

第5回 接客販売技能検定 2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

[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：「赤でお願いします。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の中から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

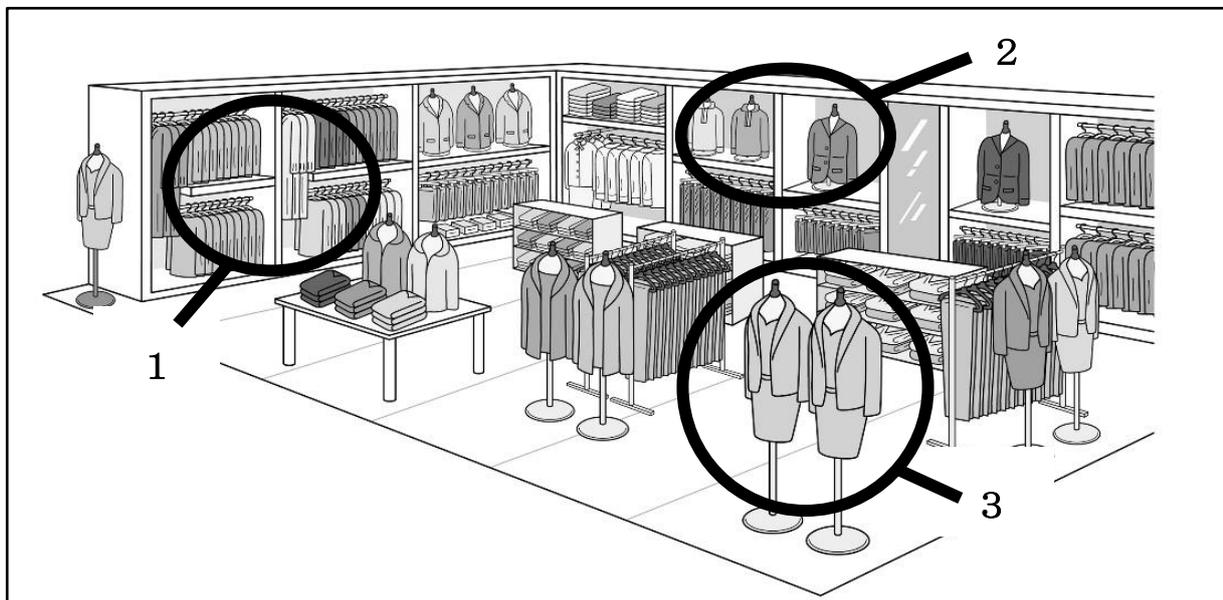
【選択肢】

- 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 |

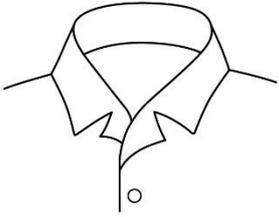
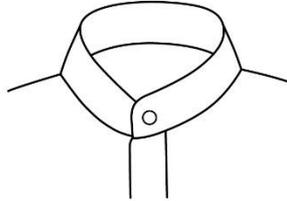
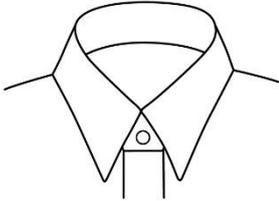
[問 7]

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 10]

次のア～ウのカラー（襟型）の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

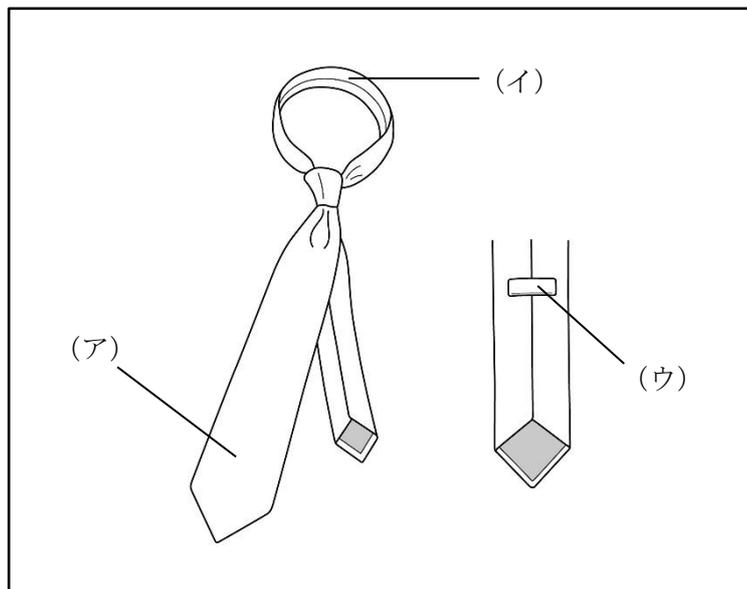
ア	イ	ウ
		
<p>ラペル部分が身頃から続き、開いた襟型のこと。</p>	<p>襟が外へ折れず、首に沿って立った襟型のこと。</p>	<p>開きの狭い襟型のこと。およそ30～80度程のものをいう。</p>

【選択肢】

- | | | |
|--------------|----------------|-------------|
| 1. タブカラー | 2. ナローズプレッドカラー | 3. レギュラーカラー |
| 4. ホリゾンタルカラー | 5. オープンカラー | 6. スタンドカラー |

[問 11]

次のア～ウのネクタイのパーツの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

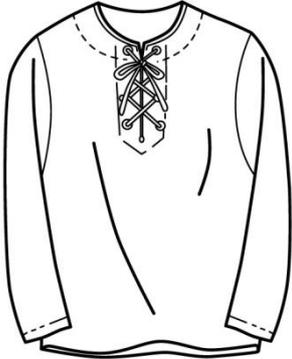


【選択肢】

- | | | | |
|-------|-----------|--------|--------|
| 1. 大剣 | 2. 小剣 | 3. 中継ぎ | 4. ループ |
| 5. 剣先 | 6. かんぬき止め | | |

[問 12]

次のア～ウのシャツの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>元はアメリカ西部で着られていたシャツのこと。デニムやダンガリーなど厚手の生地で作られることが多い。</p>	<p>フロントに前立てを取り、それを紐で結んで留めるようにした長袖のTシャツのこと。</p>	<p>エポーレットや両胸のポケットが特徴。厚手の白いコットン地で作られることが多い。</p>

【選択肢】

- | | | |
|-------------|-------------|--------------|
| 1. ウェスタンシャツ | 2. ロデオシャツ | 3. パイレーツシャツ |
| 4. アイビーシャツ | 5. パイロットシャツ | 6. プルオーバーシャツ |

[問 13]

次の用語の説明として最もあてはまるものを、1～3の中から1つ選びなさい。

用語：ウォッチ・ウエルト・ポケット

【選択肢】

1. スラックスの右前部に付く小さなポケットのこと。
2. スリーピース・スーツなど、ドレスシーなベストの胸に付く箱ポケットのこと。
3. ジャケットの内側に付けられる、両玉縁の隠しポケットのこと。

[問 14]

次のア～ウが示すストライプの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 右撚りの糸と左撚りの糸を交互に配置して作るストライプのこと。遠目では無地に見えることから、「影縞」ともいう。

イ. 黒、紺、グレーなど濃色の地に、輪郭がかすれたような白色で線を入れたストライプのこと。

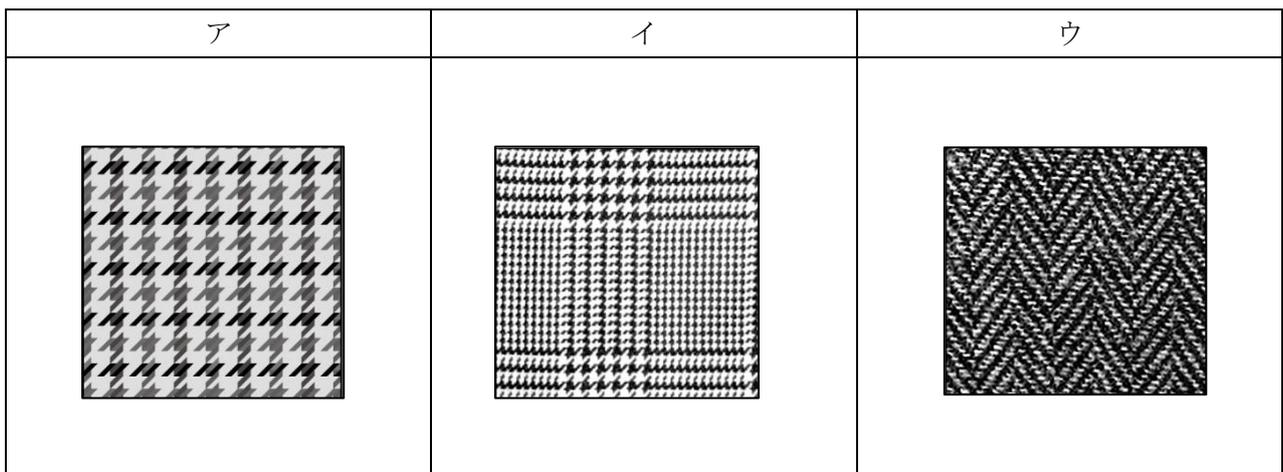
ウ. 針の頭のような点を連続させて作るストライプのこと。

【選択肢】

- | | | |
|--------------|---------------|----------------|
| 1. ペンシルストライプ | 2. ピンストライプ | 3. シャドーストライプ |
| 4. チョークストライプ | 5. ヘアラインストライプ | 6. オルタネイトストライプ |

[問 15]

次のア～ウの柄の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | |
|--------------|--------------|------------|
| 1. バスケットチェック | 2. ガンクラブチェック | 3. ヘリンボーン |
| 4. ウィンドーペーン | 5. ハーリキンチェック | 6. グレンチェック |

[問 19]

次の編物（ニット）に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、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。）

工業的に生産された編物は、（ア）編みと（イ）編みに大別することができます。（ア）編みは伸縮性が大きいことを特徴とするのに対し、（イ）編みは裁断して製品を作ることができるという点が特徴です。編み目の密度はゲージで表し、数字が大きくなるほど編み目は（ウ）なります。

【選択肢】

- | | | | |
|-------|--------|------|--------|
| 1. ゴム | 2. たて | 3. 平 | 4. 大きく |
| 5. よこ | 6. 小さく | | |

[問 20]

次の染色に関するア～ウの説明が、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。

- ア. 染色されたものの色の鮮やかさの度合いを等級化したものを「染色堅牢度」という。
イ. 糸の段階で染色する方法を「浸染」、製品になってから染色する方法を「捺染」という。
ウ. 顔料で色や柄を付ける場合、接着剤を使用して生地表面に色を貼り付けている。

[問 21]

次の品質表示に関する説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 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。
2. 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。
3. 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 22]

次のア～ウの取扱い表示とその説明文について、組み合わせが適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

	取扱い表示	説明文
ア		液温は 40℃を限度とし、洗濯機で弱い洗濯ができる。
イ		日陰での平干し乾燥がよい。
ウ		底面温度 110℃を限度としてアイロン仕上げができる。 スチームを使ったアイロン仕上げができる。

[問 23]

次の付記用語に関するア～ウの説明が、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。

- ア. 取扱い表示に加え、付記用語を表示することは生産者に義務付けられている。
- 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、用語や文章だけでなく、記号でも表すことができる。

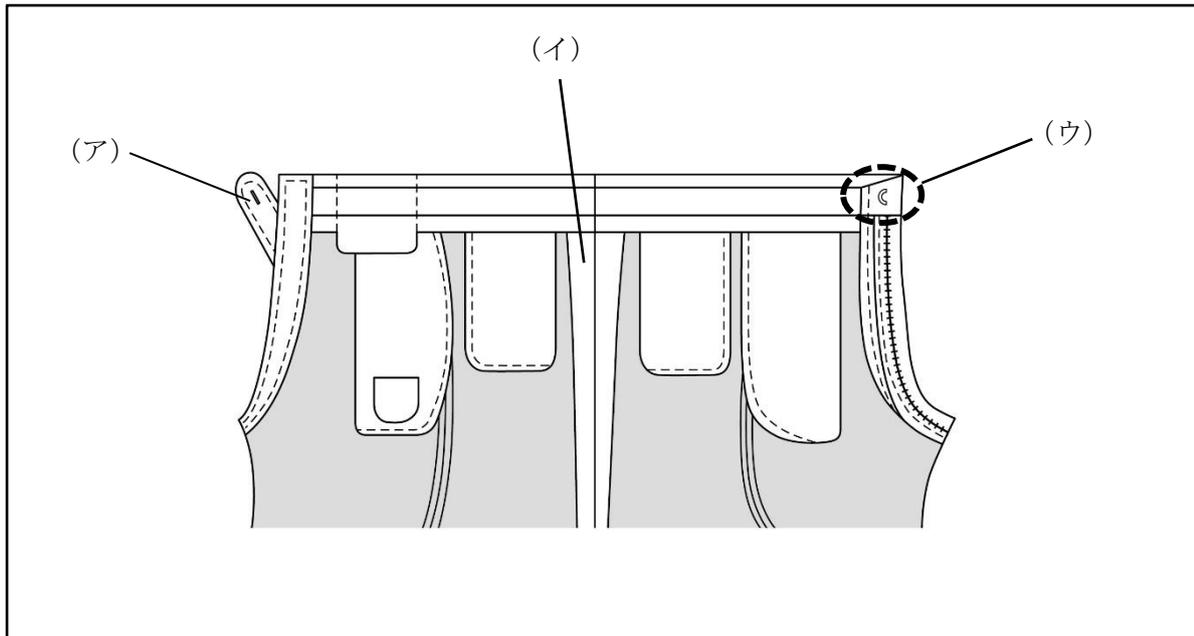
[問 24]

次の衣服の保管方法に関するア～ウの説明が、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。

- ア. 着用回数の少ない衣服であれば、洗濯やクリーニングをしなくても、黄ばんだり虫食いの被害にあったりすることはない。
- イ. クリーニングから戻った衣服は、ビニールカバーを外して保管した方がよい。
- ウ. 衣服に汚れが残っている場合、化学繊維であっても虫食いの被害にあうことがある。

[問 25]

次のア～ウのスラックス各部の名称として適切なものを、1～8の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | | |
|----------|--------|---------|---------|
| 1. ウエスマン | 2. 前カン | 3. ループ | 4. 尻縫い目 |
| 5. 前立て | 6. 腰裏 | 7. 尻縫い代 | 8. テング鼻 |

[問 26]

次のうち、「千鳥がけ」について正しく説明した文章を1～5の中から1つ選びなさい。

1. 針をもとの縫い目に戻しながら縫い進める縫い方のこと。縫い目を丈夫にし、また糸がほどけないようにするために行う。
2. 生地のカチ目がほつれないよう、縫い代の端をくくるようにして縫うこと。
3. 糸を斜めに交差させ、布の端を留めるかがり方のこと。生地を二つ折りにして留めるときなど、カチ目をほつれさせないために用いられる。
4. 縫い目を表地にひびかせないよう、折り山やカチ端の内側の奥をまつこと。
5. 縫い代を三つ折りにし、端を縫い留める方法のこと。縫い代を始末する際に用いられる方法のひとつ。

[問 27]

次の売場におけるスラックスの検品について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1~4 の中から 1 つ選びなさい。

スラックスの検品ポイント (一部)

- ・ (ア) やサイズ表示が適切に付けられているか。
- ・ シワや汚れ、傷などがなく、品質に問題はないか。
- ・ ボタンは (イ) がされているか。
- ・ ポケットの袋はきちんと縫われているか。
- ・ ポケット位置、タック、(ウ) はそれぞれ左右対称になっているか。
- ・ 折り目線は (エ) が通っているか。

【選択肢】

- | | | | |
|--------------|--------|--------|--------|
| 1. アー 品質表示 | イー 根巻き | ウー ループ | エー 地の目 |
| 2. アー ブランドタグ | イー 根巻き | ウー 小股 | エー 脇線 |
| 3. アー ブランドタグ | イー 糸通し | ウー ループ | エー 脇線 |
| 4. アー 品質表示 | イー 糸通し | ウー 小股 | エー 地の目 |

[問 28]

次のカラー (色) に関する説明について、誤っているものを 1~5 の中から 1 つ選びなさい。

1. 色相やトーンがほぼ同じで、一見、差が見分けられないほど微妙な色どうしの配色を「カマイユ配色」という。
2. 「コンプレックス・カラー」はパーソナルカラー診断を行う際に用いられる色のことで、肌の色に最も馴染まない色のことを指す。
3. 「アクセント・カラー」とは「強調色」という意味で、全体の色調に変化をもたらしたり、他の色を引き立たせたりする役割の色のことをいう。
4. グレイッシュ・トーンなどの濁色系トーンでまとめた配色のことを「トータル配色」という。「中間色」ともいい、落ち着いた印象を作り出すことができる。
5. 「支配的な」「優勢な」という意味を持ち、配色全体の印象を支配し共通性を持たせる色を、「ドミナント・カラー」という。

[問 29]

次の採寸時の注意点に関するア～ウの説明が、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。

- ア. 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。
- イ. 販売員はお客様に圧迫感を与えないよう、真正面の立ち位置を避け、左右どちらかの斜め前に立つとよい。
- ウ. メジャーをあてる前に、必ずお客様に「失礼します」と一声かける。

[問 30]

次のア～ウのボディサイズの名称として最もあてはまるものを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

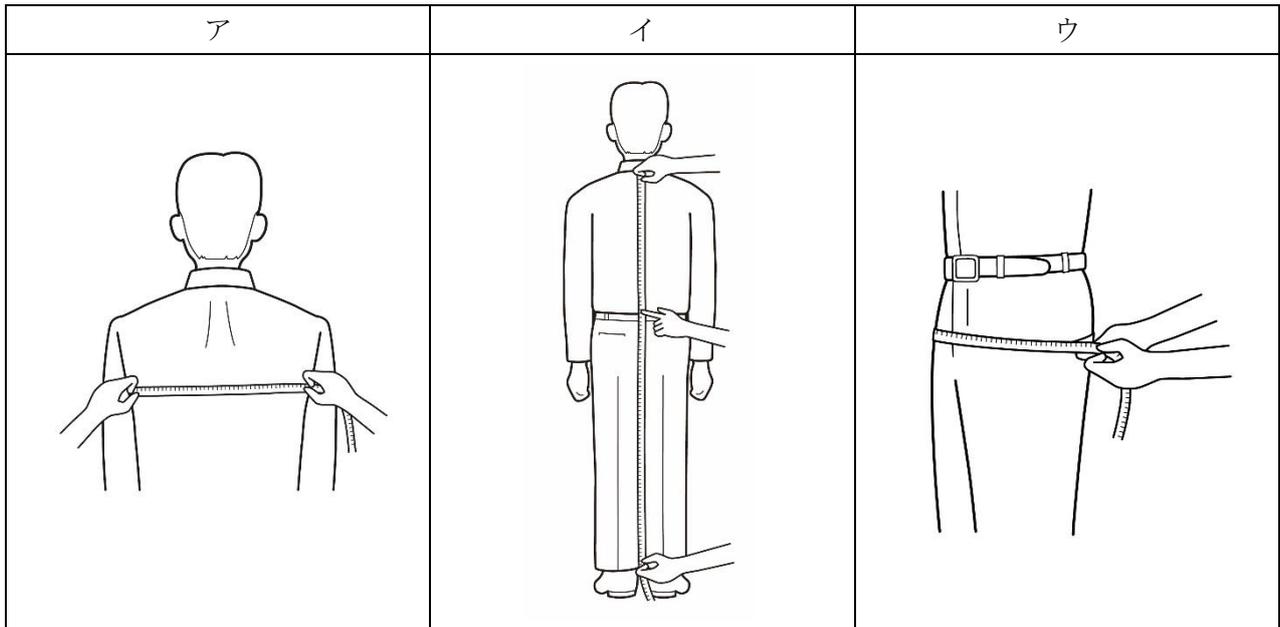
- ア. バックネックポイントを起点にし、ショルダーポイントを通り手首のくるぶしまでを計測する。
- イ. 脇の下を通り、上半身の最も大きな箇所をメジャーを一周させて計測する。
- ウ. 首の付け根よりやや上で、のどぼとけのすぐ下の位置を、メジャーを一周させて計測する。この採寸値に2センチ程度加えた値。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|--------|-------|---------|
| 1. チェスト | 2. 袖丈 | 3. 衿丈 | 4. 手首回り |
| 5. 胸幅 | 6. 首回り | | |

[問 31]

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、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | | |
|---------|--------|---------|-------|
| 1. チェスト | 2. 背丈 | 3. 中ヒップ | 4. 背幅 |
| 5. 総丈 | 6. ヒップ | | |

[問 32]

次の J I S サイズに関する説明について、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 日本では一般に、J I S サイズに基づくサイズ表示が用いられている。
2. 海外で使用される表示の中には、衣料品の仕上がり寸法を用いているものもある。
3. 日本国内で製造された衣服にピクトグラム表示を使用することはできない。

[問 33]

次の表について、ア～ウに最もあてはまる数字およびアルファベットを 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。)

(単位：c m)

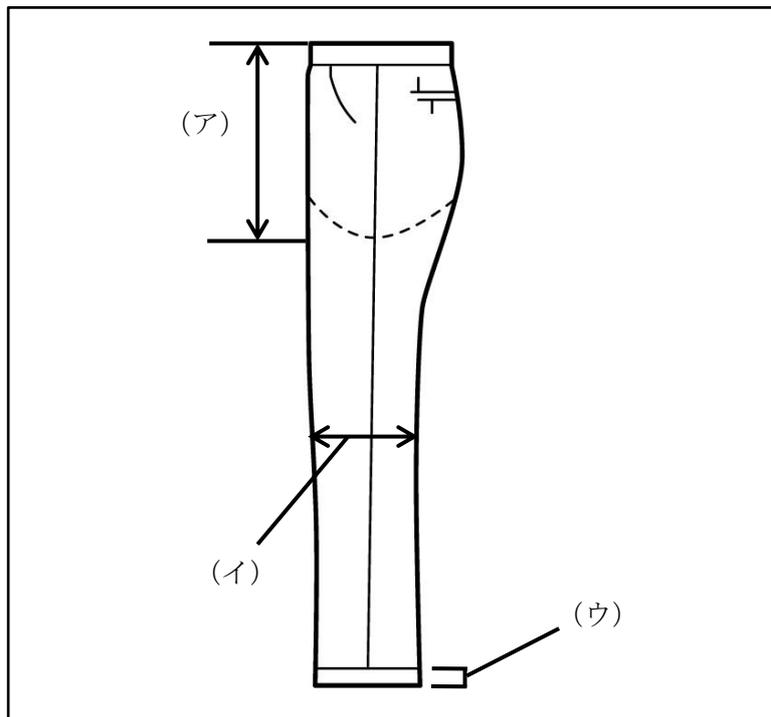
サイズ	チェスト	ウエスト	身長
90 (ア) 4	90	74	165
94 AB 5	94	(イ)	170
(ウ) B 5	(ウ)	88	170

【選択肢】

- | | | | |
|-------|-------|-------|-------|
| 1. 80 | 2. 84 | 3. 90 | 4. 94 |
| 5. 96 | 6. Y | 7. A | 8. B |

[問 34]

次のア～ウが表すスラックスの採寸箇所を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | | |
|-------|--------|--------|---------|
| 1. 裾幅 | 2. 渡り幅 | 3. ひざ幅 | 4. かぶら幅 |
| 5. 股上 | 6. 股下 | | |

[問 35]

次のフィッティングに関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

お客様にご試着いただく際、サイズ判断を適切に行うため以下の点に注意します。

- ・お客様にリラックスしていただけるよう配慮します。
- ・鏡にお客様の（ア）が映る位置にご案内します。
- ・ファスナーやボタンがあれば、すべて（イ）状態でお召しいただきます。
- ・正しい位置でお召しいただいているか、肩の位置や脇線、中心線などを確認します。
- ・（ウ）寸法は、食事の時間によって変動することを考慮します。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|---------|--------|-------|
| 1. ウエスト | 2. チェスト | 3. あけた | 4. 全身 |
| 5. 上半身 | 6. かけた | | |

[問 36]

次のジャケットのフィッティングポイントについて、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。

ジャケットのフィッティングポイント

- ・ジャケットの（ア）とお客様の肩幅が合っているか。
- ・（イ）の高さが左右同じであるか。
- ・ボタンをかけた状態で、ジャケットと（ウ）の間に適度なゆとりがあるか。
- ・背中や前身頃、袖山に余分なしわがないか。

【選択肢】

- | | | | |
|--------|--------|--------|-------|
| 1. おなか | 2. 肩幅 | 3. 袖 | 4. 背中 |
| 5. ヒップ | 6. 襟ぐり | 7. ゴージ | 8. 着丈 |

[問 37]

次のスラックスのフィッティングポイントについて、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。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

スラックスのフィッティングポイント

- ・(ア) まわりに適度なゆとりがあるか。
- ※ (イ) の寸法が合っても (ア) まわりにゆとりがないものは身体に合っていない。
- ・ヒップの下あたりや (ウ) のあたりに不自然なしわがないか。
- ・スラックスの丈が長すぎたり短すぎたりしないか。

【選択肢】

- | | | | |
|-------|-------|---------|----------|
| 1. ひざ | 2. 渡り | 3. ウエスト | 4. ファスナー |
| 5. もも | 6. 裾 | 7. 前立て | 8. ヒップ |

[問 38]

次のシャツ着用時に起こる現象のうち、サイズが合っていないと判断できるものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 第一ボタンをかけた状態で、指が2本程度入る。
2. 腕を下げたとき、カフの先端が親指の第一関節の位置にある。
3. シャツの肩先とお客様の肩先が重なり、同じ位置にある。

[問 39]

次の既製服の修理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。

既製服とは「着るようにすでに (ア) された」という意味を持ち、大量生産されたアパレル製品を指します。それぞれのブランドがターゲット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するものではありません。そこでお直しが行われる訳ですが、服の (イ) を崩さないため、(ウ) で行うことが望ましいといえます。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|--------|--------|--------|
| 1. バランス | 2. 最小限 | 3. お好み | 4. 準備 |
| 5. 制限 | 6. 裁断 | 7. 販売店 | 8. 低価格 |

[問 40]

次のピン打ちに関するア～ウの説明が、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。

- ア. 商品の素材に関わらず、ピンは右から左方向に打つとよい。
- イ. 詰め寸法が少ない場合、ピンを縦方向に打つと収まりがよい。
- ウ. 薄手の素材にピンを打つときは、ピン同士の間隔を狭くするとよい。

[問 41]

次のジャケットの修理に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を 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。)

ジャケットの袖丈詰めは通常（ア）で行いますが、(ア)にデザインがある場合は（イ）をカットし修理を行います。また開きみせに切り込みがあるものは、開きみせを上げることができないため（ウ）の分、開き部分が短くなります。

【選択肢】

- 1. アームホール
- 2. ボタン移動
- 3. 袖口
- 4. 袖山
- 5. 肩先
- 6. 詰め寸法

[問 42]

次のスラックスの修理に関する説明について、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

- 1. 渡り幅を出すとき、通常は内股と脇の両方で修理するが、分量が多い場合は脇のみで修理する。
- 2. 裾幅を詰める際は外側と内側の両方をつまむが、どの位置から詰め始めるか、シルエットを考慮し確定する必要がある。
- 3. ウエストの詰め寸法が大きい場合、後ろ中心のみで詰めるとバランスが崩れやすいため、両脇と後ろ中心の三方で修理を行う。

[問 43]

次の修理に関する説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. フォーマルアイテムは着用時のルールが細かく定められているため、袖丈以外の修理はできるだけ避けた方がよい。
2. かぶら幅4cmのダブル仕上げにする場合、折り代は8cm必要である。
3. 袖丈の詰め寸法が大きくなると、袖口幅も大きくなる。

[問 44]

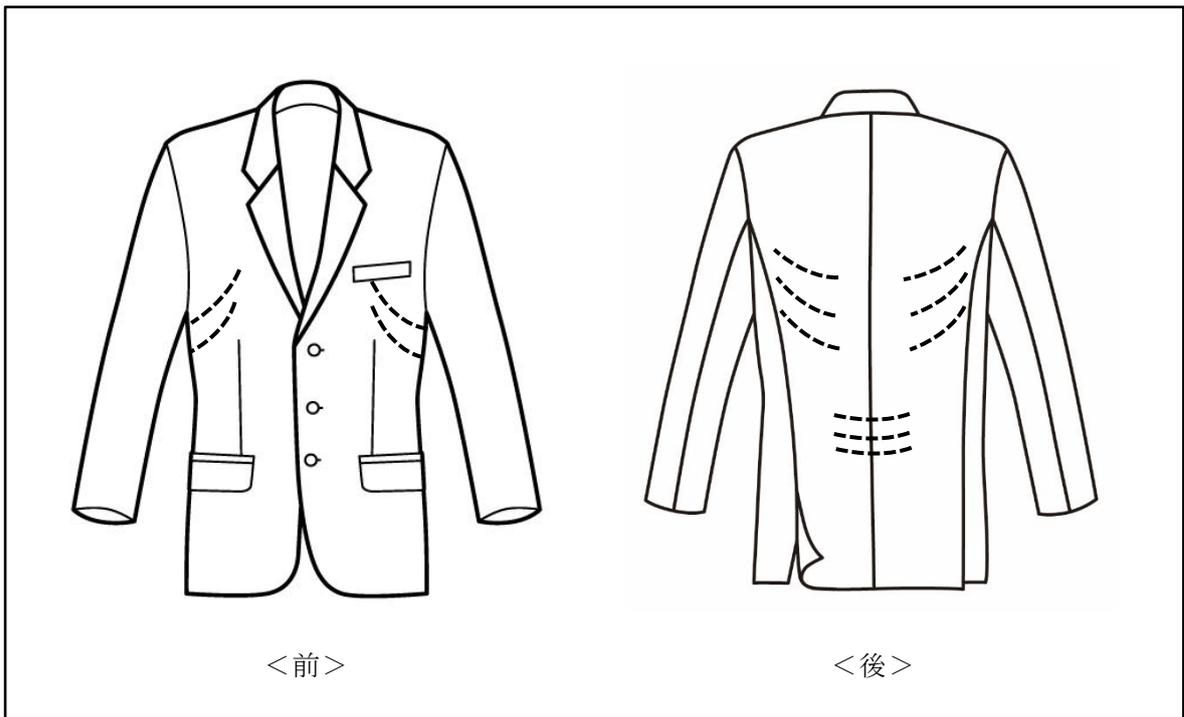
次の体型の特徴を持つお客様がジャケットを試着したとき、起こりうる不具合として最もあてはまる現象を1～3の中から1つ選びなさい。

体型の特徴：なで肩

1. 前ボタンをかけると襟元が浮き、背中の上部につきじわが出る。
2. 肩甲骨まわりにたすきじわ、アームホールの後下部にだきじわが出る。
3. 前裾が逃げ、背中に向かって引かれじわが出る。

[問 45]

ジャケット着用時、図のようなしわ（点線箇所）が出る体型の特徴として最もあてはまるものを1～5の中から1つ選びなさい。



【選択肢】

1. いかり肩
2. 屈伸体
3. 猫背
4. 反身体
5. 出腹

[問 46]

スラックス着用時、次のような不具合が起こる理由として最もあてはまるものを1～3の中から1つ選びなさい。

【不具合の様子】

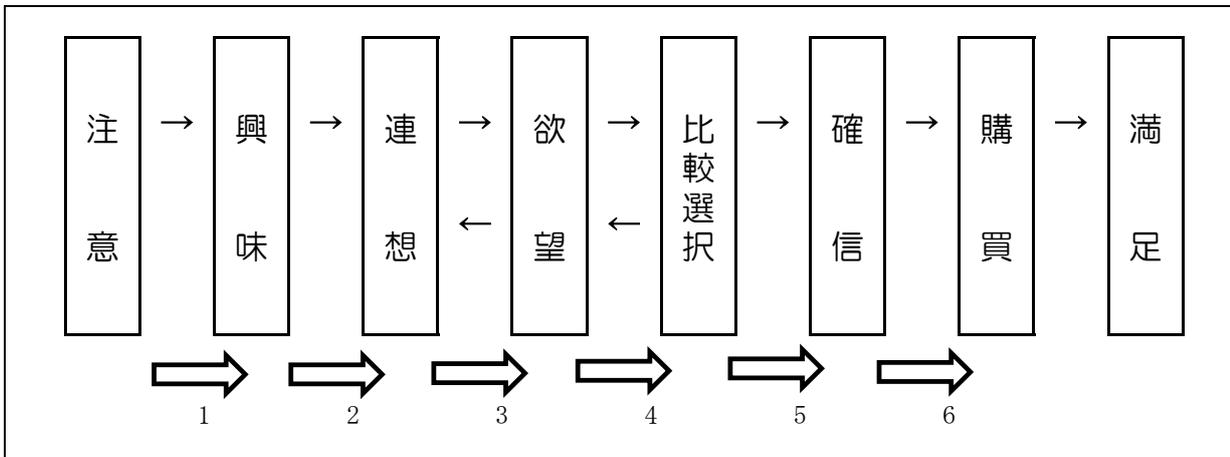
ヒップ下部分に縦方向のしわが出る。

【選択肢】

1. お客様の身体に対してパンツの渡り幅が小さい。
2. お客様の身体に対してパンツの股上寸法が長い。
3. お客様の身体に対してパンツのタックの量が少ない。

[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 ——