

# 第6回 接客販売技能検定 2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50分です。
- ②本試験は選択式で、50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

**\* 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。

[問 1]

リアル店舗とインターネット通販の違いに関する以下の文章を読み、( ) にあてはまる語句を、1～8 よりそれぞれ選びなさい。

リアル店舗の強みは、( ア ) による専門的な情報提供が受けられ、その場で実物を体感できること、そして ( イ ) 演出によってショッピングの楽しさが提供できることにある。一方、インターネット通販の強みは時間や場所の制限がないこと、( ウ ) や商品評価を参考に比較が容易なこと、そして品揃えの豊富さなどが挙げられる。最近、リアル店舗で商品の実物を確認してからインターネット通販で購入するという消費者の傾向が見られるが、これを ( エ ) という。

【選択肢】

- |             |            |        |       |
|-------------|------------|--------|-------|
| 1. ショールーミング | 2. デジタル    | 3. 口コミ | 4. 映像 |
| 5. ウェブルーミング | 6. オムニチャネル | 7. 販売員 | 8. 空間 |

[問 2]

次の会話中、ア～エの言葉づかいが適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

お客様：「さっき問い合わせの電話をした〇〇ですが、パンフレットをいただきにきたんですけど。」

販売員：「〇〇様ですね。お電話を受けた担当者はただいま席を外しておりますが、

ア

こちらをお渡しするようにと伺っております。」

イ

お客様：「ありがとう。支払いにこの商品券は使えるのかしら？」

販売員：「はい。ご利用できます。」

ウ

お客様：「じゃ、検討してまた来ますね。」

販売員：「はい。お待ちしております。」

エ

[問 3]

海外からいらっしゃったお客様への配慮に適さないものを1~4より1つ選びなさい。

1. マナーは国によって異なるため、日本でのマナーを伝えることが必要である。
2. 宗教上の理由によって、食べることを禁じられている食材があるので気を付ける。
3. 日本では当たり前のジェスチャーも、他の国では他の意味になる場合がある。
4. 直接のコミュニケーションを取ることが大事なので、翻訳ツールは使用しないようにする。

[問 4]

日本では2019年10月より消費税が10%に引き上げられましたが、8%の税率のまま据え置きにする軽減税率制度の対象となっているものを1~4より1つ選びなさい。

1. ワイン
2. 米
3. 頭痛薬
4. 化粧品

[問 5]

次の景品表示法に関する説明が、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. 商品のデメリットを表示しないことも不当表示にあたる。
- イ. 口頭によるセールストークは景品表示法の対象である。
- ウ. 景品表示法に違反する行為があった場合には、経済産業省による行政処分を受ける。
- エ. 販売する商品の表示が適切なものであるか、小売業者がチェックすることはできない。

[問 6]

次の売場のレイアウトに関する説明が、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. 売場のレイアウトは、お客様用導線は短く、販売員導線は長くとるようにする。
- イ. 高級商品を扱っている場合は、売場内の通路幅は狭くする。
- ウ. 入口が狭く奥行きのある売場の場合、店の奥に魅力的なディスプレイを配置する。
- エ. 売場内の死角にあたる効率の悪い場所をデッドスペースという。

[問 7]

棚卸の意義について次のア～ウにあてはまるものを 1～7 の中からそれぞれ選びなさい。

棚卸は、実際の商品を確認して（ア）を評価することと、正確な在庫状況を把握し、帳簿上の数字との差異である（イ）を把握するために実施されます。また、帳簿との差異によって、その期の（ウ）が確定されます。棚卸の結果を見て、なぜ差異が生じたのか、その原因を突き止めて問題を改善し、再発防止に努めなければなりません。

【選択肢】

- |         |        |            |       |
|---------|--------|------------|-------|
| 1. 商品ロス | 2. 売上  | 3. デッドストック | 4. 利益 |
| 5. 商品価値 | 6. 値入率 | 7. 棚卸減耗    |       |

[問 8]

次のア～ウの掛け紙に関する説明が、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 正式な掛け紙は、奉書紙と水引、のしを使い、結婚の場合は 2 枚重ねの奉書紙を使う。
- イ. 掛け紙が重なる場合の合わせは、慶事や一般贈答の場合は右側を内側に、弔事の場合は左側を内側にするのが一般的である。
- ウ. 短冊は、一般的には慶事の贈答品には使わない。

[問 9]

次のア～ウの水引に関する説明が、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 水引は日本独自の風習に由来する。
- イ. 水引は通常は奇数でまとめたものを 1 本として使うが、婚礼の場合は 10 本にして使う。
- ウ. 「あわじ結び」は「あわび結び」ともいい、慶事・弔事の両方に用いられる。

[問 10]

次ののしについて説明した文の、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。  
(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

古来は（ ア ）の身を薄くそいで干したものを贈答品に添えていました。現在では、（ イ ）の紙を折ったものの中に、（ア）に見立てた短冊型の紙片を入れています。のしには「引きのばす」という意味合いがあるため、弔事や（ ウ ）の用途には使いません。

【選択肢】

- |        |       |         |
|--------|-------|---------|
| 1. あわび | 2. 紅白 | 3. 快気内祝 |
| 4. 魚   | 5. 黄色 | 6. お見舞い |

[問 11]

次の目録に関する説明について、正しいものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 目録は、大きいものを贈る場合や当日品物が間に合わないような場合に渡す。
2. 目録の上包みには「目録」「御祝」などの表書きと贈り主の名前を記載する。
3. 慶事の場合は奉書紙を二つ折りにし、折り山を上にして使う。

[問 12]

次のア～ウのお返しに関する説明が、正しいければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 病気見舞いのお返しは、病気が完治してから贈らないと失礼にあたる。
- イ. 風水害や火事などでお見舞いをいただいた場合には、いただいた金額の 3 分の 1 から半額程度の品物をお返しするのが一般的である。
- ウ. 企業や団体から慶弔の贈り物をいただいた場合は、お返しは不要である。

[問 13]

次の二十四節気について、ア～ウにあてはまる語句を 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。(日付は毎年変動するためおおよその時期となっています。)

名 称	時 期
( ア )	4 月 5 日頃
( イ )	8 月 8 日頃
立冬	( ウ ) 頃

【選択肢】

- |             |              |             |
|-------------|--------------|-------------|
| 1. 穀雨       | 2. 立秋        | 3. 清明       |
| 4. 立夏       | 5. 処暑        | 6. 大暑       |
| 7. 11 月 8 日 | 8. 11 月 23 日 | 9. 12 月 8 日 |

[問 14]

次のア～ウの贈答品の持参の仕方、渡し方に関する説明が、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 祝儀袋や不祝儀袋は、ふくさに包んで持参するのが正式である。  
イ. 贈答品を風呂敷に包んで持参するのは、現代ではマナー違反とされる。  
ウ. 贈答品をお店の手提げ袋に入れて持参する場合は、袋ごとお渡りする。

[問 15]

次のア～ウのシーズンイベントについて、( ) にあてはまる語句を 1～4 の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 節分は ( ) にあたる日で、豆まきをし邪気を追い払います。

【選択肢】

- |          |          |          |            |
|----------|----------|----------|------------|
| 1. 立春の前日 | 2. 立春の当日 | 3. 立春の翌日 | 4. 2 月 3 日 |
|----------|----------|----------|------------|

イ. 秋分の日は ( ) 頃で、秋のお彼岸の中日にあたります。

【選択肢】

- |            |             |             |             |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. 9 月 9 日 | 2. 9 月 15 日 | 3. 9 月 23 日 | 4. 9 月 30 日 |
|------------|-------------|-------------|-------------|

ウ. 孫の日は 10 月の ( ) 日曜日です。

【選択肢】

- |        |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|
| 1. 第 1 | 2. 第 2 | 3. 第 3 | 4. 第 4 |
|--------|--------|--------|--------|

[問 16]

次のシーズンイベントのうち、日にちが毎年変動しないものを1～4より1つ選びなさい。

1. イースター
2. ハロウィン
3. 中秋の名月
4. 八十八夜

[問 17]

次のお正月に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

お正月の期間を（ア）といい、地方によって期間は異なります。歳神様へのお供えとして飾った鏡餅を床の間から降ろし、砕いて食べる行事を（イ）といいます。  
また、お正月に飾った門松や注連飾りを焼く行事のことを（ウ）もしくはどんど焼き、どんど焼きといいます。

【選択肢】

- |        |        |        |
|--------|--------|--------|
| 1. 小正月 | 2. 左義長 | 3. 松の内 |
| 4. 三が日 | 5. 鏡開き | 6. 初詣  |

[問 18]

次の母の日・父の日に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 母の日・父の日ともに日本特有の風習である。
2. 母の日は5月第2日曜日、父の日は6月第3日曜日に行われるイベントである。
3. 母の日は赤いカーネーションを贈り、父の日は白いカーネーションを贈るのが一般的である。

[問 19]

次のア～ウのお中元に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. お中元は、仏教行事の「盂蘭盆会」という行事に由来する。
- イ. 東京を含む一部の地域とそれ以外の地域で贈る時期が違う。
- ウ. お中元を贈る時期を逃した場合は、全国的に「暑中御見舞」で贈ると良い。

[問 20]

次の土用に関する説明について、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 土用は、立春、立夏、立秋、立冬それぞれの前後 18 日間を指す。
2. 「丑の日」とは土用の期間で十二支をあてはめた「丑」にあたる日のことを言い、暦によっては期間中に 2 回ある年もある。
3. 立秋前の土用が「夏の土用」として最も有名である。

[問 21]

次のお歳暮に関する説明について、正しいものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. お歳暮を贈る時期は 12 月初旬から 12 月 31 日までが一般的である。
2. お歳暮を贈る時期を逃してしまった場合は、一般的には年が明けてからすぐに「余寒御見舞」「余寒御伺い」で贈るとよい。
3. 先様にご不幸があった場合は、忌明けが済んでいれば「御歳暮」を贈ることは失礼にはならない。

[問 22]

次のア～ウの出産祝いに関する説明が、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 出産の知らせを聞いたら、生後すぐから 2 週間以内にお祝いを贈るのが一般的である。
- イ. 出産祝いの掛け紙は、「御出産御祝」や「祝 御出産」とし、生まれた赤ちゃんの名前を入れる。
- ウ. 出産祝いの品物は、赤ちゃんが使うおもちゃや洋服のほか、お母さんが使うものでもよい。

[問 23]

次のア～ウの七五三に関する説明が、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 11 月 15 日に 3 歳男児、5 歳女児、7 歳男児・女児が神社や氏神にお参りに行く行事である。
- イ. 七五三の祈祷をお願いした時に、神社からもらう細長い飴を「千歳飴」という。
- ウ. 神社へ祈祷のお礼をする場合の表書きは、「御初穂料」「御玉串料」などとする。



[問 24]

次のア～ウの就職祝いに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 就職祝いは、就職が決まってから入社式までの間に贈るとよい。
- イ. 就職祝いの掛け紙は、その会社にずっと勤め続けられるようにという意味合いで、水引は紅白5本の結び切りとする。
- ウ. 就職祝いは、一般的にお返しはしなくてもかまわないが、する場合は表書きは「内祝」とし、子供の名前を入れる。

[問 25]

次の厄年・厄除けに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 男性は25歳、42歳、60歳、女性は19歳、32歳、37歳がそれぞれ厄年にあたり、一般的に厄年は数え年で計算する。
- イ. 男女それぞれ3つの厄年の真ん中にあたる年齢を「本厄」と言う。
- ウ. 厄年の前年を「前厄」、翌年を「後厄」といい、前後を含む3年間は特に気を付ける時期とされている。

[問 26]

次のア～ウにあてはまる賀寿の名称を1～8の中から選びなさい。年齢は全て数え年とする。

- ア. 77歳
- イ. 88歳
- ウ. 99歳

【選択肢】

- |       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 1. 卒寿 | 2. 還暦 | 3. 喜寿 |
| 4. 白寿 | 5. 米寿 | 6. 傘寿 |
| 7. 古稀 | 8. 緑寿 |       |

[問 27]

次のア～ウの進物の体裁について、正しいものを1～8の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 十三参りで神社へ謝礼を渡す
- イ. お食い初めのお祝いを贈る
- ウ. 帯祝いのお返しを贈る

【選択肢】

1. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御初膳御祝」
2. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御帯祝」
3. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御袴着御祝」
4. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御供」
5. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御初穂料」
6. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「内祝」
7. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「内祝」
8. のしあり、紅白10本結び切り、表書き「内祝」

[問 28]

次の婚礼のしきたりに関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 結婚式の挙式と披露宴は必ず両方出席してもらおう。
2. 縁談や結納から立ち会う人を仲人といい、挙式・披露宴のみに立ち会う人を頼まれ仲人という。
3. 結納金を新郎から贈る場合の表書きは「御袴料」「袴地料」、女性からのお返しをする場合は「御帯料」「小袖料」とするのが一般的である。

[問 29]

次のア～ウの結婚式・披露宴に関する説明が、正しいければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. キリスト教式の結婚式は、信者でなくてもホテルや結婚式場のチャペルで挙式することができる。
- イ. 仏前結婚式は寺院で行うため、参列者の服装は黒い和装か洋装が一般的である。
- ウ. 神前結婚式では、新郎新婦で三々九度の盃を重ねる儀式がある。

[問 30]

次のア～ウの結婚祝いのお返しに関する説明が、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 披露宴の参列者に対しては、当日に記念の品として「引出物」もしくは「引菓子」を渡す。
- イ. 引出物の掛け紙は「寿」とし、両家の連名を入れるのが一般的である。
- ウ. 結婚のお祝いを頂き、披露宴に参加されない方には挙式前にお返しを贈る。

[問 31]

次の媒酌人へのお礼について説明した文章の、ア～ウにあてはまる語句を 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。

媒酌人へのお礼は、挙式の（ ア ）に両家でお伺いするのが正式ですが、当日にお礼をすることも多くなっています。表書きは「御礼」、水引は紅白もしくは金銀の（ イ ）とし、のしを付けます。名入れは（ ウ ）を書きます。

【選択肢】

- |             |            |           |
|-------------|------------|-----------|
| 1. 一週間前     | 2. 翌日以降    | 3. 一週間後   |
| 4. 10 本結び切り | 5. 5 本結び切り | 6. 5 本蝶結び |
| 7. 両家の連名    | 8. 新郎新婦の名前 | 9. 新姓のみ   |

[問 32]

次のア～ウの結婚に関する贈答品の説明が、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚式場の係の方や美容師の方に心づけを渡す場合は、のしあり紅白 5 本蝶結びで「御祝儀」もしくは「寿」とする。
- イ. 新婦が嫁ぎ先へ挨拶に行く際の手土産は、のしあり紅白 10 本結び切りで「寿」もしくは「御土産」とする。
- ウ. 結婚記念日のお祝いを贈る場合は、のしあり紅白 5 本蝶結びで「〇〇式御祝」もしくは「祝 〇〇式」とする。

[問 33]

次のア～ウの結婚記念日にあてはまる結婚年数を、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 真珠婚式
- イ. 革婚式
- ウ. 磁器婚式

【選択肢】

- |         |         |         |         |
|---------|---------|---------|---------|
| 1. 1年目  | 2. 3年目  | 3. 10年目 | 4. 15年目 |
| 5. 20年目 | 6. 25年目 | 7. 30年目 | 8. 50年目 |

[問 34]

次のア～ウの香典返しに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 会葬御礼と香典返しは、同じ意味合いである。
- イ. 香典返しとして、いただいた香典の金額の3分の1から2分の1程度のお返しをするのが一般的である
- ウ. 香典返しを受け取った場合は、贈り主へ礼状を出すのがマナーである。

[問 35]

次の神式の葬儀に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 神式の葬儀は「葬場祭」もしくは「神葬祭」といい、仏式の通夜・葬儀・告別式を兼ねて行う。
2. 神式の葬儀は神社で行うのが一般的である。
3. 神式の葬儀に参列する場合は、数珠は持参しない。

[問 36]

次のキリスト教の葬儀に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 亡くなった日をカトリックでは「昇天・帰天記念日」、プロテスタントでは「召天記念日」という。
2. 式の法要にあたるものを、カトリックでは「記念式」、プロテスタントでは「追悼ミサ」という。
3. 葬儀に弔慰金を持参する場合は、表書きを「御香典」とする。

[問 37]

次のア～ウの弔事の対応に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

ア. 6月末に亡くなった方の新盆は翌年に行う。

イ. 新盆を迎える家庭では、白い盆提灯を用意して故人をお迎えする。

ウ. 新盆に金封を持参する場合は、「御佛前」の表書きで持参し、お返しは「御供養」の表書きとする。

[問 38]

次のア～ウの形見分けに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

ア. 形見分けとは、故人の大事にしていたものを身近な人に分けることを言い、一般的には目上の人にはしない。

イ. 形見分けは、仏式では忌明けの法要の後に行い、掛け紙は掛けないで渡す。

ウ. 形見分けをもらった人はお返しをするのが一般的である。

[問 39]

次のア～ウの用途に最も相応しい表書きを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

(ただし、同じ選択肢を2回使うことはできません。)

ア. 主に学校など公共性の高い団体に品物を贈る。

イ. 目下の人へ、ささやかな感謝やねぎらいの品物を贈る。

ウ. 商用目的で、記念品などちょっとしたものをお客様に贈る。

【選択肢】

1. 寸志

2. 粗品

3. 上

4. お伺い

5. おうつり

6. 寄贈

[問 40]

次の用途に最もふさわしい進物の体裁を、1～7の中から1つ選びなさい。

**【用途】**

転職により退職される方へ品物を贈る。

**【選択肢】**

1. のしなし、紅白5本蝶結び、表書き「御退職御祝」
2. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「御退職御祝」
3. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御退職御祝」
4. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御退職御祝」
5. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御贐」
6. のしなし、紅白5本蝶結び、表書き「謹呈」
7. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御礼」

[問 41]

次のア～ウの用途に最も相応しい表書きを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 地鎮祭の際に、近所へのご挨拶に品物を持参する。

イ. 上棟式で工事関係者に金封を渡す。

ウ. 中古マンションを購入し、引越したことに対してお祝いを贈る。

**【選択肢】**

- |         |          |          |
|---------|----------|----------|
| 1. 御玉串料 | 2. 御礼    | 3. 御祝儀   |
| 4. 御挨拶  | 5. 御新築御祝 | 6. 御新居御祝 |

[問 42]

次のア～ウの褒章の名称を、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 公益のため私財を寄附した方

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. 褒章を授与される方が団体等である場合

**【選択肢】**

- |         |         |         |
|---------|---------|---------|
| 1. 黄綬褒章 | 2. 緑綬褒章 | 3. 紅綬褒章 |
| 4. 紺綬褒章 | 5. 藍綬褒章 | 6. 紫綬褒章 |
| 7. 褒状   | 8. 飾版   |         |

[問 43]

次のア～ウの用途に最も相応しい掛け紙の体裁を、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

(同じ選択肢を複数回選択することも可能です。)

ア. 病氣見舞いをもらったが、引き続き療養中なので一旦お返しを贈る。

イ. けがが無事に完治し退院したので、お見舞いのお返しの品物を贈る。

ウ. 台風で被害にあった知人を訪ねる際に、品物を持参する。

**【選択肢】**

1. のしなし、水引なし、表書き「御見舞」
2. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「御見舞」
3. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御見舞」
4. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「快気祝」
5. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「快気内祝」
6. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「御見舞御礼」
7. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御見舞御礼」
8. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御礼」

[問 44]

次のア～ウの好適品・不適品の説明として、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 新築祝いの贈り物として、小物入れなどの器類は避ける方がよい。
- イ. 賀寿のお祝いの贈り物として、お皿などの割れ物は相応しくない。
- ウ. 神式の葬儀のお供え物には、果物・海産物・お酒などが適している。

[問 45]

次の用途と好適品の組み合わせについて、正しいものを1～4より1つ選びなさい。

	用途	好適品の例
1	香典返し	お茶、海苔、昆布、鰹節など
2	快気内祝	石鹸、洗剤、タオル、食品類など
3	出産祝い	ベビー服、おもちゃ、砂糖菓子など
4	病気お見舞い	雑誌、パジャマ、ガウン、白や赤の花束など

[問 46]

次の地域による違いの説明について、誤っているものを1～3より1つ選びなさい。

1. 忌明けの香典返しの表書きとして「志」が一般的だが、北海道・東北地方では「満中陰志」を使うことが多い。
2. お盆の時期は、東京を含む一部の地域では7月13日～16日、それ以外では8月13日～16日となっている。
3. お正月の期間は、1月7日までが一般的だが、1月15日までの地域もある。



[問 47]

売場内の鏡の前で、お客様にストールを巻いて試していただいています。この後どのように対応しますか。適切なものには1を、不適切なものには2をそれぞれ記入下さい。

販売員：「とてもよく似合っています。」

お客様：「本当？この色とても好きなんですけど、でもちょっと年齢的に派手じゃないかしら。」

- ア. すぐに他の地味な色のストールをお持ちする。
- イ. 派手に見えないコーディネートや巻き方を提案する。
- ウ. なぜ似合っているのかを具体的に説明する。
- エ. 一人で考えていただいた方がよさそうなので、少し離れて距離を取る。

[問 48]

お客様が欲しいとおっしゃる商品が現在欠品中で、来週には入荷する予定です。お詫びをし、来週入荷することを伝えた後の販売員の対応について不適切なものを、次の1～4より1つ選び下さい。

1. 来週入荷した頃にご来店いただくようお願いする。
2. 今在庫のある商品で似たものを提案し比較していただく。
3. お急ぎかを確認し、お急ぎであれば在庫のある店舗を探してご案内する。
4. 入荷したらご連絡を差し上げるかどうかをお尋ねする。

[問 49]

固定客づくりに関する次の文章を読んで、適切なものには1、不適切なものには2をそれぞれ記入下さい。

- ア. 売場やショップで顧客の情報は共有化し、担当の販売員が休みの時は他のスタッフが対応できるようにしておく。
- イ. 来店頻度が多く、購買額が高いお客様にはショップカードのポイント率を高く設定するなど、差をつける。
- ウ. お客様に覚えていただくために、自分の名前を伝えておく。
- エ. お客様の職業や家族構成、ライフスタイルに関することはプライバシーの問題になるので聞かないようにする。

[問 50]

店内案内の表示がわかりにくい、というお客様からのクレームには、どのように対応するのがよいでしょうか。適切なものには1を、不適切なものには2をそれぞれ記入下さい。

- ア. お客様が勘違いをしている場合は、まず説明をして誤解を解く。
- イ. ご不便をおかけしたことを謝罪し、お客様が話される内容を聞いたうえで対応する。
- ウ. お詫びをして丁寧に説明したところ納得されたので、上司や関連部署には報告しなかった。

—— 学科試験は以上です ——