

第8回 接客販売技能検定 3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30分です。
- ②本試験は選択式で、30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]

販売員に必要な能力として不適切なものを、1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 専門知識を持ち、お客様に正しい情報を提供できる。
2. お客様の漠然としたニーズから、どんな商品が最適かを提案できる。
3. お客様が求めているものと違う商品を無理に勧めることをしない。
4. 専門外のことはわからないと、対応を断ることができる。

[問 2]

丁寧なお辞儀の仕方について不適切なものを、1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 言葉を言い終えてからお辞儀をする。
2. 頭をゆっくり下げ、素早くあげる。
3. 背筋を伸ばし、腰から曲げる。
4. お辞儀のあと、お客様の目を見る。

[問 3]

お客様にいつ来店するかを尋ねるとき、()内にはどのような言葉が当てはまりますか。敬語の使い方として誤っているものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

「お客様、こちらにはいつ ()」

1. 参られますか？
2. お越しになりますか？
3. いらっしゃいますか？
4. 来られますか？

[問 4]

キャッシュレス化のメリットとして誤っているものを1～4から1つ選びなさい。

1. 盗難や紛失のリスク低減
2. インバウンド需要の取り込み
3. マーケティングへの運用
4. 災害によるライフライン停止時の使用

[問 5]

次のア～エの文章のうち、為替相場の円安に関する記述を2つ選んだ場合、正しい組み合わせを1～4から1つ選びなさい。

- ア. 1ドル130円が125円に変動した場合
イ. 1ドル130円が135円に変動した場合
ウ. 輸入商品の価格が上がる
エ. 輸入商品の価格が下がる

1. アとウ
2. イとウ
3. アとエ
4. イとエ

[問 6]

陳列棚におけるゴールドゾーンの位置説明として最も適切なものを、1～4から1つ選びなさい。

1. 床から170cm～210cm（お客様が手を伸ばして届く高さ）
2. 床から130cm～170cm（お客様の目の高さ）
3. 床から60cm～130cm（お客様の腰から顔の高さ）
4. 床から60cm（お客様がしゃがんで手に取れる高さ）

[問 7]

次の個人情報管理に関する説明の正誤について、正しい組み合わせを 1～4 から 1 つ選びなさい。

- ア. お客様から、今日休んでいるスタッフの携帯番号を聞かれたが断った。
- イ. 席を外している職場のスタッフ宛にお客様から電話があり、伝言と連絡先を承った。そのスタッフがすぐに気づくように、その伝言メモを共有スペースに見えるように貼っておいた。
- ウ. お客様の個人データは、保存期限が過ぎても問い合わせがあるかもしれないので、念のため保管し続けておいた。
- エ. パソコン作業途中にお客様がいらっしゃったので、ロックしてから接客した。

- | | | | |
|----------|-------|-------|-------|
| 1. ア : × | イ : × | ウ : × | エ : ○ |
| 2. ア : ○ | イ : × | ウ : × | エ : ○ |
| 3. ア : ○ | イ : × | ウ : ○ | エ : × |
| 4. ア : × | イ : ○ | ウ : ○ | エ : ○ |

[問 8]

職場のスタッフ同士のコミュニケーションについて、不適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

- 1. 挨拶は自分からする。
- 2. 誰とでも平等に付き合う必要はない。
- 3. 自分の手が空いたときは手伝いましょうか、という声を掛ける。
- 4. 自分と考えが違う人がいても、その考えを尊重する。

[問 9]

以下は接客対応について、係員Aが上司Bに相談している場面の会話です。このやりとりにおける問題として、最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。

相談場面

係員A：「もしお客様からこのような要望があったら、どのように対応したらよいでしょうか。」

上司B：「あなたはどうしたらよいと思いますか？」

係員A：「わかりません。」

上司B：「・・・。あなたなりに考えてみて、また相談してください。」

1. 上司Bは、質問されているのだから、答えをすぐに教えるべきである。
2. 上司Bは、質問されている状況についてもっと詳細に確認すべきである。
3. 係員Aは、相談するにあたって自分なりの考えを用意しておくべきである。
4. 係員Aは、お客様と接するのは自分なのだから、責任をもって自己判断で対応すべきである。

[問 10]

次のケースの場合、利益はいくらになりますか。1～4から正しいものを1つ選びなさい。

原価率 55%の商品を定価 10,000 円で販売したが売れなかったので、定価の 90%で販売した。

1. 3,500 円
2. 4,050 円
3. 4,500 円
4. 4,950 円

[問 11]

次の掛け紙に関する説明の正誤について、正しい組み合わせを1～4から1つ選びなさい。

- ア. 慶事でお金以外のものを包む場合は、正式には奉書紙・水引・のしを使用する。
- イ. 印刷掛け紙全般のことを「のし紙」という。
- ウ. 上下は品物の寸法に合わせて掛け紙がはみ出ないものを選び、大きい場合は切って使う。
- エ. 短冊は、掛け紙を掛けにくい場合や大きさにしたくない場合などに使われる。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア：× | イ：○ | ウ：○ | エ：× |
| 2. ア：○ | イ：× | ウ：○ | エ：× |
| 3. ア：○ | イ：× | ウ：× | エ：○ |
| 4. ア：× | イ：○ | ウ：× | エ：○ |

[問 12]

次の表書きについて説明した文章のうち、適切なものを1～4から1つ選びなさい。

- 1. 表書きとは贈答の目的を記したもので、一行で書くのが決まりである。
- 2. 表書きは、毛筆や筆ペンで書く。万年筆で書くのはふさわしくない。
- 3. 表書きの文字数が多い場合は、水引に文字が掛かっても良い。
- 4. 名入れの場所に贈り主の名刺を貼るのは、正式な方法の一つである。

[問 13]

次の名入れの仕方に関する説明について、()にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4から1つ選びなさい。

名入れは表書きの文字より少し(ア)に書きます。連名で名入れをする場合は、一般的に(イ)名程度とし、目上の人の名前を(ウ)から順に書きます。部署全員で贈る場合など贈り主が多い場合は、「(エ)」と書き、贈り物をする全員の氏名を書いた紙を中に入れます。

- | | | | |
|----------|-----|-----|-------------|
| 1. ア：大きめ | イ：3 | ウ：右 | エ：○○(部署名)全員 |
| 2. ア：大きめ | イ：5 | ウ：左 | エ：○○(部署名)一同 |
| 3. ア：小さめ | イ：3 | ウ：右 | エ：○○(部署名)一同 |
| 4. ア：小さめ | イ：5 | ウ：左 | エ：○○(部署名)全員 |

[問 14]

次のお中元について説明した文章のうち、最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。

1. お中元の贈答品としては、食料品を選ぶのがマナーである。
2. 掛け紙は紅白5本蝶結び、のしありで「お中元」で贈るのが一般的である。のしなしの短冊に「お中元」と書いたものを使ってもよい。
3. 首都圏では、お中元を贈る時期は6月初旬から7月15日頃までである。
4. 首都圏以外では、お中元を贈る時期は7月上旬から8月15日頃までである。

[問 15]

次のシーズンイベントのうち、11月に該当するものを1～4から1つ選びなさい。

1. 中秋の名月
2. 重陽の節句
3. ボージョレ・ヌーヴォー解禁
4. ハロウィン

[問 16]

次の出産祝い・出産内祝いについて説明した文章のうち、正しいものを1～4から1つ選びなさい。

1. 出産のお祝いを贈る場合の掛け紙は「御出産御祝」もしくは「祝 御出産」とし、どこかに赤ちゃんの名前を入れる。
2. 無事の出産を願う意味合いから、生まれる前に出産祝いを贈ってもよい。
3. 出産内祝いは、掛け紙とは別に、生まれた子どもの名前を入れた命名札を必ずつける。
4. 内祝いの品物は出産後30日ぐらいを目安に贈るとよい。

[問 17]

次の七五三について説明した文章のうち、誤っているものを1～4から1つ選びなさい。

1. 七五三は3歳で男女、5歳で男児、7歳で女児が行う。
2. 七五三は子供の健やかな成長を願い、11月15日前後にお寺にお参りをする行事である。
3. 本来は数え年で行われていたが、現在では満年齢で行う場合もある。
4. 七五三のお祝いを贈る場合の表書きは「御祝」「祝 七五三」「七五三御祝」などとする。

[問 18]

次の賀寿に関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1~4 から 1つ選びなさい。

賀寿とは長寿のお祝いのことです。年齢によって名称がつけられています。生まれた年の(ア)に戻ることから、数え年の(イ)歳を「還暦」と言います。80歳の(ウ)は略字が読めることから言います。88歳は、文字を分解すれば「八十八」となることから(エ)と言います。

- | | | | |
|----------|------|------|------|
| 1. ア：干支 | イ：61 | ウ：傘寿 | エ：米寿 |
| 2. ア：十二支 | イ：61 | ウ：卒寿 | エ：卒寿 |
| 3. ア：十二支 | イ：60 | ウ：傘寿 | エ：米寿 |
| 4. ア：干支 | イ：60 | ウ：卒寿 | エ：卒寿 |

[問 19]

次の結婚式の引出物に関する説明の正誤について、正しい組み合わせを 1~4 から 1つ選びなさい。

- ア. 結婚式の引出物は、品物 2 品と引菓子 1 品を用意するのが決まりごとである。
- イ. 引出物の掛け紙の表書きは、すべて「御祝」とする。
- ウ. 引菓子は、バームクーヘンやフィナンシェなどが好適品であり、日持ちのしないケーキは避けたほうが良い。
- エ. 掛け紙の名入れは、品物には両家の名前を、引菓子には新郎新婦の連名を入れる。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア：× | イ：× | ウ：○ | エ：○ |
| 2. ア：× | イ：○ | ウ：○ | エ：× |
| 3. ア：○ | イ：× | ウ：× | エ：○ |
| 4. ア：○ | イ：○ | ウ：× | エ：× |

[問 20]

次の結婚祝いに関する説明の正誤について、正しい組み合わせを 1~4 から 1つ選びなさい。

- ア. 結婚祝いは、挙式後の 1 ヶ月以内に贈る。
- イ. 結婚祝いで品物を贈る場合の表書きは、「御結婚御祝」もしくは「寿」が一般的である。
- ウ. 結婚のお祝いで現金を渡す場合は、お札が偶数の枚数になるように入れる。
- エ. 事前に結婚お祝いのご祝儀を渡していれば、挙式当日は改めて持参しなくてもよい。

- 1. ア：× イ：× ウ：○ エ：○
- 2. ア：○ イ：○ ウ：× エ：×
- 3. ア：○ イ：× ウ：○ エ：×
- 4. ア：× イ：○ ウ：× エ：○

[問 21]

次の結婚後の年数と結婚記念日の名称の組み合わせについて、誤っているものを 1~4 から 1つ選びなさい。

	結婚後の年数	名称
1	1 年目	紙婚式
2	10 年目	錫婚式
3	15 年目	真珠婚式
4	50 年目	金婚式

[問 22]

次の仏式の法要の流れをまとめた表について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 から 1 つ選びなさい。

名 称	儀 式
(ア) 法要	(イ)・・・ご逝去 7 日後 七七日 ……ご逝去 49 日後 百ヶ日 ……ご逝去 100 日目
(ウ) 法要	一周忌 ……ご逝去 1 年後 (エ)・・・ご逝去 2 年後 七回忌 ……ご逝去 6 年後

- | | | | |
|---------|-------|------|-------|
| 1. ア：忌日 | イ：一七日 | ウ：年忌 | エ：二周忌 |
| 2. ア：忌日 | イ：初七日 | ウ：年忌 | エ：三回忌 |
| 3. ア：年忌 | イ：一七日 | ウ：忌日 | エ：三回忌 |
| 4. ア：年忌 | イ：初七日 | ウ：忌日 | エ：二周忌 |

[問 23]

次の仏式および神式の葬儀に関する説明について誤っているものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 仏式の葬儀に弔慰金として持参する金封の表書きは「御霊前」が一般的である。
2. 仏式での会葬返礼品の表書きは、「志」「会葬御礼」「粗供養」などがふさわしい。
3. 神式の葬儀に弔慰金として持参する金封の表書きは「御花料」が一般的である。
4. 仏式の忌明け返礼品の表書きは、「志」「満中陰志」「茶の子」などがふさわしい。

[問 24]

次の神式の葬儀に関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4から1つ選びなさい。

神式では葬儀と告別式を兼ねたものを(ア)と呼びます。参列者は、焼香ではなく(イ)を行います。仏式の法要にあたるものを(ウ)といい、そのうち(エ)が忌明けにあたります。

- | | | | |
|----------|--------|-------|--------|
| 1. ア：葬場祭 | イ：玉串奉奠 | ウ：霊祭 | エ：五十日祭 |
| 2. ア：葬場祭 | イ：献花 | ウ：霊祭 | エ：百日祭 |
| 3. ア：葬式 | イ：献花 | ウ：葬場祭 | エ：百日祭 |
| 4. ア：葬式 | イ：玉串奉奠 | ウ：葬場祭 | エ：五十日祭 |

[問 25]

次の昇進・栄転の贈答に関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4から1つ選びなさい。

一般的に、職階や地位が上がった方にお祝いを贈る場合、表書きは「(ア)」を使います。部署異動を伴って高い地位に就いた方にお祝いを贈る場合は「(イ)」、取締役などの高い地位・役職に就いた方にお祝いを贈る場合は「(ウ)」を使います。

- | | | |
|------------|---------|---------|
| 1. ア：御昇格御祝 | イ：御就任御祝 | ウ：御栄転御祝 |
| 2. ア：御就任御祝 | イ：御昇進御祝 | ウ：御昇格御祝 |
| 3. ア：御栄転御祝 | イ：御昇格御祝 | ウ：御昇進御祝 |
| 4. ア：御昇進御祝 | イ：御栄転御祝 | ウ：御就任御祝 |

[問 26]

次の地鎮祭および上棟式に関する説明の正誤について、正しい組み合わせを1～4から1つ選びなさい。

- ア. 地鎮祭は、建物を建てる前にその土地を清め、工事の安全と無事の完成を祈願する儀式である。
- イ. 地鎮祭は一般的に神主が行う。神主へのお礼は「地鎮祭御祝」という表書きとする。
- ウ. 上棟式は、骨格となる柱を立て終えた後、完成までの安全と建物の堅固長久を祈願する儀式である。
- エ. 最近では、地鎮祭と上棟式のどちらか一方を行うことが多い。

- 1. ア：× イ：× ウ：○ エ：○
- 2. ア：× イ：○ ウ：× エ：○
- 3. ア：○ イ：○ ウ：× エ：×
- 4. ア：○ イ：× ウ：○ エ：×

[問 27]

次の勲章・褒章について説明した文章のうち、誤っているものを1～4から1つ選びなさい。

- 1. 日本で最高位の勲章は「大勲位菊花章」である。
- 2. 文化の発達に関し特に顕著な功績のある方に授与される勲章を「文化勲章」という。
- 3. 「紫綬褒章」は科学技術分野における発明・発見や、学術及びスポーツ・芸術文化分野における優れた業績を挙げた方に授与される。
- 4. 叙勲・褒章ともに毎年1回文化の日（11月3日）に授与される。

[問 28]

次の表書きのうち、目上の方へ贈り物をする場合にふさわしくないものを1～4から1つ選びなさい。

- 1. 御礼
- 2. 御伺い
- 3. 寸志
- 4. 謹呈

[問 29]

お客様の様子とアプローチトークの組み合わせとして最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。

【お客様の様子】

- ア. 店内全体をまんべんなくゆっくり見ているお客様
- イ. 商品に触って感触を確かめているお客様
- ウ. 商品を広げ、鏡で合わせて見ているお客様

【アプローチトーク】

- A. 「どうぞご試着なさってみてください。」
- B. 「ごゆっくりご覧くださいませ。」
- C. 「そちらの品は、新しい素材でできているんですよ。」
- D. 声はかけない

【選択肢】

- | | | |
|----------|-------|-------|
| 1. ア : D | イ : C | ウ : B |
| 2. ア : A | イ : D | ウ : A |
| 3. ア : B | イ : C | ウ : A |
| 4. ア : D | イ : B | ウ : C |

[問 30]

クレーム対応について適切なものを、1～4から1つ選びなさい。

1. クレームだと分かった時点で、すぐに責任者に代わる。
2. 商品の品質に関する責任は、全面的にメーカー側にある。
3. 接客サービスに関するクレームは、なぜそのような対応になったのかというプロセスよりも、誰が対応したのか、という個人の特定が重要である。
4. 明らかに使用した商品の返品を求められても、品物自体に問題がなければ応じなくともよい。

—— 学科試験は以上です ——