

第6回 接客販売技能検定 3級メンズファッション販売 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

[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


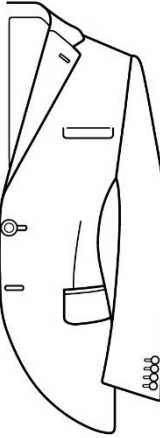
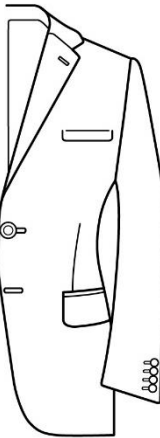
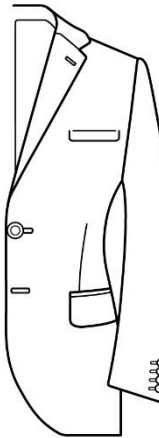
[問 10]

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]

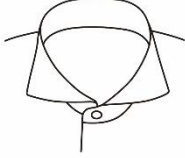
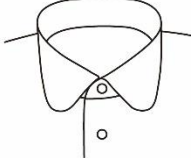
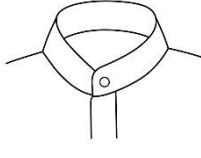
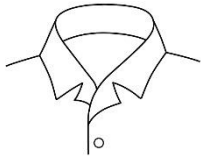
次のフロントカットのイラストと名称の組み合わせとして、正しいものを 1～4 より 1つ選びなさい。

ア	イ	ウ	エ
			
丸みをつけずにカットしたものの。	大きく斜めにカットしたものの。	自然なカーブにカットしたものの。	丸みを持たせてカットしたものの。

- | | | | |
|---------------|------------|-------------|-------------|
| 1. アー スクエアカット | イー カットウェイ | ウー レギュラーカット | エー ラウンドカット |
| 2. アー カットウェイ | イー スクエアカット | ウー ラウンドカット | エー レギュラーカット |
| 3. アー カットウェイ | イー スクエアカット | ウー レギュラーカット | エー ラウンドカット |
| 4. アー スクエアカット | イー カットウェイ | ウー ラウンドカット | エー レギュラーカット |

[問 12]

次の襟のイラストと名称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	イ	ウ	エ
			

- | | | | |
|-----------------|------------|------------|--------------|
| 1. アー オープンカラー | イー ラウンドカラー | ウー スタンドカラー | エー ホリゾンタルカラー |
| 2. アー ホリゾンタルカラー | イー スタンドカラー | ウー ラウンドカラー | エー オープンカラー |
| 3. アー オープンカラー | イー スタンドカラー | ウー ラウンドカラー | エー ホリゾンタルカラー |
| 4. アー ホリゾンタルカラー | イー ラウンドカラー | ウー スタンドカラー | エー オープンカラー |

[問 13]

次の絹について説明した文章のうち、() 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。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

(ア) の繭から取り出した糸を生糸(きいと)といいます。生糸は2本の(イ)とそれを覆う(ウ)で構成されていて、絹の特徴であるしなやかさや光沢は、(ウ)を溶かして取り除き、(イ)だけにする事で得られます。絹は他の天然繊維と異なり、(エ)として使用されることが多い繊維です。

- | | | | |
|---------|-----------|-----------|--------|
| 1. アー 蚕 | イー セリシン | ウー フィブロイン | エー 短繊維 |
| 2. アー 蚕 | イー フィブロイン | ウー セリシン | エー 長繊維 |
| 3. アー 蝶 | イー フィブロイン | ウー セリシン | エー 長繊維 |
| 4. アー 蝶 | イー セリシン | ウー フィブロイン | エー 短繊維 |

[問 14]

次の化学繊維について説明した文章のうち、() 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。(同じ記号には同じ語句が入ります。)

化学繊維は、(ア) 繊維、合成繊維、(イ) 繊維に分類することができます。(ア) はレーヨンやキュプラなど、(イ) はアセテートが代表例として挙げられます。合成繊維は(ウ) を原料とした繊維で、特に(エ)、アクリル、ナイロンは3大合成繊維といわれます。

- | | | | |
|-----------|--------|----------|-----------|
| 1. アー 再生 | イー 半合成 | ウー 木材パルプ | エー ポリエステル |
| 2. アー 半合成 | イー 再生 | ウー 石油 | エー ポリウレタン |
| 3. アー 半合成 | イー 再生 | ウー 木材パルプ | エー ポリウレタン |
| 4. アー 再生 | イー 半合成 | ウー 石油 | エー ポリエステル |

[問 15]

次の加工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. オパール加工とは、布地の表面に特殊な染色を施すことで光沢を持たせる加工のことをいう。
2. モアレ加工とは、布地に木目状の模様をつける加工のことをいう。
3. フロック加工とは、基布に接着剤を塗布し、その上に短い繊維を接着させてビロードのような布地にする加工のことをいう。
4. エンボス加工とは、加熱したローラーで布地に凹凸の押し型模様をつける加工のことをいう。

[問 16]

次の組成表示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. 組成表示は、家庭用品品質表示法により対象となる繊維製品への表示が義務付けられている。
2. 繊維に使用されている繊維ごとの割合をパーセンテージで示したものを「混用率」という。
3. 繊維の名称を示す用語は、法律で決められた「限定用語」を使用するよう定められている。
4. 「袖」「襟」など、繊維製品の部位を分離して示し、それぞれについて繊維の名称および使用割合を表示することができる。

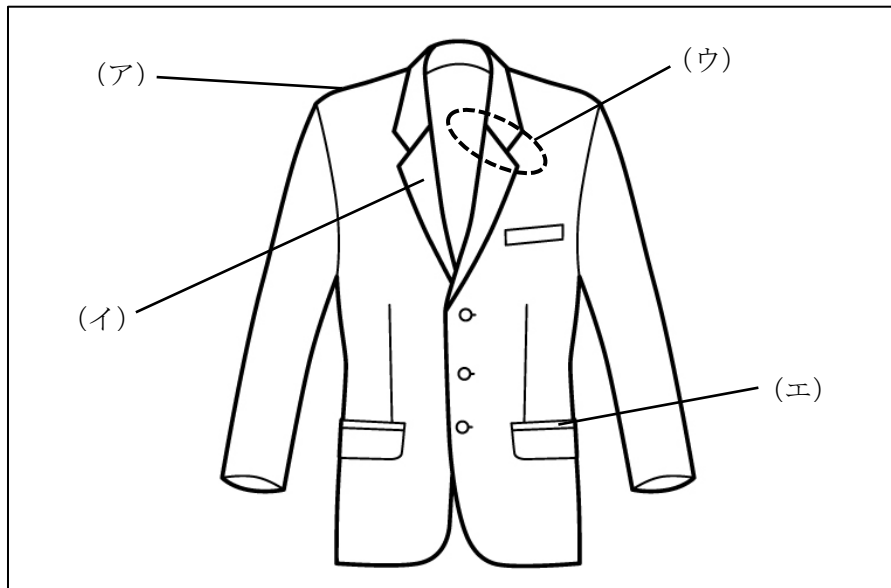
[問 17]

次の汚れに関する表のうち、組み合わせが誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

	汚れの種類	汚れの例	対応方法
1	油溶性	皮脂、ファンデーション	クリーニング
2	水溶性	汗、果汁、血液	水洗い
3	不溶性	醤油、コーヒー、緑茶	手揉みによる水洗い
4	色素	インク、他の衣服からの色移り	シミ抜き

[問 18]

次のジャケットの各部の名称について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。



- | | | | |
|----------|-------|-------|------------|
| 1. アーヨーク | イーラペル | ウーゴージ | エーウエルトポケット |
| 2. アーヨーク | イーゴージ | ウーラペル | エー玉縁 |
| 3. アー肩線 | イーゴージ | ウーラペル | エーウエルトポケット |
| 4. アー肩線 | イーラペル | ウーゴージ | エー玉縁 |

[問 19]

次のパンツの検品について説明した文章のうち、正しいものを1～4より1つ選びなさい。

1. ポケットの袋がきちんと縫われているかは外観ではわからないため、実際に手を入れて確認をした方がよい。
2. 日本国内のメーカーから販売されている製品であれば、品質表示がついているか確認しなくても問題ない。
3. 裾や脇などは端まで縫い止められていると生地には負担がかかるため、糸を長く残しほつれた状態で保管するのが良い。
4. センターラインと地の目が沿っていると履き心地が悪くなるため、縫製不良品として返品した方がよい。

[問 20]

次のカラー（色）に関する文章の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. トーンとは、色の鮮やかさや明るさの組み合わせのことをいう。
- イ. 色相環上で向かい合う位置の2色を組み合わせることを「補色色相配色」という。
- ウ. ファッションにおいて、配色全体で最も大きな面積を占める色のことを「ファンデーションカラー」という。
- エ. 色味の強さや鮮やかさは「明度」で表し、「明度が強い」「明度が弱い」といった表現を用いるのが一般的である。

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

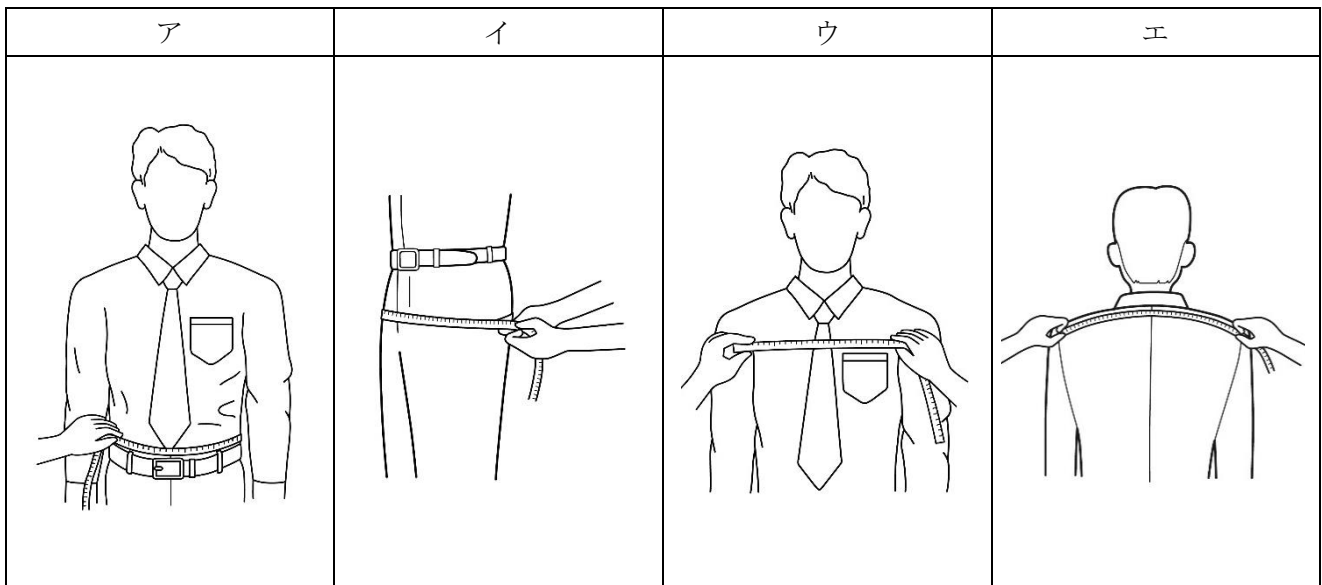
次の身体の採寸方法に関する説明のうち、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ・総丈は、(ア) からメジャーを垂直に降ろし、(イ) の位置までを測ります。
- ・袖丈は、(ウ) から (エ) を通り、くるぶしの位置までを測ります。

- | | | | |
|------------------|--------|--------------|-------|
| 1. アー ネックポイント | イー 床 | ウー ショルダーポイント | エー 肩先 |
| 2. アー バックネックポイント | イー かかと | ウー ショルダーポイント | エー 肘 |
| 3. アー バックネックポイント | イー 床 | ウー ネックポイント | エー 肩先 |
| 4. アー ネックポイント | イー かかと | ウー ネックポイント | エー 肘 |

[問 22]

次の採寸方法で測定できるボディサイズとその名称について、正しい組み合わせを1~4より1つ選びなさい。



- | | | | |
|------------|--------|-------|-------|
| 1. アー 中胴 | イー 腰幅 | ウー 胸幅 | エー 背幅 |
| 2. アー 中胴 | イー ヒップ | ウー 身幅 | エー 背幅 |
| 3. アー ウエスト | イー ヒップ | ウー 胸幅 | エー 肩幅 |
| 4. アー ウエスト | イー 腰幅 | ウー 身幅 | エー 肩幅 |

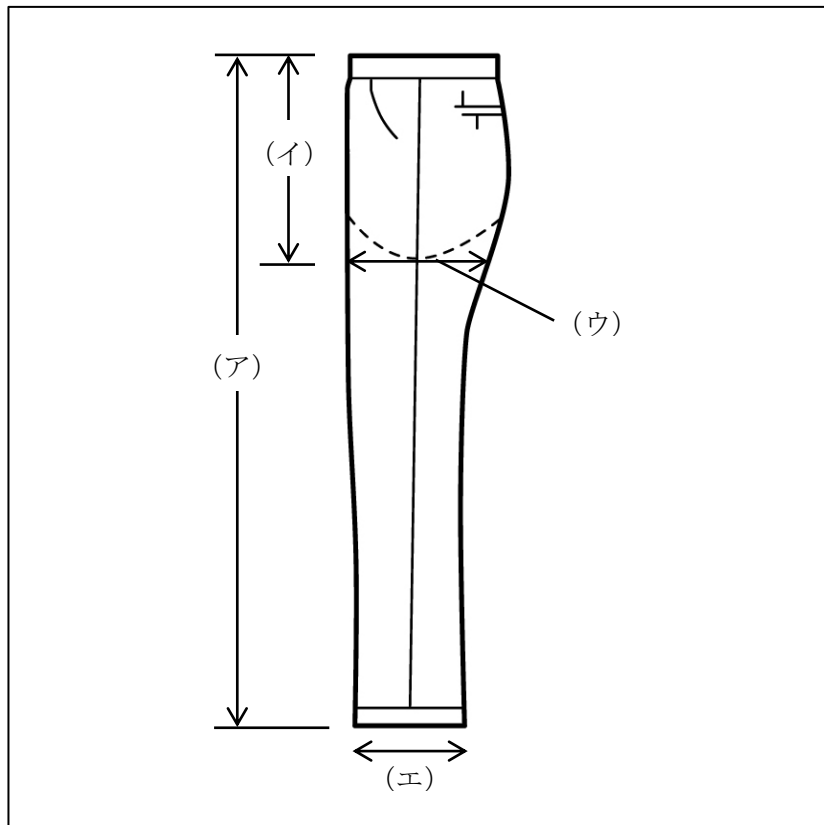
[問 23]

次の J I S 規格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. J I S 規格は業界基準として使用されるサイズ表示であって、法律で定められた表示ではない。
2. J I S 規格によるサイズ表示方法には、「単数表示」「範囲表示」といった種類がある。
3. 衣料品の場合、J I S 規格ではその種類（コートなどの全身用、シャツなどの上半身用など）によってサイズ表示が区分されている。
4. 衣料品の場合、J I S 規格では性別や年代による着用者の区分をしておらず、同一の基準でサイズ表示が定められている。

[問 24]

次のパンツの採寸箇所と名称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。



- | | | | |
|---------------|----------|---------|--------|
| 1. アー スラックス総丈 | イー 股上 | ウー 渡り幅 | エー 裾幅 |
| 2. アー スラックス前丈 | イー 股上 | ウー 太もも幅 | エー 渡り幅 |
| 3. アー スラックス総丈 | イー ウエスト丈 | ウー 太もも幅 | エー 渡り幅 |
| 4. アー スラックス前丈 | イー ウエスト丈 | ウー 渡り幅 | エー 裾幅 |

[問 25]

次の採寸値とサイズに関する表のうち、組み合わせが誤っているものを1~4より1つ選びなさい。

	チェスト	ウエスト	サイズ
1	90 cm	78 cm	A
2	94 cm	84 cm	AB
3	96 cm	82 cm	Y
4	98 cm	90 cm	B

[問 26]

次のフィッティング時の注意点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. お客様にリラックスしていただくため、販売員は様子をうかがいながら適度に話しかけるとよい。
2. お客様と販売員の全身が鏡に映る位置に立っていただき、同じ目線で全体のバランスを確認する。
3. 販売員は、衣服がお客様の身体になじんでいるか、正しい位置で着用いただいているかを確認する。
4. お客様自身に身体を動かしていただき、動きにくさがないかご確認いただく。

[問 27]

次のピン打ちに関する文章の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 詰め寸法が少ない場合は、ピンを横方向に打つとよい。
- イ. ピン打ち中は販売員が常に鏡の正面に位置するようにし、お客様には打つ箇所にあわせて動いていただく。
- ウ. お客様の安全に考慮し、ピン先が裾や袖先からはみ出さないよう注意する。
- エ. ピン打ちをしながらお客様と会話をする場合は、手元から目をそらさず下を向いた状態で行うとよい。

- | | | | |
|---------|------|------|------|
| 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 28]

次のコートのお直しに関する説明のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. コートのお直しは、全体のバランスやシルエットを考慮すると、袖丈以外では行わない方がよいとされている。
2. 袖丈詰めであれば、素材やデザインを問わずお直しを承ることができる。
3. 袖丈出しは、袖口の生地や状態によって出せる長さが変わる。
4. 袖口にベルトなどのデザインがある場合は、原則として袖先でお直しをすることはできない。

[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よくなっ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るでしょうか？

—— 学科試験は以上です ——