

# 第8回 接客販売技能検定 3級レディスファッション販売 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

[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]


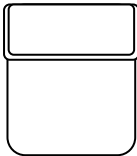


次のケースの場合、利益はいくらになりますか。1~4から正しいものを1つ選びなさい。

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]





次のポケットのイラストと名称の組み合わせとして、正しいものを1~4から1つ選びなさい。

ア	イ	ウ	エ
			
衣服に切込みを入れず、表面に布を張りつけたポケットの総称。	雨蓋のついたポケットのこと。	身頃などの縫い目や切替えを利用したポケットのこと。	共生地の細布で縁を処理したポケットのこと。

- |               |            |           |          |
|---------------|------------|-----------|----------|
| 1. ア：フラップポケット | イ：ベローズポケット | ウ：飾りポケット  | エ：箱ポケット  |
| 2. ア：パッチポケット  | イ：フラップポケット | ウ：飾りポケット  | エ：玉縁ポケット |
| 3. ア：パッチポケット  | イ：フラップポケット | ウ：シームポケット | エ：玉縁ポケット |
| 4. ア：フラップポケット | イ：ベローズポケット | ウ：シームポケット | エ：箱ポケット  |

[問 12]

次のシルエットラインのイラストと名称の組み合わせとして、正しいものを1~4から1つ選びなさい。

ア	イ	ウ	エ
			
「台形」の意味で、肩から裾にかけて広がるラインのこと。	胸から裾にかけて、三角状に大きく広がったラインのこと。	身体に沿ったスカートの裾部分が尾ひれのように広がったラインのこと。	上半身は身体にフィットさせ、スカートはゆったりとさせたラインのこと。

- |               |           |            |               |
|---------------|-----------|------------|---------------|
| 1. ア：トラペーズライン | イ：ボクシーライン | ウ：ペプラムライン  | エ：エンパイアライン    |
| 2. ア：トラペーズライン | イ：テントライン  | ウ：マーメイドライン | エ：フィット&フレアライン |
| 3. ア：バレルライン   | イ：テントライン  | ウ：ペプラムライン  | エ：エンパイアライン    |
| 4. ア：バレルライン   | イ：ボクシーライン | ウ：マーメイドライン | エ：フィット&フレアライン |

[問 13]

次の皮革に関する文章の正誤について、正しい組み合わせを1～4から1つ選びなさい。

- ア. 「皮」は動物から剥いだままの状態を指し、「革」はなめした状態のものを指す。
- イ. 水に濡れると硬くなるため、雨の日の着用は避けた方が良い。
- ウ. 動物に由来していることから、カビが生えにくく汚れを弾くという特性がある。
- エ. 皮革は保温性に優れるが、柔軟性と伸縮性に欠ける。

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

[問 14]

次の糸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. 撚り合わせていない糸のことを単糸、2本以上撚り合わせた糸のことを双糸といい、糸を撚りで分類する場合、すべてこの二種類に分類される。
- 2. 綿や羊毛など、短い繊維を束ねて撚り合わせた糸のことを紡績糸（スパン糸）という。
- 3. 撚りの回数が多い糸のことを強撚糸といい、シャリ感やコシを出せることから夏用の素材に多用される。
- 4. 糸を撚りの方向で分類する場合、左方向に撚ったものをZ撚り、右方向に撚ったものをS撚りという。

[問 15]

次の編物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。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

編み方によって編物を分類する場合、横方向への伸縮性が高い(ア)編と、かっちりとした編地を作ることができる(イ)編に大別することができます。(ア)編には(ウ)編、リブ編、(エ)編、パール編という4つの基本組織があり、これらを変化させることで多くの編地を作り出しています。

- |         |      |         |        |
|---------|------|---------|--------|
| 1. ア：たて | イ：よこ | ウ：トリコット | エ：ラッセル |
| 2. ア：よこ | イ：たて | ウ：平     | エ：両面   |
| 3. ア：よこ | イ：たて | ウ：トリコット | エ：ラッセル |
| 4. ア：たて | イ：よこ | ウ：平     | エ：両面   |

[問 16]

次の組成表示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. 組成表示には、その繊維製品に使用されている繊維の名称が表示されている。
2. 組成表示は、家庭用品品質表示法により「表示の対象となる繊維製品にはすべて表示しなければならない」と定められている。
3. 繊維の名称を示す際は、ひらがな、カタカナ、アルファベットを含め、必ず決められた言葉を使用しなければならない。
4. 混用率の表示方法には、「全体表示」、「分離表示」、「個別表示」の3種類がある。

[問 17]

次の表示に関する文章の正誤について、正しい組み合わせを1～4から1つ選びなさい。

- ア. 組成表示や取扱い表示などの表示事項には、表示をした者の「氏名または名称」及び「住所または電話番号」を付記しなければならない。
- イ. 原産国表示は、不当景品類及び不当表示防止法によって「原産国を書かなければならない」と定められている。
- ウ. 取扱い表示記号では、「表示よりも強い作用や高い温度での洗濯やアイロンがけを行うと衣類にダメージを与える可能性がある」という上限を示している。
- エ. 取扱い表示記号に添えられる付記用語は、必要に応じて事業者が任意で表示するものである。

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



[問 18]

次のクリーニング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。

ドライクリーニングは溶剤を使用する洗濯方法で、( ア ) の汚れを落とすことに優れています。水洗いと比べると「布地が縮まない」「( イ )」などといった特徴があります。溶剤にはいくつかの種類がありますが、日本では( ウ ) のものが最も使用されています。同じ溶剤の( エ ) よりも繊維に与える影響が少なく、様々な繊維に使用できることが大きなメリットです。

- |          |            |             |             |
|----------|------------|-------------|-------------|
| 1. ア：油性  | イ：色落ちがしやすい | ウ：石油系       | エ：パークロロエチレン |
| 2. ア：水溶性 | イ：色落ちがしやすい | ウ：パークロロエチレン | エ：石油系       |
| 3. ア：油性  | イ：型崩れがしにくい | ウ：石油系       | エ：パークロロエチレン |
| 4. ア：水溶性 | イ：型崩れがしにくい | ウ：パークロロエチレン | エ：石油系       |

[問 19]

次の検品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. 検品はメーカーが行うものであり、本来は売場で行うものではない。
2. 商品にタグや表示が適切についているかという点も、検品時に確認する必要がある。
3. 商品が届いたらまず陳列を済ませ、売場で販売しながら検品を行う。
4. ほつれや穴程度の不良であれば、販売員が修理して売場に戻るのが望ましい。

[問 20]

次のカラー(色)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。

色のうち、「( ア )」は色の三属性すべての性質を持っていますが、「( イ )」には( ウ )がなく、( エ )の性質しかありません。また色の中には、混合することですべての色を生み出せる色があり、これらのことを「色の( オ )」といいます。

- |          |       |      |      |       |
|----------|-------|------|------|-------|
| 1. ア：無彩色 | イ：有彩色 | ウ：彩度 | エ：色相 | オ：三元素 |
| 2. ア：有彩色 | イ：無彩色 | ウ：色相 | エ：明度 | オ：三原色 |
| 3. ア：有彩色 | イ：無彩色 | ウ：彩度 | エ：色相 | オ：三元素 |
| 4. ア：無彩色 | イ：有彩色 | ウ：色相 | エ：明度 | オ：三原色 |

[問 21]

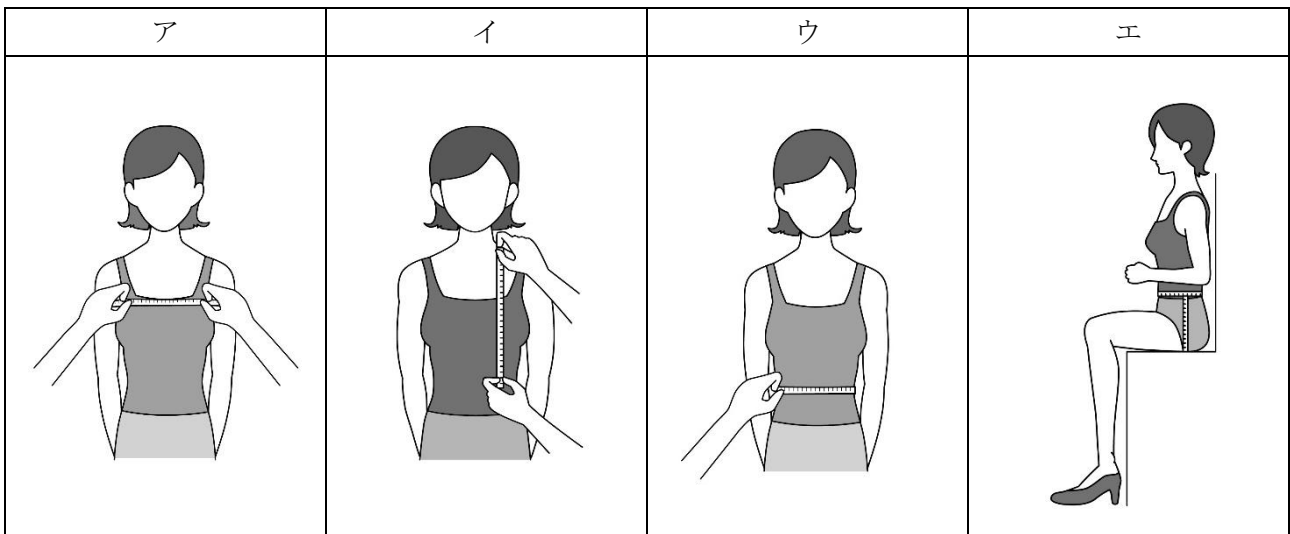
次の採寸ポイントに関する説明について、( ) にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1~4 から 1 つ選びなさい。

- ( ア ) ポイント…首の付け根の後ろ中心点のこと。
- ( イ ) ポイント…首の付け根部分で、肩線と襟ぐり線が交わる点のこと。
- ( ウ ) ポイント…肩先点のこと。

- |              |          |          |
|--------------|----------|----------|
| 1. ア：バックネック  | イ：ネックライン | ウ：アームホール |
| 2. ア：フロントネック | イ：ネック    | ウ：ショルダー  |
| 3. ア：フロントネック | イ：ネックライン | ウ：アームホール |
| 4. ア：バックネック  | イ：ネック    | ウ：ショルダー  |

[問 22]

次の採寸方法で測定できるボディサイズとその名称について、正しい組み合わせを 1~4 から 1 つ選びなさい。



- |         |       |        |      |
|---------|-------|--------|------|
| 1. ア：胸幅 | イ：前丈  | ウ：ウエスト | エ：股上 |
| 2. ア：胸幅 | イ：上身丈 | ウ：中ヒップ | エ：胴下 |
| 3. ア：前幅 | イ：上身丈 | ウ：ウエスト | エ：胴下 |
| 4. ア：前幅 | イ：前丈  | ウ：中ヒップ | エ：股上 |

[問 23]

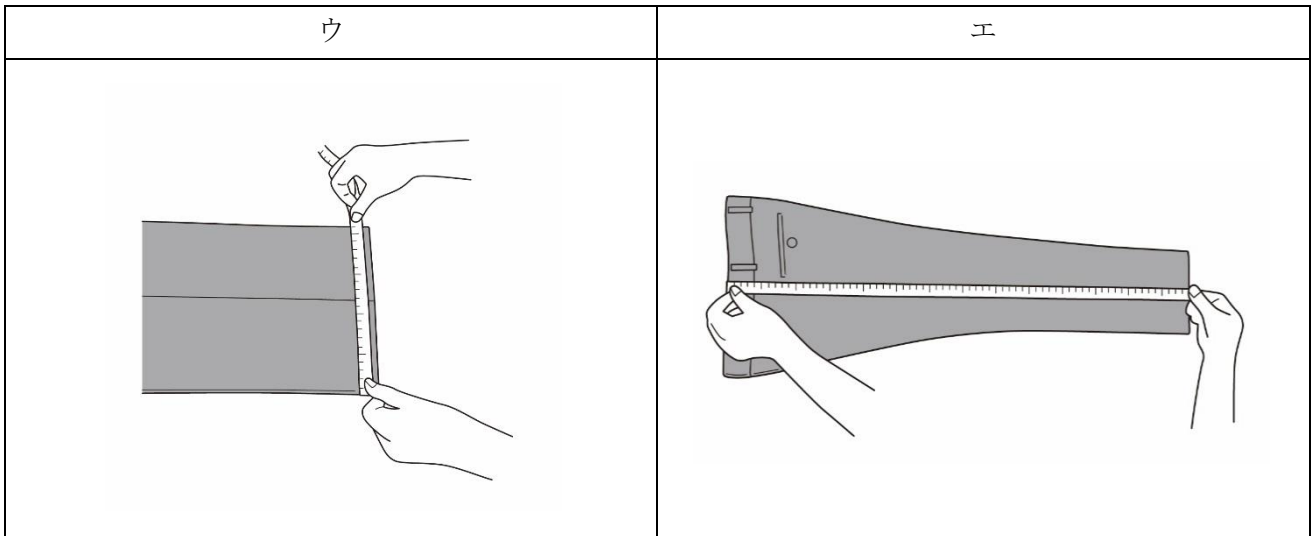
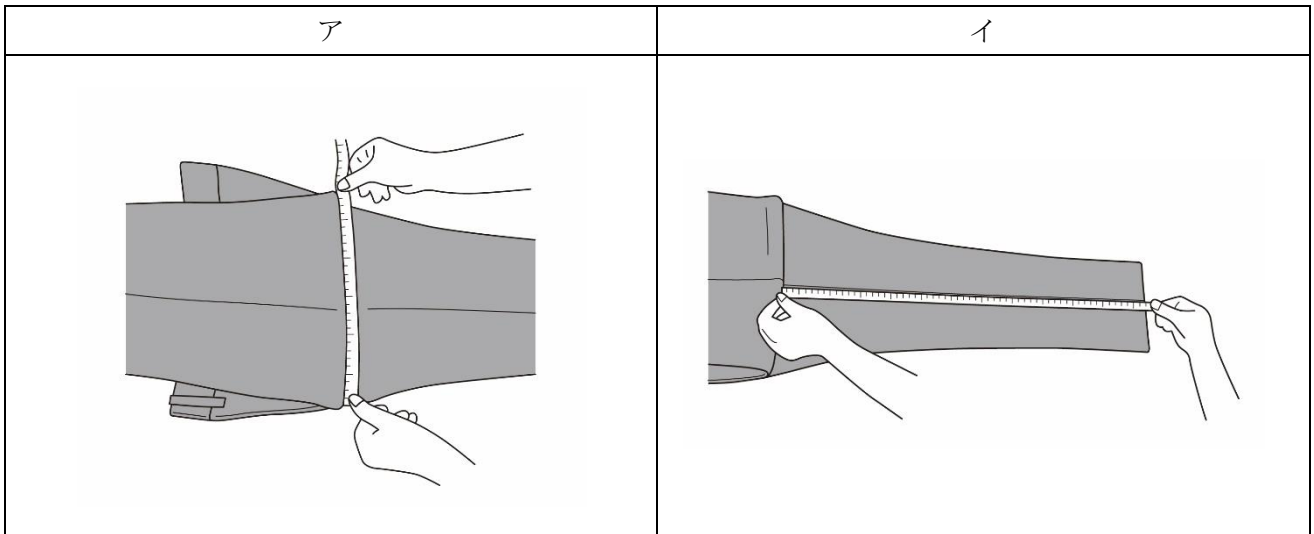
次の JIS サイズと採寸値に関する表の ( ) にあてはまる数値の正しい組み合わせを 1~4 から 1 つ 選びなさい。

	JIS サイズ	バスト (cm)	ヒップ (cm)
①	( ア ) R	74	( イ )
②	9 R	( ウ )	91
③	( エ ) R	89	( オ )

- |          |        |        |        |        |
|----------|--------|--------|--------|--------|
| 1. ア : 3 | イ : 85 | ウ : 83 | エ : 13 | オ : 95 |
| 2. ア : 5 | イ : 87 | ウ : 83 | エ : 11 | オ : 97 |
| 3. ア : 3 | イ : 87 | ウ : 86 | エ : 13 | オ : 97 |
| 4. ア : 5 | イ : 85 | ウ : 83 | エ : 11 | オ : 95 |

[問 24]

次の採寸方法で測定できるパンツの採寸箇所とその名称について、正しい組み合わせを 1～4 から 1 つ 選びなさい。



1. ア：渡り幅
2. ア：渡り幅
3. ア：股幅
4. ア：股幅

- イ：脚丈
- イ：股下
- イ：脚下
- イ：股下

- ウ：カブラ幅
- ウ：裾幅
- ウ：裾幅
- ウ：カブラ幅

- エ：着丈
- エ：総丈
- エ：総丈
- エ：着丈

[問 25]

次の試着に関する文章の正誤について、正しい組み合わせを1～4から1つ選びなさい。

- ア. 試着室にご案内する際は、圧迫感を与えないようにお客様の後ろを歩くと良い。
- イ. 商品のボタンやファスナーは外した状態にし、すぐに着られる状態にしてお渡しする。
- ウ. お客様が試着されている間に、コーディネート商品や靴などの小物を準備しておく。
- エ. お客様が試着室に入っている間は声をかけず、出られるまで近くで待機する。

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

[問 26]

次のコートのフィッティングポイントに関する説明について、( ) にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4から1つ選びなさい。

コートのフィッティングポイント

- ・お客様の肩先とコートの肩の位置が合っているか。
- ・襟が ( ア ) にフィットしているか。
- ・中に着用するものを考慮した上で、( イ ) に適切なゆとりがあるか。
- ・( ウ ) から袖口にかけて適度なゆとりがあるか。
- ・( エ ) がまっすぐ下りているか。

- |              |        |          |      |
|--------------|--------|----------|------|
| 1. ア：ネックライン  | イ：ウエスト | ウ：肘      | エ：脇線 |
| 2. ア：フェイスライン | イ：ウエスト | ウ：アームホール | エ：身頃 |
| 3. ア：フェイスライン | イ：身幅   | ウ：肘      | エ：身頃 |
| 4. ア：ネックライン  | イ：身幅   | ウ：アームホール | エ：脇線 |

[問 27]

次のジャケットのお直しについて説明した文章のうち、適切ではないものを1～4から1つ選びなさい。

1. 袖丈を出す場合、袖口に縫い代が十分にあるか、裏地が足りるかを事前に確認する必要がある。
2. 袖口に移動できないデザインが施されている場合、袖丈詰めを承ることはできない。
3. 袖丈詰めをする場合、袖口か上腕部分でピン打ちをするのが一般的である。
4. 袖口の詰め寸法が大きくなるほど袖口の幅が広くなり、全体のバランスが変わる可能性がある。

[問 28]

次のパンツのお直し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. 丈詰めをする際は、デザインや詰め寸法に関わらず、外側に折り出すのが良い。
2. センタープレスが入ったパンツの丈詰めをする場合、折山線をまたいでピンを打つのが良い。
3. 裾がダブルになったパンツの丈詰めをする場合、膝上あたりをつまんでピンを打つのが良い。
4. 丈詰めをする際は、素材に関わらず、裾を一周するように隙間なくピンを打つのが良い。

[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 ——