

第6回 接客販売技能検定 3級メンズファッション販売 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]

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。

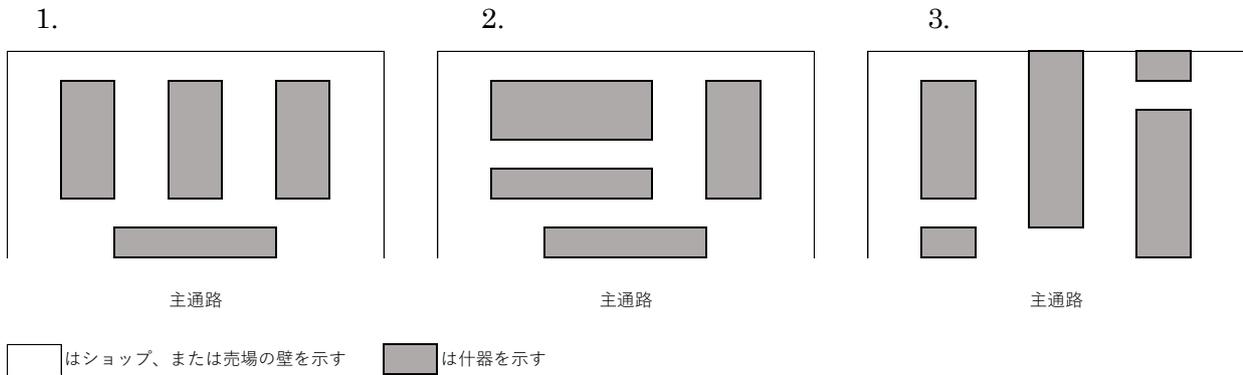
[問 3]

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

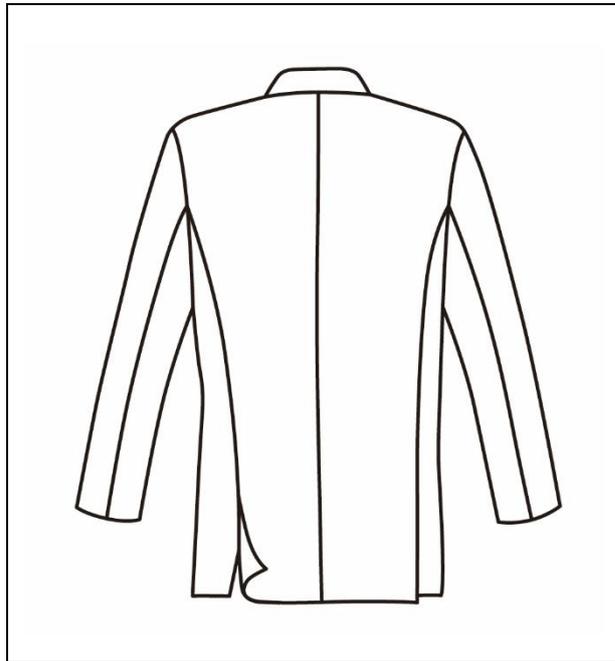
[問 4]

最もお客様が入りやすく、回遊性の高い売場のレイアウトはどれでしょうか。1～3より1つ選びなさい。



[問 5]

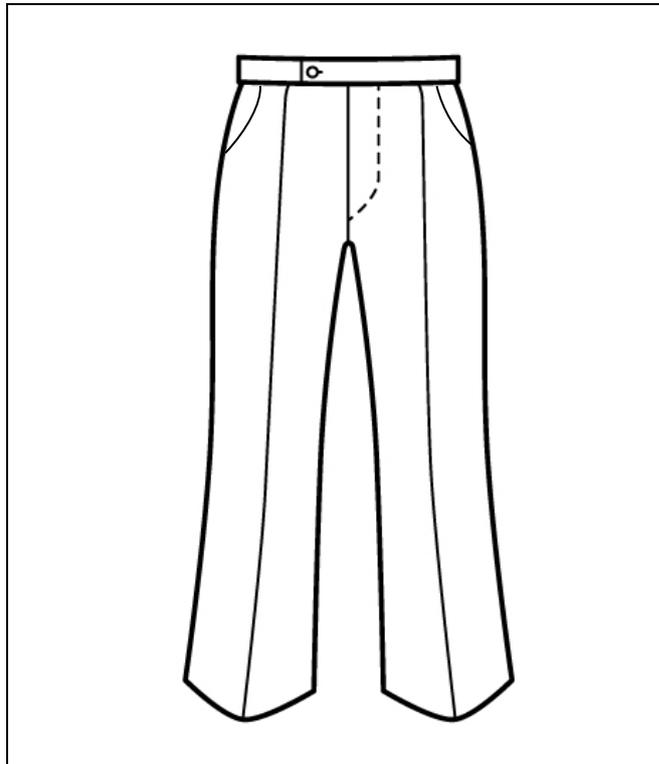
次の販売員の説明のうち、イラストのスーツの特徴を適切に説明しているものを1～4より1つ選びなさい。



1. 「こちらのジャケットはフックベントになっております。」
2. 「こちらはセンターベントのジャケットでございます。」
3. 「こちらはインバーテッドベントが特徴のジャケットでございます。」
4. 「こちらのジャケットはサイドベントでございます。」

[問 6]

次の販売員の説明のうち、イラストのスラックスの特徴を適切に説明しているものを1~4より1つ選びなさい。



1. 「こちらはノータックのスラックスでございます。」
2. 「こちらはターンナップ仕様のスラックスでございます。」
3. 「こちらはフォブポケットの付いたスラックスでございます。」
4. 「こちらはセンタークリースのないスラックスでございます。」

[問 7]

次のアクリルに関する販売員の説明のうち、適切なものを1~4より1つ選びなさい。

1. 「アクリルは羊毛に似た性質を持っており、暖かみのある素材です。」
2. 「アクリルは熱に強いので、高温のスチームアイロンが適しています。」
3. 「アクリルは虫害を受けやすい素材ですのでご注意ください。」
4. 「アクリルは毛玉ができにくく、比較的取り扱いが簡単な素材といわれています。」

[問 8]

次のニットに関する販売員の説明のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「ニットは、しわになりにくいという特徴があります。」
2. 「ニットは、よこ編とたて編のふたつに大別することができます。」
3. 「たて編の製品は、横方向への伸縮性が大きくなります。」
4. 「袖口や裾口には、リブ編がよく使われています。」

[問 9]

次のクリーニングに関する販売員の説明のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「ドライクリーニングとは、一般的にクリーニング店で行う水洗いのことをいいます。」
2. 「クリーニングに出すことで素材の風合いが変わってしまう場合があります。」
3. 「クリーニング店から戻ってきた後は、ビニールから出して保管することをお勧めします。」
4. 「定期的にクリーニングに出すことで、虫食いやカビを防ぐことができます。」

[問 10]

次のボディサイズに関する販売員の説明のうち、適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「ウエストは、おへその位置を起点にして、メジャーを床と水平に一周させたサイズのことを指します。」
2. 「首回りは、喉仏の上、顎との境目あたりにメジャーを一周させて計測します。」
3. 「首の後ろ中央にある出っ張った骨の位置から、肩先、肘を通り手首のくるぶしまでのサイズを桁丈といいます。」
4. 「肩幅は、右肩の先から鎖骨の真ん中を通して左肩の先までを計測したサイズです。」

[問 11]

次のサイズ表示に関する販売員の説明のうち、適切でないものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

サイズ表示 : 9 4 A 5

1. 「こちらは三元表示という方法で表示されたサイズです。」
2. 「9 4 はチェストを表しており、チェストが 90 cm から 94 cm までの方に適しています。」
3. 「身長は数字で表されます。5 は 170 cm という意味です。」
4. 「このような表示は、スーツなど身体へのフィット性が求められる衣服に用いられます。」

[問 12]

次の販売員が提案しているサイズのうち、適切なものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1. 「お客様のドロップ寸は 16 cm ですので、Y 体がお勧めでございます。」
2. 「お客様のドロップ寸は 10 cm ですので、A 体がお勧めでございます。」
3. 「お客様のドロップ寸は 12 cm ですので、A B 体がお勧めでございます。」
4. 「お客様のドロップ寸は 8 cm ですので、B B 体がお勧めでございます。」

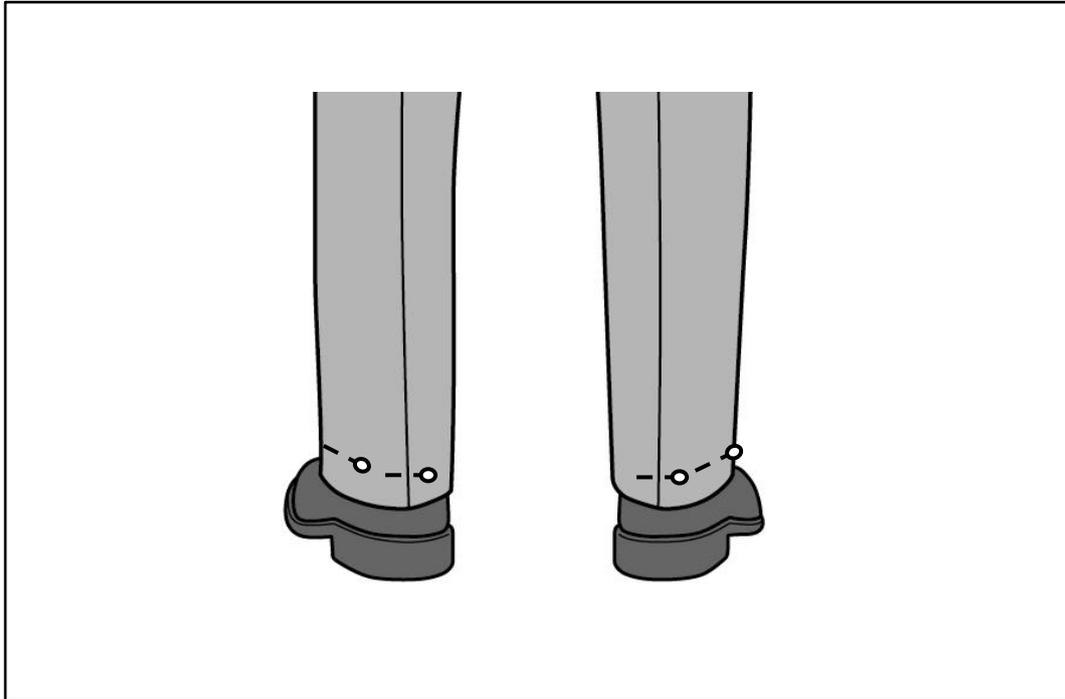
[問 13]

次の販売員の説明のうち、コートのフィッティングポイントの説明として適切ではないものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1. 「中に着用するジャケットより着丈の長いものの方が、バランスが良いとされています。」
2. 「身幅は、中に着用するジャケットを考慮して、ゆとりのあるものをお選びいただくと良いかと存じます。」
3. 「腕を上げたとき、引っ張られるような感覚があるようでしたら違うサイズをお試しくださいます。」
4. 「袖丈はジャケットと同様、シャツが 1 cm 程度出るくらいの長さがお勧めです。」

[問 14]

次のイラストは、スラックスの裾にピンを打った際の不適切な例を示しています。その理由を正しく指摘しているものを1~4より1つ選びなさい。



1. ピンの本数が多過ぎる
2. ピンが折り山線をまたいで打たれている
3. ピンの位置が下に寄り過ぎている
4. ピンが横方向に打たれている

[問 15]

あなたは紳士売場の販売員です。次のようなお客様に対し、どのような対応をとりますか。最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。

お客様：30分ほど前にも来店し、同じTシャツを手にとって悩んでいる様子のお客様

1. 今度こそ購入していただくため、積極的にお客様の持ち物を褒める。
2. 何度も来店されるお客様の気持ちを察し、声をかけずにレジで待つ。
3. 「お帰りなさい」と声をかけ、お客様の顔を覚えていることをアピールする。
4. 商品価値を高めるため、Tシャツの特徴や素材などの説明をする。

[問 16]

次の会話は、どのネクタイを購入するか迷っているお客様と紳士服売場の販売員とのやり取りです。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：「大柄のものと無地で明るい色のものだと、どちらがいいですかね。」

販売員：「大きな柄は印象を変えることができますし、明るい色ですとお顔映りが良くなりますよ。」

お客様：「スーツとの合わせやすさではどちらがお勧めですか？」

販売員：「どちらのネクタイもポイントになり合わせやすいですよ。」

お客様：「そうですか…、どちらが似合ってますか？」

販売員：「どちらもお似合いですよ。」

1. ひとりでじっくり考えたいと思っているお客様の気持ちに気づいていない。
2. コーディネート提案をしてほしいと思っているお客様の気持ちに気づいていない。
3. 購入の決め手となるアドバイスが欲しいと思っているお客様の気持ちに気づいていない。
4. ネクタイの価格で比較検討したいと思っているお客様の気持ちに気づいていない。

[問 17]

次の会話は、お客様と紳士服売場の販売員とのやりとりです。()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：「カーディガンが欲しくて探しているんです。」

販売員：「さようでございますか。こちらのカーディガンですと、ベージュとネイビーの2色がございます。」

お客様：「どちらもいい色だから迷いますね。でもネイビーの方がいいかな…。」

販売員：「()」

1. ネイビーでしたら入荷したばかりのシャツがございますので、ただ今お持ちしますね。
2. お客様はベージュの方がお似合いになりますよ。
3. 実際の着用イメージが湧きますので、鏡で合わせてご覧くださいませ。
4. 人気のカーディガンですので、ほとんどのお客様は色違いで何着も買っていかれますよ。

[問 18]

売場にいらっし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、見てい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. どうぞ見てい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ください。」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 ——