

第7回 接客販売技能検定 2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

[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。

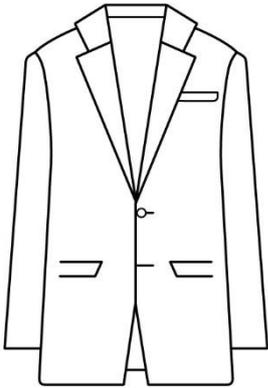
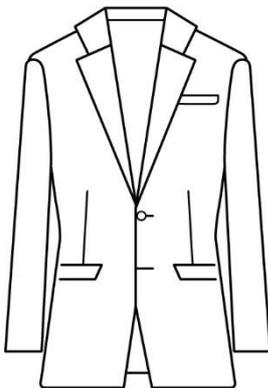
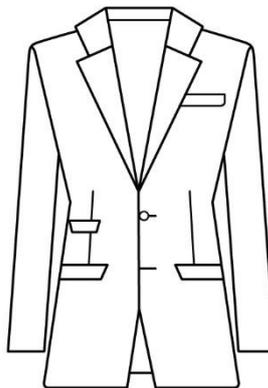
ア. 導入期 イ. 最盛期 ウ. 衰退期 エ. 成長期

【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]

次のア~ウのスーツのスタイルに最もあてはまる名称を、1~4の中からそれぞれ選びなさい。

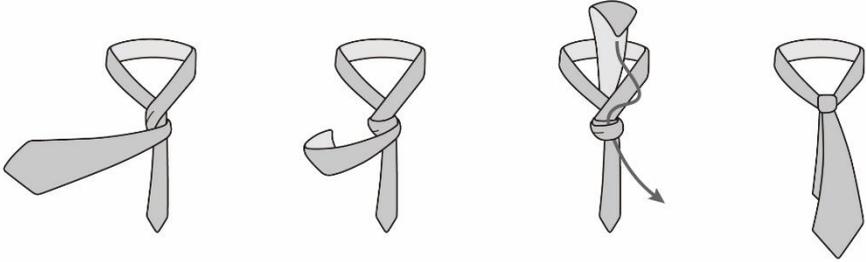
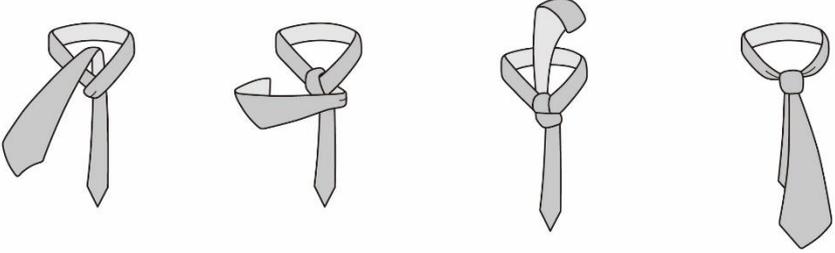
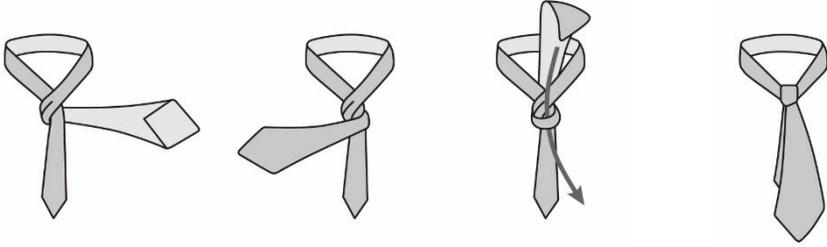
ア	イ	ウ
		
ナチュラルショルダーや絞りのないウエストが特徴のスタイルのこと。	シルエットの美しさや、デザイン性を重視した作りが特徴のスタイルのこと。	広めのスクエアショルダー、絞ったウエスト、チェンジポケットが特徴のスタイルのこと。

【選択肢】

1. アメリカンスタイル
2. ブリティッシュスタイル
3. ジャパンメイドスタイル
4. ヨーロピアンスタイル

[問9]

次のア～ウのネクタイの結び方に最もあてはまる名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	
イ	
ウ	

【選択肢】

1. ウインザーノット
2. ケープノット
3. プレーンノット
4. セミウインザーノット
5. トリニティノット
6. ダブルノット

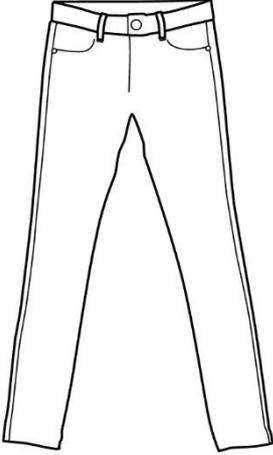
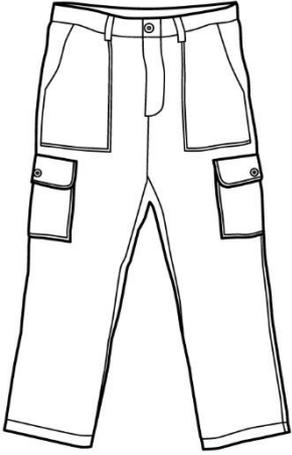
[問 10]

次のア～ウのパンツの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ

		
<p>膝上丈で、股上が深くゆったりとしたパンツのこと。ウエストの脇でバックルを用いて留めるのが特徴。</p>	<p>「皮膚のような」という意味で、足にぴったりとフィットするパンツのこと。</p>	<p>貨物船の乗組員が履く作業ズボンのこと。両脇についたポケットが特徴。</p>

【選択肢】

1. キュロットパンツ
4. カーゴパンツ

2. グルカショーツ
5. スキニーパンツ

3. デッキパンツ
6. シガレットパンツ

[問 11]

次のア～ウの説明に最もあてはまるディテールの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. ジャケットやコートに袖に多くみられる、縫い目があいているように見せる飾りのあきのこと。
- イ. 上衣類の裾に、運動量を持たせるために入れる割れ目のこと。装飾の意味合いも兼ねる。
- ウ. ボタンやボタン穴が見えないように、ボタン掛け部分を二重にした合わせのこと。

【選択肢】

- 1. あきみせ 2. タック 3. ベント 4. フラップ
- 5. 比翼 6. 本切羽

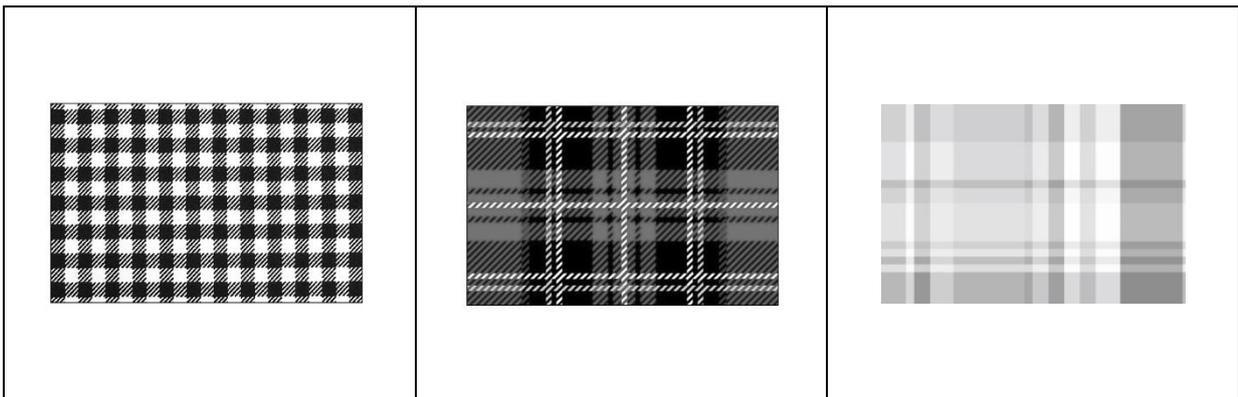
[問 12]

次のア～ウの柄の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ



【選択肢】

- 1. タッターソールチェック 2. タータンチェック 3. ギンガムチェック
- 4. シェパードチェック 5. グレンチェック 6. マドラスチェック

[問 13]

次のア～ウのストライプの説明として最もあてはまるものを、1～6の中から1つ選びなさい。

- ア. チョークで線を引いたようなかすれたストライプのこと。
- イ. たて縞の線が2本ずつになったストライプのこと。
- ウ. 針の頭を連続させたようなストライプのこと。

【選択肢】

- | | | |
|--------------|---------------|--------------|
| 1. チョークストライプ | 2. ヘアラインストライプ | 3. ペンシルストライプ |
| 4. ダブルストライプ | 5. ピンストライプ | 6. シャドーストライプ |

[問 14]

次の繊維に関する説明について、()に最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

アパレルに用いられる繊維のうち、(ア)を主成分とする植物繊維と、(イ)を主成分とする動物繊維のことを天然繊維という。衣料になってからの扱いやすさを比較すると、天然繊維よりも合成繊維の方が(ウ)とされている。

【選択肢】

- | | | |
|----------|-----------|----------|
| 1. 種子 | 2. フィラメント | 3. たんぱく質 |
| 4. セルロース | 5. 扱いやすい | 6. 扱いにくい |

[問 15]

次の繊維の特徴について説明した文章のうち、適切ではないものを1～3の中から1つ選びなさい。

- 1. 綿は繊維が中空になっているため水分を吸収する面積が少なく、このため他の繊維に比べ吸湿性に劣る。
- 2. 一般的に麻には涼感があるとされているが、これはリネンよりもラミーの性質に因るところが大きい。
- 3. 羊毛にアルカリと熱を加えて揉むと、繊維同士が絡まり固まりになる特徴があるが、これをフェルト化現象という。

[問 16]

次の説明に最もあてはまる繊維の名称を、1～6の中から1つ選びなさい。

木材パルプを原料とする再生繊維で、これをビスコースという液体にした後、繊維にする。特徴としては、吸湿性の高さ、繊維の柔らかさ（ドレープ性の高さ）、水に濡れると強度が低下することなどが挙げられる。夏物の衣料や裏地に適している。

【選択肢】

- | | | |
|----------|---------|-----------|
| 1. アセテート | 2. キュプラ | 3. ポリエステル |
| 4. レーヨン | 5. アクリル | 6. テンセル |

[問 17]

次の繊維に関する説明について、()に最もあてはまる語句を、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

化学繊維のうち、(ア)繊維に属するものとしてガラス繊維、金属繊維、炭素繊維などがある。このうち衣料用として用いられるのは主に(イ)繊維で、装飾用の糸として使用されることが多く、独特の光沢や(ウ)加工が施されたような風合いが特徴とされる。

【選択肢】

- | | | | |
|--------|-------|-------|---------|
| 1. ガラス | 2. 複合 | 3. 金属 | 4. 炭素 |
| 5. 改良 | 6. 無機 | 7. しわ | 8. プリーツ |

[問 18]

次の織物に関する説明について、()に最もあてはまる語句を、1～5の中からそれぞれ選びなさい。

織物には、糸を染めてから織る先染め織物と、織ってから反物で染める後染め織物がある。一般に、(ア)織物やフィラメント織物では(イ)染めが多く、毛織物では(ウ)染めが多いとされている。

【選択肢】

- | | | |
|------|----------|------|
| 1. 綿 | 2. ステープル | 3. 先 |
| 4. 後 | 5. 合成 | |

[問 19]

次の説明に最もあてはまる加工の名称を、1～5の中から1つ選びなさい。

2種類の布の間に接着剤を挟み、高温・高圧でプレスすることで1枚の布地にする加工のこと。接着剤には主にポリウレタンが用いられる。

【選択肢】

- | | | |
|-------------|-------------|-----------|
| 1. マーセライズ加工 | 2. ボンディング加工 | 3. フロック加工 |
| 4. ラミネート加工 | 5. エンボス加工 | |

[問 20]

次のア～ウの繊維を表示する際に用いられる指定用語を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 亜麻
- イ. 羊毛
- ウ. 絹

【選択肢】

- | | | | |
|------------|------------|-----------|------|
| 1. ラミー | 2. 動物繊維（羊） | 3. 絹（シルク） | 4. 毛 |
| 5. S I L K | 6. 麻 | | |

[問 21]

次の混用率に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、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。)

混用率の表示方法には、大きく分けて以下の2つがあります。

- ①製品に使用されている繊維を、その製品全体に対する（ア）を百分率(%)で表示する全体表示
 - ②製品を部位ごとに分け、それぞれの部位に対する混用率を百分率(%)で表示する（イ）表示
- また、いずれか1種類の繊維の混用率が（ウ）%を超える場合は、「(ウ) %以上」というように記載することができます。

【選択肢】

- | | | | |
|-------|---------|-------|-------|
| 1. 個別 | 2. 質量割合 | 3. 分離 | 4. 70 |
| 5. 80 | 6. 占有割合 | | |

[問 22]

次のア～ウの説明について、最もあてはまる取扱い表示を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 塩素系及び酸素系漂白剤による漂白処理ができる
- イ. ぬれつき干し乾燥がよい
- ウ. 温度 150℃を限度としてアイロン仕上げができる

【選択肢】

1.  2.  3.  4. 
5.  6. 

[問 23]

次の表示に関するア～ウの説明が、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. 衣料品の場合、原産国表示は「縫製された国」を記載する必要がある。
- イ. 取扱い注意表示は、表示者の意思によって添付の有無を決めることができる。
- ウ. 組成表示や取扱い表示をする場合、その表示をした者の氏名または名称、住所、電話番号をすべて記載しなければならない。

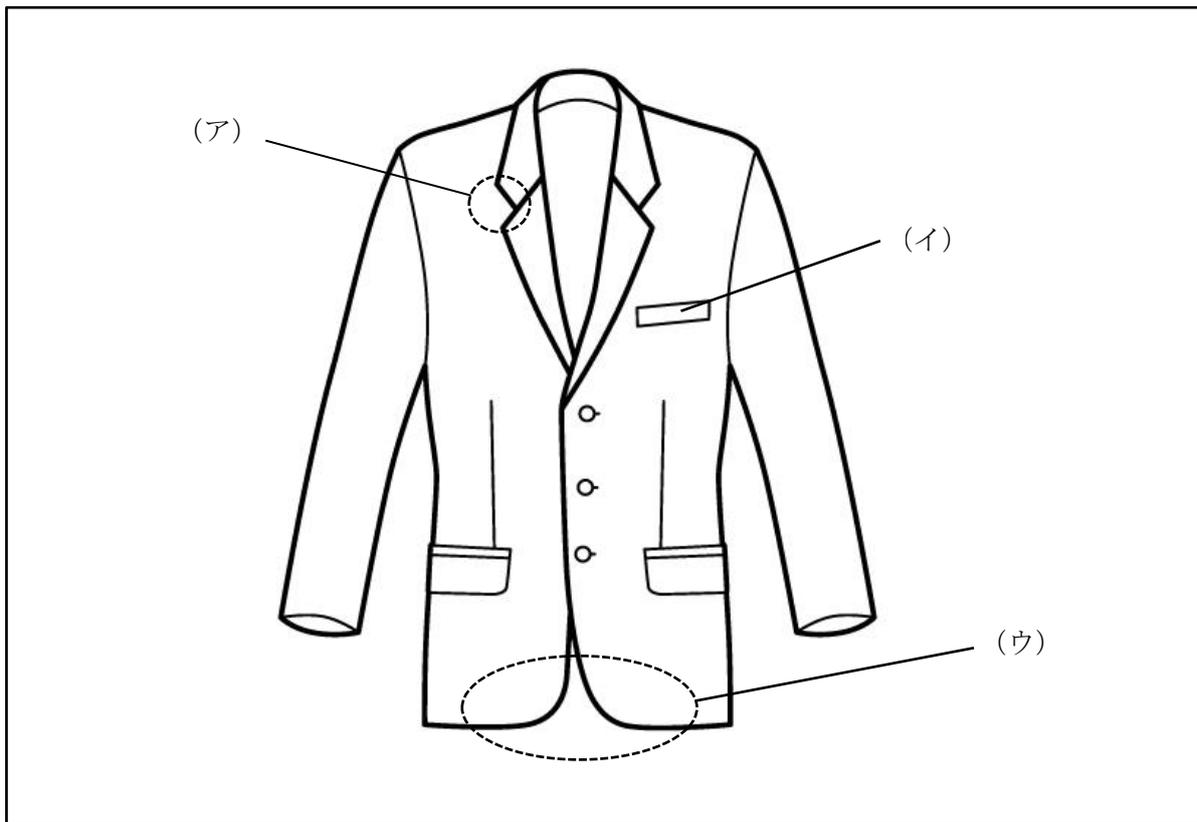
[問 24]

次の衣服の保管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. 合成繊維では、原則として虫食いの被害は発生しない。
- 2. 同時に 2 種類以上の防虫剤を使用すると、化学反応を起こし、本来の効果が得られないことがある。
- 3. 防虫剤の成分は空気よりも軽いため、衣類の下に置くのがよい。

[問 25]

次のア～ウのジャケット各部の名称として適切なものを、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

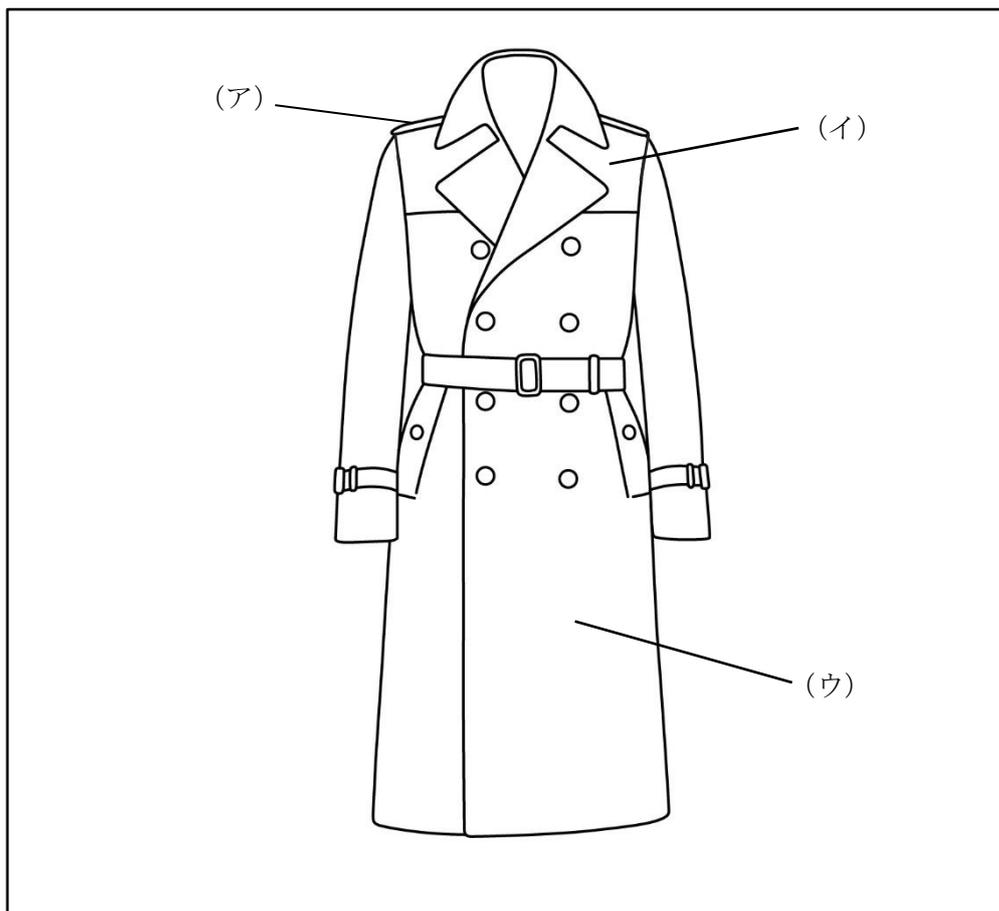


【選択肢】

- | | | | |
|----------|-----------|------------|---------|
| 1. ベント | 2. ペンポケット | 3. 襟刻み | 4. フラップ |
| 5. 胸ポケット | 6. ゴージライン | 7. フロントカット | 8. 襟みつ |

[問 26]

次のア～ウのコート各部の名称として適切なものを、1～8の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | | |
|-----------|--------|--------|----------|
| 1. エポーレット | 2. 細腹 | 3. 身返し | 4. 上前身ごろ |
| 5. トググル | 6. 前立て | 7. 台襟 | 8. ヨーク |

[問 27]

次の説明に最もあてはまるパーツの名称を、1～5の中から1つ選びなさい。

袖山に使用される芯地のこと。袖のかぶり分を内側から支えて美しく見せたり、型崩れを防いだりする役割がある。

【選択肢】

- | | | |
|---------|---------|---------|
| 1. フェルト | 2. 肩増毛芯 | 3. ゆきわた |
| 4. 肩パッド | 5. バス毛芯 | |

[問 28]

次の縫製方法とその説明に関する組み合わせについて、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

	縫製方法	説明
1	いせこみ	布地を細かくぐし縫いして縮め、自然な立体感を作る方法。袖山や袖下、肘部分などに用いられる。
2	コバステッチ	縫い代の端の部分をくくるようにして縫う方法。生地のカシ目がほつれないようにするためや、装飾を目的として用いられる。
3	星止め	表に針目を目立たせずに、返し針をしながら止める方法。ファスナーやフラップなどに用いられる。

[問 29]

次のア～ウの説明が示すボディサイズの名称を、1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 一方のショルダーポイントからバックネックポイントを通り、もう一方のショルダーポイントまでの長さ
- イ. 上半身の最も大きい位置を、両側の腕の付け根の下を通過して一周させた長さ
- ウ. 手首のくるぶしの位置を一周させた値に 1 cm 足した長さ

【選択肢】

1. 手首回り 2. 胸幅 3. 中胴 4. チェスト
5. 肩幅 6. 手の平回り

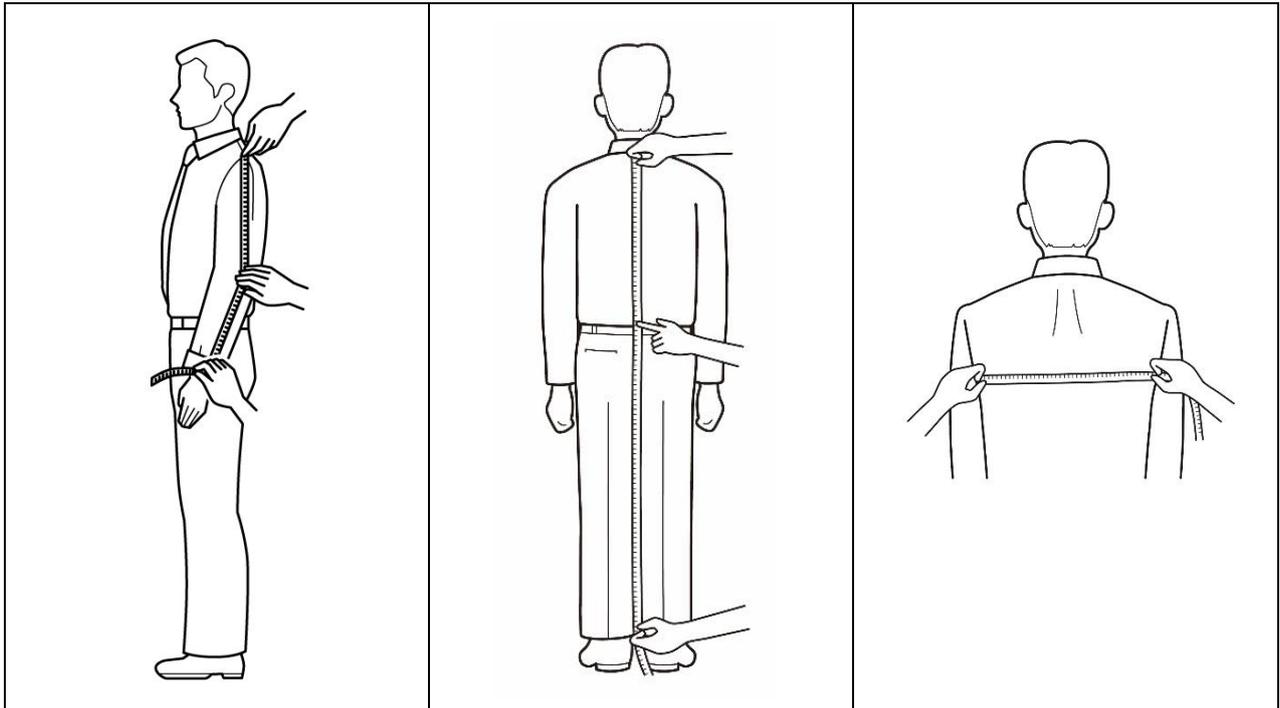
[問 30]

次のア～ウの採寸方法で測定できるボディサイズの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ



【選択肢】

- | | | | |
|-------|--------|-------|--------|
| 1. 総丈 | 2. 後ろ丈 | 3. 袖丈 | 4. 背回り |
| 5. 桁丈 | 6. 背幅 | | |

[問 31]

次の身体の採寸方法に関する説明のうち、() 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。)

ウエストは、(ア) の位置を目安に、最も (イ) い箇所を採寸します。そのためお客様には (ア) を (ウ) いただく必要があります。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|--------|--------|------|
| 1. ネクタイ | 2. 締めて | 3. 緩めて | 4. 太 |
| 5. 細 | 6. ベルト | | |

[問 32]

次の三元表示に関する説明について、適切ではないものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 「チェストの値」「体型」「身長」でサイズを表示したものを三元表示という。
2. サイズ表示の種類のうち、三元表示は「体型区分表示」に該当する。
3. 三元表示は世界基準で定められた共通の表示方法である。

[問 33]

次の表について、ア～ウに最もあてはまるサイズを 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

(単位：c m)

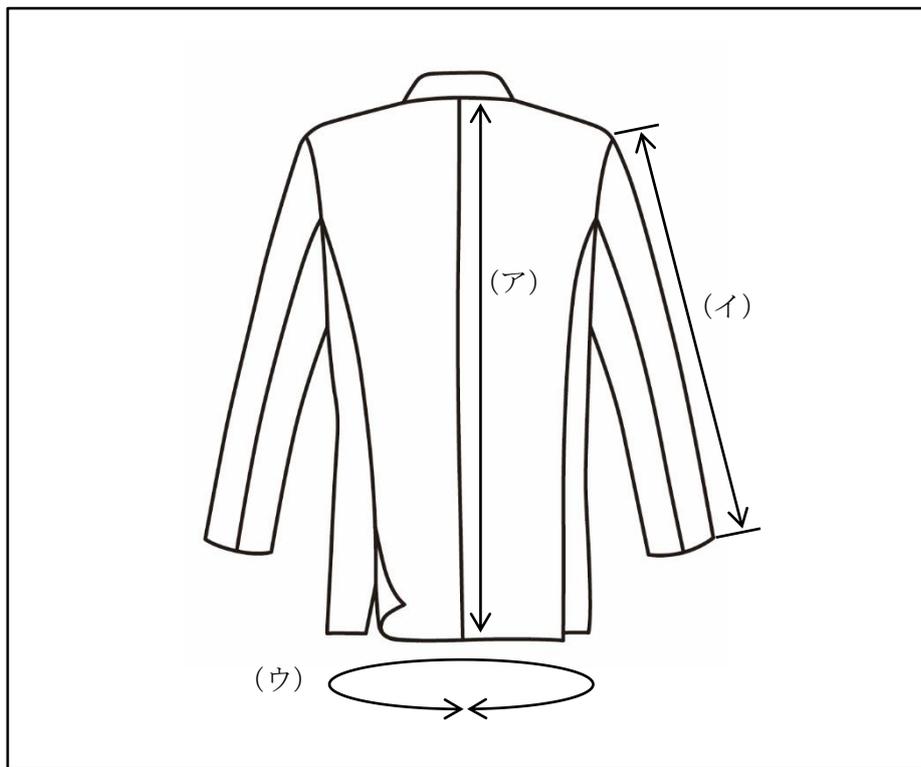
サイズ	チェスト	ウエスト
(ア)	9 2	8 0
(イ)	9 2	8 2
(ウ)	9 2	8 6

【選択肢】

- | | | |
|----------|------------|------------|
| 1. 9 2 E | 2. 9 2 B B | 3. 9 2 J |
| 4. 9 2 Y | 5. 9 2 A | 6. 9 2 A B |

[問 34]

次のア～ウが表すジャケットの採寸箇所の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



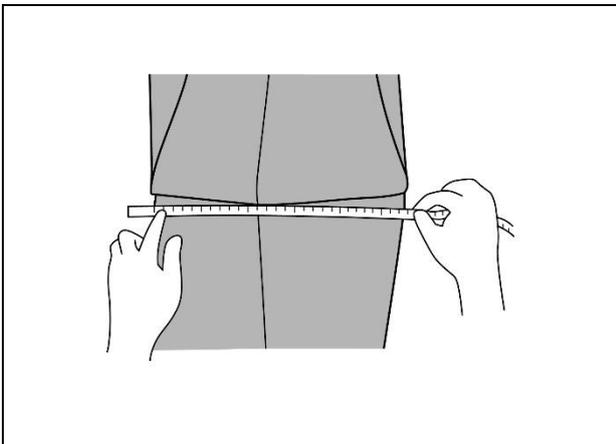
【選択肢】

- | | | | |
|---------|-------|-------|--------|
| 1. 袖丈 | 2. 裾幅 | 3. 着丈 | 4. 裾回り |
| 5. ウエスト | 6. 背丈 | | |

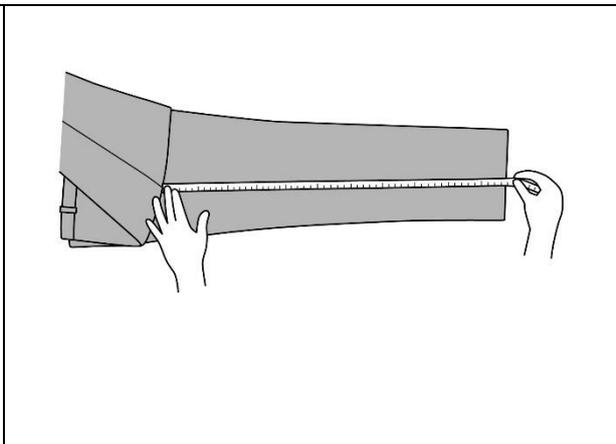
[問 35]

次のア～ウの採寸方法で計測できる寸法の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

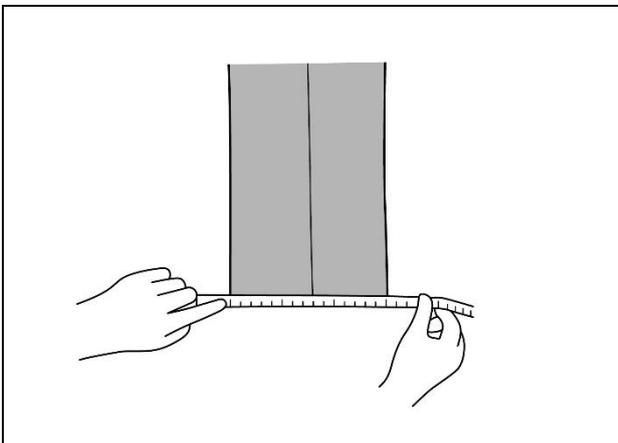
ア



イ



ウ



【選択肢】

1. 裾幅

2. 股幅

3. 渡り幅

4. 総丈

5. パンツ幅

6. 股下

[問 36]

次のジャケットのフィッティングポイントについて、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。

ジャケットのフィッティングポイント

- ・ジャケットの肩とお客様の肩先の位置が合っているか。
- ・（ア）が浮いたり抜けていたりしないか。
- ・（イ）や袖山に横方向のしわが出ていないか。
- ・ボタンをかけた状態で（ウ）が開いていないか。
- ・袖の長さは適切か。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|---------|-----------|--------|
| 1. 肩線 | 2. 襟 | 3. アームホール | 4. ベント |
| 5. あきみせ | 6. 首の後ろ | | |

[問 37]

次のパンツのフィッティングポイントに関する説明について、適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. ウエストサイズを確認する場合は、背骨のくぼんだ位置で、指2本が入る程度のゆとりがあるか確認する。
2. ヒップ下や太腿回りにしわが出ている場合は、パンツのウエスト位置を下にずらしながら、しわの出ない位置を探す。
3. お客様に実際にしゃがんだり立ったりを繰り返していただき、着心地の悪さがないか確認していただく。

[問 38]

次の説明のうち、サイズが合っていないと判断できるものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. ジャケットの上にコートを着用したとき、ジャケットの袖が出る。
2. ベストのボタンを掛けたとき、身頃を指でつまめる程度のあまりがある。
3. 腕を下した状態で、親指の付け根あたりでシャツのカフが止まっている。

[問 39]

次のピン打ちに関する説明について、() に最もあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ピンを打つ方向は、素材や(ア)の量、お直しする箇所等によって使い分ける。また正確な詰め寸法を保つだけでなく、間隔を(イ)にする、打つ位置やすくう生地の量を等しくする、ピンの色や形状を揃えるなど、美しく仕上げるための技術も必要である。当然、ピン打ちをする販売員の姿勢も見られているので、(ウ)をつき美しい姿勢を意識する。

【選択肢】

- | | | | |
|-------|--------|------|---------|
| 1. 肘 | 2. 広め | 3. 膝 | 4. 詰め寸法 |
| 5. 一定 | 6. 縫い代 | | |

[問 40]

次のピン打ち方法に関するア～ウの説明が、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. スラックスの裾上げを行う際は、ピン打ち後に股下寸法を測定することを考慮して折山線をまたがずにピン打ちするのがよい。
- イ. ジャケットの袖丈を詰める場合、仕上がりの状態をイメージしやすくするためには外側に折るとよい。
- ウ. 柔らかい生地や滑らかな生地など、ピンが抜けやすい生地に打つ場合は斜め方向にするとよい。

[問 41]

次のジャケットの修理に関する説明について、適切ではないものを1～3の中から1つ選びなさい。

- 1. 着丈詰めを行う場合、ボタンやポケット位置のバランスを考慮する必要がある。
- 2. 袖丈出しを行う場合、素材により元の位置の折目が残る可能性がある。
- 3. 袖口にデザインがある場合、袖丈詰めはすべて袖山で行う。

[問 42]

次のスラックスの修理に関する説明について、() に最もあてはまる語句を 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。)

スラックスの渡り幅を詰める場合、一般的には(ア)側で詰める。詰め過ぎると(イ)にずれが出てしまうため、許容範囲を確認する必要がある。渡り幅を出す場合は、内股の(ウ)の有無を確認する。(ウ)が少ない場合、修理を承ることができない。

【選択肢】

- | | | | |
|--------|--------|--------|----------|
| 1. 外 | 2. ダーツ | 3. 折山線 | 4. ファスナー |
| 5. 縫い代 | 6. 内 | | |

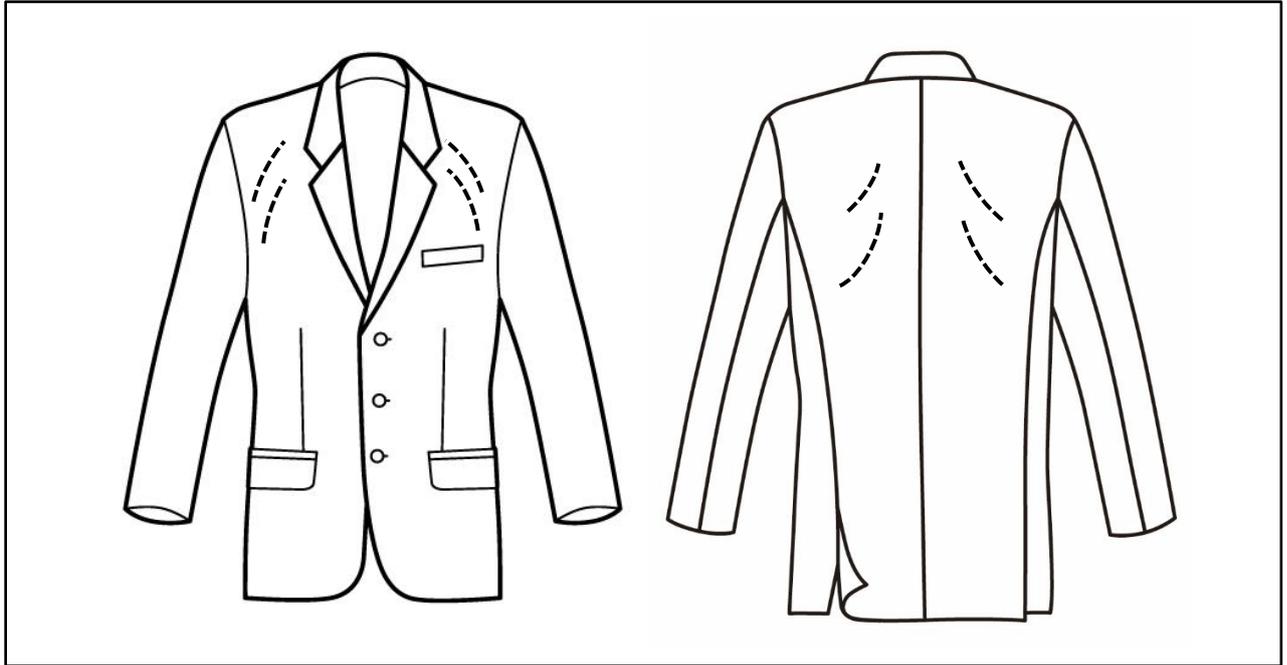
[問 43]

次の修理に関する説明について、適切ではないものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. フォーマルアイテムは着用にあたっての決まり事が多いため、修理がしやすいとされている。
2. テーパー型のスラックスはヘムの分量が足りないため、モーニングカットにすることはできない。
3. 一般的に肩幅には縫い代がほとんど残されていないため、肩幅出しを行うことは難しい。

[問 44]

お客様がジャケットを着用された際、以下のようなしわが見受けられました（点線部分）。



ア. このようなしわが表れる体型の特徴を 1～5 の中から 1 つ選びなさい。

【選択肢】

1. 反り身
2. なで肩
3. 肩幅が広い
4. 首が太い
5. いかり肩

イ. このしわが出る原因を 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

【選択肢】

1. お客様の身体の厚みとジャケットの幅が合っていないため。
2. お客様のバックネックポイントとジャケットのバックネックポイントの位置が合っていないため。
3. お客様の肩の傾斜とジャケットの肩の傾斜が合っていないため。

ウ. このしわの名称を 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

【選択肢】

1. たすきじわ
2. だきじわ
3. つきじわ

[問 45]

次のような体型の特徴を持つお客様がジャケットを着用された場合、起こりうる不具合を 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

体型の特徴：屈身体型

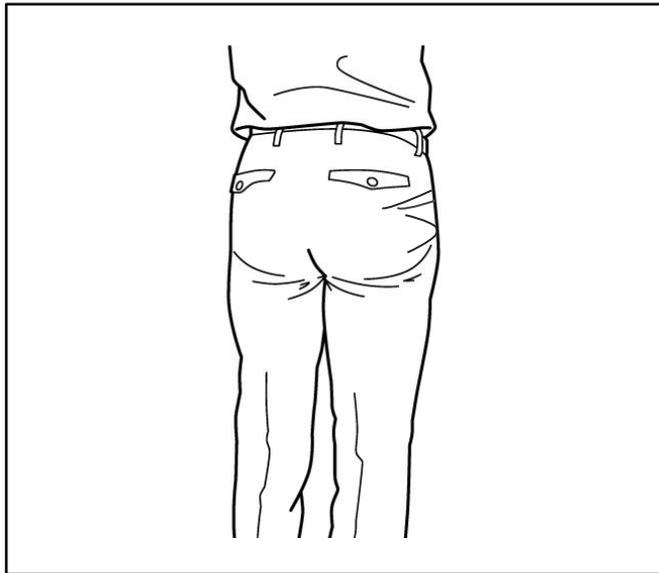
【選択肢】

1. 前裾が逃げ、後裾が跳ねる
2. 腰回りに横じわが入り、襟が浮く
3. 袖ぐりから前側のウエストにかけしわが出る

[問 46]

スラックス着用時、イラストのような不具合が起こる理由として最もあてはまるものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

【不具合の様子】



【選択肢】

1. 股上が短く、適正なウエスト位置で履くことができていないため。
2. ヒップサイズが小さく、尻回りにゆとりがないため。
3. 股ぐりが大きく、脚の太さに対してゆとりがあり過ぎるため。

[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。

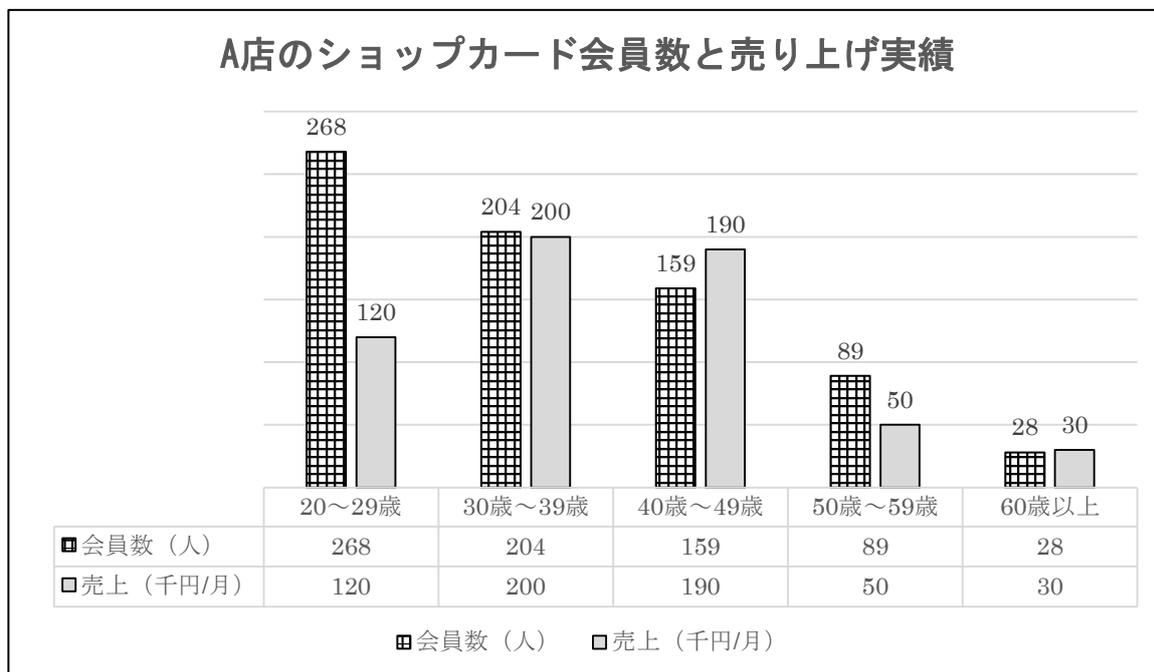
[問 48]

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 ——