

第7回 接客販売技能検定 1級メンズファッション販売 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

[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]

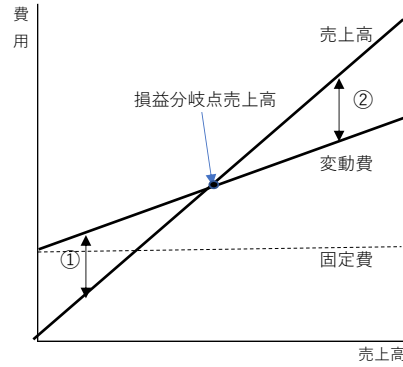
職場のメンバーと円滑なコミュニケーションを図るためにミーティングを実施することになった。ファシリテーターとして心掛けることは何か。不適切なものを 2 つ選びなさい。(ただし、解答は順不同とします。)

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。

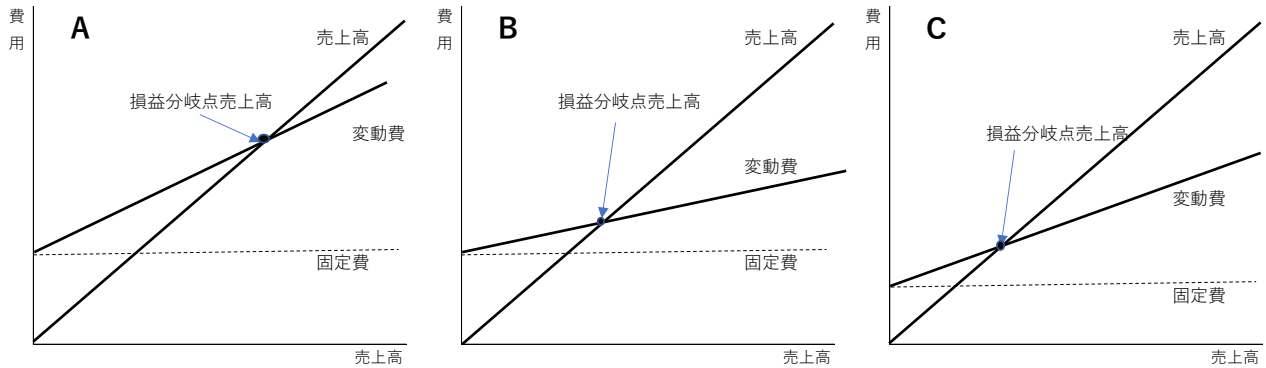
[問 6]

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。



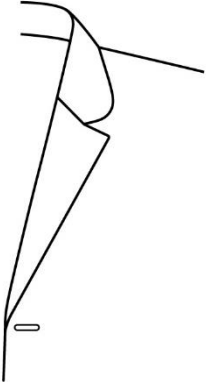
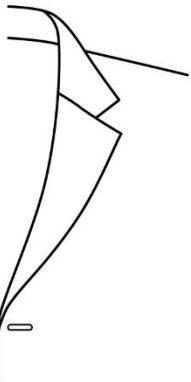
[問 7]

次の上着の名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ
	
<p>フライングジャケットの一種。基は米空軍が開発したパイロット用の上着。襟と袖のリブ編や左袖のポケットが特徴。</p>	<p>フード付のジャケットのこと。元々アウトドア用に作られたため、機能性と耐久性に優れている。</p>

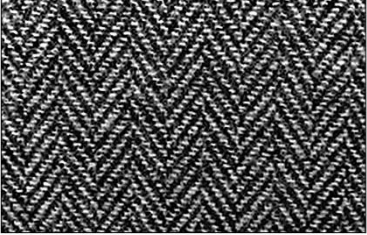
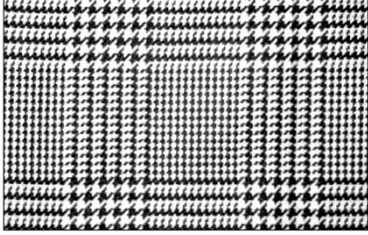
[問 8]

次のラペルの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ
	
<p>セミピークドラペルの、上衿の先端が丸くなったもの。襟刻みが魚の口に似ていることからこの名称で呼ばれる。</p>	<p>ワイドラペルの一種で、特に大きな弧を描く襟型のこと。「膨らむ」という意味を持つ。</p>

[問 9]

次の柄の名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ
	
<p>「ニシンの骨」という意味で、織目がそのように見えることからこの名称で呼ばれる。</p>	<p>千鳥格子とヘアラインを組み合わせたチェック柄のこと。</p>

[問 10]

次の説明に最もあてはまる用語を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 防縮加工をしていない、未洗いのデニムのこと。また防縮加工が施されていても、生地に洗いがかけられておらず糊が付いたままの状態を指す。
- イ. 顧客に合わせて服や靴を作る完全注文のこと。「注文の」という意味を持つ。

【選択肢】

- 1. レディメード
- 2. リジッドデニム
- 3. ハイブリッドデニム
- 4. エイジングデニム
- 5. テーラー
- 6. ビスポーク

[問 11]

次の説明にあてはまるデザイナーの名前を記入しなさい。

1968年 パリに生まれる。10代から独学で服作りを始める。

1997年 「イヴ・サンローラン リヴ・ゴージュ オム」アーティスティックディレクターに指名される。

2000年 「ディオール オム」のクリエイティブディレクターに就任。

2002年4月 CFDAにより「デザイナー・オブ・ジ・イヤー」に選ばれる。

2012年 「イヴ・サンローラン」のクリエイティブディレクターに就任。ブランド名を「サン・ローラン」に変更、ロゴを一新したことも話題となる。

2018年 「セリーヌ」のクリエイティブディレクターに就任。

[問 12]

海島綿の特徴について、100字以内で説明しなさい。

[問 13]

次の化学繊維に関する説明のうち、誤っているものをすべて選びなさい。

1. 石油などを原料とし、化学的に合成された物質から作り出された繊維のことを合成繊維という。合成される物質により様々な種類の繊維が作られ、ポリエステル、アクリル、ナイロンなどが合成繊維に該当する。
2. 半合成繊維とは、セルロースやたんぱく質のような天然の材料に石油を混ぜ合わせて作り出した繊維のことをいう。アセテートやプロミックスが該当する。
3. 再生繊維は、木材パルプやコットンリントナーに含まれているセルロースを薬品で溶かし、もう一度繊維にすることからその名称で呼ばれている。再生繊維に該当するのはレーヨン、ポリノジック、キュプラの3種類である。
4. ガラスや金属などから作られた無機物の繊維のことを無機繊維という。産業用で用いられることがほとんどだが、金属繊維に分類される金糸や銀糸は、衣料品の装飾用で使用されることが多い。

[問 14]

次の説明について、() に最も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。)

人工皮革とは、基布に特殊な (ア) を使用したものを指し、構造や風合いが天然皮革に近い。合成皮革は (ア) 以外の基布を用いたもので、編物や (イ) を基布として、その上部に (ウ) 樹脂を塗ったり貼り合わせたりして作られる。

[問 15]

次の糸に関する表について、() にあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(ウとエ、オとカの解答は順不同)

種類	単位	例
スパン糸	(ア)	(ウ)、(エ)、毛
フィラメント糸	(イ)	絹、(オ)、(カ) など

[問 16]

次の織物に関する表について、() にあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。(アとイ、ウとエ、オとカの解答は順不同)

組織	生地の例
平織	(ア)、(イ)
綾織	(ウ)、(エ)
朱子織	(オ)、(カ)

【選択肢】

- | | | |
|--------|-----------|-------------|
| 1. サテン | 2. ギャバジン | 3. オックスフォード |
| 4. デニム | 5. シャンブレー | 6. ドスキン |

[問 17]

次の加工に関する表について、() にあてはまる語句を 1～3 の中からそれぞれ選びなさい。

加工の目的	加工の例
風合いを改善する	(ア)、シルケット加工、シルキー加工
外観に変化を与える	(イ)、モアレ加工
特殊な性能を付与する	ウールの防縮加工、撥水加工
全く変わった素材にする	(ウ)、ラミネート加工

【選択肢】

1. フロック加工

2. エンボス加工

3. 擬麻加工




[問 18]

次の繊維に使用できる指定用語を 3 つすべて記入しなさい。

繊維：亜麻

[問 19]

次のア～ウの取扱い表示に最もあてはまる説明を、選択肢 1～10 の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		

【選択肢】

1. パークロロエチレン及び石油系溶剤による弱いドライクリーニングができる
2. ドライクリーニングはできない
3. 酸素系漂白剤による漂白処理ができるが、塩素系漂白剤による漂白処理はできない
4. 日陰での平干し乾燥がよい
5. 底面温度 110℃を限度としてスチームなしでアイロン仕上げができる
6. ウェットクリーニングはできない
7. 底面温度 200℃を限度としてアイロン仕上げができる
8. 塩素系及び酸素系漂白剤による漂白ができる
9. 石油系溶剤による弱いドライクリーニングができる
10. 日陰でのぬれ平干し乾燥がよい

[問 20]

次の表示に関する説明のうち、誤った説明を1つ抽出し、その記号とともに正しい説明を記入しなさい。

1. 衣料品の場合、縫製を行った国を原産国として表示するが、ボタン付けはここに含まれない。
2. 2つ以上の品質表示タグを付ける場合、表示者の「氏名又は名称」「住所又は電話番号」は、いずれか一方に付記すればよい。
3. 家庭洗濯や素材の取扱い方法に関する付記用語は、事業者による任意で表示することができる。

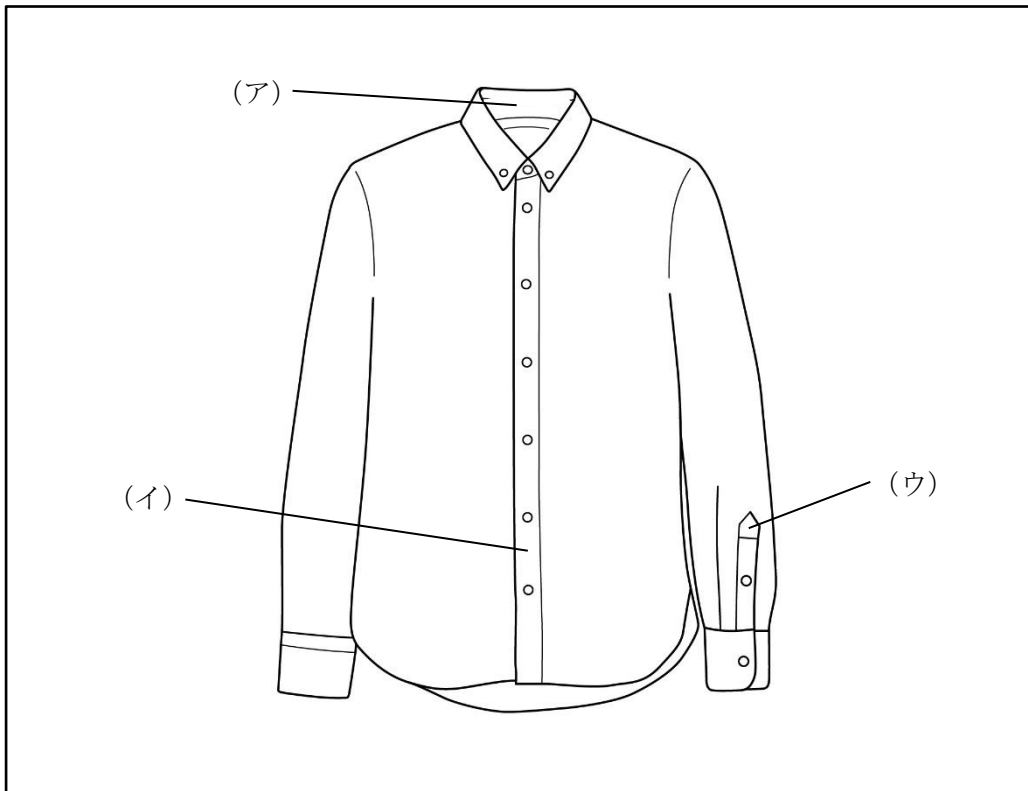
[問 21]

次の保管に関する説明のうち、誤っているものを1つ選びなさい。

1. 衣料害虫はたんぱく質を栄養源としているため、それを主成分とする動物繊維が虫害にあいやすい。
2. 衣料害虫は暖かい時期に、暗く湿気の高い場所を好んで活発に活動する。
3. クリーニング直後の衣類は仕上げ剤等を含んでいるため、風に当てずすぐに収納するのがよい。
4. 防虫剤の薬剤であるナフタリンは、合成皮革製品への使用は避けた方がよい。

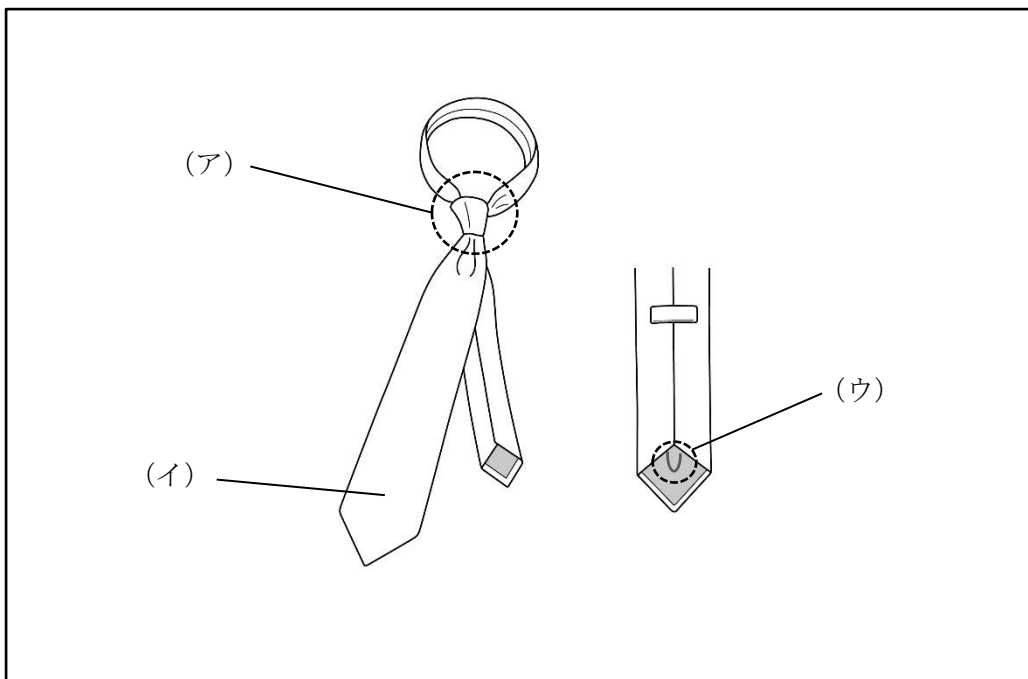
[問 22]

次のア～ウが示す各名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 23]

次のア～ウが示す各名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 24]

次のア～ウの説明に最もあてはまるパーツの名称を、選択肢 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

ア. スラックスの股の縫い合わせ部分に付ける別布のこと。補強や摩擦軽減の目的で用いられる。

イ. 上衣の襟の裏側に付けられる布のこと。素材はフラノやモケットが多く、襟のすわりを良くするために付けられる。

ウ. 袖山用の芯地のこと。袖山の形を整え、型崩れを防ぐために用いられる。

【選択肢】

- | | | |
|-------|---------|-----------|
| 1. 毛芯 | 2. ゆきわた | 3. カラークロス |
| 4. 裏地 | 5. 肩パッド | 6. シック |

[問 25]

次の説明に最もあてはまる縫製技術の名称を記入しなさい。

布端から 1～2 mm の位置にあるステッチのこと。襟やラペル、身頃生地の起き上がりを防ぐ目的や、装飾的な役割がある。

[問 26]

次の上衣の検品方法について、() にあてはまる語句を選択肢 1～5 の中からそれぞれ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

売場における検品では、(ア)、縫製、表示類を中心に確認する。

ジャケットやブレザーなどの上衣は、ハンガーに掛けた状態で、はじめに (イ) の全体、次に (ウ) の全体、その後、裏側 (内側) という順序で確認する。こうすることで (ア) に欠点がないか、正確に確認することができる。

【選択肢】

- | | | |
|--------|-------|--------|
| 1. 外観 | 2. 前身 | 3. 納品日 |
| 4. 着心地 | 5. 後身 | |

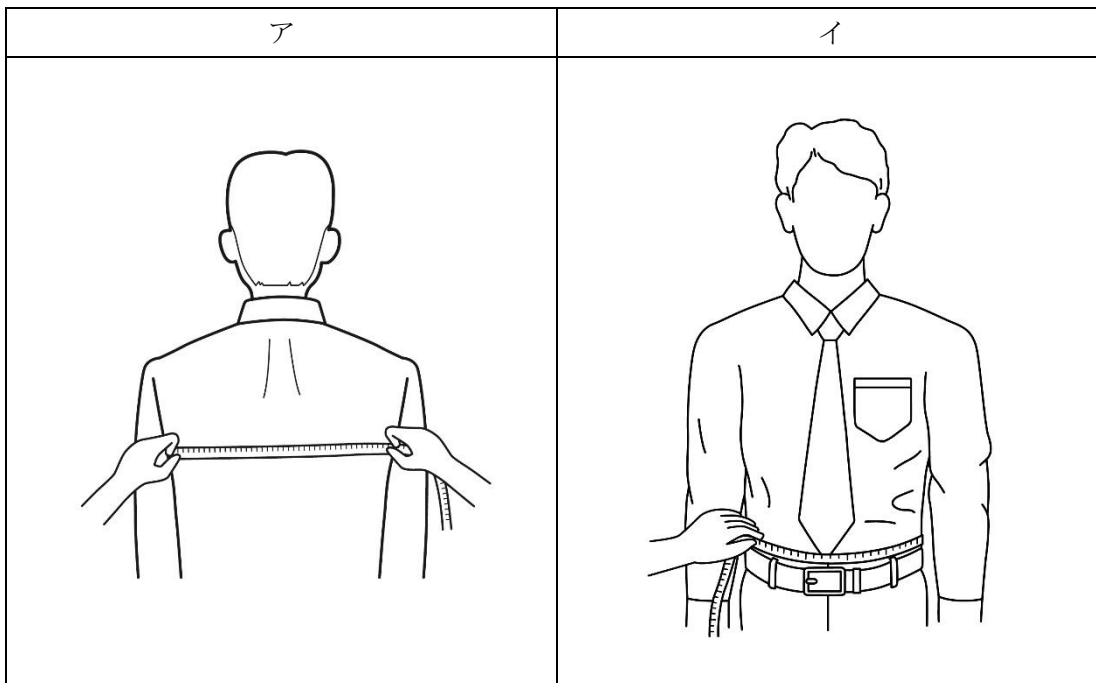
[問 27]

次の採寸に関する説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 採寸時には、数値を把握するだけでなくお客様の体型の特徴を確認する目的もある。
- イ. 正確な値を導き出すためには、どの計測箇所においても、お客様がきつく感じる程度にメジャーを当てるとよい。
- ウ. 人間の身体のサイズは体調や時間帯によっても変化するため、時々採寸を行うことで、より正確にサイズを把握することができる。

[問 28]

次のア～イの採寸方法で測定できるボディサイズの名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 29]

次のア～ウの採寸方法が、適切であれば○、不適切であれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. ヒップの採寸は、腰骨の最も張った位置にメジャーをあて、身体に添って一周させる。
- イ. 総丈は、バックネックポイントを起点にウエスト位置で一旦止め、そこから床までを一直線に計測する。
- ウ. 中胴は、チェストとウエストの中間あたりにメジャーを通し、床と水平に採寸する。

[問 30]

次のサイズ表示に関する説明について、() 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。)

サイズ表示には、(ア) 表示、単数表示、範囲表示の3種類がある。三元表示とはこのうちの(ア)に該当する表示で、チェスト、チェストとウエストの差を表す(イ)、身長は3つからサイズを示す方法である。スーツのサイズ表示では、チェストは(ウ) cmピッチ、身長は5 cmピッチで区分されている。

[問 31]

次のア～ウの採寸値を、それぞれ三元表示で記入しなさい。

(単位：cm)

	チェスト	ウエスト	身長
ア	88	72	160
イ	94	84	165
ウ	98	86	175

[問 32]

次の採寸方法で計測できるスラックスの寸法の名称を記入しなさい。

採寸方法：ベルトを締めた状態で、脇線に沿ってスラックスの上端から裾までを採寸する。

[問 33]

次のフィッティング時の注意点に関する説明が、正しい場合は○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 試着する商品をお渡しする際は、形を崩さないようボタンやファスナーを閉じた状態にする。
- イ. コーディネート用の商品は、お客様が試着室から出られてから準備する。
- ウ. お客様が試着室から出て鏡をご覧になっている間、販売員も全体のバランスや雰囲気を見越して確認する。

[問 34]

次のスラックスのフィッティングポイントに関する説明のうち、誤った説明を1つ抽出し、その記号とともに正しい説明を記入しなさい。

- 1. ヒップ下にしわが出ている場合は、まずウエスト位置が正しいか確認する。
- 2. ポケットが引っ張られていないか確認するとともに、脇線が真っ直ぐ下りているかも確認する。
- 3. ウエストサイズが適切であるかは、背骨のくぼんだ位置に指を入れて確認する。

[問 35]

次のジャケット着用時に起こる現象のうち、サイズが合っていると判断できるものを1つ選びなさい。

- 1. 首の後ろ部分に横方向のしわが出ている。
- 2. 前の打合せが舐んでいる。
- 3. 袖が親指の第一関節の位置までである。
- 4. ベントが重なり閉じた状態になっている。
- 5. ネックラインが身体に添わず浮いたような状態になっている。

[問 36]

次のピンの打ち方に関する説明について、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

- ・ピン打ちを行う前に、ピンが錆びていないか、先が折れていないか、(ア) いないかなど、ピンの状態を必ず確認する。そのようなピンを使用すると生地を傷めてしまうため、発見したら避けておく。
- ・ピンは(イ) に添って真っすぐ打つ。
- ・ピンを打つ衣服の(ウ) に合わせ、ピンの種類や太さを使い分ける。

[問 37]

反身体のお客様がジャケットを着用した際に現われる不具合について、ア～イにそれぞれ解答しなさい。

ア. ジャケットの背中部分に現われるしわをすべて記入しなさい。

イ. () にあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

- ・ベントが(①)、前裾が(②)。
- ・袖上部の(③)側に、斜めのしわが出る。

[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、黒の方が好きかな。」

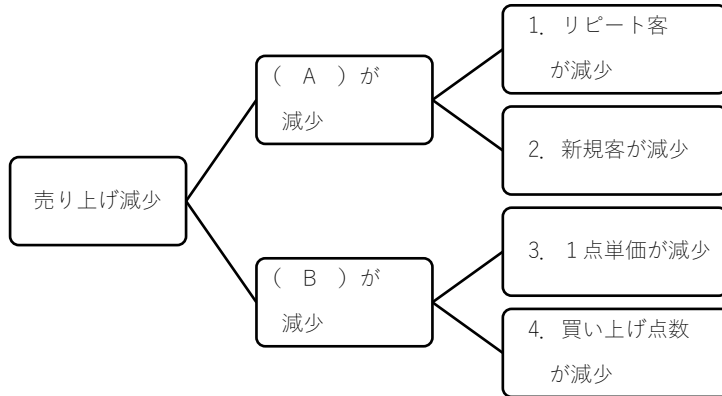
販売員：「()」

【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. クロスマーチャンダイジングを意識する。

イ. ストアロイヤルティを高める。

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 ——