

# 第5回 接客販売技能検定 2級ギフト販売 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  
一般社団法人日本百貨店協会 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]

次のア～エの文はサービス、またはホスピタリティのどちらかについて説明しています。サービスに関するものは1、ホスピタリティに関するものは2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 経済価値と等しい価値の提供
- イ. 対等な人間関係のなかで付加価値を提供する
- ウ. 「おもてなし」の概念により近い
- エ. 業態間で差がなくなり、差別化が難しくなっている

[問 2]

接客時の場面において、ア～エの言葉づかいが適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

お客様：「プレゼント用に包んでください。」

販売員：「かしこまりました。リボンの色は赤と青がございますが、どちらになさいますか？」

ア

イ

お客様：「赤をお願いします。このクレジットカードは使えますか？」

販売員：「はい、大丈夫です。少々お待ちくださいませ。」

ウ

エ

[問 3]

ご高齢のお客様への配慮に適さないものを、1～4の中から1つ選びなさい。

1. 階段のある場所にスロープや手すりを取り付けた。
2. 手に力が入らないとのことだったので、本人の意思を確認しながら伝票記入の代筆を承った。
3. 耳が聞こえにくいようだったので、簡単な言葉で表情も大きくして伝えた。
4. 親近感を持っていただくために「おじいちゃん」「おばあちゃん」と呼びかけた。

[問 4]

個人情報保護法によって規定されている個人情報にあてはまるものは、ア～オのうちいくつかありますか。1～6より1つ選びなさい。

- ア. 防犯カメラで撮影した映像
- イ. 旅行で日本に滞在している外国人のメールアドレス
- ウ. お亡くなりになった方の生年月日
- エ. 従業員のマイナンバー（個人番号）
- オ. アンケートの集計結果をまとめたデータ

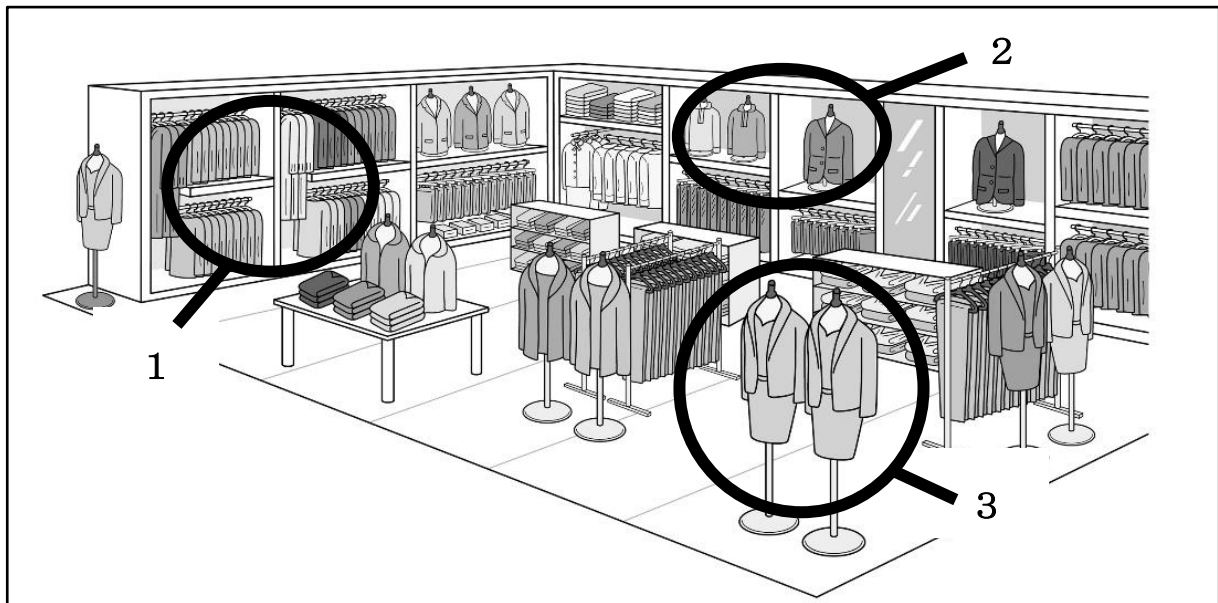
【選択肢】

- 1. すべてあてはまる
- 2. 4つあてはまる
- 3. 3つあてはまる
- 4. 2つあてはまる
- 5. 1つあてはまる
- 6. すべてあてはまらない

[問 5]

売場の構成は、VP（ビジュアルプレゼンテーション）、PP（ポイントオブセールスプレゼンテーション）、IP（アイテムプレゼンテーション）の3つに分けられます。下の売場の図と説明文のうち、IPに当たるものを、図の1～3、説明文の4～6のうちそれぞれ1つ選びなさい。

ア. 図



イ. 説明文

【選択肢】

- 4. 売るための商品陳列で、手に取りやすいことが大事である。
- 5. ストアコンセプトや今年のトレンドなどの情報を提供する。
- 6. 売りたい商品を強調して見せ、店内の回遊性を高める。

[問 6]

在庫の管理に関する説明文を読み、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。)

販売機会と在庫のバランスが取れている状態を（ア）在庫といい、売れるのに在庫がない状態、または欠品が生じている状態を（イ）在庫という。(イ)在庫の時は（ウ）が生じやすくなるため、仕入れをコントロールしなければならない。特に（エ）の高い商品は、定期的な在庫チェックと補充が必要である。

【選択肢】

- |          |       |            |           |
|----------|-------|------------|-----------|
| 1. 商品ロス  | 2. 過少 | 3. 過剰      | 4. 販売機会ロス |
| 5. 商品回転率 | 6. 適正 | 7. デッドストック | 8. 棚卸減耗   |

[問 7]

売場の粗利益率を向上させるための施策として適切なものに1、不適切なものには2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 商品の取り扱いに注意し、破損することのないようにする。
- イ. 売れ残って不良在庫にしないために、こまめに値下げを行う。
- ウ. 万引き防止策として、売場のレイアウト変更をして死角をなくすようにする。
- エ. 値入率の低い商品の比率を増やす。
- オ. 電気代を節約するために、閉店後は売場の余分な照明を消灯する。

[問 8]

次の四大儀式について説明した文の、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。

古来より、人生には四大儀式があるといわれてきました。  
つまり、「冠礼・(ア)」「婚礼」「葬儀」「(イ)」の「冠婚葬祭」がそれであり、それぞれの例として、「冠」は出産、「婚」は結婚式、「葬」は告別式、「祭」は(ウ)などが挙げられます。

【選択肢】

- |       |       |          |
|-------|-------|----------|
| 1. 結納 | 2. 長寿 | 3. 正月    |
| 4. 元服 | 5. 出家 | 6. 祖先の祭祀 |

[問 9]

次のア～ウの掛け紙に関する説明について、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 正式な体裁で慶事の品物を贈る場合は、奉書紙、水引、のしを使用する。  
イ. 印刷した掛け紙の総称を「のし紙」という。  
ウ. 短冊は掛け紙を掛けにくい場合などに使うが、名入れはしないのが一般的である。

[問 10]

次ののしについて説明した文の、ア～ウにあてはまる語句を 1～3 の中からそれぞれ選びなさい。

のしの種類には婚礼用に用いる(ア)、慶事一般に使われる(イ)、その他簡単な贈答のときに使われる(ウ)がある。

【選択肢】

- |          |         |          |
|----------|---------|----------|
| 1. あわびのし | 2. 飾りのし | 3. わらびのし |
|----------|---------|----------|

[問 11]

次のア～ウのお返しに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 形見分けをいただいた場合は、1ヶ月以内に必ずお返しをする。
- イ. 自宅療養が続いているときは、病気見舞いをいただいた方へお返しするのは失礼にあたる。
- ウ. 弔事の場合、いただいた金額の3分の1から半額程度の品物をお返しするのが一般的である。

[問 12]

次の二十四節気について、ア～ウにあてはまる語句を1～9の中からそれぞれ選びなさい。(日付は毎年変動するためおおよその時期としています。)

名 称	時 期
( ア )	4月5日頃
( イ )	6月6日頃
小雪	( ウ ) 頃

【選択肢】

- 1. 啓蟄
- 2. 小満
- 3. 清明
- 4. 立夏
- 5. 芒種
- 6. 穀雨
- 7. 11月23日
- 8. 12月8日
- 9. 1月8日

[問 13]

次の十二支に関する説明について、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。)

十二支とは、子・丑・寅・・・と12の周期で(ア)や方角を表すのに使います。(イ)と組み合わせたものを(ウ)と言い、年月日を示すのに使います。(ウ)は60の周期となるため、数え年の61歳を「還暦」といい、0歳に戻って生まれ変わるという意味でお祝いをします。

【選択肢】

- 1. 十干
- 2. 時刻
- 3. 六曜
- 4. 年齢
- 5. 干支
- 6. 六十干

[問 14]

次のシーズンイベントのうち、10月に該当する場合は1、それ以外は2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. ハロウィン
- イ. ボジョレー・ヌーボー解禁
- ウ. 酉の市

[問 15]

次のシーズンイベントについて、( ) にあてはまる語句を 1~4 の中からそれぞれ選びなさい。

ア. イースターとは、イエスキリストの復活を祝う復活祭のことで、春分の後最初の ( ) 以降に来る第1日曜日にあたります。

【選択肢】

- 1. 月末
- 2. 新月
- 3. 満月
- 4. 満潮

イ. 敬老の日は ( ) です。年長者を敬い長寿を祝う日です。

【選択肢】

- 1. 9月第2月曜
- 2. 9月15日
- 3. 9月第3月曜
- 4. 10月第2月曜

ウ. 土用は、立春、立夏、立秋、立冬のそれぞれ直前の ( ) を指します。

【選択肢】

- 1. 7日間
- 2. 10日間
- 3. 15日間
- 4. 18日間

[問 16]

次の五節句の表について、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。

名称	時期	行事
(ア)	(イ)	七草の節句
上巳	3月3日	雛祭り
端午	5月5日	菖蒲の節句
七夕	7月7日	七夕祭り
(ウ)	9月9日	菊の節句

【選択肢】

- 1. 重陽
- 2. 1月8日
- 3. 1月7日
- 4. 七草
- 5. 人日
- 6. 下巳

[問 17]

次のお彼岸に関する説明について、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。

お彼岸の時期は、春・秋共に（ア）日間です。初日を（イ）、真ん中の日を中日、最終日を彼岸明けと言います。彼岸とは、仏教用語で（ウ）のことを指します。

【選択肢】

- |    |      |    |       |    |    |
|----|------|----|-------|----|----|
| 1. | 彼岸迎え | 2. | 彼岸の入り | 3. | 5  |
| 4. | 7    | 5. | 極楽浄土  | 6. | 現世 |

[問 18]

次の母の日・父の日に関する説明について、正しいものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 母の日・父の日ともにアメリカで最初に提唱され、祝われるようになった。
2. 母の日は 5 月第 2 日曜日、父の日は 6 月第 2 日曜日に行われるイベントである。
3. アメリカでは先に母の日が提唱されたが、日本では父の日のほうが先に普及した。

[問 19]

次のお盆に関する説明について、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。

お盆とは、正式名称を「（ア）」といい、祖先の霊を家に迎えて供養する仏教行事のことです。亡くなってから初めて迎えるお盆を（イ）といい、忌明けが済んでいない場合は翌年に行います。精霊棚（盆棚）を作り、お盆の入りには霊が迷わず帰ってこられるよう（ウ）を焚きます。

【選択肢】

- |    |      |    |           |    |        |
|----|------|----|-----------|----|--------|
| 1. | 旧盆   | 2. | 盂蘭盆（盂蘭盆会） | 3. | 初盆（新盆） |
| 4. | 極楽往生 | 5. | 迎え火       | 6. | 大文字焼き  |



[問 20]

次のお歳暮に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. お歳暮は、もともとは中国の「三元」の行事に由来する。
2. お歳暮は、かつては親戚同士で塩鮭・数の子などの贈答品を贈る習わしだったが、現在では、親戚に限らずお得意様などへの一年の御礼の意味合いで贈る。
3. お歳暮を贈る時期は12月初旬から12月31日までが一般的である。

[問 21]

次のア～ウの国民の祝日にあてはまる日付を、1～9の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. みどりの日
- イ. 勤労感謝の日
- ウ. 昭和の日

【選択肢】

- |            |            |           |
|------------|------------|-----------|
| 1. 2月11日   | 2. 11月23日  | 3. 12月23日 |
| 4. 7月第3月曜日 | 5. 8月第2月曜日 | 6. 8月11日  |
| 7. 4月29日   | 8. 5月1日    | 9. 5月4日   |

[問 22]

次の帯祝いに関する説明について、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。

妊婦がお腹に巻く腹帯は（ア）と呼ばれ、たくましく元気な子供が産まれて欲しいという願いに由来しています。また（イ）の日を選んで行われるようになったのはお産が軽いことにあやかりたいとの気持ちからです。身内以外の方が着帯祝いを贈る場合は、「（ウ）」という表書きで贈ります。

【選択肢】

- |        |      |        |
|--------|------|--------|
| 1. 磐田帯 | 2. 申 | 3. 祝い帯 |
| 4. 岩田帯 | 5. 戌 | 6. 御帯祝 |

[問 23]

次のア～ウの出産祝いに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 出産約1ヶ月後がお宮参りの頃になるので、それから後に出産祝いを贈る。
- イ. 出産祝いの品物としてはベビー服、おもちゃ、銀のスプーン、フォトフレームなどが好適品である。
- ウ. 出産祝いの掛け紙には、生まれた赤ちゃんの名前を入れる。

[問 24]

次の入学・卒業祝いに関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

- 1. 入学・卒業は、子供の成長の大事な節目であるので、身内だけでなく広くの知人・友人の子供に対してもお祝いを贈ったほうがよい。
- 2. 卒業祝いと入学祝いが重なった場合は、一般的に卒業の方に重きを置いて、入学祝いを省略する。
- 3. 入学祝いは、一般的にお返しはしなくてもかまわないが、する場合はのしあり紅白5本蝶結びで「内祝」とし、子供の名を入れる。

[問 25]

次の厄除けに関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～8の中からそれぞれ選びなさい。

厄除けとは厄年に厄払いをすることをいいます。特定の年齢を厄難のある年として、忌み慎む民俗信仰を「厄年」といいます。通常「厄年」は（ア）で計算します。  
厄年は、男性は（イ）、42歳、61歳、女性は（ウ）、33歳、37歳にあたります。

【選択肢】

- |        |        |        |
|--------|--------|--------|
| 1. 17歳 | 2. 18歳 | 3. 19歳 |
| 4. 25歳 | 5. 26歳 | 6. 27歳 |
| 7. 数え年 | 8. 満年齢 |        |

[問 26]

次の賀寿に関する説明について、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。

賀寿とは長寿のお祝いの中で、年齢によって名称がつけられています。  
70 歳の（ア）は、中国の詩人杜甫が「人生 70 歳を迎える人はごく少数である」と詠ったことにちなんでいます。88 歳の（イ）、99 歳の（ウ）ともにその漢字に由来して名称がつけられています。

【選択肢】

- |       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 1. 卒寿 | 2. 米寿 | 3. 白寿 |
| 4. 傘寿 | 5. 古稀 | 6. 華寿 |

[問 27]

次のア～ウの進物の体裁について、最もふさわしいものを 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

（同じ選択肢を複数回選択することも可能です。）

- ア. お宮参りで神社に金封を持参する
- イ. お食い初めのお祝いを贈る
- ウ. 5 歳の七五三のお祝いを贈る

【選択肢】

1. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「孫祝い」
2. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御初膳御祝」
3. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御帯祝」
4. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御初穂料」
5. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御袴着御祝」
6. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御髪置御祝」
7. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御帯解御祝」
8. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「内祝」

[問 28]

次の婚礼のしきたりに関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 「結婚の三儀」と呼ばれるものは「婚約」「結婚」「新婚旅行」がある。
2. 結納は一般的に挙式の3ヶ月から半年前に行う。関東式は結納品を一つずつ小さめの台にのせ、関西式は一つの台にすべての結納品をのせる。
3. 婚礼の贈答品の数は奇数が適しているが、2個で贈ってもよい。

[問 29]

次のア～ウの結納品の説明として最もあてはまるものを、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 未広  
イ. 寿留女  
ウ. 子産婦

1. 昔から慶事に用いられている。武運を祈ることから、強くたくましい男性を象徴している。
2. 清酒のこと。現在は「酒肴料」として、現金を包んで代用することが多い。
3. 長期保存できることから、女性が嫁ぎ先に留まるようにとの願いが込められている。
4. 鮑の身を長く伸ばしたもので、長年に渡って不死の薬といわれ長寿の象徴とされてきた。
5. 「御帯料」や「小袖料」、「御袴料」と書いて結納金を包んで贈る。
6. 白い麻糸のこと。ともに白髪になるまで夫婦むつまじくの意味。
7. 白無地の扇で潔白や無垢を表す。幸せが永く続くようにという願いが込められている。
8. 昆布のこと。子孫繁栄を祈って贈る。

[問 30]

次の仲人に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～9の中からそれぞれ選びなさい。

以前は縁談や結納から立ち会う仲人も多くいましたが、最近では挙式・披露宴のみに立ち会う（ア）を担当してもらうことが多いです。挙式後に仲人にお礼の挨拶に伺う場合は、金封の体裁は、表書きは「御礼」または「（イ）」、水引は紅白10本結び切りとし、のしを付けます。名入れは（ウ）を書きます。

【選択肢】

- |          |            |         |
|----------|------------|---------|
| 1. 仲介人   | 2. 媒酌人     | 3. 支配人  |
| 4. 寿     | 5. 粗品      | 6. 御祝   |
| 7. 両家の連名 | 8. 新郎新婦の名前 | 9. 新姓のみ |

[問 31]

次のア～ウの結婚祝い・お返しに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚祝いの品物を贈る場合の表書きは「寿」とし、自宅に届ける場合は挙式当日までに着くようにする。
- イ. 結婚祝いをいただき、披露宴に出席されない方には、挙式1ヶ月後ぐらいまでにお返しの品物を贈るとよい。
- ウ. 結婚祝いのお返しの掛け紙には、結婚後の姓のみ記載しても旧姓を添えても失礼にはあたらない。

[問 32]

次の結婚式・披露宴に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

- 1. 神前式の結婚式では、新郎新婦の衣装は和装が一般的である。
- 2. 披露宴の席次は、メインテーブルに近いほど上席になるので、主賓、親族、知人、友人の順に並べる。
- 3. 披露宴のご案内に「平服で」と書かれていたら、男女ともにややカジュアルさを意識した服装で出席するのがよい。

[問 33]

次のア～ウの結婚記念日に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚記念日は日本で始まった風習で、大正天皇が銀婚式を祝ったことが始まりといわれる。
- イ. 結婚記念日のお祝いを贈る場合は、一般的にのしあり紅白5本蝶結びの掛け紙を使用する。
- ウ. 15年目までは1年ずつ名称があり、それ以降は5年ごとに名称がついている。

[問 34]

次のア～ウの弔事のしきたりに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 先様が忌中の場合は慶事の贈答は控え、忌明け後に遅れた理由を添えて改めてお祝いを贈る。
- イ. 葬儀の時に参列者が供える供物は仏式では線香や果物、神式では抹香や果物・お酒など、キリスト教式では物は飾らないので生花を供える。
- ウ. 蓮の花が書かれた香典袋や掛け紙は、仏式の弔事のみで使うことができる。

[問 35]

次のア～ウの仏式の香典のお返しに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 香典返しにふさわしい品物は、タオル、石鹸、茶、鯉節など、どの家庭でも使う実用品がよい。
- イ. 香典返しとは、忌明けの法要の際に持って帰っていただく引き物のことである。
- ウ. いただいた香典の金額の2分の1か、それよりもやや多目にお返しするのが一般的である。

[問 36]

次の神式の法要の流れをまとめた表について、ア～ウにあてはまる語句を 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。なお、表は時系列に記載されています。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

法 要	儀 式
葬儀	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通夜</li> <li>・( イ )・・・ 仏式の葬儀と告別式を兼ねる</li> </ul>
( ア )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・翌日祭・・・ 葬儀の翌日に行う</li> <li>・十日祭・・・ 仏式の初七日にあたる</li> </ul> <hr style="border: none; border-top: 1px wavy black;"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・( ウ )・・・ 仏式の忌明けにあたる</li> </ul>
	(ウ) 以降は百日祭、一年祭、三年祭・・・と続く。

【選択肢】

- |          |         |          |
|----------|---------|----------|
| 1. 神葬祭   | 2. 葬祭   | 3. 霊祭    |
| 4. 葬場祭   | 5. 前夜祭  | 6. 二十日祭  |
| 7. 三十五日祭 | 8. 五十日祭 | 9. 七十七日祭 |

[問 37]

次のキリスト教式の葬儀に関する説明について、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。

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。仏式の法要にあたるものをカトリックでは「(ア)」、プロテスタントでは「(イ)」といいます。また、亡くなった日をカトリックでは「昇天・帰天記念日」、プロテスタントでは「召天記念日」といいます。仏式の香典にあたるものはいずれも「(ウ)」「御霊前」などの表書きでお渡しするとよいでしょう。

【選択肢】

- |        |        |         |
|--------|--------|---------|
| 1. 葬儀式 | 2. 記念式 | 3. 追悼ミサ |
| 4. 御花料 | 5. 偲び草 | 6. 奉献   |

[問 38]

次の形見分けに関する説明について、正しいものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 形見分けをする際には、黒白または黄白 5 本結び切りの水引の掛け紙をかけ、表書きは「形見分け」とするのが基本です。
2. 形見分けは、仏式では忌明けの法要の後に行います。
3. 目上の人に形見分けする際には、失礼のないように、故人の身の回り品の中でも高価なものを選んでお渡しします。

[問 39]

次の表書きと用途の例の組み合わせについて、誤っているものを 1～4 の中から 1 つ選びなさい。

	表書き	用途の例
1	薄 謝	目上への人へちょっとしたお礼やお返しに現金を贈る
2	寸 志	目下の人へささやかな感謝やねぎらいの気持ちで金品を贈る
3	贈 呈	慶弔、お見舞以外で会社や団体などに品物を贈る
4	お伺い	目上の人を訪問する際に手土産を持参する

[問 40]

次のア～ウの転勤や退職の用途に最も相応しい表書きを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 主に定年で退職をする上級国家公務員の方へお祝いを贈る場合

イ. 定年ではなく、一般の退職をする方へ品物を贈る場合

ウ. 高い地位や職に転任した方にお祝いを贈る場合

【選択肢】

- |          |          |          |
|----------|----------|----------|
| 1. 御退官御祝 | 2. 御退職御祝 | 3. 御祝儀   |
| 4. 御贐    | 5. 御栄転御祝 | 6. 御転勤御祝 |

[問 41]

次の地鎮祭に関する説明について、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。

新しく家を建てる場合は、まず地鎮祭を行います。地鎮祭は、その土地を清め、土地神の庇護のもと、工事の安全とその家の繁栄を祈る儀式です。一般的には神主にお祓いをしてもらい、神主には「(ア)」としてお礼を渡します。「(イ)」もしくは「御酒肴料」を別に渡すこともあります。地鎮祭に招かれて、日本酒を持参する場合は「(ウ)」の表書きの掛け紙をかけます。

【選択肢】

- |        |        |         |
|--------|--------|---------|
| 1. 奉献  | 2. 御祝儀 | 3. 御初穂料 |
| 4. 御花料 | 5. 御車代 | 6. 御見舞  |

[問 42]

次のア～ウの褒章の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 自己の危難を省みず人命救助に尽力した方

イ. 農業、商業、工業等の業務に精励し、他の模範となるような技術や事績を有する方

ウ. 長年にわたり社会に奉仕する活動（ボランティア活動）に従事し、顕著な実績を挙げた方

【選択肢】

- |         |         |         |
|---------|---------|---------|
| 1. 黄綬褒章 | 2. 緑綬褒章 | 3. 紅綬褒章 |
| 4. 紺綬褒章 | 5. 藍綬褒章 | 6. 紫綬褒章 |



[問 43]

次のア～ウのお見舞いの用途に最も相応しいのしと水引の体裁を、1～5の中からそれぞれ選びなさい。  
(同じ選択肢を複数回選択することも可能です。)

- ア. 病氣見舞い
- イ. 病氣見舞いのお返し
- ウ. 災害見舞い

【選択肢】

- 1. のしあり紅白 5 本蝶 (花) 結び
- 2. のしあり紅白 5 本結び切り
- 3. のしなし水引なし (奉書紙)
- 4. のしなし紅白 5 本蝶 (花) 結び
- 5. のしなし紅白 5 本結び切り

[問 44]

次のア～ウの好適品・不適品とその理由の説明として、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚式のお祝いとして、包丁などの刃物は「縁が切れる」ということで以前はタブーだった。
- イ. 鯛などの魚は、神道で生臭ものとして避けられているので神式のお供え物としては相応しくない。
- ウ. 病氣見舞いのお返しは「きれいに治った」という意味から、洗剤・石鹼が好適品である。

[問 45]

次の用途と好適品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	好適品の例
1	香典返し	海苔、お茶、タオルなど
2	受章お祝い	銀や錫製の杯、陶器、絵画、万年筆など
3	楽屋お見舞い	日持ちのよい菓子、果物、サンドイッチ、寿司など
4	病氣お見舞い	室内着、雑誌、ゲーム、鉢植えなど

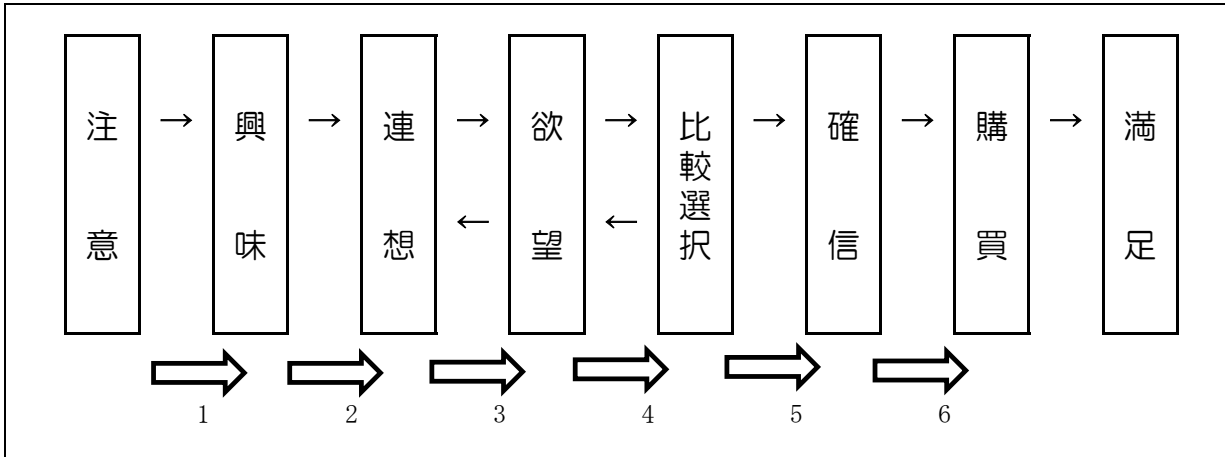
[問 46]

次の地域による違いの説明について、誤っているものを 1～3の中から 1 つ選びなさい。

- 1. 忌明けの香典返しの表書きとして、東日本では「志」、西日本では「満中陰志」、中国・四国・九州地方の一部では「茶の子」で贈るのが一般的である。
- 2. 結納品について関東では「結納を納める」、関西では「結納を交わす」という。
- 3. お盆の時期は、東京など関東圏の一部では 7 月 13 日～16 日、その他の地域では 8 月 13 日～16 日である。

[問 47]

お客様の商品購買に至る心理変化が次のような8段階で表されるとき、販売員のア～ウの行動はどのタイミングでおこなうべきでしょうか。1～6よりそれぞれ選びなさい。



- ア. アプローチ
- イ. クロージング
- ウ. ニーズチェック

[問 48]

次のようなお客様に、その後どのようにアプローチしますか。販売員の行動として適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

販売員：「いらっしゃいませ。」

お客様：「……。 (販売員と目を合わせず、無表情で1つの商品を見ている)」

- ア. 売りつけるようなことはしないことをわかってもらえるよう、負担のない世間話を多くする。
- イ. お客様の調子と合わせるために、笑顔は控え、声をかけられるまで待機している。
- ウ. 短く答えやすい質問をして、お客様のニーズを引き出せるようにする。

[問 49]

以下の文章を読み、( ) にあてはまる語句を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

お客様との接点を持つ場は店頭だけでなく、デジタル機器を介することによって多岐に広がりました。例えば ( ア ) やツイッターなどの SNS はリアルタイムの情報発信だけでなく、拡散力も期待することができます。またデジタルチャネルには履歴が残るため、この ( イ ) を解析することで「顧客」に対応できる ( ウ ) マーケティングが可能になります。

**【選択肢】**

- |            |           |            |       |       |
|------------|-----------|------------|-------|-------|
| 1. 顧客カード   | 2. ワントゥワン | 3. クラウドデータ |       |       |
| 4. インスタグラム | 5. ビッグデータ | 6. マス      | 7. DM | 8. AI |

[問 50]

クレームを受けた販売員の対応として適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 「販売員の態度が悪い」というクレームには、その販売員本人に対応させる。
- イ. クレームの対応時は声のトーンを落とし、落ち着いて話すようにする。
- ウ. 状況の確認をする前に、素早く解決策の提案をする。

—— 学科試験は以上です ——