上原価) ÷ 売上高
- ③ (ウ) 率 = 一定期間の売上高 ÷ 一定期間の平均在庫

[問 7]

次の贈答のしきたりに関する説明のア～ウにあてはまる語句を記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

- ・ 正式な進物の場合は (ア) に水引・熨斗を用いるが、一般的な進物には印刷掛け紙を使う。
- ・ 横長の箱に掛け紙を掛ける場合、品物の (イ) 側を上にして掛ける。
- ・ 慶事の目録は、(ア) を二つ折りにして、折り山を下にし、左右は (ウ) 側が上になるようにする。

[問 8]

次のア～ウの用途に適した表書きについて、正しく記入しなさい。(漢字の場合は、正確に記入しなさい。)

- ア. 勲章を受けた方へお祝いを贈る。(「御祝」以外で記入しなさい。)
- イ. 結納で、男性側から女性側へお金を贈る。
- ウ. 転勤や海外赴任をされる方へお別れを惜しんで金品を贈る。

[問 9]

次の贈答品の渡し方の説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

ア. 正式には風呂敷で品物を包んで持参する。

イ. お店の手提げ袋に入れたまま品物をお渡しするのは失礼にあたるので、お盆代わりにたたんだ袋を品物の下に敷いて渡すのがよい。

ウ. 金封と品物を同じ目的でお渡しする場合は、どちらも同じ表書きの掛け紙を掛ける。

[問 10]

2019年の十干十二支は何か、漢字と読みがなの両方を記入しなさい。

[問 11]

次の二十四節気の表のア～ウにあてはまる語句をそれぞれ漢字で記入しなさい。

時期	名称	説明
3月6日頃	(ア)	大地が暖まり、冬眠していた虫も地上に出てくるころ
7月8日頃	(イ)	だんだん暑さが増し梅雨明けが近いころ
12月8日頃	(ウ)	本格的な雪が降り始めるころ

[問 12]

次の国民の祝日の表のア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

日にち	名称
5月3日	(ア)
(イ)	海の日
(ウ)	敬老の日

[問 13]

次の歳時記について説明した文の、誤っている箇所と、それを訂正した内容をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 大晦日は、1年の最終日のことを指し「大つごもり」ともいう。「晦日」「つごもり」ともに「30日」を意味する言葉である。
- イ. 酉の市とは、10月の酉の日に商売繁盛を願うために各地の鷲神社を参拝する行事である。
- ウ. 冬至とは北半球において日照時間が最も短くなる日のことで、この日にさつまいもや小豆がゆを食べ、ゆず湯に入る風習がある。

[問 14]

首都圏ではお盆のどのような行事がいつ行われるかについて、次の3つの指定用語を全て使用して70～100文字程度で簡潔に説明しなさい。

〔指定用語〕 麻幹、送り火、棚経

[問 15]

「身内が亡くなったのでお歳暮を贈るタイミングをずらしたい」というお客様へ、贈る時期と表書きのアドバイスをします。次の2つの指定用語を全て使用して60～80文字程度で簡潔に説明しなさい。

〔指定用語〕 忌明け、松の内

[問 16]

次の子どもの行事に関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 出産祝いは、出産の知らせを受けてからお食い初めの頃までを目安としてお祝いを贈る。
- イ. 初節句では、男の子へは「武者人形」や「鯉幟」、女の子には「羽子板」を贈る。
- ウ. お食い初めは、一生食べるものに困らないようにと祈る行事で、「箸揃え」「箸初め」「膳揃え」「百日」とも言われる。

[問 17]

次の成人式に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

成人式は中国の「加冠の儀」、日本でいう「( ア )」が由来とされています。男子は12～16歳になると大人の髪型にし、初めて冠をかぶりました。明治時代からは満年齢の20歳を成人とすることとなりました。1999年までは成人の日は1月15日でしたが、2000年からは成人の日は( イ )となりました。2018年6月に民法改正があり2022年から成年年齢を20歳から( ウ )歳に変更することが決まりました。成人式を何歳で行うかは目下議論中です。

[問 18]

敬老の日のお祝いとして、下記の年齢の祖父母に贈り物をする場合、それぞれどのような表書きで贈るとよいか。表書きをそれぞれ記入しなさい。

- ア. 数え年で61歳
- イ. 数え年もしくは満年齢で70歳
- ウ. 特に節目の年ではない場合

[問 19]

次の結納品の説明について、ア～ウの名称、品物、目的の組み合わせが正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

	名称	品物	目的
ア	友白髪	尉と姥の人形	共に白髪が生えるまで長生きするようにと願う
イ	寿留女	干したスルメイカ	子宝に恵まれ子孫繁栄を祈願
ウ	末広	一對の白無地の扇子	一家の繁栄を祈願

[問 20]

次の用途に適した進物の体裁（のし・水引・表書き）を記入しなさい。

- ア. 結婚祝いをいただき、結婚式に出席しなかった方にお返しの商品を贈る。
- イ. 挙式後に両家で仲人を訪問し、金封を渡す。

[問 21]

次の婚礼のしきたりに関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚式の招待状に「平服で」と書かれていたら、略礼装で出席する。
- イ. 結婚式に出席する男性の昼の正装はタキシードである。
- ウ. 会費制の結婚披露宴であっても、現金をそのまま出すのは失礼にあたるため、のしあり紅白 10 本結び切りの祝儀袋に入れて受付に出す。

[問 22]

次の結婚記念日に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

結婚記念日は、結婚した日を記念して祝うものです。イギリス式では 1 年目を（ ア ）と呼び、以降（ イ ）年目までは、1 年ごとに名称がついています。（イ）年目以降 60 年目までは 5 年ごとに名称がついており、エメラルド婚式は結婚（ ウ ）年目にあたります。

[問 23]

仏式の葬儀における「会葬返礼品」について、目的、贈る時期、掛け紙の体裁を正しく記入しなさい。

[問 24]

「弔い上げ」とは何かを、10～30 文字程度で簡潔に説明しなさい。

[問 25]

次の仏式と神式の葬儀に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

仏式の葬儀で僧侶にお礼として渡す金封を「（ ア ）」と呼ぶのに対し、神式で神職に渡すお礼は「御玉串料」と呼びます。仏式で「焼香」にあたるものは、神式では「（ イ ）」となり、仏式の「通夜ぶるまい」にあたるものは、神式では「（ ウ ）」といいます。

[問 26]

次の形見分けに関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 形見分けは、仏式では忌明けの法要後、神式では五十日祭の後に行うのが一般的である。
- イ. 形見分けを贈る場合は、黒白（黄白）5本結び切りの水引の掛け紙で表書きを「形見分け」とし、喪主名を入れる。
- ウ. 原則として目上の方へは形見分けはしない。

[問 27]

次の用途においてふさわしい表書きを、正しく記入しなさい。(漢字の場合は、正確に記入しなさい。)

- ア. 自著の本を出版し、目上の方に謹んで贈る。
- イ. 自著の絵画を学校や団体に贈る。
- ウ. 出版を祝うパーティーに招待されてお祝いを持参する。(「御祝」以外で記入しなさい)

【問 28～29 共通】 次の進物の体裁について、どのような用途に使用するか記入しなさい。

[問 28]

のしあり、紅白 5 本蝶結び、表書きは「御新居御祝」

[問 29]

のしあり、紅白 5 本蝶結び、表書きは「陣中御見舞」

[問 30]

次のア～ウの受章に関する名称を 1～10 の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 長年にわたり社会に奉仕する活動（ボランティア活動）に従事し、顕著な実績を挙げた方に贈られる褒章

イ. 会社経営、各種団体での活動等を通じて、産業の振興、社会福祉の増進等に優れた業績を挙げた方に贈られる褒章

ウ. 科学技術や芸術などの文化の発展や向上に、特に顕著な功績を挙げた方に贈られる勲章

【選択肢】

- |         |            |         |         |
|---------|------------|---------|---------|
| 1. 紅綬褒章 | 2. 緑綬褒章    | 3. 黄綬褒章 | 4. 紫綬褒章 |
| 5. 藍綬褒章 | 6. 紺綬褒章    | 7. 文化勲章 | 8. 瑞宝章  |
| 9. 宝冠章  | 10. 大勲位菊花章 |         |         |

[問 31]

「快気内祝」の贈答に一般的に好適品とされる品物を 1 つ挙げて、その理由を説明しなさい。

[問 32]

「香典返し」の贈答に一般的に不適品とされる品物を 1 つ挙げて、その理由を説明しなさい。

[問 33]

「夏越しの祓」の「時期」と「具体的な行事」について、指定用語を全て使用して 50 文字～80 文字程度で簡潔に説明しなさい。

〔指定用語〕 半年間、茅の輪

[問 34]

「おため」とは何か、指定用語を全て使用して 50 文字～80 文字程度で簡潔に説明しなさい。

〔指定用語〕 お祝い、返礼

[問 35]

「水害にあった知人にお見舞いを贈りたい」というお客様に対して、ふさわしい品物とその進物の体裁（のし・水引・表書き）を記入しなさい。

[問 36]

「新しい墓石を建てた方へ年忌法要を兼ねてお供えを持参したい」というお客様に対して、ふさわしい進物の体裁（のし・水引・表書き）を記入しなさい。（ただし、表書きは「御供」以外で記入しなさい。）

[問 37]

次の「恵方巻」の説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。

恵方巻とは、（ア）に、縁起の良い方向（恵方）を向いて願い事をしながら（イ）で食べると、願い事がかなうという太巻きのことです。（ウ）を中心に行われていた風習ですが、最近ではコンビニエンスストアなどの販促活動により、全国規模の行事として広がっています。

【選択肢】

- |           |         |        |        |
|-----------|---------|--------|--------|
| 1. 小さく切って | 2. 丸かぶり | 3. 東京  | 4. 福岡  |
| 5. 愛知     | 6. 大阪   | 7. お正月 | 8. 旧正月 |
| 9. 節分     |         |        |        |

[問 38]

次のお客様に対するアプローチスタイルの説明について、文中の（ ）にあてはまる語句をそれぞれの選択肢から1つずつ選びなさい。

マーチャンダイジングアプローチとは、例えば、ある商品に興味を示された様子のお客様に対して、（ア）のようにお声かけをして、（イ）、お客様にアプローチするスタイルのことをいいます。

【（ア）の選択肢】

1. 「いらっしゃいませ。どうぞゆっくりご覧くださいませ。」
2. 「何かお探しの商品はございますか？」
3. 「そちらは、昨日入荷したばかりの新品でございます。」

【（イ）の選択肢】

1. ご来店を歓迎する姿勢を示し
2. お買い物を助ける姿勢を示し
3. 商品の利点や特長を説明し

[問 39]

A店では、自店のデータを活用して分析を行うことにしました。次のア～エについて、同店がデータの分析を行うことで、把握できるものには○、把握できないものには×を記入しなさい。なお、A店が管理しているデータは次のとおりです。

**【A店が管理しているデータ】**

- 「①お客様情報（氏名、年齢、性別、連絡先、購入品と購入金額）」  
「②商品の品番ごとの販売点数および売上金額」

- ア. お客様が商品を購入した理由  
イ. 売れ筋商品と死に筋商品  
ウ. お得意様と言えるお客様  
エ. お客様がお求めの商品の欠品状況

[問 40]

次のア～ウについて、お客様からのクレームを未然に防止する対策として、適切なものに○、不適切なものに×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 店で発生したクレームは、スタッフ全員で共有するようなくみをつくる。
- イ. クレームが再発しないための対策をスタッフ全員で考えるようにする。
- ウ. 大きなクレームの場合は、「クレームの内容」「対応の経緯」「結果」を記録する。

—— 学科試験は以上です ——