

第7回 接客販売技能検定 2級レディスファッション販売 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。V P（ビジュアルプレゼンテーション）には 1、I P（アイテムプレゼンテーション）には 2、P P（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。

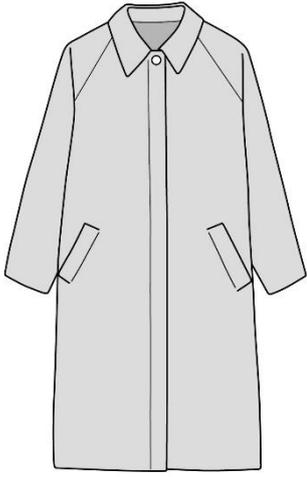
[問 8]

次のア~ウのコートの名称を、1~6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ

		
「包む、くるむ」という意味で、共地のベルトで留めて着用するコートのこと。	米軍が着用していた上着を基にしたコートのこと。ファスナーとスナップを併用したデザインやフードが特徴。	第一ボタンを掛けても外しても着られる襟を特徴にしたコートのこと。

【選択肢】

1. ステンカラーコート
2. ラップコート
3. ストームコート
4. トレンチコート
5. モッズコート
6. バレルコート

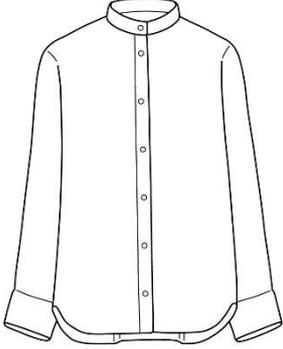
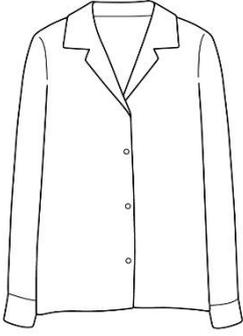
[問 9]

次のア～ウのシャツの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ

		
<p>首元が小さくV字にカットされたシャツのこと。V字部分に襟がない形が特徴。</p>	<p>首回りに帯状の布が施されたシャツのこと。</p>	<p>身頃から続くラペル部分が、開き型となった襟を特徴とするシャツのこと。</p>

【選択肢】

- | | | |
|--------------|------------|--------------|
| 1. プルオーバーシャツ | 2. オープンシャツ | 3. スキッパーシャツ |
| 4. ボウカラーシャツ | 5. アイビーシャツ | 6. バンドカラーシャツ |

[問 10]

次のア～ウの説明に最もあてはまるアイテムの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. スカートのすべりをよくしたり、形を整えたりするために用いられるアンダースカートのこと。

イ. トップ部分にたっぷりとしたボリュームがあり、前部分にだけツバのある帽子のこと。

ウ. 柔らかな生地で作られた幅広のベルトのこと。「帯」の意味。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|------------|----------|
| 1. キャスケット | 2. ビットベルト | 3. クロッシェ |
| 4. ペチコート | 5. サッシュベルト | 6. チュチュ |

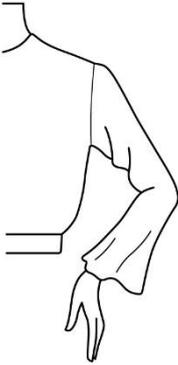
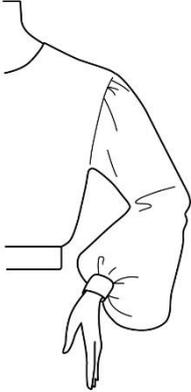
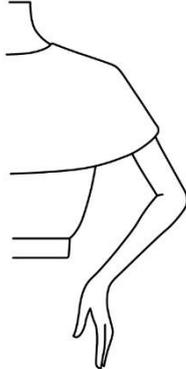
[問 11]

次のア～ウの袖の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ

		
<p>袖口が広がった、西洋の釣り鐘のような形の袖のこと。</p>	<p>袖口にギャザーを寄せ、カフスを付けた袖のこと。</p>	<p>肩を前後から覆った、ゆったりとした袖のこと。</p>

【選択肢】

- | | | |
|---------------|-------------|--------------|
| 1. ベルスリーブ | 2. パゴダスリーブ | 3. ビショップスリーブ |
| 4. サーキュラーズリーブ | 5. バルーンズリーブ | 6. ケープスリーブ |

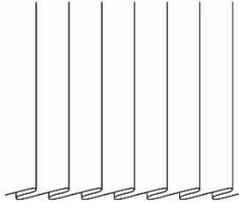
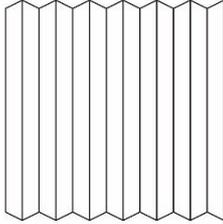
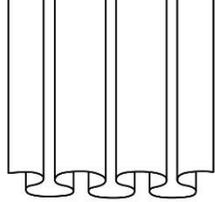
[問 12]

次のア～ウのプリーツの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ

		
<p>同一方向に折りたたまれたプリーツのこと。</p>	<p>蛇腹状に細く折りたたまれたプリーツのこと。</p>	<p>丸みを帯びた、ソフトなプリーツのこと。</p>

【選択肢】

- | | | |
|----------------|---------------|---------------|
| 1. カーブドプリーツ | 2. ワンウェイプリーツ | 3. ファンシープリーツ |
| 4. アコーディオンプリーツ | 5. アンプレストプリーツ | 6. イレギュラープリーツ |

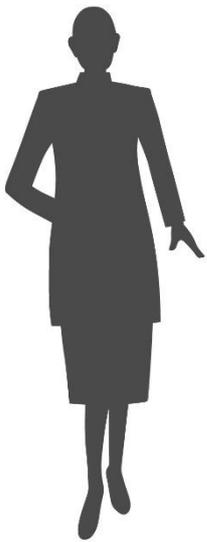
[問 13]

次のア～ウのシルエットの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ

		
<p>袋のように寸胴型をしたシルエットのこと。</p>	<p>タイトで細長く、真っ直ぐとしたシルエットのこと。</p>	<p>全体的に角ばった、くびれないシルエットのこと。</p>

【選択肢】

- | | | |
|-----------------|-------------|----------------|
| 1. ペンシルシルエット | 2. ボックスライン | 3. ペッグトップシルエット |
| 4. フィット&フレアーライン | 5. トラペーズライン | 6. サックライン |

[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、() 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。)

混用率の表示方法は、大きく分けると以下の2つとなる。

- 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る。

【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. 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。
- 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. 衣料品の場合、原産国として表示するのは「縫製された国」である。

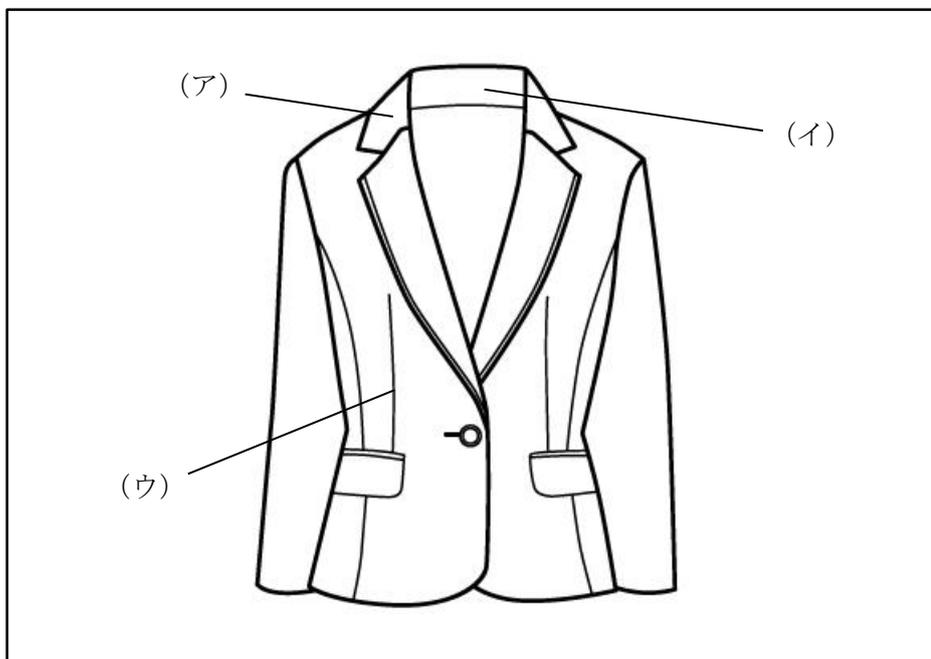
[問 24]

次の衣服の保管に関する説明が、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. 合成繊維では、原則として虫食いの被害は発生しない。
- イ. 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。
- ウ. 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～ウが示す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。

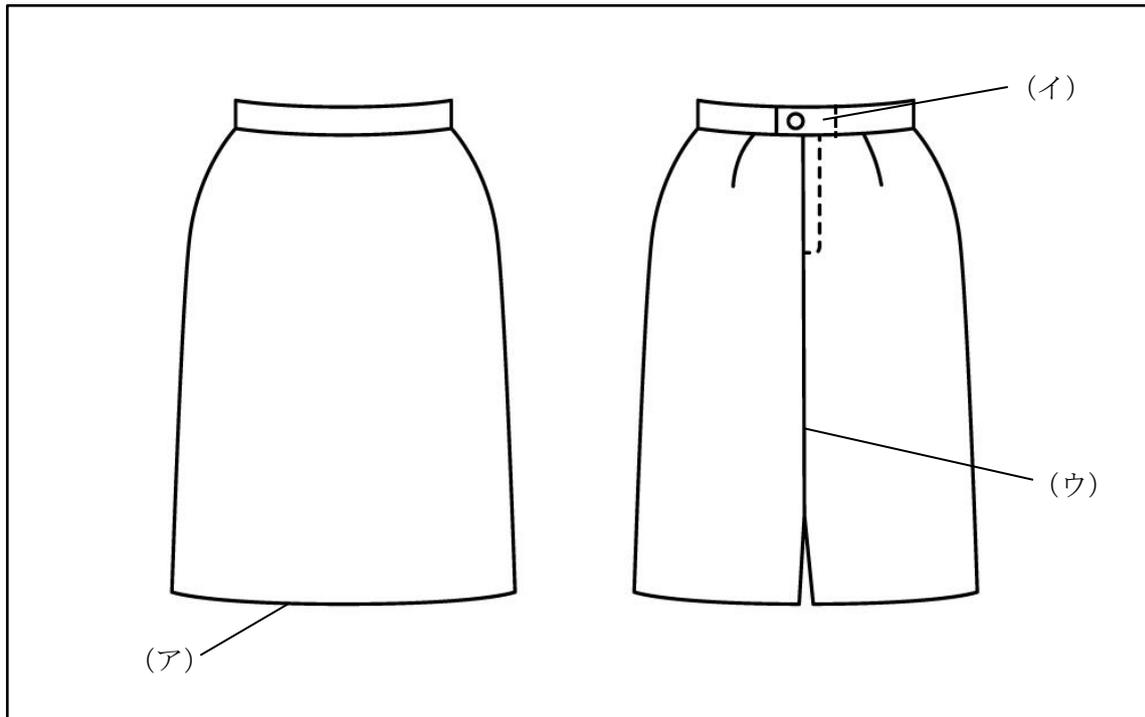


【選択肢】

- | | | | |
|--------|--------|----------|--------|
| 1. ベント | 2. 台襟 | 3. ダーツ | 4. ラペル |
| 5. 上襟 | 6. 打合せ | 7. きりかえ線 | 8. ヘム |

[問 26]

次のア～ウが示すスカ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. 持ち出し | 2. 脇線 | 3. 身頃 | 4. 後ろ中心 |
| 5. スリット | 6. 見返し | 7. 前立て | 8. 裾線 |

[問 27]

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	まつり縫い	外表の状態でも縫い合わせたものを、裏返して出来上がり線を縫い合わせる方法。薄手の生地を使用する際に用いられる。
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 28]

次の売場におけるスカートの検品について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1~4 の中から 1 つ選びなさい。

スカートの検品ポイント (一部)

- ・シワや汚れ、傷などがなく、品質に問題はないか。
- ・(ア) は左右対称になっているか。
- ・縫い目につれやたるみ、糸切れ、(イ) などの不具合がないか。
- ・縞柄や格子柄など、柄の入ったデザインの場合に (ウ) はできているか。
- ・ポケットの袋に返し縫いや (エ) が施されているか。

【選択肢】

- | | | | |
|-------------|-----------|---------|-----------|
| 1. アー ダーツ | イー パッカリング | ウー 柄合わせ | エー ロックミシン |
| 2. アー ダーツ | イー 剥離 | ウー 布合わせ | エー ロックミシン |
| 3. アー ベルト通し | イー 剥離 | ウー 柄合わせ | エー シック |
| 4. アー ベルト通し | イー パッカリング | ウー 布合わせ | エー シック |

[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もう一方のショルダーポイントまでの長さ
- イ. ネックポイントからバストの最も高い位置までの長さ
- ウ. 親指を内側に入れた状態で、親指の付け根を通り手の平の外側を一周させた長さ

【選択肢】

- | | | | |
|---------|----------|-------|------------|
| 1. 手首回り | 2. 胸幅 | 3. 前丈 | 4. バストポイント |
| 5. 肩幅 | 6. 手の平回り | | |

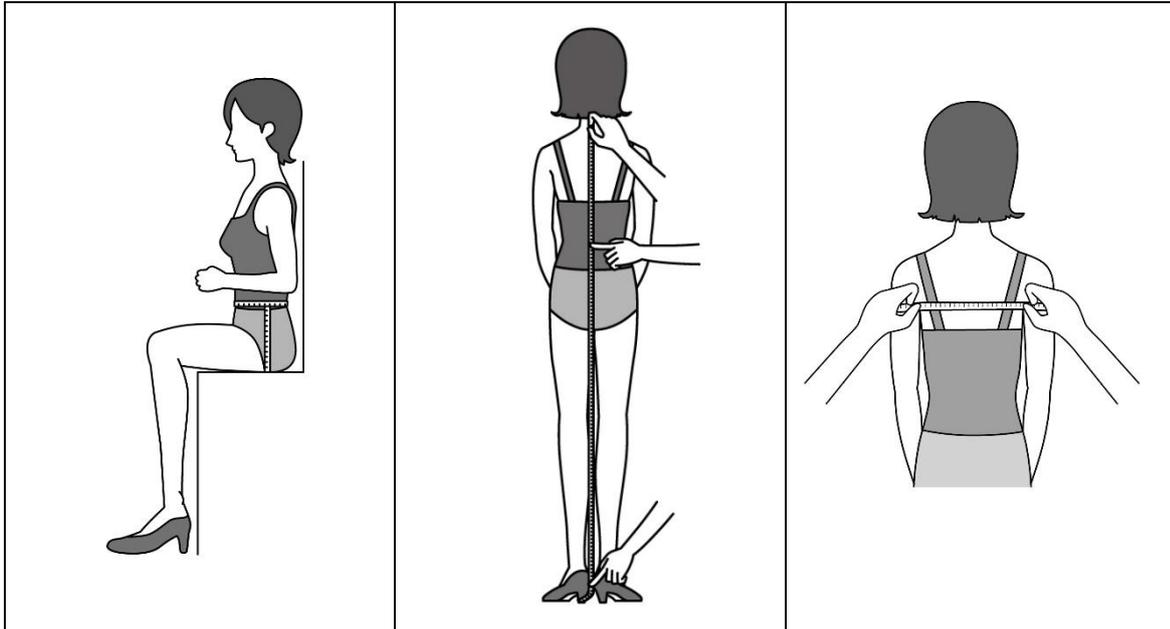
[問 30]

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. 腰丈 | 2. 総丈 | 3. 股上 | 4. 後ろ幅 |
| 5. 身体丈 | 6. 背幅 | | |

[問 31]

次のア～ウの採寸方法が、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. バスト採寸時は、バストの最も高い位置にメジャーを通し、バストトップの位置でメジャーを重ねるようにする。
- イ. メジャーをお客様の身体にあてる際は、位置がずれないように強い力で抑える。
- ウ. 販売員はお客様に圧迫感を与えないよう、斜め前の位置に立つことを意識する。

[問 32]

次のア～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. A体型とは、各身長とバストの組合せにおいて、標準的なヒップの大きさであることを示している。
- イ. 身長を表す「R」は「Regular」の略で、155 cmを表している。
- ウ. サイズ表示は、衣服そのものの寸法ではなく、その衣服を着用する人の身体寸法を表示している。

[問 33]

次の表について、() にあてはまる数字を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

バストサイズ	サイズ
(ア) c m	1 5 号
8 6 c m	(イ) 号
8 0 c m	(ウ) 号

【選択肢】

- | | | | |
|--------|----------|--------|--------|
| 1. 9 6 | 2. 1 0 0 | 3. 8 9 | 4. 9 2 |
| 5. 1 3 | 6. 1 1 | 7. 9 | 8. 7 |

[問 34]

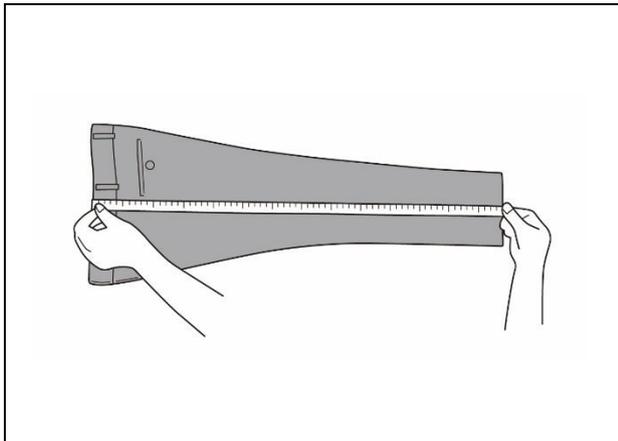
次の範囲表示に関するア～ウの説明が、適切であれば 1、不適切であれば 2 をそれぞれ記入しなさい。
ただし、身長は 154 cm～162 cm の場合とします。

- ア. ヒップサイズが 92～100 cm の場合、M サイズが適切である。
イ. バストサイズが 79～87 cm の場合、S サイズが適切である。
ウ. ウエストサイズが 69～77 cm の場合、L サイズが適切である。

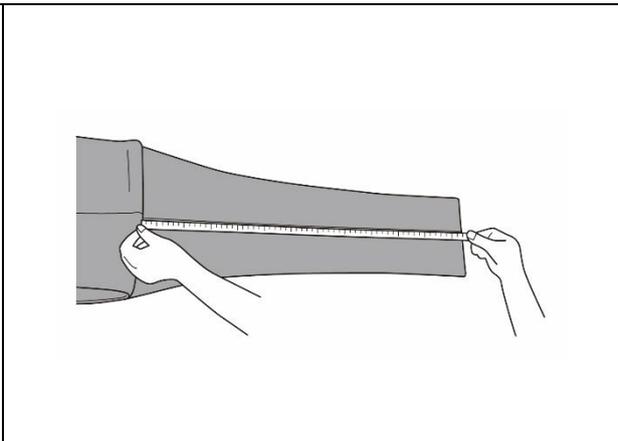
[問 35]

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。

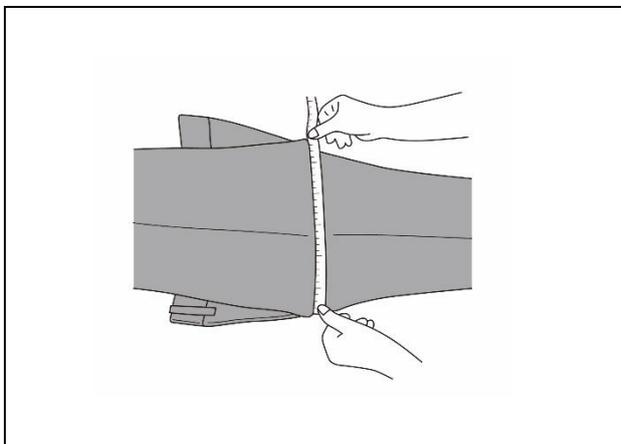
ア



イ



ウ



【選択肢】

- | | | | |
|---------|-------|--------|-------|
| 1. 脚丈 | 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、() にあてはまる語句を、1～8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。
- ・ジャケットの襟がお客様の(ア)にフィットしているか。
- ・ボタンを留めた状態で(イ)に適度なゆとりがあるか。
- ・(ウ)から袖口にかけて適度なゆとりがあるか。
- ・ボタンを留めた状態で腰回りにゆとりがあるか。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|-----------|-----------|------------|
| 1. ポケット | 2. ネックライン | 3. ベント | 4. ネックポイント |
| 5. バスト | 6. 肘 | 7. アームホール | 8. 背中 |

[問 37]

次のパンツのフィッティングポイントに関するア～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. 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。
- イ. 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。
- ウ. 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]

次のスカート着用時に起こる現象のうち、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。ただし、着用したスカートはタイトスカートとします。

- 1. スリットが開かずに閉じた状態になっている。
- 2. 裾のラインが床と並行になっておらず、また脇線が斜めになっている。
- 3. ヒップから太腿にかけて、両脇を指でつまめる程のあまりがある。

[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]

次のスカート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. 丈詰めで裾を折る場合は、仕上がりの状態をイメージしやすくするためには内側に折るとよい。
- イ. スリットのあるスカートの丈詰めをする場合、スリットは重ねた状態にし、1本のピンでまとめて打つ。
- ウ. フレアースカートで表地と裏地の分量が異なる場合は、それぞれにピンを打つ。

[問 41]

次のジャケットの修理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。

ジャケットの袖丈を出す場合は、原則 (ア) で修理を行う。出し寸法に対して、(イ) が確保できなければ修理ができないため、事前に確認する必要がある。裏地が足りない場合は他の生地を足すことになるが、これを「(ウ) をはかせる」という。

【選択肢】

- | | | | |
|-------|-------|--------|--------|
| 1. 袖口 | 2. 残布 | 3. 縫い代 | 4. ワラジ |
| 5. 袖山 | 6. ゲタ | | |

[問 42]

次のパンツの修理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。

- ・パンツの裾を詰める場合、(ア) 以外のものは詰め寸法によってシルエットが変わる可能性がある。
- ・ウエストを出す場合は、(イ) で直すのが一般的である。寸法が多い場合は、さらに (ウ) やダーツの部分で調整を行う。

【選択肢】

- | | | | |
|----------|----------|---------|------|
| 1. 股上 | 2. テーパード | 3. 後ろ中心 | 4. 脇 |
| 5. ストレート | 6. スキニー | | |

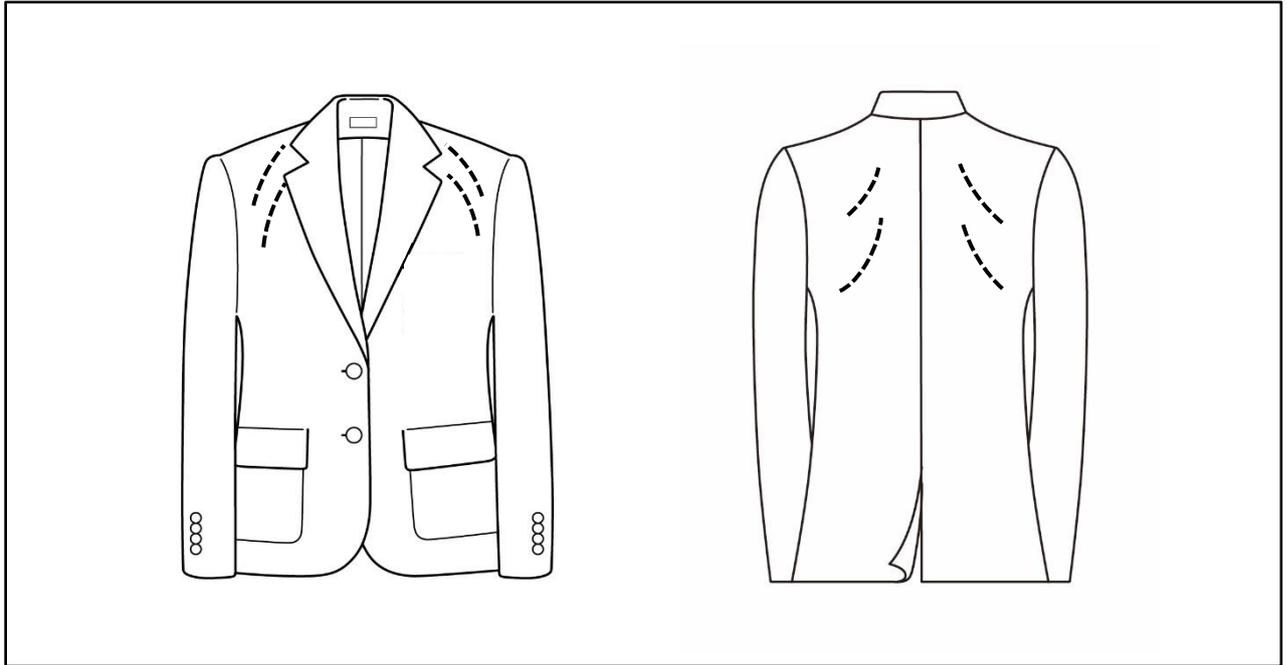
[問 43]

次の修理に関するア～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. ブラウスの袖にカフスがある場合、袖丈詰めは袖山で行うのが一般的である。
- イ. 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。
- ウ. プリーツスカートの方詰めで、裾をきれいに仕上げるためにはウエストで修理をするのが一般的である。

[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。

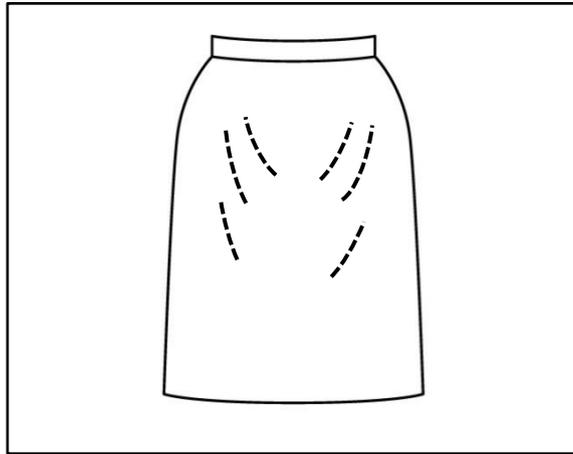
体型の特徴：屈身体型

【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

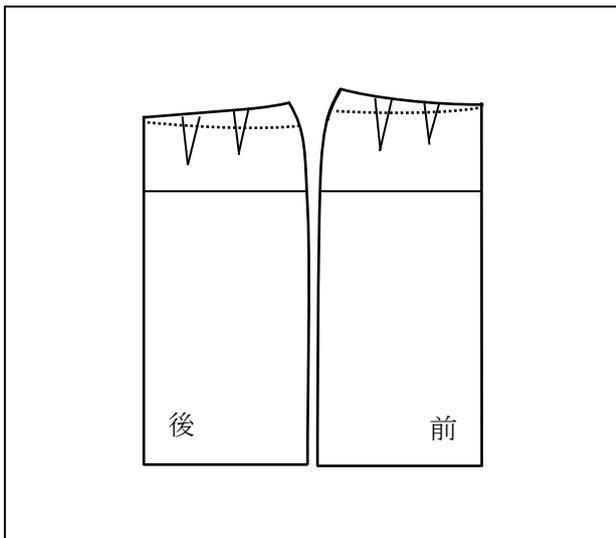
[問 46]

お客様がスカートを着用された際、次のようなしわが見受けられました（点線部分）。調整をするための指示書として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。

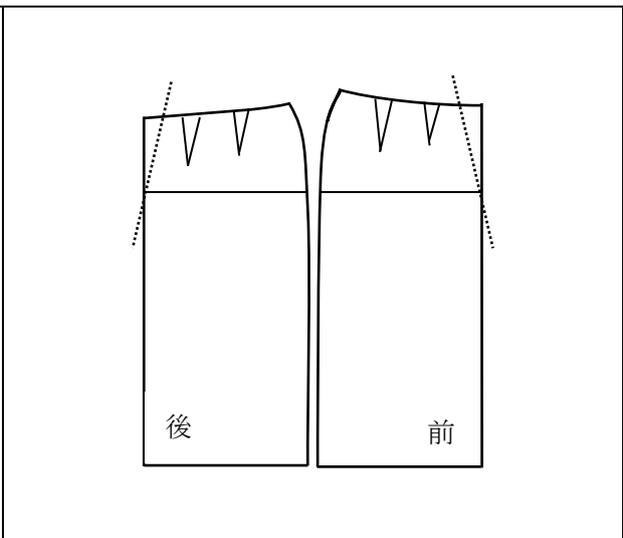


【選択肢】

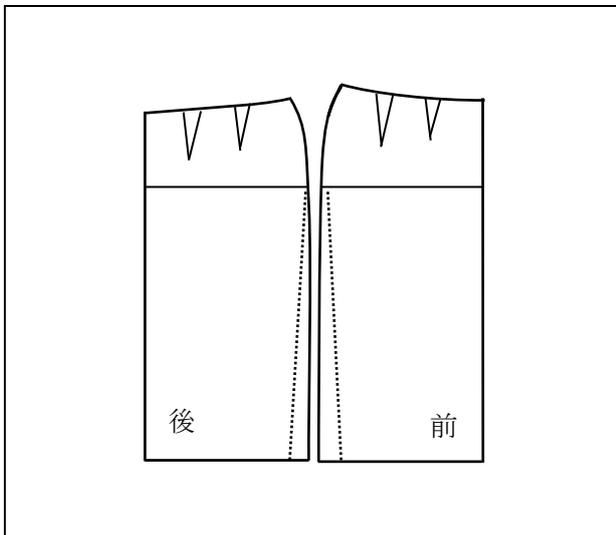
1



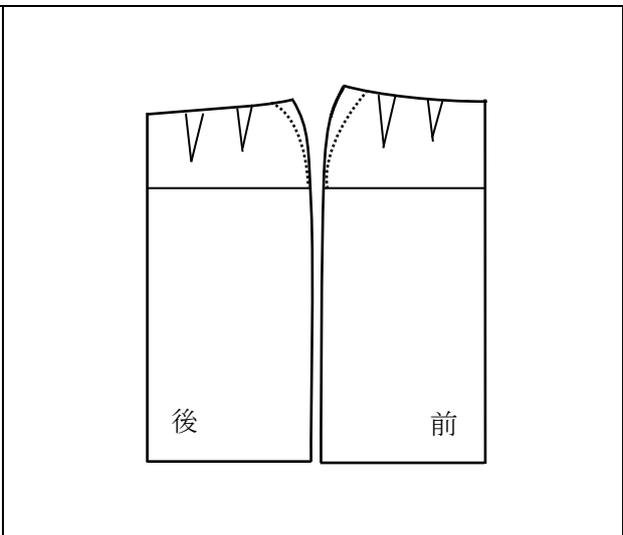
2



3



4



[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。

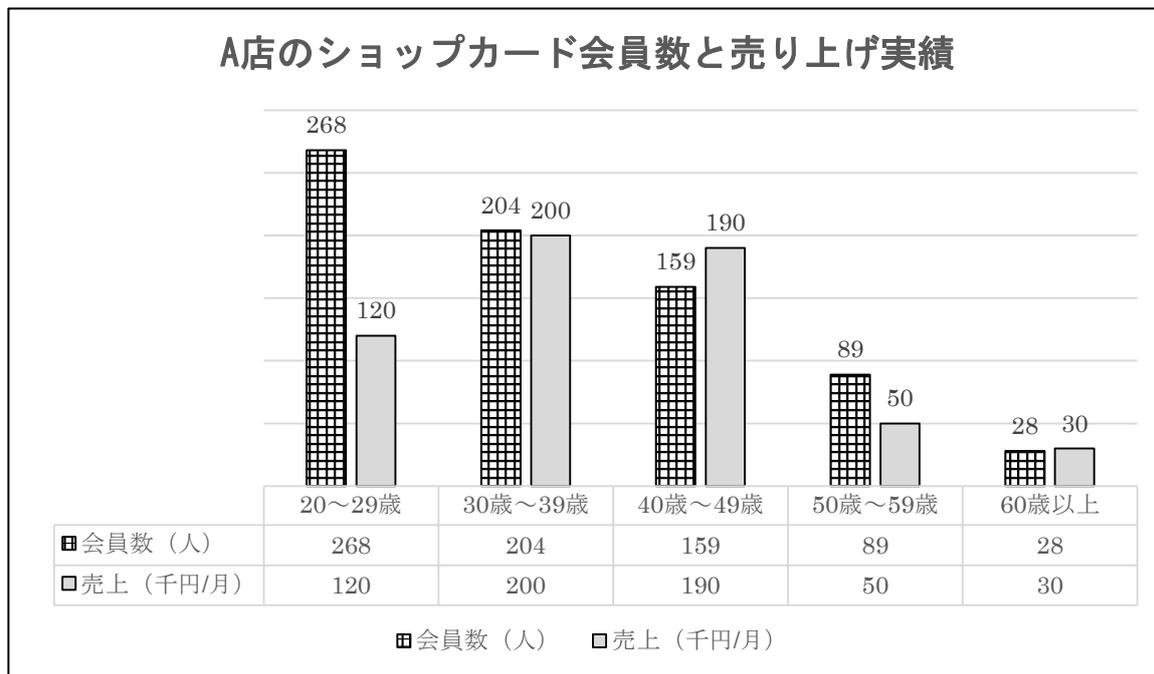
[問 48]

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 ——