

第6回 接客販売技能検定 3級ギフト販売 実技試験

2021年6月11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

*** 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]

接客時に販売員が気をつけるべきことにあてはまるものを○、あてはまらないものを×としたとき、適切な組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. お客様の前を横切ることがないようにする。
- イ. 自分のプライベートについては一切お客様に話さないようにする。
- ウ. お客様をお待たせしてしまうときは「少々お待ちください」と伝える。
- エ. 店のルールでできないことをお客様から依頼された時は「できません」とはっきり断る。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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. 消費税含めまして11,000円になります。
- 2. 4,000円のお返しとレシートでございます。
- 3. なるほどですね。確かにおっしゃる通りです。
- 4. またぜひ伺ってみてください。

[問 3]

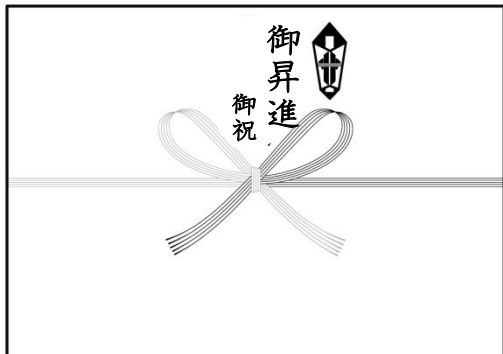
店頭で扱う情報のうち、個人情報にあたらないものを1～4より1つ選びなさい。

- 1. お客様のお買い上げデータ
- 2. 配送伝票
- 3. 自店のポイントカード番号リスト
- 4. 無記名で記入してもらったアンケート用紙

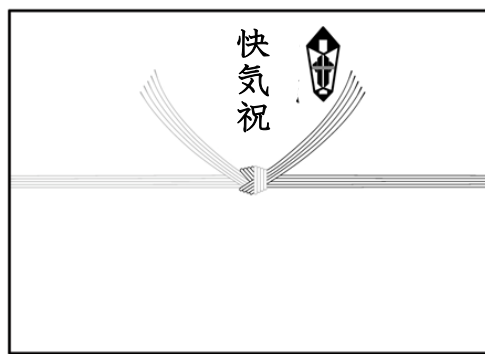
[問 5]

次の掛け紙のうち、表書きの書き方が誤っているものを1~4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

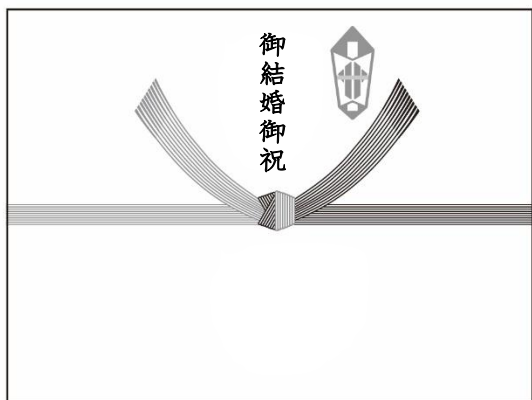
1.



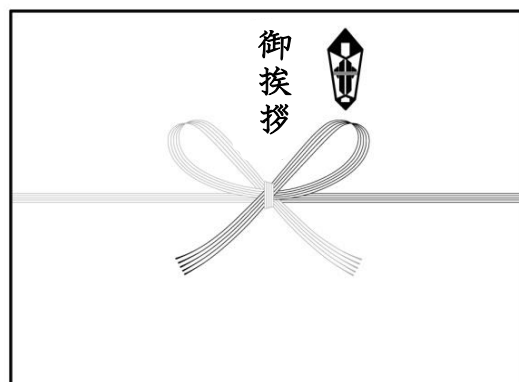
2.



3.

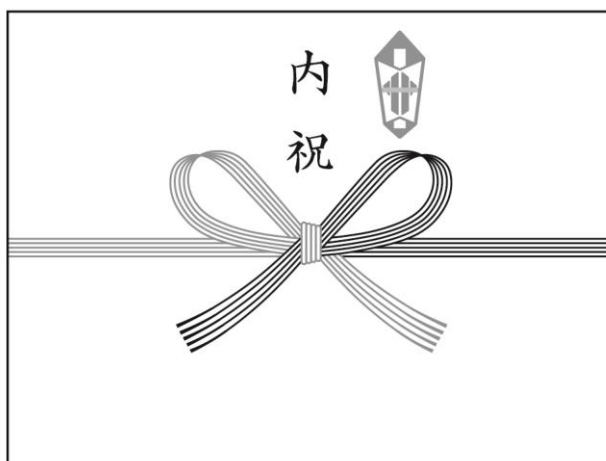


4.



[問 6]

次の掛け紙について、お客様に対する販売員の説明として最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)



1. この掛け紙は、身内のお祝い事のお返しをする場合にのみ使います。
2. この水引の結び方を「蝶結び」もしくは「花結び」といい、何度繰り返しても良い慶事や一般贈答に使います。
3. 「内祝」という表書きを使う場合は、水引は必ずこの色と本数・結び方です。
4. のしがない掛け紙もありますので、お客様のお好みでお選びいただけます。

[問 7]

お客様から、「年始の挨拶で品物を持参したいのですが、どのような掛け紙でいつ訪問したらいいですか。」と相談されました。販売員の説明として最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。

1. 1月1日から1月3日の間に「御年始」紅白5本蝶結び、のしありの掛け紙でお持ちするとよいでしょう。
2. 1月1日から1月7日の間に「御年賀」紅白5本蝶結び、のしありの掛け紙でお持ちするとよいでしょう。
3. 1月2日から1月3日の間に「御年賀」金銀10本結び切り、のしありでお持ちするとよいでしょう。
4. 1月2日から1月7日の間に「御年始」紅白5本蝶結び、のしありの掛け紙でお持ちするとよいでしょう。

[問 9]

お客様から、今月 77 歳になるお母様のお祝いについて相談されました。販売員の説明として最もあてはまるものを 1~4 より 1 つ選びなさい。

1. 77 歳ですと「喜寿」のお祝いとなります。中国の杜甫という詩人の言葉に由来しています。
2. 数え年でお祝いするのが一般的です。数え年だと 77 歳は過ぎているので次の賀寿の時にお祝いするとよいでしょう。
3. 贈り物をされる場合は「祝 喜寿」「喜寿ノ御祝」といった表書きで贈るといいです。
4. 贈り物の掛け紙は、紅白 5 本結び切り、のしありで贈るといいです。

[問 10]

お客様から「友人が結婚するのでお祝いを贈りたいのですが、何か気を付けることはありますか。」と相談を受けました。販売員の説明として最もあてはまるものを 1~4 より 1 つ選びなさい。

1. 披露宴に参列されるのでしたら、お祝いの品物は、当日式場にお持ちいただくと喜ばれますよ。
2. 配送する場合は、挙式の 1 週間前までにご自宅に届くようにお送りするといいです。
3. 掛け紙の体裁は、のしあり金銀 5 本結び切りで「寿」もしくは「御結婚御祝」とします。
4. 一般的には、包丁・はさみなどの刃物や、鍋・フライパンのような重いものを贈るのはタブーとされています。

[問 11]

婚礼の進物に関してお客様から相談を受けました。販売員の説明として空欄アに最もあてはまるものを 1~4 より 1 つ選びなさい。

お客様:「来週結婚式をしますが、結婚式に出席されない方から結婚のお祝いを頂いています。

お返しを贈りたいのですが、どのようにしたらいいですか。」

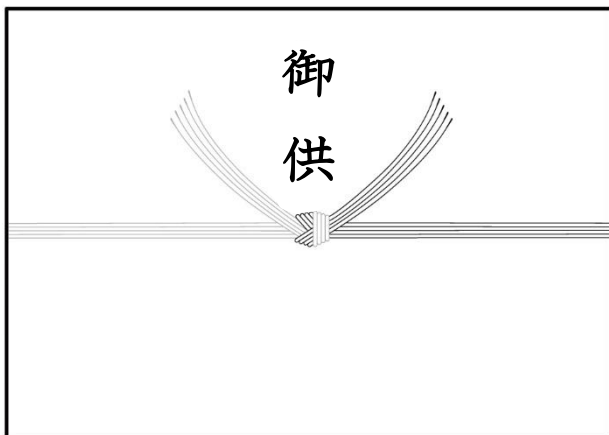
販売員:「ご結婚、おめでとうございます。(ア)」

1. 披露宴に出席されない方へは、挙式後 1 か月以内に届くようにお返しの品物をお贈りします。
2. 掛け紙は紅白 10 本結び切りのしありで「内祝」とし、新郎新婦の下の名前を入れます。
3. お返しの品物としては、披露宴の引き出物と同じものを贈るのがルールです。
4. いただいたお祝いの金額が高額な場合は、品物とあわせて商品券を贈ります。

[問 12]

次のイラストは、仏式の弔事に関連した掛け紙および金封です。販売員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。(ただし、水引の色は黒白とする。)

ア.



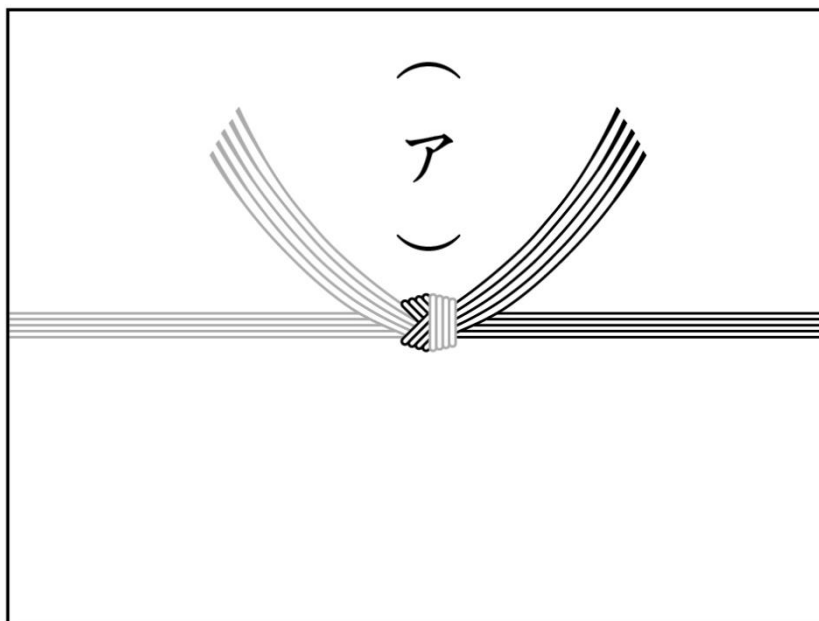
イ.



1. 告別式にお金を持参する場合は「イ」の金封とします。
2. 四十九日の忌明け法要にお金を持参する場合は「イ」の金封とします。
3. 一周忌の法要に品物を持参する場合には、「ア」の掛け紙とします。
4. 新盆の法要に品物を持参する場合には、「ア」の掛け紙とします。

[問 13]

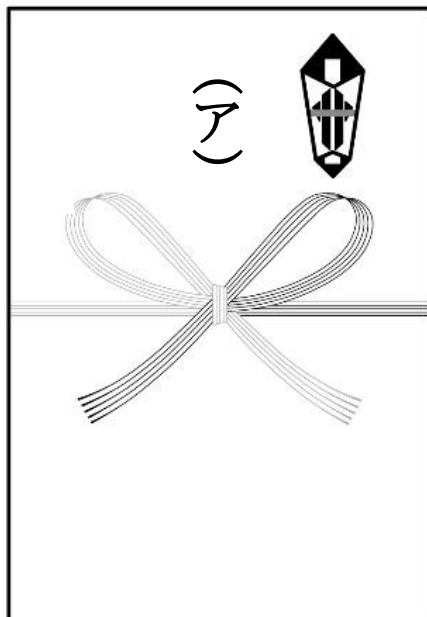
お客様から弔事の進物に関する相談を受けました。販売員の説明として誤っているものを1～4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は黒白とする。)



1. 神式の葬場祭に参列する際に供物を持参する場合は、「ア」を「御供」や「奉納」とすればよいでしょう。
2. 神式の五十日祭へ参列される方へお礼の品物を渡す場合は、「ア」を「偲び草」もしくは「志」とすればよいでしょう。
3. 神式の五十日祭後に弔慰金のお返しをする場合は、「ア」を「偲び草」「五十日祭偲び草」「志」として贈るとよいでしょう。
4. キリスト教式の葬儀で、弔慰金のお返しの決まりはありませんが、お返しをする場合は「ア」を「御花料」として贈ることができます。

[問 14]

お客様から、「地鎮祭をする際、神主と工事関係者へお金を渡したいのですが、金封の体裁はどのよ
うにすればいいですか。」と相談されました。販売員の説明として最もあてはまるものを1～4より
1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)



1. (ア) の表書きは、神主へは「御祝儀」、工事関係者へは「御礼」とするとよいでしょう。
2. (ア) の表書きは、神主へは「御初穂料」、工事関係者へは「御祝儀」とするとよいでしょう。
3. (ア) の表書きは、神主へも工事関係者へも「御初穂料」とするとよいでしょう。
4. (ア) の表書きは、神主へも工事関係者へも「御祝儀」とするとよいでしょう。

[問 15]

あなたはある売場の販売員です。次のようなお客様に対して、どのような対応をとりますか。最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。

お客様：売場に入ると、ティーポットのPOP（店頭広告）に目を止め、そこに書いてある文章をじっくり読んでいます。

1. 「雨が続きますね」など、会話を交わすきっかけとなる言葉をかける。
2. ゆっくり最後まで文章を読んでいただきたいので、声をかけず遠目で様子を見て待つ。
3. このティーポットの特徴を短い言葉で掛け、接客のきっかけを作る。
4. 「ほかにもいいティーポットがございますよ」と、別の商品を見せて積極的に説明する。

[問 16]

あなたは進物売場の販売員です。木製の弁当箱（曲げわっぱ）を手にとって見ているお客様に、アプローチトークを掛けようと思います。

この弁当箱のメリットとしては、

- ・木が水分を吸収するので、食材が水っぽくならない
- ・使い込むほど味わいが出て長く使用できる
- ・さめてもご飯のおいしさが保てる

ということがあります。

一方でデメリットとしては、

- ・電子レンジが使えない
- ・洗ったら良く乾かさないとカビの原因になる
- ・他の弁当箱より価格が高め

ということがあります。

あなたのセールストークとして最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「お弁当箱はいくつあってもいいですよ。」
2. 「他のお弁当箱より値段は高めですが、使い込むほど味わいが出て長く使えますよ。」
3. 「さめてもご飯のおいしさが保てますが、電子レンジは使えないんですよ。」
4. 「良く乾かさないとカビがはえますので、説明書をよく読んでくださいね。」

[問 17]

次の会話は、進物売場の販売員とお客様とのやり取りです。この中に販売員の受け答えとしてふさわしくない対応が見られます。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。

お客様：「来週友人の家で新築披露パーティーがあるので、プレゼントを探しているんです。」

販売員：「贈りたいものは、決まっていच्छゃいますか。」

お客様：「インテリア用品は友人が好きな北欧調のものを揃えていると思うので、キッチンまわりで何か使ってもらえるものがあるかと思っています。予算は1万円ぐらいで考えています。」

販売員：「そうですね、こちらの北欧柄のクッションカバーは今とても人気です。お客様のインテリアのお好みに合うようでしたら、きっと喜ばれますよ。」

お客様：「・・・・・・・・」

1. ご予算に合わないものを提案している。
2. 新築祝いとして不適品を提案している。
3. 先様の家族構成を聞いていないまま提案している。
4. お客様のお考えのものと合わない商品を提案している。

[問 18]

売場にいらच्छゃったお客様にアプローチしたところ、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、販売員の言葉として最も適切なものを次の1～4より1つ選びなさい。

販売員：「何かお探しのものがありますか？」

お客様：「いえ、特に。でもなんだかいろいろあって、見るだけでも楽しいですね。」

販売員：「()」

1. 季節の変わり目で新しい商品が出てきていますので、新鮮な感じがしますよね。
2. どうぞごゆっくりご覧くださいませ。
3. お客様が手にされている商品は、これからの季節にお勧めです。
4. どうぞ見るだけとおっしゃらず、お試しになってみてください。

[問 19]

接客が終わり、お客様をお見送りする際の販売員の行動として不適切なものを1つ選びなさい。

1. 可能なかぎり、ショップの出入り口や通路まで出てお見送りをする。
2. お買い上げ品は両手で持つ。
3. 「またお越してください」や「またお待ちしております」など、再来店を促す挨拶をする。
4. 購入されなかったお客様には、アイコンタクトを控える。

[問 20]

お客様にアプローチをしたところ、「見ているだけなんで」と言われました。その後どのように対応しますか。販売員の行動として最も適切なものを1～4のうち1つ選びなさい。

1. 「かしこまりました。」と言って、そのまま静的待機でお客様を観察する。
2. 「どうぞご覧くださいませ。」と言って、パソコンでの入力作業を続ける。
3. 「説明だけでもさせていただきます。」と言って、最もお勧めの商品説明をする。
4. 「どうぞゆっくりご覧ください。」と言って、売場の商品を整えながら、距離を保つ。

—— 実技試験は以上です ——