

第9回 接客販売技能検定 3級メンズファッション販売 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

[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かと判明した時
- 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

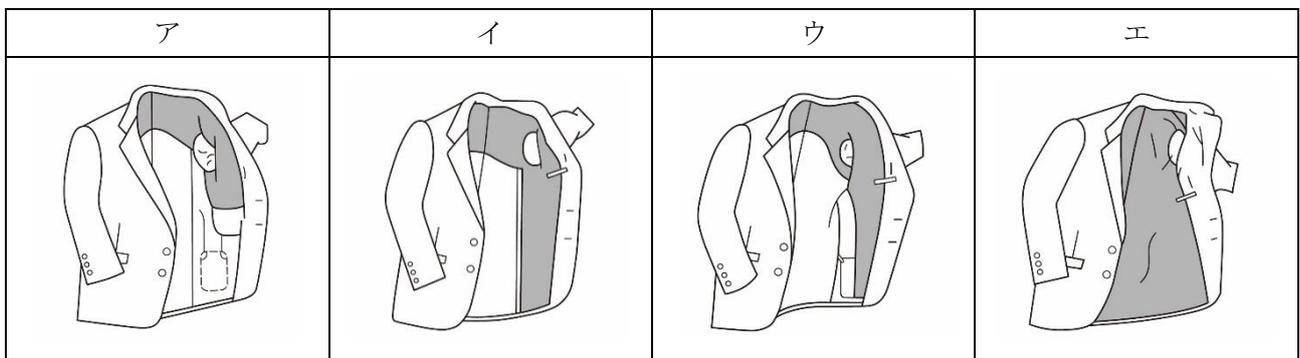
[問 10]

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]

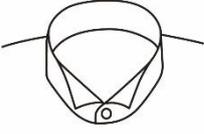
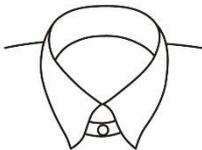
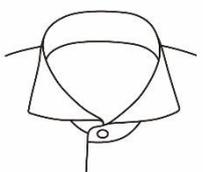
次の裏地のイラストと名称の組み合わせとして、正しいものを1~4から1つ選びなさい。



- | | | | |
|---------|-----------|------|------|
| 1. ア：肩裏 | イ：背抜き | ウ：半裏 | エ：総裏 |
| 2. ア：半裏 | イ：アンコン仕立て | ウ：肩裏 | エ：全裏 |
| 3. ア：肩裏 | イ：アンコン仕立て | ウ：半裏 | エ：総裏 |
| 4. ア：半裏 | イ：背抜き | ウ：肩裏 | エ：全裏 |

[問 12]

次のシャツの襟型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
			
襟先が小さく折れた立ち襟のこと。フォーマルシャツに用いられる。	襟先に穴を開け、身頃のボタンで留める襟型のこと。	襟羽根に紐状のつまみを付けた襟型のこと。つまみの上にネクタイを通す。	襟が180度近くまで開いた襟型のこと。

- | | | | |
|--------------|-------------|-----------|--------------|
| 1. ア：ウイングカラー | イ：ピンホールカラー | ウ：タブカラー | エ：ロングポイントカラー |
| 2. ア：タブカラー | イ：ピンホールカラー | ウ：ウイングカラー | エ：水平線カラー |
| 3. ア：タブカラー | イ：ボタンダウンカラー | ウ：ウイングカラー | エ：ロングポイントカラー |
| 4. ア：ウイングカラー | イ：ボタンダウンカラー | ウ：タブカラー | エ：水平線カラー |

[問 13]

次のネクタイ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
			
幅広でスカーフ状になったネクタイのこと。	蝶結びにするネクタイの総称。	先端が四角にカットされたネクタイのこと。	紐状のネクタイのこと。

- | | | | |
|--------------|---------|----------|---------|
| 1. ア：アスコットタイ | イ：リボンタイ | ウ：ナロータイ | エ：リングタイ |
| 2. ア：アスコットタイ | イ：ボウタイ | ウ：スクエアタイ | エ：ループタイ |
| 3. ア：スカーフタイ | イ：リボンタイ | ウ：スクエアタイ | エ：ループタイ |
| 4. ア：スカーフタイ | イ：ボウタイ | ウ：ナロータイ | エ：リングタイ |

[問 14]

次の綿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. 繊維の中が空洞になっているため空気を含み、冬は暖かく着ることができる。
- イ. 染色性・発色性に優れている。
- ウ. 繊維が丈夫で、洗濯をしてもしわになりにくく縮みにくい。
- エ. 肌触りが良い反面、静電気が起こりやすい。

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

[問 15]

次の染色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. 染色されたものの色の耐久度のことを「染色堅牢度」といい、等級の数字が小さいほど堅牢度が優れている。
- 2. 浸染のうち、「後染め」よりも「先染め」のものの方が多品種小ロットに対応しやすい。
- 3. アパレル製品の場合、生地段階で染色を行い、その後に精練という工程を踏むのが一般的である。
- 4. 捺染とは染料や顔料を用いて染め出すことをいい、プリントと同義である。

[問 16]

次の加工の説明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. 耐久性のある折目を付ける加工
- イ. 静電気で立たせた細かなパイルを生地に接着剤で貼り付ける加工
- ウ. 人工的に毛玉を作り、着古した雰囲気を出す加工
- エ. 綿やレーヨンに化学処理を施し、麻のような外観にする加工

- | | | | |
|-------------|----------|---------------|--------|
| 1. ア：しわ加工 | イ：エンボス加工 | ウ：ストーンウォッシュ加工 | エ：樹脂加工 |
| 2. ア：プリーツ加工 | イ：エンボス加工 | ウ：ストーンウォッシュ加工 | エ：擬麻加工 |
| 3. ア：プリーツ加工 | イ：フロック加工 | ウ：ピリング加工 | エ：擬麻加工 |
| 4. ア：しわ加工 | イ：フロック加工 | ウ：ピリング加工 | エ：樹脂加工 |

[問 17]

次の繊維と指定用語の組合せとして、正しいものを1～4から1つ選びなさい。

- ア. 絹
- イ. 亜麻
- ウ. ナイロン繊維
- エ. ポリウレタン系合成繊維

- | | | | |
|-----------|-------|---------|----------------|
| 1. ア：シルク | イ：リネン | ウ：ナイロン | エ：ポリウレタン |
| 2. ア：Silk | イ：リネン | ウ：合成繊維 | エ：ポリエステル |
| 3. ア：絹 | イ：ラミー | ウ：ナイロン | エ：POLYURETHANE |
| 4. ア：シルク | イ：ラミー | ウ：NYLON | エ：Polyurethane |

[問 18]

次の洗濯方法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. 汗やジュースの汚れは水洗いで落とすことができる。
- イ. 塩素系漂白剤は染色物に対する影響が強いため、色柄物の衣類への使用は避けた方が良い。
- ウ. ドライクリーニングでは溶剤を使用するため、水に弱い衣服でも洗濯することができる。
- エ. 取扱い表示の  マークは、家庭で水洗いができることを表している。

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

[問 19]

次のウール製品のお手入れ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. カビの発生を防ぐためには、着用後すぐにクローゼットにしまうのが良い。
- イ. 着用後にブラッシングすることで、ホコリを落とすだけでなく毛玉を防止する効果がある。
- ウ. 蛍光灯でも長時間当たると変色する可能性がある。
- エ. 衣服の肩幅よりも小さいサイズのハンガーに掛けることで、型崩れを防止することができる。

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

[問 20]

次の検品の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。

商品を検品する場合、(ア) から (イ) へ、前から後ろへ、表から裏へという順序で行うと見落としを防ぐことができます。ジャケットであれば「襟→(ウ)→(エ)→両袖→裏側」の順に確認します。

- | | | | |
|--------|-----|--------|--------|
| 1. ア：上 | イ：下 | ウ：前身頃 | エ：後ろ身頃 |
| 2. ア：上 | イ：下 | ウ：後ろ身頃 | エ：前身頃 |
| 3. ア：下 | イ：上 | ウ：前身頃 | エ：後ろ身頃 |
| 4. ア：下 | イ：上 | ウ：後ろ身頃 | エ：前身頃 |

[問 21]

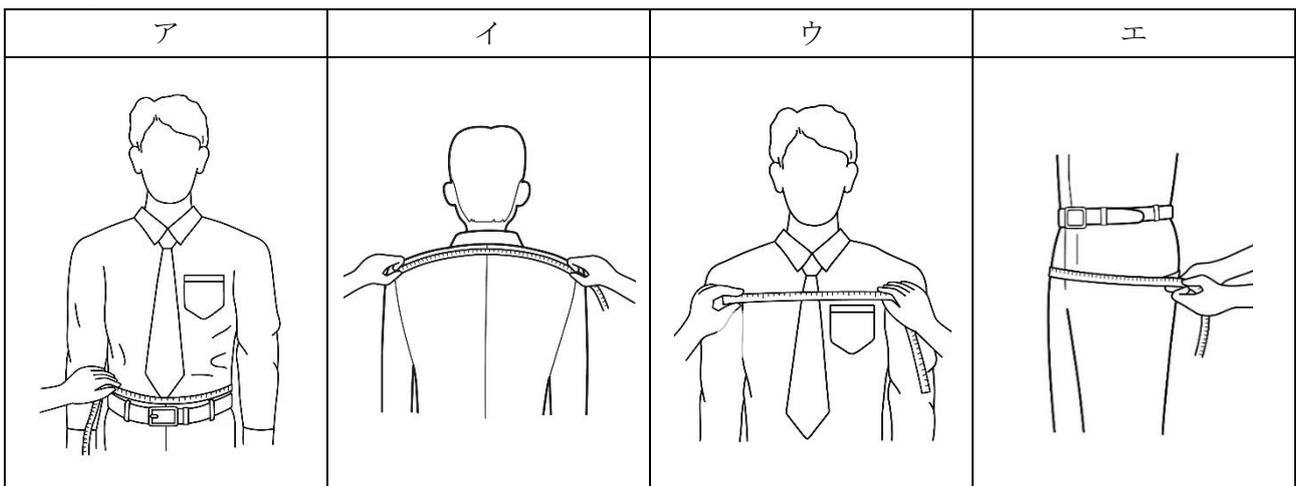
次の採寸方法に関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを1~4 から1つ選びなさい。

採寸をする場合、上半身は(ア)の上から、下半身はスラックスの上から行うのが一般的です。販売員はお客様の(イ)に立ち、お客様に圧迫感を与えないよう注意します。基本的な採寸ポイントとして、首の付け根の後ろ中心を(ウ)、肩先の骨の位置を(エ)と呼びます。

- | | | | |
|------------|-------|--------------|--------------|
| 1. ア：インナー | イ：斜め前 | ウ：バックネックポイント | エ：サイドネックポイント |
| 2. ア：ワイシャツ | イ：斜め前 | ウ：バックネックポイント | エ：ショルダーポイント |
| 3. ア：インナー | イ：正面 | ウ：ネックポジション | エ：ショルダーポイント |
| 4. ア：ワイシャツ | イ：正面 | ウ：ネックポジション | エ：サイドネックポイント |

[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：ウエスト | イ：身幅 | ウ：胸回り | エ：腰回り |
| 2. ア：中胴 | イ：肩幅 | ウ：胸回り | エ：ヒップ |
| 3. ア：ウエスト | イ：肩幅 | ウ：胸幅 | エ：ヒップ |
| 4. ア：中胴 | イ：身幅 | ウ：胸幅 | エ：腰回り |

[問 23]

次の J I S サイズ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. サイズは体型調査に基づき設定されているため、当初のものが永続的に使用される。
2. J I S では衣服そのものの寸法を表示する「衣料寸法表示」が用いられている。
3. J I S のサイズ表示には、「体型区分表示」「単数表示」「範囲表示」の種類がある。
4. 日本国内で販売される衣料品には、J I S に基づくサイズ表示を用いるよう法律で定められている。

[問 24]

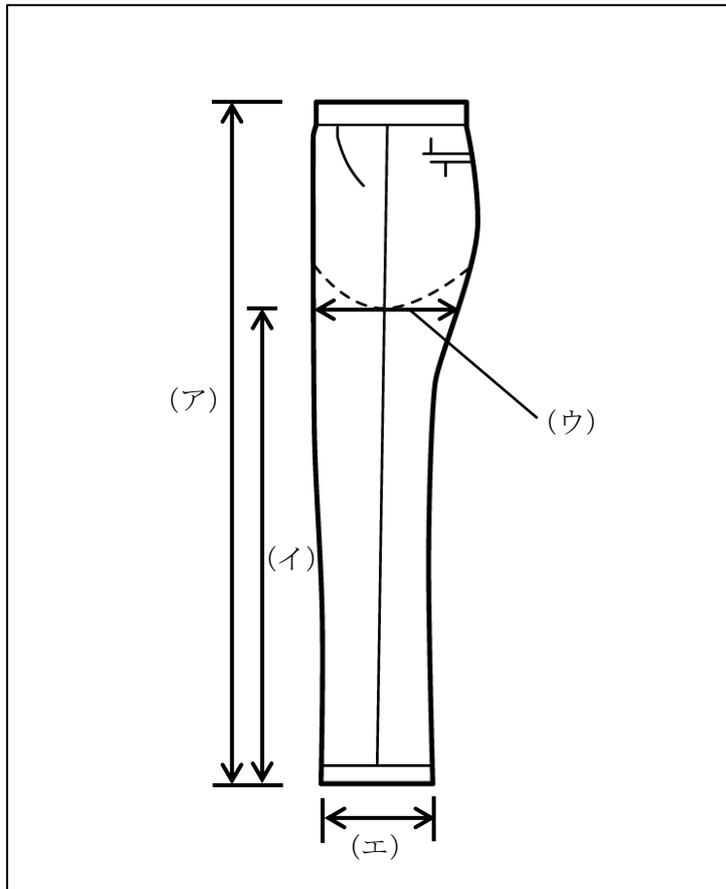
次の採寸値を三元表示で表したとき、適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

採寸値：チェスト 9 6 cm、ウエスト 8 4 cm、身長 1 7 5 cm

1. 9 6 Y 5
2. 9 6 A B 6
3. 9 6 Y A 5
4. 9 6 A 6

[問 25]

次のア～エが示す採寸箇所にあてはまる名称について、正しい組み合わせを1～4から1つ選びなさい。



- | | | | |
|---------|------|-------|--------|
| 1. ア：総丈 | イ：股下 | ウ：渡り幅 | エ：裾幅 |
| 2. ア：着丈 | イ：股下 | ウ：股幅 | エ：カブラ幅 |
| 3. ア：着丈 | イ：脚丈 | ウ：渡り幅 | エ：裾幅 |
| 4. ア：総丈 | イ：脚丈 | ウ：股幅 | エ：カブラ幅 |

[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。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

コートのフィッティングポイント

- ・お客様の (ア) とコートの (ア) が合っているか。
- ・中にジャケットを着る場合、ジャケットの裾が (イ) か。
- ・ボタンをかけた状態で、(ウ) に適度なゆとりがあるか。
- ・前の (エ) が開かず、きれいにおさまっているか。

- | | | | |
|---------|---------|-------|---------|
| 1. ア：肩幅 | イ：出ている | ウ：脇 | エ：ゴージ |
| 2. ア：肩幅 | イ：隠れている | ウ：胸回り | エ：打ち合わせ |
| 3. ア：背中 | イ：隠れている | ウ：脇 | エ：打ち合わせ |
| 4. ア：背中 | イ：出ている | ウ：胸回り | エ：ゴージ |

[問 27]

次のピン打ち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. ピン打ちをする際は、お客様を動かすのではなく販売員が動く。
- イ. 袖丈詰めをする場合、ピンは横方向に打つのが原則である。
- ウ. 薄い素材の場合、ピンの間隔を狭くすると仕上がりが美しくなる。
- エ. 打ったピンの先を、裾や袖口よりも出すよう打つと安全性が高まる。

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

[問 28]

次のパンツのお直し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. 裾上げを行う際は、裾の位置でピンを縦方向に打つ。
- イ. 裾にピンを打つ場合、折山線をまたぐようにすると良い。
- ウ. ウエスト詰めでは、原則として後ろ身頃のベルト部分にピンを打つ。
- エ. ウエストを出すときは、初めに後ろ中心から出し、足りない場合は左右の脇を使って出す。

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

[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 ——