

# 第9回 接客販売技能検定 3級ギフト販売 学科試験

2024年6月7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

## 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]

次の顧客満足と販売員の対応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. 販売員の第一印象は、外見によって左右される。
- イ. どんなお客様に対しても、すべて同じ接客が求められる。
- ウ. ホスピタリティとは、販売員の自己犠牲の上に成り立つ。
- エ. お客様の話をよく伺い、何を求めているのかを察知する。

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

### [問 2]

次の電話のマナー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. 電話を受けるときは、いつもより声のトーンを明るめにする。
- イ. 取り次ぎ相手が見当たらない場合、しばらくお待ちいただくよう断ってから探す。
- ウ. 伝言を承る場合はメモを取り、面倒でも復唱する。

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

[問 3]

次の海外からのお客様への対応について説明した文章のうち、不適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 相槌で「Yes」は使わない。
2. なるべく目を合わせないようにする。
3. 言語による意思疎通ができない場合、ジェスチャーを使う。
4. 笑顔で挨拶をする。

[問 4]

商品につけられている次のマークの名称を 1～4 から 1 つ選びなさい。



1. ユニバーサルデザインマーク
2. バリアフリーマーク
3. グリーンマーク
4. エコマーク

[問 5]

次の年代のうち、「団塊の世代」にあたる人が生まれた時期を 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 1947 年～1949 年
2. 1965 年～1969 年
3. 1971 年～1974 年
4. 1987 年～2004 年

[問 6]

次の個人情報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. 個人情報を頂く場合は、その利用目的を書面によって明示しなければならない。
- イ. 名刺は個人情報にあたる。
- ウ. パスポートの番号だけでは個人情報とみなされない。

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

[問 7]

次の職場内のコミュニケーション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. 上司に売上報告をする際、結論から伝え、その後詳細について説明した。
- イ. 職場の人はいわば身内なので、お客様に対するような表情で明るく話す必要はない。
- ウ. 上司に注意されて落ち込んでいる後輩に、気にせず早く忘れるようにとアドバイスした。
- エ. 上司から連絡メールが届き、内容に目を通したが返信はしないでおいた。

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

[問 8]

交通トラブルで出勤時間に間に合いそうにないとき、同僚への連絡をするタイミングとして適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

- 1. 遅刻する可能性があるとは判明した時
- 2. 確実に遅刻することが判明した時
- 3. 本来出勤するはずの時間になった時
- 4. 遅れないよう最善を尽くすため、連絡はしない

[問 9]

次の文章は何について説明しているか、最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。

カテゴリーは異なるが関連性のある商品を組み合わせることで、売場に陳列することで、商品に新しい価値を付与し、お客様の購買意欲を高めることができる。

1. インストアマーチャンダイジング
2. ビジュアルマーチャンダイジング
3. ライフスタイルマーチャンダイジング
4. クロスマーチャンダイジング

[問 10]

次のうち、利益を増やすための直接的な施策にあたらないものを1～4から1つ選びなさい。

1. 値入率の高い商品を減らす
2. 広告宣伝費を減らす
3. 人件費を減らす
4. 万引きを防ぐ

[問 11]

次の掛け紙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. 贈答品を包む場合は、印刷掛け紙を用いるのが正式なしきたりである。
- イ. 上下は品物の寸法に合わせて掛け紙がはみ出ないものを選ぶ。
- ウ. 同じ用途で複数の商品を贈る際は、主たるいずれか1つに掛け紙を掛ける。
- エ. 掛け紙に書く、贈答の用途を表す言葉を「名入れ」という。

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

[問 12]

次の水引について説明した文章のうち、正しいものを1～4から1つ選びなさい。

1. 水引は、慶事と弔事のいずれの贈答にも使われる。
2. 水引の色は一色物と二色物の二種類あり、二色物の場合は正面の中央を挟んで向かって左側に濃い色がくるように結ぶ。
3. 片方を引くとほどける結び方を「蝶結び」もしくは「引き結び」という。
4. 和紙を「水に浸けて引き裂いて」作ったことから、「水引」と言われるようになった。

[問 13]

次ののし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。

のしとは「( ア )」を略したものである。品物が穢れていないことを表すために、「( イ )」を用いていたことが言われである。のしには「( ウ )」という意味合いがあることから、弔事には使わない。「のし」という字を書いて代用することを「( エ )」という。

- |            |          |         |        |
|------------|----------|---------|--------|
| 1. ア：あわびのし | イ：なまぐさもの | ウ：おめでたい | エ：文字のし |
| 2. ア：わらびのし | イ：山菜     | ウ：おめでたい | エ：折りのし |
| 3. ア：あわびのし | イ：なまぐさもの | ウ：引き延ばす | エ：文字のし |
| 4. ア：わらびのし | イ：山菜     | ウ：引き延ばす | エ：折りのし |

[問 14]

次のお正月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. 1月1日から7日までを松の内といい、年始の挨拶は元旦を避けて松の内までに済ませる。
2. お年始の挨拶で品物を渡すときは、「御年賀」「御年始」の掛け紙を掛ける。
3. 「七草がゆ」とは1年の無病息災を願って、松の内のいずれかの朝に食べるものである。
4. しめ飾りや門松は、松の内があけたらはずすのが一般的である。

[問 15]

次の文章のうち、お歳暮に関する説明として誤っているものを1~4から1つ選びなさい。

1. お歳暮は、中国から伝わった三元の一つの行事に由来する。
2. お歳暮は、12月25日頃までに贈るのがしきたりである。
3. 時期が過ぎた場合は、年明けに「御年賀」もしくは「寒中御見舞」で贈る。
4. 全国的に「御歳暮」の表書きを使用する。

[問 16]

次の帯祝いについて説明した文章のうち、( )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。)

帯祝いは、妊娠(ア)目の(イ)の日に行われます。妊婦がお腹に巻く腹巻を「(ウ)」といい、(ウ)を巻いて妊娠を祝い安産を願う行事です。かつては(エ)を行いましたが、現在は家族で簡単なお祝いをする程度です。

- |           |      |        |        |
|-----------|------|--------|--------|
| 1. ア： 3か月 | イ： 丑 | ウ： 岩田帯 | エ： 着帯式 |
| 2. ア： 3か月 | イ： 戌 | ウ： 祝い帯 | エ： 帯掛式 |
| 3. ア： 5か月 | イ： 丑 | ウ： 祝い帯 | エ： 帯掛式 |
| 4. ア： 5か月 | イ： 戌 | ウ： 岩田帯 | エ： 着帯式 |

[問 17]

次の出産祝い・出産内祝いについて説明した文章のうち、正しいものを1~4から1つ選びなさい。

1. 出産祝いは、出産の知らせを聞いてから2週間以内を目安としてお祝いを贈る。
2. 先様の了解を得れば、生まれる前に出産祝いを贈ってもよい。
3. 出産内祝いは、掛け紙とは別に生まれた子どもの名前を入れた命名札をつけることもある。
4. 2人目の子どもの出産内祝いは、いただいた金額の3分の1程度にする。

[問 18]

次の賀寿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。)

賀寿とは長寿のお祝いのことです。かつてはすべて ( ア ) で祝われていましたが、最近では ( イ ) で祝う方も多くなっています。(ア) で ( ウ ) 歳の還暦に始まり、年齢によって名称がつけられています。88 歳は、文字を分解すれば「八十八」となることから ( エ ) と言います。

- |          |       |      |      |
|----------|-------|------|------|
| 1. ア：数え年 | イ：満年齢 | ウ：61 | エ：米寿 |
| 2. ア：数え年 | イ：満年齢 | ウ：60 | エ：傘寿 |
| 3. ア：満年齢 | イ：数え年 | ウ：61 | エ：傘寿 |
| 4. ア：満年齢 | イ：数え年 | ウ：60 | エ：米寿 |

[問 19]

次の結婚祝い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. 結婚祝いは、挙式 1 か月前から挙式後 1 か月までに贈る。
- イ. 結婚祝いで品物を贈る場合の掛け紙は、夫婦水引といい 10 本蝶結びを使う。
- ウ. 結婚祝いの掛け紙の表書きは、「御結婚御祝」もしくは「寿」が一般的である。
- エ. 事前に結婚お祝いのご祝儀を渡していれば、挙式当日は改めて持参しなくてもよい。

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

[問 20]

次の婚礼の進物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. 結婚のお祝いとして、食器や漆器等は縁起が悪いので贈ってはいけない品物とされている。
- イ. 挙式をした夫婦から参列者へ贈る記念品のことを引出物という。
- ウ. 仲人へお礼をする場合の金封の体裁は、紅白 10 本結び切りのしありで「寿」もしくは「御礼」とする。
- エ. 式場へお礼をする場合の金封の体裁は、紅白 5 本蝶結びのしありで「御礼」とする。

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

[問 21]

次の結婚後の年数と結婚記念日の名称の組み合わせについて、誤っているものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

	結婚後の年数	名称
1	3 年目	木婚式
2	10 年目	錫婚式
3	30 年目	真珠婚式
4	50 年目	金婚式

[問 22]

次の文章のうち、仏式の葬儀に関する説明として正しいものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

- 1. 仏式の葬儀の流れは、通夜、告別式、葬儀の順に行うのが一般的である。
- 2. お通夜に参列した方に、焼香後軽い食事や飲み物を用意してもてなすことを「通夜ぶるまい」という。
- 3. お通夜と告別式の両方に参列する場合は、お通夜にも告別式にも香典を持参するのがマナーである。
- 4. 仏式の年忌法要は、一周忌のあとは亡くなった満 3 年目に三回忌を行う。

[問 23]

次の弔事の進物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. 会葬返礼品とは、通夜や告別式の際に参列者全員に持って帰っていただく品物のことである。
- イ. 香典返しは、いただいた香典の金額の3分の1から2分の1程度の品物をお返しするのが一般的である。
- ウ. 香典返しにふさわしい品物は、タオル・石鹸・お茶・シーツ・鯉節など、どの家庭でも使う実用品である。
- エ. 香典返しの表書きは全国的に「満中陰志」を使うことが多い。

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

[問 24]

次のキリスト教の葬儀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. キリスト教の葬儀は自宅で行うのが一般的である。
- イ. 亡くなった日を、カトリックでは「昇天記念日」または「帰天記念日」、プロテスタントでは「召天記念日」という。
- ウ. 仏式の法要にあたるものを、カトリックでは「記念式」、プロテスタントでは「追悼ミサ」という。
- エ. 参列者が仏式の香典にあたるものを持参する場合は、「御花料」という表書きにするとよい。

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

[問 25]

次の進物の体裁のうち、定年退職ではなく通常の退職の方へお祝いを贈る場合において最もふさわしいものを1～4から1つ選びなさい。

1. のしあり、水引は紅白5本蝶結び、表書きは「御退職御祝」とする。
2. のしあり、水引は紅白5本蝶結び、表書きは「御餞別」とする。
3. のしなし、水引は紅白5本結び切り、表書きは「御退職御祝」とする。
4. のしなし、水引は紅白5本結び切り、表書きは「御餞別」とする。

[問 26]

次の地鎮祭および上棟式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. 建物を建てる際は、地鎮祭、上棟式の順に行うのが一般的である。  
イ. 地鎮祭は一般的に神主が行う。柱や瓦などの建築資材を清め、工事の安全を祈願する儀式である。  
ウ. 上棟式は、骨格となる柱を立て終えた後、完成までの安全を祈願する儀式である。  
エ. 上棟式にお祝いを持参する場合は、「御祝儀」という表書きとする。

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

[問 27]

次のお見舞いに関する説明の正誤について、( )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。)

入院している知人にお見舞いを贈る場合、「(ア)」という表書きを使います。(ア)のお返しを贈る場合は「(イ)」という表書きを使います。「(ア)」「(イ)」ともに、掛け紙の水引は紅白5本結び切りですが、(イ)の掛け紙には、のしが(ウ)。

1. ア：御見舞      イ：快気内祝      ウ：つきます
2. ア：御見舞      イ：快気内祝      ウ：つきません
3. ア：快気祈願      イ：快気祝      ウ：つきます
4. ア：快気祈願      イ：快気祝      ウ：つきません

[問 28]

次の表書きのうち、学校や団体に品物を寄付する場合に最もふさわしいものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 寸志
2. 粗品
3. 感謝
4. 寄贈

[問 29]

次の接客場面におけるお客様の言葉は、購買心理プロセスのどの段階にあたるといえますか。最も適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

販売員：「こちらのバッグはたたむとコンパクトになりますし、しわにもなりにくい素材です。」

お客様：「本当ですね。旅行に持っていくと便利かも…。」

1. 比較
2. 注目
3. 欲望
4. 連想

[問 30]

次のうち、コンサルティングセールスのメリットについて述べている文章の正しい組み合わせを、1～4から1つ選びなさい。

- ア. 客単価を上げることができる
- イ. 接客時間を短縮できる
- ウ. 販売経験や知識がなくてもできる
- エ. お客様との関係性を深めることができる

1. アとイ
2. アとエ
3. イとエ
4. イとウ

—— 学科試験は以上です ——