

第5回 接客販売技能検定 1級メンズファッション販売 学科試験

令和2年10月9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
一般社団法人日本百貨店協会 接客販売技能検定事務局

[問 1]

EC 市場規模が拡大していく一方で、直接対面にて販売をすることの優位性は何ですか。説明が適切であれば○、不適切であれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 購入に至らなかった情報を物づくり側にフィードバックすることができる。
- イ. 販売員の魅力によって、固定費をかけずに集客することができる。
- ウ. 双方向のやり取りによって、お客様の潜在的なニーズを掘り起こすことができる。

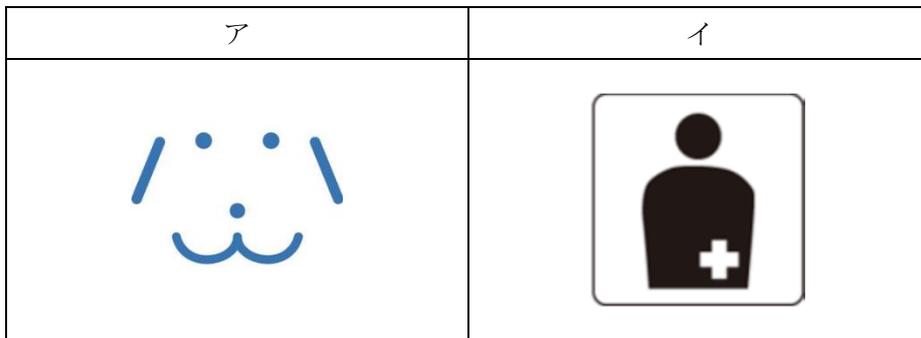
[問 2]

次の表にある動詞を敬語で言い換えるとどのようになりますか。() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

動詞	行動の主体がお客様	行動の主体が自分
言う	おっしゃる	申す
する	(ア)	いたす
食べる	(イ)	(ウ)

[問 3]

次のアとイは、あることを示すマークの一部です。関連のあるものを、選択肢 1～5 の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

1. 妊娠初期の方
2. 介助犬
3. 保護犬
4. ペースメーカー
5. オストメイト

[問 4]

以下の文章の（ ）にあてはまる適切な語句を、選択肢 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。）

日本では、狩猟社会、農耕社会、工業社会、情報社会に続く未来社会の姿として、（ア）という超スマート社会への移行が提唱されている。（ア）はサイバー空間とフィジカル空間を融合させたシステムによって実現する。例えば（イ）によってすべての人とモノがつながることで知識や情報を共有することができるようになったり、ビッグデータを処理して知見を生み出す（ウ）やロボットなどが少子高齢化などの社会課題の解決に活用されたりするというものである。（ア）の目指す経済発展と社会的課題の解決の両立は、日本だけではなく、国連の「持続可能な開発目標」である（エ）の達成にも通じている。

【選択肢】

1. AI
2. SDGs
3. ICT
5. VR
6. Society5.0
7. 5G
8. IoT

[問 5]

売場スタッフから次のような POP を陳列棚に展示してよいか相談されました。あなたはコンプライアンス上、問題にあたらないかを確認するため、いくつかの質問をしています。その返答のなかで景品表示法において特に問題があるものを、1～4 より 1 つ選びなさい。

バスタオル

～吸水性抜群でさわやか～
海島綿使用
30%OFF

¥1,980

1 枚お買い上げのお客様に
ハンドタオルを 1 枚プレゼント

1. あなた：「吸水性抜群」という商品説明に何か根拠がありますか。」
スタッフ：「同じメーカーの他のタオルと比べて吸水性が 150%という実験結果があります。」
2. あなた：「海島綿が使用されているというのは本当ですか。」
スタッフ：「海島綿使用の証明となるロゴマークが付けられています。」
3. あなた：「元の値段から 30%OFF という価格は本当ですか。」
スタッフ：「3 か月前に入荷してから先週まで、ずっと 2800 円で販売していました。」
4. あなた：「プレゼントのハンドタオルのお値段はいくら相当のものですか。」
スタッフ：「この店では販売していませんが、他の店では 1000 円で販売しているそうです。」

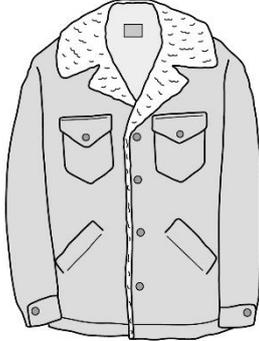
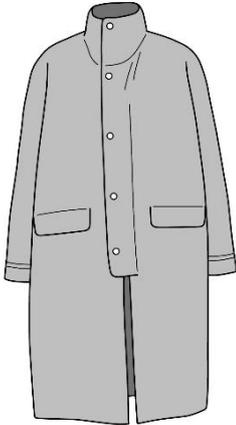
[問 6]

次の A 売場の売上状況のデータから、この売場の粗利益率と在庫回転率（売価ベース）を算出して解答欄に記入しなさい。（商品ロスが発生していないものとします。）小数点以下が発生した場合は小数第二位を四捨五入しなさい。

A 売場	2019 年度売上実績（単位：万円／在庫は売価）		
売上高	9000	売上原価	6300
期首棚卸高	780	期末棚卸高	720

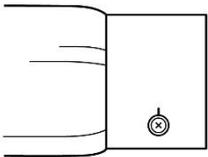
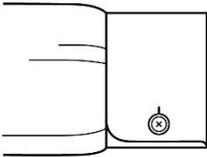
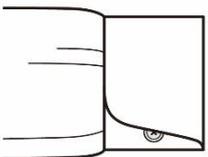
[問7]

次のア～ウのコートの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>元は米軍が使用していたコートで、フード、ドローストリング式ウエスト、ファスナーとボタンの併用などが特徴。</p>	<p>カウボーイたちの防寒着のこと。表地はスエードやコットン、裏にボアを貼ったものが多く見られる。</p>	<p>荒天にも耐えられる、防寒・防水に優れた丈夫なコートのこと。実用性だけでなく、デザイン性の高いものもある。</p>

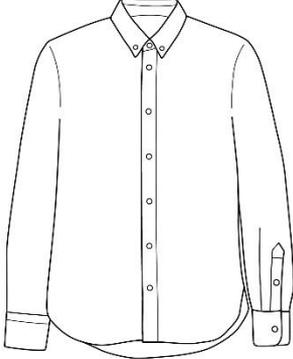
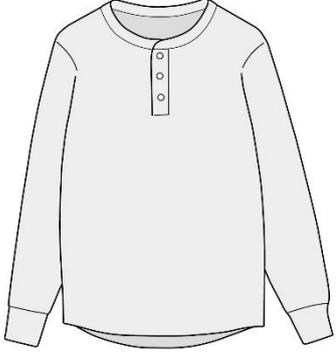
[問8]

次のア～ウのカフスの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>角がカットされていない、ストレートでプレーンなカフスのこと。</p>	<p>袖口を折り返して二重にしたカフスのこと。フレンチカフスともいう。</p>	<p>「折り返す」の意味。肘方向に折り返すカフスのうち、外側にボタンの付いていないものこと。</p>

[問 9]

次のア～ウのシャツの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>ボタンで留められる襟型を特徴としたシャツの総称。</p>	<p>横糸をインディゴの染糸、たて糸を未晒しの糸で織ったコットン地の丈夫なシャツのこと。</p>	<p>アウトドアウェアのインナーとして開発されたシャツのこと。凹凸のある織生地が特徴。</p>

[問 10]

次の説明に最もあてはまるスーツの技法の名称を記入しなさい。

シャツの袖付けのように、肩にギャザーを寄せた袖付けの技法のこと。このギャザーによって雨のようなドレープができることから、「雨降り袖」とも呼ばれる。副資材を用いておらず、軽くやわらかな作りが特徴。ナポリの職人が生み出した、ナポリ特有の仕立て方法といわれている。

[問 11]

次のタキシードに関する説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. カマーバンドはベストの代用として用いられており、ヒダが下向きになるようにして装着する。
- イ. 襟にシルクなどの光沢のある素材を使用しており、これを拜絹という。ピークドラペルの場合は、下襟だけに用いられる。
- ウ. 靴は、エナメル素材のオペラパンプスを合わせるのが正式である。

[問 12]

次の説明に最もあてはまるデザイナー名を記入しなさい。

1939年兵庫県生まれ。1969年に自ら「ジャングル・ジャップ」という差別用語を用いたブティックをパリにオープン、コレクションを行う。その際にデザインした着物地のワンピースが雑誌「ELLE」の表紙を飾る。1970年パリ・コレクションデビュー、73年には自身の名を冠したブランドでプレタポルテにデビューを果たす。世界の民族衣装を取り入れた作風や斬新な色彩はモード界に大きな影響を与え、イヴ・サンローランと共に70年代のモード界を牽引した。

[問 13]

オーガニックコットンの特徴について、100字以内で説明しなさい。

[問 14]

次のレーヨン繊維に関する説明について、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

化学繊維のうち、レーヨンは(ア)繊維に分類されます。(イ)の主成分である(ウ)という物質を化学的に取り出し、これを薬品で溶かして繊維にします。

[問 15]

次のポリ塩化ビニル（PVC）に関する説明文のうち、誤っている箇所を正しく指摘したものを選択肢1～4より1つ選びなさい。ただし、誤っている箇所がない場合は「なし」と記入しなさい。

ポリ塩化ビニルとは、石炭、石油、天然ガスなどを原料としたビニル系合成繊維の一種です。軽くて丈夫である、耐薬品性に優れている、耐候性があるなどの長所が挙げられます。短所としては、耐熱性が低い、染色が難しい、吸湿性がないといったことがあります。塩化ビニルを使用した衣服は水洗いに不向きのため、ドライクリーニングに出すことが望ましいといえます。

【選択肢】

1. ポリ塩化ビニルは合成繊維ではなく再生繊維である。
2. ポリ塩化ビニルは他の繊維に比べて重い繊維である。
3. ポリ塩化ビニルは吸湿性に優れている。
4. ポリ塩化ビニルはドライクリーニングに不向きである。

[問 16]

次の編物（ニット）に関する説明について、誤っているものを1～5より1つ選びなさい。

1. ループを作り、そのループに次の糸を掛け連続させることでできる組織を編物という。
2. 編物は縦方向、横方向のいずれにも伸縮性がある。
3. 一般的に編物は、通気性はよいが、しわになりやすいとされている。
4. 編地が円筒状に形成される編み方を「丸編」という。
5. Tシャツは製法で分類すると、編物に該当する。

[問 17]

次のア～ウの特殊加工に関する説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 「エンボス加工」とは、生地に凹凸の模様を型押しする加工のことをいう。
- イ. ポリエステルの表面をアルカリ液によって溶かし、しなやかな風合いを加える加工を「減量加工」という。
- ウ. ポリウレタン樹脂で生地どうしを貼り合わせる加工を「ラミネート加工」という。

[問 18]

次のア～ウの品質表示に関する説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 表示者名を記載する際、商標やブランド名で記載しても問題はない。
- イ. 商品の原産国の表示に関しては家庭用品品質表示法では義務付けられておらず、原産国の表示方法についても基準は定められていない。
- ウ. ノベルティとして配布されるTシャツは、家庭用品品質表示法の対象外である。

[問 19]

次のア～オの取扱い表示に最もあてはまる説明を、選択肢 1～10 の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ	エ	オ
				

【選択肢】

1. 石油系溶剤での通常のドライクリーニングができる
2. 日陰でのぬれつき干し乾燥がよい
3. 液温は 40℃を限度とし、洗濯機による非常に弱い洗濯ができる
4. 日陰でのつり干し乾燥がよい
5. 液温は 40℃を限度とし、洗濯機で洗濯ができる
6. 塩素系および酸素系漂白剤による漂白処理ができる
7. タンブル乾燥ができる（排気温度上限 60℃）
8. 酸素系漂白剤による漂白処理ができるが、塩素系漂白剤による漂白処理はできない
9. タンブル乾燥ができる（排気温度上限 80℃）
10. パークロロエチレンおよび石油系溶剤での通常のドライクリーニングができる

[問 20]

次の付記用語に関するア～ウの説明のうち、誤った説明を 1 つ抽出し、その記号とともに正しい説明を記入しなさい。

- ア. 商品を取り扱う上での注意事項などがなければ、付記用語を表示する必要はない。
- イ. 付記用語に決まった文章はなく、商品の性能や素材に合わせた注意事項を表示することができる。
- ウ. 付記用語は用語や文章で表示することができ、必ず取扱い表示の下に表示しなければならない。

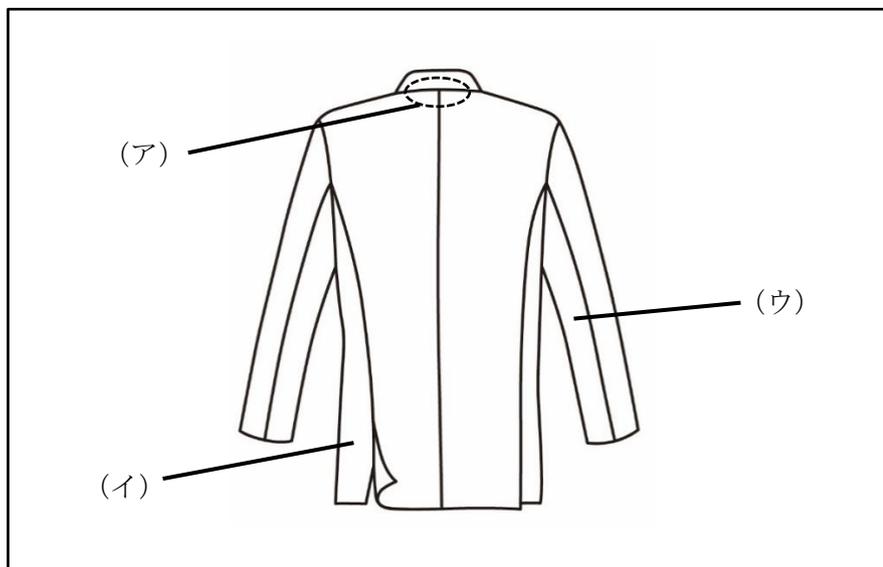
[問 21]

次のア～ウの衣服の保管に関する説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 主に衣類害虫が好む繊維は植物繊維であり、動物繊維や化学繊維が虫食いの被害にあうことはほぼないといえる。
- イ. 衣服を日光にあて続けると変色や退色を起こすことがあるが、これは化学物質である染料が紫外線の影響を受けているためである。
- ウ. 戸建住宅の場合、2階より1階の方が湿気は溜まりにくいいため、衣服は1階に保管した方がカビの被害にあいにくい。

[問 22]

次のア～ウが示す各名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 23]

次のスーツに関する説明について、()に最もあてはまる語句を選択肢1～6よりそれぞれ選びなさい。

一般に、紳士スーツにおいて既製スーツとは大量生産されたスーツのことを指す。(ア)に合わせて型紙が作られるため、体型やサイズにある程度の制限があるものの、(イ)、安価に購入できるといったメリットがある。一方、細かく採寸を行い、個別の型紙を作成した上で裁断や縫製まで手作業で作るスーツを(ウ)という。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|-------------|-----------|
| 1. 標準体型 | 2. フルオーダー | 3. ニーズ |
| 4. 個性が出せる | 5. イージーオーダー | 6. 仕上がり早い |

[問 24]

次のア～ウの縫製技術を説明した文章について、最もあてはまる仕様の名称をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 縫い始めや縫い終わりの糸がほつれないよう、元の縫い目に重ねて縫い返すこと。縫い目を補強するためにも用いられる。
- イ. 表裏の針目を揃えて縫い進める方法のこと。袖付けのいせ込みをする際や、ギャザーを寄せる際に用いられる。
- ウ. 2枚の生地を中表にして縫い合わせた後、縫い代をアイロンで割ること。厚手の生地の縫い代をかさばらせずに仕立てる際に用いられる。

[問 25]

次の縫製技術に関する説明について、() に最も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。)

縫い目で布地を折り返す際、縫い線の通りに折らずに余りを持たせて折ることを「(ア)をかける」といいます。このことにより、縫い目を隠して仕上がりを整えたり、縫い目にかかる力を軽減したりすることができます。ジャケットの場合、(ア)は裾や(イ)、裏地の背中部分などに見られます。

[問 26]

次の説明のうち、お客様の悩みをカバーするためには適切ではないと考えられるものを選択肢 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. ふくらはぎが太めのお客様に、ストレート型のスラックスをお勧めする。
2. 顔の大きなお客様に、ナローラペルで肩幅のコンパクトなジャケットをお勧めする。
3. 上半身に比べて脚が細いお客様に、股上が深く細身のスラックスをお勧めする。

[問 27]

次のア～ウの採寸に関する説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 人間の身体は体調によっても変化するものなので、時々採寸を行うことでより正確なサイズを知ることができる。
- イ. 採寸の目的は理想のサイズとの差異を知ることであるから、お客様にはできるだけ姿勢を正し、緊張した状態で立っていただく。
- ウ. 採寸時はできる限りお客様に動いていただき、販売員は正しい採寸を行うために努めることが望ましい。

[問 28]

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それぞれ記入しなさい。

- ア. 胃のあたりを目安に、お腹の部分の最も出ている箇所を、床と水平にメジャーを一周させて計測する。
- イ. 上半身の最も大きな箇所を、両腕を含めて床と水平にメジャーを一周させて計測する。
- ウ. バックネックポイントから靴の踵の部分までを計測する。

[問 29]

次の J I S サイズに関するア～ウの説明のうち、誤った説明を 1 つ抽出し、その記号とともに正しい説明を記入しなさい。

- ア. 日本国内では J I S に基づくサイズ表示が最も一般的だが、法律で義務付けられた表示方法ではない。
- イ. 衣料品における J I S サイズ表示は、多数の体型調査の結果に基づき定められている。
- ウ. J I S 規格で用いられる基本身体寸法は、チェスト、ウエスト、肩幅である。

[問 30]

次の箇所の採寸方法を、40 字以内で説明しなさい。

採寸箇所：ジャケットの上胴サイズ

[問 31]

次のサイズ表示に関して、() にあてはまる三元表示をそれぞれ記入しなさい。

三元表示	(ア)	(イ)	(ウ)
チェスト	9 0	9 8	9 2
ウエスト	7 8	8 8	7 6
身長	1 6 5	1 7 5	1 7 0

[問 32]

次のフィッティング時の注意点について、() に最もあてはまる語句を選択肢 1～6 よりそれぞれ選びなさい。

お客様がご試着されたら、(ア)を見ていただくため、試着室の外に出ていただくようにお勧めします。また実際の着用イメージが持てるよう、靴やコーディネートアイテムをご紹介します。鏡の前ではお客様の(イ)に立ち、(ウ)にアイコンタクトを取りながら会話をします。

【選択肢】

1. お顔映り
2. 直接的
3. 鏡越し
4. 全体のバランス
5. 真後ろ
6. 斜め後ろ

[問 33]

次のジャケットのフィッティングポイントについて、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

- ・(ア) や襟ぐりがお客様の身体にフィットしている。
- ・左右の襟の (イ) の高さが同じ位置にある。
- ・襟が浮いたり (ウ) になっていたりしない。
- ・ボタンを外した状態で、裾が重なっていたり、広がっていたりしない。
- ・ボタンを留めた状態で、(エ) が開かずに落ち着いている。

[問 34]

次の既製服の修理に関する説明について、() に最もあてはまる語句を選択肢 1～8 よりそれぞれ選びなさい。

既製服はそれぞれのブランドが (ア) を意識してデザイン、生産するためすべてのお客様の体型にフィットさせることはできません。そこでお直しが行われる訳ですが、お直しをすることは (イ) やシルエットに影響を与え、全体のバランスが変わってしまう恐れがあります。このためお直しは (ウ) で行うことが望ましいといえます。

【選択肢】

- | | | | |
|--------|----------|----------|-------|
| 1. 最小限 | 2. ターゲット | 3. 素材 | 4. 売上 |
| 5. 販売店 | 6. 値段 | 7. お客様自身 | 8. 体型 |

[問 35]

次のピンの打ち方に関する説明について、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

ピン打ちを行う際、その姿勢は周りのお客様からも見えています。男性の場合は (ア)、女性の場合は両膝をつくと美しいとされています。ピン打ちにおいて、(イ) 性、正確性、仕上がりイメージのしやすさは非常に大切なことといえます。お客様に不安感を与えないよう、慣れるまで十分に研鑽を積む必要があります。ピンは、素材やデザインによって打つ方向が異なります。例えば (ウ) に打つとシルエットに影響を与えにくく、(エ) に打つとピンが抜けにくくなります。

[問 36]

お客様がジャケットを試着した際、次のような不具合が見受けられました。

- ・不具合 1：ネックまわりが浮く。
- ・不具合 2：後ろの襟ぐりに横方向のしわが出る。

ア．シルエットが崩れる原因となる体型の特徴を 1 つ挙げなさい。

イ．シルエットが崩れる原因として () にあてはまる語句を記入しなさい。

原因：お客様の身体に対し、ジャケットの肩の傾斜が ()。

ウ．お直しの方法として () 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。)

後ろの襟ぐりに出る横方向のしわを (①) といいます。(①) のしわ部分をつまみ、つまんだ分量の片側が 0.3~0.4cm 程度であればお直しで解消できますが、一般的に (②) cm 以上になると (③) を縫い直す必要があり、複雑なお直しになります。また (①) が (③) までかかっている場合もお直しが難しく、これらの場合は別のスーツをお勧めします。

[問 37]

次のスラックス着用時に発生する不具合について、() に最もあてはまる語句を選択肢 1~8 よりそれぞれ選びなさい。

○脚のお客様がスラックスを着用した場合、センターラインが (ア) に逃げてしまいます。これは足の内側と外側の長さが違い、生地が引っ張られるために起こります。

センターラインを真っ直ぐにするためには型紙の段階で修正する必要があります。その方法は、基本の型紙の (イ) を切り開き、足の外側の長さを (ウ) します。これによってセンターラインが (エ) に傾きますが、着用時には生地が引っ張られ、真っ直ぐに下りることになります。

【選択肢】

- | | | | |
|-------|-----------|------------|------------|
| 1. 短く | 2. 外側 | 3. ウエストライン | 4. センターライン |
| 5. 内側 | 6. ヒップライン | 7. 長く | 8. 渡り幅 |

[問 38]

コンサルティングセールスで重要なニーズチェックの方法について、ア～ウの場面で適切なものを1～2よりそれぞれ選びなさい。

ア. 訊き方

1. 商品提示と質問を交互に繰り返すことで心理的な圧迫感をなくす。
2. 質問を重ね、早い段階でニーズを明確にする。

イ. 訊く内容

1. お客様が話される内容を中心にして、お客様の気持ちを引き出しやすくする。
2. 商品のセリングポイントを中心にして、後の商品提案をしやすくする。

ウ. 訊く態度

1. 圧迫感を与えないように、アイコンタクトはとらない。
2. お客様が話しやすいように、あいづちを打ちながら聞く。

[問 39]

次の顧客管理について説明した文章を読み、アおよびイにあてはまる語句を1～2よりそれぞれ選びなさい。

少子高齢化や販売チャネルの多様化により、小売業は ア. (1. 新規客獲得 2. リピート率向上) に向けて細分化された個人のニーズを分析し、サービスに反映させなければなりません。「個」に最適な対応を提供するために、情報システムを用いて顧客の購買履歴、属性、接客内容などを管理する手法を イ. (1. CRM 2. SCM) といいます。

[問 40]

経験の浅い販売員がお客様からのクレームの電話を受けた後、次のような相談をしてきました。どのように対応しますか。ア～エの内容が適切であれば○、不適切であれば×をそれぞれ記入しなさい。

「先ほどお客様から電話があつて、昨日お買い上げの商品Aに汚れがあつたそうなんです。明後日にお持ちいただけるとのことでしたが、昨日のデータを調べたら商品Aは売れていないし、何か勘違いしているんじゃないかと思います。私の名前を伝えたので、明後日は私宛にいらっしゃるのですが、お客様のお名前や連絡先を聞き忘れてしまって……。どうすればいいでしょうか。」

- ア. 情報共有のため、この内容を売場内の連絡ノートに記入させ、朝礼でも伝えておくように言う。
- イ. 名前を出している以上、お客様がいらしたら責任をもって最後まで一人で対応するよう励ます。
- ウ. なぜお客様の名前と連絡先を聞かなかったのかを問い詰める。
- エ. 昨日以外の日で商品Aが売れた実績を調べておくように指示を出す。

—— 学科試験は以上です ——