

第8回 接客販売技能検定 1級メンズファッション販売 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

[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。

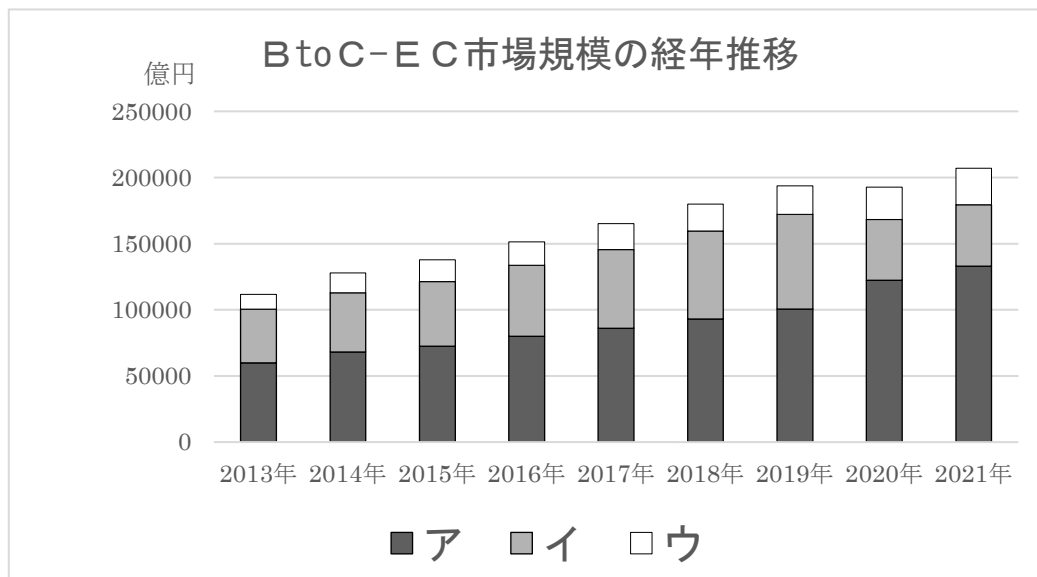
[問 3]

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、被災地の製品を選んだり、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]

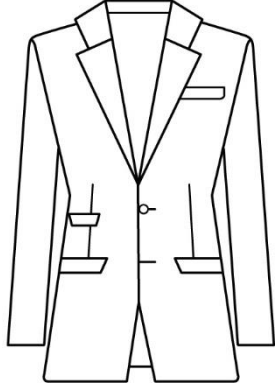
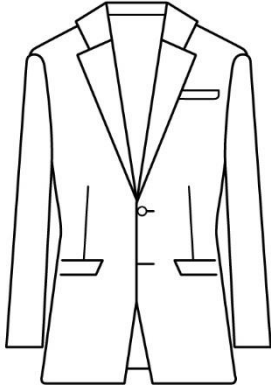
売上原価の算出方法について、次の計算式の（ ）内に＋、－、×、÷のいずれかを記入しなさい。

【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
--


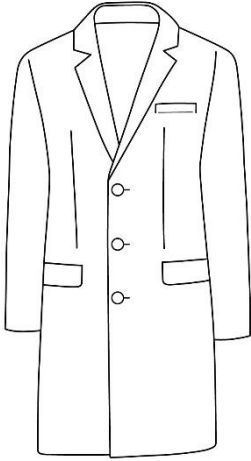
[問 7]

次のスーツスタイルの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ
	
<p>袖山を盛り上げた構築的なショルダーラインや、位置が高く細めのウエストが特徴のスタイル。</p>	<p>深めのVゾーンとナチュラルショルダーが特徴のスタイル。生地が柔らかく、ドレープ感のあるものが多い。</p>

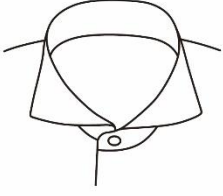
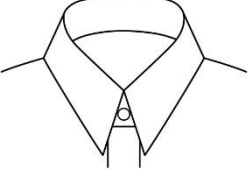
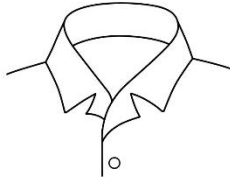
[問 8]

次のコートの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ
	
<p>丈が長く、ゆったりとしたデザインのコートのこと。ボタンではなく、共生地のベルトを結んで留めるものが多い。</p>	<p>ノッチドカラー、胸の箱ポケット、フラップポケットなどを特徴とするコートのこと。上品でドレスシーな雰囲気を持つ。</p>

[問 9]

次のシャツの襟の名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>襟先が水平近くまで開いた襟型のこと。</p>	<p>襟の開きがおよそ30~80度と狭い襟型のこと。</p>	<p>下襟部分が身頃から続いている、開いた形の襟型のこと。</p>

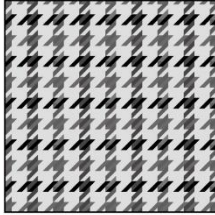
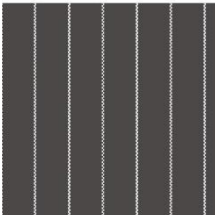
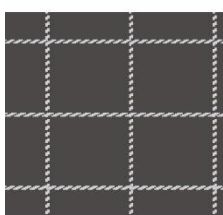
[問 10]

次の説明に最もあてはまる小物の名称をそれぞれ記入しなさい。

- ア. ヨーロッパ貴族が自家の象徴として旗や動物を図案化した紋章のこと。日本においては主にブレザージャケットの胸に飾られる。
- イ. 肩から吊り下げてパンツを留める留め具のこと。タキシードなどのフォーマルウェア着用時にも用いられる。

[問 11]

次の柄の名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>同色の濃淡、または2種類のチェックを組み合わせた格子柄のこと。狩猟クラブで使われていたことに由来している。</p>	<p>細く狭い間隔の縦縞のこと。鉛筆で線を引いたように見えることに由来している。</p>	<p>細い線で窓枠のように四角く作られた格子柄のこと。</p>

[問 12]

次の説明に最もあてはまるフォーマルウェアの名称を記入しなさい。

昼間の正礼装で着用する上着のこと。フロックコートから発展したとされる。色は墨黒で、緩やかなフロントカットとバックボタン、センターフックベントが特徴で、ウエストの切り替えにフロックコートの名残が見られる。

[問 13]

羊毛の特徴について、次の用語をすべて使用し 100 字以内で説明しなさい。

[用語：スケール / クリンプ / フェルト化]

[問 14]

次の特殊獣毛に関する表について、() にあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

種類	特徴
アンゴラ	・(ア) から採取される。 ・軽く、手触りが柔らかい。摩擦で抜けやすい。
(イ)	・アンゴラ山羊から採取される。 ・絹のような光沢があり、繊維が(ウ) ほど高級とされる。
カシミヤ	・(エ) から採取される。 ・上品な光沢と独特の(オ) 感がある。染色性に優れる。

[問 15]

次の化学繊維に関する説明について、() にあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

合成繊維とは(ア) を原料として合成された繊維を指す。この中でポリエステル、(イ)、ナイロンは 3 大合成繊維と呼ばれ、生産量が多く不変的に使用されている。

半合成繊維とは、天然の素材を原料に化学的な処理を施した繊維のことをいい、(ウ) 繊維と合成繊維の両方の性質を持っている。半合成繊維の中では(エ) を原料としたアセテートや(オ) が代表的である。

[問 16]

次の編物に関する表について、() にあてはまる語句を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

	組織名	特徴
よこ編	平編	最も基本的な組織で、編地の表裏をはっきりと区別することができる。
	(ア)	丸編で編まれる場合にはフライス編といわれる。横方向への伸縮性が大きく、表裏の区別がない。
	(イ)	表裏ともに平編の表目のような外観を持つ。用途範囲が広い。
	パール編	平編の表目と裏目がコースごとに現れる。(ウ) 方向への伸縮性が大きい。
たて編	(エ)	専用の編機を使用し、糸をループさせるように編む。
	ラッセル	様々な柄を作ることができ、レースやチュールなど、目の透いた編地に適している。

【選択肢】

- | | | | |
|--------|---------------|----------|----------|
| 1. 横 | 2. エンブroidアリー | 3. シングル編 | 4. トリコット |
| 5. リブ編 | 6. 斜め | 7. 両面編 | 8. 縦 |

[問 17]

次の染色に関する説明のうち、誤っているものを 1 つ選びなさい。

1. 染料は水に溶けて繊維に浸透し吸着するが、顔料は水に溶けないため、合成樹脂に混合し、生地の上に固着させることで色を着ける。
2. 生地を染める前に不純物を除去することを「精錬」という。
3. 紡績しない短繊維の状態で染めることを「浸染」、または「後染め」という。

[問 18]

次の説明にあてはまる加工の名称を 1～5 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 接着剤を塗布した基布の上に、繊維を垂直に接着させる加工のこと。布地をビロード状にすることができる。
- イ. 綿織物を、縮まないようにする防縮加工のこと。
- ウ. 凹凸の模様を布の表面に作る加工のこと。鋼鉄製の過熱ローラーを使用し模様を付ける。

【選択肢】

- 1. エンボス加工
- 2. サンフォライズ加工
- 3. リップル加工
- 4. フロック加工
- 5. シロセット加工

[問 19]

次の表示に関する説明について、() にあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

(ア) では、繊維製品に「(イ)」、「家庭洗濯等取扱方法」、「はっ水性」の 3 つの表示事項が設けられている。さらに付記事項として「表示者名及び連絡先」がある。「(イ)」は、繊維の名称を示す用語に、それぞれの (ウ) を百分率 (%) で併記し表示する。

【選択肢】

- 1. 原産国
- 2. 使用率
- 3. 繊維製品品質表示規程
- 4. 景品表示法
- 5. 繊維の組成
- 6. 混用率

[問 20]

次の表示のうち、誤っているものを 1 つ選びなさい。

ア	イ	ウ
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>綿 85%以上 レーヨン } 15%未満 ナイロン }</p> <p>〇〇株式会社 東京都中央区〇〇〇1-1-1 TEL 03-XXXX-XXXX</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>表生地 綿 100% 裏生地 総裏</p> <p>〇〇株式会社 東京都中央区〇〇〇1-1-1 TEL 03-XXXX-XXXX</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>羊毛 カシミア その他</p> <p>〇〇株式会社 東京都中央区〇〇〇1-1-1 TEL 03-XXXX-XXXX</p> </div>

[問 21]

次の汚れに関する表について、() にあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

種類	汚れの例
(ア)	皮脂、ヘアワックス、植物性油など
(イ)	汗、お茶、お酒、コーヒーなど
不溶性	排気ガス、(ウ)、泥汚れなど

【選択肢】

- | | | |
|--------|--------|--------|
| 1. 油溶性 | 2. 色素 | 3. 水溶性 |
| 4. 花粉 | 5. 汗ジミ | 6. 難溶性 |

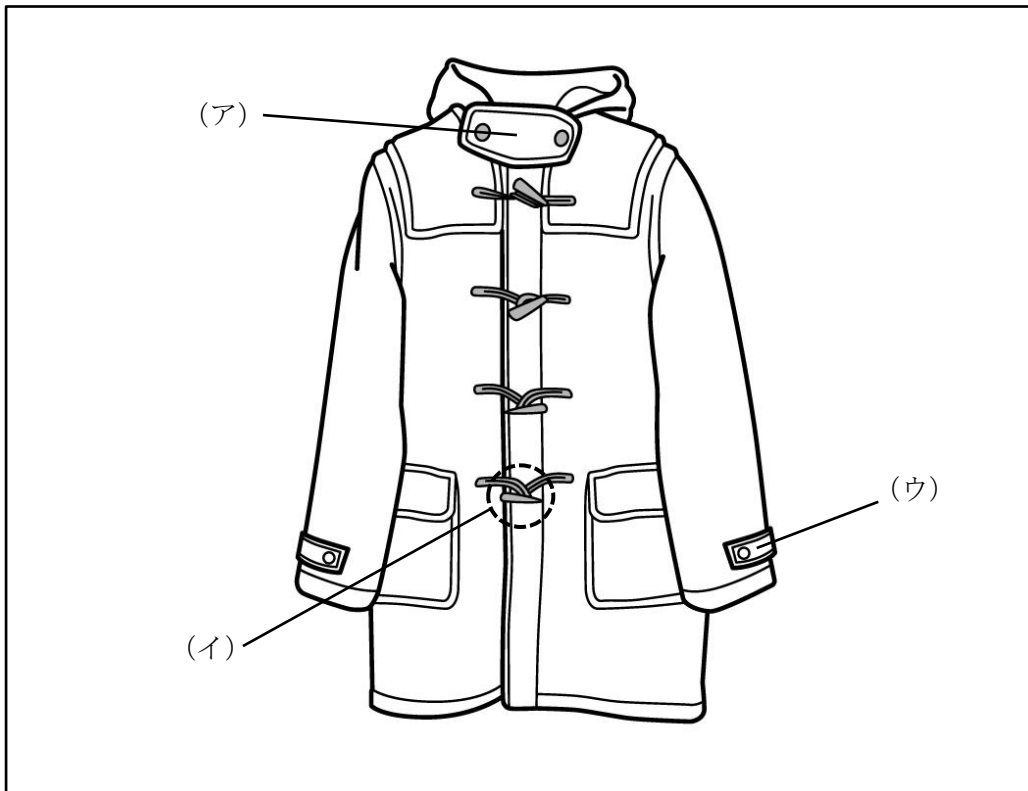
[問 22]

次のクリーニングに関する説明のうち、誤っているものを 1 つ選びなさい。

1. ドライクリーニングには、衣類の形状を変化させにくい、色落ちがしにくいという特徴がある。
2. ドライクリーニングは、糖分や塩分などの汚れを落とすのに適している。
3. ドライ溶剤には、石油系溶剤、パークロロエチレン、フッ素系溶剤などの種類がある。

[問 23]

次のア～ウが示す各名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 24]

次の説明にあてはまる生産工程の作業名称を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 工場から搬入される生地を 24～48 時間程度休ませること。
- イ. 生地の上にパーツの型紙を配置し、裁断用のガイド線をつけること。
- ウ. 標準寸法の型紙を基に、必要サイズに応じた型紙を作ること。

【選択肢】

- | | | |
|------------|--------------|-----------|
| 1. 型入れ | 2. パターンメイキング | 3. 放反 |
| 4. グレーディング | 5. 検反 | 6. ドローイング |

[問 25]

次のうち、ジャケットに用いられる芯地の役割として適切なものを1～5の中から2つ選びなさい。(解答順不同)

1. 保温性を持たせ着心地を快適にするため
2. 着脱時の動作をスムーズにするため
3. 成形性を高めシルエットを保つため
4. 生地を安定させ縫製しやすくするため
5. 汗などの水分を吸収し表面生地を長持ちさせるため

[問 26]

次の男性のお客様のお悩みに対し、カバーするために最も適していると考えられるものを1～3の中からそれぞれ選びなさい。

ア. O脚

【選択肢】

1. タックの入ったストレートパンツ
2. タイトシルエットのノータックパンツ
3. ストレッチの効いた細身のパンツ

イ. 上半身に比べ足が細い

【選択肢】

1. タックのないタイトフィットパンツ
2. 股上が深めのスリムパンツ
3. ワイドシルエットのパンツ

[問 27]

次のア～ウの採寸方法で測定できるボディサイズの名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 28]

次の J I S 規格のサイズ表示に関する説明が正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. サイズ表示は法律で義務付けられているものではなく、業界における共通の表示として J I S 規格が用いられている。
- イ. J I S 規格では、衣服の種類による表示方法だけでなく、上半身用・下半身用といった着用区分による表示方法なども定められている。
- ウ. J I S 規格では、「フリーサイズ」を「日本人の標準的な身長の人が着用できる範囲の服」と定めている。

[問 29]

次のア～ウの採寸値に該当する三元表示をそれぞれ記入しなさい。

	チェスト	ウエスト	身長
ア	92 cm	76 cm	170 cm
イ	98 cm	88 cm	180 cm
ウ	94 cm	86 cm	165 cm

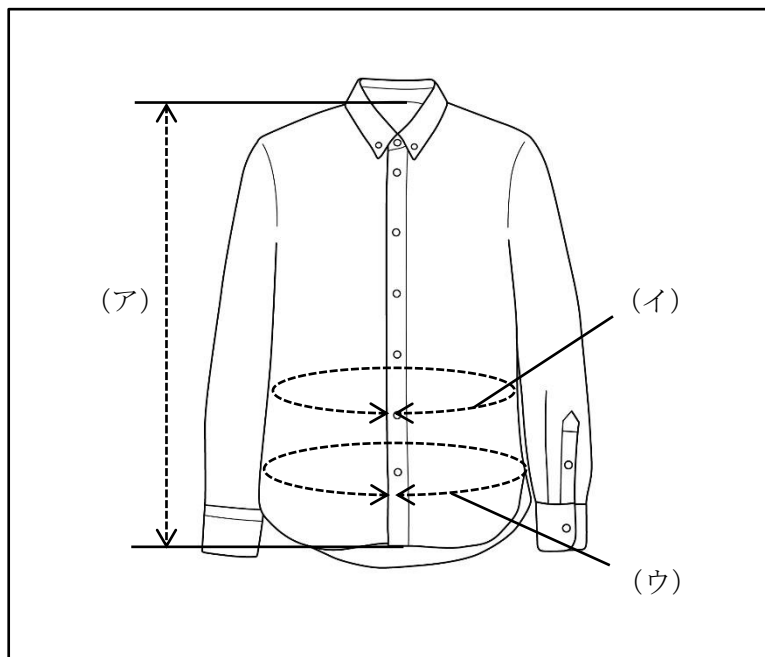
[問 30]

次のサイズ表示に関する説明について、() にあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

(ア) 表示とは、ある一定の幅の中心値を代表して表示する方法を指す。これは J I S 規格のサイズ表で決められている数値にのみ表示できる方法である。上半身用の衣服は (イ) と身長で表示し、下半身用の衣服は (ウ) で表示する。

[問 31]

次のア～ウが示すシャツの採寸箇所の名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 32]

次のフィッティング時の注意点に関する説明のうち、適切ではないものを1つ選び、その記号とともに正しい説明を記入しなさい。

1. 食事の時間に近い場合は、食事によってウエストサイズが変わることを説明し、空腹時のサイズにあわせるようお勧めする。
2. 販売員は、お客様が正しい位置で着用されているか確認し、位置がずれていた場合は「失礼します」と声をかけ正しい位置に整える。
3. お客様がフィッティングルームから出られたら、販売員は斜め後ろに立ち、お客様と同じ目線で全体のバランスを確認する。

[問 33]

次のジャケットのフィッティングポイントに関する説明について、() にあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

ジャケットのフィッティング時は、以下の点を確認する。

- ・ジャケットの(ア)がお客様の肩にフィットしているか。
- ・襟が浮いたり、(イ)になっていたりしないか。
- ・背中や前身頃に余計なしわがないか。
- ・ボタンをかけた状態で、(ウ)に適度なゆとりがあるか。
- ・前の(エ)はきれいに重なっているか。
- ・(オ)が開いたり、重なりすぎたりしていないか。
- ・横から見て、裾が(カ)になっているか。

[問 34]

次のパンツのフィッティングに関する説明のうち、誤っているものを1つ選びなさい。

1. パンツはヒップサイズに合わせて選び、ウエストサイズが合わない場合はお直しをする。
2. 股下や尻ぐりにしわやたるみが出るのは、ヒップの形が合っていないためである。
3. センタークリースが、前側は足の甲の中心位置、後ろ側はかかとの中心より外側の位置と合っていると、脚の形とパンツの形が合っている。

[問 35]

次のコートのお直しに関する説明のうち、誤っているものを1つ選びなさい。

1. 袖山をカットして袖丈を詰める場合、肘部分にピンを打ち、寸法を取るのが一般的である。
2. 袖山をカットして袖丈を詰めるとき、同時に肩幅も詰める必要があるため、中に着用するものを考慮し詰め寸法を確定する。
3. 袖山をカットして袖丈詰めをする際、詰め寸法が多いと、二の腕の部分が細くなる、アームホールが小さくなるというデメリットがある。

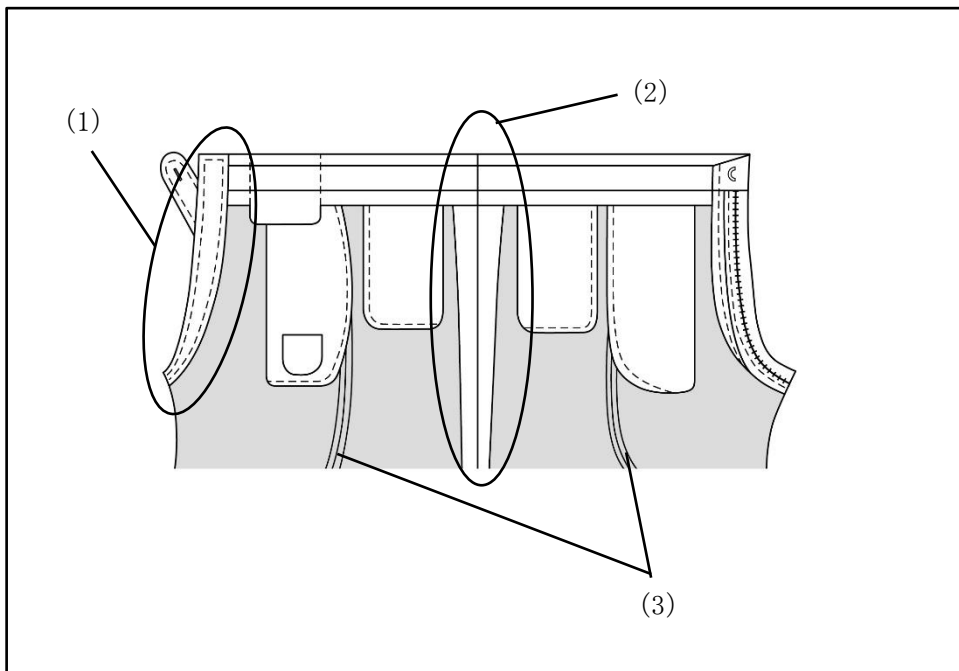
[問 36]

パンツのお直しについて、次のア～イにそれぞれ解答しなさい。

ア. 次の空欄にあてはまる語句を記入しなさい。




ウエスト詰めは一般的に（ ）で行うが、仕立ての状態や生地によりできる範囲が異なるため事前の確認が必要である。

イ. 設問アが指す箇所は、次の図のうちどこに該当するか。(1)～(3)から選びなさい。



[問 37]

ジャケットの試着時、次のようなしわ（点線部分）が袖に表れるの原因として最も適切なものを1～5の中からそれぞれ選びなさい。なお、図はいずれも左側が前、右側が後ろとします。

ア	イ	ウ
		
袖の上部に横方向のしわが出る。	袖の後ろ側にしわが出る。	袖の前側にしわが出る。

【選択肢】

1. アームホールに対して、腕と肩の位置が前側に寄っている。
2. 腕に対してアームホールが小さく、肩に対してジャケットの肩幅が大きすぎる。
3. 肩の丸みに対して、袖山の傾斜が小さすぎる。
4. アームホールに対して、腕と肩の位置が後ろ側に寄っている。
5. 腕と肩に対して、アームホールが小さすぎる。

[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「AIDMA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「AISAS」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）対応にあたることを望ましい。

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 ——