

# 第4回 接客販売技能検定 3級ギフト販売 実技試験

2019年6月14日 実施

## 注意事項

- ①試験時間は20分です。
- ②本試験は選択式で、20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

**\* 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。

[問 1]

次のイラストは、店長のAさんをたずねて来店されたお客様を、新人の販売スタッフBさんが対応している場面です。その際のBさんの言葉づかいとして最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。



1. 「Aさんと呼んで参りますので、少々お待ちいただけますでしょうか？」
2. 「A店長と呼んで参りますので、少々お待ち下さい。」
3. 「Aと呼んで参ります。少々お待ち下さい。」
4. 「Aと呼んで参ります。少々お待ちいただけますでしょうか？」

[問2]

次のイラストは、会計を終え、お客様のDさんにカードをお渡ししている場面です。その際の言葉づかいとして最も適切なものを1~4より1つ選びなさい。



1. 「D様、カードをお返しいたします。」
2. 「D様、カードの方、お返しいたします。」
3. 「お客様、カードのお返しになります。」
4. 「お客様、カードの方、ありがとうございました。」

[問3]

次のイラストは、A店で、お取り置きの商品に販売スタッフが貼った「お取り置き伝票(以下、伝票)」です。お取り置き商品をお客様に販売した後の、この「伝票」の取り扱い方として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。なお、A店は、個人情報取扱事業者です。

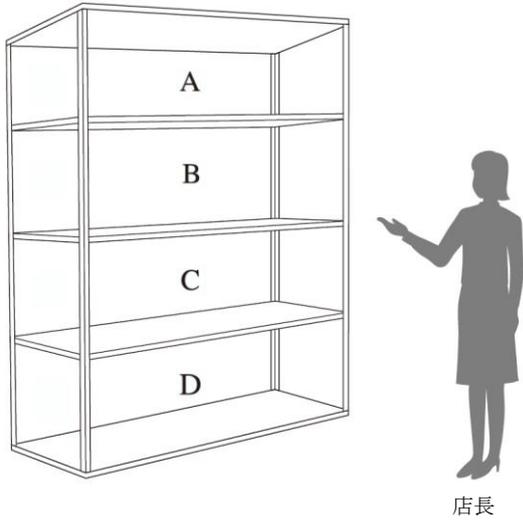
商品お取り置き票 (取り置き商品添付)				
受付年月日: 2019年6月14日(金) (取り置き期限: 6/28)				
担 当: ○野				
お客様				
お名前: ○田□子 様				
住 所: 東京都中央区日本橋○-□-△				
電 話: 03-○○○○-□□□□				
来店予定日: 2019年 6月16日(日)				
お取り置き商品				
品番	カラー/サイズ	単価	点数	合計(税込)
SHGK-09R (ギフト用)	シルバー	7,000円	1	7,560円
(備考)				

1. 返品やお取り替えに備え、他のスタッフにもわかるように伝票を接客カウンターの上に置いた。
2. ご来店のお礼と併せて、セール案内のダイレクトメールを伝票の住所に送付した。
3. お取り置き商品をお客様に販売した後、伝票を廃棄した。
4. お取り置きのお客様の名義でメンバーズカードを作成し、伝票の住所へお送りした。

[問 4]

次のイラストについて、店長の指示の下線部が示す場所を、1～4 より 1つ選びなさい。

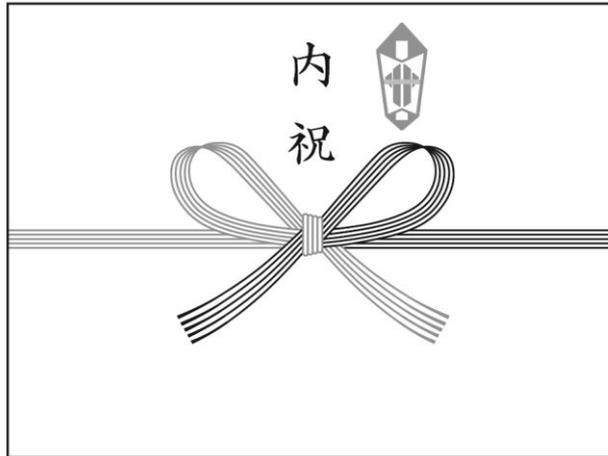
店長：「新しく入荷した商品を、この棚仕器のゴールデンゾーンに陳列するので手伝って」



1. A                      2. B                      3. C                      4. D

[問 5]

次の掛け紙について、お客様に対する販売員の説明として適切なものを1~4より1つ選びなさい。

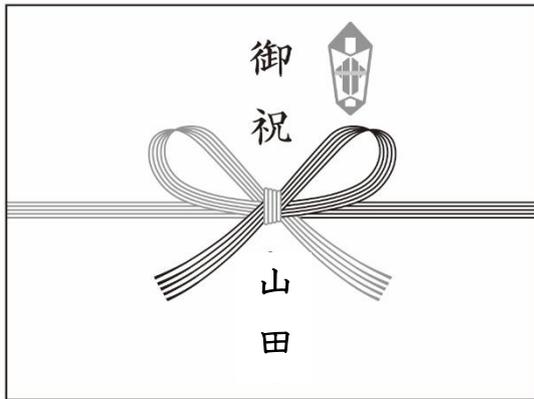


1. この水引の結び方を「引き結び」といい、何度繰り返しても良い慶事や一般贈答に使います。
2. いただいたお祝いのお返しをする場合には、このように「内祝」という表書きを用います。
3. 品物の裏側で掛け紙が重なる場合は、右を内側、左を外側にして重ねます。
4. 印刷掛け紙が大きく上下にはみ出る場合は、品物の大きさに合うように掛け紙の上下を切ります。

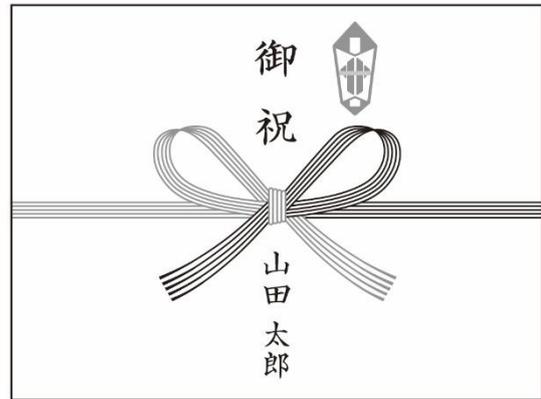
[問 6]

次の4つの掛け紙のうち、誤っているものを1~4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

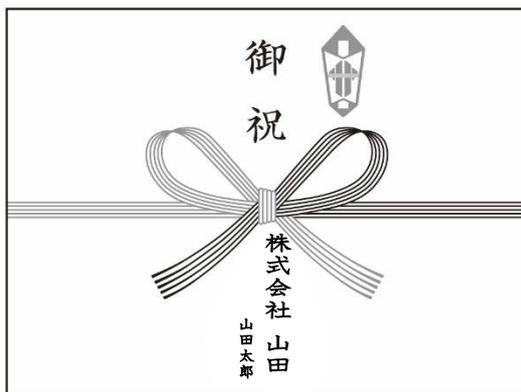
1.



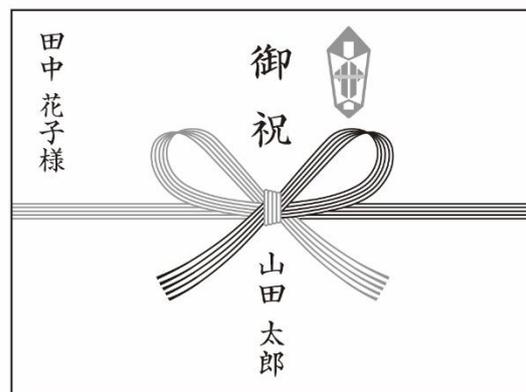
2.



3.



4.



[問 7]

お客様から、「お中元を贈りたいのですが、いつ贈ればいいですか。」と相談されました。販売員の説明として誤っているものを1~4より1つ選びなさい。

1. 首都圏では、7月1日から7月15日頃までに贈るのが一般的です。
2. 首都圏以外では、7月上旬から8月15日頃までに贈るのが一般的です。
3. 首都圏でお中元の時期を過ぎてしまった場合は、「暑中御見舞」で立秋の前日まで贈ることができます。
4. 首都圏以外でお中元の時期を過ぎてしまった場合は、「暑中御見舞」で立秋の前日まで贈ることができます。

[問 8]

ライフイベントの進物に関してお客様から相談されました。販売員の説明で空欄アに入る言葉としてふさわしいものを1~4より1つ選びなさい。

お客様：「いところがもう少しで出産をする予定です。お祝いはいつ贈ったらいいのかしら。」

販売員：「それは楽しみですね。それでしたら、（ア）にお贈りするといいですよ。」

1. 出産する直前
2. 出産してからお七夜までの間
3. お七夜からお宮参りまでの間
4. お宮参りからお食い初めまでの間

[問 9]

お客様から、「甥が小学校を卒業し、中学校へ入学することになりました。お祝いを贈りたいのですが、どうすればいいのでしょうか。」と相談されました。販売員の説明として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 卒業祝いと入学祝いの両方を差し上げるのが一般的です。
2. 親戚のお子様には卒業祝いも入学祝いも贈らないのが一般的です。
3. 一般的には卒業祝いより入学祝いを優先してお贈りする方が多いです。
4. 一般的には入学祝いより卒業祝いを優先してお贈りする方が多いです。

[問 10]

婚礼の進物に関してお客様から相談を受けました。販売員の説明として空欄アに入る言葉として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。

お客様：「3 週間後に友人の結婚式に出席するのですが、当日結婚のお祝いの品物を持参してもいい  
                  でしょうか。」

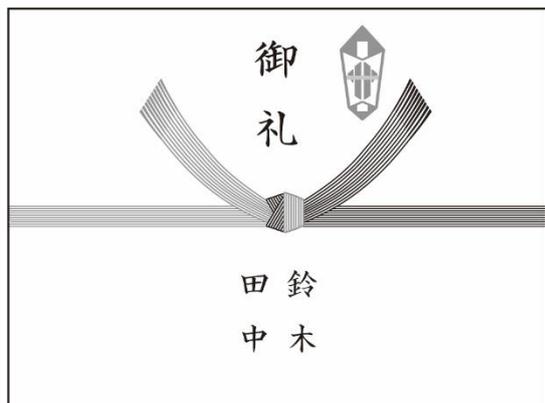
販売員：「それはおめでたいことですね。（ア）」

1. 挙式当日式場にお持ちいただくと喜ばれますよ。
2. 挙式当日ご友人のご自宅に届くようにお送りするのが一般的です。
3. 挙式の1週間前までにご自宅に届くようにお送りするのがよろしいですよ。
4. 挙式が済んで落ち着いた1週間後ぐらいに配送でお送りするのがよろしいですよ。

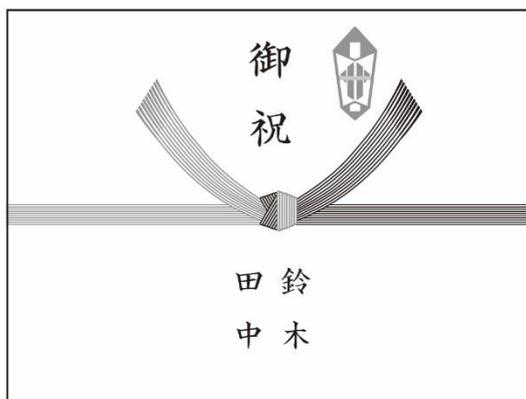
[問 11]

お客様から、「結婚式の後に仲人の方や司会の人へ金封を渡したいのですが、どのような金封の体裁で贈ればいいですか。」と相談されました。販売員の説明として、最もふさわしいものを1~4より1つ選びなさい。

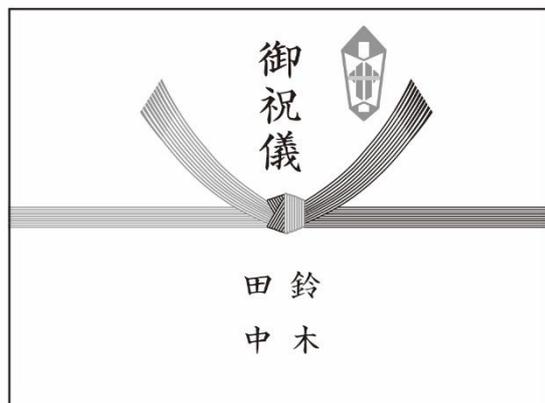
ア



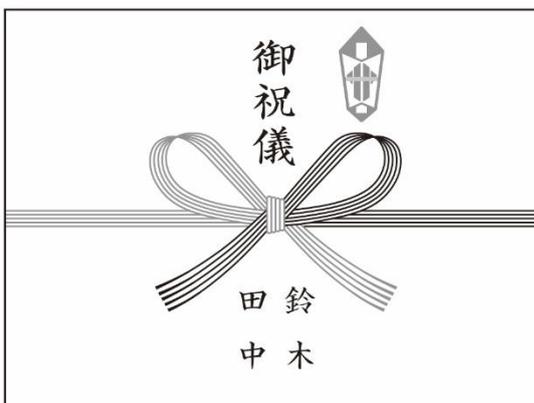
イ



ウ



エ

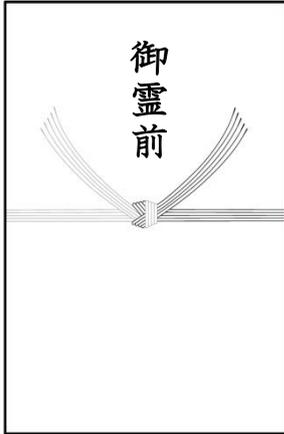


1. 仲人の方へは、アの体裁で、司会の方へはウの体裁でお渡しするとよいでしょう。
2. 仲人の方へは、イの体裁で、司会の方へはウの体裁でお渡しするとよいでしょう。
3. 仲人の方へは、アの体裁で、司会の方へはエの体裁でお渡しするとよいでしょう。
4. 仲人の方、司会の方ともにウの体裁でお渡しするとよいでしょう。

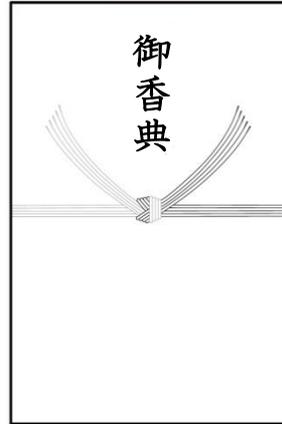
[問 12]

お客様から、「仏式の告別式に金封を持参する場合、どのような掛け紙にすればいいですか。」と相談されました。次の金封のうちふさわしくないものを1~4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は黒白とする。)

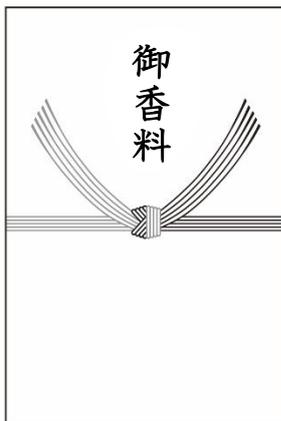
1.



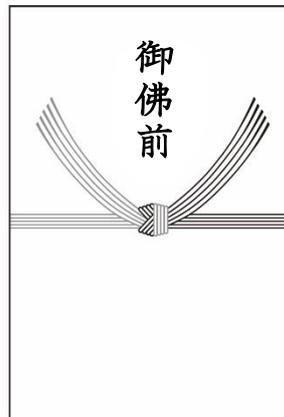
2.



3.

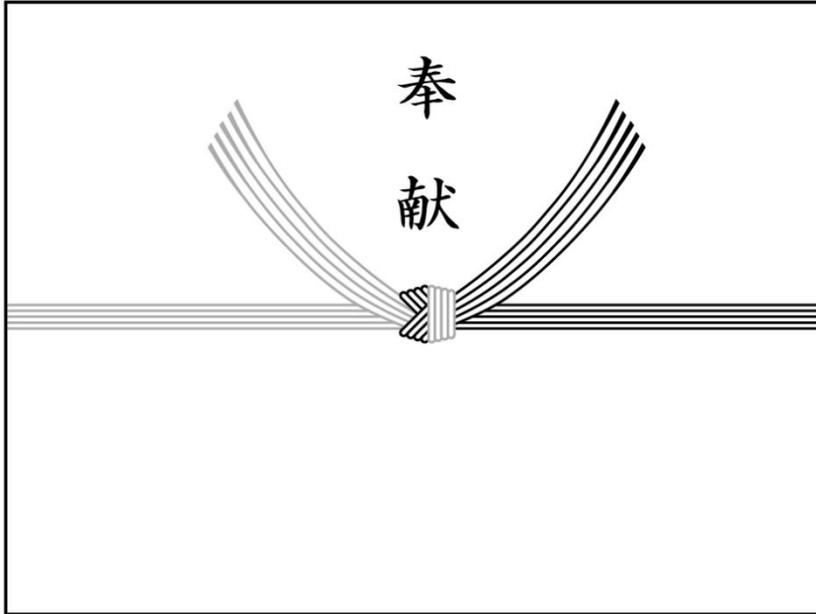


4.



[問 13]

お客様から神式の弔事に関する相談を受け、下記の掛け紙を提案しました。どのような進物の目的(ニーズ)だと考えられますか。次の文章のうち、最もふさわしいものを1~4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は黒白とする。)

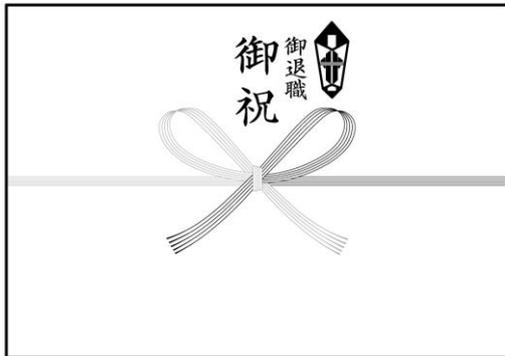


1. 「葬場祭に参列するので、日本酒を持参しようと思っています。」
2. 「葬場祭に参列された方へお渡しする品物を探しています。」
3. 「五十日祭に参列された方へお渡しする品物を探しています。」
4. 「五十日祭が済んだので、弔慰金をいただいた方にご挨拶状と一緒に贈る品物を探しています。」

[問 14]

次のイラストは、退職に関連した掛け紙を表しています。定年退職ではなく、転職で退職する同僚へ品物を贈る場合の表書きとして最もふさわしいものを1~4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

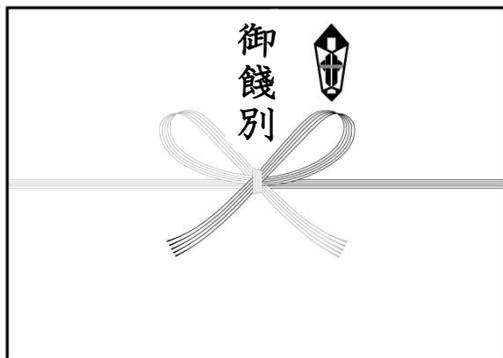
1.



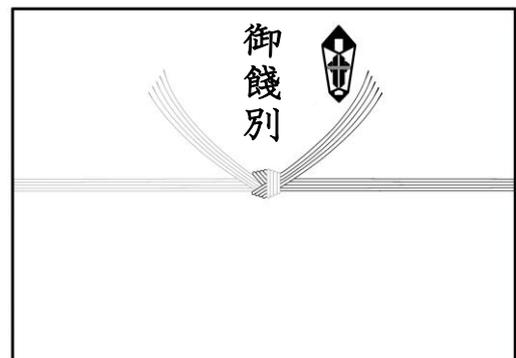
2.



3.



4.



[問 15]

あなたは進物売場の販売員です。「出産祝いのお返しを買いにきました」とおっしゃるお客様へまず対応することとしてふさわしくないものを1~4より1つ選びなさい。

【選択肢】

1. ご出産に対して「おめでとうございます」という気持ちを伝える。
2. お客様の年齢を伺い、お客様ご本人がご出産されたかを確認する。
3. お子様がいつ産まれたか、性別は男女どちらかを聞きながら、お客様のご出産と一緒に喜ぶ気持ちを伝える。
4. ご出産後にお買い物に来られたお客様の体調を気遣う言葉を掛ける。

[問 16]

あなたは進物売場の販売員です。鉄製のフライパンを手にとって見ているお客様に、アプローチトークを掛けようと思います。

このフライパンのメリットとしては、

- ・熱伝導が均一で、料理がおいしくできる、特に炒め物に向く
- ・このフライパンで料理したものを食べることで鉄分がとれる

ということがあります。

一方でデメリットとしては、

- ・しばらく使わないと鉄製のため錆びやすい
- ・通常のフライパンより価格が高め

ということがあります。

あなたのセールストークとして最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「値段は高いのですが、あいにく錆びやすいんですよ。」
2. 「人気の商品です。」
3. 「錆びやすいというデメリットはありますが、熱伝導が均一で料理がおいしくできますよ。」
4. 「フライパンは1つはあったほうがいいですよ。」

[問 17]

次の会話は、進物売場の販売員とお客様とのやり取りです。この中に販売員の受け答えとしてふさわしくない対応が見られます。その理由として最もあてはまるものを1～4の中から1つ選びなさい。

お客様： 「友人の結婚のお祝いを探しているんです。」

販売員： 「そうなんですね。どのようなものをお贈りするかお考えですか。」

お客様： 「新居で使ってもらえる食器がいいかなと思っているのですが…。」

販売員： 「そうですね、では新居ではホームパーティーも開くでしょうからこの白い大皿はいかがですか。どんな料理でも映えますよ。」

お客様： 「……」

【選択肢】

1. 先様のことを十分聞き出さないまま、商品を提案している。
2. 大皿は重いので、提案する商品としてふさわしくない。
3. 贈り主様がどのようなものを贈りたいかを、すぐに聞いてしまっている。
4. 先様の挙式の日を聞かないまま、商品を提案している。

[問 18]

お客様が商品のポーチを手に「ちょっと派手じゃないかしら？」と、不安を口にされたときにおかけする言葉として、最もふさわしいものを1~4より1つ選びなさい。

1. 「まったくそのような心配はございません。」
2. 「どのような点がご不安でしょうか？」
3. 「確かに派手なお色ですが、気になるのは最初のうちだけですよ。」
4. 「他のお客様もよくそうおっしゃいます。」

[問 19]

お客様に「いらっしゃいませ」とお声がけをした直後の販売スタッフの動き方として、最もふさわしいものを1~4より1つ選びなさい。

1. お客様の近くで、お客様から声がかかるのをじっと待つ。
2. 「どうぞゆっくりご覧ください」と声をかけ、商品整理などをしながらお客様の様子を見守る。
3. お客様に近寄り「今日はどのような商品をお探しですか？」と声をかける。
4. お客様に近寄り「こちらが新しく入荷した商品です」など、お勧めの商品をご案内する。

[問 20]

次の接客時のお客様との距離に関する説明について、文中の（ ）にあてはまる語句として最もふさわしいものを1~4より1つ選びなさい。

人間には、「パーソナルスペース」と呼ばれる対人距離があり、一般的に、親近感や信頼感が形成されていない段階で、（ ）cm以内に近づくと、相手は、警戒感やストレスを感じると言われています。この距離には個人差がありますが、特にアプローチや、接客の最初の段階では、お客様との適度な距離を意識することが大切です。

1. 4 5
2. 7 5
3. 9 5
4. 1 2 5

—— 実技試験は以上です ——