

第5回 接客販売技能検定 3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30分です。
- ②本試験は選択式で、30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]

「カスタマーファースト（顧客第一主義）」について、適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. お客様が望むのであれば、自分のことをある程度犠牲にするのはやむを得ない。
2. お客様を理解するには、直接の意見や感想だけでなくデータから得られる情報も有効である。
3. お客様は会話を楽しみながらお買い物をしたいはずなので、その期待に応えなければならない。
4. 企業や店という組織ではなく、お客様と接する販売員個人の力が何よりも重要である。

[問 2]

店頭での販売員のふるまいについて、不適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. お客様から信頼していただける接客には商品知識や親切さ、責任感が大事であるので、見た目などの外面的要素は重視しなくてよい。
2. 体の重心をかかとからつま先に移すようにして歩くのが、正しい歩き方である。
3. お辞儀をしたあとは、お客様とアイコンタクトをとることを意識する。
4. 静的待機はお客様に圧迫感を与えてしまうこともあるので、動きながら待機をしてお客様が店内に入りやすい雰囲気を作る。

[問 3]

接客時における販売員の言葉遣いとして不適切なものを、1～4より1つ選びなさい。

1. 「恐れ入りますが、少々お待ちいただけますでしょうか。」
2. 「こちらがお品物でございます。」
3. 「1万円お預かりいたします。」
4. 「1ヵ月お待ちいただくかたちになります。」

[問 4]

次の文章の（ ）にあてはまる語句の組み合わせで適切なものを 1～4 より 1 つ選びなさい。（ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。）

日本国内の Tax Free Shop で外国人旅行者など非居住者が買い物をした場合、（ ア ）の免除を受けることができる。その際パスポートの確認や誓約書へのサインが必要であるのと同時に、（ イ ）は日本国内で使用することができないため、指定された方法による包装が必要である。（イ）だけを購入する場合、1つの店舗で同日中に合計額が（ ウ ）円以上 50 万円以下でなければならない。

- | | | |
|----------|--------|------|
| 1. アー関税 | イー消耗品 | ウー1万 |
| 2. アー消費税 | イー一般物品 | ウー1万 |
| 3. アー消費税 | イー消耗品 | ウー5千 |
| 4. アー関税 | イー一般物品 | ウー5千 |

[問 5]

次の文章はある語句を説明したものです。その語句として適切なものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

リアル店舗やオンラインストアなど自社のすべての販売経路を統合して、それぞれの垣根をなくす試み。お客様がいつでもどこでも、あらゆる経路から同じように買い物ができる環境を実現すること。

1. E コマース
2. インバウンド
3. デジタルマーケティング
4. オムニチャネル

[問 6]

お客様の個人情報を管理するうえでの販売員の行動として適切なものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1. 手の空いた時間、店頭でDMの宛名書きをした。
2. 身に覚えのないメールアドレスからのメールに添付されたファイルは開かない。
3. お客様の名前と連絡先を、スマートフォンのメールアプリを使って他のスタッフに送った。
4. 利用期限が過ぎた顧客名簿も、何があるかわからないのでその後も保管しておく。

[問 7]

次の文章のアとイにあてはまる言葉の組み合わせで正しいものを、1～4 より 1 つ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

チームで仕事をするうえで、円滑なコミュニケーションは不可欠である。判断に迷うような問題は自分ひとりで抱え込まず、上司などに（ア）することが必要である。その際は自分なりの意見や考えをもって（ア）することが自らの能力開発にもつながっていく。また、仕事は上司からの指示に始まり、上司への（イ）に終わるといわれている。（イ）はタイミングよく行い、要点を整理して結論から（イ）するように心掛ける。

1. アー報告 イー連絡
2. アー連絡 イー報告
3. アー相談 イー報告
4. アー報告 イー相談

[問 8]

商品の陳列は、お客様が見やすく選びやすいことを意識しなければなりません。次のア～エのうち、適切なものに○、不適切なものに×をそれぞれつけた場合、その組み合わせとして正しいものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

- ア. 上に暗い濃い色の商品を、下に明るく淡い色の商品を並べる。
- イ. 手前に小さい商品、奥に大きい商品を並べる。
- ウ. 商品を棚に陳列する際は、棚の上下の間隔をなくすように多く積む。
- エ. 隣り合う商品は関連性を持たせる。

1. アー○ イー× ウー○ エー×
2. アー○ イー× ウー× エー○
3. アー× イー○ ウー○ エー×
4. アー× イー○ ウー× エー○

[問 9]

商品ロスは、どんな時に発生しますか。商品ロスに関係のないものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1. 売れるはずだったのに在庫がなかったために売り逃しをした。
2. 適切な保管がされず、商品が劣化してしまい、販売できなくなってしまった
3. 納品時に検品を怠ったため、伝票通りの数が納品されていたのか確認できない。
4. 店頭で陳列していた商品が万引きされた。

[問 10]

下の () にあてはまる語句を 1～4 より 1つ選びなさい。

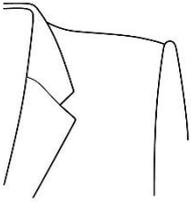
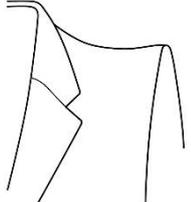
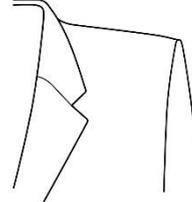
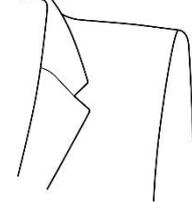
$$\text{売上高} = \text{来店客数} \times \text{客単価}$$

$$\text{客単価} = \text{商品単価} \times (\quad)$$

1. 粗利益率
2. 顧客数
3. 買い上げ点数
4. 来店回数

[問 11]

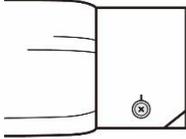
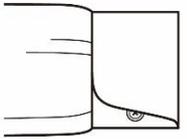
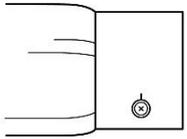
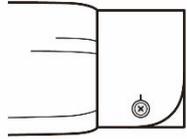
次のショルダーラインのイラストと名称の組み合わせとして、正しいものを 1～4 より 1つ選びなさい。

ア	イ	ウ	エ
			
「組み立てた」という意味の、肩先を盛り上げた肩線のこと。	首から肩先が弓なりに湾曲し、肩先が反りあがった肩線のこと。	直線的で、角ばった形状の肩線のこと。	全体的に四角く、肩先がやや上がっている肩線のこと。

- | | | | |
|-------------------|----------------|---------------|---------------|
| 1. アー コンケブトショルダー | イー ビルトアップショルダー | ウー スクエアショルダー | エー ストレートショルダー |
| 2. アー コンケブトショルダー | イー ビルトアップショルダー | ウー ストレートショルダー | エー スクエアショルダー |
| 3. アー ビルトアップショルダー | イー コンケブトショルダー | ウー ストレートショルダー | エー スクエアショルダー |
| 4. アー ビルトアップショルダー | イー コンケブトショルダー | ウー スクエアショルダー | エー ストレートショルダー |

[問 12]

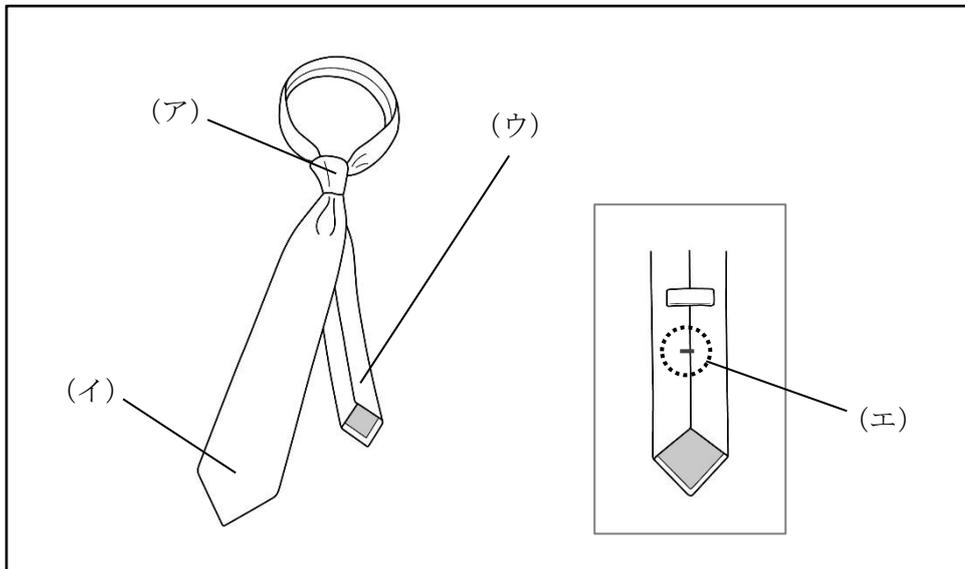
次のカフスのイラストと名称の組み合わせとして、正しいものを1～4より1つ選びなさい。

ア	イ	ウ	エ
			
角を斜めにカットしたシングルカフスのこと。	「折り返す」の意味で、肘の方向に折り返したカフスのこと。	角がカットされていない、直線的な形状をしたカフスのこと。	角が丸くカットされているシングルカフスのこと。

- | | | | |
|---------------|------------|------------|------------|
| 1. アー カッタウェイ | イー ラウンドカフス | ウー スクエアカフス | エー ターンナップ |
| 2. アー スクエアカフス | イー ラウンドカフス | ウー カッタウェイ | エー ターンナップ |
| 3. アー スクエアカフス | イー ターンナップ | ウー カッタウェイ | エー ラウンドカフス |
| 4. アー カッタウェイ | イー ターンナップ | ウー スクエアカフス | エー ラウンドカフス |

[問 13]

次のネクタイのパーツ名の組み合わせとして、正しいものを1～4より1つ選びなさい。



- | | | | |
|-----------|--------|-------|--------|
| 1. アー ループ | イー 剣ボロ | ウー 小剣 | エー 芯地 |
| 2. アー ノット | イー 大剣 | ウー 小剣 | エー 門止め |
| 3. アー ノット | イー 剣ボロ | ウー 裏地 | エー 門止め |
| 4. アー ループ | イー 大剣 | ウー 裏地 | エー 芯地 |

[問 14]

次のポリウレタンの特徴について説明した文章のうち、誤っているものを1~4より1つ選びなさい。

1. 染色性が弱いため色素が定着しにくく、色落ちのリスクがある。
2. 製造されてから数年で繊維が劣化し、他の繊維と比較し寿命が短い。
3. 単独で使用されることはなく、他の繊維と混用される。
4. 伸縮性がありゴムのように伸び縮みするが、ゴムよりも劣化しにくい。

[問 15]

次の糸について説明した文章のうち、誤っているものを1~4より1つ選びなさい。

1. フィラメント糸とは長繊維のことをいい、絹やナイロン、ポリエステルなどがこれにあたる。
2. ステープルは短繊維のことで、綿、麻、毛がこれにあたる。
3. ステープルに撚りをかけ長い糸状にしたものをスパン糸といい、デニールで表す。
4. 化学繊維はフィラメント糸とステープルの両方を作ることができる。

[問 16]

次の染色に関する文章の正誤について、正しい組み合わせを1~4より1つ選びなさい。

- ア. 染料を使用すると、繊維と染料が化学的に結合し、繊維の内部まで染めることができる。
イ. 顔料は、鉱物などの不溶性の微粒子を使用しており、それらを接着させるため発色が良い。
ウ. 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。
エ. 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。

- | | | | |
|---------|------|------|------|
| 1. アー ○ | イー ○ | ウー × | エー × |
| 2. アー × | イー × | ウー ○ | エー ○ |
| 3. アー × | イー ○ | ウー × | エー ○ |
| 4. アー ○ | イー × | ウー ○ | エー × |

[問 17]

次の品質表示を説明した文章のうち、適切なものを1～4より1つ選びなさい。



1. この表示は裏地の混用率を示していないため不適正である。
2. この商品は塩素系漂白剤で漂白しなければならない。
3. この商品はタンブル乾燥が禁止されている。
4. この商品は日本で縫製された。

[問 18]

次の家庭洗濯に関する文章の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 家庭洗濯は、水溶性の汚れを落とすには不向きとされている。
イ. 洗濯機を使用する場合、衣服に強い力がかかり衣服を傷める可能性がある。
ウ. 洗濯の際、ボタンやファスナーは開けておいた方がよい。
エ. 洗剤を入れすぎると通常のすすぎで落としきれず、人体に影響を及ぼす場合がある。

- | | | | |
|---------|------|------|------|
| 1. アー ○ | イー × | ウー ○ | エー × |
| 2. アー × | イー ○ | ウー × | エー ○ |
| 3. アー × | イー × | ウー ○ | エー ○ |
| 4. アー ○ | イー ○ | ウー × | エー × |

[問 19]

次の既製スーツについて説明した文章のうち、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。

一般に、紳士スーツにおける既製スーツとは (ア) されたスーツを指します。(イ) 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はありますが、仕上がりが早い、安価に購入できるといったメリットがあります。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) といいます。

- | | | |
|------------|---------|------------|
| 1. アー 受注生産 | イー 標準体型 | ウー パターンメイド |
| 2. アー 受注生産 | イー 平均年齢 | ウー オーダースーツ |
| 3. アー 大量生産 | イー 標準体型 | ウー オーダースーツ |
| 4. アー 大量生産 | イー 平均年齢 | ウー パターンメイド |

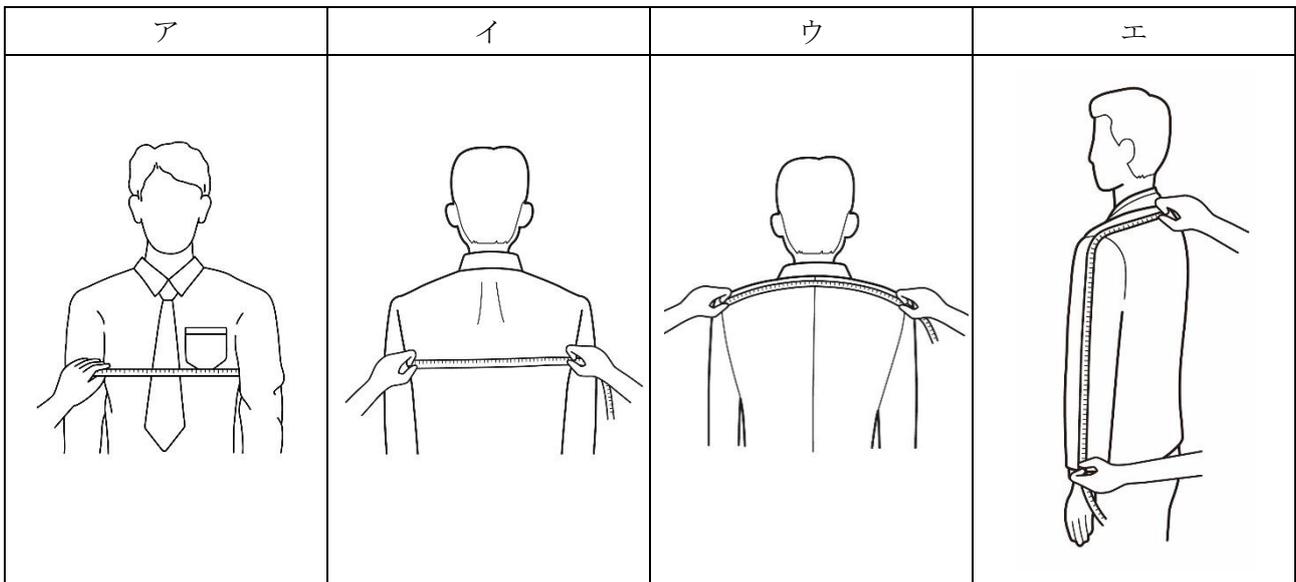
[問 20]

次のカラー（色）について説明した文章のうち、誤っているものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1. 無彩色とは、白、黒、灰など、色みのない色のことをいう。
2. 無彩色には明度のみがあり、色相と彩度はない。
3. 彩度とは色の鮮やかさの度合いを表し、「彩度が高い」という場合、くすんだ色を指す。
4. 「桜色」「レンガ色」など、名前から色を推察できるよう表現した色のことを「慣用色名」という。

[問 21]

次の採寸方法で測定できるボディサイズとその名称について、正しい組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。



- | | | | |
|------------|-------|-------|-------|
| 1. アー チェスト | イー 背幅 | ウー 肩幅 | エー 袖丈 |
| 2. アー 身幅 | イー 肩幅 | ウー 背幅 | エー 袖丈 |
| 3. アー チェスト | イー 肩幅 | ウー 背幅 | エー 腕丈 |
| 4. アー 身幅 | イー 背幅 | ウー 肩幅 | エー 腕丈 |

[問 22]

次の身体の採寸箇所と採寸方法に関する表について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。

採寸箇所	採寸方法
総丈	バックネックポイントから真下にメジャーを下ろし、(ア) の位置までを計測する
首回り	ワイシャツの襟の (イ) に沿って首を一周し計測する
ウエスト	(ウ) の位置に沿ってメジャーを一周させて計測する
ヒップ	お尻の最も (エ) 位置を、メジャーを床と水平に一周させて計測する

- | | | | |
|-------------|-------|---------|--------|
| 1. アー 床 | イー 上端 | ウー ポケット | エー 小さな |
| 2. アー 靴のかかと | イー 上端 | ウー ベルト | エー 大きな |
| 3. アー 靴のかかと | イー 下端 | ウー ポケット | エー 小さな |
| 4. アー 床 | イー 下端 | ウー ベルト | エー 大きな |

[問 23]

次の J I S サイズに関する文章の正誤について、正しい組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。

- ア. J I S サイズでは、その衣服に最もフィットする人の身体寸法を表示している。
- イ. J I S に基づくサイズ表示は法律で定められており、製造者は遵守する義務がある。
- ウ. 衣料品における J I S サイズ表示は、体型調査の結果に基づき定められたものである。
- エ. 一度定められた J I S サイズは基準として固定されるため、改定されることはない。

- | | | | |
|---------|------|------|------|
| 1. アー ○ | イー × | ウー × | エー ○ |
| 2. アー ○ | イー × | ウー ○ | エー × |
| 3. アー × | イー ○ | ウー ○ | エー ○ |
| 4. アー × | イー ○ | ウー × | エー × |

[問 24]

次のサイズについて説明した文章のうち、誤っているものを 1～4 より 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. 海外サイズと日本サイズとの対比表を作成することは難しいといえる。
- 3. 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。
- 4. 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 25]

次のジャケットのフィッティングポイントについて、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。

ジャケットのフィッティングポイント

- ・ジャケットの肩幅とお客様の肩幅が合っているか
- ・(ア) の高さが左右対称であるか
- ・襟が (イ) になっていないか
- ・背中の襟元に (ウ) や前身頃にたすきじわが出ていないか
- ・(エ) が開かず落ち着いているか

- | | | | |
|-----------|--------|---------|---------|
| 1. アー ゴージ | イー 落ち襟 | ウー つりじわ | エー ポケット |
| 2. アー 肩 | イー 落ち襟 | ウー つきじわ | エー ベント |
| 3. アー ゴージ | イー 抜き襟 | ウー つきじわ | エー ベント |
| 4. アー 肩 | イー 抜き襟 | ウー つりじわ | エー ポケット |

[問 26]

次のスラックスのフィッティングポイントのうち、サイズが適切ではない場合にあらわれる現象を1～4より1つ選びなさい。

1. ベルトを締めたとき、ウエストにしわが寄っていない。
2. ウエストに手先が入る程度の余裕がある。
3. 座ったとき、ポケットが大きく開いている。
4. ヒップまわりや太ももまわりにしわが出ていない。

[問 27]

次のジャケットのお直しに関する説明の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 袖丈を詰める場合は、詰め寸法に関わらずピンを縦に打つとよい。
- イ. 着丈出しは、裾に修理跡が残るリスクがあるためできるだけ行わない。
- ウ. 袖口のデザインが本切羽の場合、袖丈詰めは袖山で行う。
- エ. 肩幅出しは、一般的に片側で2cmが限度とされている。

- | | | | |
|---------|------|------|------|
| 1. アー × | イー ○ | ウー ○ | エー × |
| 2. アー × | イー × | ウー ○ | エー ○ |
| 3. アー ○ | イー × | ウー × | エー ○ |
| 4. アー ○ | イー ○ | ウー × | エー × |

[問 28]

次のスラックスのお直しに関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ・一般的に、シングル仕上げよりダブル仕上げの方が (ア) といわれています。
- ・裾をダブル仕上げにする場合、希望するダブル幅の (イ) 倍程度の生地が必要になります。
- ・小柄な方や、スラックス自体が細身の場合は、ダブル幅は (ウ) にした方がバランスが良いとされています。
- ・ダブル幅は (エ) ともいいます。

- | | | | |
|-------------|------|-------|---------|
| 1. アー フォーマル | イー 5 | ウー 細め | エー ヘム幅 |
| 2. アー カジュアル | イー 3 | ウー 細め | エー カブラ幅 |
| 3. アー フォーマル | イー 3 | ウー 太め | エー カブラ幅 |
| 4. アー カジュアル | イー 5 | ウー 太め | エー ヘム幅 |

[問 29]

販売員がお客様に商品をお見せするときには、どんなことに留意すべきでしょうか。不適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 大きい商品のときは、お客様から少し離れてお見せする。
2. 特に予算がなければ、値段の低いものからお見せする。
3. お客様の手で触れていただくように働きかける。
4. 箱や袋に入っている商品は出し、実際に使用する状態にしてお見せする。

[問 30]

クレームの対応として適切なものを○、不適切なものを×としたとき、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 別のスタッフがしたことであれば、自分の責任ではないとはっきりお客様に伝えておく。
- イ. お客様がご不満の気持ちを話されているときは、時折あいづちを打ちながら聞く。
- ウ. クレームの対応状況は、クレームノートなどに残して職場のスタッフ全員が共有できるようにしておく。
- エ. 対応を責任者に代わってもらう場合、先入観になってしまうとよくないので、状況や詳細について自分からは説明せずに引き継ぐようにする。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. アー○ | イー× | ウー○ | エー× |
| 2. アー× | イー○ | ウー× | エー○ |
| 3. アー× | イー○ | ウー○ | エー× |
| 4. アー○ | イー× | ウー× | エー○ |

—— 学科試験は以上です ——