

# 第7回 接客販売技能検定 1級ギフト販売 学科試験

2022年6月10日 実施

## 注意事項

- ①試験時間は60分です。
- ②本試験は選択式・記述式で、40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（フリガナ）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解答用紙への記入は丁寧に行ってください。欄外に記入された場合や文字が読み取れない場合、解答は無効になります。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。
- ・「表書き」は、正確に記入すること。

### [問 1]

近年なぜホスピタリティが重視されるようになったか。その理由として適切なものを 1～5 から 2 つ 選びなさい。(ただし、解答は順不同とします。)

1. サービスレベルが業態によって差が開いているため。
2. 消費傾向がモノ消費からコト消費へと移行したため。
3. 消費者の価値観が多様化したため。
4. 消費者は不満が解消されれば満足を感じるため。
5. 直接的なコミュニケーションが重要視されなくなったため。

### [問 2]

店内での視覚障害のお客様への対応について正しいものを ( ) 内の 1～2 よりそれぞれ選びなさい。

視覚障害の方が助けを求めるとき白杖を ( ア. 1. 上に掲げる 2. 横に持つ ) 白杖 SOS シグナルと呼ばれるサインがありますが、そのサインを出していない場合でも、困っているような素振りが見えたら、「( イ. 1. ご案内します 2. お手伝いしましょうか )」と、お声がけするようにします。その際のお客様の ( ウ. 1. 後ろから 2. 前から ) 声をお掛けします。

### [問 3]

インターネットを使った接客について説明したア～エの文章に最もあてはまるものを、選択肢 1～6 よりそれぞれ選びなさい。

- ア. 商品のデモンストレーション動画をお客様の好きな時間に視聴してもらえるようにする。
- イ. リアルタイムで商品紹介動画を多数の視聴者に配信し、コメント機能を用いて質問にもその場で答える。
- ウ. お客様と販売員が zoom などの会議アプリを用いてオンタイムで双方向の会話をする。
- エ. コンピュータによる自動コミュニケーションツールが文字、または音声でお客様と会話する。

### 【選択肢】

1. ライブコマース
2. チャットボット
3. オンデマンド配信
4. サブスクリプション
5. リモート (ビデオ通話) 接客
6. オムニチャネル

[問 4]

( ) 内に当てはまる語句を記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

独占禁止法によって規制されている(ア)の濫用には、押しつけ販売や従業員等の派遣要請、協賛金等の負担要請が該当する。また、下請法は親事業者による(ア)の濫用行為を禁止して下請事業者の利益を保護する法律であるが、その適用は親事業者と下請事業者の(イ)の規模と取引内容から判断される。

[問 5]

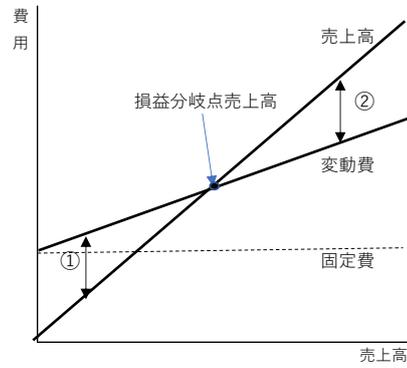
職場のメンバーと円滑なコミュニケーションを図るためにミーティングを実施することになった。ファシリテーターとして心掛けることは何か。不適切なものを2つ選びなさい。(ただし、解答は順不同とします。)

1. 緊張感を持たせるため、表情や話し方を固めにする。
2. できればメンバー全員に発言の機会を与える。
3. ミーティングの目的や進め方をはじめに共有しておく。
4. 時間はいくらかかってもいいので結論を出すようにする。
5. 時には反対意見を出して、メンバーに考えさせてみる。

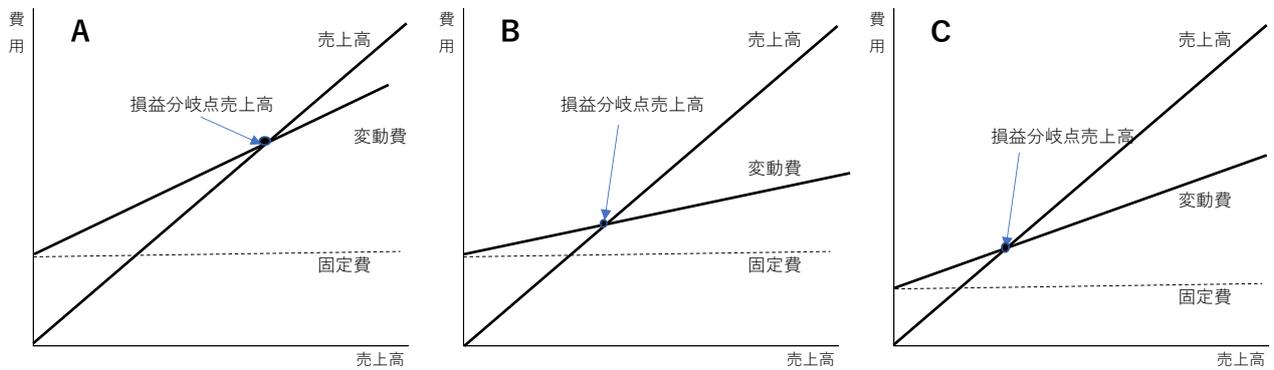
[問 6]

次のア、イの質問にそれぞれ答えなさい。

ア. 下の図は損益分岐点売上高を示している。利益を示しているのは図の①と②のどちらか。1つ選びなさい。



イ. 上のグラフの状態から売上原価が下がった場合、損益分岐点売上高はどのように変わりますか。  
A～Cから1つ選びなさい。



[問 7]

次の贈答のしきたりに関するア～ウの説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 奉書紙や印刷掛け紙が裏で重なる場合の合わせ方は、慶事の場合には左を内側に、右を外側にして重ねる。
- イ. 慶事の場合の目録は、奉書紙を二つ折りにして、折り山を上にする。
- ウ. 袱紗は、慶事では初めに右を折り、次に上下の順で折り返して最後に左側を重ねる。

[問 8]

次のア～ウの用途に適した表書きについて、正しく記入しなさい。(漢字の場合は、正確に記入しなさい。また、複数ある場合は代表的なものを1つ記入しなさい。)

- ア. 勲章を受けた方へお祝いを贈る。(「御祝」以外で記入しなさい。)
- イ. 転勤や海外赴任をされる方へお別れを惜しんで金品を贈る。(「御礼」以外で記入しなさい。)
- ウ. 生前に仏壇を購入し、開眼供養をしていただいた僧侶へ御礼を渡す。(「御礼」以外で記入しなさい。)

[問 9]

次の贈答品の渡し方の説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 風呂敷で品物を包んで持参することが正式なため、品物を買ったお店の手提げ袋に入れて持参するのはマナー違反である。
- イ. お渡しするときは、正式な場合は進物盆にのせ袱紗を掛けるが、最近は品物のみでお渡しすることが多い。
- ウ. 金封と一緒に菓子折りなどをお渡しする場合は、金封にのみ掛け紙を掛け、品物は包装のみとする。

[問 10]

次の雑節に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(漢字の場合は、正確に記入しなさい。日付は毎年変動するためおおよその時期となっています。)

雑節(ざっせつ)とは、二十四節気・五節句などのほかに、季節の変化の目安とする特定の日のことを言います。その中の一つ、八十八夜とは(ア)から数えて八十八日目のことを指し、春から夏に変わる節目の日とされています。また、梅雨に入る6月11日頃を(イ)、梅雨の終わり頃にあたる7月2日頃を(ウ)といます。

[問 11]

次の二十四節気の表のア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(漢字の場合は、正確に記入しなさい。日付は毎年変動するためおおよその時期となっています。)

時期	名称	概要
6月6日頃	(ア)	稲や麦などの穀物の種をまく時期
8月23日頃	(イ)	暑さが終わり、秋の気配が感じられる時期
10月8日頃	(ウ)	秋が深まり、草木におりる露が霜になるころ

[問 12]

次の春分の日・秋分の日に関する説明について、ア～エにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

春分の日・秋分の日を中日とした(ア)日間を彼岸といい、この時期にご先祖を供養します。彼岸の最初の日を(イ)、最後の日を(ウ)といます。  
彼岸とは、仏教用語で、(エ)のことをさします。

[問 13]

次のア～ウの国民の祝日の名称を、それぞれ記入しなさい。

- ア. 2月11日
- イ. 5月4日
- ウ. 11月23日

[問 14]

次のア～ウの歳時記に関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 旧暦 8 月 15 日の夜にあたる日を「十五夜」、旧暦で 9 月 13 日の日を「十三夜」といい、両日ともに月を鑑賞するとともに、お供え物をして実りの秋を祝う。
- イ. 酉の市とは、11 月の酉の日に商売繁盛を願うために各地の鷲神社を参拝する行事である。毎年一の酉と二の酉の 2 回開催される。
- ウ. 夏至とは北半球において日照時間が最も長くなる日のことで、この日にかぼちゃや小豆粥を食べる風習がある。

[問 15]

立春の前日にあたる「節分」の日は、「どのような目的で」「どのような行事」を行うのか、指定用語を全て使用して 30～50 文字程度で説明しなさい。

〔指定用語〕 福、豆

[問 16]

次のア～ウの出産の行事について説明した文の、誤っている箇所と、それを正しく訂正した内容をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 岩田帯を妻の実家から贈る場合は、「御帯祝」の掛け紙で贈る。
- イ. 出産祝いは、出産の知らせを受けてからお七夜の頃までを目安としてお祝いを贈る。
- ウ. 生後初めて氏神様に参拝することをお宮参りといい、神社にお祓いをしてもらった謝礼を渡す場合は、表書きは「祝 御宮参り」とする。

[問 17]

敬老の日のお祝いとして、下記の年齢の祖父母に贈り物をする場合、それぞれどのような表書きで贈るとよいか。表書きをそれぞれ記入しなさい。

- ア. 特に節目の年ではない場合
- イ. 数え年もしくは満年齢で 99 歳の場合
- ウ. 数え年もしくは満年齢で 100 歳の場合

[問 18]

次のライフイベントに関するア～ウの説明のうち、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 一般的に七五三は 3 歳の男女、5 歳の男児、7 歳の女兒が神社や氏神に祈願する行事である。以前は数え年でお参りしていたが、今は満年齢でお参りすることが多い。
- イ. 十三参りの由来は諸説あるが、主に関西地方で行われる行事で、数え年で 13 歳になる男の子のみが虚空蔵菩薩へお参りをする。
- ウ. 成人式は元服の儀式が一般化されたものであるが、戦後に成人の日に満年齢の 20 歳を成人としてお祝いするようになった。2018 年 6 月の民法改正で、2022 年 4 月から成年年齢が 20 歳から 18 歳に引き下げられた。

[問 19]

次の厄年に関する説明について、ア～エにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

数え年で男性が 25 歳、( ア ) 歳、61 歳、女性が 19 歳、( イ ) 歳、37 歳を厄年といいます。そのうち男性の (ア) と女性の (イ) は ( ウ ) と呼ばれています。厄年には厄除け・厄払いをする行事が行われます。厄年の人に厄払いを願って贈り物をする場合は、表書きは「( エ )」とし、水引の結び方は地域によって異なります。

[問 20]

次のア～ウの婚礼のしきたりに関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚式に出席する男性の昼の正装はタキシード、女性はアフタヌーンドレスである。
- イ. 新郎新婦の衣装は、キリスト教式結婚式は、新郎は昼間であればモーニングコート、新婦はウェディングドレスを着用する。神前結婚式、仏前結婚式、人前結婚式いずれも、男性は紋付羽織袴、女性は白無垢を着用するのが一般的である。
- ウ. 結婚式の招待状に「平服で」と書かれていたら、男性はネイビーや黒などダークトーンのスーツ、女性は白以外の明るい色のワンピースやスーツなどを着用して出席するとよい。

[問 21]

次のア～ウの用途に適した進物の体裁（のしの有無・水引・表書き）を記入しなさい。

- ア. 披露宴で介添人や着付けをしてくれた方にお礼を贈る。（表書きは「御礼」以外とする。）
- イ. 挙式後に、挙式料とは別に教会へお礼の金封を持参する。（表書きは「御礼」以外とする。）
- ウ. 遠方から出席してくれた出席者に、当日の交通費の意味合いで金封を渡す。

[問 22]

次の結婚記念日に関する説明について、ア～エにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。（ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。）

結婚記念日とは、結婚した日を記念して祝うもので、年数ごとに名称がついています。イギリス式では、1年目は（ア）、2年目は（イ）と呼び、以降（ウ）年目までは、1年ごとに名称がついています。（ウ）年目以降60年目までは5年ごとに名称がついており、サファイア婚式は結婚（エ）年目にあたります。

[問 23]

次のア～ウの仏式の弔事のしきたりに関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 通夜や告別式に参列した方への会葬御礼品は、「当日返し（即返し）」とも言う。
- イ. 通夜に参列した方へ、弔問のお礼として軽い食事をふるまうことを「通夜ぶるまい」という。
- ウ. 精進落とし（精進上げ）への出席を僧侶が辞退した場合は、表書きを「御斎料」「御膳料」として現金を渡す。

[問 24]

神式の葬儀に関するア～ウの贈答の場合の体裁（のしの有無・水引・表書き）をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 通夜祭にお供えを持参する。（表書きは「御供」以外とする。）
- イ. 通夜祭に来ていただいた神官に御礼の金封を渡す。（表書きは「御礼」以外とする。）
- ウ. 五十日祭に参列者として招かれたので、現金を持参する。

[問 25]

「永代供養」とは何かを、40～60 文字程度で簡潔に説明しなさい。

[問 26]

墓石建立に関するア～ウの贈答の場合の体裁（のしの有無・水引・表書き）を記入しなさい。

- ア. 生前にお墓を建てた方へ、お祝いを持参する。
- イ. 生前にお墓を建てたお祝いをいただいた方へ、お返しの品物を贈る。（表書きは「内祝」以外とする。）
- ウ. 家族が亡くなってから新たにお墓を建てた方へ、供養に参列する際にお供えを持参する。（表書きは「御供」以外とする。）

[問 27]

次のア～ウの用途に最も相応しい表書きを選択肢 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. ちょっとしたお礼として現金を渡す。
- イ. 「ほんのわずかなものですが、どうぞ」という気持ちを込めて品物を贈る。
- ウ. 目上の方を訪問する際に、手土産を持参する。

【選択肢】

- |        |       |        |
|--------|-------|--------|
| 1. 松の葉 | 2. 献上 | 3. 薄謝  |
| 4. 贈呈  | 5. 謹呈 | 6. お伺い |

[問 28]

次のア～ウの進物の体裁について、どのような用途に使用するかそれぞれ記入しなさい。

- ア. のしあり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御水屋見舞」
- イ. のしなし、水引なし、表書き「類焼御見舞」
- ウ. のしなし、紅白 5 本結び切り、表書き「祈 御全快」

[問 29]

次の勲章・褒章に関する説明について、ア～エにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

勲章・褒章はある功績を上げた人に対して国が授与するものです。勲章は、長年にわたる貢献をした人に贈られ、勲章を授けることを「( ア )」といいます。褒章は特定分野の発展に多大な貢献や功績を残した人に贈られます。功労の期間や年齢は関係ありません。褒章が団体に贈られる場合は、「( イ )」といいます。

勲章・褒章の中で、国の文化の発達に関して顕著な功績のあった者に対して授与される勲章を( ウ )、科学技術分野における発明・発見や、学術及びスポーツ・芸術文化分野における優れた業績を挙げた方に対して授与される褒章を( エ )といいます。

[問 30]

次のア～ウの用途に最も相応しい表書きを選択肢 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 自著の本を出版し、学校や団体に贈る。
- イ. 自著の本を出版し、目上の方に謹んで贈る。
- ウ. 本を出版された方にお祝いを贈る。

【選択肢】

- |          |          |        |
|----------|----------|--------|
| 1. ころばかり | 2. 謹呈    | 3. 御寄進 |
| 4. 寄贈    | 5. 御上梓御祝 | 6. 寿   |

[問 31]

「病気お見舞」の贈答に一般的に不適品とされる品物を 2 つ挙げ、その理由をそれぞれ説明しなさい。

[問 32]

「新築お祝い」の品物として一般的に不適品とされる品物を 1 つ挙げ、その理由を説明しなさい。

[問 33]

次のア～ウの地域特有の表書きについて、どのような用途に使用するかそれぞれ記入しなさい。

(( ) 内は使われる地域を表す。)

ア. 「粗供養」(西日本)

イ. 「茶の子」(中国地方・四国地方・九州地方の一部)

ウ. 「御淋見舞」(中部地方の一部)

[問 34]

「おため」とは何か、指定用語を全て使用して 50 文字～80 文字程度で簡潔に説明しなさい。

[指定用語] お祝い、返礼

[問 35]

「地鎮祭に招かれたのでお祝いを贈りたい」というお客様に対して、ふさわしい品物とその進物の体裁(のし・水引・表書き)を記入しなさい。(表書きは「御祝」以外とする。)

[問 36]

「入籍してすぐに出産をし、結婚祝いと出産祝いを合わせていただきました。お返しはどうしたらいいですか。」とご相談をされたお客様には、どのようなご提案をしますか。80～100 文字程度で説明しなさい。

[問 37]

近年増えているといわれる「直葬」(「火葬式」)とは何かを簡潔に説明しなさい。

[問 38]

以下のやり取りにおいて、コンサルティングセールスを実践するうえで販売員の一言目の言葉として最も適している言葉を選択肢から1つ選びなさい。

販売員：「こちらの商品の色は赤と黒がございます。」

お客様：「どちらかというと、黒の方が好きかな。」

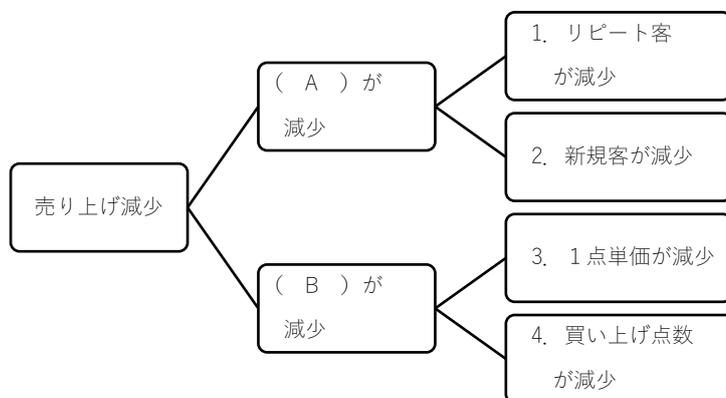
販売員：「( )」

【選択肢】

1. 私も黒の方がお勧めです。
2. 黒は無難な色ですからね。
3. 黒の方がお好きなんですね。
4. なぜですか？

[問 39]

売場の売上減少に対する改善策を探るために、その原因を下図のようなロジックツリーを使って分析しました。下のロジックツリーのAとBに当てはまる語句を記入しなさい。また、ア～ウの解決策は1～4のどの現象に対して最も直接的に有効か、それぞれ1つずつ選びなさい。



- ア. クロスマーチャンドライジングを意識する。
- イ. ストアロイヤリティを高める。
- ウ. 検索エンジンから自社サイトやSNSにつなぐ導線を作る

[問 40]

まだ経験の浅いスタッフAの接客に対し、お客様から「感じが悪い」という苦情がありました。この一件をスタッフA本人に伝えたところ心当たりがなく、傷ついているようです。再びお客様にご迷惑を掛けないためにどのように対応すればよいでしょうか。

ア. お客様に伝える言葉としてふさわしくないものを選択肢から1つ選びなさい。

【アの選択肢】

1. ご指摘ありがとうございます。
2. 本人も一生懸命やっておりますので大目に見ていただけないでしょうか。
3. ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。
4. 私から、よく申し伝えておきます。

イ. ウ. それぞれのケースについて最も有効な行動を選択肢からそれぞれ選びなさい。

イ. Aのモチベーションをあげたい。

ウ. Aの接客スキルを高めたい。

【イとウの選択肢】

1. お客様の方が理不尽なのであって、Aは間違っていないと安心させる。
2. Aが接客している場面を観察し、問題点と改善方法を本人に具体的に指摘する。
3. どうしたら再発を防げるか、Aに考えさせる。
4. お客様のご意見を成長のチャンスだと前向きに捉えるよう伝える。

—— 学科試験は以上です ——