

第8回 接客販売技能検定 2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50分です。
- ②本試験は選択式で、50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]

次の顧客満足に関する文章について、適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 顧客満足は商品では提供できないため、販売員の接客が大きく影響する。
- イ. 販売員の身だしなみを整えることも、顧客満足につながる。
- ウ. どうすれば満足するかはお客様によって異なるので、接客マニュアルは必要ない。
- エ. 働く環境を整えるなど、従業員の満足度を向上させると顧客満足も高まる。

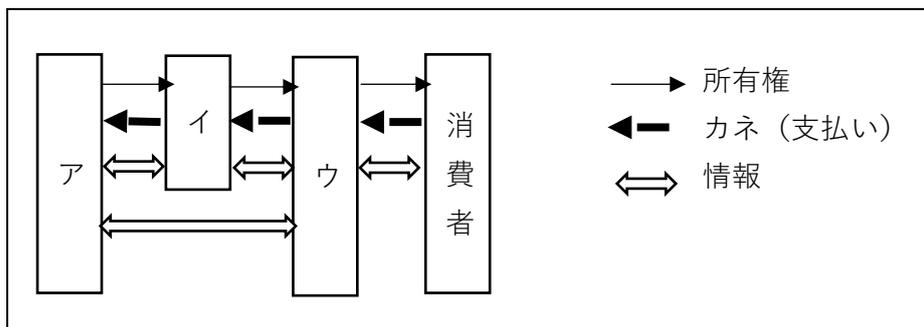
[問 2]

お客様から商品の取り置き依頼の電話がかかってきました。その対応場面において、販売員の言動が適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 電話に出た時も名乗るが、切る前にももう一度自分の名前を伝えておく。
- イ. お客様が名乗られない場合、「お名前を頂戴できますか。」と聞く。
- ウ. お客様にプレッシャーを与えるので、「ご来店をお待ちしております。」とは言わないようにする。
- エ. お客様が求めている商品の型番や色、サイズなどの情報はメモを取りながら聞く。

[問 3]

下図は流通フローの一例を示しています。図のア～ウに当てはまる業態を 1～4 の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- 1. 物流業
- 2. 製造業
- 3. 小売業
- 4. 卸売業

[問 4]

下請法の適用において、優越的地位とされる親事業者と下請け業者を区別する基準は 2 つあります。1 つは両者の取引の内容（製造委託、修理委託、情報成果物作成委託、役務提供委託）ですが、あともう 1 つは何でしょうか。次の 1～4 の中から 1 つ選びなさい。

1. 年間売上高
2. 従業員数
3. 資本金
4. 発行済株式数

[問 5]

職場におけるスタッフ同士のコミュニケーションについて、適切であれば 1、不適切であれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 相手の話間違いがあれば、誤解がないよう話の途中でも訂正しておく。
- イ. 必要に応じて「つまり、〇〇は△△ということですね。」と相手の話を要約しながら聞く。
- ウ. 相手の話をメモに取りながら聞く。
- エ. 説明するときには、途中で「ここまでのところで、わからないことはありますか？」と理解度を確認しながら話す。

[問 6]

売場のレイアウトについて、文章の（ ）内に当てはまる語句の組み合わせとして正しいものを、1～4 の中から 1 つ選びなさい。

売場のレイアウトを考えるうえで、最も重要なのがお客様の導線である。お客様の導線はできるだけ（ ア ）導線を取るのが望ましい。その導線上に売れ筋商品を配置することによって、客単価が上がりやすくなる。また、什器を配置するときには通路幅を広めにとり、死角を（ イ ）にする。

1. ア：長い イ：つくるよう
2. ア：長い イ：つからないよう
3. ア：短い イ：つくるよう
4. ア：短い イ：つからないよう

[問 7]

ア～エは何を目的とした施策か、最もよくあてはまるものを 1～4 の中からそれぞれ選びなさい。(同じ選択肢を 2 回使用しても構いません。)

- ア. 夜はお客様の入店がほぼなかったため、閉店時間を繰り上げる。
- イ. 売れ筋商品を確保するため、早めに追加発注をかける。
- ウ. 値入率 18%から 19%に引き上げる。
- エ. 仕入れ原価の低い商品の扱いを増やす。

【選択肢】

- 1. 売上高を増やす施策
- 2. 粗利益率を増やす施策
- 3. 経費を減らす施策
- 4. 1～3 のどれにも当てはまらない

[問 8]

次のア～ウの掛け紙に関する説明について、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 正式な体裁で慶事の品物を贈る場合は、奉書紙を掛け水引を結ぶ。のしは使用しない。
- イ. 同じ目的でご祝儀とお祝いの品物を贈る場合は、一般のご祝儀袋に書いた表書き・名前と同じ掛け紙を品物にも掛ける。
- ウ. 掛け紙の両端が裏側で重なる場合は、慶事や一般の時は左を内側にして合わせる。

[問 9]

次のア～ウの水引に関する説明が、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 水引は慶事や一般贈答では一般的に 5 本が使われるが 3 本や 7 本のものもある。婚礼の場合は、10 本にして使う。
- イ. 二色物は正面の中央を挟んで向かって右側に濃い方がくるように結ぶ。
- ウ. 「花結び」と「引き結び」は同じ結び方を指している。

[問 10]

次ののしについて説明した文の、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

贈答品にのしを付けるのは、品物がけがれていないしとして、なまぐさものを添えたのが起
こりです。なまぐさものは（ア）のことです。現在では、（イ）の紙を折ったものの中に、
短冊型の紙片を入れています。（ウ）のしは略式ののしです。

【選択肢】

- | | | |
|---------|-------|--------|
| 1. あわび | 2. 紅白 | 3. わらび |
| 4. 魚介や肉 | 5. 金銀 | 6. 飾り |

[問 11]

次の表書きに関する説明について、正しいものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 贈り先の宛名を入れる場合は、右側上段に表書きよりやや小さく書く。
2. 表書きの文字数が多い場合でも、熨斗や水引に掛からないように書く。
3. 弔事の表書きは、薄い色の墨を使って行書で書き入れるのが一般的である。

[問 12]

次の二十四節気の表について、ア～ウにあてはまる語句を 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。（日付は
毎年変動するためおよその時期で答えてください。）

名 称	時 期
（ア）	2月19日頃
小満	（イ）頃
（ウ）	10月24日頃

【選択肢】

- | | | |
|---------|----------|---------|
| 1. 雨水 | 2. 穀雨 | 3. 清明 |
| 4. 5月6日 | 5. 5月21日 | 6. 6月6日 |
| 7. 白露 | 8. 寒露 | 9. 霜降 |

[問 13]

次のふくさに関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

祝儀袋と不祝儀袋でふくさのたたみ方が異なります。祝儀袋は、ふくさの爪を右に置き、まず（ア）を折り、次に（イ）を折ります。不祝儀袋はその逆です。（ウ）色のふくさは慶弔両方で使えます。

【選択肢】

- | | | |
|------|------|------|
| 1. 右 | 2. 左 | 3. 上 |
| 4. 下 | 5. 黒 | 6. 紫 |

[問 14]

次のお正月について説明した文の、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

1月2日から7日までに新年のご挨拶に伺う場合、掛け紙の表書きは「（ア）」を使います。松の内を過ぎて年始のご挨拶に行く場合は「（イ）」の表書きの掛け紙を使います。お正月に使った松飾りを燃やす行事を（ウ）と言います。

【選択肢】

- | | | |
|----------|--------|----------|
| 1. 左義長 | 2. お年玉 | 3. 寒中御伺い |
| 4. 余寒御伺い | 5. 鏡開き | 6. お年賀 |

[問 15]

次の節句の表について、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

時期	名称	行事
（ア）	（イ）	七草の節句
3月3日	（ウ）	桃の節句
5月5日	端午	菖蒲の節句
7月7日	七夕	七夕祭り
9月9日	重陽	菊の節句

【選択肢】

- | | | |
|---------|---------|----------|
| 1. 1月1日 | 2. 1月7日 | 3. 1月15日 |
| 4. 上巳 | 5. 人日 | 6. 正月 |

[問 16]

次のア～ウのお彼岸および春分の日・秋分の日に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 彼岸は春と秋の2回あり、期間は春分の日・秋分の日を含む前後計5日間を指す。
- イ. 春分の日と秋分の日には真西に太陽が沈む日であり、日にちは年によって変動する。
- ウ. 彼岸の第1日目を「彼岸の入り」、真ん中の日を「中日」という。

[問 17]

次のお中元に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～9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。)

かつて中国では1月15日、(ア)、(イ)を「三元」と称して祝う習慣がありました。そのうち(ア)を「中元」として半年間の無事を祝い、祖先を供養しました。日本では(ウ)と結びつき、親戚やお世話になった方へ訪問しあう際に、贈答し合う習慣ができました。このことを「お中元」と呼ぶようになりました。

【選択肢】

- | | | |
|----------|-----------|-----------|
| 1. 6月15日 | 2. 7月15日 | 3. 8月15日 |
| 4. 9月15日 | 5. 10月15日 | 6. 11月15日 |
| 7. 節句 | 8. お盆 | 9. お墓参り |

[問 18]

次の敬老の日・まごの日の説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

- 1. 敬老の日は、長年にわたり社会に貢献してきた老人を敬い、長寿を祝う日で老人の日ともいう。
- 2. 敬老の日は、国民の祝日であり以前は9月15日だったが、現在は9月の第3月曜日である。
- 3. 日本百貨店協会が敬老の日と連動させてまごの日を提唱した。まごの日は10月の第3月曜日である。

[問 19]

次のア～ウの歳時記にあてはまる日を、1～3の中からそれぞれ選びなさい。

ア. みどりの日

【選択肢】

1. 4月29日 2. 5月3日 3. 5月4日

イ. 父の日

【選択肢】

1. 6月第2日曜日 2. 6月第3日曜日 3. 6月第3月曜日

ウ. ボージョレ・ヌーヴォー解禁日

【選択肢】

1. 10月第3木曜日 2. 11月第3木曜日 3. 11月23日

[問 20]

次のア～ウのシーズンイベントについて、()にあてはまる語句を1～4の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 節分は()にあたる日で、豆まきをし、邪気を追い払います。

【選択肢】

1. 立春の前日 2. 立春の当日 3. 立春の翌日 4. 2月3日

イ. 中秋の名月は、旧暦()の夜に月見をする習わしです。

【選択肢】

1. 7月15日 2. 8月8日 3. 8月15日 4. 9月15日

ウ. ハロウィンは万聖節の前夜祭で、()に行います。

【選択肢】

1. 9月30日 2. 10月15日 3. 10月31日 4. 11月30日

[問 21]

次のア～ウのシーズンイベントに関連があるものを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 冬至
- イ. 雛祭り
- ウ. 秋のお彼岸

【選択肢】

- | | | |
|--------|--------|--------|
| 1. 柚子 | 2. りんご | 3. すすき |
| 4. おはぎ | 5. 菱餅 | 6. ちまき |

[問 22]

次の帯祝いに関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 帯祝いはお産の軽い犬にあやかって、妊娠5か月目の戌の日に行く。
2. 身内以外の方が着帯祝いを贈る場合は、「岩田帯」という表書きで贈る。
3. 帯祝いは、生まれてくる赤ちゃんに関連した商品を選ぶとよい。

[問 23]

次のお宮参りに関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. お宮参りは、父親が子供を抱いて氏神様にお参りするのが習わしである。
2. お宮参りは地方によって時期が異なるが、生後1か月を過ぎた頃、男児31日、女児32日に行うところが多い。
3. お宮参りのお祝いを贈る場合の表書きは「御袴着御祝」がふさわしい。

[問 24]

次の十三参りに関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。

十三参りは主に関西を中心とした行事です。男女ともに数え年で（ア）の旧暦の（イ）に、親子で知恵の神様である（ウ）にお参りします。

【選択肢】

- | | | |
|-------------|-------------|-------------|
| 1. 3 歳 | 2. 7 歳 | 3. 13 歳 |
| 4. 3 月 13 日 | 5. 4 月 13 日 | 6. 5 月 13 日 |
| 7. 天神様 | 8. 虚空蔵菩薩 | 9. 不動尊 |

[問 25]

次の就職祝いの説明について、正しいものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 就職祝いは、初出社を無事に迎えた後に贈るのが一般的である。
2. 就職祝いの掛け紙は、紅白 5 本蝶結び、熨斗ありで表書き「御就職御祝」とする。
3. 就職祝いのお返しをする場合は、紅白 5 本結び切り、熨斗ありで「内祝」とし、子供の名前を入れる。

[問 26]

次のア～ウにあてはまる賀寿の名称を 1～8 の中から選びなさい。(年齢は全て数え年とする。)

- ア. 77 歳
- イ. 88 歳
- ウ. 90 歳

【選択肢】

- | | | |
|-------|-------|-------|
| 1. 卒寿 | 2. 還暦 | 3. 喜寿 |
| 4. 白寿 | 5. 米寿 | 6. 傘寿 |
| 7. 古稀 | 8. 緑寿 | |

[問 27]

次のア～ウの進物の体裁について、正しいものを 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. お食い初めのお祝いを贈る
- イ. 3 歳の七五三のお祝いを贈る
- ウ. 十三参りで神社へ謝礼を渡す

【選択肢】

- 1. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「孫祝い」
- 2. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御初膳御祝」
- 3. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御帯祝」
- 4. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御初穂料」
- 5. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御袴着御祝」
- 6. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御髪置御祝」
- 7. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御帯解御祝」
- 8. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「内祝」

[問 28]

次の結納に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 結納は一般的に挙式の半年前から3ヶ月前に行う。関東式は結納品を一つずつ小さめの台に載せ、関西式はすべての結納品を一つの台に載せる。
2. 結納品の「友志良賀」は白い麻糸の束、「長熨斗」はアワビを薄く伸ばして干したものを指す。
3. 結納金を男性から贈る場合は「御袴料」、女性から結納返しを贈る場合は「御帯料」もしくは「小袖料」と目録に記載する。

[問 29]

次のア～ウの挙式の準備に関する説明が、正しいものは1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 縁談や結納から立ち会う仲人ではなく、挙式・披露宴のみに立ち会う媒酌人を「頼まれ仲人」という。
- イ. 挙式や披露宴の招待状は2か月前ぐらいまでに送り、招待を受けたほうは、直前でもいいので確実に出席が決まってから返信を送るのがマナーである。
- ウ. 披露宴の招待状に「平服で」と記載されている場合は、男性はダークスーツにネクタイやポケットチーフなどで華やかさを演出して出席するとよい。

[問 30]

次のア～ウの引出物に関する説明が、正しいものは1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 引出物は、挙式をした夫婦から参列者へ贈る記念の品物のことをいう。
- イ. 引菓子は、新郎新婦が好きなものであればどのようなお菓子でもいい。
- ウ. 掛け紙の表書きは「記念品」とし、引出物には両家の連名、引菓子には新郎新婦の名前を入れる。

[問 31]

次の結婚式のスタイルの説明について、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 神前結婚式は日本の伝統的なスタイルで、神社もしくは結婚式場やホテルの中にある神殿で行う。神主が立ち合い、衣装は和装が一般的である。
2. キリスト教式結婚式は、キリスト教信者のみが教会もしくは結婚式場やホテルの中にあるチャペルで挙げることができる。神父もしくは牧師が立ち合い、衣装は洋装が一般的である。
3. 人前結婚式は宗教にとらわれず、家族や友人などの前で結婚を誓うスタイルである。衣装にも決まりがなく、神主や神父・牧師の立ち合いも不要である。

[問 32]

次のア～ウの結婚に関する贈答の説明が、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚祝いをいただき、披露宴に出席されない方には、挙式の 1 週間前までにお祝いのお返しを贈る。
イ. 式場となった神社へのお礼は、紅白 10 本結び切り、のしありで「御初穂料」とする。
ウ. 結婚祝いを現金で贈る場合の表書きには「寿」を使用するが、品物の場合は「寿」を使わない。

[問 33]

次のア～ウの結婚記念日にあてはまる結婚年数を、1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 錫婚式
イ. 革婚式
ウ. 真珠婚式

【選択肢】

- | | | | |
|----------|----------|----------|----------|
| 1. 1 年目 | 2. 3 年目 | 3. 10 年目 | 4. 15 年目 |
| 5. 20 年目 | 6. 25 年目 | 7. 30 年目 | 8. 40 年目 |

[問 34]

次のア～ウの仏式の弔事のしきたりに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 通夜に参列する場合は、喪服を着用するのがマナーである。
- イ. 告別式は、故人に最後のお別れをする儀式で、遺族や特に親しかった人のみが参列する。
- ウ. 香典の持参の時期は、通夜、葬儀、告別式のいずれでも良いとされている。

[問 35]

次の仏式の会葬御礼に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

- 1. 通夜や葬儀・告別式の参列者に、お茶やハンカチなどのささやかな品物とお礼の挨拶状を添えてお渡しする。
- 2. 香典をいただいたことに対するお礼なので、香典を持参した方に会葬返礼品をお渡しする。
- 3. 会葬御礼の表書きは、「志」「会葬御礼」「偲び草」など地方によって違いがある。

[問 36]

次のア～ウの神式の葬儀に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 神式の葬儀は「葬場祭」といい、仏式の葬儀・告別式を兼ねて行う。
- イ. 葬儀は自宅か斎場で行い、神社では行わない。
- ウ. 神式の葬儀の翌日以降の法要を「霊祭」といい、その中の百日祭が忌明けにあたる。

[問 37]

次の用途に最もふさわしくない表書きを、1～4の中から1つ選びなさい。

【用途】

キリスト教の葬儀で参列者が現金を持参する。

- 1. 御花料
- 2. 御霊前
- 3. 御柩料
- 4. 献花料

[問 38]

次のア～ウの用途に適切な表書きを 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 仏式の一周忌法要に現金を持参する。
- イ. 神式の葬場祭の参列者に法要のお礼をする。
- ウ. キリスト教の葬儀で、教会へお礼をする。

【選択肢】

- | | | | |
|--------|---------|--------|---------|
| 1. 御佛前 | 2. 偲び草 | 3. 奉献 | 4. 献金 |
| 5. 御花料 | 6. 御玉串料 | 7. 粗供養 | 8. 満中陰志 |

[問 39]

次のア～ウの用途に最も相応しい表書きを、1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 「ほんの手土産です」という意味で贈る場合
- イ. 慶弔・お見舞い以外で会社や団体などに品物を贈る場合
- ウ. 目下の人へのささやかな感謝やねぎらいの品物を贈る場合

【選択肢】

- | | | |
|---------|--------|--------|
| 1. 寸志 | 2. 粗品 | 3. 御挨拶 |
| 4. 御礼 | 5. 贈呈 | 6. 御伺い |
| 7. おうつり | 8. 松の葉 | |

[問 40]

次の地鎮祭に関する説明が、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 工事や建物を建てる前に、土地を清め、工事の安全と無事の完成を祈願する行事を地鎮祭という。
- イ. 地鎮祭は、棟梁が執り行うのが一般的である。
- ウ. 地鎮祭に招かれて、品物を持参する場合は「地鎮祭記念」の表書きの掛け紙をかける。

[問 41]

次のア～ウの褒章の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 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
- イ. 長年にわたり社会に奉仕する活動（ボランティア活動）に従事し、顕著な実績を挙げた方
- ウ. 自己の危難を顧みず人命の救助に尽力した方

【選択肢】

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

[問 42]

次のア～ウの用途に最も相応しい掛け紙の体裁を、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 台風で被害にあった知人を訪ねる際に、品物を持参する。
- イ. けがが完治し無事に退院したので、お見舞いをもらった知人にお返しの商品を贈る。
- ウ. 知人から病気見舞いをもらったが、引き続き療養中なので一旦お返しを贈る。

【選択肢】

1. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御見舞」
2. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「御見舞」
3. のしなし、水引なし、表書き「御見舞」
4. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御見舞御礼」
5. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御見舞御礼」
6. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「御見舞御礼」
7. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「快気内祝」
8. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「快気内祝」

[問 43]

次のア～ウの用途に最も相応しい表書きを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 中古マンションを購入し、引越したことに対してお祝いを贈る。
- イ. 上棟式で工事関係者に金封を渡す。
- ウ. 新しく取締役などの高い地位・役職についての方にお祝いを贈る。

【選択肢】

- | | | |
|----------|----------|----------|
| 1. 御栄転御祝 | 2. 御就任御祝 | 3. 御祝儀 |
| 4. 御新築御祝 | 5. 御新居御祝 | 6. 上棟式御祝 |

[問 44]

次のア～ウの好適品・不適品の説明として、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚式のお祝いとして、食器やグラスのような割れ物は不適品である。
- イ. 神式の葬儀のお供え物として、果物・乾物・海産物などが好適品である。
- ウ. 病氣見舞いにお花を贈る場合は、手入れのあまり要らないアレンジメントや鉢植えの花が好適品である。

[問 45]

次の用途と好適品の組み合わせについて、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

	用途	好適品
1	受賞祝い	銀や錫製の杯、陶器、絵画、万年筆など
2	開店祝い	インテリア用品や事務用品、縁起ものなど
3	昇進・栄転祝い	趣味・レジャー用品など
4	快気内祝い	食品や洗剤、石鹸など

[問 46]

次の地域による違いの説明について、正しいものを1～3より1つ選びなさい。

- 1. 弔事の掛け紙で黄白の水引を使うのは、関西地方のみである。
- 2. 「茶の子」とは、中国・四国・九州地方の一部で忌日法要のお返しに使われる表書きである。
- 3. 北海道では、お祝いの一部を当日現金でお返しする「おため」という風習がある。

[問 47]

お客様と会話をしていたところ、以下のような話をされました。販売員の返答として、共感性が最も高いものを1～4の中から1つ選びなさい。

お客様：「昨日の夜2時過ぎに車を運転していたら、急に目の前にタヌキが飛び出てきたんですよ！
もう、驚いちゃって。」
販売員：「()」

【選択肢】

1. なぜそんな夜遅くに外出されていたんですか？
2. 車を運転されるんですね。
3. それはびっくりしますね。
4. タヌキは可愛かったですか？

[問 48]

次の商品の提示方法に関する説明についてア～エにあてはまる語句をそれぞれの選択肢から選びなさい。

商品をお客様にお見せするときには、実際に使用する状態にして、お客様の手に（ア）
ようにお見せする。お客様の予算がわからない場合は（イ）の商品から提示する。比較商
品は（ウ）にし、不要な商品は（エ）。

【アの選択肢】

1. 触れる
2. 触れない

【イの選択肢】

1. 低価格帯
2. 中心価格帯
3. 高価格帯

【ウの選択肢】

1. 多め
2. 少なめ

【エの選択肢】

1. 片づける
2. そのままにしておく

[問 49]

次の接客・販売に関する説明が、適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. お客様に自分のことを覚えていただけるよう、接客時の会話には趣味などプライベートな話題も取り入れる。
- イ. オンラインで検索したものを実店舗で実物を確認し、購入することをウェブルーミングという。
- ウ. お客様がいつ、何を購入されたかは個人情報にあたるので、店のスタッフ間で共有しない。
- エ. 販売チャネルの多様化により競争が激しくなっている今は、固定客づくりよりも新規客の獲得に力をいれたほうがよい。

[問 50]

次のクレーム対応に関する文章のア～ウの下線部分が正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

クレームが発生した場合、事実確認の後に、お客様に不快な気持ちをさせたことに対するお詫びを

ア

する。お客様の話によく耳を傾け、お客様の要求には共感し、寄り添う。解決策の提示の際はでき

イ

ることとできないことを明確に示し、謝罪と感謝の言葉でクロージングする。

ウ

—— 学科試験は以上です ——