

第4回 接客販売技能検定 3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30分です。
- ②本試験は選択式で、30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

第4回接客販売技能検定
3級ギフト販売（学科）

[問3]

次のア～エの接客時の言葉づかいについて、正しいものを○、間違っているものを×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. 「またのご来店をお待ちしております。」
イ. 「私的にはこちらの商品の方がよろしいかと思えます。」
ウ. 「1,500円のお釣りでございます。」
エ. 「お取り寄せをしますか？」

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]

次の我が国の免税制度に関する説明文について、下線部①、②の組み合わせとして正しいものを1～4より1つ選びなさい。

平成30年7月1日から、一定の要件を満たせば①「一般物品」と②「消耗品」の合算が免税対象として認められ、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。

1. ①-医薬品 ②-民芸品
2. ①-家電製品 ②-衣料品
3. ①-かばん ②-化粧品
4. ①-時計 ②-靴

[問5]

次のア～エの店長からの指示の受け方について、適切なものを○、不適切なものを×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. 店長の指示はメモをとりながら聞く。

イ. 店長の指示よりもよい方法があると思う場合は、指示の途中でも自分の意見を主張する。

ウ. 店長の指示を聞いた後に、指示内容を復唱して自分の理解が正しいかを店長に確認する。

エ. 店長の指示を聞き終えた後は、迷うことがあっても、自分の責任で判断し作業を進める。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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6]

次のシンメトリー構成に関する説明について、() にあてはまる語句の組み合わせとして正しいものを1～4より1つ選びなさい。

シンメトリー構成とは (a) に配置した陳列で、(b) を訴求するのに適している。

ア. 左右対称 イ. カジュアル感 ウ. 不規則 エ. 高級感

1. a-ア、 b-イ
2. a-ア、 b-エ
3. a-ウ、 b-イ
4. a-ウ、 b-エ

[問7]

次の説明文が示す陳列方法を1～4より1つ選びなさい。

お客様に訴求したいテーマやコンセプトを設定したうえで、ショーウィンドーやステージなどで、設定したテーマやコンセプトが効果的にお客様に伝わるように演出した陳列

- | | | | |
|------------|-----------|----------|---------|
| 1. ジャンブル陳列 | 2. スロット陳列 | 3. ケース陳列 | 4. 展示陳列 |
|------------|-----------|----------|---------|

[問 8]

次の計算式の（ ）にあてはまる語句を 1～4 より 1 つ選びなさい。

$(\quad) = \text{在庫数量} \times \text{仕入単価}$
--

1. 売上高 2. 粗利益高 3. 在庫高 4. 値入高

[問 9]

次のア～エの在庫管理に関する説明について、正しいものを○、間違っているものを×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. 商品回転率が高い商品は、できるだけ多く在庫の方がよい。
イ. 在庫は金額と実数の両方で管理することが必要である。
ウ. 店頭だけでなく、バックヤード（倉庫）に保管している商品も在庫に含まれる。
エ. 店の在庫高は、年間を通じてほぼ一定で推移するようにコントロールすることが望ましい。

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 10]

次の式の（ ）にあてはまるものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

$(\quad) = \text{売上高} - \text{売上原価}$
--

1. 粗利益高 2. 仕入高 3. 値引き額 4. 商品ロス額

[問 11]

次の掛け紙に関する説明の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 慶事でお金以外のものを包む場合は、正式には奉書紙・水引・のしを使用する。
- イ. 掛け紙に書く、贈答の用途を表す言葉を「表書き」という。
- ウ. 上下は品物の寸法に合わせて掛け紙がはみ出ないものを選び、大きい場合は切って使う。
- エ. 掛け紙を簡略化した短冊は、掛け紙を掛けにくい場合や大げさにしたくない場合などに使われ、のしが必ず付く。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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 12]

次の水引に関する説明の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 水引には包みを確実に結び止める役割、けがれていないものを贈る意味などがある。
- イ. 片方を引いてもほどけない結び方を「蝶結び」もしくは「花結び」という。
- ウ. 水引は、婚礼の場合は10本、婚礼を除く慶事・一般贈答・弔事は5本で使い、それ以外の本数では使用しない。
- エ. 水引の色は一色物と二色物の二種類あり、二色物の場合は正面の中央を挟んで向かって右側に濃い色がくるように結ぶ。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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 13]

次の名入れに関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

連名で名入れをする場合は、目上の人の名前を(ア)から順に書きます。左上に宛名を入れる場合は、目上の人の名前を(イ)から順に書きます。連名は一般的に(ウ)名程度とし、それ以上になる場合は部署名などを入れ「(エ)」と書き、贈りものをする全員の氏名を書いた紙を中に入れます。

- | | | | |
|--------|-----|-----|----------|
| 1. アー左 | イー右 | ウー3 | エー〇〇全員 |
| 2. アー左 | イー右 | ウー5 | エー〇〇有志一同 |
| 3. アー右 | イー左 | ウー3 | エー〇〇有志一同 |
| 4. アー右 | イー左 | ウー5 | エー〇〇全員 |

[問 14]

次のお正月について説明した文章のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. お年始の挨拶で品物を渡すときは、「御年賀」「御年始」の掛け紙を掛ける。
2. 「七草粥」とは1年の無病息災を願って、人日の節句である1月7日の朝に食べるものである。
3. 茶道で、新年初めて行うお茶会のことを「初釜」という。
4. しめ飾りや門松は12月31日に飾り、松の内があけたらはずすのが一般的である。

[問 15]

次のお盆に関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

お盆は、もともとは旧暦の7月15日を中心に行われる先祖供養の仏教行事のことを言います。現在では、東京など関東圏の一部やその他一部の地域では(ア)、それ以外の地方では(イ)に行います。お盆の入りは共通してその月の(ウ)、お盆の明けは共通してその月の(エ)です。

- | | | | |
|---------|------|-------|-------|
| 1. アー8月 | イー7月 | ウー12日 | エー16日 |
| 2. アー8月 | イー7月 | ウー13日 | エー17日 |
| 3. アー7月 | イー8月 | ウー12日 | エー17日 |
| 4. アー7月 | イー8月 | ウー13日 | エー16日 |

[問 16]

次のお食い初めに関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1~4 より 1 つ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

お食い初めの時期は地方によって少しずつ異なりますが、生後 (ア) を目安に、赤ちゃんの健康状態に合わせて行います。一生食べるものに困らないようにと祈る行事です。祝い膳一式は (イ) の実家から贈る習わしがあり、男の子は (ウ) の椀、女の子は外側が (エ) で内側が (ウ) の椀を用います。

- | | | | |
|-----------|------|-------|-------|
| 1. アー100日 | イー父方 | ウー黒塗り | エー朱塗り |
| 2. アー100日 | イー母方 | ウー朱塗り | エー黒塗り |
| 3. アー 50日 | イー父方 | ウー朱塗り | エー黒塗り |
| 4. アー 50日 | イー母方 | ウー黒塗り | エー朱塗り |

[問 17]

次の七五三について説明した文章のうち、誤っているものを 1~4 より 1 つ選びなさい。

1. 七五三は 3 歳で男女、5 歳で女兒、7 歳で男児が行う。
2. 七五三は 11 月 15 日に神社や氏神にお参りをする行事である。
3. 本来は数え年で行われていたが、現在では満年齢で行う場合もある。
4. 神社へのお礼は「御初穂料」「御玉串料」の表書きで渡す。

[問 18]

次の賀寿に関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1~4 より 1 つ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

賀寿とは長寿のお祝いのことです。これはすべて (ア) で祝われていましたが、最近 (イ) で祝う方も多くなっています。(ア)で(ウ)歳の還暦に始まり、年齢によって名称がつけられています。白寿は「百」から「一」を取れば「白」になることから、(エ) 歳のお祝いです。

- | | | | |
|----------|-------|------|-------|
| 1. アー数え年 | イー満年齢 | ウー61 | エー99 |
| 2. アー数え年 | イー満年齢 | ウー60 | エー101 |
| 3. アー満年齢 | イー数え年 | ウー61 | エー101 |
| 4. アー満年齢 | イー数え年 | ウー60 | エー99 |

[問 19]

次の婚礼の引出物に関する説明について、()にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

結婚式の引出物は、挙式をした夫婦から参列者へ贈る記念品のことです。
最近では品物と(ア)をセットで贈るのが一般的です。掛け紙はいずれも紅白10本結び切りのしありとし、表書きは(イ)、名入れは品物のほうには(ウ)を、(ア)のほうには(エ)を入れます。

- | | | | |
|----------|------|-----------|-----------|
| 1. アー引菓子 | イー内祝 | ウー両家の連名 | エー新郎新婦の名前 |
| 2. アー鯉節 | イー内祝 | ウー新郎新婦の名前 | エー両家の連名 |
| 3. アー引菓子 | イー寿 | ウー両家の連名 | エー新郎新婦の名前 |
| 4. アー鯉節 | イー寿 | ウー新郎新婦の名前 | エー両家の連名 |

[問 20]

次の婚礼に関する説明の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 結婚お祝いで品物を贈る場合の掛け紙の体裁は、紅白又は金銀10本結び切りでのしを付ける。
- イ. 結婚お祝いで品物を贈る場合の表書きは、「寿」「御結婚御祝」のいずれも使うことができる。
- ウ. 披露宴にご夫婦で出席された場合は、引き出物は同じものを2つお渡しする。
- エ. 式場への御礼の掛け紙は、紅白5本蝶結びのしありで「御礼」とする。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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 21]

次の結婚後の年数と結婚記念日の名称の組み合わせについて、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

	結婚後の年数	名称
1	1年目	紙婚式
2	5年目	陶婚式
3	25年目	銀婚式
4	50年目	金婚式

[問 22]

次の葬儀（仏式）に関する説明について、（ ）にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。（ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。）

葬儀は2日間にわたって行われます。1日目は（ア）と言ひ、本来は遺族や近親者だけで最後の夜を過ごす儀式でしたが、現在は近所の方や仕事関係の方も参列できるものとなり、夕方から行うことが多いです。（ア）に参列した方に、焼香後軽い食事や飲み物を用意してもてなすことを（イ）と言ひます。（ウ）が故人に最後のお別れをする儀式を（エ）と言ひます。出棺まで見送るのが礼儀です。

- | | | | |
|----------|----------|-------|--------|
| 1. アー告別式 | イー精進落とし | ウー会葬者 | エー忌日法要 |
| 2. アー通夜 | イー通夜ぶるまい | ウー親戚 | エー告別式 |
| 3. アー通夜 | イー通夜ぶるまい | ウー会葬者 | エー告別式 |
| 4. アー告別式 | イー精進落とし | ウー親戚 | エー忌日法要 |

[問 23]

次のキリスト教式の法要に関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

キリスト教はカトリックとプロテスタントに大別され、葬儀の仕方も少しずつ異なります。葬式はカトリックでは「(ア)」、プロテスタントでは「(イ)」といます。また、亡くなった日をカトリックでは「(ウ) 記念日」、プロテスタントでは「(エ) 記念日」といいます。

- | | | | |
|-----------|--------|---------|---------|
| 1. アー葬儀ミサ | イー葬儀式 | ウー昇天・帰天 | エー召天 |
| 2. アー葬儀ミサ | イー葬儀式 | ウー召天 | エー昇天・帰天 |
| 3. アー葬儀式 | イー葬儀ミサ | ウー昇天・帰天 | エー召天 |
| 4. アー葬儀式 | イー葬儀ミサ | ウー召天 | エー昇天・帰天 |

[問 24]

次の弔事の進物に関する説明の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 香典返しにふさわしい品物は、タオル・石鹸・お茶・シーツ・鯉節など、どの家庭でも使う実用品である。
- イ. 香典返しとは、忌明けの法要の際に参列者に持って帰っていただく会葬御礼品のことである。
- ウ. 香典返しは、いただいた香典の金額の3分の1から2分の1程度の品物をお返しするのが一般的である。
- エ. 香典返しの表書きは東日本では「志」、西日本では「満中陰志」を使うことが多い。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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 25]

次のうち、定年退職の贈答について最もふさわしい体裁を 1～4 より 1 つ選びなさい。

1. 会社員にお祝いを贈る場合は、のしあり、水引は紅白 5 本蝶結び、表書きは「御退官御祝」とする。
2. 公務員にお祝いを贈る場合は、のしあり、水引は紅白 5 本蝶結び、表書きは「御退職御祝」とする。
3. 会社や団体からお祝いを贈る場合は、のしあり、水引は紅白 5 本蝶結び、表書きは「謹呈」とする。
4. 定年退職のお祝いのお返しをする場合は、のしあり、水引は紅白 5 本結び切り、表書きは「御礼」もしくは「内祝」とする。

[問 26]

次の品物のうち、新築お祝いの贈答品として最もふさわしいものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1. アロマキャンドル
2. 観葉植物
3. 赤いタペストリー
4. ヒーター

[問 27]

次の用途と表書きの例の組み合わせについて、誤っているものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

	用途	表書きの例
1	スポーツの合宿中の方に激励の品物を持参する	陣中御見舞
2	コンサートの出演者へ激励の品物を持参する	楽屋御見舞
3	お茶会に金封を持参する	御水屋見舞
4	入院中の方へお見舞いの品物を持参する	病気御見舞

[問 28]

花柄の茶器をご覧になっている女性のお客様へのアプローチ（お声がけ）の順序として、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 「淡い色調の花柄が素敵な茶器でございますね。」
- イ. 「どのようなお品をお探しでいらっしゃいますか？」
- ウ. 「高級感のある茶器ですから、大事なお客様のおもてなしにもお使いいただけます。」
- エ. 「他の柄もご用意しております。」

1回目 2回目

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

[問 29]

次のア～エの、再来店のお客様への対応について、適切なものを○、不適切なものを×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. お客様のお名前がわかっているにもかかわらず、「お客様」と呼びかける。
- イ. お客様に再来店いただいたことへのお礼を言う。
- ウ. お客様に前回ご購入された商品についての感想をおたずねする。
- エ. 前回の接客時にお客様のニーズは把握しているため、改めてのニーズ探索はしない。

- 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 30]

次のア～エについて、電話でのクレーム対応の注意点として、適切なものを○、不適切なものを×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. 目の前にお客様がいらっしゃる時と同じように姿勢に気をつけて話すようにする。

イ. メモを取りながら、お客様の話を聞く。

ウ. お客様の話の内容を要約したり、復唱したりしないようにする。

エ. お客様よりも先に電話を切るようにする。

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×

—— 学科試験は以上です ——