

# 第4回 接客販売技能検定 2級メンズファッション販売 学科試験

2019年6月14日 実施

## 注意事項

- ①試験時間は50分です。
- ②本試験は選択式で、50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解答用紙への記入方法は、解答用紙の記入例を参考にしてください。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

[問 1]

次のア～エについて、図-1の顧客満足度を示す式と同じ状態のものには1、図-1の式とは異なる状態のものには2をそれぞれ記入しなさい。

図-1

$$\text{顧客満足度} = \frac{\text{お買い物に対するお客様の事後評価}}{\text{お買い物に対するお客様の事前期待}} < 1$$

- ア. お客様が雑誌で見つけて探していた商品を見つけ、ご購入いただいた。
- イ. 先日、商品をご購入いただいたお客様が友人を連れて再来店された。
- ウ. お客様がお求めの商品があいにく欠品で、ご購入いただけなかった。
- エ. お客様から、「購入した商品に不良があり、返品したい」という連絡があった。

[問 2]

次のア～エの接客時の言葉づかいについて、適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 「恐れ入りますが、こちらにお名前をご記入いただけますでしょうか？」
- イ. 「本日は、ご来店ありがとうございました。」
- ウ. 「レシートのお返しでございます。」
- エ. 「了解いたしました。」

[問 3]

次のア～エの高齢者の接客の方法について、適切であれば1、不適切であれば2としたとき、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 若年者に比べて高齢者は一様に頑固な傾向が強いということを念頭において接客をする。
- イ. 失礼にならないよう、あまり目を合わせずにコミュニケーションをとるようにする。
- ウ. お客様にこちらの口の動きが見えるようにし、はっきり話すように気をつける。
- エ. お客様の話すスピードにできるだけ合わせるように留意する。

【選択肢】

- |        |     |     |     |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア-2 | イ-2 | ウ-1 | エ-1 |
| 2. ア-1 | イ-1 | ウ-1 | エ-2 |
| 3. ア-1 | イ-2 | ウ-2 | エ-2 |
| 4. ア-2 | イ-1 | ウ-2 | エ-1 |

[問 4]

次の我が国の免税制度に関する説明文について、( ) にあてはまるものを 1~6 の中からそれぞれ選びなさい。

平成 30 年 7 月 1 日から、「一般物品」と「消耗品」の合算が ( ア ) 以上、( イ ) 以下であれば、免税対象として認められるようになりました。これにより、外国人旅行者により多くお買物をしていただくことが期待されています。

【選択肢】

- |          |          |         |          |
|----------|----------|---------|----------|
| 1. 3 千円  | 2. 5 千円  | 3. 1 万円 | 4. 10 万円 |
| 5. 30 万円 | 6. 50 万円 |         |          |

[問 5]

次の VMD の説明について、ア~エにあてはまるものを 1~8 の中からそれぞれ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

VMD (ビジュアルマーチャンダ イジング) は、店のコンセプトを表現する ( ア )、特定の商品をピックアップし、その魅力を表現する ( イ )、個々の商品をわかりやすく、選びやすくする ( ウ ) の、3 つの要素で構成されます。例えば ( エ ) は、3 つの要素のうち (ア) の具体例といえます。

【選択肢】

- |        |          |        |                 |
|--------|----------|--------|-----------------|
| 1. PP  | 2. IP    | 3. VP  | 4. ファサードのディスプレイ |
| 5. POP | 6. エンド陳列 | 7. 陳列棚 | 8. コーナーのディスプレイ  |

[問 6]

次のア~イの POP の説明について、適切であれば 1、不適切であれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. POP は販売スタッフの口頭による商品説明をできるだけ軽減するためのツールである。  
イ. POP の色やデザイン、使い方によって店舗のイメージを表現することができる。

[問7]

次の販売係数に関する説明について、( ) にあてはまるものを1~6の中からそれぞれ選びなさい。

- ・(ア)は、仕入れた商品の一定期間の販売効率を示す指標で、(イ)で算出します。
- ・(ウ)は、仕入れた商品が一定期間に売れた数の割合を示す指標で、(エ)で算出します。

【選択肢】

1. 商品回転率
2. 在庫消化率
3. 粗利益率
4. 一定期間の売上÷一定期間の平均在庫
5. 売上数量÷仕入数量
6. (売上高－売上原価) ÷ 売上高

[問8]

次のスーツに関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、1~6の中からそれぞれ選びなさい。

本来スーツとは、「(ア)、装う」といった意味を持ち、上下を同じ(イ)で揃えた服のことを指します。紳士服においては一般的にジャケットと(ウ)とスラックス、またはジャケットとスラックスの一揃いのことをいいます。

【選択肢】

1. ネクタイ
2. 格式のある
3. 色
4. ベスト
5. 一式
6. 生地

[問9]

次のア～ウの説明に最もあてはまるスーツスタイルの名称を、1~6の中からそれぞれ選びなさい。

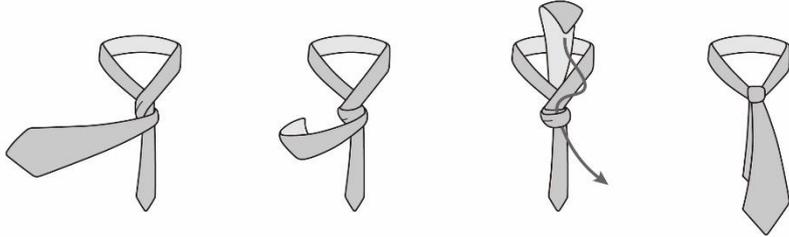
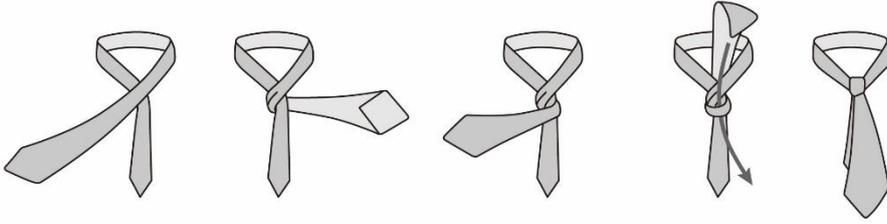
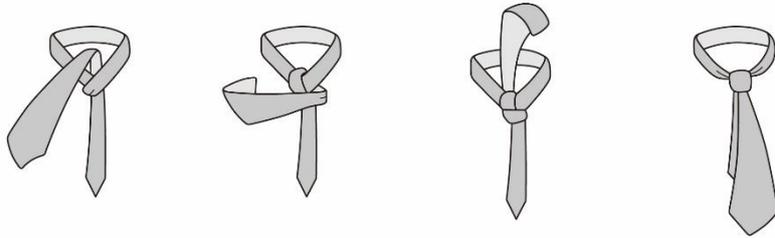
- ア. シルエットの美しさがそのスタイルの特徴といわれる。Vゾーンが深く、しなやかな生地や柔らかな芯地が用いられる。
- イ. 紳士服のルーツとされるスタイルで、パッドの入った張りのあるショルダーラインが特徴とされる。Vゾーンが浅く、高い位置でウエストがシェイプされている。
- ウ. 実用性、機能性を重視し、どのような体型にも似合うようデザインされている。ウエストシェイプがほぼされておらず、カジュアルな印象を与える。

【選択肢】

1. イタリアンスタイル
2. アメリカンスタイル
3. ジャパンスタイル
4. ブリティッシュスタイル
5. コンテンポラリースタイル
6. ファンシースタイル

[問 10]

次のア～ウのネクタイの結び方の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	
イ	
ウ	

【選択肢】

1. ベーシックノット
2. プレーンノット
3. ウィンザーノット
4. アトランティックノット
5. セミウィンザーノット
6. ダブルノット

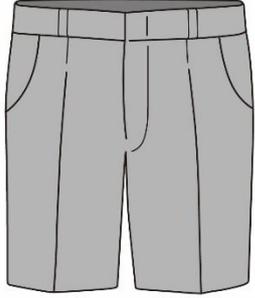
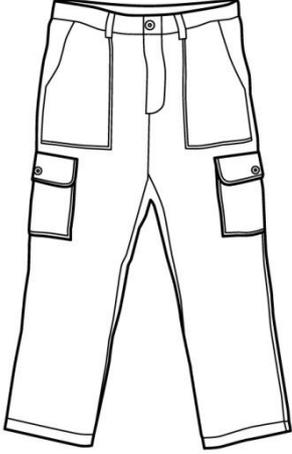
[問 11]

次のア～ウのアイテムの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ

		
膝上丈の細身のパンツのこと。イギリス人が考案したとされ、英国領の島の名前に由来する。	膝上丈のゆったりとしたパンツのこと。幅広のウエストベルトが特徴。	脚部の両脇に付けられたアコーディオンポケットが特徴。「貨物」の意味。

【選択肢】

1. グルカショーツ
2. カーゴパンツ
3. ウォークショーツ
4. バミューダパンツ
5. ベイカーパンツ
6. デッキパンツ

[問 12]

次の用語の説明として最もあてはまるものを、1～3の中から1つ選びなさい。

用語：側章

【選択肢】

1. 紳士用フォーマルウェアに用いられるラペルのこと。
2. 紳士用フォーマルパンツの両脇に見られる飾りのラインのこと。
3. 紳士用フォーマルウェアを着用する際、腰に付けるベルト状アクセサリーのこと。

[問 13]

次のア～ウが示す柄の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

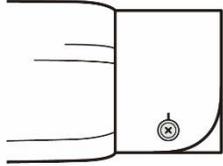
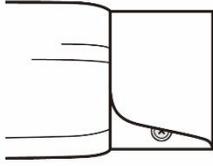
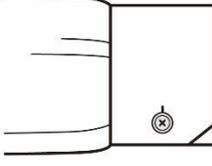
- ア. 濃色の糸と淡色の糸を交互に配列して織り出した、ごく細いストライプのこと。  
 イ. 細い線で作る格子柄のこと。窓枠を連想させることからこの名称で呼ばれる。  
 ウ. 「交互の」という名前の通り、2色の異なる縞柄を交互に組み合わせたストライプのこと。

【選択肢】

- |               |             |                |
|---------------|-------------|----------------|
| 1. ピンストライプ    | 2. ブロックチェック | 3. ヘアラインストライプ  |
| 4. カスケードストライプ | 5. ウインドウペーン | 6. オルタネイトストライプ |

[問 14]

次のア～ウのカフスの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		
角が丸くカットされているカフスのこと。最も一般的なデザインとされる。	肘に向かって折り返したカフスのこと。ドレスリーなシャツに用いられる。	角を斜めにカットしたカフスのこと。すっきりとしたデザインが特徴とされる。

【選択肢】

- |               |               |            |
|---------------|---------------|------------|
| 1. カッタウェイカフス  | 2. コンバーチブルカフス | 3. ラウンドカフス |
| 4. アジャスタブルカフス | 5. ターンナップカフス  | 6. ウイングカフス |

[問 15]

次のウールに関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。  
(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

ウールは濡れた状態で揉まれると、(ア)が互いに絡み合い、縮んで固くなります。一般にウールが水洗いに弱いといわれるのはこのためで、この現象を(イ)といいます。一度(イ)したものは元に戻すことができません。また(ウ)を受けやすい素材でもあるので、湿気を避けて保管することが重要です。

【選択肢】

- |           |       |         |         |
|-----------|-------|---------|---------|
| 1. フェルト化  | 2. 光害 | 3. スケール | 4. クリンプ |
| 5. フィブリル化 | 6. 虫害 |         |         |

[問 16]

次のカシミアに関するア～ウの説明が、適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 繊維の中が空洞になっているため、空気を多く含むことができる。  
イ. カシミア独特の柔らかな手触りや生地の滑らかさを、「ぬめり感」と表現する。  
ウ. 撥水性が弱いため、水に濡れるとシミになる場合がある。

[問 17]

次の文章のうち、金属繊維の特徴を適切に説明しているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 弾力性に富み、シワになりにくい。またついたシワも1日吊るすことで元に戻すことができる。
2. 金属を糸で包み込んでいるため、金属アレルギーをお持ちの方でも気にせず着用していただける。
3. 着用や洗濯を繰り返すと、繊維に含まれる細かな金属が折れてしまうことがある。

[問 18]

次の糸に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

糸は、撚りかける方向によって分類することができます。右方向に撚った糸を（ア）撚りといい、左方向に撚った糸を（イ）撚りといいます。一般的に、手縫い糸には右撚り、ミシン糸には左撚りが使用されます。ミシン糸を手縫いで使用する際は、（ウ）に取って縫うとほつれやもつれが起こりにくいとされています。

【選択肢】

- |       |       |      |      |
|-------|-------|------|------|
| 1. N  | 2. S  | 3. I | 4. Z |
| 5. 長め | 6. 短め |      |      |

[問 19]

次のニットに関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ニットとは（ア）の総称で、その特徴として（イ）に優れていること、保温性が高いことなどが挙げられます。ニット生地を裁断し、縫製した製品のことを（ウ）といいます。これは織物には使用されず、ニット製品にのみ用いられる用語です。

【選択肢】

- |          |         |        |       |
|----------|---------|--------|-------|
| 1. カットソー | 2. 速乾性  | 3. 伸縮性 | 4. 織物 |
| 5. 編物    | 6. セーター |        |       |

[問 20]

次の組成表示に関するア～ウの説明が、適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 家庭用品品質表示法の対象となる繊維製品は、使用している繊維およびその割合を表示しなければならない。
- イ. 裏生地においては、混用率の大きなものから順に、繊維の名称および割合を記載しなければならない。
- ウ. 繊維の名称を示す用語は、「指定用語」を用いなければならない。

[問 21]

次の混用率に関する説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 製品に使用されている繊維ごとに、それぞれの混用率を%で表示する方法を「全体表示」という。
2. 繊維製品の部位ごとにそれぞれの混用率を%で示す場合、「袖」、「身頃」など部位の分け方は定められている。
3. 繊維製品の一部に革や合成皮革が使用されている場合、その部位を明確に示さなければならない。

[問 22]

次のア～ウの取扱い表示とその説明文について、組み合わせが適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

	取扱い表示	説明文
ア		液温は 30℃を限度とし、手洗いによる非常に弱い洗濯処理ができる。
イ		洗濯後のタンブル乾燥ができる。 低温乾燥の排気温度は最高 60℃が上限。
ウ		濡れ平干し乾燥がよい。

[問 23]

次のクリーニングに関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

水分を利用せず、（ア）で汚れを取り除く方法をドライクリーニングといいます。一方、ぬるま湯や（イ）を使用し、型崩れや風合い変化を引き起こさないように洗う方法をウェットクリーニングといいます。これは食べこぼしや汗など（ウ）の汚れに有効です。

【選択肢】

- |        |         |         |      |
|--------|---------|---------|------|
| 1. 油溶性 | 2. 無機溶剤 | 3. 有機溶剤 | 4. 水 |
| 5. 熱湯  | 6. 水溶性  |         |      |

[問 24]

次のスーツの種類について、組み合わせが誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

	種類	仕立て	体型補正
1	パターンオーダー	ゲージ服を試着して仕立てる	できない
2	イージーオーダー	着丈と袖丈のみ身体に合わせて仕立てる	できない
3	フルオーダー	型紙を起こし、身体に合わせて仕立てる	できる

[問 25]

次の縫製工程に関する説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. グレーディングとはサイズ展開のことをいい、基本となるサイズの型紙を、大小のサイズに合わせて拡大したり縮小したりすることを指す。
2. 各パーツの型紙を生地の上に効率的に置き、裁断するための線をつけることを型入れと呼ぶ。
3. それまでの工程で生地に加わった力を抜き、元々の長さに戻すために休ませる工程を検反という。

[問 26]

次の縫製技術に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

千鳥がけとは、糸を（ア）に交差させ、布の端を留めるかがり方のことをいいます。（イ）をほつれさせないように固定する技術で、パンツの裾上げやジャケットの身頃の裾を留める際などに用いられます。このとき、かがる幅が（ウ）とほつれやすくなるため注意が必要です。

【選択肢】

- |       |       |        |        |
|-------|-------|--------|--------|
| 1. 斜め | 2. 狭い | 3. 裁ち目 | 4. 糸の端 |
| 5. 広い | 6. 上下 |        |        |

[問 27]

次の縫製技術に関する説明について、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

	縫製技術	説 明
1	いせこみ	細かくぐし縫いをして、平面的な生地を立体的にすること。袖山や肘の部分などに用いられる。
2	割り縫い	針をひとつ前の針目に戻しながら隙間なく縫うこと。縫い始めや縫い終わりに用いられる丈夫な縫い方のこと。
3	コバステッチ	生地の端のラインを縫うこと。生地の起き上がりを防ぐ目的や、ラペル等のデザインとして使用される。

[問 28]

次の売場におけるジャケットの検品について、( ) にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 の中から 1 つ選びなさい。

ジャケットの検品ポイント (一部)

- ・ ( ア ) やサイズ表示が適切に付けられているか。
- ・ 色や光沢の異なる部分はないか。
- ・ シワや汚れ、傷などがなく、品質に問題はないか。
- ・ 袖、( イ )、ポケットなどは左右均等に付いているか。
- ・ 縫い目につれやたるみ、糸切れ、( ウ ) などの不具合がないか。
- ・ 柄物の場合、( エ ) はできているか。
- ・ 裏地がある場合、適切に付けられているか。

【選択肢】

- |              |        |           |         |
|--------------|--------|-----------|---------|
| 1. アー 品質表示   | イー ボタン | ウー 防縮     | エー 柄合わせ |
| 2. アー 取扱注意表示 | イー ボタン | ウー パッカリング | エー 肩つぎ  |
| 3. アー 取扱注意表示 | イー 襟   | ウー 防縮     | エー 肩つぎ  |
| 4. アー 品質表示   | イー 襟   | ウー パッカリング | エー 柄合わせ |

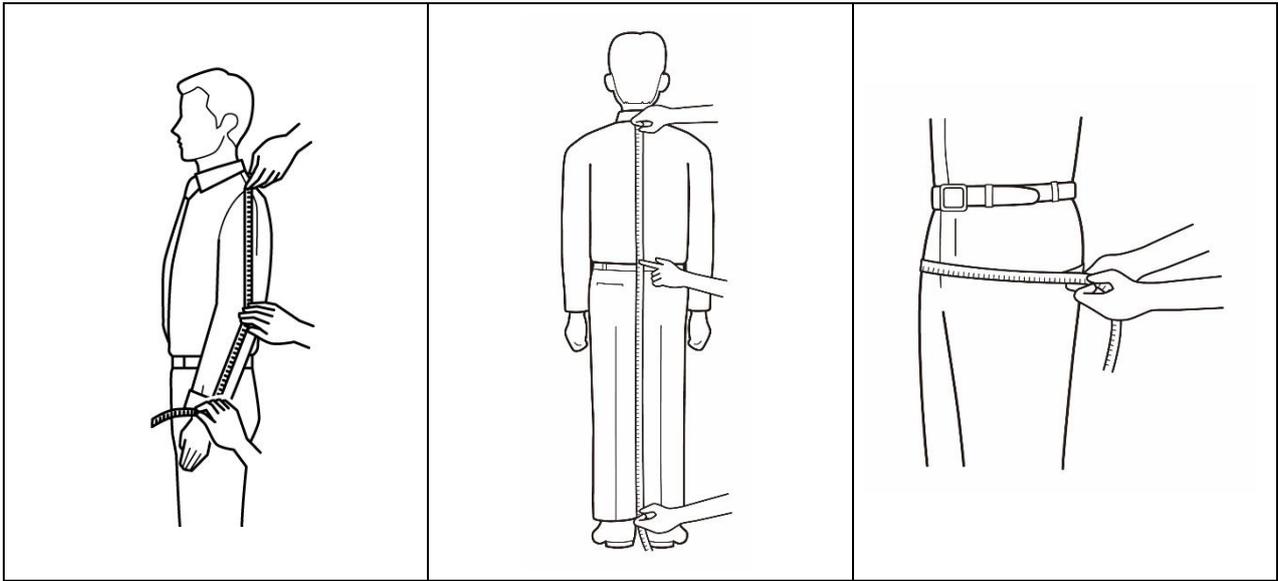
[問 29]

次のア～ウの採寸方法で測定できるボディサイズの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ



【選択肢】

- |       |        |       |         |
|-------|--------|-------|---------|
| 1. 背丈 | 2. ヒップ | 3. 総丈 | 4. ウエスト |
| 5. 肩幅 | 6. 袖丈  |       |         |

[問 30]

次のア～ウのボディサイズの名称として最もあてはまるものを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 両脇の下にメジャーを通し、上半身の最も大きな部分を水平に一周させて測る。

イ. 利き腕の付け根部分にメジャーを入れ、ショルダーポイントを起点に一周させて測る。

ウ. のどぼとけの下の位置で首に沿ってメジャーを一周させ、その長さに指2本分程度を足したサイズ。

【選択肢】

- |         |           |       |       |
|---------|-----------|-------|-------|
| 1. 首回り  | 2. 衿丈     | 3. 背幅 | 4. 胸幅 |
| 5. チェスト | 6. アームホール |       |       |

[問 31]

次の J I S サイズ表示に関するア～ウの説明が、適切であれば 1、不適切であれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. J I S サイズ表示は、日本の法律で定められた規格である。
- イ. J I S サイズ表示では、その衣服にフィットする人の身体寸法が表示されている。
- ウ. 「フリーサイズ」という表示方法は、J I S サイズの規格ではない。

[問 32]

次の表について、ア～ウにあてはまる数字およびアルファベットの正しい組み合わせを 1～4 の中から 1 つ選びなさい。

(単位：c m)

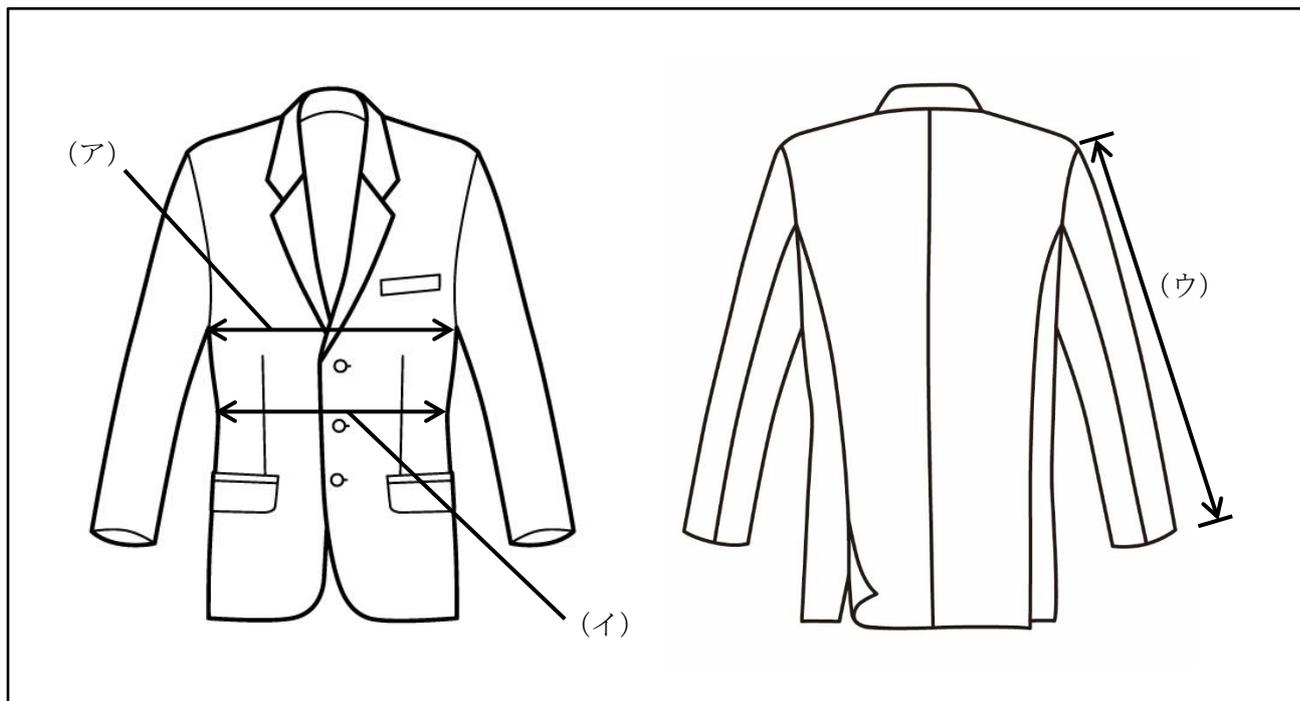
サイズ	チェスト	ウエスト
9 0 Y A	9 0	( ア )
9 6 ( イ )	9 6	8 6
9 8 ( ウ )	9 8	9 0

【選択肢】

- |           |        |        |
|-----------|--------|--------|
| 1. アー 7 8 | イー A   | ウー B B |
| 2. アー 7 6 | イー A B | ウー B   |
| 3. アー 7 6 | イー A   | ウー B   |
| 4. アー 7 8 | イー A B | ウー B B |

[問 33]

次のア～ウが表すジャケットの採寸箇所を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- |       |        |       |       |
|-------|--------|-------|-------|
| 1. 肩幅 | 2. 上胴  | 3. 中胴 | 4. 下胴 |
| 5. 袖丈 | 6. 上衣丈 |       |       |

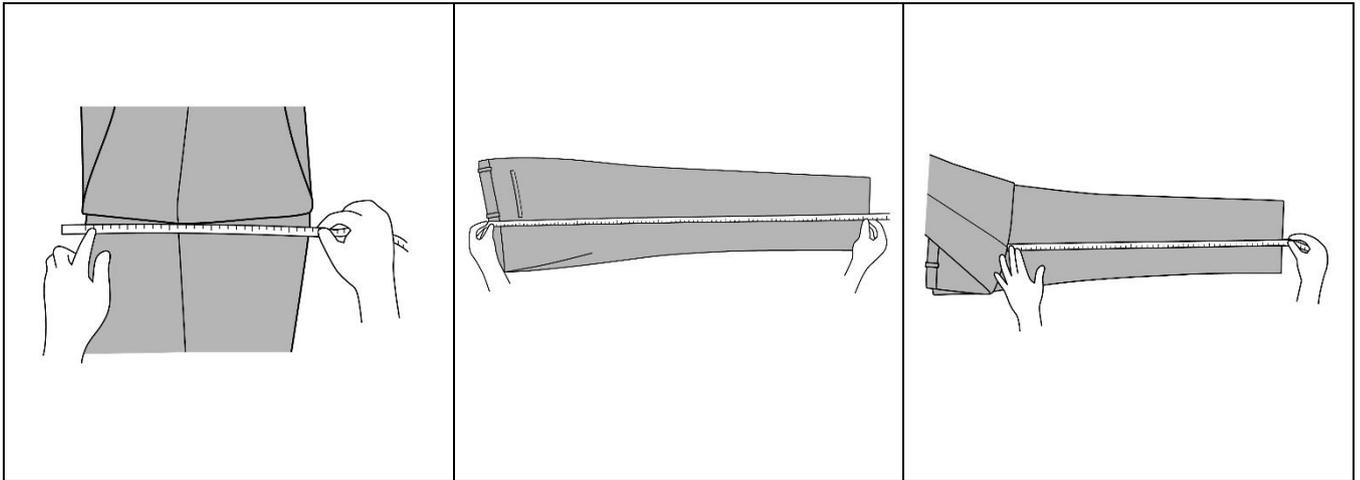
[問 34]

次のア～ウの採寸箇所について、最も適切な名称を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ



【選択肢】

- |            |       |         |        |
|------------|-------|---------|--------|
| 1. スラックス総丈 | 2. 股上 | 3. ウエスト | 4. 渡り幅 |
| 5. ひざ幅     | 6. 股下 |         |        |

[問 35]

次のフィッティングに関する説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. ご試着の際、お客様に話しかけるなどして、なるべくリラックスしていただく。
2. ご試着後は、お客様の全身が鏡に映る位置に立っていただき、全体のバランスを確認する。
3. ご試着後は、服にシワが入ることやバランスの崩れを防ぐため、お客様にはなるべく動かず立っていただく。

[問 36]

次のシャツのフィッティングポイントについて、ア～ウにあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

シャツのフィッティングポイント

- ・シャツの（ア）とお客様の（ア）が合っているか。
- ・ボタンをかけた状態で襟ぐりに適度な余裕があるか。
- ・身頃が合っているか。
- ・袖ぐりに適度なフィット感があるか。  
（袖ぐりが（イ）と上着着用時に引っ張られる。）
- ・袖の長さは適切か。
- ・カフスが親指の（ウ）あたりで止まる程度のゆとりがあるか。

【選択肢】

- |         |         |         |         |
|---------|---------|---------|---------|
| 1. 襟返し線 | 2. 肩幅   | 3. 第一関節 | 4. 広すぎる |
| 5. 付け根  | 6. 狭すぎる |         |         |

[問 37]

次のコートのフィッティングポイントについて、ア～ウにあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

コートのフィッティングポイント

- ・肩が落ち着いているか。
- ・コートの襟がお客様の（ア）にフィットしているか。
- ・中に着用する服を考慮した上で（イ）やアームホールに適度なゆとりがあるか。
- ・前の打ち合わせが真っすぐ下りているか。
- ・（ウ）は床に対して水平になっているか。

【選択肢】

- |         |            |       |           |
|---------|------------|-------|-----------|
| 1. 裾    | 2. ポケット    | 3. 身幅 | 4. ネックライン |
| 5. 襟返し線 | 6. フェイスライン |       |           |

[問 38]

次のスラックス着用時に起こる現象のうち、サイズが合っていないと判断できるものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 腰骨あたりに横方向のシワが出ている。
2. ウエストに手先が入る程度の余りがある。
3. 片足を一步出した際に、反対側の太腿の裏部分に一つまみ程の余りがある。

[問 39]

次の既製服の修理に関する説明について、( ) にあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

既製のスーツは修理が多いほどシルエットが崩れやすく、着心地にも影響します。したがって、上衣の(ア)およびスラックスの裾と(イ)以外の修理はできる限り避けた方が良いでしょう。一度修理をしたものは元の状態に戻せません。(ウ)やピン打ちの段階からそのことを意識し、提案することが大切です。

【選択肢】

- |        |         |       |       |
|--------|---------|-------|-------|
| 1. 身頃  | 2. 会計   | 3. 試着 | 4. 袖丈 |
| 5. 渡り幅 | 6. ウエスト |       |       |

[問 40]

次のピン打ちに関するア～ウの説明が、適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 皮革製品は生地を傷める可能性があるため、ピン打ちは避けた方が良い。
- イ. ピンを打つ際は、腕がぶれないよう肘をついた姿勢で行うと良い。
- ウ. お客様に声をかける場合、ピンから目を離さず下を向いた状態で行うことが望ましい。

[問 41]

次のコートの修理に関する説明のうち、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. コートの袖丈は、ジャケットの袖丈が出ない長さを保つ。
2. 袖口に付けられているベルトやタブなどのデザインは、原則として移動することができない。
3. コートの着丈は、ライナーの有無にかかわらず詰めることができる。

[問 42]

次のスラックスの修理に関するア～ウの説明が、適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. テーパー型のスラックスは、モーニングカットにすることができない。
- イ. フォーマルウェアの場合、スラックスの裾はシングル仕上げが適している。
- ウ. 裾線の位置から7cmの長さが残っていれば、3.5cm幅のダブル仕上げを作ることができる。

[問 43]

次のスラックスの修理に関する説明について、( ) にあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ・スラックスのウエストを3cm出すと、ヒップサイズは(ア)cm程度大きくなります。
- ・スラックスの後ろ中心と、両脇線の三方向からウエストを詰めることを(イ)といいます。これは詰め寸法が(ウ)cm以上になる場合を目安として行う修理方法です。

【選択肢】

- |            |        |      |         |
|------------|--------|------|---------|
| 1. 5       | 2. 3   | 3. 1 | 4. 三方詰め |
| 5. ゲタを履かせる | 6. 幅詰め |      |         |

[問 44]

次の体型による衣服の不具合の説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

いかり肩の人がスーツの上衣を着用すると、(ア)が出る、襟が浮き(イ)状態になる、ボタンをはずすと裾が外に向かって跳ねるなどの不具合が表れます。これらは、お客様の肩と上衣の肩の(ウ)が合っていないため起こる現象です。

【選択肢】

- |          |         |        |
|----------|---------|--------|
| 1. たすきじわ | 2. つきじわ | 3. 抜けた |
| 4. 詰まった  | 5. 傾斜   | 6. 厚み  |

[問 45]

ジャケット着用時、次のような不具合が起こる理由として最もあてはまるものを1～3の中から1つ選びなさい。

【不具合の様子】

二の腕の上部分に横方向のシワが出る。

【選択肢】

1. お客様の身体に対してジャケットのアームホールが大きい。
2. お客様の身体に対してジャケットの肩幅が小さい。
3. お客様の身体に対してジャケットの袖丈が短い。

[問 46]

スラックスの着用時、次のような不具合が起こる理由として最もあてはまるものを1～3の中から1つ選びなさい。

【不具合の様子】

前側の足の付け根部分およびヒップ全体にV字型のシワが出る。

【選択肢】

1. お客様の身体に対してパンツのヒップが小さい。
2. お客様の身体に対してパンツの股ぐりが大きい。
3. お客様の身体に対してパンツの股上が浅い。

[問 47]

次の接客に関する説明について、ア～ウにあてはまるものを1～6の中からそれぞれ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

接客の冒頭で、お客様から（ア）答えが得られる質問を（イ）形式でいくつか投げかけることで、お客様の緊張感をやわらげる効果が期待できます。お客様は、販売スタッフから投げかけられた質問に（ア）答えを返していくことで、販売スタッフを（ウ）できる相手であると認識し、心を開いていく心理的な傾向があると言われています。

【選択肢】

- |               |               |         |
|---------------|---------------|---------|
| 1. クローズクエスチョン | 2. オープンクエスチョン | 3. 肯定的な |
| 4. 幅広い        | 5. 共感         | 6. 交渉   |

[問 48]

次のア～ウについて、「二つの商品について、どちらを選択するか長時間悩んでいるお客様」へのお声かけとして、適切なものに1、不適切なものに2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 「お客様、人気があるのは断然こちらの方の商品でございます。」
- イ. 「お客様のイメージに近いのはどちらの商品の方でございますか？」
- ウ. 「私はこちらの商品はあまりお勧めいたしません。」

[問 49]

次のア～ウについて、顧客管理（CRM）を行う目的の説明として、適切なものに1、不適切なものに2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 主に、新規のお客様の獲得に向けて、効果的に販売促進活動を進めていくため
- イ. 主に、ダイレクトメールなどを一度に大量に発送するための宛先管理のため
- ウ. 主に、既存のお客様の満足度を高め、お客様との長期的な関係を構築するため

[問 50]

次のクレーム対応の説明について、ア～ウにあてはまるものを、それぞれの選択肢から1つ選びなさい。

お客様からクレームを受けた時は、まず、(ア)謝罪をします。その上で、(イ)を把握するためにお客様の話を聴きます。その際、(ウ)お客様の話を聴くことが大切です。

【(ア)の選択肢】

1. 自店の非を全面的に認め
2. お客様に不快な思いをさせてしまったことについて
3. 販売スタッフの対応について

【(イ)の選択肢】

1. クレームに至った経緯と事実関係
2. 悪意のあるクレームであるかどうか
3. 今後の交渉を自店に有利に進めていくためのポイント

【(ウ)の選択肢】

1. 話の腰を折らず、相づちや、うなずきをしながら
2. 視線を下に落とし、反省の態度を示しながら
3. お客様の目を見て一切無言で

—— 学科試験は以上です ——