

第7回 接客販売技能検定 2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50分です。
- ②本試験は選択式で、50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

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。

[問 1]

次のホスピタリティに関するア～イの質問に最も当てはまるものを選択肢 1～3 からそれぞれ選びなさい。

ア. ホスピタリティとは何か

1. お客様から求められて提供するもの
2. お客様が支払う対価に応じ、当然提供しなければならないもの
3. お客様や状況によって変えるもの

イ. ホスピタリティ向上のためにどんな施策が有効か

1. 販売員の内発的動機を高める
2. マニュアルによって水準を統一する
3. ロールプレイングによって基本の接客手順を体得する

[問 2]

次の接客場面において、販売員の行動が適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. お客様に商品や方向を示す際は、丁寧に見えるよう、自分の手の甲側を見せるようにする。
- イ. お客様が商品を見ていらっしゃる時は視界に入らないよう、背後からお声がけをする。
- ウ. 売場にいらっしゃったお客様には、できるだけ背を向けないようにする。

[問 3]

次のサインについて、文章中の正しい言葉を 1～2 からそれぞれ選びなさい。



このサインは（ ア 1. 車いすを使用している人 2. 障害のある人 ）が利用できる施設であることを示す（ イ 1. 国際的な 2. 日本の ）シンボルマークである。

[問 4]

次の文章中の正しい言葉を、1～2 からそれぞれ選びなさい。

2020 年 7 月よりプラスチック製買い物袋の有料化がスタートした。これは法律によって定められて（ア. 1. いる 2. いない）制度である。主な目的は、（イ. 1. 小売店の経費軽減のため 2. 資源・廃棄物制約のため）であり、買い物袋の値段は（ウ. 1. 統一されている 2. 統一されていない）。

[問 5]

景品表示法に関する文章について、正しいものには1、誤っているものには2を記入しなさい。

- ア. 海外の認証基準を満たしたオーガニック商品を日本国内で販売する場合、日本の認証基準を満たしていなければオーガニックと表示することはできない。
- イ. お買い上げではなく、来店しただけのお客様に対する景品は対象ではない。
- ウ. 商品の性能に関する表示は製造しているメーカーの責任下にあるため、小売店の責任が問われることはない。
- エ. 限定 10 個販売として広告した商品が 8 点しか用意できなかった場合、不当表示となる可能性がある。

[問 6]

お客様の購買行動に応じ戦略的にディスプレイやレイアウトを展開する手法をVMDとといいます。次のア～ウの販売側の意図は、VMDのどのエリアで表現しますか。VP（ビジュアルプレゼンテーション）には1、IP（アイテムプレゼンテーション）には2、PP（ポイントオブセールスプレゼンテーション）には3をそれぞれ選びなさい。

- ア. お客様が売場内を回遊するような導線をつくりたい
- イ. お客様には商品を手にとって比較していただきたい
- ウ. 店のイメージやコンセプトを示したい

[問 7]

商品ライフサイクルの各段階における商品管理の注意点について、選択肢の 1~4 からそれぞれ 1 つずつ選びなさい。

ア. 導入期 イ. 最盛期 ウ. 衰退期 エ. 成長期

【選択肢】

1. 品揃え計画に沿った発注を行う。
2. 値下げを行い、在庫を売り切る。
3. 追加補充の発注は控えめに、慎重に行う。
4. 状況を見て補充発注を行う。

[問 8]

次の掛け紙について説明した文の、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 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。)

正式な体裁で品物を贈る場合は、(ア)、水引、のしを使用します。(イ) の場合は 2 枚重ねの (ア) を使います。また、のしや水引が印刷されたものを印刷掛け紙といいます。掛け紙が裏側で重なる場合は、慶事では裏側から見て (ウ) を外側にしてとめます。

【選択肢】

- | | | |
|-------|--------|-------|
| 1. 弔事 | 2. 結婚 | 3. 右 |
| 4. 左 | 5. 奉書紙 | 6. 半紙 |

[問 9]

次の水引について説明した文の、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

水引はかつて中国からの贈答品に、紅白の麻紐で結んであったことに由来します。3 本、5 本、7 本のものがありますが、(ア) が一般的に使われます。結び方は 3 通りありますが、慶事・弔事両方に使える結び方を、(イ) といいます。(ウ) は「引き結び」ともいいます。

【選択肢】

- | | | |
|--------|----------|---------|
| 1. 3 本 | 2. 5 本 | 3. 7 本 |
| 4. 花結び | 5. あわじ結び | 6. 結び切り |

[問 10]

次ののしに関する説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 贈り物ののしを付けるのは、その品物がけがれていないしるしになまぐさものを添えたことが始まりである。
2. のしは「のしあわび」の略で、昔はあわびの身をそいで干したものを添えていた。
3. 現在では、紅白の紙を折りたたみ、中央に黄色の短冊状の紙をはさんだものを使うが、これを「わらびのし」と呼ぶ。

[問 11]

次の目録に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 慶事の場合は奉書紙を二つ折りにし、折り山を上にして使う。
2. 目録には、贈り物の名前と贈り主の名前を記載する。
3. 目録の上包みには「目録」「御祝」などの表書きと、贈る相手の名前を記載する。

[問 12]

次のア～ウのお返しに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 慶事の場合、一般的にいただいた金額の半額程度の品物をお返しする。
- イ. 病気見舞いをいただいた場合には、一般的にはお返しはしない。
- ウ. お祝いを現金でいただいた場合は、お返しも現金であるのが一般的である。

[問 13]

次のア～ウの二十四節気の時期を 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。(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。)

- ア. 啓蟄
- イ. 立夏
- ウ. 立冬

【選択肢】

- | | | |
|-----------|------------|-----------|
| 1. 2月4日頃 | 2. 3月6日頃 | 3. 4月20日頃 |
| 4. 5月6日頃 | 5. 6月21日頃 | 6. 7月23日頃 |
| 7. 11月8日頃 | 8. 11月23日頃 | 9. 12月7日頃 |

[問 14]

次の十二支について説明した文の、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

十二支とは、子・丑・寅・・・と 12 の周期で時刻や (ア) を表すのに使います。(イ) と組み合わせたものを (ウ) と言い、60 の周期となります。年月日を示すのに使います。

【選択肢】

- | | | |
|-------|-------|-------|
| 1. 十干 | 2. 干支 | 3. 六曜 |
| 4. 年齢 | 5. 方角 | 6. 運勢 |

[問 15]

次のア～ウのシーズンイベントについて、()にあてはまる語句を1～4の中からそれぞれ選びなさい。

ア. ボジョレー・ヌーボーの販売の解禁日は、毎年()です。

【選択肢】

1. 10月第3日曜日 2. 10月30日 3. 11月第3木曜日 4. 11月30日

イ. 中秋の名月は、旧暦()の夜に月見をする習わしです。

【選択肢】

1. 7月15日 2. 8月8日 3. 8月15日 4. 9月15日

ウ. ハロウィンは万聖節の前夜祭で、()に行います。

【選択肢】

1. 9月30日 2. 10月16日 3. 10月30日 4. 10月31日

[問 16]

次の節句の表について、ア～ウにあてはまる語句を1～9の中からそれぞれ選びなさい。

節句名称	時期
人日	(ア)
(イ)	3月3日
重陽	(ウ)

【選択肢】

1. 1月1日 2. 1月7日 3. 1月15日
4. 8月8日 5. 9月9日 6. 11月11日
7. 上巳 8. 端午 9. 雛

[問 17]

次のア～ウの春分の日・秋分の日に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 彼岸とは、春分の日、あるいは秋分の日を中日とした5日間のことを言う。
- イ. 春分の日と秋分の日は昼と夜の長さがちょうど半分になる日である。
- ウ. 春分の日は毎年3月21日、秋分の日は毎年9月23日である。

[問 18]

次のア～ウのお中元に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. お中元は、三元という中国の行事に由来している。
- イ. 東京を含む一部の地域では、7月15日頃までは「お中元」を使い、それ以降は「残暑見舞い」を使うのが一般的である。
- ウ. お中元のお返しを贈る場合は、いただいた品物の金額の半額相当の品物を贈る。

[問 19]

次の土用に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 土用は、立春、立夏、立秋、立冬それぞれの前の18日間を指す。
2. 立夏の前の土用が「夏の土用」として最も有名で、土用の丑の日にはうなぎを食べる風習がある。
3. 「丑の日」とは土用の期間で十二支をあてはめた「丑」にあたる日のことを言い、暦によっては期間中に3回ある年もある。

[問 20]

次のア～ウの国民の祝日にあてはまる日を、それぞれの 1～3 の中から選びなさい。

ア. みどりの日

【選択肢】

1. 4月29日 2. 5月3日 3. 5月4日

イ. 敬老の日

【選択肢】

1. 9月15日 2. 9月第2月曜日 3. 9月第3月曜日

ウ. 建国記念の日

【選択肢】

1. 2月11日 2. 5月3日 3. 11月23日

[問 21]

次のア～ウのシーズンイベントに関連があるものを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 十五夜（お月見）

イ. 節分

ウ. 春のお彼岸

【選択肢】

1. かぼちゃ 2. すすき 3. 柏餅
4. 牡丹餅 5. いわし 6. 鯛

[問 22]

次のア～ウの出産祝いに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

ア. 出産祝いは、お母さんの体調が安定する出産1か月以降に贈るのがしきたりである。

イ. 出産祝いの掛け紙の表書きは、「御出産御祝」や「祝 御出産」とする。

ウ. 出産祝いの品物は、ベビー服、おもちゃ、銀のスプーン、ベビーシューズなどが好適品である。

[問 23]

次のお食い初めに関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 赤ちゃんにご飯を食べさせるまねをする儀式であり、「一生食べものに困らないように」という願いが込められている。
2. お祝いの時期は地方により異なるがおよそ生後五十日目頃に行うことから、「五十日の儀」ともいわれている。
3. 祝い膳には、「歯が固くなるように」という願いを込めた丸い餅を用意する。

[問 24]

次の七五三について説明した文の、ア～ウにあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

七五三とは、節目の年齢で今後の健康と成長を願う儀式のことです。氏神様や神社へお参りの正式な日取りは（ア）ですが、最近では日にちにこだわらず前後でお参りする人も増えています。かつては、三歳の男女は「（イ）の儀」、五歳の男児は「（ウ）の儀」といわれていました。

【選択肢】

- | | | |
|----------|-----------|-----------|
| 1. 11月3日 | 2. 11月15日 | 3. 11月30日 |
| 4. 帯解き | 5. 髪置き | 6. 袴着 |

[問 25]

次のア～ウの厄年・厄除けに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 厄災に遭いやすいといわれる年齢のことを「厄年」といい、一般的に厄年は満年齢で計算する。
- イ. 男性は25歳、42歳、60歳、女性は19歳、33歳、38歳がそれぞれ厄年にあたる。
- ウ. 男性の42歳、女性の33歳は「大厄」と呼ばれる。

[問 26]

次のア～ウの賀寿の名称にあてはまる年齢を 1～8 の中から選びなさい。年齢は全て数え年とする。

- ア. 卒寿
- イ. 喜寿
- ウ. 傘寿

【選択肢】

- | | | |
|---------|---------|---------|
| 1. 61 歳 | 2. 66 歳 | 3. 70 歳 |
| 4. 77 歳 | 5. 80 歳 | 6. 88 歳 |
| 7. 90 歳 | 8. 99 歳 | |

[問 27]

次のア～ウの進物の体裁について、正しいものを 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

(同じ選択肢を複数回選択することも可能です。)

- ア. 着帯祝いを贈る
- イ. お宮参りで神社へお礼をする
- ウ. お食い初めのお祝いを贈る

【選択肢】

1. のしあり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御初膳御祝」
2. のしあり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御帯祝」
3. のしあり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御帯解御祝」
4. のしあり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御髪置御祝」
5. のしあり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御初穂料」
6. のしあり、紅白 5 本蝶結び、表書き「奉献」
7. のしあり、紅白 5 本蝶結び、表書き「内祝」
8. のしあり、紅白 5 本結び切り、表書き「内祝」

[問 28]

次の結婚式のスタイルに関する説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. キリスト教式結婚式は、信者でない場合でも結婚式場やホテルの中にあるチャペルで挙げることができる。衣装は洋装で新郎は昼間であればモーニングコート、新婦はウエディングドレスを着用する。
2. 神前結婚式は日本の伝統的なスタイルで、神社や結婚式場やホテルの中にある神殿で行う。衣装は黒の紋付羽織袴、新婦は文金高島田に白無垢が一般的である。
3. 仏前結婚式は夫婦いずれかの宗派かゆかりのある寺院で行うことが多い。衣装は、新郎新婦ともに和装でも洋装でも構わない。

[問 29]

次の仲人について説明した文章の、ア～ウにあてはまる語句を1～9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。)

仲人は、縁談や結納から披露宴までを取り仕切る場合もありますが、挙式・披露宴のみに立ち会う（ア）を担当してもらうこともあります。最近では、仲人や（ア）を立てない場合も多くなりました。

挙式後にお礼の挨拶に伺う場合は、金封の体裁は、表書きは「御礼」または「（イ）」、水引は紅白10本結び切りとし、のしを付けます。名入れは（ウ）を書きます。

【選択肢】

- | | | |
|------------|----------|---------|
| 1. 介添人 | 2. 仲介人 | 3. 媒酌人 |
| 4. 内祝 | 5. 感謝 | 6. 寿 |
| 7. 新郎新婦の名前 | 8. 両家の連名 | 9. 新姓のみ |

[問 30]

次の挙式当日のお礼に関する説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 式の司会や写真撮影をしてくれた友人・知人へのお礼は、無地の封筒で「御礼」とする。
2. 式場となった神社へのお礼は、紅白10本結び切り、のしありで「御初穂料」とする
3. 式当日の着付係の方など式場関係者へのお礼の表書きは、紅白10本結び切り、のしありで、「寿」もしくは「御祝儀」とする。

[問 31]

次のア～ウの婚礼のしきたりに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 一般的に結婚に伴う儀式は「婚約」「結婚」「披露」の3つに大別され、「結婚の三儀」と呼ばれる。
- イ. 結納は一般的に挙式の3～6ヶ月前に行う。関東式は結納品を一つずつ小さめの台にのせ、関西式は一つの台にすべての結納品をのせる。
- ウ. 婚礼の贈答品の数は奇数が適しており、ペアの2個は偶数となるのでなるべく避けたほうがよい。

[問 32]

次のア～ウの結婚に関する贈答品の説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚祝いをいただき、披露宴に出席されない方には、挙式後にお祝いのお返しを贈る。
- イ. 新婦が嫁ぎ先へ挨拶に行く際の手土産は、のしあり紅白5本蝶結びで「御土産」とする。
- ウ. 結婚記念日のお祝いを贈る場合は、のしあり紅白10本結び切りで「〇〇式御祝」、もしくは「祝 〇〇式」とする。

[問 33]

次のア～ウの結婚記念日にあてはまる結婚年数を、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 錫婚式
- イ. ルビー婚式
- ウ. 磁器婚式

【選択肢】

- | | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| 1. 1年目 | 2. 3年目 | 3. 10年目 | 4. 15年目 |
| 5. 20年目 | 6. 25年目 | 7. 30年目 | 8. 40年目 |

[問 34]

次のア～ウの仏式の弔事のしきたりに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 葬儀とは故人の成仏を祈る儀式で、遺族や特に親しかった人のみが参列する。
- イ. 通夜へ参列し香典を渡している場合、葬儀や告別式へ参列する際は、香典を渡さず芳名帳に名前を記帳するだけでよい。
- ウ. 告別式では、近親者以外は焼香をしたら出棺を待たずに退席するのが礼儀である。

[問 35]

次の仏式の香典返しに関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

- 1. 香典返しとは、忌明け法要が無事に済んだ報告の挨拶状とともに品物を贈ることである。
- 2. 香典返しは、なるべく忌明け法要の日の当日に届くように配送する。
- 3. 香典返しの表書きは、「志」「満中陰志」「忌明志」「御仏前」など地方によって違いがある。

[問 36]

次のア～ウの神式の葬儀に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 神式の葬儀は「葬場祭」といい、仏式でいうところの葬儀・告別式を兼ねて行う。
- イ. 神式の葬儀は自宅か斎場、神社のいずれかで行う。
- ウ. 通夜祭の後に弔問客に対して食事をもてなすことを「直会」といい、仏式の通夜ぶるまいにあたるものである。

[問 37]

次のキリスト教式の葬儀に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

- 1. 亡くなった日を、カトリックでは「召天記念日」、プロテスタントでは「帰天（昇天）記念日」という。
- 2. キリスト教式では、仏式の法要にあたるものを、カトリックでは「記念式」、プロテスタントでは「追悼ミサ」という。
- 3. 葬儀に弔慰金を持参する場合は、表書きを「御花料」「御霊前」などとする。

[問 38]

次のア～ウの用途に適切な表書きを 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 仏式の一周忌法要で、参列者に法要のお礼をする。
- イ. 神式の葬場祭の参列者として現金を持参する。
- ウ. 神式の葬場祭の参列者に対して、主催者が会葬のお礼をする。

【選択肢】

- | | | | |
|--------|---------|--------|----------|
| 1. 御佛前 | 2. 偲び草 | 3. 奉献 | 4. 建碑粗供養 |
| 5. 御花料 | 6. 御玉串料 | 7. 粗供養 | 8. 満中陰志 |

[問 39]

次のア～ウの用途に最も相応しい表書きを、1～5 の中からそれぞれ選びなさい。

(ただし、同じ選択肢を 2 回使うことはできません。)

- ア. 新しく取締役などの高い地位・役職についた人にお祝いを贈る場合
- イ. 高い地位や職に転任した人にお祝いを贈る場合
- ウ. 職階や地位があがる人にお祝いを贈る場合

【選択肢】

- | | | |
|----------|----------|----------|
| 1. 御昇進御祝 | 2. 御就任御祝 | 3. 御栄転御祝 |
| 4. 御転勤御祝 | 5. 御躰 | |

[問 40]

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

- ア. 地鎮祭で、神主に祈祷のお礼の金封を渡す。
- イ. 上棟式で工事関係者に金封を渡す。
- ウ. 新築祝いをいただいた人にお返しを贈る。

【選択肢】

- | | | |
|---------|---------|----------|
| 1. 新築御礼 | 2. 新築内祝 | 3. 御祝儀 |
| 4. 御挨拶 | 5. 御初穂料 | 6. 地鎮祭内祝 |

[問 41]

次のア～ウの褒章の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 自己の危難を省みず人命救助に尽力した方

イ. 公益のために私財を寄付した方

ウ. 農業、商業、工業等の業務に精励し、他の模範となるような技術や事績を有する方

【選択肢】

- | | | |
|---------|---------|---------|
| 1. 黄綬褒章 | 2. 緑綬褒章 | 3. 紅綬褒章 |
| 4. 紺綬褒章 | 5. 藍綬褒章 | 6. 紫綬褒章 |

[問 42]

次のア～ウの用途に最も相応しい掛け紙の体裁を、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 入院中の知人を訪ねる際に、品物を持参する。

イ. 災害にあった知人を訪ねる際に、品物を持参する。

ウ. 退院して自宅療養をするが、御見舞をもらった知人に一旦お返しの品物を贈る。

【選択肢】

1. のしなし、水引なし、表書き「御見舞」
2. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「御見舞」
3. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御見舞」
4. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「快気内祝」
5. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「快気内祝」
6. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「御見舞御礼」
7. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御見舞御礼」
8. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御見舞御礼」

[問 43]

次の表書きと用途の例の組み合わせについて、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

	表書き	用途の例
1	薄 謝	ちょっとしたお礼やお返しに現金を贈る
2	寸 志	目上の人に、ちょっとしたお礼を贈る
3	御伺い	目上の人を訪問する際に手みやげを持参する
4	上	目上の方、または神仏・先祖に対しての贈り物やお供え物に使う

[問 44]

次のア～ウの好適品・不適品の説明として、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 快気内祝いとして、石鹸、洗剤、タオルなどが適している。
- イ. 賀寿のお祝いの贈り物として、杖や補聴器、拡大鏡が適している。
- ウ. 新築祝いの贈り物として、ライター、ストーブなど火に関する道具は避ける。赤い敷物などは贈っても差し支えない。

[問 45]

次の用途と好適品の組み合わせについて、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

	用途	好適品の例
1	仏式の葬儀の会葬御礼	海苔、お茶、コーヒー、ハンカチなど
2	仏式の葬儀のお供え	線香、抹香、ろうそく、菓子、果物など
3	神式の葬儀のお供え	菓子、果物、お酒など
4	仏式の香典返し	お茶、海苔、昆布、鰹節、タオルセットなど

[問 46]

次の地域による違いの説明について、正しいものを1～3より1つ選びなさい。

- 1. 結納品について関東では「結納を納める」、関西では「結納を交わす」という。
- 2. お正月の期間は、1月7日までが一般的だが、1月15日までの地域もある。
- 3. 病気見舞いのお返しを「快気内祝」というのは関東で多く、「快気祝」というのは関西に多い。

[問 47]

黒とグレーの2色展開の商品のうち、黒をご覧になっていたお客様から、「他の色はありますか」という質問を受けました。お客様の商品への期待を損ねない回答として最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。

【選択肢】

1. そちらは黒とグレーの2色しかないんですよ。
2. 申し訳ございません。あとはグレーだけでございます。
3. 今店頭に出ているだけになります。
4. 他にはグレーがございます。

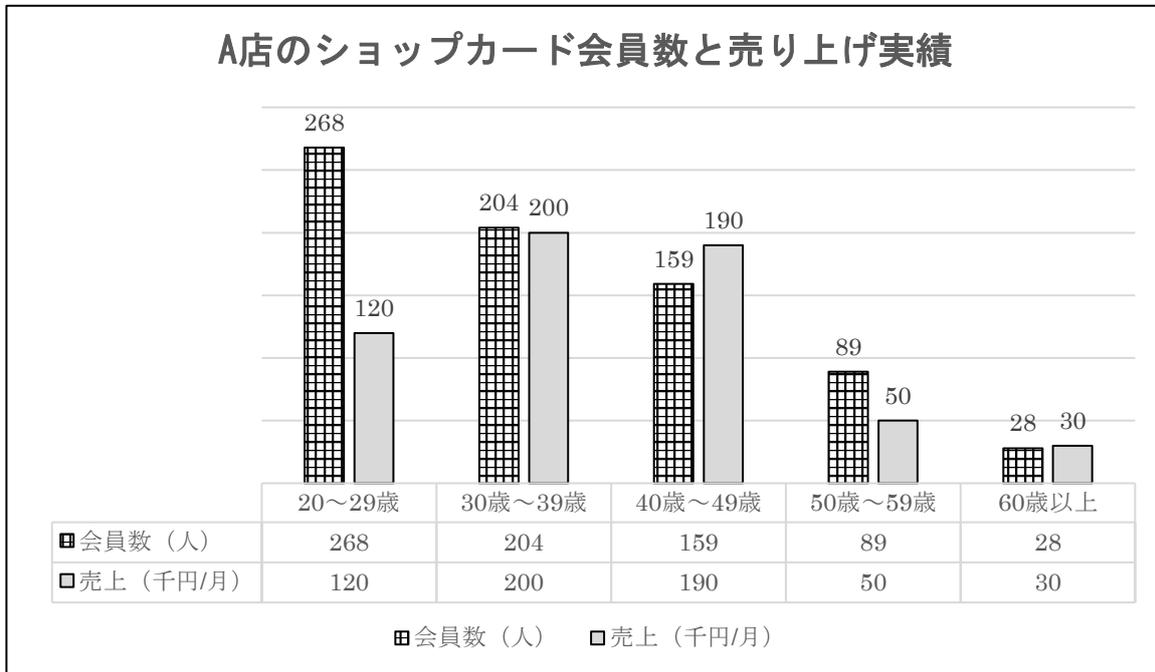
[問 48]

お客様のニーズを引き出すための質問として、適切なものに1、不適切なものに2を記入しなさい。

- ア. 話しにくそうなお客様には、自由に話せるようにオープン質問をする。
- イ. ニーズチェックの質問は、商品提案を交えながらおこなうとよい。
- ウ. ニーズチェックで引き出したお客様の要望をクロージングにも反映させる。
- エ. お客様のライフスタイルに関する質問はできる限り避ける。

[問 49]

A店のある月のショッピングカード会員数と会員の売上高を年齢別に分析しました。この表の分析結果として、正しいものに1、誤っているものに2、どちらともいえないものに3を記入しなさい。



- ア. A店にいらっしゃるお客様の半数が20歳代と30歳代で占められている。
- イ. ショッピングカード会員一人当たりの売上高が最も高いのは60歳以上である。
- ウ. ショッピングカード会員による売上高が最も高いのは40歳代である。
- エ. A店のショッピングカード会員は年齢が上がるごとに減少している。

[問題 50]

クレームの対応について次のア～ウに当てはまるものを選択肢の1～8からそれぞれ選びなさい。

お客様からの苦情やクレームには、まず不快な思いをさせてしまったことに対し、（ア）をします。次にお客様の話を聞く際は（イ）を優先させます。相槌は適宜おこない、声のトーンは低めに、表情は（ウ）で対応するようにします。

【選択肢】

- 1. 弁解 2. 事実確認 3. お客様の気持ち 4. 店のルール
- 5. 真顔 6. お詫び 7. 対応策の提案 8. 笑顔

— 学科試験は以上です —