

第7回 接客販売技能検定 3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30分です。
- ②本試験は選択式で、30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]

次の文章の（ ）内に当てはまる語句の組み合わせを 1～4 から 1 つ選びなさい。

顧客満足は、お客様の（ ア ）の商品やサービスを提供することによって実現する。そのためには、お客様の表面的な「あれが欲しい」という（ イ ）の裏にある隠れた潜在的（ ウ ）を会話や観察によって探り、対応する必要がある。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|--------|--------|
| 1. アー期待通り | イーニーズ | ウーウォンツ |
| 2. アー期待以上 | イーニーズ | ウーウォンツ |
| 3. アー期待通り | イーウォンツ | ウーニーズ |
| 4. アー期待以上 | イーウォンツ | ウーニーズ |

[問 2]

売場にて来週の商品展開についてスタッフと相談していたところ、お客様が売場にいらっしゃいました。どのように行動しますか。最も適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. お客様から距離を保てるまで移動し、会話を続ける。
2. お客様が売場を離れるまでは、会話を中断する。
3. 結論がでるまでは、そのまま話を続ける。
4. しばらく話を打ち切り、お客様が接客を必要としていないようだったら、話を再開する。

[問 3]

「伺う」の使い方として誤っているものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 明日お伺いしますので、よろしくお伝えください。
2. 内容については、担当者からお伺いになってください。
3. こちらでご用件をお伺いします。
4. お話を伺ったところ、こちらのお品物が宜しいかと思えます。

[問 4]

あなたの顔なじみのお客様を売場のスタッフ（役職者と新人）に紹介する場合、順番はどのようになりますか。最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。

1. お客様をスタッフに→スタッフ（新人）をお客様に→スタッフ（役職者）をお客様に
2. お客様をスタッフに→スタッフ（役職者）をお客様に→スタッフ（新人）をお客様に
3. スタッフ（役職者）をお客様に→スタッフ（新人）をお客様に→お客様をスタッフに
4. スタッフ（新人）をお客様に→スタッフ（役職者）をお客様に→お客様をスタッフに

[問 5]

文章中（ ）内に当てはまる語句の組み合わせで適切なものを選択肢の1～4から1つ選びなさい。

小売業が自社で販売することを前提に企画した独自のブランドを（ア）ブランドという。店や地域の特性に応じた商品開発が可能で、競合他社との（イ）化がしやすい反面、（ウ）を抱えるリスクがあるため、顧客ニーズを見極めながら、きめ細かな管理をする必要がある。

【選択肢】

- | | | |
|-------------|------------|--------|
| 1. アープライベート | イースケールメリット | ウー在庫 |
| 2. アーナショナル | イースケールメリット | ウー機会ロス |
| 3. アーナショナル | イー高収益 | ウー機会ロス |
| 4. アープライベート | イー差別 | ウー在庫 |

[問 6]

2022年の4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことにより、新たに認められたことに当てはまるものを1～4から1つ選びなさい。

1. 喫煙ができる
2. 親の同意なくローンが組める
3. 飲酒ができる
4. ギャンブルができる

[問 7]

コンプライアンスについて述べた文章で、正しいものを1～4から1つ選びなさい。

1. 芸能人のブログに掲載されていた写真を自分のショップのブログに掲載した。
2. 「最高級」という表現を用いるには、そのことを示す根拠が必要である。
3. SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）による発信は、不当表示の対象にはならない。
4. これまで培われてきた長年の業界慣習は守る必要がある。

[問 8]

上司や先輩から注意を受けたときの態度や考え方として最も不適切なものを1～4から1つ選びなさい。

1. 自分にはこの仕事が向いていないということだと理解し、自分の適性を考え直す。
2. 注意されたことは今後の仕事に反映させ、修正するようにする。
3. 反論したいことがあっても、途中でさえぎらず、相手が話し終わるまで話を聞く。
4. 注意や忠告してくれたことに対し、相手に感謝の気持ちを伝える。

[問 9]

次の売場のディスプレイについて述べた文章で、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 商品を並べるときは、隣同士関連性を持たせて配置する。
2. IPは色相環の順に商品を配置するなど、カラーグラデーションを意識する。
3. POPには接客しなくても商品が理解できるよう、できる限り多くの情報を掲載する。
4. 売場はアイテム別、カラー別など、商品分類に基づいてレイアウトする。

[問 10]

この表はA売場のある月の売上実績を示している。この月の予算と前年比の正しい組み合わせを選択肢1～4から選びなさい。（なお、小数点以下は四捨五入する）

売上（万円）	予算（万円）	予算比（％）	前年売上（万円）	前年比（％）
1568		98	1522	

【選択肢】

1. 予算：1600万円 前年比：103%
2. 予算：1540万円 前年比：103%
3. 予算：1540万円 前年比：97%
4. 予算：1600万円 前年比：97%

[問 11]

次の水引に関する説明の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 水引は、慶事と弔事のいずれの贈答にも使われる。
- イ. 二色の水引を使用した場合、正面の中央を挟んで向かって左側に濃い色がくるように結ぶ。
- ウ. 片方を引くとほどける結び方を「蝶結び」もしくは「あわじ結び」といい、慶事全般に使われる。
- エ. 和紙を撚ってこより状にし「水糊を引いて」固めたことから、「水引」と言われるようになった。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. アー○ | イー○ | ウー× | エー× |
| 2. アー○ | イー× | ウー× | エー○ |
| 3. アー× | イー× | ウー○ | エー○ |
| 4. アー× | イー○ | ウー○ | エー× |

[問 12]

次の表書きについて説明した文章のうち、適切なものを1～4より1つ選びなさい。

- 1. 表書きとは贈答の目的を記したもので、一行で書くのが決まりである。
- 2. 表書きは、毛筆や筆ペンがない場合は、万年筆で代用できる。
- 3. 表書きは、一般的には濃い色の墨で書くが、弔事などは薄い墨で書く場合もある。
- 4. 表書きが長い場合には、水引に文字が掛かっても構わない。

[問 13]

次の名入れの仕方に関する説明について、()にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

名入れは表書きの文字より少し(ア)に書きます。連名で名入れをする場合は、目上の方の名前を(イ)から順に書きます。部署で贈る場合、全員で贈るときは「(ウ)」と、部署内の何人かで贈るときは「(エ)」と書きます。

- | | | | |
|----------|-----|---------|---------|
| 1. アー大きめ | イー右 | ウー有志一同 | エー○○部一同 |
| 2. アー大きめ | イー左 | ウー○○部一同 | エー有志一同 |
| 3. アー小さめ | イー右 | ウー○○部一同 | エー有志一同 |
| 4. アー小さめ | イー左 | ウー有志一同 | エー○○部一同 |

[問 14]

次のお正月について説明した文章のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. お正月とは、新年に各家庭に歳神様を迎え、一年の健康と幸運を願う行事である。
2. 門松は歳神様の依代となるもので、自宅の門や玄関の左側に立てる。
3. 新年の挨拶で品物を渡すときは、「御年賀」「御年始」などの掛け紙を掛ける。
4. 茶道で、新年初めて行うお茶会のことを「初釜」という。

[問 15]

次のお中元とお歳暮について説明した文章のうち、適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. お中元は、全国的に7月上旬から8月15日ごろまで贈るのが一般的である。
2. お中元の時期が過ぎた場合、掛け紙は「暑中御見舞」と「残暑御見舞」のいずれを使っても構わない。
3. お歳暮は、全国的に12月上旬から12月31日頃までに贈るのが一般的である。
4. お歳暮の時期が過ぎた場合、年明けに「御年賀」もしくは「寒中御見舞」で贈る。

[問 16]

次の帯祝いに関する説明について、()にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

帯祝いは、妊娠(ア)目の(イ)の日に行われます。妊婦がお腹に巻く腹巻を「(ウ)」といい、(ウ)を巻いて安産を願う行事です。一般的に(ウ)は(エ)の実家から贈ります。

- | | | | |
|-----------|------|--------|------|
| 1. アー 3ヵ月 | イー 丑 | ウー 祝い帯 | エー 妻 |
| 2. アー 3ヵ月 | イー 戌 | ウー 祝い帯 | エー 夫 |
| 3. アー 5ヵ月 | イー 丑 | ウー 岩田帯 | エー 夫 |
| 4. アー 5ヵ月 | イー 戌 | ウー 岩田帯 | エー 妻 |

[問 17]

次の出産後の行事について説明した文章のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 子供が生まれた日から数えて7日目のお祝いをお七夜といい、この日までに名前を付ける。
2. お宮参りとは、生後30日目頃に行なうのが一般的だが、地方により様々な日取りで行われる。
3. お食い初めは一生食べるものに困らないようにと祈る行事で、生後50日ごろに行われる。
4. 生まれて初めて迎える節句を初節句といい、女兒は3月3日、男児は5月5日にお祝いをする。

[問 18]

次の賀寿について説明した文章のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 賀寿とは長寿のお祝いのことで、以前はすべて数え年で祝われていたが、最近は満年齢で祝う方も多い。
2. 数え年で60歳のお祝いを還暦という。
3. 数え年で70歳のお祝いを古稀（古希）という。
4. 数え年で88歳のお祝いを米寿という。

[問 19]

次の結婚祝いに関する説明の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 結婚祝いは、一般的に挙式後1ヵ月以内に贈る。
イ. 結婚祝いの掛け紙はのしを付け、紅白又は金銀10本結び切りにする。
ウ. 結婚祝いの掛け紙の表書きは、「御結婚御祝」もしくは「寿」が一般的である。
エ. 結婚祝いは現金、品物ともに挙式や披露宴に出席する場合は当日持参してよい。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. アー× | イー○ | ウー○ | エー× |
| 2. アー× | イー× | ウー○ | エー○ |
| 3. アー○ | イー× | ウー× | エー○ |
| 4. アー○ | イー○ | ウー× | エー× |

[問 20]

次の結婚式の引出物に関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

結婚式の引出物の表書きは、「(ア)」とし、名入れは (イ) の連名で一般的には (ウ) を右側に入れます。また、引菓子の表書きは「(ア)」とし、名入れは (エ) の連名にします。

- | | | | |
|----------|-----------|--------|-----------|
| 1. アー 寿 | イー 両家の姓 | ウー 新郎側 | エー 新郎新婦の名 |
| 2. アー 寿 | イー 新郎新婦の名 | ウー 新婦側 | エー 両家の姓 |
| 3. アー 御祝 | イー 新郎新婦の名 | ウー 新郎側 | エー 両家の姓 |
| 4. アー 御祝 | イー 両家の姓 | ウー 新婦側 | エー 新郎新婦の名 |

[問 21]

次の結婚後の年数と結婚記念日の名称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。

	結婚後の年数	名称
1	1 年目	紙婚式
2	3 年目	木婚式
3	10 年目	錫婚式
4	25 年目	銀婚式

[問 22]

次の仏式の葬儀に関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。

亡くなった当日から数えて (ア) ごとに行う法要を (イ) 法要といい、亡くなった 49 日後が忌明けとなります。亡くなってから 1 年後以降の法要を (ウ) 法要といい、2 年後にあたる法要を (エ) といいます。

- | | | | |
|----------|-------|-------|--------|
| 1. アー 七日 | イー 命日 | ウー 周年 | エー 三回忌 |
| 2. アー 七日 | イー 忌日 | ウー 年忌 | エー 三回忌 |
| 3. アー 十日 | イー 忌日 | ウー 周年 | エー 二回忌 |
| 4. アー 十日 | イー 命日 | ウー 年忌 | エー 二回忌 |

[問 23]

次の仏式の香典返しに関する説明の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 香典返しとは、葬儀や告別式に参列した方へ渡す会葬御礼品のことである。
- イ. 香典返しは、いただいた香典の金額の3分の1から2分の1程度の品物をお返しするのが一般的である。
- ウ. 香典返しにふさわしい品物は、海苔・お茶・タオル・石鹸などの消耗品である。
- エ. 香典返しの表書きは、全国的に「志」を使う。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. アー× | イー× | ウー○ | エー○ |
| 2. アー○ | イー× | ウー× | エー○ |
| 3. アー○ | イー○ | ウー× | エー× |
| 4. アー× | イー○ | ウー○ | エー× |

[問 24]

次の神式の葬儀に関する説明について、()にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

神式では、仏式の法要にあたるものを(ア)といいます。(ア)として、葬儀の翌日に行われる(イ)に続いて、亡くなった日から数えて(ウ)ごとに霊を祭ります。(エ)が仏式でいう忌明けにあたります。

- | | | | |
|----------|-------|-------|--------|
| 1. アー霊祭 | イー翌日祭 | ウー10日 | エー50日祭 |
| 2. アー葬場祭 | イー霊祭 | ウー10日 | エー50日祭 |
| 3. アー霊祭 | イー葬場祭 | ウー7日 | エー49日祭 |
| 4. アー葬場祭 | イー翌日祭 | ウー7日 | エー49日祭 |

[問 25]

次のア～ウのような退職をする人に贈り物をする場合、最もふさわしい表書きの組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。

- ア. 会社員の人が定年退職をする
- イ. 職位の高い公務員の人が定年退職する
- ウ. 会社員の人が定年退職ではなく、一般的な退職をする

- | | | | |
|----|---------|---------|---------|
| 1. | ア－御退官御祝 | イ－御退職御祝 | ウ－御退職御祝 |
| 2. | ア－御退職御祝 | イ－御退官御祝 | ウ－御贐 |
| 3. | ア－御退官御祝 | イ－御退職御祝 | ウ－御贐 |
| 4. | ア－御退職御祝 | イ－御退官御祝 | ウ－御退職御祝 |

[問 26]

次の地鎮祭および上棟式に関する説明の正誤について、正しい組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。

- ア. 地鎮祭は、工事や建物を建てる前に、その土地を清め、工事の安全と無事の完成を祈願する儀式である。
- イ. 地鎮祭では、棟梁が執り行うのが一般的である。
- ウ. 上棟式は、骨格となる柱を立て終えた後、完成までの安全と建物の堅固長久を祈願する儀式である。上棟式は建前、棟上式ともいう。
- エ. 上棟式にお祝いを持参する場合は、「御祝儀」という表書きとする。

- | | | | | |
|----|-----|-----|-----|-----|
| 1. | ア－× | イ－× | ウ－○ | エ－○ |
| 2. | ア－× | イ－○ | ウ－× | エ－○ |
| 3. | ア－○ | イ－○ | ウ－× | エ－× |
| 4. | ア－○ | イ－× | ウ－○ | エ－× |

[問 27]

次の会社のお祝いごとに関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

新たに事務所を開いたことに対して御祝を贈る場合は「(ア)」という表書きを使います。(ア)のお返しを贈る場合は「(イ)」という表書きを使います。
新社屋が完成したことに対して御祝を贈る場合は「(ウ)」という表書きを使います。(ウ)のお返しを贈る場合は「(エ)」という表書きを使います。

- | | | | |
|------------|----------|---------|-----------|
| 1. アー御開業御祝 | イー開業内祝 | ウー御落成御祝 | エー新社屋完成記念 |
| 2. アー御開業記念 | イー開業内祝 | ウー御創業御祝 | エー新社屋完成記念 |
| 3. アー御開業記念 | イー開業お知らせ | ウー御落成御祝 | エー新社屋お披露目 |
| 4. アー御開業御祝 | イー開業お知らせ | ウー御創業御祝 | エー新社屋お披露目 |

[問 28]

次の表書きのうち、目上の人から目下の人に品物を贈る場合に最もあてはまるものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1. 寸志
2. 粗品
3. 御伺い
4. 謹呈

[問 29]

今一番の売れ筋商品をお勧めしたところ、お客様はあまり興味を示しませんでした。コンサルティングセールスにおいてどのように対応するのがよいか、選択肢の 1～4 から最も適切なものを選んで答えなさい。

お客様：〇〇を探しているのですが、何かお勧めはありますか？

販売員：はい。〇〇でしたら、こちらが今最も人気のある商品となっております。

お客様：うーん。これはちょっと…。(好みではない様子)

【選択肢】

1. 2 番目に売れている商品を提案する。
2. 気が進まない理由を尋ねる。
3. その商品のセリングポイントを伝える。
4. しばらく離れて、お客様に考えてもらう。

[問 30]

接客中、急にお客様の表情が曇り「もういいです。他を見ます。」と言って店を出ていかれました。その後の自分の対応として不適切なものを 1～4 から 1つ選びなさい。

1. 他の仕事に悪い影響を及ぼさないために、気にしないようにする。
2. 何か失礼なことがあったか、自分の言動を思い返してみる。
3. 周りのスタッフに状況を話し、原因について相談してみる。
4. 商品に問題がなかったか、検品してみる。

—— 学科試験は以上です ——