

第6回 接客販売技能検定 3級レディスファッション販売 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

[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。

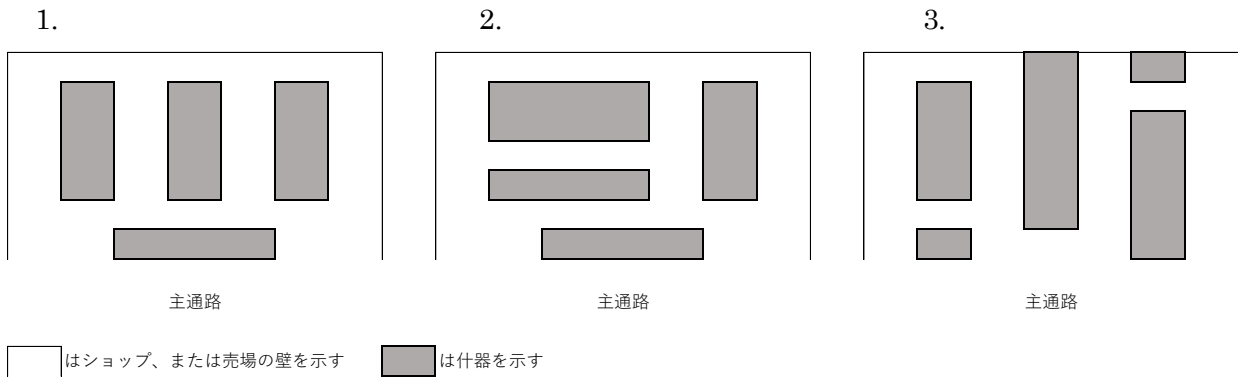
[問 3]

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

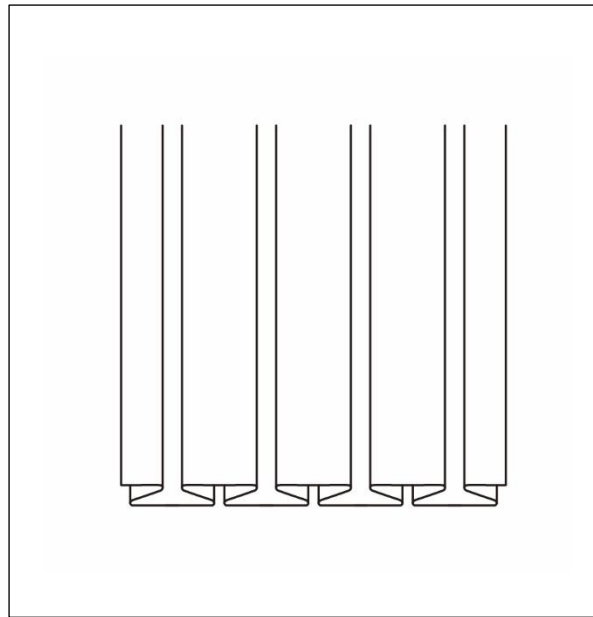
[問 4]

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]

次のうち、イラストのプリ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. 「こちらはアコーディオンプリーツといいます。」
2. 「このようなプリーツのことをボックスプリーツといいます。」
3. 「こちらにはワンウェイプリーツというデザインが施されています。」
4. 「このような折込みはフロントダーツと呼ばれています。」

[問 6]

次のうち、イラストのシルエットライン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. 「こちらはティアードシルエットと呼ばれるシルエットです。」
2. 「こちらはベルシルエットと呼ばれるシルエットです。」
3. 「こちらはプリンセスラインと呼ばれるシルエットです。」
4. 「こちらはマーメイドラインと呼ばれるシルエットです。」

[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. 「編目をつなげて作る組織のことをニットといいます。」
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. 「ウエストの約 10 cm 下、腰骨が最も張っている位置を通してメジャーを一周させたサイズがヒップサイズです。」
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. 「お客様のバスト採寸値は86 cmですので、ジャケットは7号がお勧めでございます。」
2. 「お客様のヒップ採寸値は91 cmですので、スカートは9号がお勧めでございます。」
3. 「お客様のヒップ採寸値は95 cmですので、パンツは11号がお勧めでございます。」
4. 「お客様のバスト採寸値は93 cmですので、ジャケットは11号がお勧めでございます。」

[問 12]

次のタイトスカートのフィッティングポイント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。

1. 「腰やヒップのあたりに縦じわが出るようであれば、ワンサイズ下のものをお勧めします。」
2. 「両脇の生地を軽くつまめる程度のゆとりがあると、座ったときに窮屈がありません。」
3. 「食前と食後ではウエストサイズが変化しますので、少しゆとりがある方が良くかと存じます。」
4. 「サイズがぴったりの場合、ウエストやお腹のあたりに横方向のしわが出ます。」

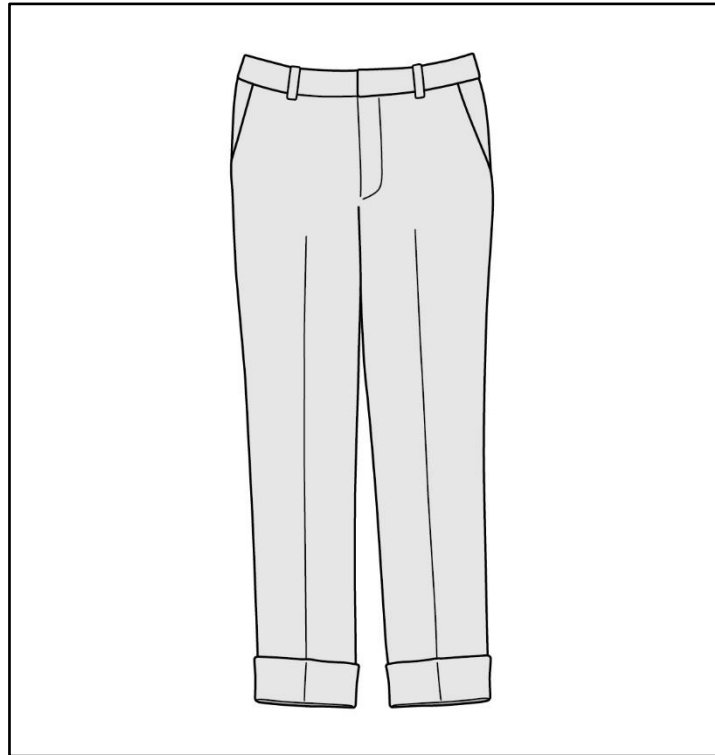
[問 13]

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としてあてはまらないものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「アンダーバストサイズに合わせてサイズをお選びいただくと、全体のバランスが良くなります。」
2. 「身幅は、中に着用するものを考慮してゆとりのあるものをお選びいただくと良くかと存じます。」
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さいます。」
4. 「身体に合ったサイズを着ているとき、脇線は床に向かって真っすぐ降りています。」

[問 14]

次のイラストで示したパンツの裾詰めを行うとき、ピンを打つ位置として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。



1. 裾
2. ひざ下
3. 太もも
4. ひざ上

[問 15]

あなたは婦人服売場の販売員です。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、同じスカートを手に取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、すぐに近づき積極的にお客様の持ち物や服装を褒める。
2. 何度来店しても商品を決めかねているお客様の気持ちを察し、声をかけずにレジカウンター内で他の作業を行う。
3. お顔を覚えていることをアピールするため「お帰りなさい」と声をかけた後、距離を取ってお客様の様子を観察する。
4. 商品価値を高めるため、スカートの着こなし方やコーディネートを提案する。

[問 16]

次の会話は、2点のジャケットのうち、どちらを購入するか迷っているお客様と婦人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：「丈の長めのものと通常の丈だと、どちらがいいですかね。」

販売員：「長めの丈はトレンドですし、通常の丈は定番で長く使えますからどちらもお勧めですよ。」

お客様：「ボトムスとの合わせやすさではどちらがお勧めですか？」

販売員：「どちらのジャケットも、スカートでもパンツでもバランスが取りやすいですよ。」

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. ジャケット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、お客様と婦人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：「ニット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。こちらのニットですと、ベージュとピンクの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。でもピンクの方がいいかな…。」

販売員：「()」

1. ピンク色でしたら入荷したばかりのブラウスがございますので、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. 人気のニットですので、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. 「またお越しく下さい」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 ——