

第8回 接客販売技能検定 2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

[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。

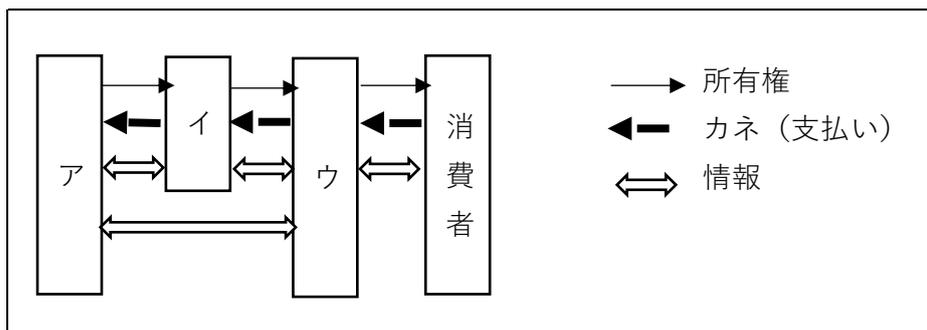
[問 2]

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ukらないよう
3. ア：短い イ：つくるよう
4. ア：短い イ：つuk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～ウの襟型に最もあてはまる名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

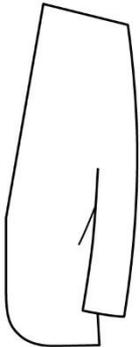
ア	イ	ウ
		
<p>下襟の先端が上向きになっている襟型のこと。</p>	<p>上襟が丸く、下襟が水平にカットされた襟型のこと。</p>	<p>菱形をした、最も一般的な襟型のこと。</p>

【選択肢】

- 1. ショールカラー
- 2. フィッシュマウスラペル
- 3. クローバーリーフラペル
- 4. ノッチドラペル
- 5. エルシェイプドラペル
- 6. ピークドラペル

[問 9]

次のア～ウのフロントカットに最もあてはまる名称を、1～4の中からそれぞれ選びなさい。

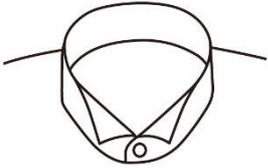
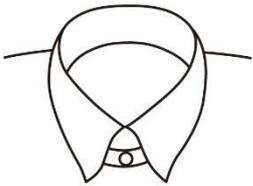
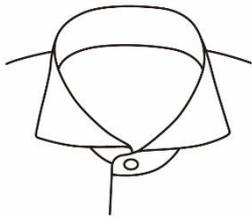
ア	イ	ウ
		
<p>前裾を四角くカットしたものの。</p>	<p>前裾を自然なカーブにカットしたものの。</p>	<p>前裾に丸みをつけてカットしたものの。</p>

【選択肢】

- | | | |
|-------------|-----------|------------|
| 1. スクエアカット | 2. カッタウェイ | 3. ラウンドカット |
| 4. レギュラーカット | | |

[問 10]

次のア～ウの襟型に最もあてはまる名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>襟先が前に折れた襟型のこと。</p>	<p>左右の襟をつなぐ紐が施されている襟型のこと。</p>	<p>襟先が水平近くまで開いた襟型のこと。</p>

【選択肢】

- | | | |
|----------------|-------------|------------|
| 1. ホリゾンタルカラー | 2. イタリアンカラー | 3. ダブルカラー |
| 4. ナローズプレッドカラー | 5. タブカラー | 6. ウイングカラー |

[問 11]

次のア～ウの説明に最もあてはまるネクタイの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

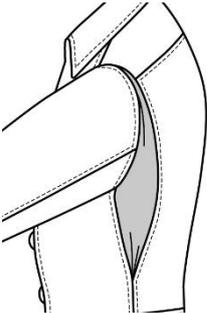
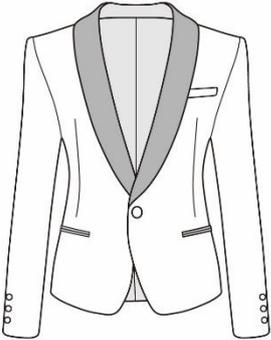
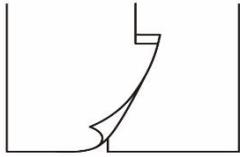
- ア. 蝶結びにするネクタイの総称。
- イ. 先端が四角くカットされたネクタイのこと。
- ウ. 幅広のスカーフ状のネクタイのこと。

【選択肢】

- 1. ループタイ
- 2. スクエアタイ
- 3. ボウタイ
- 4. アスコットタイ
- 5. ワイドタイ
- 6. ボトルシェイプドタイ

[問 12]

次のア～ウのディテールに最もあてはまる名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

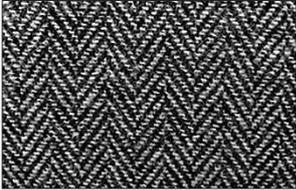
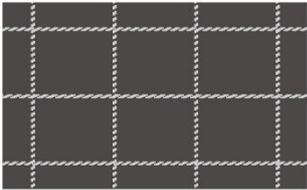
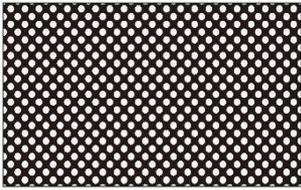
ア	イ	ウ
		
<p>体を動かしやすいよう、袖の後ろや背中部分に入れた折り目のこと。</p>	<p>タキシードなどのラペルに付けられる、光沢のある布のこと。</p>	<p>鉤型になったベントのこと。</p>

【選択肢】

- 1. アクションプリーツ
- 2. 側章
- 3. インバーテッドベント
- 4. ボックスプリーツ
- 5. 拝絹
- 6. フックベント

[問 13]

次のア～ウの柄の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		

【選択肢】

- | | | |
|-------------|-------------|-------------|
| 1. ハウンドトゥース | 2. ヘリンボーン | 3. ウィンドーペーン |
| 4. バーズアイ | 5. ブラックウォッチ | 6. コイガック |

[問 14]

次の絹に関する説明について、() に最もあてはまる語句を、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。)

蚕の繭から繰り取った糸を (ア) といい、外側の (イ) と内側の (ウ) で構成されている。(ウ) は絹本来の美しさとしなやかさを持つ繊維状の物質で、製品にする場合、精練することで (イ) を溶かして取り除いている。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|----------|---------|
| 1. フィブロイン | 2. ステープル | 3. 生糸 |
| 4. 混紡糸 | 5. セリシン | 6. スケール |

[問 15]

次の羊毛に関する説明について、() に最もあてはまる語句を、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。)

羊毛にはそれぞれの種によって長さや太さに大きな差があるため、(ア)と(イ)に分類されている。(ア)は長く細い繊維で細い糸に適しており、(イ)は短くて太い繊維のため太い糸に適している。(イ)はざっくりとした風合いが魅力で、製品として(ウ)が挙げられる。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|---------|----------|
| 1. コーデュロイ | 2. 紡毛 | 3. アムンゼン |
| 4. サージ | 5. ツイード | 6. 梳毛 |

[問 16]

次の説明に最もあてはまる繊維の名称を、1～6の中から1つ選びなさい。

アンゴラ山羊から採れる毛で、美しい光沢が最大の特徴である。繊維が細いほど高級とされる。吸湿性と通気性に優れているため、紳士服では夏物の素材として取り扱われる。

【選択肢】

- | | | |
|---------|---------|----------|
| 1. カシミア | 2. アンゴラ | 3. ビキューナ |
| 4. モヘヤ | 5. アルパカ | 6. らくだ |

[問 17]

次のア～ウの繊維とその説明の組み合わせが、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。

	繊維の種類	説明
ア	ナイロン	半合成繊維に分類され、最も強い繊維のひとつといわれる。
イ	ポリウレタン	合成繊維に分類され、ゴムのように伸びる弾性が特徴。
ウ	キュプラ	再生繊維に分類され、コットンリンターを原料とする。

[問 18]

次の皮革に関する説明について、()に最もあてはまる語句を、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。)

合成皮革とは、基材に編物や織物を用いて、その上に(ア)樹脂を塗るなどしたもののことをいう。一方、人工皮革は(イ)を基布にし(ア)樹脂を用いて表面をコーティングしている。このうち、(ウ)皮革は天然皮革の構造および風合いに似せて作られている。

【選択肢】

- | | | |
|---------|--------|-----------|
| 1. フェルト | 2. 人工 | 3. ポリウレタン |
| 4. 合成 | 5. ビニル | 6. 不織布 |

[問 19]

次のア～ウの糸に関する説明が、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. 糸は撚りの方向によって右撚りと左撚りがあり、右撚りをS撚り、左撚りをZ撚りという。
イ. 3本の単糸を撚り合わせた糸を、諸(もろ)撚糸という。
ウ. 糸の単位は一般に、綿糸や羊毛糸には番手を、絹糸にはデシテックスまたはデニールを用いる。

[問 20]

次の染色に関する説明のうち、適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 生地を一色に染め上げる方法を捺染、生地にプリントする方法を浸染という。
2. 染色物の色の安定度のことを染色堅牢度といい、等級の数字が小さいほど安定度が高い。
3. 紡績する前の、短繊維の状態で染めることを原料染めという。

[問 21]

次の組成表示に関する説明について、() に最もあてはまる語句を、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。)

組成表示では、繊維の名称にそれぞれの繊維の(ア)を百分率(%)で示す数値を併記し、繊維の名称を示す用語は、(イ)で定められた指定用語を使用する。(ア)のうち、製品に使用されている繊維ごとに、その製品全体に対する質量割合を表示する(ウ)表示と、製品の部位を分離して示し、それぞれの部位について繊維ごとの質量割合を表示する分離表示がある。

【選択肢】

- | | | |
|--------------|--------|----------|
| 1. 家庭用品品質表示法 | 2. 組成率 | 3. 複合 |
| 4. 全体 | 5. 混用率 | 6. 景品表示法 |

[問 22]

次の繊維の種類と指定用語の組み合わせのうち、適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

	繊維の種類	指定用語
1	綿	cotton
2	銅アンモニア繊維	キュプラ
3	ダウン	フェザー

[問 23]

次のア～ウの説明に最もあてはまる取扱い表示記号を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 液温は40℃を限度とし、弱い洗濯ができる
 イ. 温度110℃を限度としてアイロン仕上げができるが、スチームアイロンの使用は禁止
 ウ. タンブル乾燥禁止

【選択肢】

1	2	3	4	5	6
					

[問 24]

次の漂白剤に関する説明について、() に最もあてはまる語句を、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。)

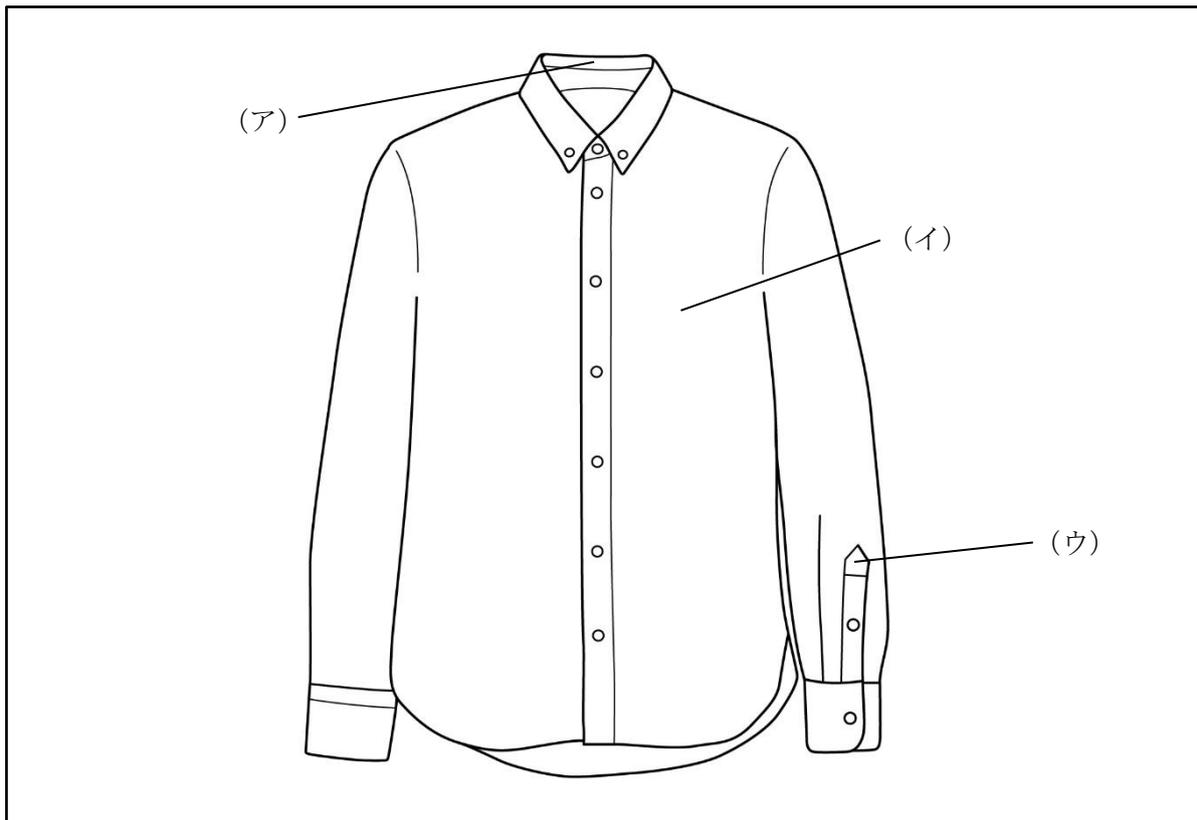
漂白剤には「酸化型漂白剤」と「還元型漂白剤」の2種類があり、このうち「酸化型漂白剤」はさらに(ア)系漂白剤と(イ)系漂白剤に分類することができる。(ア)系漂白剤は漂白力が強く、一方、(イ)系漂白剤は色柄物にも使用可能という特徴がある。しかし、(ウ)を含んだ衣類に(ア)系漂白剤を使用すると、生地が伸び切ってしまう場合があるので注意が必要である。

【選択肢】

- | | | |
|---------|-------|-----------|
| 1. 炭素 | 2. 塩素 | 3. ポリウレタン |
| 4. ナイロン | 5. 酸素 | 6. ポリエチレン |

[問 25]

次のア～ウのシャツ各部の名称として適切なものを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | |
|--------|---------|---------|
| 1. 剣ボロ | 2. 下前身頃 | 3. 前立 |
| 4. 台襟 | 5. ヨーク | 6. 上前身頃 |

[問 26]

次の説明に最もあてはまる縫製仕様の名称を、1～6の中から1つ選びなさい。

衣服のうち、力のかかる部分の生地が破れたり、縫い目がほつれたりしないようにするために施す縫製方法のこと。糸を数本渡し、それを芯にしてかかる。

【選択肢】

- | | | |
|----------|---------|---------|
| 1. まつり縫い | 2. 門止め | 3. ぐし縫い |
| 4. 千鳥がけ | 5. とじ縫い | 6. 星止め |

[問 27]

次の売場におけるパンツの検品について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4の中から1つ選びなさい。

パンツの検品ポイント (一部)

- ・センタークリースの (ア) は通っているか。
- ・脇ポケットの (イ) はきれいに処理されているか。
- ・ (ウ) は左右で同じ位置に付いているか。
- ・ (エ) に縫い曲がりやピリつきがないか。

【選択肢】

- | | | | |
|----------|-------|----------|---------|
| 1. ア：ダーツ | イ：裁ち目 | ウ：天狗 | エ：ファスナー |
| 2. ア：ダーツ | イ：合わせ | ウ：天狗 | エ：脇縫目 |
| 3. ア：布目 | イ：裁ち目 | ウ：ベルトループ | エ：脇縫目 |
| 4. ア：布目 | イ：合わせ | ウ：ベルトループ | エ：ファスナー |

[問 28]

次のカラー (色) に関する説明のうち、適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 似ている色相やトーンを組み合わせることを「類似の調和」という。
2. 無彩色には彩度の性質はあるが、明度がない。
3. 混合することですべての色を生み出せる色のことを「色の三元素」という。

[問 29]

次の体型の特徴をまとめた表について、() に最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

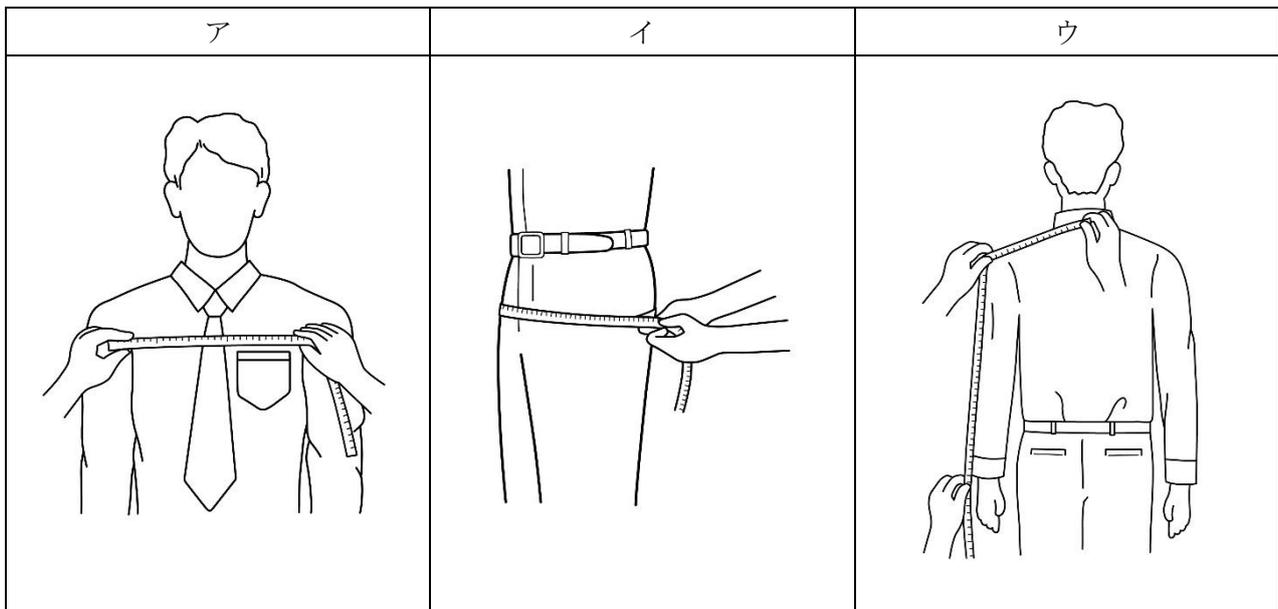
体型	特徴
(ア) 体型	上半身が前方に傾いている
(イ) 体型	上半身が後方に傾いている
(ウ) 体型	胸が前に張り出している

【選択肢】

- | | | |
|-------|-------|--------|
| 1. 扁平 | 2. 楕円 | 3. 鳩胸 |
| 4. 屈伸 | 5. 反身 | 6. 逆三角 |

[問 30]

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、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | |
|--------|-------|-------|
| 1. 胴回り | 2. 胸幅 | 3. 身幅 |
| 4. ヒップ | 5. 袖丈 | 6. 桁丈 |

[問 31]

次のア～ウの採寸に関する説明が、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. 首周りの採寸は、喉仏の下の位置を目安に、メジャーを首にぴったりと沿わせて一周させる。
- イ. 肩幅は、片方のネックポイントからバックネックポイントを通り、もう一方のネックポイントまでを計測する。
- ウ. 総丈は、メジャーをバックネックポイントから垂直に下ろし、ウエストで一度留めてから、靴のかかとの縫い目の位置までを計測する。

[問 32]

次の J I S サイズ表示に関する説明について、() に最もあてはまる語句を、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。)

- ・ J I S サイズ表示には「(ア)表示」「単数表示」「範囲表示」の3種類がある。
- ・ J I S サイズ表示では(イ)という、その衣料を着用する人の身体の寸法が表示されている。
- ・「(ア)表示」では体型を J 体型から(ウ)体型まで、10種に分類している。

【選択肢】

- | | | |
|---------|-----------|-----------|
| 1. 体型区分 | 2. B | 3. 基本身体寸法 |
| 4. E | 5. 衣料着用寸法 | 6. T |

[問 33]

次のア～ウの採寸値に最もあてはまるサイズを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

(単位：c m)

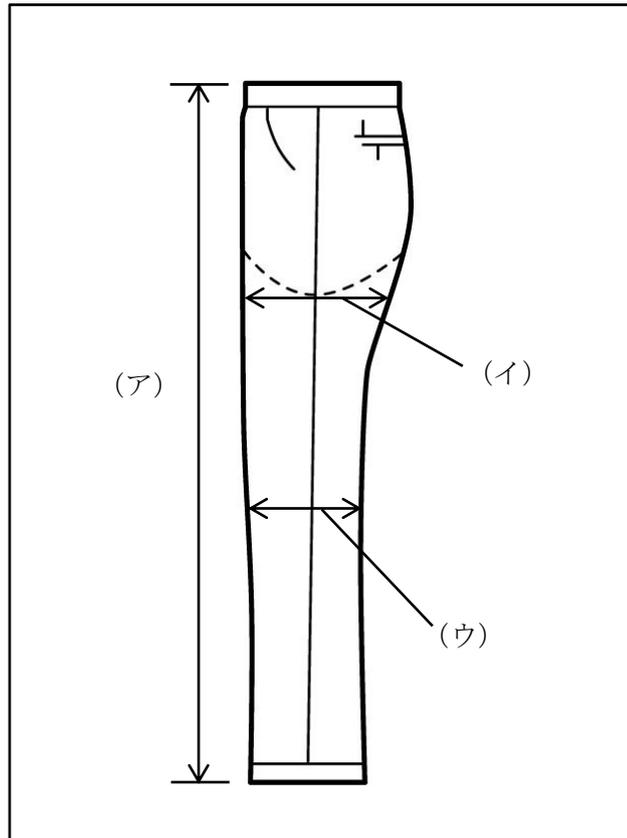
	チェスト	ウエスト
ア	9 4	7 8
イ	9 2	8 2
ウ	9 6	8 8

【選択肢】

- | | | |
|------------|------------|----------|
| 1. 9 2 A B | 2. 9 6 B | 3. 9 2 A |
| 4. 9 4 J | 5. 9 6 J Y | 6. 9 4 Y |

[問 34]

次のア～ウが表すパンツの採寸箇所の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | |
|------------|--------|-------|
| 1. 股幅 | 2. 前丈 | 3. 膝幅 |
| 4. スラックス総丈 | 5. 渡り幅 | 6. 裾幅 |

[問 35]

次の採寸方法で計測できる寸法の名称を、1～3の中から1つ選びなさい。

ジャケットのバックネックポイントを起点に背中中の縫い目に沿ってメジャーを下ろし、裾までを計測する。

【選択肢】

- | | | |
|------------|-------|--------|
| 1. ジャケット総丈 | 2. 背丈 | 3. 上着丈 |
|------------|-------|--------|

[問 36]

次のア～ウのフィッティングに関する説明が、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. すぐにご試着いただけるよう、商品のボタンやファスナーは外した状態にする。
- イ. フィッティングルームの扉やカーテンは、静かにゆっくりと開閉する。
- ウ. 商品は片手で持ち、片手でお客様にお渡しする。

[問 37]

次のコートのフィッティングポイントに関する説明のうち、適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 袖丈は、中に着用しているジャケットの袖が1～1.5cm程度出る長さが適切である。
2. 前身頃や背中にしわが出る場合はサイズが合っていないが、袖山にはしわが出ている方が良い。
3. ショート丈のコートの場合、中に着用するジャケットの裾が見えない丈が適切である。

[問 38]

次のシャ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の中から1つ選びなさい。

シャツのフィッティングポイント

- ・(ア) が合っているか。
- ・(イ) が適度にフィットしているか。
※広すぎると上衣を着たときに引っ張られ、狭すぎると腕が動かしくくなる。
- ・ボタンをかけた状態で(ウ) につれじわがないか。
- ・カフスのボタンを(エ) 状態で適度なゆとりがあるか。

【選択肢】

- | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|
| 1. ア：ウエスト | イ：袖ぐり | ウ：ヨーク | エ：あけた |
| 2. ア：肩幅 | イ：袖ぐり | ウ：身頃 | エ：かけた |
| 3. ア：ウエスト | イ：襟ぐり | ウ：身頃 | エ：あけた |
| 4. ア：肩幅 | イ：襟ぐり | ウ：ヨーク | エ：かけた |

[問 39]

次の説明のうち、サイズが適切と判断できるものに1、あっていないと判断できるものに2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 椅子に座ったとき、パンツのポケットが開いている。
- イ. 片足を一步前に出したとき、パンツの後足の太ももの裏をつまむことができる。
- ウ. パンツのウエスト部分に、両手のひらを入れることができる。

[問 40]

次の既製スーツのお直しに関する説明のうち、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 既製スーツのお直しでは対応しきれない場合、イージーオーダーのスーツを提案することも必要である。
2. 既製スーツにおいて「お直し」とは、丈詰め・出しから、型紙を修正するまでの対応を指す。
3. 既製スーツはお直し箇所が増えるほどシルエットや着心地に影響するため、できるだけお直しを行わない方が良い。

[問 41]

次のピン打ちに関する説明について、() に最もあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ピン打ちにおいては、お客様にとって (ア) であること、(イ) が正確であること、ピンを打った状態が美しく、仕上がりのイメージが持ちやすいことが大切になる。(ウ) と料金はピンを打つ前に必ずお客様にお伝えし、ピン打ちの最中もコミュニケーションを取るよう心掛ける。

【選択肢】

- | | | |
|----------|---------|-----------|
| 1. お直し寸法 | 2. 安価 | 3. 修理担当者名 |
| 4. 安全 | 5. 仕上り日 | 6. アフターケア |

[問 42]

次のジャケットのお直しに関する説明について、() に最もあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ・ジャケットの着丈を詰めるとき、裾を(ア)側に折ってピンを打つと、仕上がりをイメージしやすい。生地が柔らかい場合はピンの本数を(イ)にすると良い。
- ・モーニングコートやタキシードなどのフォーマルアイテムには様々な着用ルールがあるため、原則(ウ)以外のお直しは承らない方が良い。

【選択肢】

- | | | |
|-------|--------|-------|
| 1. 外 | 2. 肩幅 | 3. 多め |
| 4. 袖丈 | 5. 少なめ | 6. 内 |

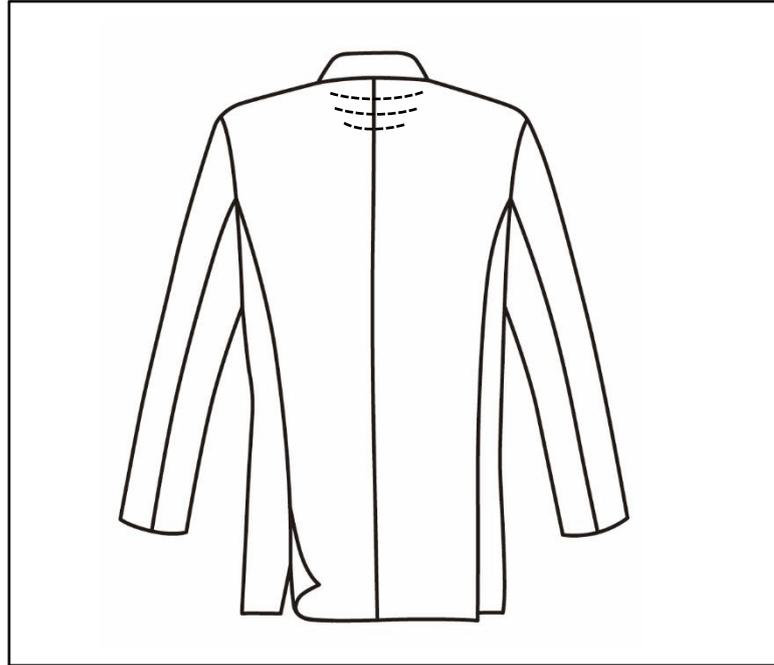
[問 43]

次のお直しの承りおよびお渡しに関する説明のうち、適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 指示書に記入する際は、修理担当者への指示がお客様にあからさまに見えないよう、数字や文字を崩して書くのが良い。
2. お直し後の商品が納品されたら、お客様にご確認いただくまで触らずにバックヤードに保管する。
3. 商品をお渡しする際、仕上がり状況をお客様にも一緒にご確認いただく。

[問 44]

お客様がジャケットを着用された際、背中側に以下のようなしわが見受けられました（点線部分）。



ア. このようなしわが表れる原因として適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

【選択肢】

1. お客様のチェストサイズに対し、ジャケットのチェストが大きい。
2. お客様の上半身に対して、ジャケットの丈が長い。
3. お客様の肩の傾斜に比べ、ジャケットの肩の傾斜が大きい。

イ. このようなしわが表れる場合、他にも発生する不具合を1～3の中から1つ選びなさい。

【選択肢】

1. 襟が浮き、前裾が開く。
2. ベントが重なり、裾が跳ねる。
3. 着用時に脇の下があたる。

ウ. このようなしわを解消するために最も適切な提案を1～3の中から1つ選びなさい。

【選択肢】

1. 今着用されているサイズより小さなサイズのジャケットをお勧めする。
2. 肩パットが薄いジャケットや、肩パットの入っていないジャケットをお勧めする。
3. Vゾーンが狭く、肩線の傾斜が大きなデザインのジャケットをお勧めする。

[問 45]

次の体型の特徴を持つお客様がジャケットを着用した場合に起こりうる不具合として適切ではないものを1～3の中から1つ選びなさい。

体型の特徴：反身体型

1. ジャケットのVゾーンが開き、前裾が上がる。
2. 脇から胸に向かって斜め方向のしわが出る。
3. 袖の前側に余りじわが出て、袖が下がる。

[問 46]

パンツ着用時、次のような不具合が起こる体型の特徴を1～3の中から1つ選びなさい。

不具合の様子：おしりの下あたりに、たなじわが出る。

1. 扁平尻
2. 出尻
3. 大尻

[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。

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 ——