

第6回 接客販売技能検定 1級ギフト販売 学科試験

2021年6月11日実施

注意事項

- ①試験時間は60分です。
- ②本試験は選択式・記述式で、40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（フリガナ）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解答用紙への記入は丁寧に行ってください。欄外に記入された場合や文字が読み取れない場合、解答は無効になります。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

*** 注意事項 ***

- ・しきたりや進物の体裁に関する出題については、一般的な慣習やしきたりに基づき解答すること。
- ・「表書き」は、正確に記入すること。

[問 1]

次の会話中のア～エの言葉遣いが適切であれば○、不適切であれば×をそれぞれ記入しなさい。

お客様：「あら、今日は店長さんいないのかしら？」

販売員：「申し訳ございません。本日店長の佐藤は休みを取っております。明日は出社する予定です。」

ア

お客様：「そうですか。店長さんからおはがきをいただいたので、そのお礼に。明日また来ますね。」

販売員：「はがきをご覧になられたのですね？佐藤に申し伝えておきます。」

イ

ウ

お客様：「では宜しく願います。鈴木といいます。」

販売員：「鈴木様でございますね。明日お待ちしております。」

エ

[問 2]

車椅子のお客様がご来店された場合の対応について、次のア～ウのうち適切なものに○、不適切なものに×をそれぞれ記入しなさい。

ア. 可能な限り、販売員が車椅子を押して店内を案内する。

イ. 何かお手伝いできることはないか、お客様にお尋ねする。

ウ. 体勢を低くして、できるだけお客様と目線の高さを合わせるようにする。

[問 3]

次の決済方法に関する文章を読み、() にあてはまる語句を 1~4 より 1 つ選びなさい。

日本では消費税増税を機に、消費者の利便性や、小売業の生産性向上やマーケティング利用にもつながるとして、キャッシュレス化が推進されています。キャッシュレス決済の手段はいくつかありますが、最近ではスマートフォンにアプリをダウンロードして使用する() による決済方法が急速に増えてきています。

1. クレジットカード
2. 電子マネー
3. デビットカード
4. QR コード

[問 4]

次の文章の() にあてはまる語句を解答欄に記入しなさい。

SDGs は、「(ア) な開発目標」のことで、(イ) 年までによりよい世界を目指す国際目標として 2015 年の国連サミットにて採択されました。「貧困をなくそう」、「つくる責任つかう責任」など 17 のゴールから構成されており、地球上の誰一人として取り残さないことを誓っています。

[問 5]

ア、イの法律に関連のある事例を 1~5 よりそれぞれ記入しなさい。

- ア. 独占禁止法
イ. 景品表示法

【選択肢】

1. お客様の興味を引くように、根拠はないが「抗ウイルス・抗菌」という POP を掲示した。
2. 有名人が来店したので、隠れて写真に撮りツイッターに投稿した。
3. お客様への配送料は出店者が全額負担するよう運営会社側から一方的に依頼された。
4. お客様が購入したばかりの靴を履いて歩いていたらヒールが折れ、足にケガをしてしまった。
5. 他の店舗に人事異動になったので、自分の顧客リストは異動先にもっていった。

[問 6]

ア～ウの にあてはまる語句、または数値をそれぞれ解答欄に記入しなさい。

ア. 売場の成長率目標を 105% で想定すると、前年の売上実績が 3,000 万円だった場合、今年の予算は、 万円の設定になる。

イ. 粗利益高 = - (仕入原価 + ロス高 + 値引高)

ウ. 原価 1,000 円の商品を粗利益率 20% で設定すると、売価 (上代) は 円になる。

[問 7]

次の贈答のしきたりに関する説明のア～ウにあてはまる語句を記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

- ・正式な進物の場合は奉書紙に水引・(ア) を用いるが、一般的な進物には印刷掛け紙を使う。
- ・金封を持参する場合は、正式には (イ) で包む。弔事の包み方は、最初に (イ) の (ウ) 側を折りたたむ。

[問 8]

次のア～ウの用途に適した表書きについて、正しく記入しなさい。(漢字の場合は、正確に記入しなさい。また、複数ある場合は代表的なものを 1 つ記載しなさい。)

- ア. 神社に地鎮祭のお礼の金封をお渡しする。(「御礼」以外)
- イ. スポーツの合宿などへ激励の気持ちを込めて差し入れをする。
- ウ. 転勤や海外赴任をされる方へお別れを惜しんで金品を贈る。

[問 9]

一般的に、頂きものをしてお返しが不要な場合の例を 2 つ挙げなさい。

[問 10]

次の二十四節気に関する表でア～ウにあてはまる語句を、それぞれ漢字で記入しなさい。

名称	概要
(ア)	6月6日頃、稲などの穀物の種をまく時期
(イ)	8月23日頃、暑さがそろそろおさまる時期
立冬	この日から (ウ) の前日までが暦の上では冬となる

[問 11]

次の二十四節気に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

二十四節気の一つ「(ア)」は、一年で最も日が短い日であり、この日を境に昼間の時間が伸びていきます。具体的な日にちとしては、現在の暦では (イ) 頃にあたります。栄養補給のためにかぼちゃを食べたり、体を温めるために (ウ) に入ったりと、様々な習わしがあります。

[問 12]

年末に門松やしめ縄などの正月飾りを飾る場合、飾らないほうが良いという日にちを2つ挙げ、その理由をそれぞれ説明しなさい。

[問 13]

次の国民の祝日に関する説明について、ア～オにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(ただし、ウ・エの解答は順不同、同じ記号には同じ語句が入ります。)

国民の祝日は法律で定められており、「〇月〇日」と日にちが固定されているものと、「〇月第〇〇曜日」のように定められているものがあります。現在成人の日は (ア) に、敬老の日は (イ) が該当する日となっています。具体的な月日が明記されていない祝日は「(ウ)」と「(エ)」であり、毎年2月に翌年の (ウ) と (エ) が発表されます。また、前日と翌日の両方を国民の祝日に挟まれた平日は (オ) となります。

[問 14]

次のア～ウの歳時記について説明した文の、誤っている箇所と、それを正しく訂正した内容をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 節分とは本来年 4 回あるが、現在は特に立春の前日の意味で使う。邪気を払うため、豆まきをしたり、焼いた鯛の頭を柊（ヒイラギ）の葉にさして玄関に飾ったりする。
- イ. 中秋の名月は、新暦の 9 月 15 日の夜にあたり、月見団子や果物、秋の七草、灯明などを供えて実りの秋を祝う。
- ウ. 八十八夜とは、立春から数えて 88 日目にあたる日のことで、茶摘みや糺撒きの時期とされる。具体的な日には 5 月 20 日頃を指す。

[問 15]

一般的に、「寒中御見舞」を使ってよい時期、「余寒御見舞」を使ってよい時期についてそれぞれ答えなさい。

[問 16]

次のア～ウの出産の行事に関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 出産祝いは、お七夜からお食い初めの頃までを目安としてお祝いを贈る。
- イ. 出産内祝いを贈る際、命名札をつける場合は、掛け紙には贈り主の名字を入れる。
- ウ. お宮参りの際は、祝い着を着た赤ちゃんをお母さんが抱いて産土神にお参りし、健やかな成長を祈る。

[問 17]

数え年で 61 歳を迎えることを「還暦」という理由を、次の 2 つの指定用語をすべて使用して 15～30 文字程度で説明しなさい。

〔指定用語〕 干支、戻る

[問 18]

次のライフイベントに関するア～ウの説明のうち、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 一般的に七五三は 3 歳の男女、5 歳の男児、7 歳の女兒が神社や氏神に祈願する行事である。以前は数え年でお参りしていたが、今は満年齢でお参りすることが多い。
- イ. 十三参りは、由来は諸説あるが主に関西地方で行われる行事で、数え年で 13 歳になる男の子が虚空蔵菩薩へお参りをする。
- ウ. 厄難に遭遇する恐れが多いとされる年を「厄年」といい、男性は数え年の 25 歳、42 歳、61 歳、女性は数え年の 19 歳、33 歳、37 歳が厄年にあたる。

[問 19]

次の結納品の名称と目的に合う品物は何か、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

品物	名称	目的
白い（ア）の束	友白髪	共に白髪が生えるまで長生きするようにと願う
干した（イ）	寿留女	幸せな家庭を築く女性の象徴
一對の白無地の（ウ）	末広	一家の繁栄を祈願

[問 20]

次のア～ウの婚礼のしきたりに関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚式に出席する男性の昼の正装はモーニングコート、女性はアフタヌーンドレスである。
- イ. 新郎新婦の衣装は、神前結婚式、仏前結婚式、人前結婚式いずれも、男性は紋付羽織袴、女性は白無垢が一般的である。
- ウ. 披露宴に夫婦で出席した場合、引出物は同じものを 2 つ渡すとよい。

[問 21]

次のア・イの用途に適した進物の体裁（のしの有無・水引・表書き）をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚式を挙げた神社に、挙式料とは別にお礼のお金を渡す。（「御礼」以外）
- イ. 遠方から披露宴に出席してくれた親戚に、交通費を渡す。

[問 22]

次の結婚記念日の年数と名称の表について、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

年数	名称
5年目	(ア)
20年目	(イ)
30年目	(ウ)

[問 23]

次のア～ウの仏式の弔事のしきたりに関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 通夜と告別式は両方参列するのがマナーである。
- イ. 会葬御礼は、通夜や告別式に香典を持参した会葬者にお渡しする品物のことである。
- ウ. 「冥福」「成仏」「往生」「供養」はいずれも仏教用語のため、仏式の弔事でしか使わない言葉である。

[問 24]

神式の葬儀で行う「直会」とは何かを、10～30文字程度で簡潔に説明しなさい。

[問 25]

葬儀に関して、僧侶にア～ウの目的でお金を渡す場合の表書きをそれぞれ記入しなさい。(漢字の場合は、正確に記入しなさい。また、複数ある場合は代表的なものを1つ記入しなさい。)

- ア. 通夜や葬儀などで、僧侶に読経をしてもらったお礼としてお金を渡す。(「御礼」以外)
- イ. 僧侶に斎場や自宅に出向いてもらった場合に、読経のお礼とは別にお金を渡す。
- ウ. 僧侶が通夜ぶるまいや精進落としを辞退された場合に、お金を渡す。

[問 26]

仏壇の購入に関するア～ウの贈答の場合の体裁(のしの有無・水引・表書き)をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 新たに仏壇を購入し、僧侶に開眼供養をしてもらった場合のお礼を渡す。(「御礼」以外)
- イ. 新たに仏壇を購入した家の仏壇披露に、金封を持参する。
- ウ. 開眼式と同時に故人の法要を行う際に、金封を持参する。

[問 27]

次のア～ウの表書きを使う用途についてそれぞれ記入しなさい。

- ア. 松の葉
- イ. 薄謝
- ウ. 謹呈

[問 28] 次のア・イの用途に適した表書きをそれぞれ記入しなさい。

- ア. 新築した家の披露に来ていただいた方に記念品を渡す。
- イ. 取引先の新社屋が建ち、落成式にお祝いを持参する。(「御祝」以外)

[問 29]

次のア～ウの褒章の名称を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 農業、商業、工業等の業務に精励し、他の模範となるような技術や事績を有する方
- イ. 会社経営、各種団体での活動等を通じて、産業の振興、社会福祉の増進等に優れた業績を挙げた方
- ウ. 長年にわたり社会に奉仕する活動(ボランティア活動)に従事し、顕著な実績を挙げた方

【選択肢】

- | | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| 1. 紅綬褒章 | 2. 緑綬褒章 | 3. 黄綬褒章 | 4. 紫綬褒章 |
| 5. 藍綬褒章 | 6. 紺綬褒章 | | |

[問 30]

「本復内祝」という表書きは、どのような用途に使用するか、またその際の掛け紙の体裁（のしの有無・水引）はどのようにしたらよいかそれぞれ記入しなさい。

[問 31]

「災害お見舞」の贈答に一般的に好適品とされる品物を1つ挙げ、その理由を説明しなさい。

[問 32]

「香典返し」の品物として一般的に不適品とされる品物を1つ挙げ、その理由を説明しなさい。

[問 33]

「満中陰」とは何を指すか、指定用語を全て使用して50文字～80文字程度でそれぞれ簡潔に説明しなさい。

〔指定用語〕 忌明け、中陰

[問 34]

関東地方では「結納を交わす」、関西地方では「結納を納める」という理由について、指定用語を全て使用して50文字～80文字程度で簡潔に説明しなさい。

〔指定用語〕 交換、受書

[問 35]

「取引先の本社が新しいビルへ移転するので、お祝いを贈りたい。」というお客様に対して、ふさわしい品物とその進物の体裁（のし・水引・表書き）をそれぞれ記入しなさい。

[問 36]

「仏式の葬儀に参列いただいた方に、当日香典返しを渡した。いただいた香典が高額だった方に、当日渡した香典返しと別に忌明け後に品物を贈りたい。」というご要望のお客様には、どのような掛け紙をご提案するとよいか。理由を含めて 30～50 文字程度で説明しなさい。

[問 37]

下記のア、イの新しい形のギフトについて、どのようなものかを簡潔に説明しなさい。

ア. ソーシャルギフト (デジタルギフト)

イ. 体験ギフト (体験型ギフト)

[問 38]

アプローチ時のトークは状況によって使い分ける必要があります。次の事例がマインドアプローチトークにあたる場合は1、ダイレクトアプローチトークにあたる場合は2をそれぞれ記入しなさい。

ア. お客様が特定の商品を見ていらっしゃる時

イ. 「荷物をおまとめしましょうか?」といった気遣い

ウ. ゆっくりと商品をご覧になっていただけるような雰囲気をつくりたい

[問 39]

販売に必要な情報収集活動に関する文章を読み、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. 自社(自店)の強み、弱みを抽出して戦略を考えることをPEST分析という。

イ. 時代の変化は激しいので、今後の方向性を予測することは意味がない。

ウ. マーケティングの4P分析とは、Product、Price、Place、Promotionの4つを指す。

[問 40]

他のスタッフの販売スキルを向上させるための教育方法について、次のア～ウにあてはまる語句をそれぞれ選びなさい。

ロールプレイングという教育手法は、接客場面をシミュレーションすることで接客技術やコミュニケーション能力を高めたりするのに効果的です。特に（ア. 1. お客様役 2. 販売員役）を演じることは、お客様の気持ちを体感することになり、接客力の向上スキルアップにもつながります。ロールプレイングを実施するときには場面を（イ. 1. 長め 2. 短め）に設定した方が、振り返りがしやすくなります。フィードバック時には、やる気と自信をつけさせるために、必ず（ウ. 1. 上手くできた点 2. 改善すべき点）についても触れておくことが重要です。

—— 学科試験は以上です ——