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
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用具を置き、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]
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。

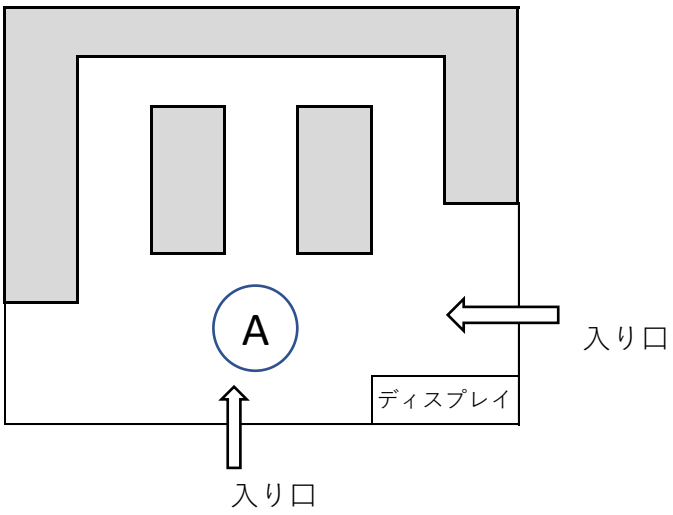
雨の中ご来店くださいまして、ご苦労様です。ゆっくり店内をご覧になってください。
1　　2　　3
何かございましたらお気軽にお申し付けくださいませ。
4

[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了承を得る。
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か、お客様の承諾を得る。

［問 4］

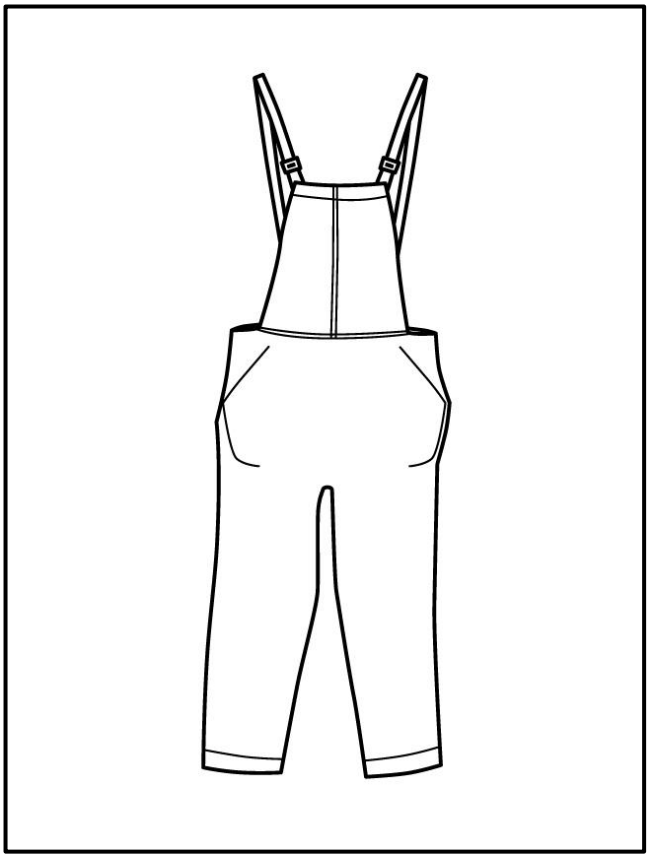
下の図はある売場の見取り図です。Aはテーブルタイプの什器ですが、どのような商品を陳列するのがよいでしょうか。適切なものを 1～3 から選びなさい。



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］

次のうち、イラストのアイテムを適切に説明しているものを 1～4 より 1 つ選びなさい。



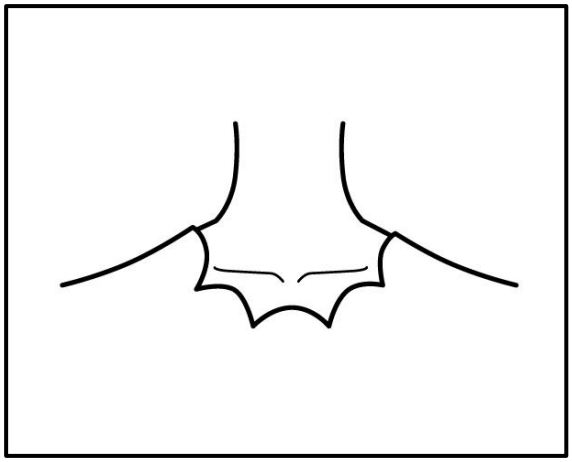
1.「ゆったりとしたシルエットが特徴の、サルエルパンツです。」

2.「オールインワンですので、1 枚でコーディネートが決まりますよ。」

3.「股上が深く、ウエストに締め付けのないイージーパンツでございます。」

4.「こちらのように胸当ての付いたパンツのことを、サロペットといいます。」

［問 6］
次のうち、イラストのディテールの特徴を適切に説明しているものを 1～4 より 1 つ選びなさい。



1.「こちらはオブリークネックラインといいます。」
2.「こちらはスラッシュドネックラインと呼ばれるネックラインです。」
3.「こちらのネックラインはスカラップドネックラインといいます。」
4.「こちらのトップスはドローストリングネックラインが特徴です。」

［問 7］
次の皮革製品に関する販売員の説明のうち、適切なものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1.「皮革製品はカビが生えやすいので、しまったままにせず、たまに風を通してください。」
2.「キッドスキンとは、生後 6 カ月くらいの仔牛の革のことをいいます。」
3.「スエードは毛羽が脱落しないので、比較的お手入れが簡単な製品です。」
4.「合成皮革は、天然の皮革製品よりも取扱いが難しい素材です。」

［問 8］
次の加工に関する販売員の説明のうち、誤っているものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1.「布面に型付ローラーで凹凸模様や図柄を付ける加工のことを、エンボス加工といいます。」
2.「わざとしわを残す加工をワッシャー加工といいますが、これは洗濯の“wash”から派生したとされています。」
3.「モアレ加工とは、電気の力で直立させた短い繊維を、布地の表面に植毛する加工です。」
4.「アンティークスタイルなどで使われるニドム加工には、生地を揉んだりたたいたりして、柔らかくする効果があります。」

［問 9］
次のお手入れに関する販売員の説明のうち、適切なものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1.「水洗いができるという表示がついていますが、なるべく洗わない方が型崩れせず、長持ちもします。」
2.「洗濯表示の手洗いとは、押し洗いや振り洗いなど、手でやさしく洗うことを指しています。」
3.「コート着用後は、すぐにクローゼットにしまっていただくと素材を傷めることがございません。」
4.「ウールを使用した製品は、ブラッシングすると毛玉ができてしまうのでご注意ください。」

［問 10］
次の販売員がとった採寸時の動作のうち、適切でないものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1. メジャーを通す前に、お客様に「失礼します」と声をかけた。
2. ブラウスの上にカーディガンをお召しだったので、カーディガンをお脱ぎいただくようお願いした。
3. お客様の真正面には立たず、斜め前の位置に立って採寸を行った。
4. お客様に向いている方向を変えていただきたかったので、腰の位置に手を添えてお客様の身体を動かした。

［問 11］
次の販売員の説明で採寸できる箇所として適切なものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

販売員の説明：「ジャケットのバックネックポイントから、裾までを一直線に計測します。」

1. 裄丈
2. 背丈
3. 着丈
4. 身幅

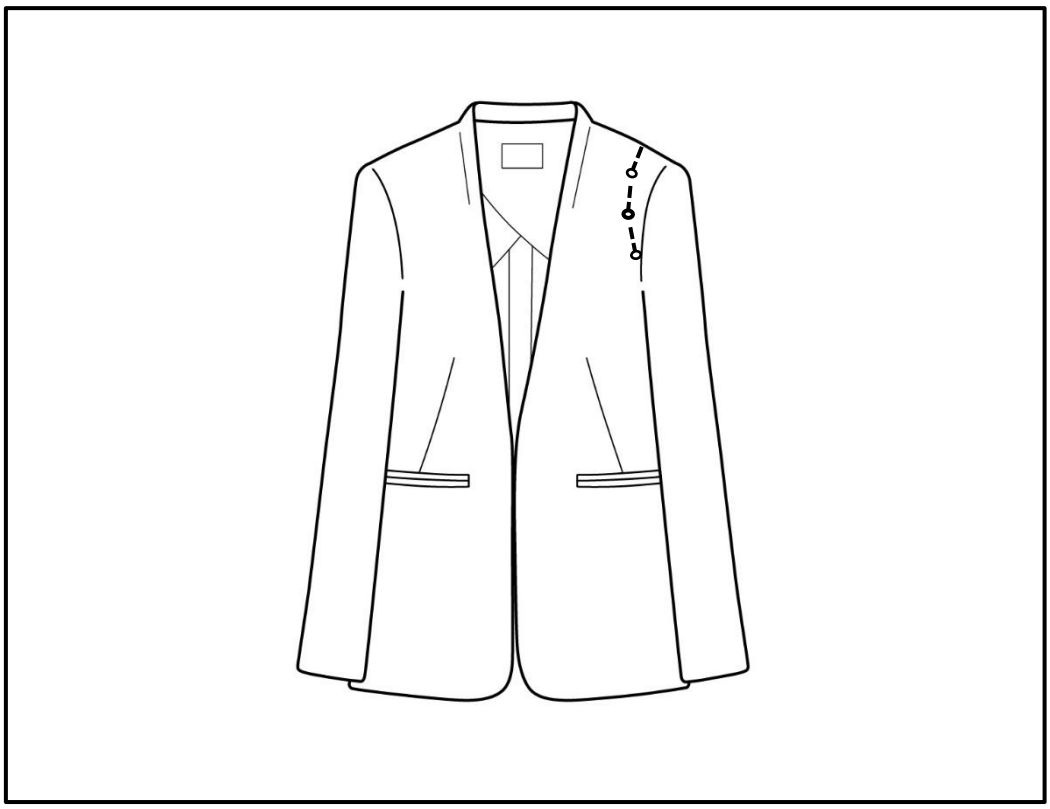
［問 12］
次の販売員の説明のうち、ジャケットのフィッティング時の説明として適切でないものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1.「襟がネックラインに添っていないので、バスト回りにゆとりがございます。」
2.「腕をまわしていただいても引っ張られるような感じがないということですので、動くためのゆとりがございます。」
3.「前の打合せが開かず重なり合っていますので、全体に適度なゆとりがございます。」
4.「ボタンを掛けた状態でもベントが開いていませんので、腰回りにゆとりがございます。」

［問 13］
次のお直しを承る際の説明のうち、内容が適切でないものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1.「お直しをされますと、加工料として 800 円頂戴します。また仕上がりまでの日数が 5 日後となりますが、よろしいでしょうか。」
2.「袖の長さはインナーの厚みによって変わりますが、今お召しのニットより厚手のものをお召しになることが多いでしょうか。」
3.「袖丈出しの場合、裏地が足りなくなることがございます。その際は裏地に別の布を足すことになりますが、ご了承いただけますでしょうか。」
4.「丈詰めを行った場合、裾に施されているステッチは無くなりますので、仕上がりを見てからご購入を決めていただければと思います。」

［問 14］
次のイラストは、ジャケットのある箇所を詰めるためにピンを打った状態を示しています。お直しの箇所としてあてはまるものを 1～4 より 1 つ選びなさい。



1. 袖丈詰め
2. 肩幅詰め
3. 身幅詰め
4. 着丈詰め

［問 15］
婦人服売場にいらっしゃった次のお客様へのアプローチとして、適切でないものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

お客様：ご入店後すぐに、ニットを何点か手に取っているお客様

1.「新色が多数入荷しておりますので、ごゆっくりご覧くださいませ。」
2.「麻の入ったニットですので、着心地がサラッとしていますよ。」
3.「いらっしゃいませ。何かお探しですか？」
4.「ご自宅で洗濯できる商品ですので、毎回気持ちよくお召しいただけます。」

［問 16］
次の会話はお客様と婦人服売場の販売員とのやりとりです。販売員の対応として（　　）にあてはまる最も適切な言葉を 1～4 より 1 つ選びなさい。

販売員：「どのようなジャケットをお探しですか？」
お客様：「仕事用ですが、手持ちのものとは違う感じのジャケットが欲しいんです。」
販売員：「（　　）」

1. どのようなジャケットをお持ちなんですか？
2. こちらは定番の形のジャケットですので、何枚あっても便利ですよ。
3. こちらのジャケットの丈でしたらスカートに合わせやすいですよ。
4. お仕事用でしたら、こちらの黒のジャケットはいかがでしょうか？

［問 17］
あなたは婦人服売場の販売員です。次のようなやりとりを行ったお客様に、どのような対応をしますか。最も適切だと思うものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

販売員：「いらっしゃいませ。どうぞごゆっくりご覧くださいませ。」
お客様：（目を逸らしながら）「はい、ありがとうございます。」
販売員：「何かお探しのものはございますか？」
お客様：「まだ、見てるだけなので…」

1. 人気の商品をお持ちし、お客様にご紹介する。
2. お客様が興味を示された商品をすぐに説明できるように、後ろをついて歩く。
3. 声をかけて欲しくないご様子なので、この後は一切声をかけず他の仕事をする。
4. 「何かございましたらお声がけください」と伝え、距離を取ってご様子をうかがう。

［問 18］
売場にいらっしゃ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すか？
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－○　イ－○　ウ－×　エ－×
2. ア－○　イ－×　ウ－○　エ－○
3. ア－×　イ－○　ウ－×　エ－×
4. ア－×　イ－○　ウ－○　エ－×

[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、とのことです。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。」と正直にお伝えする。
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 ――