

試験結果（2024年10月実施）

（一社）日本百貨店協会

■実技試験

【1級】

科目	受検者数	合格者数	合格率
レディースファッション販売	5	0	0.0%
メンズファッション販売	2	0	0.0%
ギフト販売	22	8	36.4%
合計	29	8	27.6%

【2級】

科目	受検者数	合格者数	合格率
レディースファッション販売	17	9	52.9%
メンズファッション販売	17	12	70.6%
ギフト販売	106	35	33.0%
合計	140	56	40.0%

累計認定者数（2024年11月29日現在）

1級	2級	3級	合計
355	4833	1052	6240

※1、2級は特例講習による移行者を含む

※作業（科目）で集計しています

接客販売技能検定 第9回 1級実技試験 総評

【レディスファッション販売】

会話はあり、ニーズチェックもしていますが、自分の勧めたいものを提案する受検者が多く、聞いたニーズをしっかりと受け止めた上での提案まで至っていませんでした。体型の悩みの質問についても、一般的な解消方法にとどまっており、目の前のお客様の悩み事を解決する提案はできていません。1級には、お客様へ寄り添うことと、専門知識を発揮していくことの両方が求められます。サイズ提案は目測でも採寸値からでも構いませんが、お客様の体を採寸する場合には正確さが求められます。不正確さが目立ちました。

【メンズファッション販売】

販売経験が豊富で、基本的なスーツの販売スキルはお持ちです。ニーズチェックは早めにはしていますが引き出しが浅いため、ニーズに合った、説得力のある商品提案までは至っていません。スーツのサイズ提案、お直し、体型補正など技術は持ち合わせておりお客様への説明もできています。1級としての専門性（商品知識・コーディネート・トレンド・お直しの技術）は、目の前のお客様のご要望を把握してこそ発揮できるものです。ニーズチェックの力を磨くことが求められます。

【ギフト販売】

全体的に丁寧で共感的な接客が出来ていました。先様のことはしっかり聞き出しができていた方が多かったですが、贈り主のニーズはもう少し聞き出しが欲しいです。ギフト販売の1級には、進物贈答の深い知識と商品提案の奥行きが求められますが、合格に達していない方は「商品知識はあるが、進物の知識が浅い」「商品知識の掘り下げが不足」「提案した商品が聞き出したニーズに合っていない」など、総合力で不足が見られます。今回合格した方は、正しく深い進物の知識を持ち、提案する商品についても魅力的に語る事ができているとともに「なぜこの商品がお勧めなのか」という根拠のある商品提案ができていました。

以上