

第 6 回 接客販売技能検定 3 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 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

*** 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]

日本の小売業における顧客満足の現状について、適切なものに○、不適切なものに×を付けた場合、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. 顧客をリピーター化するために、顧客満足度は重要である。
- イ. 最高の顧客満足とは、顧客の「不満」を解消することである。
- ウ. 基本的な顧客満足は多くの小売業で達成されている。

- 1. アー○ イー○ ウー×
- 2. アー○ イー× ウー○
- 3. アー○ イー× ウー×
- 4. アー× イー○ ウー○

[問 2]

店頭での販売員のふるまいについて、最も不適切なものを1～4より1つ選びなさい。

- 1. 第一印象は変わりにくいので、接客の初めに好感を持ってもらうことが大事である。
- 2. 五感の中で目から入る情報が最も大きいため、身だしなみには気を使うべきである。
- 3. 接客中の姿勢は崩した方が、お客様もリラックスすることができる。
- 4. お客様にお詫びを申し上げるときには、45度の最敬礼でお辞儀をする。

[問 3]

電話応対時の販売員の言葉遣いとして適切なものを、1～4より1つ選びなさい。

- 1. 「もしもし。〇〇店の△△と申します。いつもありがとうございます。」
- 2. 「お取り寄せの品のほう、本日入荷いたしました。」
- 3. 「お電話が少々遠いようなのですが。」
- 4. 「もしよろしければ、ご覧になられてみてください。」

[問 4]

日本の現状について、() 内に当てはまるものを、1～3 より 1 つ選びなさい。

65 歳以上の人口が全人口に対して 7% を超えると「高齢化社会」、14% を超えると「高齢社会」、21% を超えると「超高齢社会」と呼ぶが、日本は () の段階に突入している。

【選択肢】

1. 高齢化社会
2. 高齢社会
3. 超高齢社会

[問 5]

フリマアプリやネットオークションなど、消費者が消費者にモノやサービスを販売するビジネス形態のことを何と言いますか。1～4 より 1 つ選びなさい。

1. B to B
2. B to C
3. B to E
4. C to C

[問 6]

コンプライアンス上、販売員の行動で適切なものを、次の 1～4 より 1 つ選びなさい。

1. お客様から「これ国産？」と聞かれ、わからなかったのでとっさに「はい、そうです。」と答えた。
2. 2 着で 10,000 円のセール商品を、1 着しかいないというお客様に 1 着 5,000 円で販売した。
3. 組成表示の混用率を確認してから、接客や POP でカシミヤ 100% と伝えるようにした。
4. セール品として仕入れたので元の価格がわからないが、特別価格品として販売した。

[問 7]

職場でのコミュニケーションが円滑に進むために必要なことは何か。不適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 職場で話をするときは、要点を整理し、順番を考えて話すようにする。
2. 好き嫌いの感情は態度に表さないようにする。
3. あまり親しくない人にも自分から挨拶をする。
4. 自分の知っていることは相手も知っているはずなので、説明は省く。

[問 8]

次のような事例の場合、どのようなディスプレイ構成で演出すればよいでしょうか。1～4より1つ選びなさい。

事例

同じ商品の色、デザイン、素材違いなど、バリエーションを見せたい

1. 三角形構成
2. リピート構成
3. シンメトリー構成
4. アシンメトリー構成

[問 9]

商品の発注と検品作業時に販売員が気をつけるべきことに関する文章を読み、不適切なものを1～4より1つ選びなさい。

発注する際は、品切れを起こさず、かつ過剰な在庫を抱えない数量を見極めることが重要である。

1

商品が納品されたら、検品作業を行う。検品では、仕入伝票と商品の価格・数量があっているか、

2

値札の付け違いがないかを確認する。傷や汚れの確認は店頭で陳列してからあとで行う。

3

4

[問 10]

ある日の売上が 50 万円、その日ご来店いただいたお客様の数が 40 名、買い上げ率が 25%だった場合、平均単価はいくらになりますか。1～4 より 1つ選びなさい。

1. 12,500 円
2. 25,000 円
3. 50,000 円
4. 1～3 に正解はない

[問 11]

次の冠婚葬祭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. 冠礼は、人生の成長に伴う儀礼で、具体例として出産や七五三、長寿などを指す。
イ. 婚礼は、結婚に関して行うお祝い事のこと、お見合いや結納は含まれない。
ウ. 葬儀は、人の死に関してとり行われる行事や儀式のことである。
エ. 祭祀は、春や秋に神社で行われる五穀豊穡を願うお祭りのことを指す。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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 12]

次の掛け紙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。

慶事でお金以外のものを包む場合は、正式には (ア) ・水引・のしを使用します。
慶事の水引は紅白、弔事の水引は黒白が一般的ですが、いずれも濃いほうが (イ) になります。慶事の印刷掛け紙を (ウ) と呼ぶことがありますが、弔事の掛け紙には使いません。
複数の商品を贈る際は、(エ) に掛け紙を掛けます。

- | | | | |
|----------|-----|-------|----------|
| 1. アー奉書紙 | イー左 | ウー短冊 | エーいずれか1つ |
| 2. アー半紙 | イー左 | ウーのし紙 | エー全部 |
| 3. アー奉書紙 | イー右 | ウーのし紙 | エーいずれか1つ |
| 4. アー半紙 | イー右 | ウー短冊 | エー全部 |

[問 13]

次の掛け紙の書き方について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. 表書きは、毛筆や筆ペンがない場合は、万年筆で書いて構わない。
2. 贈り主が複数名の場合は、小さく全員の名前を記載するようにする。
3. 連名で名入れをする場合は、目上の人の名前を右から順に書くが、左上に宛名を入れる場合は、目上の人の名前を左から順に書く。
4. 名入れの場所に贈り主の名刺を貼るのは、正式な方法の一つである。

[問 14]

次のお歳暮について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. お歳暮は、中国から伝わった三元の一つの行事に由来する。
2. お歳暮は12月中旬から12月31日頃までに贈るのが一般的である。
3. お歳暮では、生鮮食品を贈るのはタブーとされる。
4. 全国的に「御歳暮」の表書きを使用する。

[問 15]

次の節句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。

節句とは、日本の暦において、伝統的な年中行事を行う季節の節目となる日のことです。
(ア)の節句以外は、月と日の数字が重なる日に設定されています。現代の日本では
(イ)つの節句があります。節句のうち3月3日は(ウ)の節句、9月9日は(エ)
の節句と呼ばれます。

- | | | | |
|---------|-----|------|------|
| 1. アー人日 | イー5 | ウー上巳 | エー重陽 |
| 2. アー人日 | イー7 | ウー上巳 | エー端午 |
| 3. アー上巳 | イー7 | ウー人日 | エー端午 |
| 4. アー上巳 | イー5 | ウー人日 | エー重陽 |

[問 16]

次の出産内祝い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. 出産内祝いは、表書きは「内祝」とし、生まれた子どもの名前を入れる。
2. 掛け紙とは別に、生まれた子どもの名前を入れた命名札をつけることもある。
3. 内祝いの品物は出産後 30 日ぐらいを目安に贈るとよい。
4. 2 人目の子どもの出産内祝いは、いただいた金額の 3 分の 1 程度にする。

[問 17]

次の入学祝い、卒業祝い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. 入学祝いは、入学式の 1 か月前から当日の間に贈るとよい。
2. 卒業祝いと入学祝いは、別々に贈ってもよいが、時期が近い場合は卒業祝いを省略して、入学祝いを贈るのが一般的である。
3. 入学祝いをいただいたら、必ずお返しをする。表書きは「内祝」として子供の名前を入れる。
4. 入学祝いには、学用品、辞書、図書カードなど勉強に使うものが好適品である。

[問 18]

次の成人式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. 以前は1月15日が「成人の日」だったが、現在は1月の第2月曜日が「成人の日」にあたる。
イ. 成人式には数え年で20歳の人が出席する。
ウ. 進物を贈る場合は、表書きは「御成人御祝」や「成人式御祝」などとする。
エ. 進物を贈る場合は、水引は紅白10本結び切りとし、のしを付ける。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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]

次の結婚祝い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. 結婚祝いで品物を贈る場合の表書きは、「御結婚御祝」もしくは「寿」が一般的である。
- イ. 結婚祝いの掛け紙はのしを付け、紅白又は金銀5本結び切りにする。
- ウ. 結婚のお祝いで現金を渡す場合は、お札が偶数の枚数になるように入れる。
- エ. 事前に結婚お祝いのご祝儀を渡していれば、挙式当日は改めて持参しなくてもよい。

- 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 20]

次の結婚式の引出物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. 結婚式の引出物は、品物2品と引菓子1品を用意するのが決まりごとである。
- イ. 引出物の掛け紙の表書きは、すべて「寿」でよい。
- ウ. 引菓子は、バームクーヘンなどが好適品であり、日持ちのしない生菓子は避けたほうが良い。
- エ. 名入れは品物には新郎新婦の名前を、引菓子には両家の連名を入れる。

- 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 21]

次の結婚後の年数と結婚記念日の名称の組み合わせについて、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

	結婚後の年数	名称
1	10年目	錫婚式
2	25年目	銀婚式
3	30年目	ルビー婚式
4	50年目	金婚式

[問 22]

次の仏式の葬儀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. お通夜や告別式に参列する場合は、喪服でなくダークスーツでよい。
- イ. お通夜と告別式の両方に参列する場合は、お通夜にも告別式にも香典を持参するのがマナーである。
- ウ. お通夜に参列した方に、焼香後軽い食事や飲み物を用意してもてなすことを「通夜ぶるまい」という。
- エ. 葬儀を終え、お世話になった僧侶や親族に食事をもてなすことを、「精進落とし」もしくは「精進上げ」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 23]

次の神式の葬儀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。

仏教の通夜にあたる儀式を神式では通夜祭、葬儀と告別式を兼ねたものを(ア)と呼びます。(イ)で忌明けとなり、近親者を招いて(ウ)を行います。参列者は、焼香ではなく(エ)を行います。

- | | | | |
|----------|--------|-------|--------|
| 1. アー葬場祭 | イー五十日祭 | ウー霊祭 | エー玉串奉奠 |
| 2. アー葬場祭 | イー百日祭 | ウー霊祭 | エー献花 |
| 3. アー神葬祭 | イー百日祭 | ウー葬場祭 | エー献花 |
| 4. アー神葬祭 | イー五十日祭 | ウー葬場祭 | エー玉串奉奠 |

[問 24]

次のキリスト教の葬儀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. 亡くなった日を、カトリックでは「昇天記念日」「帰天記念日」、プロテスタントでは「召天記念日」という。
2. 仏式の葬儀にあたるものをカトリックでは「葬儀式」、プロテスタントでは「葬儀ミサ」という。
3. 参列者が香典にあたるものを持参する場合は、「御花料」という表書きにするとよい。
4. カトリックでもプロテスタントでも、仏式の忌明けにあたるものはない。

[問 25]

次の地鎮祭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. 地鎮祭とは、建物を建てる際に使う木材や瓦などの建築資材を清め、工事の安全を祈願する儀式である。
- イ. 地鎮祭は、棟上式とも言う。
- ウ. 地鎮祭では、一般的には神主にお祓いをしてもらう。
- エ. 地鎮祭に招かれて御祝を渡す場合は、「地鎮祭御祝」「奉献」などの表書きを使う。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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 26]

次の勲章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. 勲章は国や社会に対して功労のあった人に、国から授与されるものである。
2. 勲章を授与する叙勲は、春と秋の年2回行われる。
3. 日本で最高位の勲章は「桐花大綬章」である。
4. 学問や芸術など文化の発展に貢献した人に授与される勲章を「文化勲章」という。

[問 27]

次のお見舞い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. 入院している知人にお見舞いを贈る場合、お金でも品物でも表書きは「御見舞」とする。
- イ. 病気が完治し退院した時に、御見舞いのお返しを贈る場合、表書きは「快気祝」とし、「快気内祝」を使うのは誤りである。
- ウ. 「御見舞」「快気祝」とともに、掛け紙の水引は紅白5本結び切りとする。
- エ. 「御見舞」「快気祝」とともに、掛け紙にはのしを付ける。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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]

次の表書きのうち、会社や団体に品物を贈る場合に最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。

- 1. 寸志
- 2. 粗品
- 3. 御伺い
- 4. 謹呈

[問 29]

コンサルティングセールスについて適切なものを1～4より1つ選びなさい。

- 1. 言葉だけではなく、表情や反応を観察してお客様の心理状態を把握することを心がける。
- 2. 商品の品質や機能がいかにもすぐれているかをセールストークの中心にする。
- 3. ニーズが不明確なお客様には、ニーズチェックはしないでおく。
- 4. 迷っているお客様にはできるだけ多くの種類の商品を見ていただいて、決めていただく。

[問 30]

次のようなクレームに対応する場合、()に入る販売員の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：「先日この売場で青を買ったはずなのに、家に帰ってみたら白が入ってたんですけど。」

販売員：「恐れ入りますが、お品物を拝見できますか？」

お客様：「これなんだけど、どうしてこんなことになるんですかね。」

販売員：「()」

1. お客様が白をお選びになったのではないのでしょうか？
2. すぐにお取替えいたします。
3. ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。
4. 接客をした販売員は覚えていらっしゃいますか？

—— 学科試験は以上です ——