

接客販売技能検定 2級ギフト販売作業 第5回（令和2年度） 実技試験 実施概要

（一社）日本百貨店協会 接客販売技能検定事務局

■手法

- ・接客ロールプレイング
- ・ギフト審査のロールプレイングは、以下の選択テーマ（『18 の商品領域』と『進物ジャンルの設定』）から、受検者本人が申込み時に申告（選択）したものにに基づき実施します。
- ・申告（選択）した商品は現物ではなく、『商品写真 1 点』を使用します。『商品写真 1 点』は事務局が用意をしますので、受検者本人が持参する必要はありません。
- ・商品券、ギフトカード等の各種金券類ならびにカタログギフト類は、ロールプレイングの対象商品外とします。
- ・お客様役は、技能検定委員（男性もしくは女性）が担当します。

■所要時間

- ・商材の確認：1 分間
- ・ロールプレイング：15 分間（標準時間）

※ロールプレイング開始後、10 分後に予鈴が鳴ります。20 分を経過した時点で試験終了といたします。

■試験の課題

- ・受検者が申告した『冠婚葬祭・年中行事のテーマ』に基づき、お客様の目的に適した冠婚葬祭・年中行事のルールを説明し、適切な進物体裁と進物好適品のアドバイスと提案を行います。
- ・また、質問形式による『その他の一般的な冠婚葬祭・年中行事』の由来やルールについても、お客様に対して説明する要領で、簡潔に説明をします。

■合格基準

- ・満点の 70%以上（項目別に必要最低点設定）

■当日実施するロールプレイングの流れ

- ① アプローチ～お客様の（冠婚葬祭・年中行事の）ご用途・贈答目的を把握します。
 - ② （冠婚葬祭・年中行事の）ご用途・贈答目的に対する基本ルールを説明します。
 - ③ ニーズチェックにより、お客様のご希望、先様のお好みなどの情報収集を行います。
 - ④ 担当範囲でニーズに相応しい商品を複数提示し、提示理由などを添えて説明します。
 - ⑤ 複数提示した商品を、ニーズを踏まえてさらに絞り込み、最適品として根拠ある提案をします。
 - ⑥ お客様の（冠婚葬祭・年中行事の）ご用途・贈答目的に相応しい掛け紙体裁を説明します。
 - ⑦ お客様からの（冠婚葬祭・年中行事の）ご用途・贈答目的に関連する質問に答えます。
- ※⑦で終了とし入金行為やお見送りは省略します。審査対象も①～⑦とします。

■当日会場内に用意されているもの

- ・ロールプレイング用商材:ギフト箱を3箱、商品写真1点、白紙メモ用紙1枚
- ・その他備品:商品写真陳列用テーブル1台、筆記用具

■ギフト箱の使い方について

- ・1箱目は『商品写真1点』、2箱目は『白紙メモ用紙1枚』がそれぞれ入っており、3箱目は空箱です。
- ・『商品写真1点』は、受検者本人が申告(選択)した商品領域に関連する商品写真となります。
- ・『白紙メモ用紙1枚』は、受検者本人が当日、審査会場で自由に商品名を記入することができる用紙とします。
- ・記入は具体的なアイテム名とします(例:文房具×→万年筆○、お酒×→紅白ワイン○など)。
- ・事前に申告(選択)した『進物ジャンル』を踏まえながら、メモへ商品名を記入してください。
- ・但し、商品券、ギフトカード等の各種金券類ならびにカタログギフト類は、ロールプレイング商材の対象外商品のため、メモへ記入することはできません。
- ・『空箱』は、ロールプレイングの展開上、さらに商品が必要な場合に自由に商品を設定できる箱とします。
- ・当日は、受検者は『商品写真+商品メモ1枚+空箱』の合計3点を基本にロールプレイングを進めていただきます。3点以上商品を提案することも可能です。

■その他

- ・試験中は必ずマスクを着用してください。
- ・試験会場への入室前に必ずアルコール消毒を行ってください。
- ・手袋の着用は不可とします。
- ・試験中は、お客様と適切な距離(1~2m)を保つよう意識してください。なお、ロールプレイング開始前に目安となる距離の確認を行います。

以 上

第5回（令和2年度）ギフト販売 2級実技試験 ロールプレイング内容

■第5回 ギフト販売 2級実技試験 選択テーマ（『18の商品領域』と『進物ジャンル』の設定）

| | 商品領域 | 進物ジャンル |
|-----|-------------|------------|
| 1. | 和食器 | 結婚のお祝いのお返し |
| 2. | 洋食器 | 結婚のお祝い |
| 3. | キッチン用品 | 結婚のお祝い |
| 4. | 寝装寝具 | 結婚のお祝いのお返し |
| 5. | タオルバスタイレタリー | 出産のお祝いのお返し |
| 6. | インテリア雑貨 | 結婚のお祝いのお返し |
| 7. | 和装雑貨 | 賀寿のお祝い |
| 8. | ベビー用品 | 出産のお祝い |
| 9. | 玩具・文房具 | 出産のお祝い |
| 10. | スポーツ | 賀寿のお祝い |
| 11. | 宝飾 | 結婚のお祝い |
| 12. | 婦人服・婦人雑貨 | 賀寿のお祝い |
| 13. | 紳士服・紳士雑貨 | 賀寿のお祝い |
| 14. | 家電製品 | 結婚のお祝い |
| 15. | 和洋酒 | 賀寿のお祝い |
| 16. | 和洋菓子 | 出産のお祝いのお返し |
| 17. | グローサリー | 結婚のお祝いのお返し |
| 18. | ギフトサロン | 出産のお祝いのお返し |

* 申請（選択）は、担当商品を中心に行います。

* 商品券、ギフトカード等の各種金券類ならびにカタログギフト類は対象外とします。