

第 10 回 接客販売技能検定 1 級メンズファッション販売 学科試験

2025 年 6 月 13 日 実施

注意事項

- ①試験時間は 60 分です。
- ②本試験は選択式・記述式で、40 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（フリガナ）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解答用紙への記入は丁寧に行ってください。欄外に記入された場合や文字が読み取れない場合、解答は無効になります。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]

身だしなみの整っていない新人スタッフに対し、どのように改善を求めるのがよいか。不適切なものを2つ選びなさい。

1. 身だしなみを整えることによって、お客様がどのように感じるのかを伝える。
2. お客様から見てあなたは店の代表であり、その印象が店の印象になると伝える。
3. 服装の乱れは心の乱れであるから、あなたの気持ちに問題があると伝える。
4. どこをどのように整えるとよいのか、よい例を写真などのサンプルを示して伝える。
5. 身だしなみにも多様性を認め、他人が口出すべきではないので特に何も伝えない。

[問 2]

言葉遣いについて、下線部分が適切であれば○、不適切であれば正しい言葉を記入しなさい。

「お客様が海外旅行に参られたときのお写真を拝見する。」

ア イ ウ

[問 3]

以下の文章を読み、ア～エの質問に答えなさい。

ある観光地に観光客が集中することによって過度の混雑やマナー違反が生じ、地域住民の生活へ負の影響を与えたり、旅行者の満足度が低下したりすることが世界的に問題となっている。その現象が起きている要因として、SNS による情報の拡散の他に、（ イ ）層の増加や（ ウ ）の普及が挙げられている。今後は地域や時期の分散を促すことや、IoT を活用したサービスの普及など、対策が急がれている。

ア. 下線部分の状況を何というか。その言葉を記入しなさい。

イ. （ イ ）内にあてはまるものを選択肢より選びなさい。

【選択肢】 1. 富裕 2. 中間 3. 貧困

ウ. （ ウ ）には直接的にあてはまらないものを選択肢より選びなさい。

【選択肢】 1. LCC 2. 民泊 3. メタバース

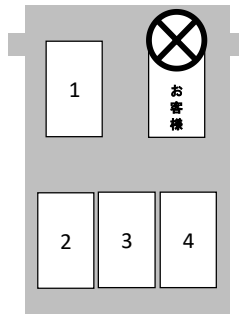
エ. 今後の対策として、複数の公共交通やそれ以外の移動手段を最適に組み合わせて検索・予約・決済を一括して行う IoT を活用したサービスの普及も期待されている。このサービスの名称を選択肢より選びなさい。

【選択肢】 1. MaaS 2. OTA 3. AR

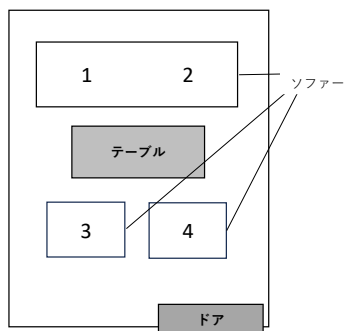
[問 4]

マナーについて、ア～ウの質問に答えなさい。

ア. お客様が運転する車に乗せてもらう場合、下図 1～4 のうちどの座席に座るのが適切か、1 つ選びなさい。他に乗る人はいないものとします。



イ. お客様のご自宅に訪問した際、下図のような応接室に案内されました。特に座る場所を指定されなかった場合、1～4 のうちどの席に座るのが適切か、1 つ選びなさい。他に人はいないものとします。



ウ. エレベーターにお客様と乗る場合、目的階に着いたら、先に降りるのはどちらが適切か選びなさい。

【選択肢】

1. 自分 2. お客様

[問 5]

以下の事例について、ア～ウの質問に答えなさい。

事例：百貨店 A が一方的な販売計画の変更を理由に、メーカー B が百貨店 A オリジナル品として製造した商品の仕入れを拒否した。メーカー B は百貨店 A との取引継続ができなくなると経営に支障がでるため、百貨店 A の要求を受け入れざるをえなかった。

- ア．百貨店 A の要求は「() の濫用」が適用される可能性がある。() 内の語句を記入しなさい。
- イ．アを規制する法律を記入しなさい。
- ウ．さらにある条件を満たした場合、下請法に触れる可能性もある。その条件とは取引の内容と百貨店 A とメーカー B の () の金額である。() 内の語句を記入しなさい。

[問 6]

ある期間の期首在庫が 450 万円、期末在庫が 400 万円、期中仕入高が 970 万円、売上高が 1000 万円だった場合、次のア～ウの質問に答えなさい。

- ア．商品ロス高を算出しなさい。
- イ．商品ロス率を％で算出しなさい。小数点以下が発生した場合は小数点第 3 位を四捨五入し、少数点第 2 位まで求めなさい。
- ウ．商品ロス率を改善する方法にはあたらないものを次の 1～4 から 1 つ選びなさい。

【選択肢】

1. 棚卸時の数え忘れをなくす
2. 万引き対策を強化する
3. 在庫量を売上予測より多めに持つ
4. 商品の保管状態を良好に保つ

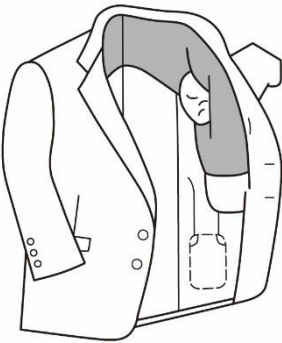
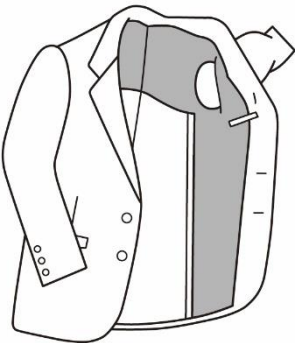
[問 7]

次のア～ウの説明に最もあてはまるスーツの製法をそれぞれ記入しなさい。

- ア．ブランドやメーカーが自社ターゲットに合わせたデザイン・サイズ・ディテールで作る製法のこと。
体型補正はできない。
- イ．一人一人の顧客に対し、採寸、仮縫い、フィッティング、補正を行い、仕上げる製法のこと。生地
やデザインも顧客の要望に基づき選定する。
- ウ．顧客の採寸を行い、基本の型紙を元に仕立てる製法のこと。採寸とともにゲージと呼ばれる既製の
仮縫い服を着用し、体型補正を行う場合もある。生地やデザインをある程度選ぶことができる。

[問 8]

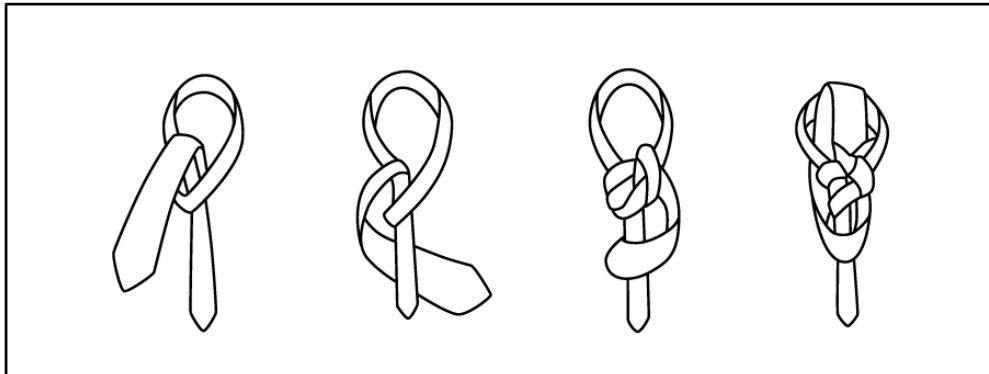
次のア～ウのイラストに最もあてはまる裏地の名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ	ウ
		

[問 9]

次の問にそれぞれ解答しなさい。

ア. 次のネクタイの結び方の名称を記入しなさい。



イ. アの名称の由来を簡潔に説明しなさい。

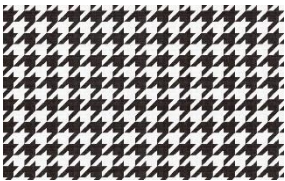
[問 10]

次のア～ウの説明に最もあてはまるシャツの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ	ウ
ハワイを発祥とし、プリント柄を特徴とする半袖の開襟シャツのこと。裾を外に出して着用するのが一般的。	エポーレットと両胸のポケットを特徴とするシャツのこと。白のコットン地で作られることが多い。	紐で前部分を留める長袖シャツのこと。海賊が着用していたシャツを元にデザインされている。

[問 11]

次のア、イの柄の名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ
	

[問 12]

次の説明に最もあてはまるフォーマルウェアの名称を記入しなさい。

昼間の正礼装で、上着はシングルブレスト、ピークドラペル、一つボタン、大きく斜めにカットされた前裾を特徴とする。上着と共生地かシルバークレイのベストを着用し、一般的には黒とグレーの縦縞のスラックスを合わせる。

[問 13]

次の綿に関する説明について、() にあてはまる語句を 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。

綿には「長繊維種」「中繊維種」「短繊維種」の 3 つの種類があります。このうち (ア) mm 以上のものを「長繊維種」といいます。長繊維種は長くて柔らかい繊維で、(イ) い糸を作ることができるため、高品質なテキスタイル製品に用いられます。長繊維種の中でも「(ウ)」に該当するものは特に高品質とされます。

アメリカのアリゾナ州などで生産される「(エ)」、エジプトのギザ地方で生産される「ギザ綿」、中国のウイグル自治区で生産される「(オ)」が世界三大綿として有名です。

【選択肢】

- | | | |
|--------|----------|--------|
| 1. 強 | 2. 新疆綿 | 3. 50 |
| 4. 超長綿 | 5. 100 | 6. 細 |
| 7. 30 | 8. スーピマ綿 | 9. 中国綿 |

[問 14]

次のレーヨンに関する説明のうち、誤っているものをすべて選びなさい。

1. レーヨンはビスコース法で製造された再生セルロース繊維である。
2. レーヨンは肌触りが良い反面、摩擦に弱い。
3. レーヨンは合成繊維と比べて吸湿性に劣る。
4. レーヨンは混紡や交織に不向きである。
5. レーヨンは熱伝導率が高いため、触れたときに冷たく感じる性質がある。

[問 15]

次の糸に関する説明について、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

糸は (ア) と (イ) の二種に大別することができます。(ア) は短繊維から、(イ) は長繊維から生産される糸で、天然繊維で (イ) に該当するのは (ウ) だけです。

2 種類以上の短繊維を混ぜ合わせた (ア) のことを (エ) といいます。種類の違う繊維の長所を取り入れることで、優れた品質や機能を持つ糸を作り出すことを目的としています。また素材や太さ、色などの異なる糸同士を撚り合わせたり、部分的に太くしたりするなどして装飾的な外観を持たせた糸のことを (オ) といいます。(オ) は婦人服に多く用いられています。

[問 16]

次のア～オの織物のうち、平織に該当するものは1、綾織に該当するものは2、朱子織に該当するものは3をそれぞれ記入しなさい。

- ア. デニム
- イ. タフタ
- ウ. サテン
- エ. ブロード
- オ. ドリル／カツラギ

[問 17]

次の染色に関する説明について、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

染める前に糸や織物に付着している不純物を除去することを (ア) といいます。繊維には元々色がついており、特に天然繊維は着色度が高く、合成繊維は白に近い色をしています。従って、必要な場合は染色をする前に (イ) をします。

染色に使用されるのは (ウ) が一般的ですが、(エ) もプリントなどで使用されます。

(ウ) は水に溶け、繊維に浸透して吸着しますが、(エ) は水には溶けないため (オ) に混合し、これを生地の上に固着させることで色を付けます。

[問 18]

次のア～ウの説明に最もあてはまる加工の名称を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 綿糸や綿布に張力をかけながら苛性ソーダ水溶液に浸す加工。絹のような光沢を付加するために用いられる。

イ. ピリングを起こりにくくする加工のこと。合成繊維に用いられる。

ウ. 布地にひだを付ける加工のこと。合成繊維や合成繊維の混合率が高い生地に適している。

【選択肢】

- | | | |
|--------------|-------------|----------|
| 1. サンフォライズ加工 | 2. アルカリ減量加工 | 3. 抗ピル加工 |
| 4. プリーツ加工 | 5. シルケット加工 | 6. 防融加工 |

[問 19]

カシミヤに使用できる指定用語をすべて記入しなさい。

[問 20]

次のア、イの取扱表示の意味をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ
	

[問 21]

次の表示に関する説明から適切でないものを1つ選び、正しい説明を記入しなさい。

1. 家庭用品品質表示法で定められている繊維製品の表示事項には、「繊維の組成」、「家庭洗濯等取扱方法」、「はっ水性」の3項目が規定されている。
2. 表示事項で定められている「名称」は、法人の場合、法人登録された正式名称の他、商標やブランド名で表示することができる。
3. 中国で産出された材料を使用し、日本で縫製したニットには「日本製」と表示することができる。
4. 洗濯表示記号で表すことのできない取扱い方法は、事業者の任意で記号の近くに表示することができる。
5. 組成表示は下げ札や紙を添付して表示することができるが、洗濯表示は本体から容易に取れない方法で取り付けなければならない。

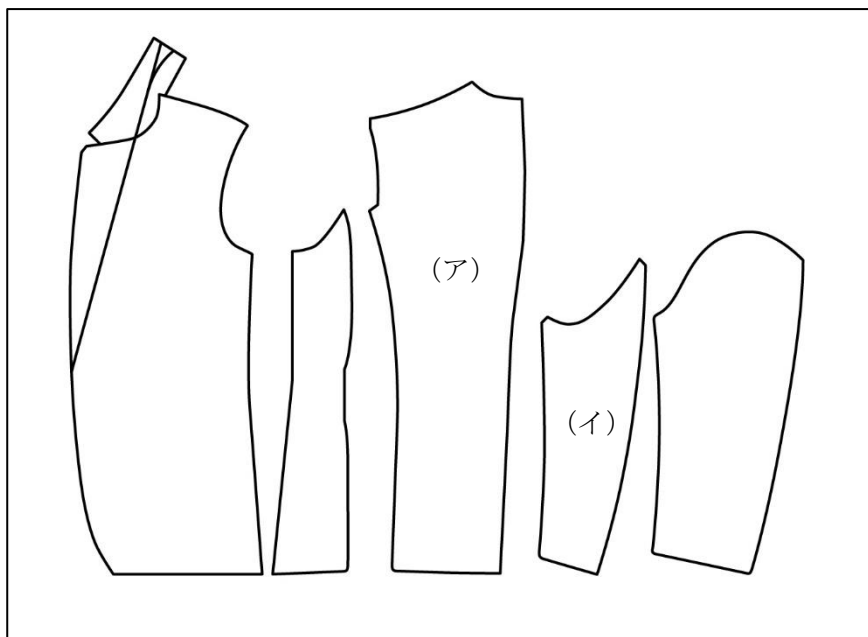
[問 22]

次の保管に関する説明のうち、誤っているものを1つ選びなさい。

1. 衣服を長期間保管している間、クリーニング後のビニールをかけたままにすると、変色が始まる恐れがある。
2. 一般的に、織物はハンガーに吊るして保管し、編物は畳んで保管するのが良いとされている。
3. 有臭性の防虫剤は、種類の異なるものを併用すると液化してシミや変色の原因となることがあるが、無臭性のものであれば他の防虫剤と併用できる。
4. 合成皮革を使用した製品において、ドライクリーニング後の乾燥が不十分であると化学火傷を起こす場合がある。
5. 長期保管をする前には、衣服に風を通し、日光にあてて十分に乾燥させることが望ましい。

[問 23]

次のア、イが示すパーツの名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 24]

次のメンズシャツとレディースシャツの比較に関する説明のうち、誤っているものを1つ選びなさい。

1. 前の合わせは、レディースの場合は右を上にするのに対し、メンズの場合は左を上とするのが一般的である。
2. レディースシャツの袖はメンズシャツに比べ袖幅が狭く、袖山が高い。
3. メンズシャツとレディースシャツは、型紙上では肩の傾斜角度がほぼ同じに取られている。

[問 25]

次の説明に最もあてはまる縫製技術の名称を記入しなさい。

ポケットロやボタンホールなど、力のかかる縫い止まり部分を丈夫に止めるために用いられる。止める場所や生地により、一針ずつ下まで通したり、糸を渡して糸に巻き付けたりするなどの使い分けがなされる。

[問 26]

次のカラー（色）の説明に最もあてはまる配色の名称を記入しなさい。

「支配的な、優位な」という意味で、全体に統一感を持たせるために、色相やトーンによる支配調を作る配色のこと。ある特定の色が全体のイメージを支配し、組み合わせる色に共通の要素を持たせることで統一した雰囲気を作り出す。全体を支配する色のことを「主張色」と呼ぶ。

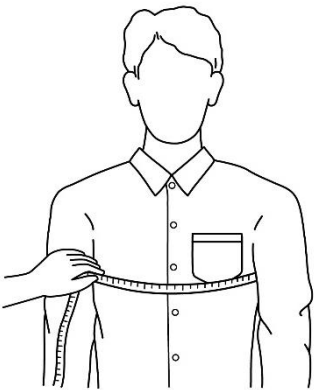
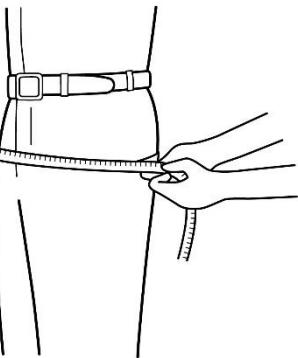
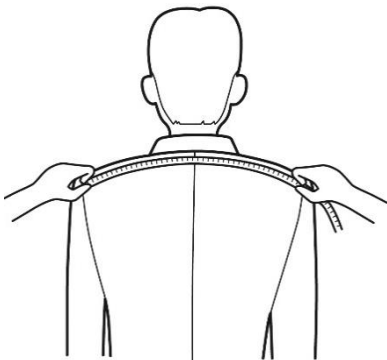
[問 27]

次の採寸に関する説明のうち、誤っているものをすべて選びなさい。

1. 売場で採寸を行う際は、周囲のお客様の視線も意識し、スムーズな動作を心掛ける。
2. お客様に圧迫感を与えないよう、採寸中は腕をまっすぐに伸ばした程度の距離を保つ。
3. 目測は販売員による差が大きく出るため、サイズ選定時の目安として用いるべきではない。
4. メジャーを渡す前に、その都度必ずお客様にお声がけする。
5. 販売員はできるだけ同じ位置で採寸を行い、お客様に動いていただくことが望ましい。

[問 28]

次のア～ウの採寸方法で測定できるボディサイズの名をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ	ウ
		

[問 29]

次のア～ウの採寸値のとき、適切なサイズを三元表示でそれぞれ記入しなさい。

(単位：c m)

	チェスト	ウエスト	身長
ア	9 4	8 2	1 6 5
イ	1 0 0	9 2	1 7 5
ウ	9 6	8 2	1 8 0

[問 30]

次の J I S サイズに関する説明について、() にあてはまる語句を 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。

J I S で規定されている表示方法では、「サイズ」「S I Z E」などの文字を用いて、① (ア)、②身体部位の寸法、③ (イ) を組み合わせて表示します。

また、①と②をあわせて「(ウ)」といい、センチメートル単位で表します。

【選択肢】

- | | | |
|------------|-----------|-----------|
| 1. 衣料の寸法 | 2. 年代区分 | 3. 基本身体寸法 |
| 4. 身長 | 5. 衣料寸法表示 | 6. 着用区分 |
| 7. 身体部位の名称 | 8. 略号 | 9. 呼び方 |

[問 31]

次の単数表示に関する説明について、() にあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

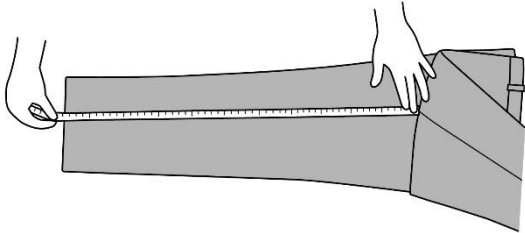
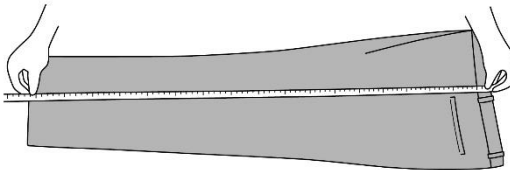
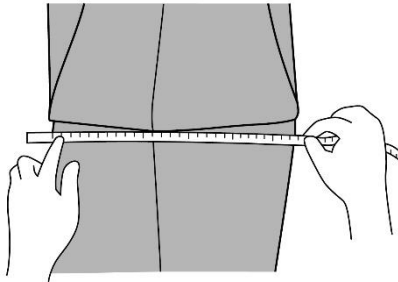
単数表示では、全身用および上半身用の衣類のサイズを (ア) と身長の記号で表示し、下半身用の衣類のサイズを (イ) で表示しています。(ア) は 4 c m 間隔、身長は (ウ) c m 間隔で区分され、(イ) は寸法により異なる間隔で区分されます。

[問 32]

桁丈の採寸方法を簡潔に説明しなさい。

[問 33]

次のア～ウが示す採寸箇所の名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ
	
ウ	
	

[問 34]

次のスラックスのフィッティングに関する説明のうち、適切なものをすべて選びなさい。

1. スラックスは原則としてウエストではなくヒップサイズに合わせる。
2. タックのあるスラックスの場合、ウエストサイズが同じであれば、本数が異なってもフィッティング時の確認ポイントは変わらない。
3. 身体に対してスラックスのサイズが小さいとき、太腿まわりに縦じわが多くあらわれる。
4. 片足を一步前に踏み出したとき、後ろ脚の太腿の後ろ部分に一握りできる程度のゆとりがあるとサイズが適切と判断できる。
5. スラックスの裾が靴の甲にあたり折目が一つできる長さのことを「ワンクッション」といい、これは裾幅が細いスラックスにのみ用いられる。

[問 35]

次のピン打ちに関する説明について、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

ピンを打つ方向は、修理箇所の状態や素材などによって使い分けます。例えば(ア) 打ちはシルエットがきれいに出るため仕上りイメージを持ちやすくでき、(イ) 打ちはピンが抜けにくくなるというメリットがあります。

スラックスの裾を仕上げる際、裾は原則として(ウ) 側に折り、ピンは(エ) を避けて打ちます。また幅詰めを行う場合、ピンを打った状態よりも実際のお直し上がりの方が(オ) くなるため、お客様にはそれを考慮していただく必要があります。

[問 36]

ジャケットの袖丈詰目を袖山で行うとき、詰め寸法が大きい場合に考えられるデメリットを2つ挙げなさい。

[問 37]

次の体型の悩みを持つお客様にお勧めするジャケットのデザインや特徴を、理由とあわせて説明しなさい。

体型の悩み：首が短く顔が大きい

[問 38]

お客様がご自分の身の上話をしているとき、販売員として敬意を持ちながら、どのように共感的態度を示すべきか。共感的態度として適切なものに○、不適切なものに×を記入しなさい。

- ア. 多少大げさに反応を示し、お客様の感情に寄り添う
- イ. 自分に同じ状況の経験がなくても、お客様の気持ちを理解するよう努める
- ウ. 話の内容だけでなく、お客様の表情や身振り手振りを観察する
- エ. お客様の行動について評価し、どうすべきか助言する

[問 39]

次のア、イの顧客分析手法の名称を何というか。選択肢からそれぞれ選びなさい。

ア．住所や年齢、職業、価値観など顧客の特性やニーズによって分類する手法

イ．直近の購入日、購買頻度、購買金額の要素で分類する手法

【選択肢】

1. デシル分析 2. ABC 分析 3. RFM 分析 4. LTV 分析 5. セグメンテーション分析

[問 40]

クレームについて、適切なものに○、不適切なものに×をそれぞれ記入しなさい。

ア．事実クレームより感情クレームの方が、対応が難しいといわれている。

イ．サイレントクレーマーの存在は、割合としては少ないが無視できない。

ウ．クレームへの対応がよかったとしてもお客様の満足にはつながらない。

—— 学科試験は以上です ——