

2 2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）における中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2のとおりである。

(3) 試験科目及びその範囲の細目

表2のとおりである。

表2

| 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概略の知識を有すること。</p> <p>1 接客基本マナー</p> <p>2 外国人のお客様に対しての基本的な対応（挨拶・販売用語）</p> <p>3 ご高齢のお客様、障害のあるお客様に対しての基本的な対応</p> <p>小売業の動向に関し、概略の知識を有すること。</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、概略の知識を有すること。</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、概略の知識を有すること。</p> <p>1 婦人服の商品に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) アイテム・デザイン・シルエット・ディテール</p> <p>(2) 素材（糸・織物、ニット）・加工（染色、特殊加工）</p> <p>(3) 品質表示の見方や、表示に基づく適切なお手入れ方法</p> <p>2 婦人服の構造・縫製の工程に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること。</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) 縫製工程及び縫製技術の名称とその効果</p> <p>(3) 商品の検品ポイント</p> <p>3 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) カラーの基本</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>7 フィッティング技術（婦人服）</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一般的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 採寸した数値と JIS サイズの関係</p> <p>(2) 服のサイズ</p> <p>① JIS サイズ表示（女性サイズのみ）</p> <p>② サイズ表示と実寸の関係</p> <p>③ 服の採寸箇所の名称と採寸方法</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、コート）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、概略の知識を有すること。（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> |
| <p>8 接客販売（婦人服）<br/>コンサルティングセールス</p> | <p>コンサルティングセールスに関し、一般的な知識を有すること。</p>   |
| <p>9 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大</p>            | <p>顧客管理と顧客基盤の維持・拡大に関し、概略の知識を有すること。</p>   |
| <p>10 クレーム、トラブル対応</p>               | <p>初期クレーム対応の方法に関し、概略的な知識を有すること。</p>  |
| <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 接客基本マナーを理解し、接客の場面で実現できること。</p> <p>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。</p>  |
| <p>2 企業倫理とコンプライアンス</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>3 商品知識の習得と活用（婦人服）</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) 商品全般</p> <p>(2) 素材（糸・織物、ニット）、加工（染色、特殊加工）</p> <p>(3) 品質表示に基づくお手入れ方法</p> <p>(4) 縫製工程及び縫製技術とその効果</p> <p>(5) 体型の特徴に合ったコーディネート</p>  |
| <p>4 フィッティング技術（婦人服）</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 採寸した数値を基に、適切なサイズの提案</p> <p>3 服の採寸箇所の正確な採寸</p> <p>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</p> <p>5 フィッティング後の、お客様へのサイズ適否の説明</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>5 接客販売（婦人服）<br/>コンサルティングセールス</p> <p>6 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大</p> | <p>6 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（文詰め・出し）の正確なお直し</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) 加工伝票を使った、正しい修理依頼の指示</p> <p>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<br/>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・<br/>クロージング）</p> <p>接客を通じて、再来店を促すことができること。</p> |