

第6回 接客販売技能検定 1級レディスファッション販売 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

[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：「では宜しくお願ひします。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。


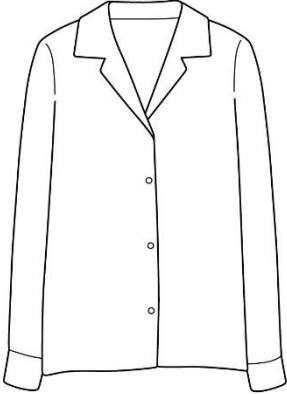
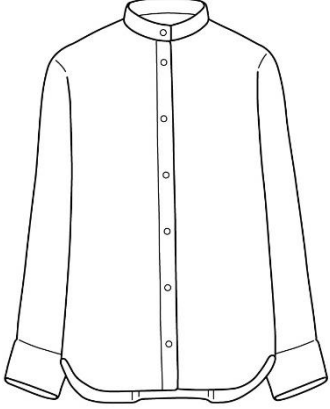
[問 6]

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。

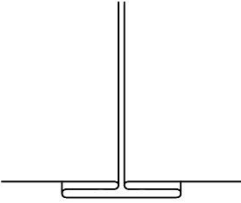
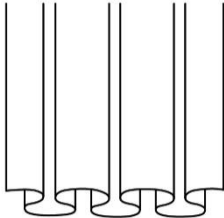
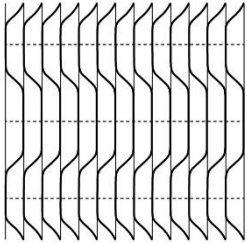
[問 7]

次のア～ウのアイテムの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>一番上のボタンがなく、襟元がV字に開いたシャツのこと。</p>	<p>襟元が開かれたシャツのこと。前立ての上部を下襟として折り返したデザインが特徴。</p>	<p>スタンドカラーシャツの一種で、襟に帯状の布が取り付けられたシャツのこと。</p>



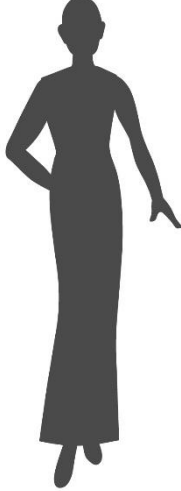
[問 8]

次のア～ウのプリーツの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>「逆さの」という意味で、ボックスプリーツを裏返したプリーツのこと。</p>	<p>プレスをしていない、丸みを帯びたプリーツのこと。「ソフトプリーツ」ともいう。</p>	<p>「意匠を凝らした」という意味で、デザイン性のあるプリーツの総称。また細かくたたんだを手芸的なタッチで留める方法のこと。</p>

[問 9]

次のア～ウのシルエット・ラインの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>「帝国」という意味で、ウエストを高く高めた直線的なシルエットのこと。</p>	<p>「袋」の意味で、全体的に寸胴型をしたシルエットのこと。</p>	<p>「鉛筆」の意味で、身体の線に沿った細長くまっすぐなシルエットのこと。</p>

[問 10]

次のア～ウの説明に最もあてはまるファッション関連用語を選択肢 1～6 よりそれぞれ選びなさい。

- ア. 「未熟、未開」などの意味で、原始的で素朴なさま、デザインのこと。
- イ. 「透明な、透けた」の意味で、オーガンジーやシフオンのように透ける素材を使用した衣服に用いられる表現のこと。「シースルー」と同義。
- ウ. 「土臭い、泥臭い」の意味で、ファッションにおいてはベージュやブラウンなどの色味をイメージさせるときに用いられる言葉。

【選択肢】

- | | | |
|--------------|-----------|---------|
| 1. トランスペアレント | 2. BCBG | 3. アーシー |
| 4. ネイチャー | 5. プリミティブ | 6. クロシェ |

[問 11]

次のブランドに関する説明について、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

シャネルは、1909年ガブリエル・シャネルによって設立されたブランドです。ウエアやバッグ、アクセサリー、コスメなど幅広く展開し、ウエアにおいては(ア)素材を使用したアイテムが代名詞ともいわれます。シャネルの死後は、(イ)が35年以上に渡ってアーティスティックディレクターを務めました。

[問 12]

次の説明に最もあてはまるブランド名を記入しなさい。

1969年、川久保玲がスタートしたファッションブランドで、80年代にパリコレで発表した、穴の開いたセーターや黒を用いたファッションは「黒の衝撃」と呼ばれます。創業時から変わらないアバンギャルドで独特な川久保のファッションは外国人デザイナーにも大きな影響を与えており、「世界で最も影響力のあるデザイナーランキング」に選出されることもあります。

[問 13]

次の綿に関する説明について、() に最もあてはまる語句・数字をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

綿は天然繊維の中で最も使用されている繊維であり、その種類も豊富です。一般的には、繊維が(ア)くて短いものは下級、(イ)く長いものが高級とされます。生産地で大別すると、インド綿やパキスタン綿は(ウ)番手ほど、エジプト綿は(エ)番手以上とされますが、近年では産地、品種ともに複雑多様化しています。また製品の高級化志向が高まり、原綿も(イ)くて長い(オ)綿が多用されるようになっていきます。

[問 14]

次の絹に関する説明について、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

絹は他の天然繊維とは異なり(ア)を主体としています。生糸は、しなやかさを持つ(イ)と、それを覆う(ウ)で構成されています。製品にする際には、精練することで(ウ)を取り除き、(イ)のみ使用します。

[問 15]

次のナイロンに関する説明について、誤っているものを 1～5 より 1つ選びなさい。

1. フィラメントが多く、ステープルの割合は非常に少ない。
2. ナイロンの特徴はその強度であり、最も強い繊維のひとつとされている。
3. しわになりにくく汚れが落ちやすい反面、ハリやコシがない。
4. 熱可塑性が低く、型崩れを起こすことがある。
5. 長時間日光にさらすと、黄変することがある。

[問 16]

次のアンゴラに関する説明文には誤っている箇所があります。それを正しく指摘したものを選択肢 1～4 より 1つ選びなさい。

アンゴラはアンゴラうさぎから採れる絨毛繊維で、多くは中国産です。直径 10～30 ミクロンと細く、しなやかさ、軽さが特徴です。アンゴラはウールと同様クリンプがあり、スケールが表面に見られます。強度が低いため、製品となった後も着用中に自然に脱落してしまう欠点があります。

【選択肢】

1. アンゴラはアンゴラうさぎではなくアンゴラ山羊から採れる。
2. アンゴラの直径は 50 ミクロンと太く、組織の密度が高いことが特徴である。
3. アンゴラにはクリンプがなく、表面にスケールもない。
4. アンゴラには強度があり毛の脱落もほぼないため、扱いやすい繊維といえる。

[問 17]

次の表について、() にあてはまる皮革の名称をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

皮革の名称	特徴
(ア)	仔牛、山羊、羊などの革の銀面の裏側を、サンドペーパー等を使用して起毛させたもの。摩擦により毛羽が脱落しやすい。
(イ)	成牛革の裏面を起毛させたもの。(ア) に比べ、粗く毛足が長い。
(ウ)	牛革の銀面をサンドペーパー等で擦り、ピロードのような風合いに仕上げたもの。

[問 18]

次のア～ウの染色に関する説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 糸や生地を染液に浸して染める染法を浸染といい、先染めや後染めがある。
- イ. 捺染とはプリントのことで、型染めともいわれる。
- ウ. 染色の安定性を示す染色堅牢度は、1 級が最も堅牢度が高い。

[問 19]

次のア～エの繊維に使用できる指定用語をそれぞれ 1 つ記入しなさい。

- ア. 亜麻
- イ. ダウン
- ウ. ビキューナ
- エ. ポリエステル系合成繊維

[問 20]

次の取扱い表示に関するア～ウの説明のうち、誤った説明を 1 つ抽出し、その記号とともに正しい説明を記入しなさい。











- ア. 2014 年の改訂では、それまでの「回復不可能な損傷を起こさないための情報を提供する」という意味のものから、「この方法で洗濯するとよい」という指示に表示方法が変更された。
- イ. 現行の取扱い表示では、家庭洗濯だけでなく商業クリーニングについても表示者が責任を持って表示するよう義務付けられている。
- ウ. 取扱い表示の記号を並べる順番は定められており、その順序は「家庭用品品質表示法」に基づいている。

[問 21]

次のア～エの説明にあてはまる取扱い表示を、選択肢 1～10 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 洗濯処理後のタンブル乾燥ができる。(排気温度の上限は最高 60℃)
- イ. 石油系溶剤での通常のドライクリーニング処理ができる。
- ウ. 液温は 40℃を限度とし、手洗いによる洗濯処理ができる。
- エ. ぬれつき干し乾燥がよい。

【選択肢】

1		2		3		4		5	
6		7		8		9		10	

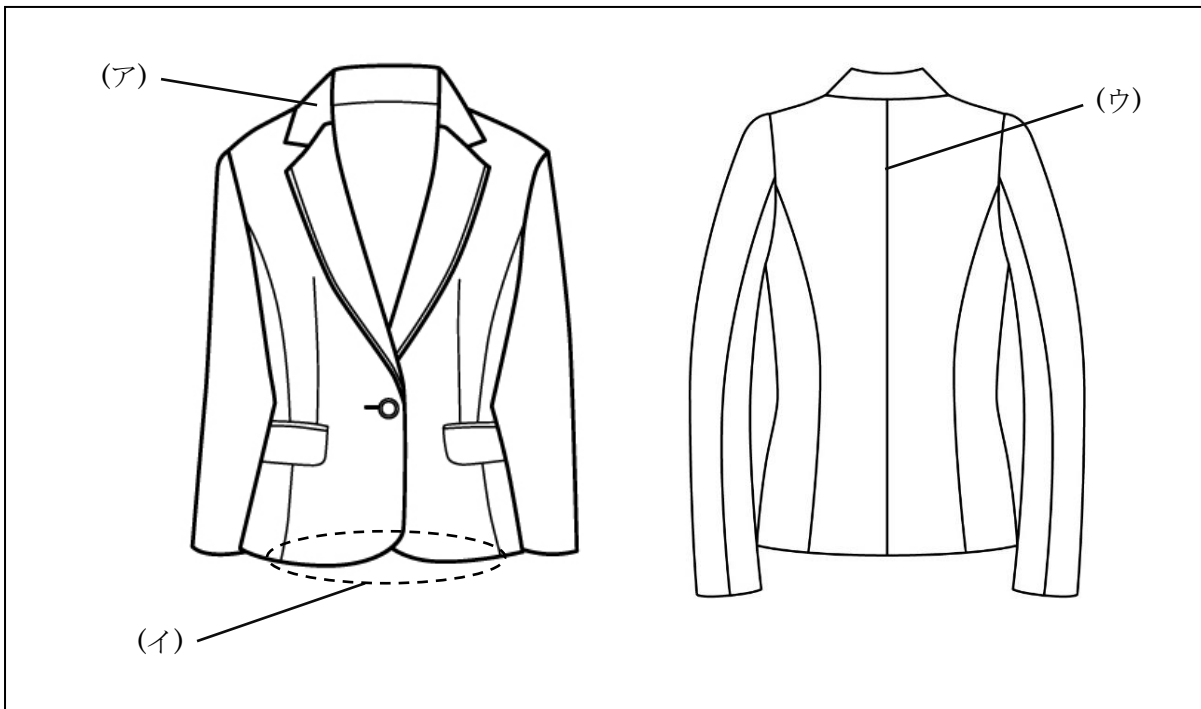
[問 22]

次の 1～4 のドライクリーニングに関する説明のうち、適切ではないものを 1つ選びなさい。

1. 水ではなく有機溶剤を使用して洗浄している。
2. 飾りボタンなどの付属品に対する影響がほぼなく、形状を変化させずに仕上げることができる。
3. 水洗いと比較し、型崩れや収縮が起こりにくい。
4. 油性の汚れを落とすことには適しているが、水性の汚れを落とすことには適していない。

[問 23]

次のア～ウが示す各名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 24]

次の説明に最もあてはまる縫製技術の名称をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 袖山や袖下などの部分を身体にフィットさせるために用いられる。布地をぐし縫いして縮め、アイロンでプレスをして自然な立体感やシルエットを作ることを指す。
- イ. ジャケットの袖口の折り返しや身頃の裾に用いられる。糸を斜めに交差させて布の端を留め、生地がほつれないよう固定する方法のこと。

[問 25]

次の星どめに関する説明について、誤っているものを1～5より1つ選びなさい。

1. 表地に針目を目立たせずに返し針をして留めるステッチのことをいう。
2. 縫い付ける力が弱く、糸が抜けやすいという欠点がある。
3. 前端や襟端などを落ち着かせるために用いられる。
4. 見返しと芯地を落ち着かせる目的でジャケットに用いられる。
5. ミシンではできず、手縫いによって施されるステッチである。

[問 26]

次のパンツの検品ポイントについて、() に最もあてはまる語句の組み合わせを選択肢 1~4 の中から 1 つ選びなさい。

パンツの検品ポイント (一部)

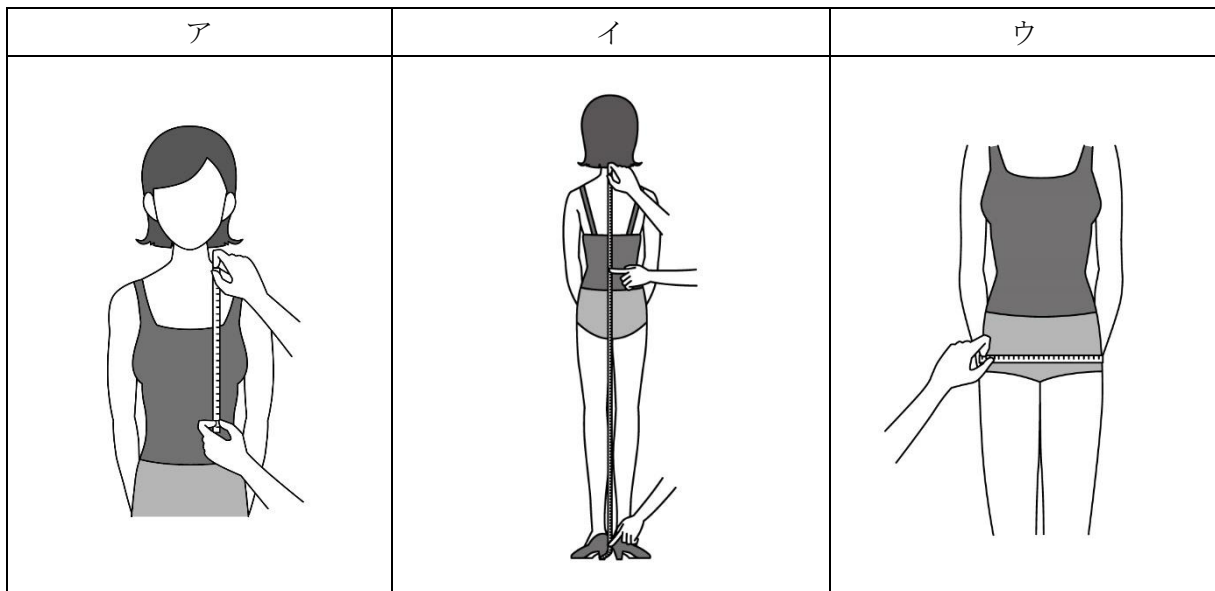
- ・ステッチは均一で縫い曲がりや (ア) がないか。
- ・(イ) は左右対称になっており、先端にえくぼがないか。
- ・ほつれやすい生地には (ウ) が施されているか。
- ・ポケットの袋は (エ) やロックミシンがかけてあるか。

【選択肢】

- | | | | |
|-------------|----------|-----------|---------|
| 1. アー 目飛び | イー ダーツ | ウー 裁ち目かがり | エー 返し縫い |
| 2. アー 縫い止まり | イー ダーツ | ウー リンキング | エー 留め縫い |
| 3. アー 縫い止まり | イー ベルト通し | ウー リンキング | エー 返し縫い |
| 4. アー 目飛び | イー ベルト通し | ウー 裁ち目かがり | エー 留め縫い |

[問 27]

次のア~ウの方法で採寸できるボディサイズの名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 28]

次の J I S 規格によるサイズ表示に関する説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. J I S 規格では「着用者」について、【乳幼児用／少年用／少女用／成人男子用／成人女子用／老人用】の 6 つに区分している。
- イ. J I S 規格では、規制衣料品は着用の仕方により【全身用／上半身用／下半身用】の 3 つに区分している。
- ウ. J I S 規格にないサイズの場合、製品ごとに定められている基本身体寸法について、適正に着用できる範囲の寸法を設定し表示することができる。

[問 29]

次の表について、ア～ウにあてはまる数字をそれぞれ記入しなさい。ただし、表は A 体型、身長 158 cm の場合とします。

バストサイズ	J I S サイズ
(ア) c m	5 号
9 2 c m	(イ) 号
(ウ) c m	1 1 号

[問 30]

次の表について、ア～エにあてはまる語句・数字をそれぞれ記入しなさい。

略号	体型
A	各身長と (ア) において、標準的なヒップの大きさ
(イ)	A 体型よりヒップが 4 cm 小さい人の体型
A B	A 体型よりヒップが (ウ) cm 大きい人の体型
B	A 体型よりヒップが 8 cm (エ) 人の体型

[問 31]

次の採寸方法で計測できるジャケットの寸法の名称を記入しなさい。

採寸方法：ジャケットの正面で、片側の腕の付け根下部分から、反対側の腕の付け根下部分までを一直線に採寸する。

[問 32]

次のスカートのフィッティングポイントについて、() に最もあてはまる語句の組み合わせを選択肢 1～5 の中から 1 つ選びなさい。

スカートのフィッティングポイント (一部)

- ・ウエストには (ア) が入る程度のゆとりがあるか。
- ・お腹やヒップのあたりに (イ) がないか。
- ・(ウ) には軽くつまめる程度のゆとりがあるか。
- ・(エ) が真直ぐに降りているか。
- ・(オ) は床に対して水平になっているか。

【選択肢】

- | | | | | |
|---------------|---------|--------|----------|---------|
| 1. アー トップス | イー 横じわ | ウー 渡り | エー 地の目 | オー ウエスト |
| 2. アー こぶし 1 個 | イー 横じわ | ウー ヒップ | エー ファスナー | オー 裾 |
| 3. アー 指 2 本 | イー ピリつき | ウー 渡り | エー 地の目 | オー 裾 |
| 4. アー こぶし 1 個 | イー ピリつき | ウー ヒップ | エー 脇線 | オー ウエスト |
| 5. アー 指 2 本 | イー 横じわ | ウー ヒップ | エー 脇線 | オー 裾 |

[問 33]

次のコートのフィッティングに関する説明について、誤っているものを 1～5 より 1 つ選びなさい。

1. 「肩が落ち着いている」とは、コートの肩先がお客様の肩先より内側にある状態をいう。
2. コートのフィッティングにおいては、中に着用するものを十分に考慮する必要がある。
3. サイズが適しているとき、襟の返り線がネックラインにフィットし落ち着きが見られる。
4. 腕を上げたときに、引っ張られるような感覚がある場合はサイズが適していない。
5. 前の打ち合わせが重なり、前裾が上がる状態を「裾が拝む」という。

[問 34]

次のア～ウのジャケットの修理に関する説明には、それぞれ誤った記述があります。例に倣い、誤った箇所を修正しなさい。

例) ジャケットの袖口で袖丈詰めをするときは、ピンを縦方向に打つとよい。

修正) ピンを縦方向に打つ → ピンを横方向に打つ

- ア. 肩幅詰めを行う場合、肩線を中心にバストから背幅の位置くらいまでを、袖ぐりと平行につまんでピンを打つ。
- イ. 身幅詰めを行う場合、脇の縫い目の前後をつまみ、上から下に向かってピンを打つ。アームホールも詰めるときは、アームホールの詰め寸よりも袖幅の詰め寸を大きくする。
- ウ. 袖口で丈詰めができないジャケットは、袖山をカットして袖丈を詰める。詰め寸法が大きい場合は、アームホールの縫い代を出して袖山との寸法を合わせるのが一般的である。

[問 35]

次のパンツの修理に関する説明について、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

パンツのシルエットを変えずに身幅を詰めるためには、(ア) から裾までの幅を詰めます。詰め寸法が少ない場合は (イ) 側だけで詰めますが、詰め寸法が多い場合には (ウ) がずれないように外側と内側の両方で詰めます。内側にピンを打つときは、(エ) の部分を起点として自然なラインで裾までピンを打ちます。

[問 36]

なで肩のお客様がジャケットを着用したときの状態と対応について、ア～ウにそれぞれ解答しなさい。

- ア. ジャケットに現れる不具合を2つ挙げなさい。
- イ. シルエットが崩れる原因を説明しなさい。
- ウ. 売場でできるシルエットの崩れを解消する方法を1つ挙げなさい。

[問 37]

パンツ着用時、次のようなシルエットの崩れが起こる原因を 30 字以内で説明しなさい。

シルエットの崩れ：前身頃の股ぐりあたりに放射状のしわが出る

[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とき
- 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면을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 ——