

# 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 実技試験

令和2年10月9日 実施

## 注意事項

- ①試験時間は20分です。
- ②本試験は選択式で、20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用具を置き、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]

売場にお客様がいらっしゃらないときの販売員の行動として適切なものに○、不適切なものに×をつけたとき、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. 売場の入り口付近で待機の姿勢をとってお客様をお待ちする。
- イ. 陳列棚を整え、ほこりがあれば拭いておく。
- ウ. お客様が入りやすいように、他のスタッフと雑談をする。
- エ. 売れた商品のチェックをし、補充をする。

- |        |     |     |     |
|--------|-----|-----|-----|
| 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○ |

[問 2]

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. 大変お待たせいたしました。こちらがお品物になります。
- 2. 伝票のこちらの箇所にお名前をご記入いただけますか。
- 3. 恐れ入りますが、少々お待ちいただけますでしょうか。
- 4. 申し訳ございません。ただいま店長の鈴木は席を外しております。

[問 3]

お客様の個人情報を扱う上で不適切な販売員の言動を1～4より1つ選びなさい。

販売員：「ではお取り寄せの商品が入荷したら、配送するよう手配いたします。」

お客様：「はい、お願いします。」

販売員：「ではこちらの配送伝票へのご記入をお願いいたします。」

1

お客様：「わかりました。留守がちなので、入荷したら送っていただく前に連絡が欲しいんですけど。」

販売員：「かしこまりました。こちらの電話番号にご連絡するということよろしいでしょうか。」

2

お名前は、〇〇様とお読みするのでしょうか。」

3

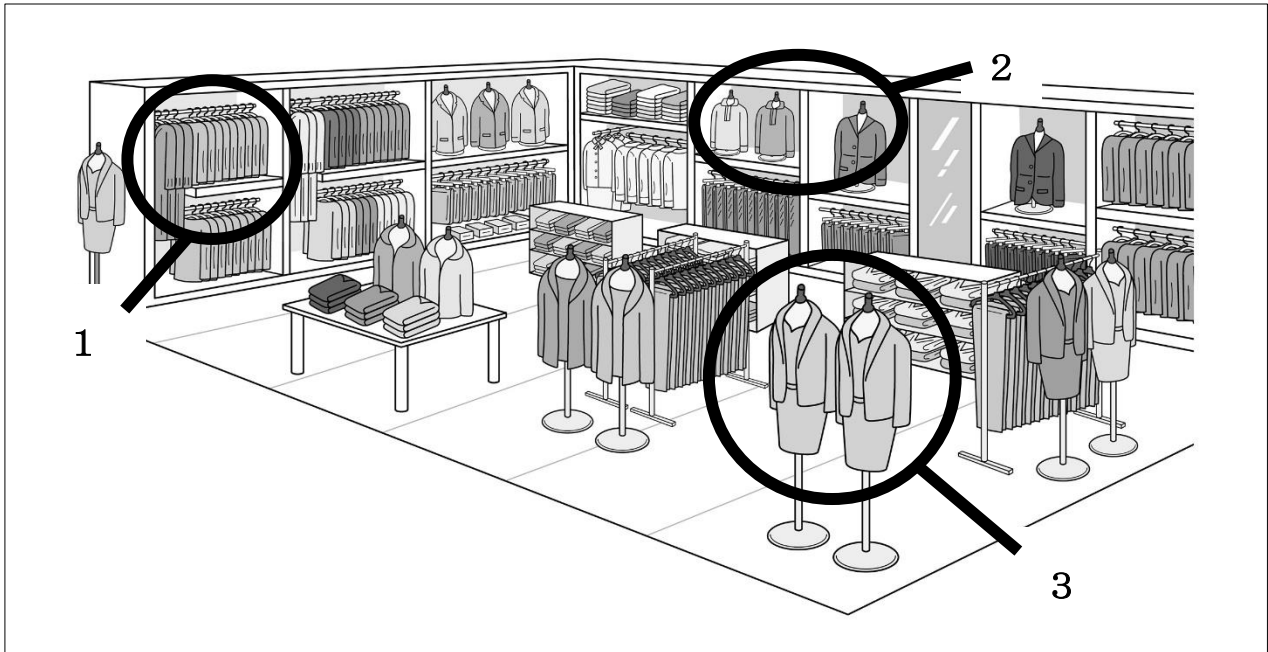
お客様：「はい、そうです。宜しくお願いします。」

販売員：「では伝票をお預かりします。これからパンフレットやセールのご案内もこちらに送らせていただきますね。」

4

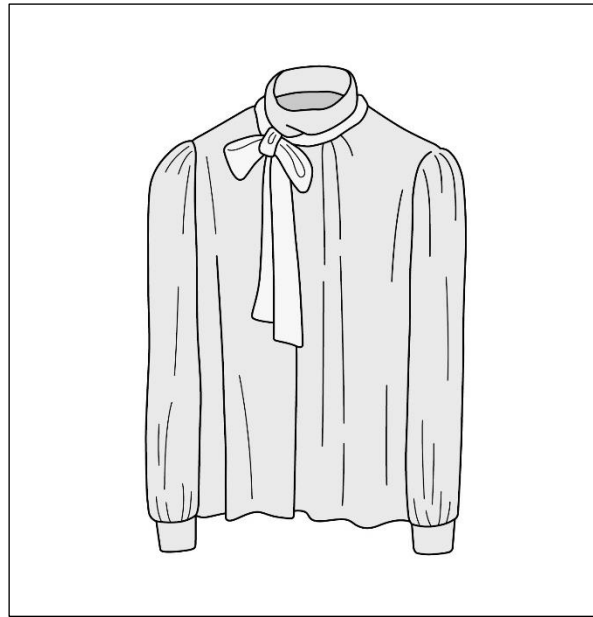
[問 4]

季節感のある、アイキャッチになりそうな新商品が入荷してきました。デザインが斬新なのでそれほど数は売れそうもありません。店内のどこに配置しますか。下の図の1～3より1つ選びなさい。



[問 5]

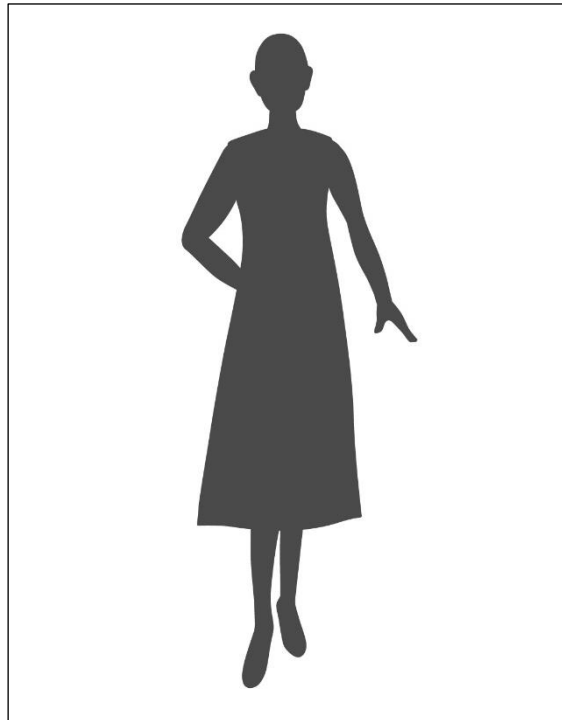
次のうち、イラストのブラウスの特徴を適切に説明しているものを1~4より1つ選びなさい。



1. 「襟元のギャザーがかわいらしい印象のブラウスです。」
2. 「ボウタイが付いていて、とてもフェミニンなブラウスです。」
3. 「ラッフルがあしらわれた華やかなブラウスです。」
4. 「クロスタイが付いているのでフォーマルな雰囲気があります。」

[問 6]

次のうち、イラストのシルエットの特徴を適切に説明しているものを1～4より1つ選びなさい。



1. 「こちらはストレートラインのワンピースです。」
2. 「こちらはペグトップシルエットといいます。」
3. 「こちらのシルエットはロングアンドリーンといいます。」
4. 「こちらはAラインと呼ばれるシルエットです。」

[問 7]

次の綿に関する販売員の説明のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「繊維の表面にあるスケールが水をはじくため湿気がこもらず、気持ちよくお召しいただけます。」
2. 「繊維が中空になっているため空気をよく含み、冬でも暖かい素材です。」
3. 「他の繊維と比べて静電気が起こりにくく、ホコリを吸い寄せないという特徴があります。」
4. 「繊維が長くなるほど高級品とされ、シルクのような風合いがあります。」

[問 8]

次の織物に関する販売員の説明のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「織物とは、たて糸とよこ糸を組み合わせで作る生地のことをいいます。」
2. 「朱子織生地代表として、サテンやベネシャンがあります。」
3. 「平織は滑らかで手触りが良い点が特徴ですが、毛羽立ちやすいという弱点があります。」
4. 「デニムは綾織で織られています。」

[問 9]

次の取扱い表示記号を適切に説明しているものを1～4より1つ選びなさい。

取扱い表示記号：



1. 「液温 30℃を限度とした、洗濯機の弱水流または手洗いができます。」
2. 「液温 40℃を限度とした、非常に弱い洗濯ができます。」
3. 「液温 40℃を限度とした、手洗いによる洗濯ができます。」
4. 「家庭洗濯はできませんが、水洗いすることができます。」

[問 10]

次の販売員の説明で採寸できる箇所として適切なものを1～4より1つ選びなさい。

販売員の説明：「左のショルダーポイントからバックネックポイントを通り、右のショルダーポイントまでを計測します。」

1. 背幅
2. 肩幅
3. 胸幅
4. バスト

[問 11]

次の販売員の説明で採寸できる箇所として適切なものを 1～4 より 1 つ選びなさい。ただし、採寸する商品はセンターラインのあるパンツとします。

販売員の説明：「股ぐりと内股線の交差している部分から裾線までをまっすぐに計測します。」

1. 股下
2. パンツ丈
3. 渡り幅
4. 裾幅

[問 12]

次のフィッティングに関する販売員の動作のうち、適切でないものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1. 全身のバランスが見やすいように、大きな鏡の前にご案内した。
2. お客様に不快感を与えないよう配慮し、不必要にお身体に触れないようにした。
3. 肩の力を抜き、自然な状態で立っていただくため「リラックスしてください」と声をかけた。
4. お客様の真正面に立ち、視線を外さずにフィッティングを行った。

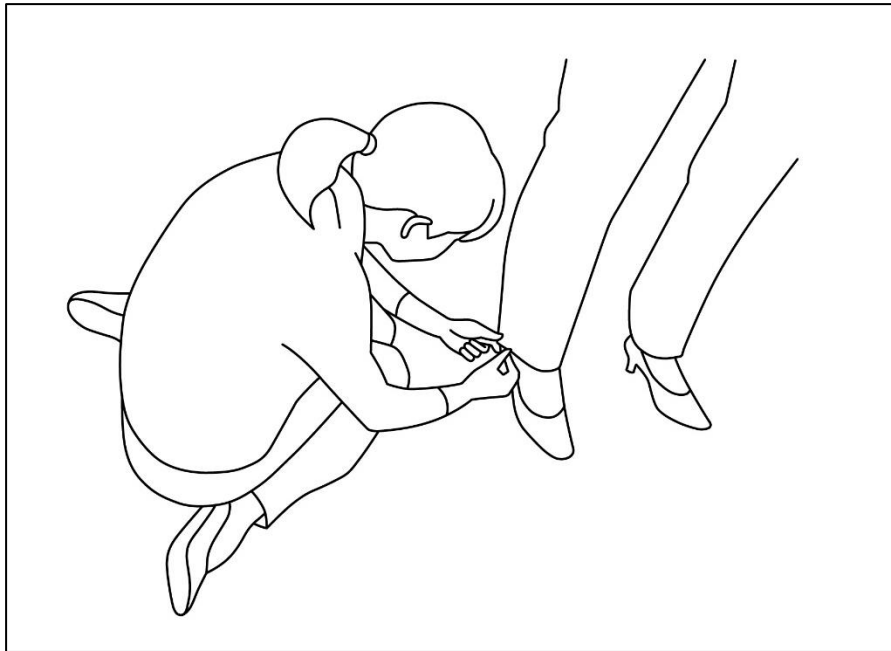
[問 13]

次の販売員の説明のうち、お直しを承る際の説明として誤っているものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1. 「お直しの工程が複雑になるほど工料も高くなってしまいます。」
2. 「詰め寸法が 1 c m 程でしたら、お直しせずにお召しいただくことをお勧めします。」
3. 「既製服であればどのようなお直しでも承れますので、ご安心ください。」
4. 「お直しをすることでシルエットに影響が出て、商品の印象が変わってしまう場合がございます。」

[問 14]

次のイラストは、販売員がピン打ちをしている様子を示しています。販売員の姿勢として不適切な点を正しく指摘したものを、1～4より1つ選びなさい。



1. 両膝を床に付け座り込んでいる
2. 両手でパンツの裾を掴んでいる
3. お客様から視線を逸らしている
4. お客様の右側でピン打ちをしている



[問 15]

次の会話は、お客様と婦人服売場の販売員とのやりとりです。販売員の言葉を受け、お客様が黙ってしまいました。その理由として最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。

販売員：「どのようなジャケットをお探しですか？」

お客様：「仕事でも着られるものが欲しくて。」

販売員：「それでしたらこちらの黒のジャケットがお勧めです。かっちりとしているので、お仕事のと  
きにはぴったりですよ。」

お客様：「・・・」

1. 合わせるボトムスやインナーを提案していないため
2. 試着をお勧めしなかったため
3. 予算をうかがわずにお勧めをしたため
4. お客様の仕事内容をうかがわずに黒のジャケットをお勧めしたため

[問 16]

次の会話は、お客様と婦人服売場の販売員とのやりとりです。販売員の対応によってお客様が黙ってしまいました。その理由として最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。

販売員：「何かお探しですか？」

お客様：「いえ、何かいいものがあれば、と思って・・・。」

販売員：「さようございますか。こちらのスカートはとても人気で、本日やっと再入荷したんです。  
パンツでしたらこちらが今一番売れています。雑誌にも掲載されて、全店で品薄状態になっ  
ています。よろしければご試着だけでもいかがでしょうか。」

お客様：「・・・」

1. スカートとパンツのどちらがいいか迷ったため
2. 品薄と聞きサイズがあるか不安に思ったため
3. 人気商品を二種類しか見せてもらえなかったため
4. 商品を一方的に紹介されて戸惑ったため

[問 17]

あなたは婦人服売り場の販売員です。お客様に商品をお勧めしていたところ、お客様が次のように話されました。( )に入る言葉として最も適切なものを1~4より1つ選びなさい。

お客様：「これも素敵だけど、もう少し他のものも見てから決めようと思います。」

販売員：「( )」

1. 最後の1点ですがよろしいでしょうか。
2. かしこまりました。ぜひご検討ください。
3. きっとこちらの方がお客様にはお似合いですよ。
4. あ、そうですか。ありがとうございました。

[問 18]

ご年配のお客様が売場で何かを探されているようだったのでお声掛けすると、お客様は次のように話されました。お客様の気持ちに寄り添っているという点で最も適切な販売員の言葉を、1~4より1つ選びなさい。

お客様：「孫が今度20歳の誕生日を迎えるので、何かプレゼントでもと思って探しにきたのだけど・・・。」

販売員：「( )」

1. それでしたら、20歳ぐらいの方に人気のこちらの品はいかがでしょう。
2. 今時の若い方は好みが人それぞれありますから、無難なものを選ばれた方がよろしいですよ。
3. それはおめでとうございます。きっと喜んでくださいますね。
4. そうですか。ご予算はいくらぐらいでお考えですか？

[問 19]

商品のデメリットはどのようにお客様に伝えますか。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. クロージングの時に伝える。
2. デメリットを解消するための方法も合わせて伝える。
3. デメリットについては、お客様から聞かれなければ伝える必要はない。
4. お客様を心配させないよう、早口で一気に伝える。

[問 20]

足早に売場にいらっしゃったお客様が、何かを探しているようです。どのように声を掛けますか。適切なものを次の 1~4 より 1つ選びなさい。

1. 「何かお探しでいらっしゃいますか？」
2. 「今日はいいお天気ですね。」
3. 「すてきなバッグをお持ちですね。」
4. 「どうぞごゆっくりご覧くださいませ。」

—— 実技試験は以上です ——