

第8回 接客販売技能検定 3級ギフト販売 実技試験

2023年6月9日 実施

注意事項

- ①試験時間は20分です。
- ②本試験は選択式で、20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]

お客様をある場所までご案内することになりました。その際の販売員の歩き方について、正しいものを1～4から1つ選びなさい。

1. お客様の少し先を歩く。
2. お客様の少し後ろを歩く。
3. お客様の横を並んで歩く。
4. 特にマナー上の決まりはない。

[問 2]

お客様からのご依頼に対し、販売員の言葉として最も適切で丁寧なものを1～4から1つ選びなさい。

お客様：「こちらの色違いを見せてください。」

販売員：「() 少々お待ちください。」

1. わかりました。
2. 了解しました。
3. かしこまりました。
4. 承知しました。

[問 3]

店のポイントカードに入会いただくお客様に個人情報の登録をお願いしています。その際の販売員の対応として問題がないものを1～4から1つ選びなさい。

1. 登録に時間がかかるので、まず登録していただいてからシステムの説明をした。
2. ポイントカード会員の性別と年齢構成比を取引先に教えた。
3. 生年月日を記入したくないというお客様に、決まりなのでとお願いした。
4. メール配信を希望しないというお客様にも、メリットがありそうな情報に限りメールを送った。

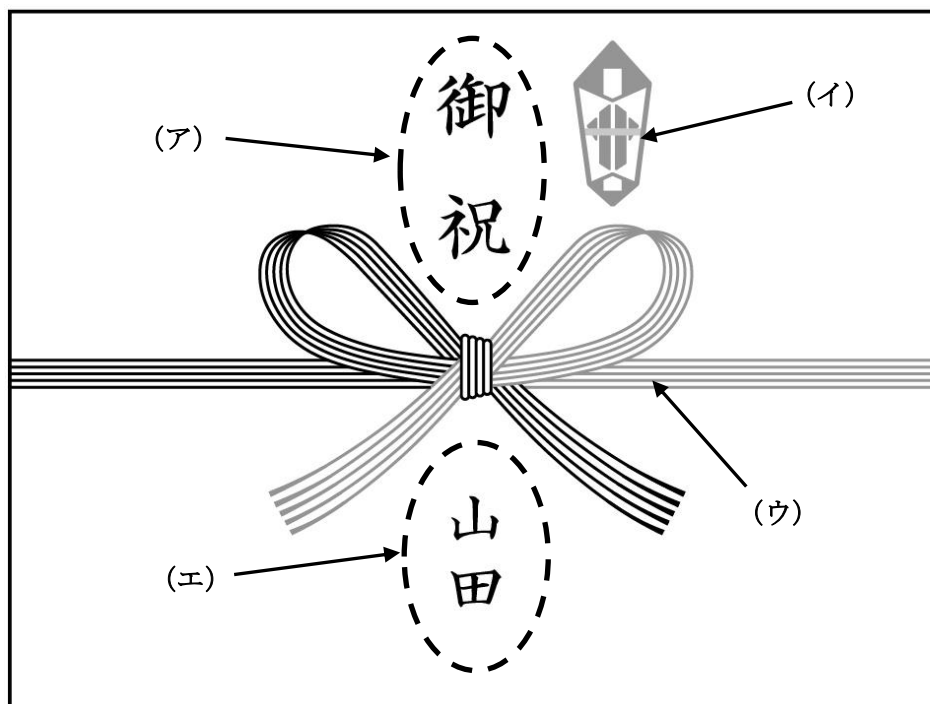
[問 4]

小さなテーブル什器の上にディスプレイを任せられました。いくつかの商品をどのように配置するとバランスが良く、高級感を出すことができるでしょうか。適切なものを1~4から1つ選びなさい。

1. 直線になるように並べる
2. 三角形になるように並べる
3. 四角形になるように並べる
4. 円になるように並べる

[問 5]

次の掛け紙の説明に関して、お客様に対する販売員の説明として誤っているものを1~4から1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

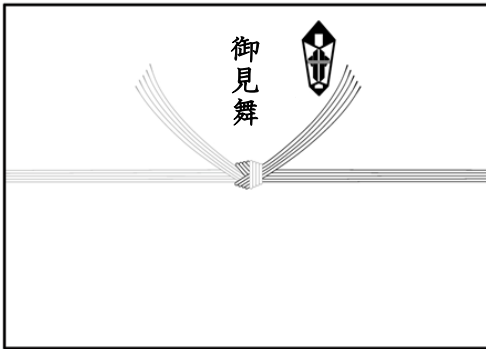


1. 「(ア)は『表書き』といい、お客様の贈答の目的に適した言葉を選んで記載します。」
2. 「(イ)は『のし』といい、贈答品の象徴なので弔事以外の掛け紙にはすべてつきます。」
3. 「(ウ)は『水引』といい、これは蝶結びといって何度でも繰り返してもよい贈答に使います。」
4. 「(エ)は『名入れ』といい、連名の場合は3名程度までとするのが一般的です。」

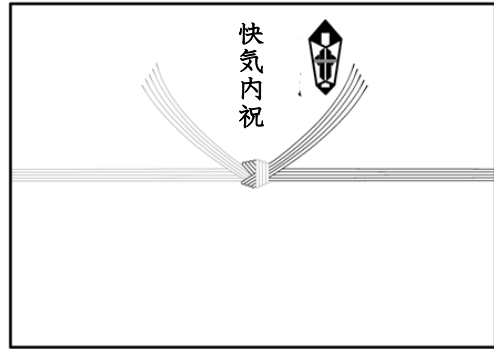
[問 6]

次の掛け紙のうち、水引・のしと表書きの組み合わせとして誤っているものを1~4から1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

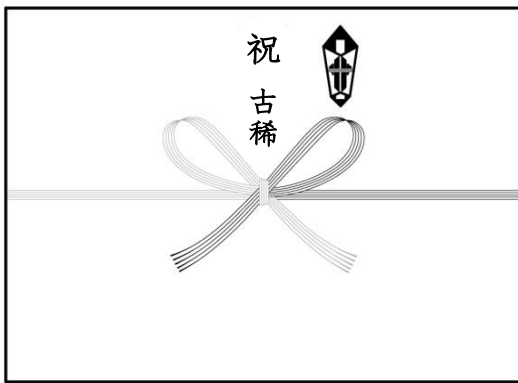
1.



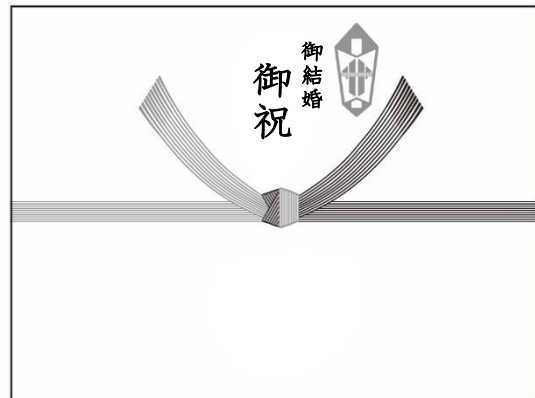
2.



3.

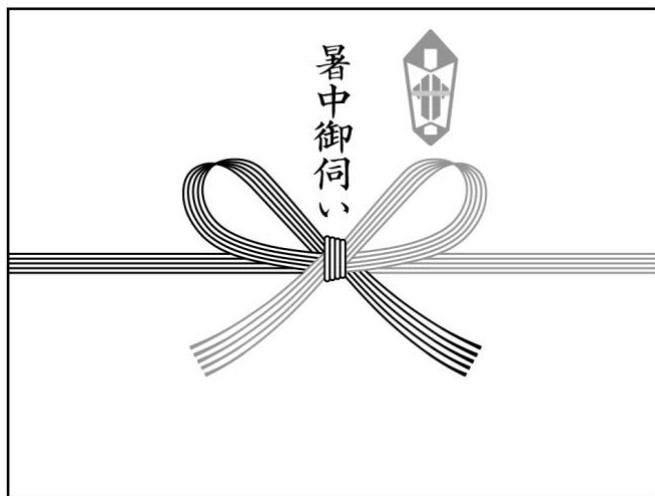


4.



[問 7]

販売員が次のイラストの掛け紙をおすすめする際の説明として最もふさわしいものを1～4から1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)



1. 「この掛け紙でお贈りする時期は、関東では7月16日頃から立秋前日までが一般的です。」
2. 「この掛け紙でお贈りする時期は、関東以外では8月16日頃から8月末頃までが一般的です。」
3. 「先様が喪中でしたら、この掛け紙ではお贈りしないで、『残暑御見舞』で贈るといいです。」
4. 「『暑中御伺い』よりも『お中元』のほうが格式が高い表書きです。」

[問 8]

ライフイベントの進物に関してお客様から相談されました。販売員の説明で()にあてはまる言葉としてふさわしいものを1～4から1つ選びなさい。

お客様：「妻が先週出産し、友人から出産祝いをいただきました。

お返しはいつ贈ったらいいでしょうか。」

販売員：「それはおめでとうございます。お返しは、() お贈りするとよろしいですよ。」

1. 出産してからお七夜までの間に
2. お七夜からお宮参りまでの間に
3. お宮参りの頃に
4. お食い初めの頃に

[問9]

お客様から、「友人に厄除けの贈り物をしたいのですが、どのような体裁にすればいいですか。」と相談されました。販売員の説明として最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。

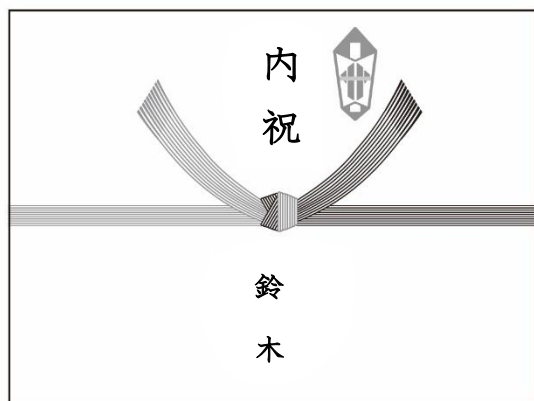
1. 「厄除けは、慶事にはあたらないので、のしは付けません。」
2. 「厄除けは慶事や弔事のいずれにもあたらないので、のしと水引は付けずに白無地の掛け紙を使います。」
3. 「厄除けの贈答品の水引は地域によって紅白10本結び切りにするところと、紅白5本蝶結びにするところがあります。」
4. 「厄除けの表書きは『厄除け祈願』『厄払い祈念』などがふさわしいです。」

[問 10]

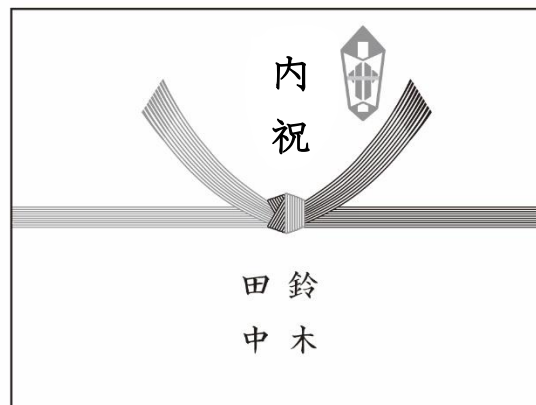
結婚祝いのお返しに関する販売員の説明として、最もふさわしいものを1~4から1つ選びなさい。

(ただし、新郎の姓が「鈴木」、新婦の姓が「田中」、結婚後の姓が「鈴木」とする。水引の色は紅白とする。)

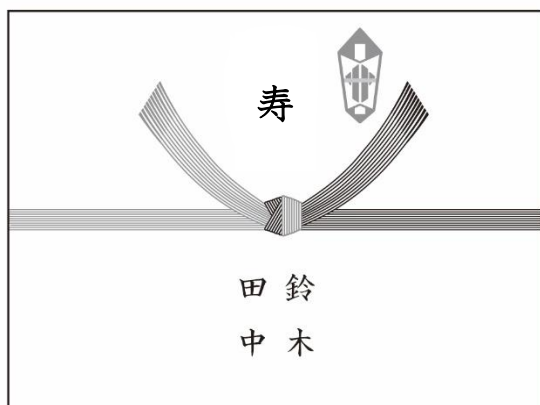
ア.



イ.



ウ.

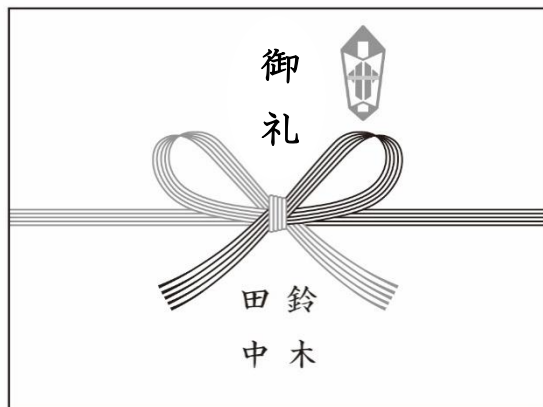


1. 「披露宴に出席された方へは、当日の引き出物がお返しとなります。『ア』の体裁でお渡しします。」
2. 「披露宴に出席されない方へは、挙式当日までに届くように『イ』の体裁でお贈りします。」
3. 「披露宴に出席されない方へは、挙式後1か月後までに『ア』の体裁でお贈りします。」
4. 「披露宴に出席されない方へは、いただいたお祝いと同額の品物を『ウ』の体裁でお贈りします。」

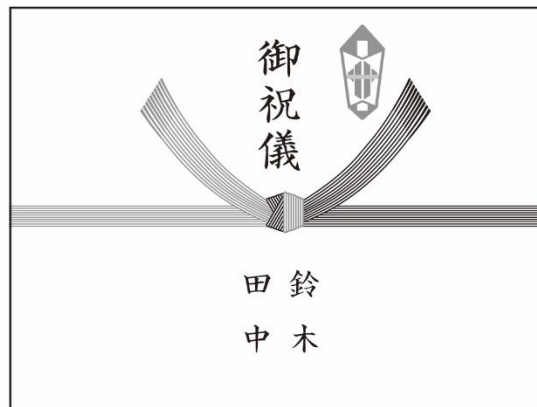
[問 11]

お客様から、「結婚式で受付をしてくれた友人と、遠方から来ていただいた恩師に金封を渡したいのですが、どのような体裁で贈ればいいですか。」と相談されました。販売員の説明として、最もふさわしいものを1~4から1つ選びなさい。

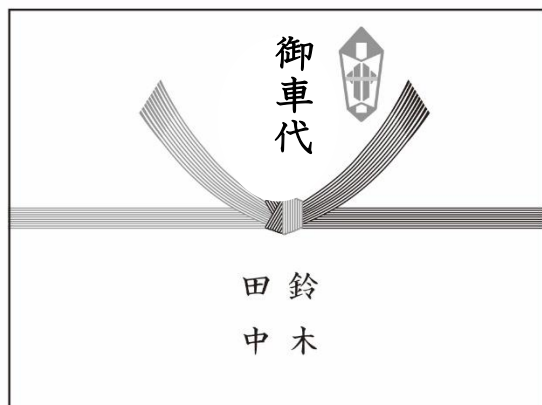
ア.



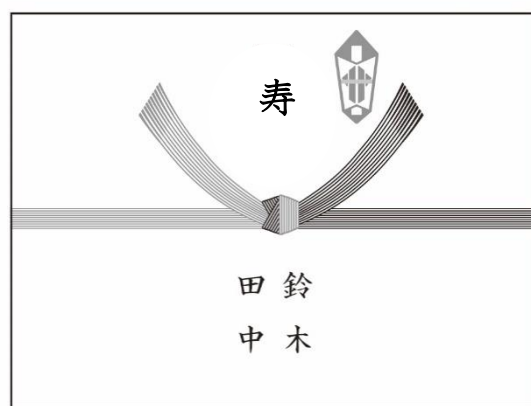
イ.



ウ.



エ.

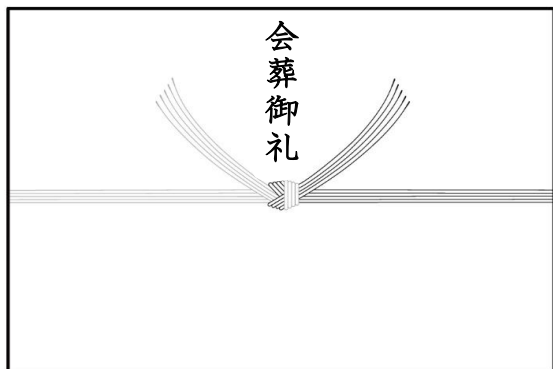


1. 「受付のご友人へは『ア』、恩師の方へは『エ』の体裁でお渡しするとよいでしょう。」
2. 「受付のご友人へは『イ』、恩師の方へは『ウ』の体裁でお渡しするとよいでしょう。」
3. 「受付のご友人へも恩師の方へも『イ』の体裁でお渡しするとよいでしょう。」
4. 「受付のご友人へも恩師の方へも『ア』の体裁でお渡しするとよいでしょう。」

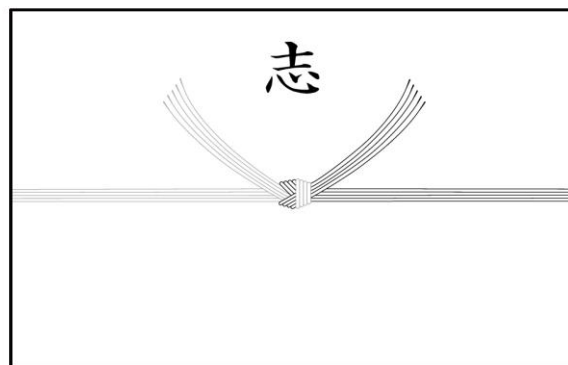
[問 12]

お客様から「お通夜や告別式に参列した方へ品物をお渡しする場合、どのような掛け紙にすればいいですか。」と相談されました。ア～エの表書きのうち使ってよい表書きをすべて選んでいるものを1～4から1つ選びなさい。(ただし、葬儀は仏式、水引の色は黒白とする。)

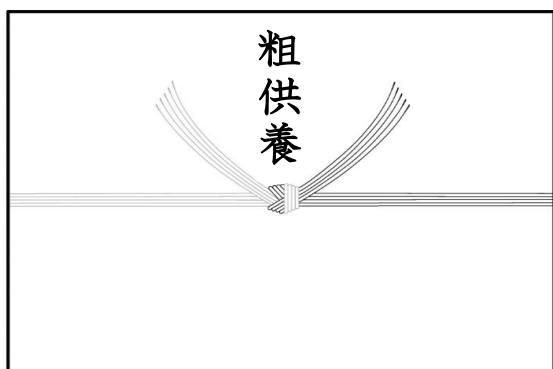
ア.



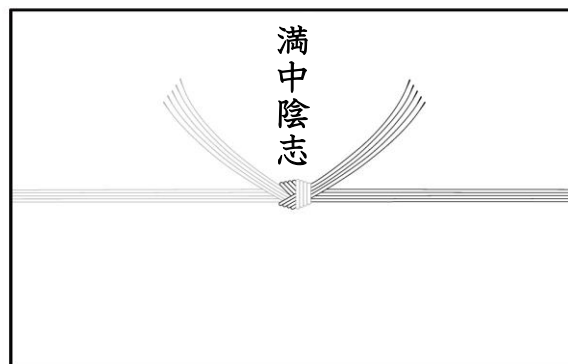
イ.



ウ.



エ.

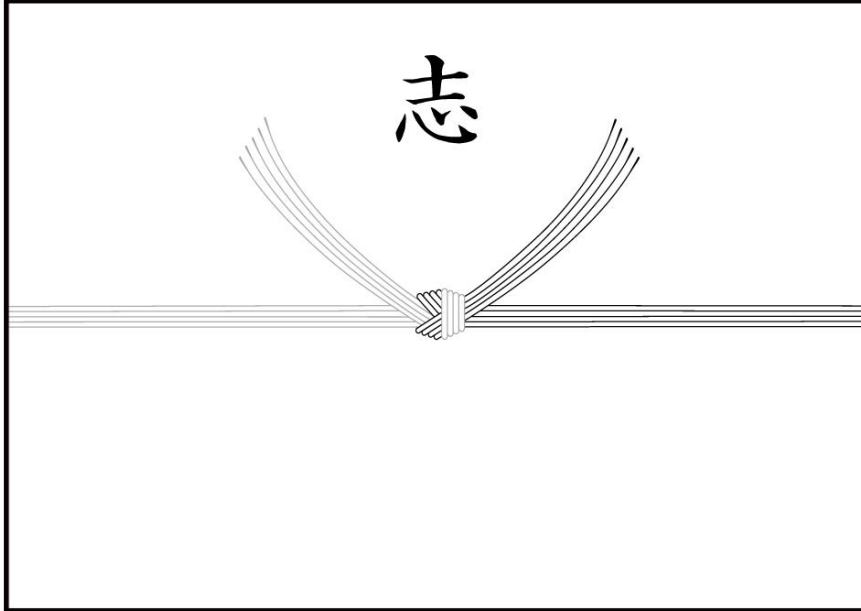


【選択肢】

1. ア、イ、ウ、エ
2. ア、イ、ウ
3. ア、イ
4. ア

[問 13]

次のイラストは、弔事に関連した掛け紙です。販売員の説明として最もふさわしいものを1～4から1つ選びなさい。(ただし、水引の色は黒白とする。)



1. 「仏式の葬儀に弔慰金を持参する場合には、この不祝儀袋を使います。」
2. 「仏式で無事に忌明けが済んだという挨拶状と一緒にお礼の品物にお掛けします。」
3. 「仏式の新盆の法要で品物を持参する場合に、品物にお掛けします。」
4. 「神式の葬儀に品物を持参する場合に、品物にお掛けします。」

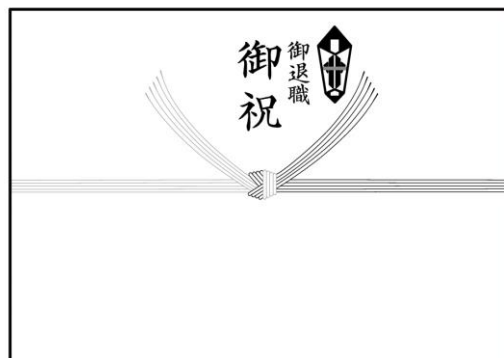
[問 14]

次のイラストは、退職に関連した掛け紙を表しています。定年退職ではない理由で退職する同僚へ品物を贈る場合の表書きとして最もふさわしいものを1～4から1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

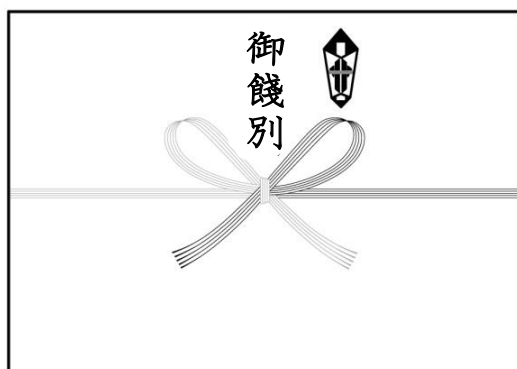
1.



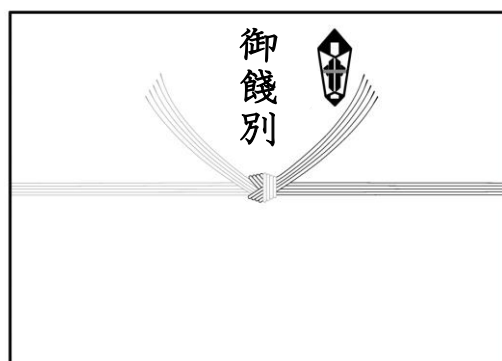
2.



3.



4.



[問 15]

次の会話は、進物売場の販売員とお客様とのやり取りです。()に入る販売スタッフの答え方として最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。

販売員：「いらっしゃいませ。本日はどのようなご用向きでお探しですか。」

お客様：「お見舞いの品物を探しています。」

販売員：「()」

1. どなたがご病気なんですか？
2. かしこまりました。どのようなお見舞いでございますか。
3. お見舞いでしたら、入院でお使いいただけるものがお勧めですよ。
4. 病気のお見舞いと、けがのお見舞いのどちらですか。

[問 16]

あなたは、ある雑貨売場の販売員です。お客様が店内のスカーフを手に取り、スカーフに付いている品質表示のタグをじっくり見えています。このお客様の気持ちに最も合った声掛けを1~4から1つ選びなさい。

1. 「いらっしゃいませ。花柄が素敵ですよ。」
2. 「いらっしゃいませ。このスカーフは贈り物に人気ですよ。」
3. 「いらっしゃいませ。スカーフが欲しい季節になりましたね。」
4. 「いらっしゃいませ。そちらのスカーフはシルク 100%ですが、ご自宅で洗濯できるんですよ。」

[問 17]

次の会話は、進物を探しに来たお客様と販売員のやり取りです。この場面において販売員としてふさわしくない対応が見られます。それを指摘した説明として最もあてはまるものを次の1~4から1つ選びなさい。

お客様：「姪への出産祝いを探しているの。」

販売員：「それはおめでとうございます。男のお子さんですか、女のお子さんですか。」

お客様：「女の子なの。」

販売員：「それはかわいいですね、初めてのお子さんですか。」

お客様：「二人目なの。色々持っているものもあると思っているんだけど、何がいいかわからなくて。相談に乗ってくれるかしら。」

販売員：「かしこまりました。出産お祝いでしたら、ベビーカーが喜ばれますよ。」

1. 姪御さんに生まれたお子さんの性別を聞いている。
2. お客様に共感をしていない。
3. お客様から聞き出したニーズに合った商品提案ができていない。
4. 販売員が一方向的に話している。

[問 18]

40 歳代の男性と女性がお二人でネクタイを見ていらっしゃいます。販売員の質問として不適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。



1. 「ご進物ですか？」
2. 「普段はどのようなネクタイをしていらっしゃいますか？」
3. 「どのようなスーツに合わせられますか？」
4. 「奥様はどのような色が好みですか？」

[問 19]

お客様の心理を考えると、販売員の返答として適切でないものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

お客様：「明後日から急に出張で遠方に行くことになったんですよ。」

販売員：「()」

1. 気を付けて行ってらしてください。
2. 持っていくものの準備が大変そうですね。
3. 仕事でしたら仕方ないですよ。
4. 天候がよいといいですね。

[問 20]

食器売場にて自宅用の小皿をお探しになっているお客様に対し、商品提案には直接繋がらない質問を1～4から1つ選びなさい。

1. 「どんなお料理と合わせられますか？」
2. 「どちらにお住まいですか？」
3. 「ご家族は何人でいらっしゃいますか？」
4. 「他に小皿はお持ちでいらっしゃいますか？」

—— 実技試験は以上です ——