

第 7 回 接客販売技能検定 3 級ギフト販売 実技試験

2022 年 6 月 10 日 実施

注意事項

- ①試験時間は 20 分です。
- ②本試験は選択式で、20 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]

お客様（A）を接客しているところに別のお客様（B）から声を掛けられました。販売員はあなたの他にはいません。接客中のお客様（A）と途中来店のお客様（B）のお二人にどのように対応しますか。適切なものの組み合わせを選択肢の 1～5 から 1 つ選択しなさい。

ア. お客様（A）とお客様（B）の二人を同じように交互に接客する。

イ. お客様（A）の接客が終わるまでお客様（B）へは一切対応しない。

ウ. お客様（B）に、「申し訳ございません。次にお伺い致しますので、少々お待ちください」と伝える。

エ. お客様（A）に一言許可をいただいてからお客様（B）に返答する。

【選択肢】

1. アとイ

2. アとウ

3. イとウ

4. イとエ

5. ウとエ

[問 2]

下の枠内の販売員の言葉のなかに、お客様に対する言葉として不適切な表現があります。下線部分の 1～4 から 不適切なもの を 1 つ選びなさい。

雨の中 ご来店くださいまして、ご苦劳様です。 ゆっくり店内を ご覧になつて ください。

1

2

3

何かございましたらお気軽に お申し付け くださいませ。

4

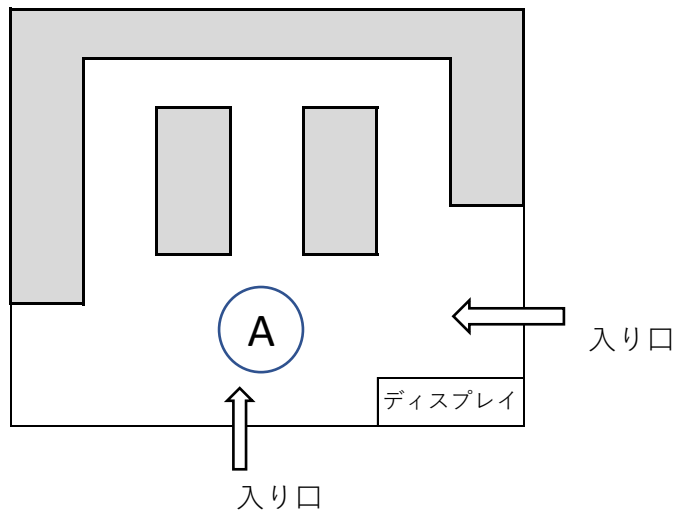
[問 3]

お客様から個人情報をいただく際の注意事項について、誤っているものを1～4から1つ選びなさい。

1. 例え本人であっても頂いた情報は開示できないことの下承を得る。
2. 頂いた情報はいつまで保管するのかを説明する。
3. 頂いた個人情報に関する問い合わせ窓口をお伝えする。
4. 今後の新商品の案内をDMやメールで通知してもよいが、お客様の承諾を得る。

[問 4]

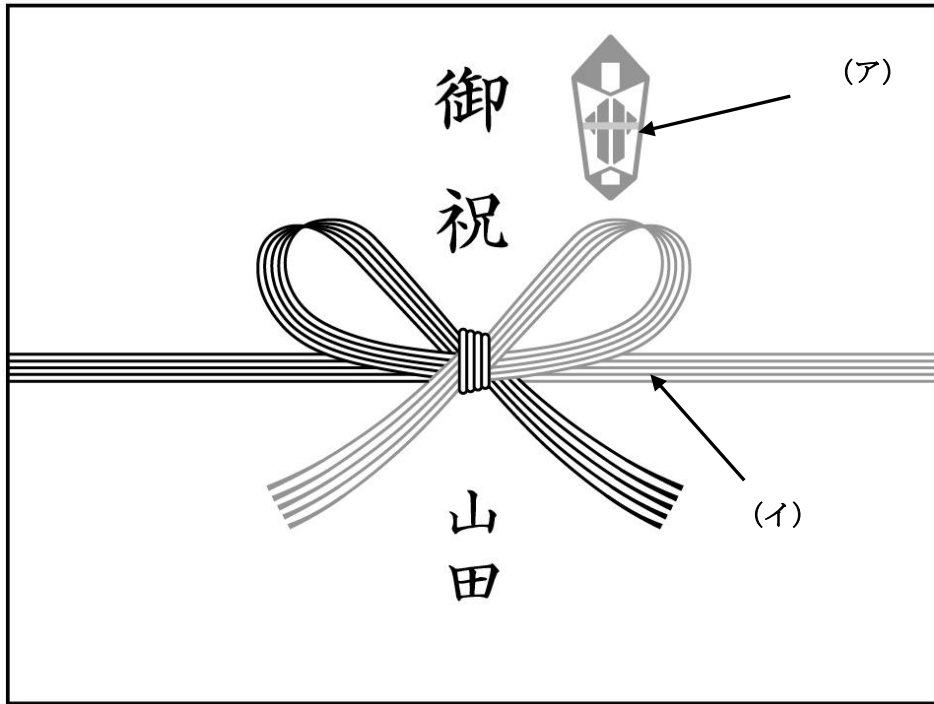
下の図はある売場の見取り図です。Aはテーブルタイプの什器ですが、どのような商品を陳列するのがよいでしょうか。適切なものを1～3から選びなさい。



1. 売場で常に安定したニーズのある定番商品
2. ハロウィンやバレンタインなどの季節商品
3. オフシーズンのため早く売り切りたいセール品

[問 5]

次の掛け紙の（ア）（イ）に関して、お客様に対する販売員の説明として誤っているものを1～4より1つ選びなさい。（ただし、水引の色は紅白とする。）

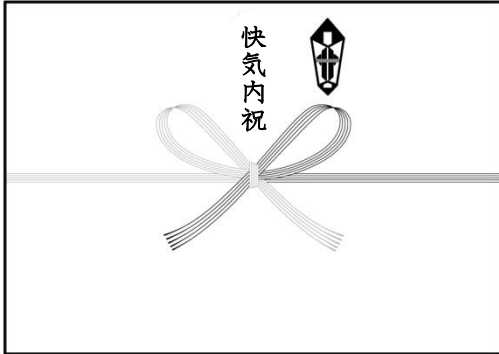


1. （ア）は「のし」といい、「のしあわび」を略したものです。
2. （ア）は一般的に慶事全般と一般贈答に付けますが、病氣見舞いや弔事には付けません。
3. （イ）は「水引」といい、慶弔いずれの贈答にも使います。
4. （イ）は常に5本で使います。

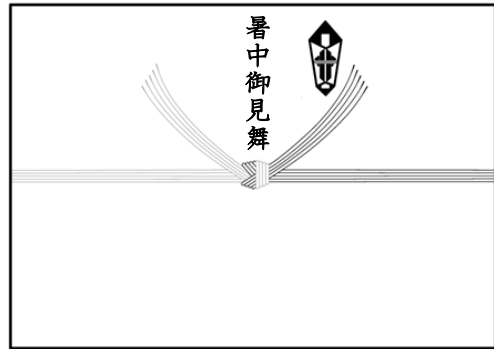
[問 6]

次の掛け紙のうち、のしと水引と表書きの組み合わせとして正しいものを1～4より1つ選びなさい。
(ただし、水引の色はすべて紅白とする。)

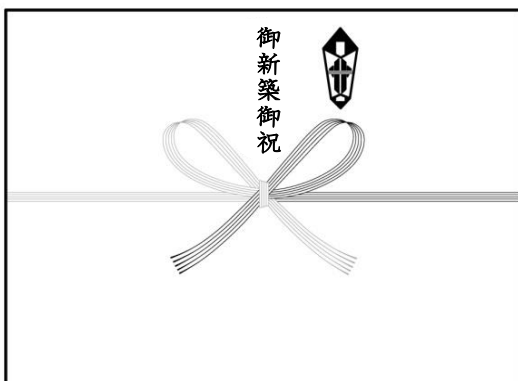
1.



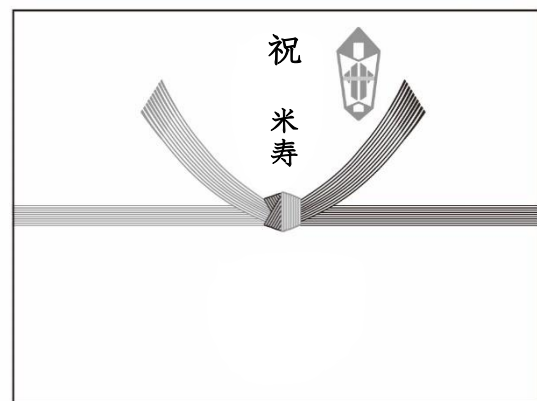
2.



3.

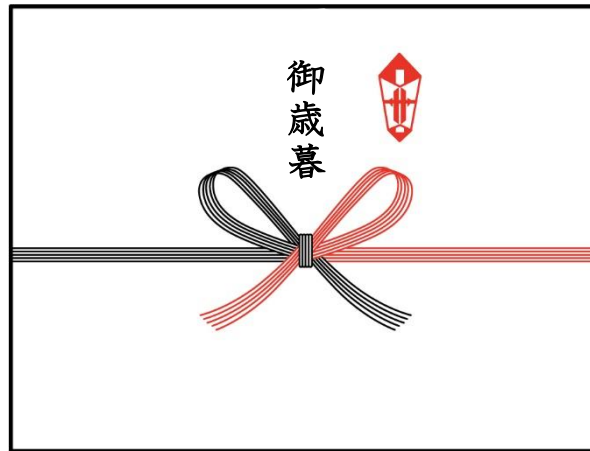


4.



〔問 7〕

贈答に関する相談を受けて、販売員が次のイラストの掛け紙をおすすめする際、説明として最もふさわしいものを 1～4 より 1 つ選びなさい。（ただし、水引の色は紅白とする。）



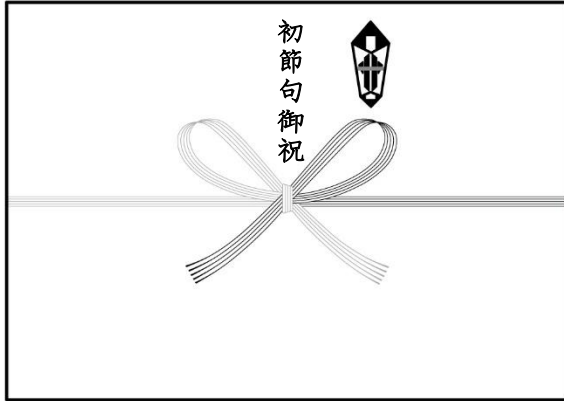
【選択肢】

1. 「この掛け紙は日頃お世話になっている方への年末のご挨拶に使います。親戚への贈答品には一般的に使いません。」
2. 「この掛け紙でお贈りする時期は、12月上旬から12月25日ぐらいまでが一般的ですが、最近では11月下旬から贈る方も増えています。」
3. 「先様が忌中の場合には、のしを付けないでお贈りするほうが良いです。」
4. 「正式にはこのような掛け紙でなく、短冊に『御歳暮』と書いてお贈りします。」

[問 8]

次のイラストは、人生のイベントに関連した掛け紙です。4月1日に誕生した女の子がその後経験するイベントの順に並べた場合、適切なものを1～4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

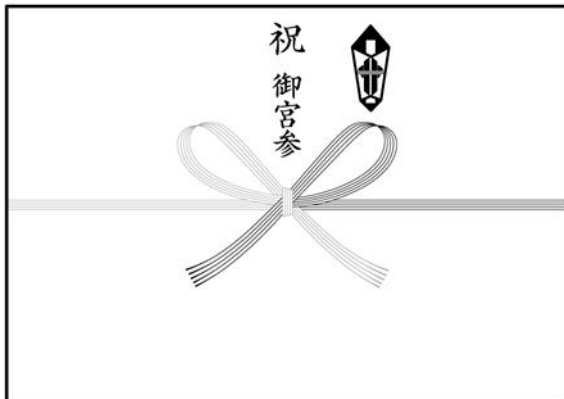
ア.



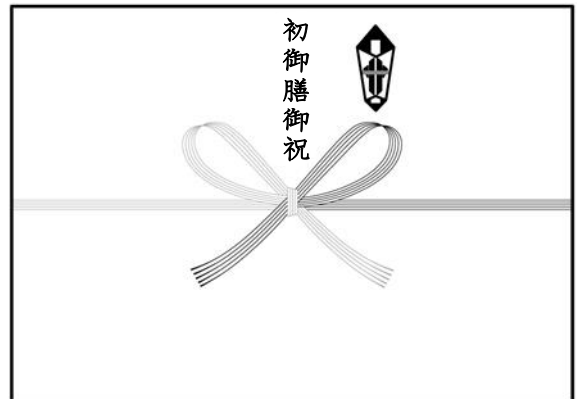
イ.



ウ.



エ.



1. ア→エ→イ→ウ
2. ウ→エ→ア→イ
3. エ→ア→ウ→イ
4. エ→ウ→ア→イ

[問 9]

お客様から、「娘が大学を卒業し、就職することになりました。親戚からお祝いをもらったのですが、お返しはどうしたらいいですか。」と相談されました。販売員の説明として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 親戚ですので、お返しは必ずしたほうがよろしいですね。
2. 卒業祝いとしてもらってあればお返しをし、就職祝いとしてもらってあればお返しは不要です。
3. お返しをしなくてもいいですが、する場合は「内祝」という表書きで贈るといいですよ。
4. お返しをする場合は、いただいた金額の3分の1ぐらいの品物を贈るといいですよ。

[問 10]

婚礼の進物に関してお客様から相談を受けました。販売員の説明として空欄アに最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。

お客様：「披露宴の出席者にお渡しする品物を準備したいのですが、どのようなものを贈ったらいいでしょうか。」

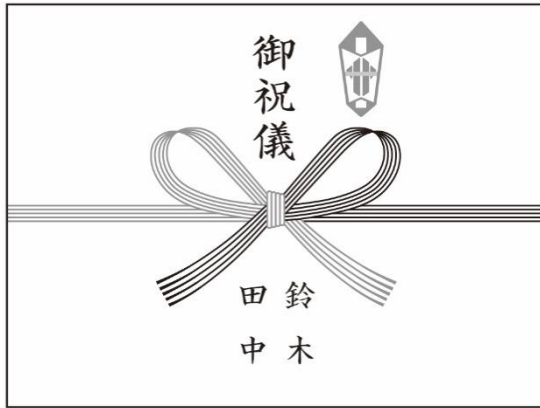
販売員：「ご結婚、おめでとうございます。(ア)」

1. 一般的には、引出物として品物かお菓子のいずれか1つを贈る方が多いです。
2. 出席者全員に同じものをお渡しするのがルールです。
3. 品物の場合はかさばるもの、重いものは避け、お菓子の場合は日持ちがしないものは避けるとういでしょう。
4. いただいたお祝いの金額が高額な方へは、品物とあわせて商品券をお渡しするとよいでしょう。

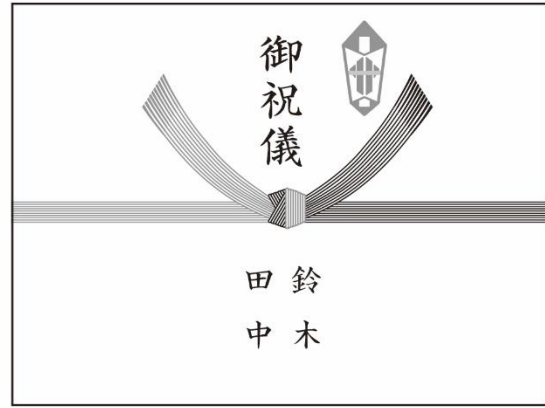
[問 11]

お客様から、「結婚式の後に媒酌人や受付をしてくれた友人へ金封を渡したいのですが、どのような金封の体裁で贈ればいいですか。」と相談されました。販売員の説明として、最もふさわしいものを1～4より1つ選びなさい。

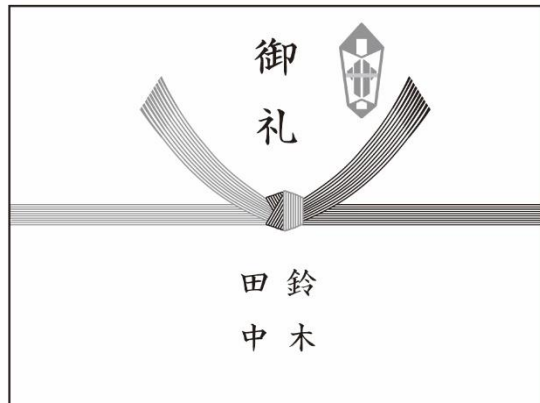
ア.



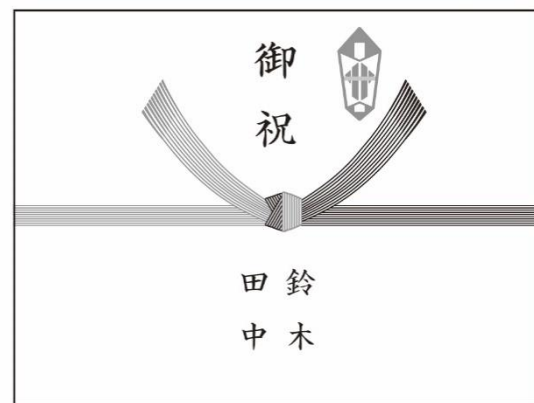
イ.



ウ.



エ.



1. 媒酌人の方へはウの体裁で、受付のご友人へはイかウの体裁でお渡しするとよいでしょう。
2. 媒酌人の方へはイの体裁で、受付のご友人へはアの体裁でお渡しするとよいでしょう。
3. 媒酌人の方へはウかエの体裁で、受付のご友人へはイの体裁でお渡しするとよいでしょう。
4. 媒酌人の方、受付のご友人ともにエの体裁でお渡しするとよいでしょう。

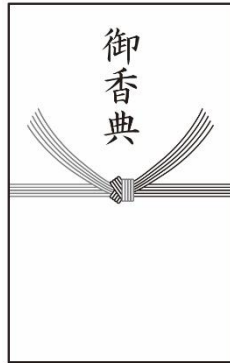
〔問 12〕

お客様から「仏式のお通夜に参列するのですが、金封はどのような体裁にしたらいいですか。」と質問されました。ア～エの表書きのうち使ってよい表書きをすべて選んでいるものを1～4より1つ選びなさい。（ただし、水引の色は黒白とする。）

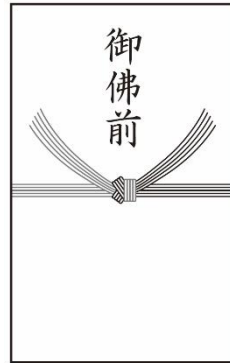
ア.



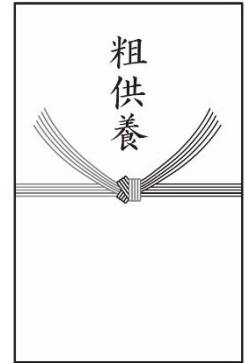
イ.



ウ.



エ.



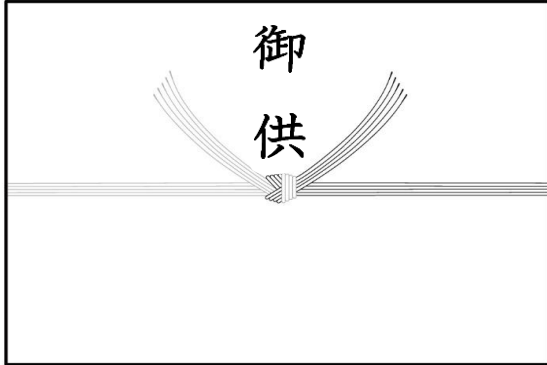
【選択肢】

1. ア、イ、ウ、エ
2. ア、イ、エ
3. ア、イ
4. ア

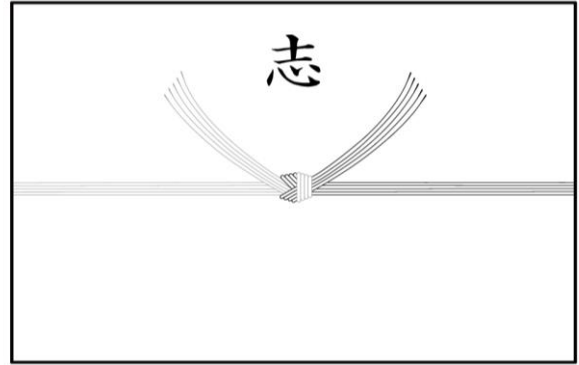
[問 13]

次のア・イのイラストは、弔事に関連した掛け紙です。販売員の説明としてあてはまらないものを1～4より1つ選びなさい。（ただし、水引の色は黒白とする。）

ア.



イ.



1. 仏式の葬儀で告別式に品物を持参する場合は「ア」の掛け紙とします。
2. 神式の葬場祭に参列いただき方へお礼の品物をお渡しする場合は、「イ」の掛け紙とします。
3. 神式の葬儀で五十日祭に品物を持参する場合は「ア」の掛け紙とします。
4. 仏式の新盆の法要で品物を持参する場合には、「イ」の掛け紙とします。

[問 14]

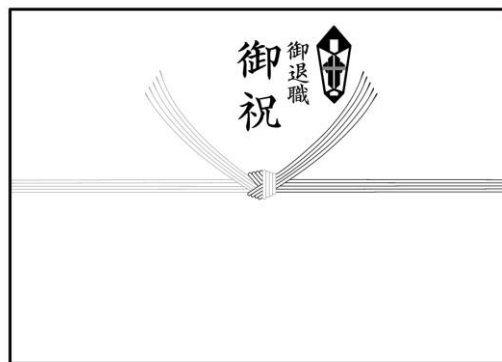
退職に関する掛け紙の説明として、最もふさわしいものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「定年退職する方へは（ア）の掛け紙で、転職で退職する同僚の方へは（イ）の掛け紙で贈るとよいでしょう。」
2. 「定年退職する方へは（エ）の掛け紙で、転職で退職する同僚の方へは（ウ）の掛け紙で贈るとよいでしょう。」
3. 「定年退職する方へは（イ）の掛け紙で、転職で退職する同僚の方へは（エ）の掛け紙で贈るとよいでしょう。」
4. 「定年退職する方へは（ア）の掛け紙で、転職で退職する同僚の方へは（ウ）の掛け紙で贈るとよいでしょう。」

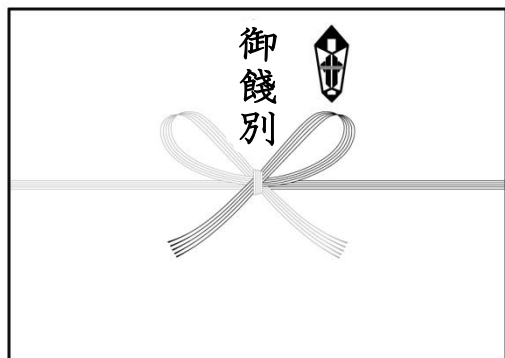
ア.



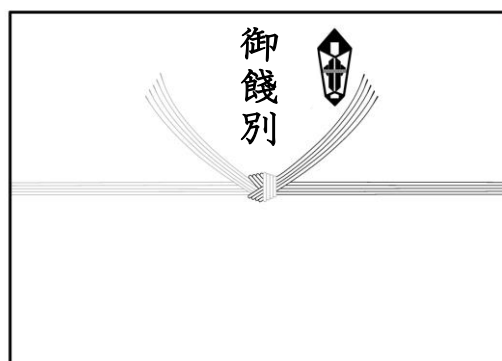
イ.



ウ.



エ.



[問 15]

あなたは、ある食器売場の販売員です。お客様が店内にあるワイングラスをいくつか手に取って眺めています。その時の販売員の応対として最もふさわしいものを1～4より1つ選びなさい。

【選択肢】

1. 「ワイングラスをお探しですか」と、接客のきっかけとなる声を掛ける。
2. 「こちらのタンブラーが人気ですよ」とお勧めの商品を紹介する。
3. お客様が一人でご覧になれるよう、その場から離れて事務仕事を行う。
4. 「お客様はどのようなお仕事をされているんですか」など、お客様のことを知るきっかけとなる言葉を投げ掛ける。

[問 16]

次の会話は、進物を探しに来たお客様と販売員のやり取りです。この場面において、販売員としてふさわしくない対応が見られます。それを指摘した説明として最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。

お客様：「姪への結婚祝いを探しているの。」

販売員：「それはおめでとうございます。何かお考えのものはありますか。」

お客様：「姪に喜んでもらえるものがないなと思っているんだけど、何がいいかわからなくて。販売員の方と相談して決めたいと思って。」

販売員：「かしこまりました。結婚のお祝いでしたら、こちらの鍋はいかがでしょう。」

【選択肢】

1. 最初にお客様に予算を確認していないので、的確な商品をお勧めできていない。
2. 鍋は結婚祝いに適していない。
3. お客様からニーズの聞き出しがほとんどできていないまま、商品提案している。
4. 販売員が一方的に話している。

[問 17]

次の会話は、進物売場の販売員とお客様とのやり取りです。この中に販売員の受け答えとしてふさわしくない対応が見られます。その理由として最もあてはまるものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

お客様：「来週叔母の家で新築披露パーティーがあるので、お祝いとして持っていくものを探しているんです。」

販売員：「贈りたいものは、決まっていच्छやいますか。」

お客様：「叔母がアロマテラピーを始めたので、リビングで使ってもらえる香りに関するものがいと思っています。予算は 5 千円ぐらいで考えています。」

販売員：「そうですか、ではこちらのアロマキャンドルはいかがでしょう。人気ブランドの商品で、爽やかな香りが人気です。きっと喜ばれますよ。」

【選択肢】

1. お客様のニーズを全く聞いていない。
2. 新築祝いとして不適品を提案している。
3. 先様の家族構成を聞いていないまま提案している。
4. お客様のお考えのものと合わない商品を提案している。

[問 18]

売場にいらच्छやったご年配のお客様が何かを探しているようだったのでアプローチしたところ、お客様は次のように話されました。お客様の気持ちに寄り添っているという点で、販売員の対応として最も適切な言葉を次の 1～4 から 1 つ選びなさい。

販売員：「何かお探しのものがありますか？」

お客様：「孫のね、誕生日プレゼントを探しに。でも、最近の若い人がどんなものを喜ぶのかわからなくて・・・。」

販売員：「()」

【選択肢】

1. お孫さんのお名前を教えてくださいませんか？
2. どうぞごゆっくりお選びになってください。
3. お孫さん、きっと喜んでくださいますね。
4. 気になさらず、手に取ってご覧になってくださいませ。

[問 19]

お客様の話を聞く際の販売員の行動として正しいものに○、正しくないものに×をつけたとき、正しい組み合わせはどれか。選択肢の 1～4 から 1 つ選びなさい。

- ア. 周囲の状況や情報は遮断してお客様の話を集中して聞く。
- イ. 話の調子に合わせてうなずいたり相槌をいれたりする。
- ウ. お客様がどのような表情で話されているかを見ながら聞く。
- エ. お客様の話の中でわからないことがあっても聞き返すことはしない。

【選択肢】

- 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]

次のようなケースの場合、どのように対応しますか。適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

お客様から「スカーフを探しているので、相談にのってほしい」との要望がありました。久しぶりの友人達との会食に使いたい、華やかに見せたい、とのこと。店頭にある商品をいくつかご覧いただいていたところ、ある商品が目についたようで、意見を求められました。落ち着いた色のため、お客様の顔色が沈んで見えてしまうようです。

【選択肢】

- 1. 「とてもよくお似合いです。」とそのスカーフを勧める理由を見つける。
- 2. 「はっきり申しますと、お客様には合っていないと思います。」と正直にお伝える。
- 3. 「そちらより、こちらの色はいかがでしょうか。」と明るい色の商品を試すよう勧める。
- 4. 「こちらのスカーフのような色をお探しでしょうか。」と好みの色を尋ねてみる。

—— 実技試験は以上です ——