

1 1級接客販売（レディスファッション販売作業）技能検定試験の試験科目及びその範囲ならびにその細目

(1) 技能検定試験の合格に必要な技能及びこれに関する知識の程度

接客販売職種（レディスファッション販売作業）における上級の技能者が有すべき技能及びこれに関する知識の程度を基準とする。

(2) 試験科目及びその範囲

表1のとおりである。

(3) 試験科目及びその範囲の細目

表1のとおりである。

表1

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
<p>学科試験</p> <p>1 小売業としてのホスピタリティ精神の発揮</p> <p>(1) 顧客満足</p> <p>(2) 接客マナー</p> <p>(3) 業界知識</p> <p>2 企業倫理とコンプライアンス</p> <p>3 チームワークとコミュニケーション</p> <p>4 売場作り・商品陳列</p> <p>5 商品管理</p> <p>6 商品知識の習得と活用（婦人服）</p>	<p>顧客満足実現の重要性に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>接客マナーに関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>1 接客基本マナー</p> <p>2 多様なお客様（高齢者・障害者など）に対する接客対応方法</p> <p>3 外国人のお客様に対するの基本的な対応（挨拶・販売用語）</p> <p>小売業の動向、その他時事・トレンド情報に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>個人情報保護法、不当景品類及び不当表示防止法など、販売において問題となる法令に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>職場におけるコミュニケーションの基本（言葉遣い、会話のマナー、報告・連絡・相談）に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>レイアウト、陳列、ディスプレイに関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>在庫管理、商品ロス、販売に関する係数に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>1 婦人服の商品に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。</p> <p>(1) 商品知識</p> <p>① アイテム、デザイン、ディテール</p> <p>② ファッション（用語、服の歴史、デザイナーの特徴）</p> <p>③ フォーマルなどTPOに応じた服の選び方</p> <p>④ 季節ごとのファッショントレンド</p> <p>(2) 素材（糸・織物、ニット）、加工（染色、特殊加工）</p> <p>(3) 品質表示の読み取り方と、お手入れ方法</p> <p>(4) 服の構造・縫製の工程</p> <p>① 既製服の各パーツの名称と服のパターン（型紙）の構造</p> <p>② 縫製工程及び既製服の特徴</p> <p>③ 縫製技術の名称とその効果</p> <p>④ 商品の検品ポイント</p>

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
7 フィッティング技術（婦人服）	<p>2 婦人服のコーディネートに関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 体型の特徴に合ったコーディネートの注意点</p> <p>(2) トレンドを取り入れたファッションコーディネートのポイント</p> <p>1 婦人服のフィッティング技術に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。</p> <p>(1) 体のサイズ</p> <p>① ボディサイズの名称と採寸の仕方</p> <p>② 採寸した数値から、適切なサイズの見極め方</p> <p>(2) 服のサイズ</p> <p>① JIS サイズの表示</p> <p>② 服の採寸箇所の名称と採寸方法</p> <p>③ サイズ表示と実寸の関係</p> <p>④ 海外のサイズの見方</p> <p>(3) フィッティング</p> <p>① 基本アイテム（ジャケット、スカート、パンツ、シャツ）のフィッティングポイント</p> <p>② フィッティング後、そのサイズがお客様に合っているか判断するポイント</p> <p>(4) お直しの技術</p> <p>① 基本アイテム（ジャケット、スカート、パンツ、コート）の各箇所の丈詰め・出しのお直しの承り方</p> <p>② 基本アイテム（ジャケット、スカート、パンツ、コート）のお直しの許容範囲</p> <p>③ 加工伝票を使った、正しい縫製依頼の仕方</p> <p>2 特徴的な体型におこる不具合と、その補正方法に関し、一般的な知識を有すること。（いかり肩、なで肩、バストが大きい/小さい、反身体、屈伸体、ヒップが大きい/小さい 等）</p>
8 接客販売（婦人服） コンサルティングセールス	<p>コンサルティングセールスに関し、詳細な知識を有すること。</p>
9 店頭情報の収集と提案	<p>市場や店頭情報収集の必要性和ポイントに関し、一般的な知識を有すること。</p>
10 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大	<p>顧客管理と顧客基盤を拡大・拡大に関し、一般的な知識を有すること。</p>
11 クレーム、トラブル対応	<p>クレーム、トラブル対応に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>1 初期クレーム及び二次クレームの対応ポイント</p> <p>2 クレームの未然防止、再発防止のために必要な取り組み</p>
12 販売指導	<p>他のメンバーに対して販売スキルを指導・伝授するための効果的な手法に関し、一般的な知識を有すること。</p>

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
<p>実技試験</p> <p>1 小売業としてのホスピタリティ精神の発揮</p> <p>(1) 顧客満足</p> <p>(2) 接客マナー</p> <p>2 企業倫理とコンプライアンス</p> <p>3 売場作り・商品陳列</p> <p>4 商品知識の習得と活用（婦人服）</p> <p>5 フィッティング技術（婦人服）</p>	<p>顧客満足実現の重要性について理解し、接客の場面で実現できること。</p> <p>次に掲げる事項について接客の場面で実現できること。</p> <p>1 接客基本マナー</p> <p>2 常に周囲の手本になる表情・立ち居振る舞い・話し方など</p> <p>接客時の個人情報の取扱いが適切にできること。</p> <p>レイアウト、陳列、ディスプレイに関する基本知識を活用し、実践できること。</p> <p>1 婦人服に関し、次に掲げる事項についてお客様に的確な説明・提案ができること。</p> <p>(1) 商品知識</p> <p>① 商品全般</p> <p>② フォーマルなどTPOに応じた服の選び方</p> <p>③ 季節ごとのファッショントレンド</p> <p>(2) 素材(糸・織物、ニット)、加工(染色、特殊加工)</p> <p>(3) 品質表示・お手入れ方法</p> <p>① 品質表示に基づくお手入れ方法</p> <p>② お手入れに関するお客様の不安解消</p> <p>(4) 服の構造・縫製の工程</p> <p>① 既製服の各パーツと服のパターン(型紙)の構造</p> <p>② 縫製技術とその効果</p> <p>(5) コーディネート</p> <p>① 体型の特徴に合ったコーディネート の 注意点</p> <p>② トレンドを取り入れたファッションコーディネート</p> <p>フィッティング技術に関し、次に掲げる事項について実践できること。</p> <p>1 ボディサイズの正確な採寸</p> <p>2 採寸した数値から、適切なサイズの提案</p> <p>3 目測による体型の特徴も踏まえたサイズの提案</p> <p>4 服の採寸箇所の正確な採寸</p> <p>5 基本アイテム(ジャケット、スカート、パンツ、コート)のフィッティング</p> <p>6 フィッティング後のお客様へのサイズ適否の説明</p> <p>7 サイズ・デザインの異なる商品の中から、お客様の体型に合う商品の提案</p> <p>8 お直しの技術</p> <p>(1) 基本アイテム(ジャケット、スカート、パンツ、コート)の各箇所の文詰め・出しの提案</p> <p>(2) 基本アイテム(ジャケット、スカート、パンツ、コート)のお直しの許容範囲に基づくお直しの可否の判断</p> <p>(3) 正確で手際の良いお直し</p> <p>9 特徴的な体型におこる不具合とその補正方法のアドバイス(いかり肩、なで肩、バストが大きい/小さい、反身体、屈伸体、ヒップが大きい/小さい 等)</p>

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
<p>6 接客販売（婦人服） コンサルティングセールス</p> <p>7 店頭情報の収集と提案</p> <p>8 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大</p>	<p>顧客心理を深く理解し、高いレベルでのコンサルティングセールスを実践できること。（お客様の潜在的ニーズを把握することができる。お客様のお話を共感的に聴くことができる。）</p> <p>市場や店頭情報を収集し、接客に生かすことができること。</p> <p>顧客のリピート化のための知識を持ち、接客の場面で実践できること。</p>