

# 第 8 回 接客販売技能検定 1 級ギフト販売 学科試験

2023 年 6 月 9 日 実施

## 注意事項

- ①試験時間は 60 分です。
- ②本試験は選択式・記述式で、40 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（フリガナ）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解答用紙への記入は丁寧に行ってください。欄外に記入された場合や文字が読み取れない場合、解答は無効になります。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。
- ・「表書き」は、正確に記入すること。

### [問 1]

次の手紙のマナーについて、ア～ウにあてはまる正しい語句をそれぞれ記入しなさい。

- ・手紙の頭語を「拝啓」で始める場合、結語は「( ア )」とする。
- ・宛名が企業名の場合は、敬称は「様」ではなく、「( イ )」とする。
- ・複数のお客様へお知らせする案内状などの場合は、宛名を「お客様 ( ウ )」とする。

### [問 2]

以下のようなケースの場合、どのように対応することが望ましいか。ア～ウの答えとしても最も適切なものを、それぞれの選択肢から1つ選びなさい。

高齢のお客様が長い間店内をうろうろ歩き回っていたため、販売員数名が様子を注意深く見守っていた。するとそのお客様がある商品を手に持ったまま、精算をせずに店の外に出ようとした。会計が済んでいないことを説明し、お会計をしていただくことになったが、お財布には小銭がたくさん入っており、お客様は何をどれだけ出してよいかわからない様子で戸惑っている。

ア. 下線部状態のお客様の呼び止め方は

#### 【選択肢】

1. 大きな声で声をかける。
2. 穏やかな声で声をかける。
3. 声はかけずに肩をたたく。

イ. このお客様と直接会話をする販売員の数は

#### 【選択肢】

1. 一人で
2. 可能な限り大人数で

ウ. このお客様の会計時、望ましい対応は

#### 【選択肢】

1. お客様のお財布を預かり、お客様に見てもらいながら代金分のお金をいただく。
2. お客様に代金を用意してもらうまで、口も手も出さずに待つ。
3. お客様にキャッシュトレイへ小銭を出してもらい、一緒に確認をする。

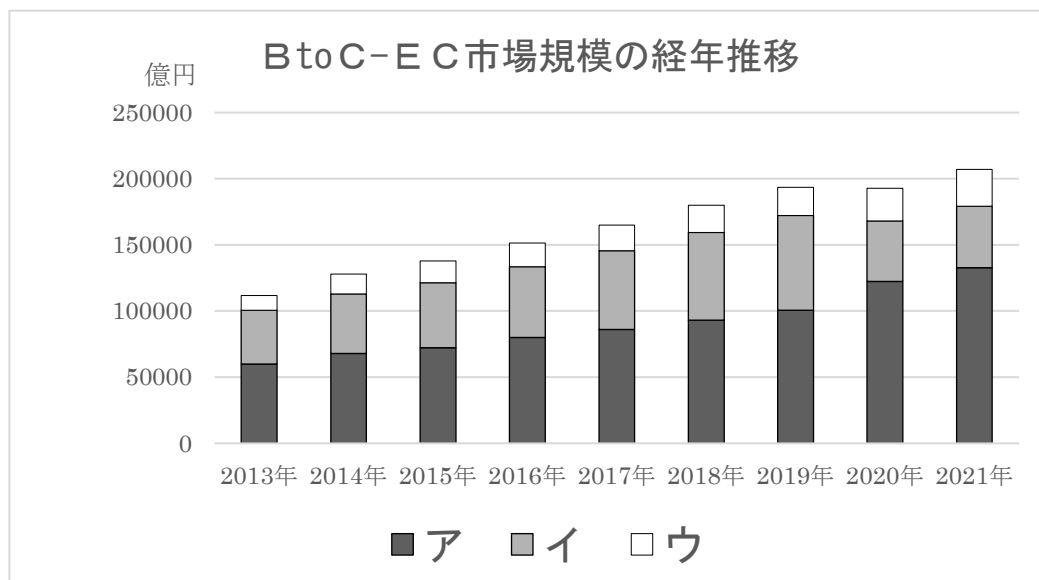
[問 3]

次の文章のア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

人と社会、地域、環境に配慮した商品やサービスを選んで購入・消費することを（ア）消費という。具体的には、意識的にリサイクル製品やエコ製品、被災地の産品を選んだり、開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に取引された（イ）製品を購入したりするなどの消費行動を指す。また、地域で生産されたものをその地域で消費することを指す（ウ）もこの消費に含まれる。

[問 4]

下のグラフはEC（電子取引）市場規模の分野別推移を示したものです。ア～ウにあてはまる分野を1～3の中からそれぞれ選びなさい。



出典：経済産業省「令和3年度電子商取引に関する市場調査」

【選択肢】

1. 物販系（生活家電、衣類、食品など）
2. デジタル系（オンラインゲーム、電子出版、有料動画配信など）
3. サービス系（旅行サービス、金融サービス、理美容サービスなど）

[問 5]

次の個人情報の取扱いに関するア・イの説明が、正しければ1、誤っていれば2を記入しなさい。

- ア. 個人情報 は本人の同意を得たとしても第三者に提供することはできない。
- イ. 顧客データへの不正アクセスによる漏えいが発覚した場合、本人へ報告することが法的に義務付けられている。

[問 6]

売上原価の算出方法について、次の計算式の（ ）内に＋、－、×、÷のいずれかを記入しなさい。

【計算式】

売上原価 = 期首商品棚卸高 ( ア ) 当期商品仕入高 ( イ ) 期末商品棚卸高
--

[問 7]

次の贈答のしきたりに関するア～ウの説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 贈答品に奉書紙を掛ける場合、慶事・弔事いずれも1枚のみ使用するが、結婚の場合は夫婦二人が合わさるという意味合いから2枚を重ね合わせる。
- イ. 慶事の場合の目録は、奉書紙を二つ折りにして、折り山を上にする。
- ウ. 目録の上包みの表書きは「目録」とし、宛名と差出名は上包みではなく目録の中に書く。

[問 8]

次のア～ウの用途に適した表書きについて、正しく記入しなさい。(漢字の場合は、正確に記入しなさい。また、複数ある場合は代表的なものを1つ記入しなさい。)

- ア. 受賞の祝賀会に招待されたので現金を持参する。(「御祝」以外で記入しなさい。)
- イ. 転勤や海外赴任をされる方へお別れを惜しんで金品を贈る。
- ウ. 男性側から女性側への結納金を贈る。

[問 9]

次のア～ウの贈答品の数の説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 一般的に慶事の贈答品は奇数が良いといわれ、1、3、5、7、9 が用いられる。
- イ. 2 の数字は偶数だが、慶事にペアの贈り物は贈ってもよい。
- ウ. 偶数の 4、6、8 の数字は慶事では避けたほうがよい。

[問 10]

「二十四節気」とは何かを 30 文字～50 文字程度で簡潔に説明しなさい。

[問 11]

次の雑節に関する表でア～ウにあてはまる語句を記入しなさい。

名称	概要
( ア )	季節の分かれ目のこと。もともとは四季ごとにあったが、今は立春の前日を指す。
( イ )	5月2日頃、霜の心配がなくなり、農家で種まきを始める時期のこと。
( ウ )	梅雨の終わり頃にあたる7月2日頃のこと。

[問 12]

「節句」とは何かを、30 文字～50 文字程度で簡潔に説明しなさい。

[問 13]

次の土用に関する説明文の、誤っている箇所と、それを正しく訂正した内容をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 土用とは、立春、立夏、立秋、立冬のそれぞれの前7日間をさしていますが、現在では夏の土用が代表していわれるようになった。
- イ. 「丑の日」とは土用の期間で十二支をあてはめた「丑」にあたる日のことを言い、暦によっては期間中に3回ある年もある。
- ウ. 立夏の前の土用を「夏の土用」といい、暑い盛りを乗り切るうなぎや土用しじみなど精の付くものを食べる習慣がある。

[問 14]

次のア～ウの国民の祝日の名称を、それぞれ記入しなさい。

- ア. 4月29日
- イ. 5月5日
- ウ. 10月第2月曜日

[問 15]

次のア～ウの歳時記に関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 十五夜は陰暦8月15日の夜にあたり中秋の名月とも言う。十三夜とは十五夜の前の満月の日を指し、十五夜同様に月を鑑賞する日である。
- イ. 七夕は、笹竹に願い事を書いた短冊をつるし、供え物をする行事である。もともとは陰暦の7月7日に行われていたが、現在では陽暦の7月7日に行うことが多い。
- ウ. 神社で1年に1回もしくは2回行われる、最も重要な祭りを「例大祭」と言う。時期は神社によって違う。

[問 16]

次のお食い初めの行事について説明した文の、ア～ウにあてはまる語句を記入しなさい。

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、地方によってやや異なりますが、おおよそ生後（ア）日を目安に行います。  
正式な祝い膳の食器の色は、男の子用は（イ）、女の子用は（ウ）です。

[問 17]

十三参りについて、次の①②の内容を含んで40文字～60文字程度で簡潔に説明しなさい。

〔キーワード〕 ①行事の日付・対象となる年齢 ②主に行われる地域

[問 18]

次のア～ウの厄除けの行事について説明した文の、誤っている箇所と、それを正しく訂正した内容をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 厄年に厄払いをする行事を厄除けといい、厄年は満年齢で計算する。
- イ. 男性は 25 歳、42 歳、61 歳、女性は 19 歳、33 歳、37 歳が厄年にあたり、中でも男性の 42 歳及び女性の 33 歳を「本厄」と言う。
- ウ. 厄年の人に厄年を無事に過ぎることを願って品物を贈る場合、表書きは「厄除け内祝」などとする。

[問 19]

次のア～ウの成人式に関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 成人式は中国の「加冠の儀」、日本でいう「元服」が由来とされている。男子は 12～16 歳になると大人の髪型にし、初めて冠をかぶった。明治時代からは満年齢の 20 歳を成人とすることとなった。
- イ. 以前は成人の日は 1 月 15 日だったが、現在は 1 月第 3 月曜日である。
- ウ. 民法改正で 2022 年 4 月から成年年齢が 20 歳から 18 歳に変更になった。成人式も 18 歳で行うよう決められた。

[問 20]

次の結納品のア～ウにあてはまる名称をそれぞれ記入しなさい。(ただし、すべて漢字で記入すること。)

名称	結納品
( ア )	一对の白無地の扇子
( イ )	清酒
( ウ )	鮑を薄く伸ばして干したもの

[問 21]

次の仲人に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

仲人とは、元々は両家を取り持ち、縁談や結納から披露宴までを取り仕切る役割を担っていましたが、今では挙式・披露宴のみに立ち会う（ア）を担当してもらうことが多くなりました。最近では、仲人や（ア）を立てる挙式はごくわずかとなり、挙式全体の1%程度とされています。仲人をお願いした方には、挙式後にお礼の挨拶に伺います。金封の体裁は、表書きは「御礼」または「（イ）」、水引は紅白10本結び切りとし、のしを付けます。名入れは（ウ）を書きます。

[問 22]

次の用途に適した進物の体裁（のしの有無・水引・表書き）をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 婚約後、新婦が嫁ぎ先の両親にお土産を渡す。
- イ. 結婚式で美容師や式場係の人に心づけとしてお金を渡す。
- ウ. 結婚式を挙げた神社に、挙式料とは別にお礼のお金を渡す。（「御礼」以外）

[問 23]

次の弔事のしきたりに関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 仏式の告別式では、一般の知人も含めて読経などの供養により成仏を祈ります。一般的には、死後四十九日が忌明けにあたり法要を営みます。初七日から三ヶ月にわたるのを避けるため、死後三十五日で忌明けとする場合もあります。
- イ. 神式では葬儀と告別式を兼ねて行うのが一般的です。「葬場祭」といいます。葬儀の翌日には「翌日祭」、その後は「十日祭」「二十日祭」と十日ごとに行い、「四十日祭」が仏式でいう忌明けに相当します。
- ウ. キリスト教式の葬儀は、主に教会で行われます。仏式の法要に相当するものを、カトリックでは「記念式」、プロテスタントでは「追悼ミサ」といいます。



[問 24]

神式の葬儀に関するア～ウの贈答の場合の体裁（のしの有無・水引・表書き）をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 通夜祭に現金を持参する。（表書きは「御霊前」以外とする）
- イ. 通夜祭に来ていただいた方にお礼の品物を渡す。（表書きは「御礼」以外とする）
- ウ. 一年祭に参列者として招かれたので、供物を持参する。（表書きは「御供」以外とする）

[問 25]

次のア～ウの仏式の弔事のしきたりに関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 葬儀は近親者のみで供養をする儀式、告別式は一般の知人も含めて故人に最後のお別れをする儀式である。
- イ. 仏教用語では、死後の世界を「冥土」、死者の霊に供え物をして死者の冥福を祈ることを「供養」という。
- ウ. 葬儀の後、お世話になった僧侶や親戚・知人などに感謝を込めて食事をもてなすことを「直会」という。

[問 26]

次の弔事のしきたりに関する説明について、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

- ・お墓参りができない遺族に代わって、寺院や墓地の管理者が遺骨の供養と管理をしてくれることを（ ア ）という。
- ・生前にお墓を建てた場合は、墓石の戒名に（ イ ）を入れます。お墓の完成を祝って金品を贈る場合は（ ウ ）という表書きを使う。

[問 27]

次のア～ウの表書きを使う用途についてそれぞれ記入しなさい。

- ア. 御上梓御祝
- イ. 寄贈
- ウ. 祈 捲土重来

[問 28]

次のア～ウの受章に関する名称を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 農業、商業、工業等の業務に精励し、他の模範となるような技術や事績を有する方
- イ. 国や地方公共団体から依頼されて行われる公共の事務（保護司、民生・児童委員、調停委員等の事務）に尽力した方
- ウ. 既に褒章を授与された方に更に同種の褒章を授与する場合

【選択肢】

- |         |         |         |         |
|---------|---------|---------|---------|
| 1. 紅綬褒章 | 2. 緑綬褒章 | 3. 黄綬褒章 | 4. 紫綬褒章 |
| 5. 藍綬褒章 | 6. 紺綬褒章 | 7. 飾版   | 8. 褒状   |

[問 29]

次のア・イの掛け紙はどのような用途に使用するかそれぞれ記入しなさい。

- ア. のしあり、紅白 5 本結び切り、表書きは「本復内祝」
- イ. のしなし、黒白（または黄白）5 本結び切り、「御見舞御礼」

[問 30]

次のア・イの用途に適した掛け紙（のしの有無・水引・表書き）の体裁をそれぞれ記入しなさい。

- ア. お歳暮を贈りそびれた方へ、松の内が明けてから立春の頃までに贈答品を贈る。
- イ. 中古のマンションを購入した知人へ、お祝いを贈る。（「御祝」以外）

[問 31]

「快気内祝」の贈答に一般的に好適品とされる品物を 1 つ挙げて、その理由を説明しなさい。

[問 32]

「香典返し」の贈答に一般的に不適品とされる品物を 2 つ挙げ、その理由をそれぞれ説明しなさい。

[問 33]

上巳の節句に飾る雛人形の内裏雛の飾り方が、関東地方と関西地方（特に京都）でどのように違うかを 40 文字～60 文字程度で説明しなさい。

[問 34]

「夏越しの祓」の「時期」と「具体的な行事」について、指定用語を全て使用して 50 文字～80 文字程度で簡潔に説明しなさい。

〔指定用語〕 半年間、茅の輪

[問 35]

近年都心に増えている「納骨堂」とは何か、お墓との違いを含めて 40 文字～60 文字程度で簡潔に説明しなさい。

[問 36]

結婚して夫の両親と同居をするので近所の方に挨拶廻りをする、というお客様に対してどのような掛け紙を提案しますか。相応しい体裁（のしの有無・水引・表書き・名入れ）をそれぞれ記入しなさい。

[問 37]

ソーシャルギフト（デジタルギフト）とは何か、20 文字～40 文字程度で説明しなさい。

[問 38]

これまで、お客様が商品を購入するまでに至る心理プロセスの説明として「A I D M A の法則」が存在していたが、近年インターネット普及後の購買行動プロセスである「A I S A S」という新たなモデルが用いられるようになってきている。このモデルの 2 つの S は何の頭文字か、アとイにあてはまる言葉を記入しなさい。（カタカナでの解答も可とします。）

A (Attention)    I (Interest)    S ( ア )    A (Action)    S ( イ )

[問 39]

次のマーケティングに関して説明した文の、ア～エに最もあてはまる語句を 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。

マーケティング手法の 1 つに「STP 分析」がある。S は顧客を行動特性や趣味嗜好、ニーズによって（ア）すること、T は自社の（イ）を考慮して狙うべき市場を選択すること、P は競合他社の中で自社の立ち位置を明確にすることを指す。近年は価値観と販売チャネルの（ウ）化が進み、小売業は他との（エ）化を図る必要があるなかで、この分析手法は「誰に何を売るのか」を明確にするための戦略立案時に使われている。

【選択肢】

- |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. 同質 | 2. 統合 | 3. 縮小 | 4. 差別 | 5. 弱み |
| 6. 強み | 7. 多様 | 8. 専門 | 9. 分類 |       |

[問 40]

次のハラスメントに関して説明した文の、ア～ウに最もあてはまる語句をそれぞれの選択肢から選びなさい。

（ア： 1. パワー 2. カスタマー）ハラスメントとは、お客様から理不尽な要求や謝罪を強要されることを指し、近年問題視されている。具体的に、当該要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるものを言う。悪質な場合には、（イ： 1. 複数名で 2. 責任者単独で）対応にあたるのが望ましい。

対策に関して、（ウ： 1. 経済産業省 2. 厚生労働省）の指針では、事業者に求められる体制の整備として、従業員に相談先の周知をすることや、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成、研修の実施などを挙げている。

—— 学科試験は以上です ——