

第7回 接客販売技能検定 3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

[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ないようだったら、話を再開する。

[問 3]

「何う」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）

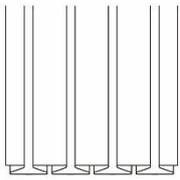
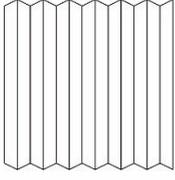
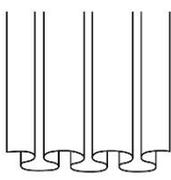
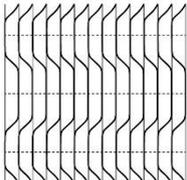
| 売上（万円） | 予算（万円） | 予算比（％） | 前年売上（万円） | 前年比（％） |
|--------|--------|--------|----------|--------|
| 1568 | | 98 | 1522 | |

【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]

次のプリーツのイラストと名称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。

| ア | イ | ウ | エ |
|---|---|--|---|
|  |  |  |  |
| <p>左右の襷山が突合せになったプリーツのこと。</p> | <p>蛇腹状に施されたプリーツのこと。</p> | <p>襷山に丸みのあるプリーツのこと。</p> | <p>不規則に並べたり途中で向きを逆にしたりするプリーツのこと。</p> |

- | | | | |
|------------------|----------------|---------------|----------------|
| 1. アー ボックスプリーツ | イー アコーディオンプリーツ | ウー アンプレストプリーツ | エー ファンシープリーツ |
| 2. アー アンプレストプリーツ | イー アコーディオンプリーツ | ウー ファンシープリーツ | エー ボックスプリーツ |
| 3. アー アンプレストプリーツ | イー ボックスプリーツ | ウー ファンシープリーツ | エー アコーディオンプリーツ |
| 4. アー ボックスプリーツ | イー ファンシープリーツ | ウー アンプレストプリーツ | エー アコーディオンプリーツ |

[問 12]

次の天然繊維に関する文章の正誤について、正しい組み合わせを1~4より1つ選びなさい。

- ア. 一般的に、繊維が細いものほど価格が高く高級とされる。
- イ. 綿、羊毛、麻のような短い繊維をステープル、絹のような長い繊維をフィラメントという。
- ウ. 綿と麻では、麻の方が繊維が細い。
- エ. 化学繊維よりも取り扱いやすく、機能性に優れるといわれている。

- | | | | |
|---------|------|------|------|
| 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 13]

次のアクリルの特徴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. 羊毛に近い特徴を持つため、ニット製品や肌着、毛布に用いられることが多い。
2. 長所として、かさ高さ、しなやかな風合い、保湿性の良さが挙げられる。
3. 酸やアルカリなどの薬品や、日光に強いという特徴がある。
4. 合成繊維の中では最も染色性が低く、色落ちがしやすい。

[問 14]

次に示す生地名のうち、織物にあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。

1. トリコット
2. ジャージー
3. デニム
4. フェルト

[問 15]

次の繊維名と指定用語を示した表の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

| | 繊維名 | 指定用語 |
|---|-------------|--------------|
| ア | 麻 | 麻 |
| イ | 羊毛 | WOOL |
| ウ | ポリエステル系合成繊維 | ポリエステル系 |
| エ | ポリウレタン系合成繊維 | POLYURETHANE |

- | | | | |
|---------|------|------|------|
| 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 16]

次の取扱い表示が示す説明について、最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。

取扱い表示：

1. 底面温度 210℃を限度として、高い温度（180℃～210℃まで）で掛けるのがよい。
2. 底面温度 200℃を限度として、アイロン仕上げができる。
3. 底面温度 160℃を限度として、中程度の温度（140℃～160℃まで）で掛けるのがよい。
4. 底面温度 150℃を限度として、アイロン仕上げができる。

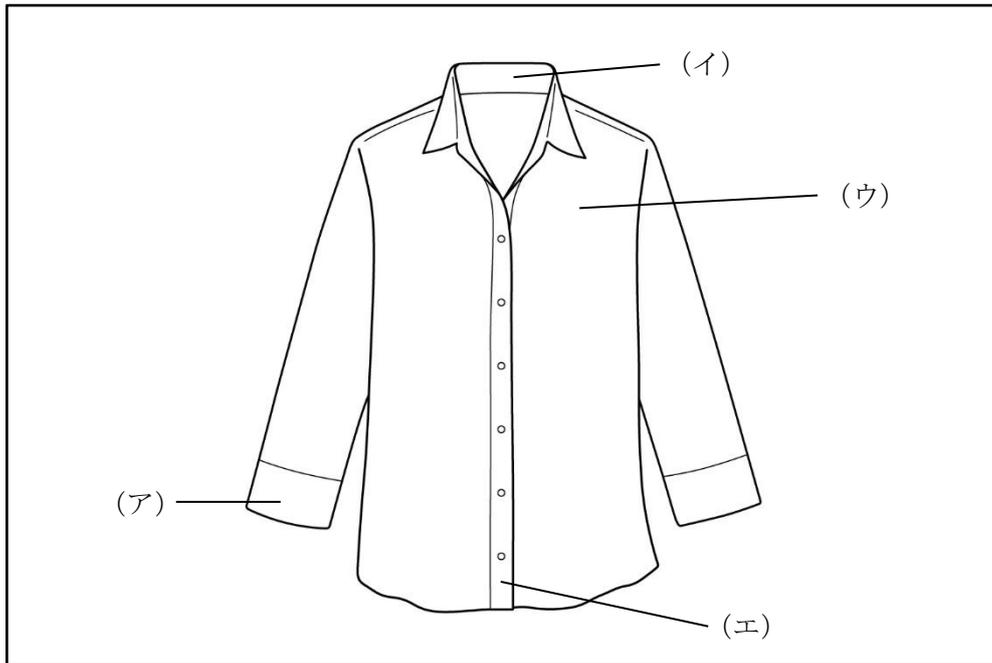
[問 17]

次の衣類の保管方法について説明した文章のうち、適切ではないものを1～4より1つ選びなさい。

1. 防虫剤は1種類のみ使用し、衣服の上側に置くとよい。
2. クリーニングから戻ったものは、ビニールをかけたまま保管するのがよい。
3. 型崩れを防ぐためには厚みのあるハンガーを使用するとよい。
4. 保管している間も定期的に陰干しし、風を通した方がよい。

[問 18]

次のア～エが示すシャツのパーツと名称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。



- | | | | |
|-----------|-------|---------|---------|
| 1. アー カフス | イー 台襟 | ウー 前身ごろ | エー 前立て |
| 2. アー 袖口 | イー 内襟 | ウー 左本体 | エー 前立て |
| 3. アー 袖口 | イー 台襟 | ウー 前身ごろ | エー ボタン台 |
| 4. アー カフス | イー 内襟 | ウー 左本体 | エー ボタン台 |

[問 19]

次のスカートの検品ポイントについて説明した文章のうち、()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。

スカートの検品ポイントは以下の通りです。

- ・縫い目が曲がっていたり外れていたりするところがないか。
- ・(ア)の長さは左右対称になっているか。
- ・ファスナーの開閉はスムーズで開き止まりがしっかりとしているか。
- ・ポケットがある場合、ポケット口に(イ)が施されているか。また袋には(ウ)やロックミシンがかけてあるか。
- ・(エ)は床と平行になっており、平らに仕上がっているか。

- | | | | |
|-----------|-----------|---------|-------|
| 1. アー 脇線 | イー 玉止め | ウー 返し縫い | エー ヘム |
| 2. アー ダーツ | イー 玉止め | ウー 千鳥がけ | エー ヘム |
| 3. アー ダーツ | イー かんぬき止め | ウー 返し縫い | エー 裾線 |
| 4. アー 脇線 | イー かんぬき止め | ウー 千鳥がけ | エー 裾線 |

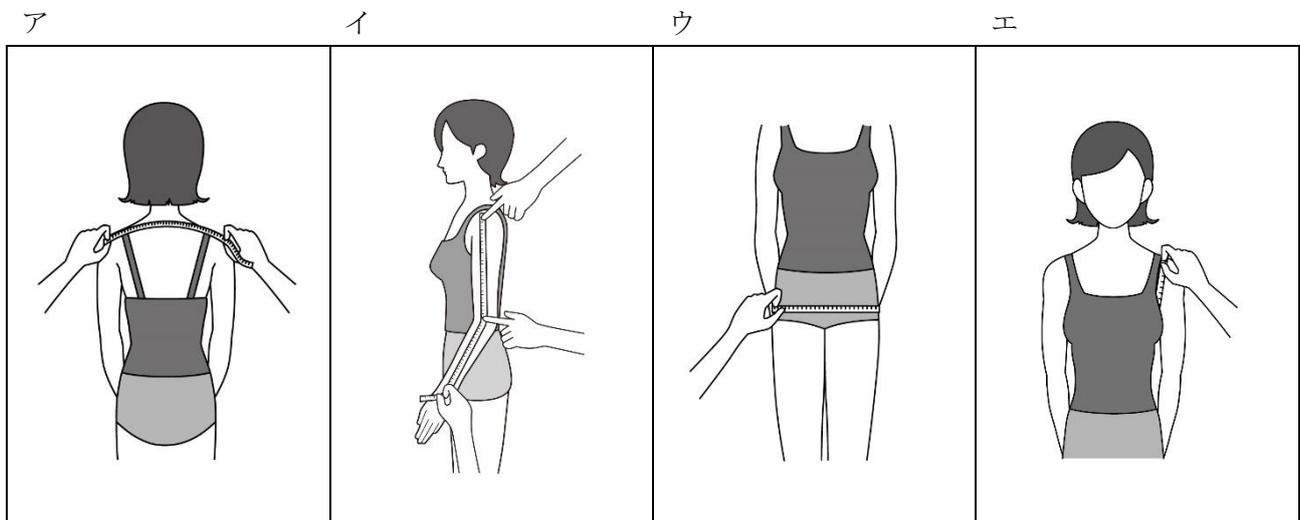
[問 20]

次のカラー（色）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. 類似トーン配色とは、トーン分類表で隣り合う色同士を組み合わせることをいう。
2. コントラストを際立たせるためには、対照トーン配色を用いるとよい。
3. 同一色相配色は「トーンオントーン」とも呼ばれ、まとまりのある印象を作ることができる。
4. 色相差の近い色同士を組み合わせることを、中差色相配色という。

[問 21]

次の採寸方法で測定できるボディサイズとその名称について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。



- | | | | |
|----------|-------|---------|------------|
| 1. アー 肩幅 | イー 袖丈 | ウー ヒップ | エー アームホール |
| 2. アー 肩幅 | イー 腕丈 | ウー 中ヒップ | エー アームホール |
| 3. アー 背幅 | イー 袖丈 | ウー 中ヒップ | エー バストポイント |
| 4. アー 背幅 | イー 腕丈 | ウー ヒップ | エー バストポイント |

[問 22]

次の身体の採寸箇所と採寸方法に関する表の正誤について、正しい組み合わせを 1~4 より 1 つ選びなさい。

| | 採寸箇所 | 採寸方法 |
|---|------|--|
| ア | 総丈 | バックネックポイントから踵（かかと）の位置まで一直線に計測する |
| イ | 前丈 | ネックポイントから肩甲骨を通りウエストラインまで垂直に計測する |
| ウ | 胸幅 | 左右のショルダーポイントからそれぞれ 10 cm 程度下がった位置を通り、身体を一周して計測する |
| エ | 衿丈 | バックネックポイントからショルダーポイントを通り、肘の位置までの長さを計測する |

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 23]

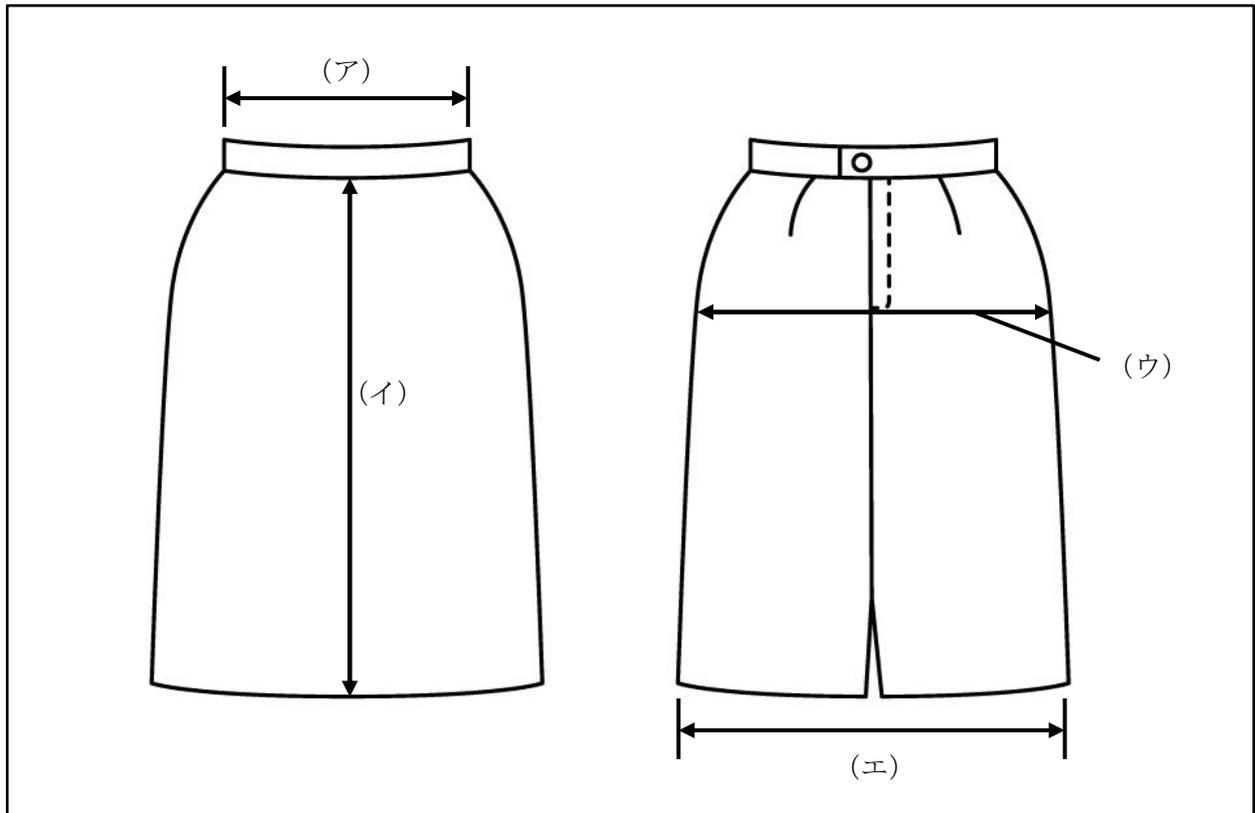
次の JIS サイズと採寸値に関する表の正誤について、正しい組み合わせを 1~4 より 1 つ選びなさい。

| | JIS サイズ | バスト (cm) | ヒップ (cm) |
|---|---------|----------|----------|
| ア | 5 AR | 77 | 84 |
| イ | 9 AR | 86 | 93 |
| ウ | 13 AR | 89 | 95 |
| エ | 17 AR | 96 | 99 |

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]

次のア～エが示す採寸箇所と名称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。



- | | | | |
|------------|-----------|----------|--------|
| 1. アー ウエスト | イー 総丈 | ウー ヒップ | エー 後ろ丈 |
| 2. アー ウエスト | イー 前スカート丈 | ウー ヒップ | エー 裾幅 |
| 3. アー 腰幅 | イー 総丈 | ウー スカート幅 | エー 後ろ丈 |
| 4. アー 腰幅 | イー 前スカート丈 | ウー スカート幅 | エー 裾幅 |

[問 25]

次のパンツのフィッティングポイントについて、() 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。

パンツのフィッティングポイント

- ・(ア) に指2本が入る程度のゆとりがあるか。
- ・お腹周りに余分なしわがないか。
- ・ポケットが必要以上に(イ) いないか。
- ・(ウ) に余分なしわやたるみがないか。
- ・(エ) がまっすぐ下りているか。

- | | | | |
|------------|--------|----------|--------|
| 1. アー ウエスト | イー 開いて | ウー ヒップの下 | エー 脇線 |
| 2. アー ヒップ | イー 閉じて | ウー ヒップの下 | エー タック |
| 3. アー ヒップ | イー 開いて | ウー 膝まわり | エー 脇線 |
| 4. アー ウエスト | イー 閉じて | ウー 膝まわり | エー タック |

[問 26]

次の既製服のお直し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。)

顧客一人ひとりの体型に合わせて作られる(ア) に対し、数種類のサイズを展開することですぐに着用できる服のことを(イ) という。(イ)はお直しを(ウ) ことを前提に作られているため、全体のバランスを崩さないようなお直しの技術が求められる。

- | | | |
|-----------|--------|--------|
| 1. アー 既製服 | イー 注文服 | ウー しない |
| 2. アー 注文服 | イー 既製服 | ウー する |
| 3. アー 既製服 | イー 注文服 | ウー する |
| 4. アー 注文服 | イー 既製服 | ウー しない |

[問 27]

次のピン打ち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. 皮革製品にピンを打つ場合は、太めのピンを使用するとよい。
- イ. ピン打ち中にお客様と会話をする場合は、鏡越しにするか、手を止めて顔を向けながら声をかけるのがよい。
- ウ. 詰め寸法が少ない場合は、ピンを横方向に打つとよい。
- エ. 薄手の生地ピンを打つ場合は、ピン同士の間隔を広くするとよい。

- | | | | |
|---------|------|------|------|
| 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 28]

次のコートのお直しについて説明した文章のうち、適切ではないものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1. 袖にタブやベルトがあるコートの袖丈詰めをすると、縫い跡が残ることがある。
2. 肩幅を詰める場合は、肩先をつまんで袖部分にピンを打つとよい。
3. 着丈詰めを行うと、全体のバランスやコート自体の印象が変わることがある。
4. 身幅出しを行う場合は、縫い代の分量を確認する必要がある。

[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：○○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。○○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 ——