

第5回 接客販売技能検定 2級レディスファッション販売 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、どちらになさいませか?」

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

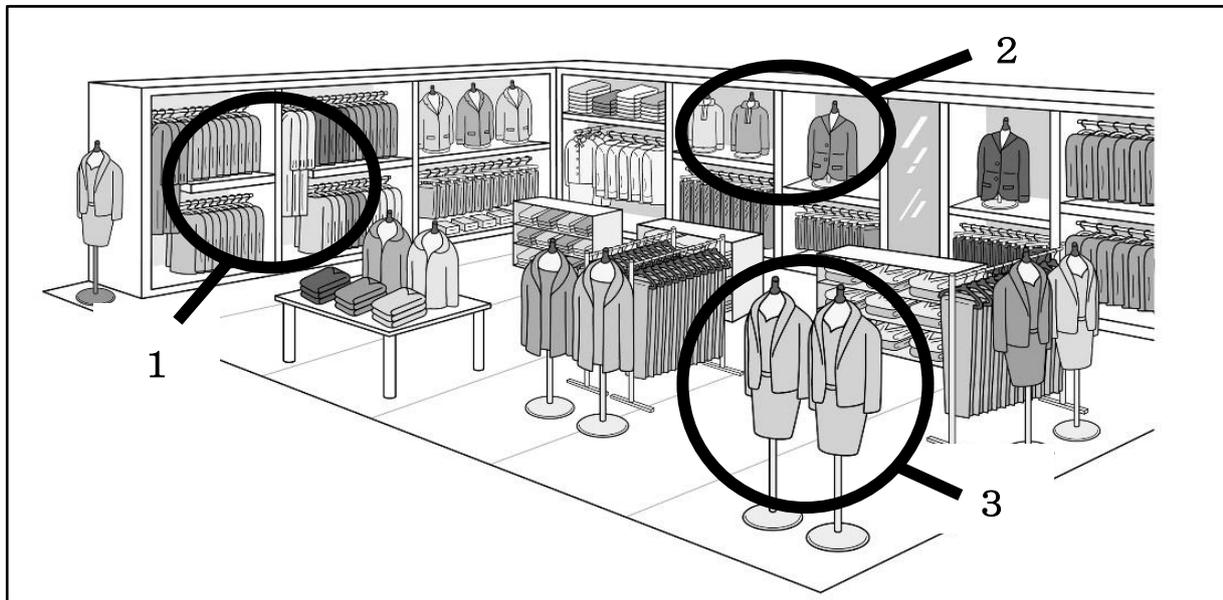
【選択肢】

- 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 |

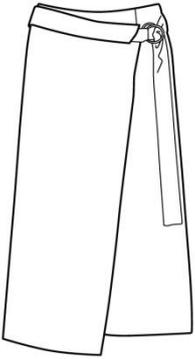
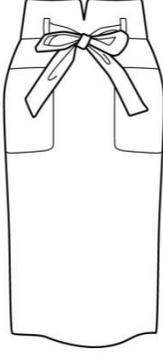
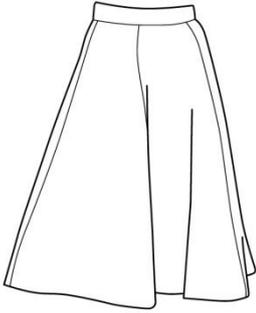
[問 7]

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 8]

次のア～ウのスカートの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

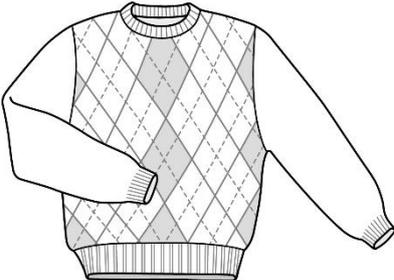
ア	イ	ウ
		
<p>「覆う、包む」という意味で、1枚の生地を巻き付け、ベルトなどで留めたスカートのこと。</p>	<p>ウエストが通常よりも高い位置にデザインされたスカートのこと。</p>	<p>「円形の」という意味で、生地を円形状に合わせて作るスカートのこと。</p>

【選択肢】

- | | | |
|-------------|--------------|---------------|
| 1. タイトスカート | 2. サーキュラスカート | 3. プリーツスカート |
| 4. バルーンスカート | 5. ラップスカート | 6. ハイウエストスカート |

[問 9]

次のア～ウのニットの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

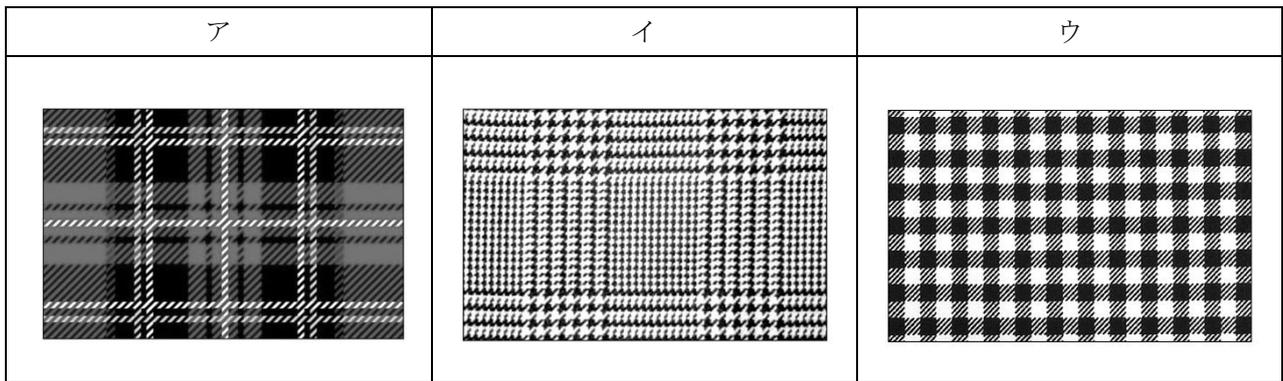
ア	イ	ウ
		
<p>アイルランドの島を発祥とするニット。漁で使われるロープをイメージした縄模様が特徴。</p>	<p>スコットランドの伝統的な柄で、複数の菱形と斜めの線で構成された柄のニットのこと。</p>	<p>厚手のケーブル編みのニットのこと。Vネック周りや裾などに入る線が特徴。</p>

【選択肢】

- | | | |
|-------------|--------------|--------------|
| 1. アランニット | 2. フェアアイルニット | 3. チルデンニット |
| 4. アーガイルニット | 5. カウチンニット | 6. シェトランドニット |

[問 10]

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. ギンガムチェック | 2. タータンチェック | 3. ガンクラブチェック |
| 4. グレンチェック | 5. ハウンドトウース | 6. ブロックチェック |

[問 11]

次のア～ウに最もあてはまる袖の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

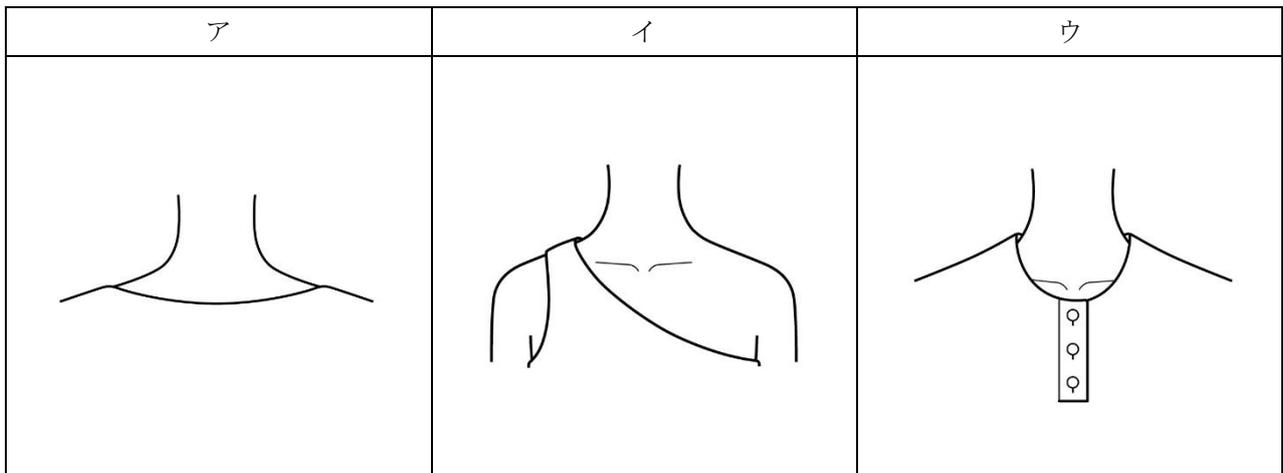
- ア. 「つまみ紐」「バンド状の垂れ飾り」という意味で、布片を付けた袖のこと。コートやカジュアルなジャケットに用いられることが多い。
- イ. 袖口にベルトや紐を付けた袖のこと。実際に調節して絞れるものもあるが、多くは装飾用である。コートに用いられることが多い。
- ウ. 「釣り鐘形の」という意味で、西洋の釣鐘のように裾が広がった袖のこと。ドロップド・カフスともいう。

【選択肢】

- | | | |
|----------------|-------------|---------------|
| 1. ベルシェイプド・カフス | 2. タブ・カフス | 3. シャツ・スリーブ |
| 4. ストラップド・カフス | 5. パゴダ・スリーブ | 6. ハンギング・スリーブ |

[問 12]

次のア～ウのネックラインの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | |
|-------------------|-----------------|----------------|
| 1. ストラップレス・ネックライン | 2. カウル・ネックライン | 3. ヘンリー・ネックライン |
| 4. スリット・ネックライン | 5. オブリーク・ネックライン | 6. ボート・ネックライン |

[問 13]

次のア～ウに最もあてはまるプリーツの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 「不規則な、不揃いな」という意味で、折り方が規則的ではない、または途中に変わった折り方を含んだプリーツのこと。

イ. 折目が裏で突合せになったプリーツのこと。「箱襷」ともいう。

ウ. 同一方向に折りたたまれたプリーツのこと。片方に倒すことから「車襷」とも呼ばれる。

【選択肢】

- | | | |
|----------------|-----------------|----------------|
| 1. ホリゾンタル・プリーツ | 2. アコーディオン・プリーツ | 3. イレギュラー・プリーツ |
| 4. カーブド・プリーツ | 5. ボックス・プリーツ | 6. ワンウェイ・プリーツ |

[問 14]

次のア～ウに最もあてはまるラインの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

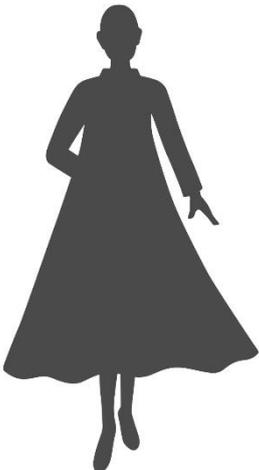
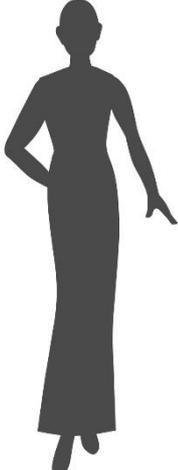
- ア. 「卵型の」という意味で、ジャケットなどの裾線や切替え線を楕円形にしたラインのこと。
 イ. 直線的な身頃と、なだらかな肩線に続く直線の袖が特徴のライン。「Fライン」ともいう。
 ウ. C. ディオールが発表したラインのうち、文字になぞらえたラインを総称した呼び方のこと。

【選択肢】

1. オーバル・ライン 2. ストレート・ライン 3. アルファベット・ライン
 4. アロー・ライン 5. アンプル・ライン 6. シガレット・ライン

[問 15]

次のア～ウのシルエットの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>肩から裾にかけてフレアー状に広がった三角形のシルエットのこと。</p>	<p>ストレート・ラインの一種で、全体的に四角く、ウエストのくびれないシルエットのこと。</p>	<p>細長く真っ直ぐで、全体的にゆるみがなく身体の線に沿ったシルエットのこと。</p>

【選択肢】

1. バレル・シルエット 2. テント・シルエット 3. バッスル・シルエット
 4. ボックス・シルエット 5. ペンシル・シルエット 6. シース・シルエット

[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の特徴です。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。

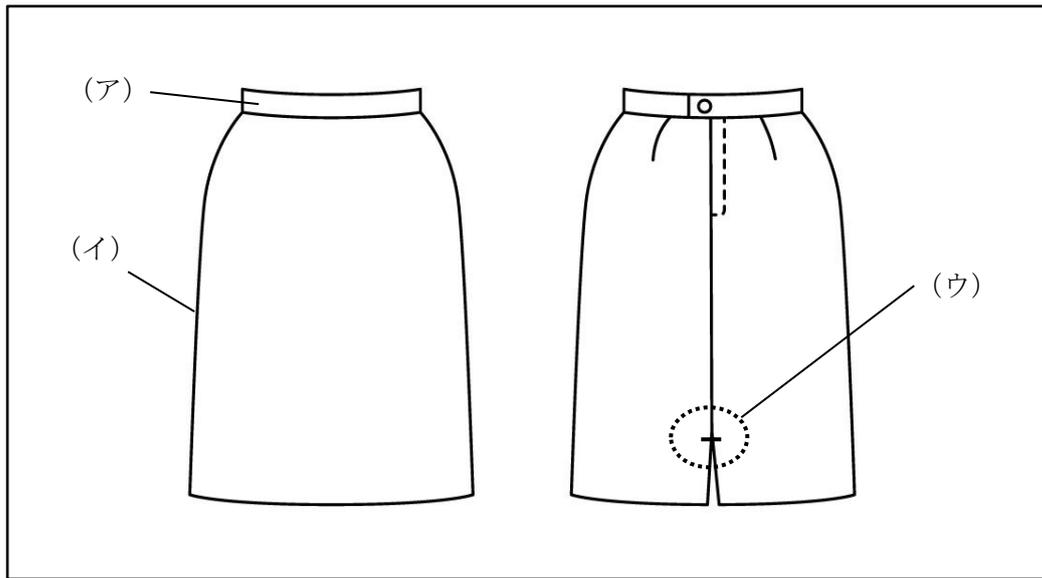
[問 24]

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～ウが示すスカート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. ヘム | 2. 後ろ中心 | 3. ウエストベルト | 4. 裾線 |
| 5. あきどまり | 6. ダーツ | 7. 脇線 | 8. 持ち出し |

[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に、折り山やカチ端の内側の奥をまつること。
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]

次の売場におけるジャケットの検品について、() 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。

ジャケットの検品ポイント (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。
- ・ 袖、襟、ポケットなどは左右均等に付いているか。
- ・ 縫い目につれやたるみ、糸切れ、(イ) などの不具合がないか。
- ・ 縞柄や格子柄の場合、(ウ) はできているか。
- ・ 裏地の背縫い部分や裾に (エ) があるか。

【選択肢】

- | | | | |
|--------------|-----------|---------|---------|
| 1. アー 品質表示 | イー リンキング | ウー 糸継ぎ | エー キセ |
| 2. アー ブランドタグ | イー リンキング | ウー 柄合わせ | エー いせこみ |
| 3. アー ブランドタグ | イー パッカリング | ウー 糸継ぎ | エー いせこみ |
| 4. アー 品質表示 | イー パッカリング | ウー 柄合わせ | エー キセ |

[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。

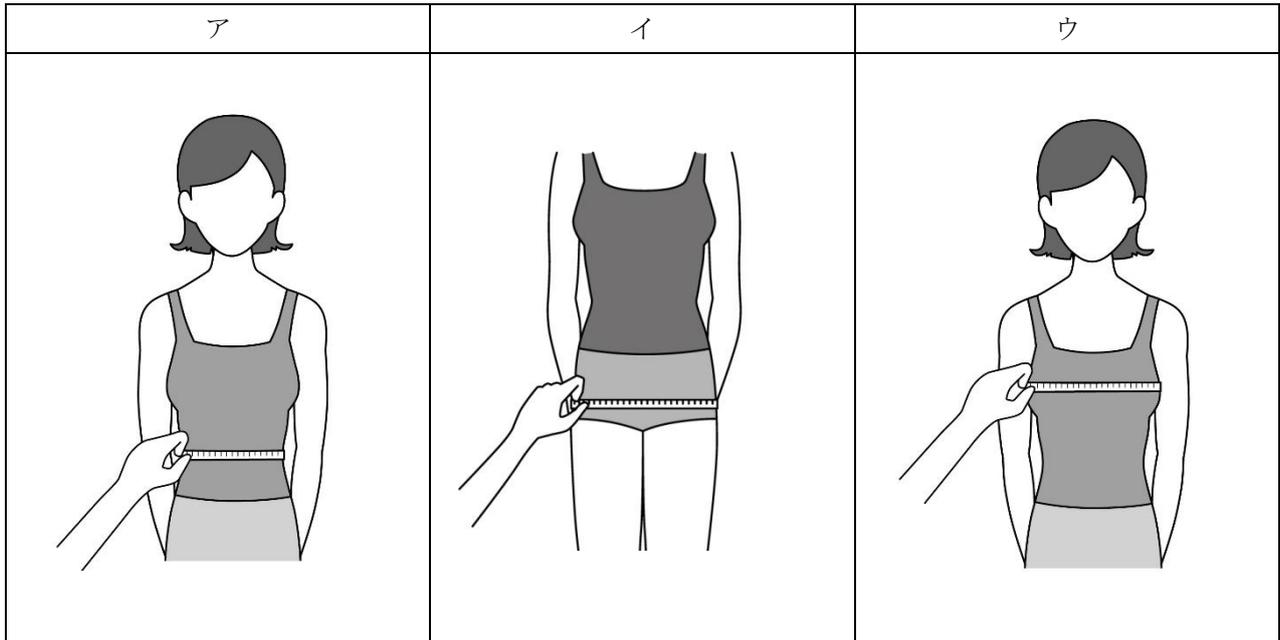
- ア. 二の腕の位置を、メジャーを床と水平にし一周させて計測する。
- イ. 首の付け根部分に沿ってメジャーを一周させて計測する。
- ウ. 手首のくるぶしの位置を、メジャーを一周させて計測する。

【選択肢】

- 1. 上腕
- 2. 手のひら回り
- 3. 手首回り
- 4. 腕回り
- 5. 首の長さ
- 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. ウエスト
2. ヒップ
3. 身幅
4. バスト
5. 下ヒップ
6. 胸幅

[問 32]

次の J I S サイズに関するア～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. 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。
- イ. 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。
- ウ. 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～ウにあてはまる数字を1～8の中からそれぞれ選びなさい。

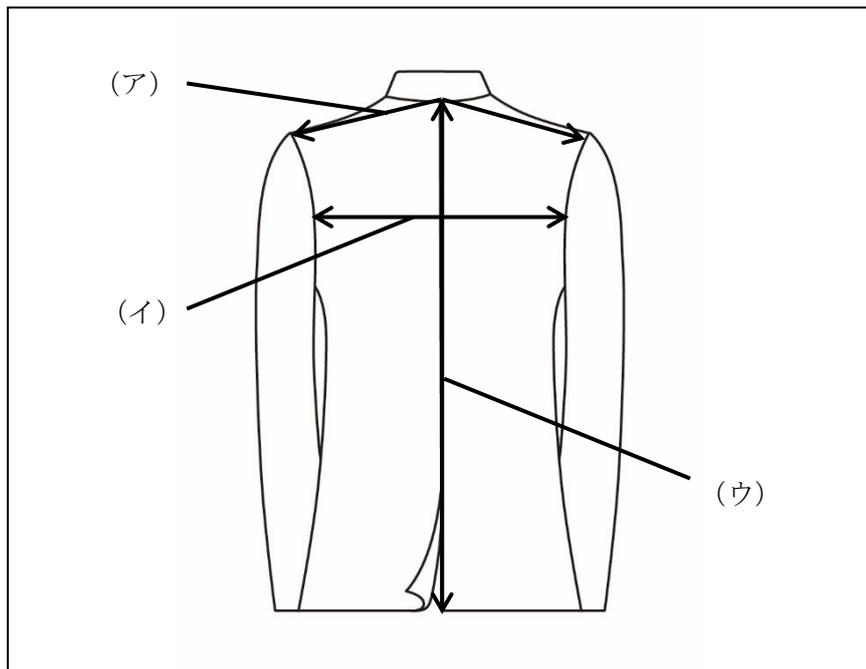
バストサイズ	J I Sサイズ
(ア) c m	7号
89 c m	(イ)号
(ウ) c m	17号

【選択肢】

- | | | | |
|-------|-------|-------|--------|
| 1. 9 | 2. 80 | 3. 11 | 4. 13 |
| 5. 77 | 6. 87 | 7. 96 | 8. 100 |

[問 34]

次のア～ウの採寸箇所について、最も適切な名称を1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | | |
|--------|--------|-------|--------|
| 1. バスト | 2. 上衣丈 | 3. 肩幅 | 4. 後ろ丈 |
| 5. 背幅 | 6. 背丈 | | |

[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. ヒップ | 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。
- ・ジャケットの襟がお客様のネックラインにフィットしているか。
- ・前の（イ）がきれいに合わさっているか。
- ・腕を動かすための適度なゆとりがアームホールにあるか。
- ・ボタンを留めた状態で（ウ）周りにゆとりがあるか。

【選択肢】

- | | | | |
|------|----------|-------|-----------|
| 1. 顔 | 2. 打ち合わせ | 3. 肩幅 | 4. ボタン |
| 5. 腕 | 6. ベント | 7. 腰 | 8. ネックライン |

[問 37]

次のスカー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。

スカートのフィッティングポイント

- ・ウエストに適度なゆとりがあるか。
- ・お腹まわりや（ア）まわりに余分なしわがないか。
- ・（イ）が垂直に下りているか。
- ・（ウ）は床に対して平行になっているか。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|---------|--------|--------|
| 1. スリット | 2. ポケット | 3. 地の目 | 4. ダーツ |
| 5. ヒップ | 6. 脇線 | 7. 膝 | 8. 裾 |

[問 38]

次のパン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. ヒップに向かって縦方向のしわが出ていない。
2. 座った状態で、サイドにあるポケットが開いていない。
3. ウエストに握りこぶしが入る程のゆとりがある。

[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]

次のスカートの修理に関するア～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. フレアースカートはバイアス地のため伸縮箇所があり、定規で床上がり寸法を確認しながらピン打ちをするとよい。
- イ. ウエスト詰めを行う際は、ベルトの前中心をつまんで上から下方向にピンを打つとよい。
- ウ. ロングスカートの場合、前後の丈の差があるため仕上がりの寸法は前中心と後ろ中心の2か所を採寸するとよい。

[問 43]

次のウエストの修理に関するア～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. ベルトの内側部分に持ち出しがない場合、ウエスト出しを行うことはできない。
- イ. ウエスト出しを行う場合、出せる寸法は脇の縫い代とダーツの幅により決まる。
- ウ. ウエストの詰め寸法が1cm程度であれば、ホックの移動のみで対応することができる。

[問 44]

次の体型による衣服の不具合の説明について、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。

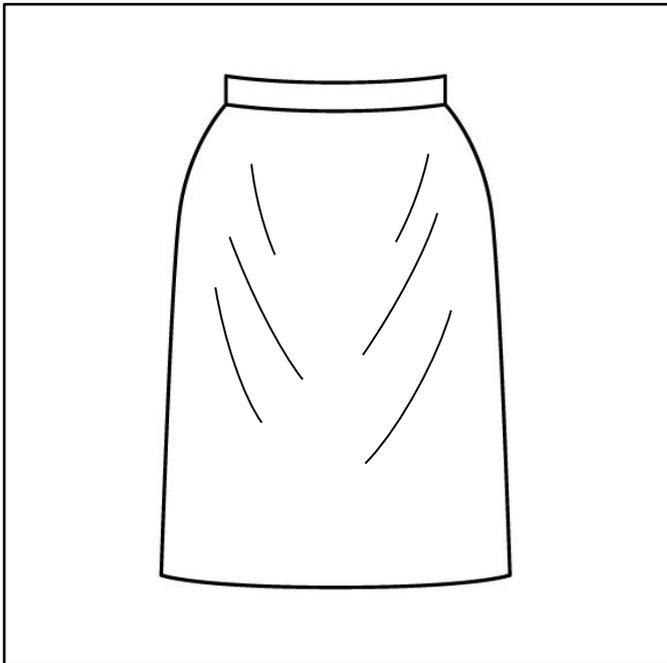
バストの大きなお客様がジャケットを着用した場合、(ア)に向かってしわが発生する、バストに生地が取られて(イ)がずれ上がるなどの不具合が起こります。このような場合、(ウ)のダーツを深くし、その分を前ウエストで出すというお直しで対応することができます。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|------------|-----------|
| 1. ネックライン | 2. 前身頃 | 3. バストトップ |
| 4. 背中 | 5. ウエストライン | 6. 後ろ身頃 |

[問 45]

スカート着用時、図のようなしわが出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。



【選択肢】

1. お客様の身体に対してスカートのヒップサイズが小さい。
2. お客様の身体に対してスカートのヒップの高さが足りない。
3. お客様の身体に対してスカートのヒップサイズが大きい。

[問 46]

パンツ着用時、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】

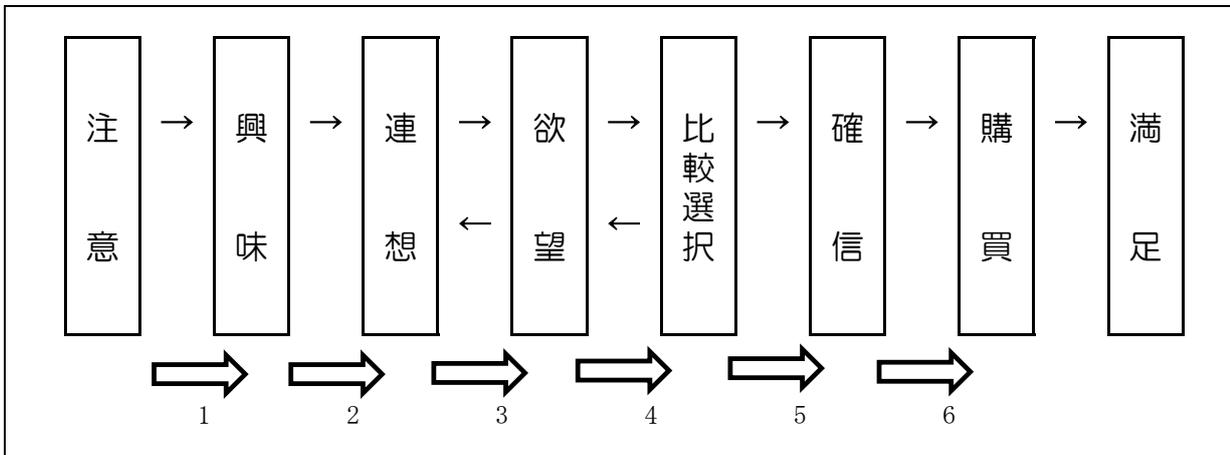
ヒップ下部分に縦方向のしわが出る。

【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ダーツが少ない。

[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 ——