

# 第5回 接客販売技能検定 3級レディー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]



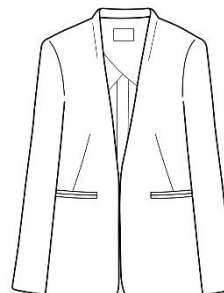
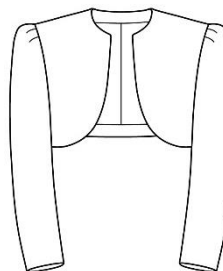
下の ( ) にあてはまる語句を 1~4 より 1つ選びなさい。

**売上高 = 来店客数 × 客単価**  
**客単価 = 商品単価 × ( )**

1. 粗利益率
2. 顧客数
3. 買い上げ点数
4. 来店回数

[問 11]

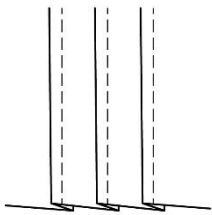
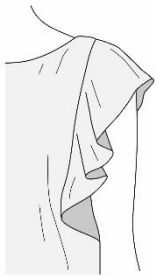
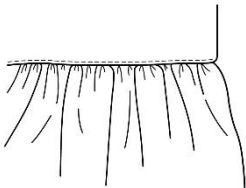
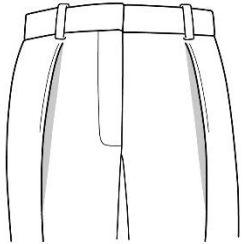
次のアイテムのイラストと名称の組み合わせとして、正しいものを 1~4 より 1つ選びなさい。

ア	イ	ウ	エ
			
<p>スポーツジャケットの一種。メタルボタン、エンブレムなどが特徴。</p>	<p>紳士服仕立てにされたジャケットのこと。しつかりとした作りが特徴。</p>	<p>襟のないジャケットの総称。「カラーレスジャケット」ともいう。</p>	<p>丈の短いジャケットのこと。襟のないデザインが多い。</p>

- |                  |               |              |              |
|------------------|---------------|--------------|--------------|
| 1. アー テーラードジャケット | イー ブレザー       | ウー ノカラージャケット | エー ホロ        |
| 2. アー ブレザー       | イー テーラードジャケット | ウー ノカラージャケット | エー ホロ        |
| 3. アー ブレザー       | イー テーラードジャケット | ウー ホロ        | エー ノカラージャケット |
| 4. アー テーラードジャケット | イー ブレザー       | ウー ホロ        | エー ノカラージャケット |

[問 12]





次のディテール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
			
<p>折山から 1～2 mm程の部分を縫った、ごく細いタックのこと。</p>	<p>一般に、フリルよりも幅の広いひだ飾りのこと。</p>	<p>布を縫い縮めて、小さく不規則なひだを寄せること。</p>	<p>折山を内側に向けて倒したタックのこと。</p>

- |             |         |         |          |
|-------------|---------|---------|----------|
| 1. アー ピンタック | イー ギャザー | ウー ラッフル | エー インタック |
| 2. アー インタック | イー ギャザー | ウー ラッフル | エー ピンタック |
| 3. アー ピンタック | イー ラッフル | ウー ギャザー | エー インタック |
| 4. アー インタック | イー ラッフル | ウー ギャザー | エー ピンタック |

[問 13]

次のシルエット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
			
<p>仏語で「台形」の意味で裾に向けて広がりを持つラインのこと。</p>	<p>直線的でストンと落ちたシルエットのこと。</p>	<p>全体にゆったりとした、寸胴型のシルエットのこと。</p>	<p>膝あたりまでは身体にフィットし、裾で広がるラインのこと。</p>

- |                |             |             |             |
|----------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. アー マーメイドライン | イー サックライン   | ウー ストレートライン | エー トラペーズライン |
| 2. アー トラペーズライン | イー サックライン   | ウー ストレートライン | エー マーメイドライン |
| 3. アー マーメイドライン | イー ストレートライン | ウー サックライン   | エー トラペーズライン |
| 4. アー トラペーズライン | イー ストレートライン | ウー サックライン   | エー マーメイドライン |

[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]

次の既製服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。

顧客から注文を受け、手作業で製作した衣服を ( ア ) と呼ぶのに対し、( イ ) され、商品化された衣服のことを既製服という。その中で、一般の既製服と区別した「高級既製服」のことは ( ウ ) というが、これは既製服を区別するために生まれた言葉である。

- |                |           |             |
|----------------|-----------|-------------|
| 1. アー プレタポルテ   | イー 完全受注生産 | ウー オートクチュール |
| 2. アー オートクチュール | イー 大量生産   | ウー プレタポルテ   |
| 3. アー プレタポルテ   | イー 大量生産   | ウー オートクチュール |
| 4. アー オートクチュール | イー 完全受注生産 | ウー プレタポルテ   |

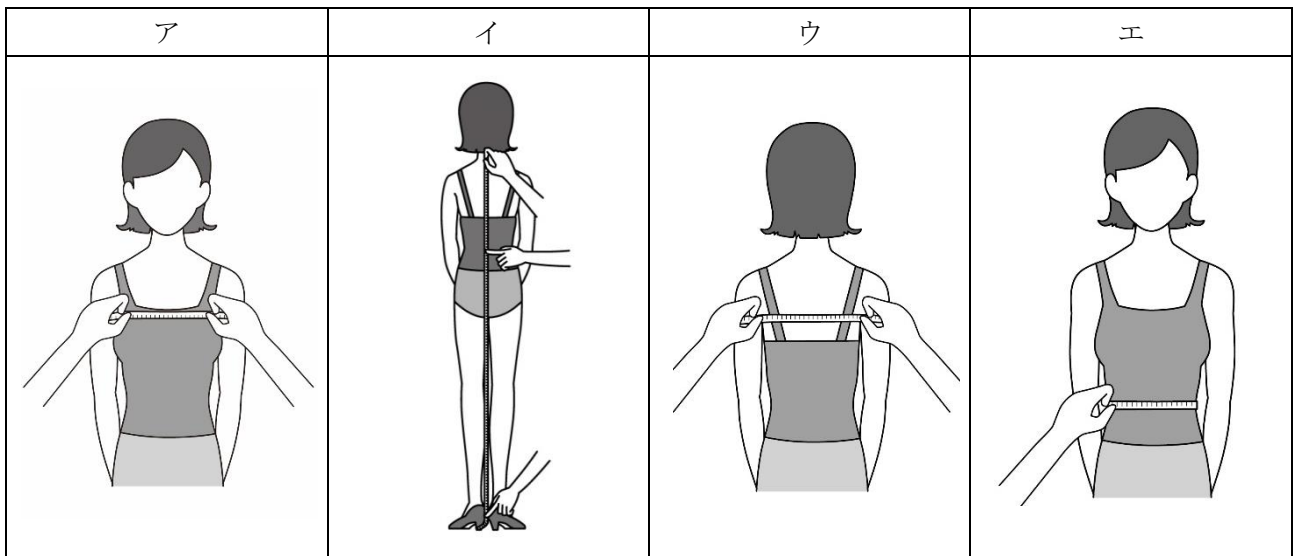
[問 20]

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 胸幅  | イー 総丈 | ウー 背幅 | エー ウエスト |
| 2. アー バスト | イー 総丈 | ウー 横幅 | エー ウエスト |
| 3. アー バスト | イー 背丈 | ウー 背幅 | エー 中ヒップ |
| 4. アー 胸幅  | イー 背丈 | ウー 横幅 | エー 中ヒップ |

[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
( ア )	二の腕部分を、床と水平にメジャーを一周させ計測する
裾丈	バックネックポイントからショルダールポイントを通り、( イ ) のくるぶしまでを計測する
アームホール	ショルダールポイントを起点にし、腕の ( ウ ) を一周させ計測する
首回り	メジャーを ( エ )、首の付け根の少し上を一周させ計測する

- |          |       |         |        |
|----------|-------|---------|--------|
| 1. アー 腕幅 | イー 手首 | ウー 付け根  | エー 寝かせ |
| 2. アー 上腕 | イー 足首 | ウー 太い部分 | エー 寝かせ |
| 3. アー 腕幅 | イー 足首 | ウー 太い部分 | エー 立て  |
| 4. アー 上腕 | イー 手首 | ウー 付け根  | エー 立て  |

[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。
- ・ジャケットの襟がお客様の ( ア ) 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 ( ウ ) にあるか。
- ・ボタンを留めた状態で ( エ ) 周りにゆとりがあるか。

- |              |          |           |      |
|--------------|----------|-----------|------|
| 1. アー ネックライン | イー 打ち合わせ | ウー アームホール | エー 腰 |
| 2. アー 首      | イー ラベル   | ウー アームホール | エー 胸 |
| 3. アー ネックライン | イー ラベル   | ウー 袖口     | エー 胸 |
| 4. アー 首      | イー 打ち合わせ | ウー 袖口     | エー 腰 |

[問 26]

次のスカート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. ウエストに指が 2 本程入る。
2. ヒップの両脇を指でつまむことができる。
3. 裾線が床に対して斜めになる。
4. 脇線が床に対して垂直になる。

[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. 身幅詰めは、脇の縫い目に合わせて上から下に向けてピンを打つ。
- エ. 肩幅出しの限度は、一般的に片側で 2 c m 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]

次のパンツ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。

- ・裾をダブル仕上げにする場合、( ア ) からダブルに折り返すだけの分量が必要になります。例えば 3.5 c m のダブル幅を作るためには、約 ( イ ) c m の長さがなければ作れません。
- ・ダブル幅のことは、( ウ ) ともいいます。
- ・裾幅が ( エ ) 場合、裾が靴に引っかかることがあるのであまりダブル仕上げはお勧めできません。

- |          |       |         |       |
|----------|-------|---------|-------|
| 1. アー 脇線 | イー 8  | ウー ヘム幅  | エー 狭い |
| 2. アー 裾線 | イー 10 | ウー かぶら幅 | エー 広い |
| 3. アー 脇線 | イー 10 | ウー ヘム幅  | エー 広い |
| 4. アー 裾線 | イー 8  | ウー かぶら幅 | エー 狭い |

[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 ——