

接客販売技能検定 2級レディスファッション販売作業 第8回（2023年度）実技試験

※赤字は、前回の試験からの変更点です。

1. 接客ロールプレイング試験の概要

(1) 手法

- ・接客ロールプレイング
- ・お客様役は、技能検定委員(女性)が担当します。

(2) 所要時間

- ・商材の確認 : 1.5 分間
 - ・ロールプレイング : 20 分間((標準時間))
- ※ロールプレイング開始後、15 分後に予鈴が鳴ります。25 分を経過した時点で試験終了といたします。

(3) 試験の課題

- ・販売員として相応しい接客マナーに基づき、お客様のニーズやサイズに合う商品を選び、着せ付けとフィッティング、そして必要なお直しを行います。

(4) 合格基準

- ・300 点満点の 210 点(70%)以上かつ接客項目が 72 点(60%)以上
- ・配点(知識 30 点・技術 150 点・接客 120 点)

(5) 当日実施するロールプレイングの流れ

- ① アプローチ
 - ② ニーズチェックにより、お客様に相応しい商品を選びます。
 - ③ お客様の体を採寸し、適切なサイズを選びます。
 - ④ お客様への着せ付けとフィッティングを行い、お直しの要・不要の判断をします。
 - ⑤ **お直し(ピンもしくはクリップ使用)を行い、お直し箇所・お直し寸法を確定します。**
 - ⑥ コーディネートやお手入れ等のお客様の質問に答えます。
 - ⑦ お客様のご要望に応じて商品の採寸を行います。
- * ⑦で終了とし、入金行為やお見送りは省略します。審査対象も上記①～⑦とします。

(6) 当日持参するもの

- ・採寸用メジャー
- ・ピンおよびピンクッション**もしくは、クリップおよびクリップケース(普段売場で使用しているものも可)**
- ・筆記具(消せるボールペンの使用は不可)

クリップ参考(例)

クリップ例1 (5.5cm程度)



クリップ例2 (2.5cm程度)



クリップ例3 (3.5cm程度)



クリップ例4 (1.8~2.5cm程度)



(7) 当日会場内に用意されているもの

- ・ロールプレイング用商材: ジャケット・パンツ・スカートのいずれか 4 アイテムを 2 サイズずつ 計 8 点
(受検者による使用アイテムの選択はできません)、その他コーディネート用のアイテム・インナー数点
- ・その他備品: ハンガーラック 1 台、フィッティングルーム 1 台、姿見 1 台、採寸用テーブル 1 台、
・ピンおよびピンクッション、クリップおよびクリップケース

(8) その他

- ・試験中のマスクの着用は個人の判断に委ねます。どちらを選択しても採点には影響ありません。
- ・ロールプレイング試験において、お客様役がマスク着用している場合があります。

2. 試験科目及びその範囲ならびにその細目

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
実技試験	
1 小売業としてのホスピタリティ精神の発揮	1 接客基本マナーを理解し、接客の場面で実現できること。 2 好印象を与える表情・立ち居振る舞い・話し方ができること。
2 企業倫理とコンプライアンス	接客時の個人情報の取扱いが適切にできること。
3 商品知識の習得と活用 (婦人服)	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。 (1) 商品全般 (2) 素材 (糸・織物、ニット)、加工 (染色、特殊加工) (3) 品質表示に基づくお手入れ方法 (4) 縫製工程及び縫製技術とその効果 (5) 体型の特徴に合ったコーディネート
4 フィッティング技術 (婦人服)	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。 1 ボディサイズの正確な採寸 2 採寸した数値を基に、適切なサイズの提案 3 服の採寸箇所の正確な採寸 4 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 5 フィッティング後の、お客様へのサイズ適否の説明 6 お直しの技術 (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・出しの正確なお直し (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 (3) 加工伝票を使った、正しい修理依頼の指示
5 接客販売 (婦人服) コンサルティングセールス	お客様のニーズを踏まえたコンサルティングセールスの基本を実践できること。(待機・アプローチ・ニーズチェック・商品提案・クロージング)
6 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大	接客を通じて、再来店を促すことができること。