

第9回 接客販売技能検定 3級ギフト販売 実技試験

2024年6月7日 実施

注意事項

- ①試験時間は20分です。
- ②本試験は選択式で、20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]

次の会話は販売員とお客様のやり取りです。お客様から次のように尋ねられたときの販売員の言葉として最も不適切なものを1～4から1つ選びなさい。

販売員：「いらっしゃいませ。」

お客様：「型番〇〇のMサイズはありますか？」

1. 「〇〇のMサイズでございますね。」
2. 「どちらでご覧になりましたか？」
3. 「少々お待ちくださいませ。」
4. 「ただ今在庫を確認致します。」

[問 2]

接客時の敬語の使い方として最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。

販売員：今はこの色、結構人気じゃないですか？とてもお勧めです。

1

お客様：じゃあ、こちらにします。プレゼント用に包んでください。

販売員：了解です。包装紙はこちらの色でよろしかったですか？

2

3

お客様：はい。

販売員：では、少々お待ちくださいませ。

4

[問3]

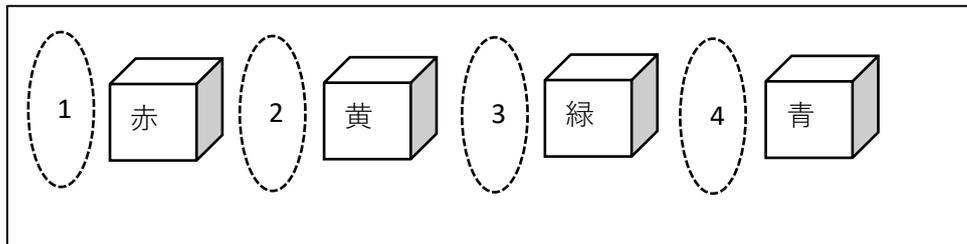
次の販売員の対応に関する正誤について、正しい組み合わせを1~4から1つ選びなさい。

- ア. 自分の体験を根拠に、「肌が10年若返る」という説明をPOPに記載した。
- イ. セールの最終日は明日だが、売り上げ確保のために、今日が最終日であるとお客様に伝えた。
- ウ. セール時にお客様から元の値段を聞かれたので、セール前の価格を調べて答えた。
- エ. 人気の商品を販売するにあたり、「お一人様1点まで」と店の宣伝物にてあらかじめ告知した。

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

[問4]

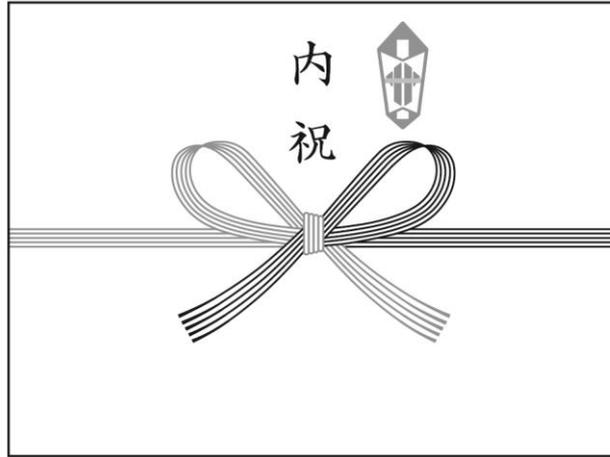
同じ型で色違いの商品（オレンジ）が入荷した場合に陳列する場所として適切なスペースを、1~4から1つ選びなさい。



※  は商品を示す

[問 5]

次の掛け紙について、お客様に対する販売員の説明として正しいものを1~4から1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

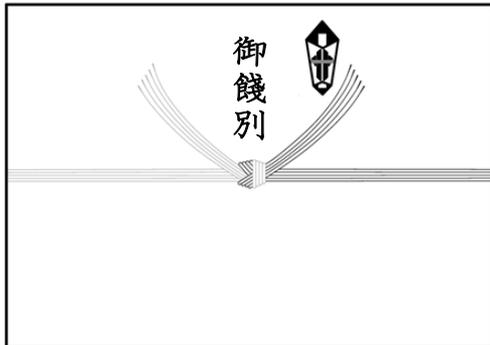


1. いただいたお祝いのお返しをする場合には、このように「内祝」という表書きを uses.
2. 「内祝」の掛け紙は、のしが付く場合と付かない場合があります。
3. 「内祝」の掛け紙の水引は、一般的にすべて蝶結びです。
4. 品物の裏側でこの掛け紙が重なる場合は、裏側から見て右を内側、左を外側にして重ねます。

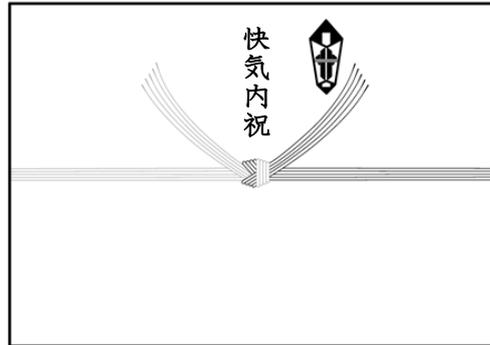
[問 6]

次の掛け紙のうち、水引・のしと表書きの組み合わせとして誤っているものを 1~4 から 1 つ選びなさい。(ただし、水引の色はすべて紅白とする。)

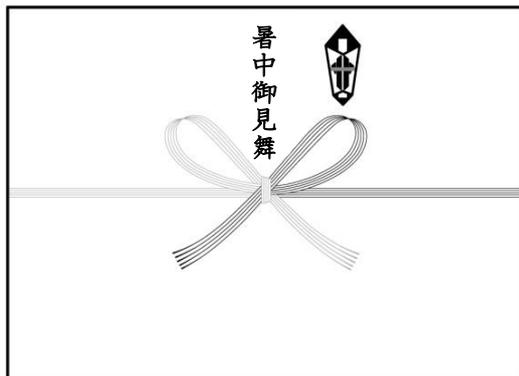
1.



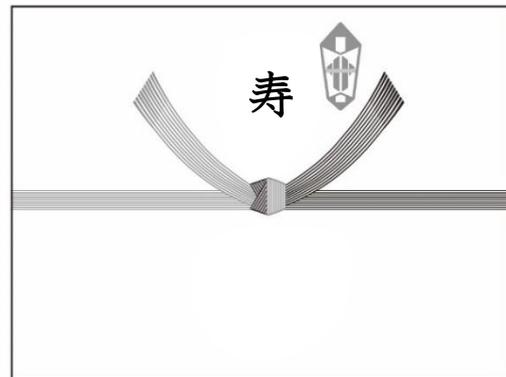
2.



3.

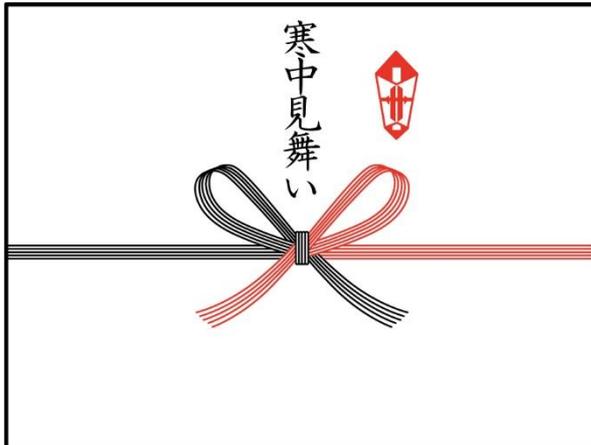


4.



[問 7]

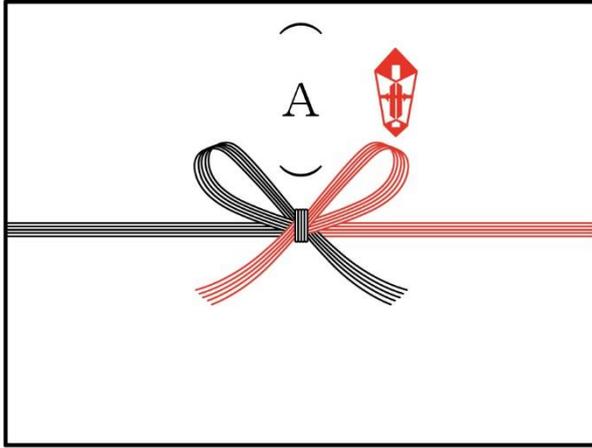
進物の贈答に関する相談を受けて次のイラストの掛け紙をおすすめする際、販売員の説明として最もあてはまるものを1~4から1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)



1. 「しばらくお中元やお歳暮を贈っていない方へは、年明けにこちらの掛け紙を使うのが一般的です。」
2. 「寒い時期にお互い無事で過ごせるようにという気持ちを込めて、12月上旬から2月末にかけてこちらの掛け紙を使って贈り物をします。」
3. 「先様が忌中でお歳暮の贈答を控えるようであれば、忌明け後で、松の内があけてから立春までにこちらの掛け紙でお贈りするといいです。」
4. 「年が明けて、松の内まではこちらの掛け紙を使ってご挨拶に伺うといいですよ。」

[問 8]

お客様から「親戚の子が生まれてもうすぐ 30 日目を迎えるので、神社へお参りをすることになりました。何かお祝いの品を贈りたいのですが、掛け紙はどのようにしたらいいでしょうか。」と相談を受けました。次の掛け紙の空欄 A に入る表書きのうち最も適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)



1. 御帯祝
2. 孫祝い
3. 御初膳御祝
4. 祝 御宮参

[問 9]

お客様から、「甥が中学校を卒業し、高校へ入学することになりました。お祝いを贈りたいのですがどうしたらいいでしょうか。」と相談されました。販売員の説明として最も適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 「卒業祝いと入学祝いの両方を差し上げるのが一般的です。卒業祝いは卒業式の前に入学祝いは入学式の後に贈るといいですよ。」
2. 「一般的には卒業祝いより入学祝いを優先してお贈りする方が多いです。入学祝いは入学式の前に贈るといいですよ。」
3. 「一般的には入学祝いより卒業祝いを優先してお贈りする方が多いです。卒業祝いは卒業式の前に贈るといいですよ。」
4. 「親戚のお子様には卒業祝いも入学祝いも贈らないのが一般的です。」

[問 10]

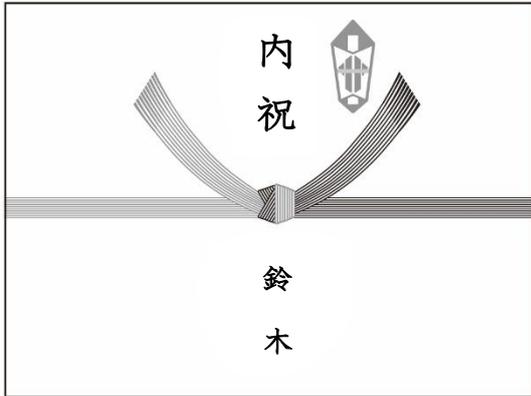
女性のお客様から「友人の結婚披露宴に招待され出席しようと思うのですが、何か気を付けることはありますか。」と相談を受けました。販売員の説明として適切でないものを1～4から1つ選びなさい。

1. 「招待状の返信については、届いてから1週間以内になるべく早くお送りしたほうがいいですよ。」
2. 「当日の服装は黒を避けて、白か明るめの色で露出の少ないワンピースがふさわしいですよ。」
3. 「結婚のお祝いの品物は、当日式場には持参せず、挙式の1週間ぐらい前までに自宅にお送りするといいですよ。」
4. 「当日金封を持参する場合は、ふくさに包んでいくといいですよ。」

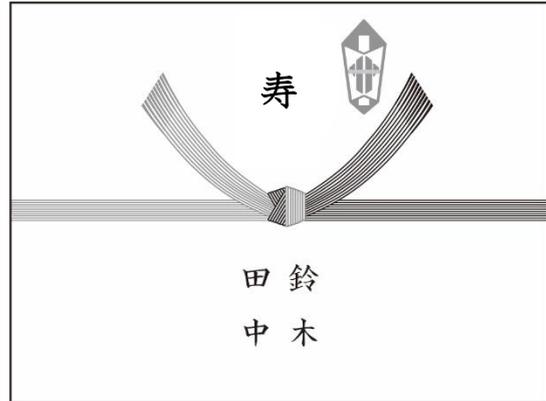
[問 11]

お客様から結婚祝いのお返しについて相談されました。販売員の説明として、最もふさわしいものを1～4から1つ選びなさい。(ただし、新郎の苗字が「鈴木」、新婦の苗字が「田中」とする。水引の色は紅白とする。)

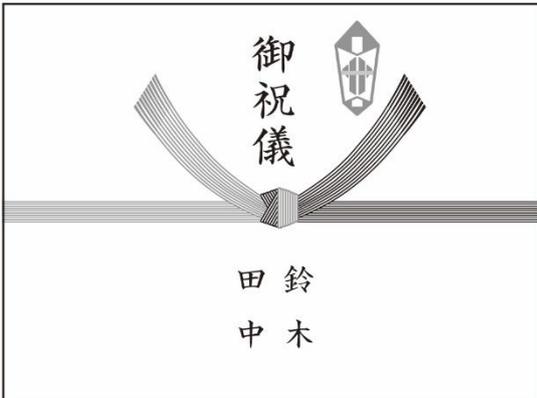
ア.



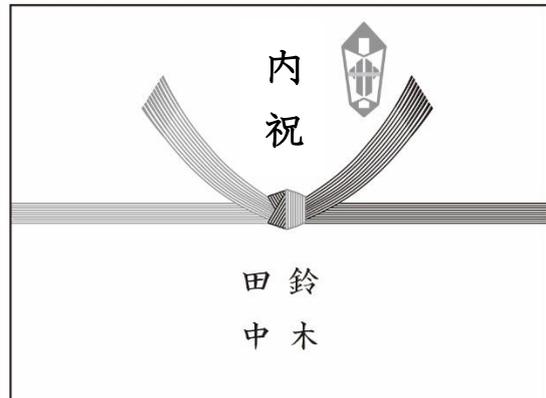
イ.



ウ.



エ.

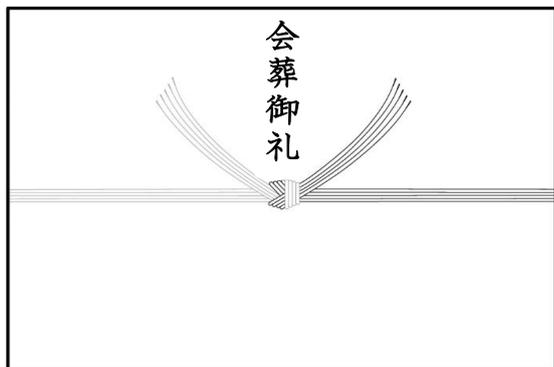


1. 「披露宴に出席された方へは、当日の引き出物として「ア」の体裁でお渡しします。」
2. 「披露宴に出席されない方へは、挙式当日までに届くように「イ」の体裁でお贈りします。」
3. 「披露宴に出席されない方へは、挙式後1か月後までに「ウ」の体裁でお贈りします。」
4. 「披露宴に出席されない方へは、挙式後1か月後までに「エ」の体裁でお贈りします。」

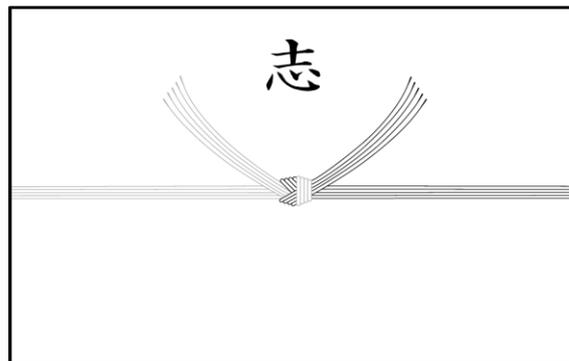
[問 12]

お客様から、「忌明けに香典返しとして品物を贈る場合、どのような掛け紙にすればいいですか。」と相談されました。ア～エのうち、使ってよい表書きをすべて選んでいるものを1～4から1つ選びなさい。(ただし、葬儀は仏式、水引の色は黒白とする。)

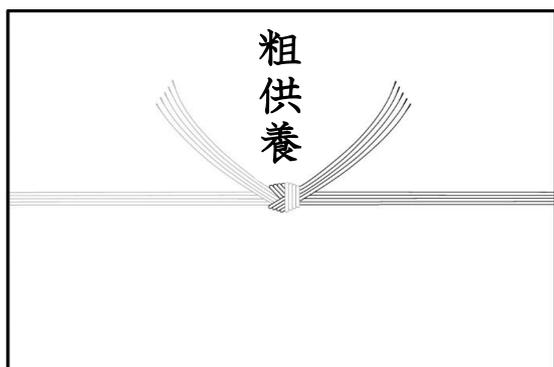
ア.



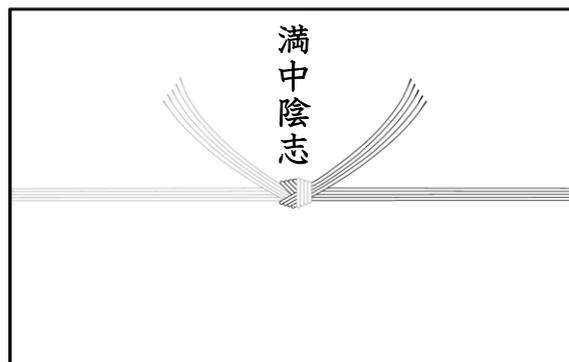
イ.



ウ.



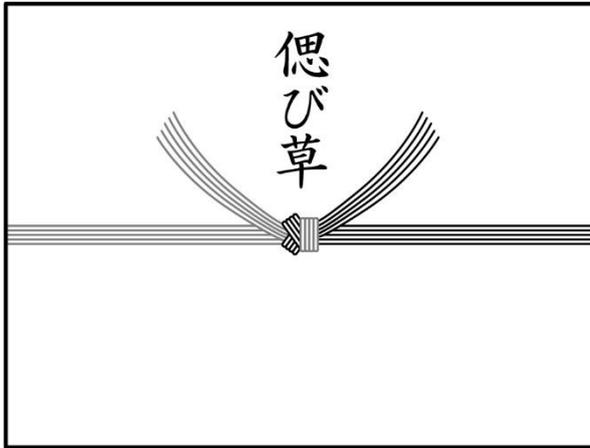
エ.



1. ア、イ、ウ、エ
2. イ、ウ、エ
3. イ、エ
4. イ

[問 13]

お客様から弔事の進物に関する相談を受け、下記の掛け紙を提案しました。ア～エのうち、使ってよい用途をすべて選んでいるものを1～4から1つ選びなさい。(ただし、葬儀は神式、水引の色は黒白とする。)



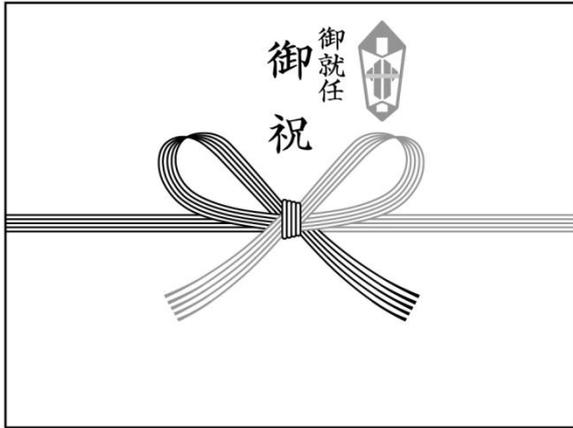
- ア. 「葬場祭の参列者へ、会葬のお礼として品物をお渡ししたいです。」
- イ. 「十日祭に参列するので、何かお供えを持参したいです。」
- ウ. 「五十日祭が済んだので、それをお知らせする挨拶状と共にお返しの品を贈りたいです。」
- エ. 「一年祭に参列できないので、お供えの品を贈ろうと思っています。」

- 1. ア、イ、ウ、エ
- 2. ア、ウ、エ
- 3. ア、ウ
- 4. ア

[問 14]

お客様から、「お取引先の常務が社長になったと聞き品物を贈りたいと思います。どのような掛け紙にすればいいですか。」と相談されました。掛け紙として最もふさわしいものを1～4から1つ選びなさい。
(ただし、水引の色は紅白とする。)

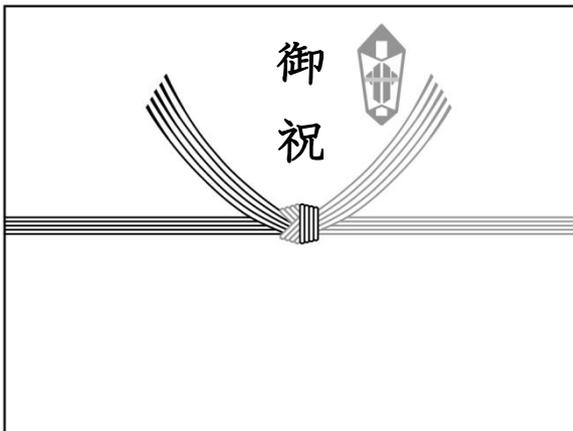
1.



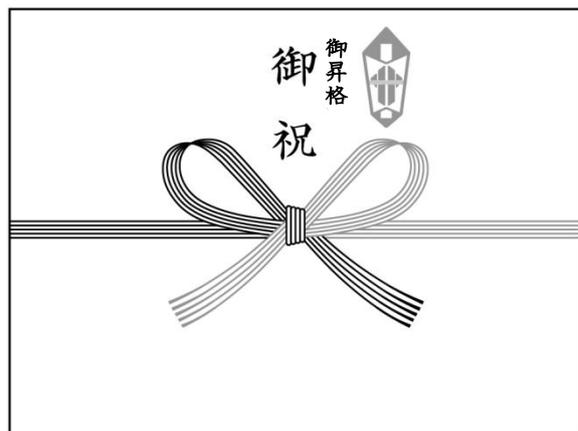
2.



3.



4.



[問 15]

あなたは進物売場の販売員です。「出産祝いのお返しを買いにきました。」とおっしゃるお客様への対応としてふさわしくないものを1～4から1つ選びなさい。

1. お子様がいつ産まれたか、性別は男女どちらかを聞きながら、お客様のご出産と一緒に喜ぶ。
2. お客様が先様に贈りたいと思っているもの、何かお考えのものがあるかを尋ねる。
3. 難産だったか、退院はいつだったかなどを出産の状況を詳しくお聞きした上で、「おめでとうございます。」と伝える。
4. お客様と先様がどのようなご関係なのか、どのようにお渡ししたいかを尋ねる。

[問 16]

あなたは進物売場の販売員です。次のようなお客様に対して、どのような対応をとりますか。最もふさわしいものを1～4から1つ選びなさい。

お客様： 店頭ディスプレイしているホーロー鍋を見て立ち止まり、鍋を持ち上げるしぐさをして
いる。

1. お客様が商品から手を離すまで声を掛けず、距離を取って商品整理を続ける。
2. ディスプレイしている鍋と同じものを手に持って、笑顔で見つめ声をかけられるのを待つ。
3. 「こちらのお鍋は重いですので、こちらの軽い方がお勧めですよ。」と別の鍋を見せる。
4. 「少し重みはありますが、カレーや煮込み料理がとておいしくできるお鍋です。」と声をかける。

[問 17]

次の会話は、進物売場の販売員とお客様とのやり取りです。この中に販売員の受け答えとしてふさわしくない対応が見られます。その理由として最もあてはまるものを1～4から1つ選びなさい。

お客様：「同僚の退職お祝いを探しているんです。」

販売員：「そうですか。どのようなものを贈りたいとお考えですか。」

お客様：「何を贈ったらいいか迷ってしまって。

せっかく贈るので、何か記念になるものがないかなとは思っています。」

販売員：「そうですか、退職ですとしばらくはゆっくりされるでしょうから、ご自宅でくつろぐのに使うマグカップはいかがでしょう。」

お客様：「……」

1. 初めにご予算を聞いていない。
2. 退職祝いにふさわしくないものを提案している。
3. 先様の状況をきちんと聞かず、決めつけて商品提案をしている。
4. ゆっくりされる方にマグカップはふさわしくない。

[問 18]

イヤホンをつけたままご来店されたお客様への対応として、最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。

1. 普通の声量でアイコンタクトを取りながら挨拶をして反応を見る。
2. こちらの声が聞こえるように、近寄って大きな声で挨拶をする。
3. あえて目を合わせないようにして、声をかけない。
4. 「何かお探しですか？」と質問をしてイヤホンを外すよう促す。

[問 19]

次の会話は販売員とお客様のやり取りです。() にあてはまる販売員の提案として適切でないものを1~4 から1つ選びなさい。

お客様：「ずっとダイエットをしてきたから、今日だけは解禁して食べたいものを食べようと思って。」

販売員：「お客様自身へのご褒美ですね。では、()」

1. 普段召し上がれないようなものがよろしいですね。
2. こちらでしたら、カロリー控えめです。
3. 今 SNS でも話題になっている、こちらの商品はお勧めです。
4. これまで我慢されていたものはありますか？

[問 20]

次のイラストのように、お買い上げになったお客様をお見送りのため売場出口まで案内しようとしたら、「ここでいいですよ。」と言われました。そのときの販売員の対応として最も適切なものを1~4 から1つ選びなさい。



1. 「申し訳ないのですが、決まりですので」といって、出口まで案内する。
2. 「そうおっしゃらずに」といって、出口まで案内する。
3. 「ではこちらで失礼いたします」といって、その場で普段通りのお見送りをする。
4. 「かしこまりました」といって、その場で黙ってお買い上げ品をお渡しする。

—— 実技試験は以上です ——