

第 10 回 接客販売技能検定 3 級メンズファッション販売 実技試験

2025 年 6 月 13 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

[問 1]

店頭での正しい立ち姿勢として不適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 両足のかかとを合わせる
2. 肩の力を抜く
3. 背筋を伸ばす
4. あごを上げる

[問 2]

販売員の下線部の言葉遣いについて、適切なものに○、不適切なものに×をつけた場合、そ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。

お客様：「贈り物にしたいのですが、もう少し大きいものはありますか？」

販売員：「おサイズ違いは、こちらでございます。」

ア イ

お客様：「じゃ、こちらを購入します。」

販売員：「ありがとうございます。お支払方法はいかがなさいますか？」

ウ

お客様：「クレジットカードでお願いします」

販売員：「かしこまりました。

こちらは、プレゼント用の包装をさせていただいてもよろしかったでしょうか？」

エ

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

[問 3]

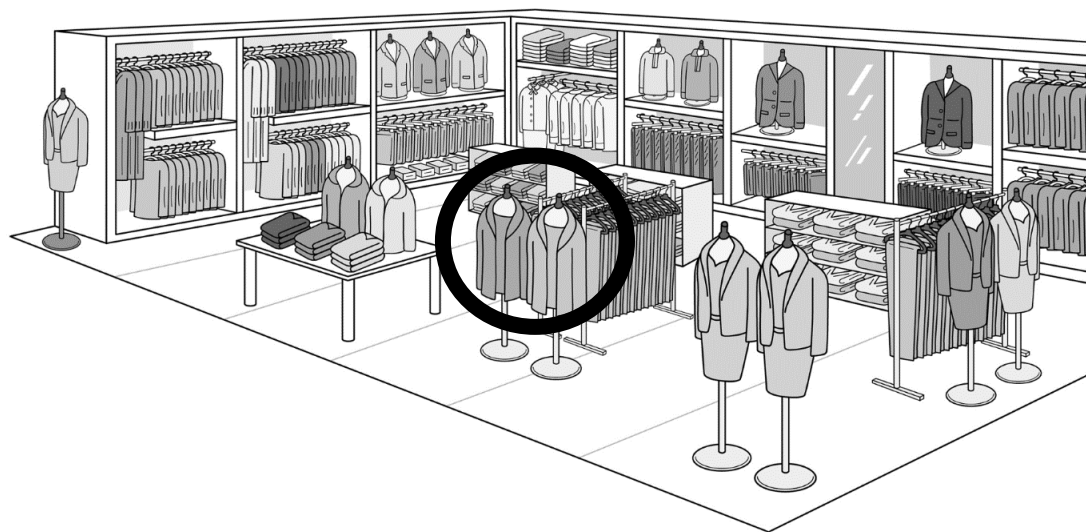
以下の事例は、選択肢 1～3 のうちどの不当表示に該当するか、最もあてはまるものを 1 つ選びなさい。

事例：セールの開始前に、目玉として人気の商品「A」が半額になると SNS で告知宣伝した。しかしセール初日前に「A」が完売してしまい、半額で販売することができなかった。

1. 優良誤認表示
2. 有利誤認表示
3. おとり広告

[問 4]

○で囲んだ場所で PP を展開する場合、ディスプレイに使用する商品は売場のどこに陳列されている商品を選ぶべきか。1～4 から 1 つ選びなさい。



1. PP スペースのない場所
2. すぐ近くのところ
3. 什器の陰になって見えにくい場所
4. 売場内すべての場所

[問 5]

次のイラストの商品に対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。



販売員の説明：

「こちらは牧場で働く人の上着を起源とするジャケットで、ノーフォークジャケットと呼ばれます。

1

2

ショルダーベルトやウエストベルトが特徴で、身体を動かしやすくするためのアクションプリーツが

3

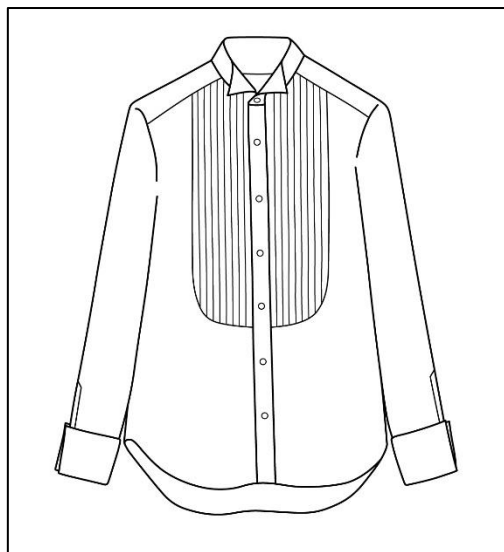
あるなど、機能的に作られています。生地はツイードが使用されることが多く、防寒性が高いことも

4

特徴のひとつです。」

[問 6]

次の販売員の説明のうち、イラストのシャツを適切に説明しているものを1～4から1つ選びなさい。



1. 「こちらの襟は、スタンドカラーと呼ばれる形をしています。」
2. 「袖口がダブルになっておりますので、好みの長さでカットすることができます。」
3. 「タキシード用のシャツで、そのままタキシードシャツと呼ばれます。」
4. 「こちらのシャツにはカフスボタンを使用しないことがルールになっておりますので、ご注意くださいませ。」

[問 7]

次のポリウレタンに関する販売員の説明のうち、適切でないものを1～4から1つ選びなさい。

1. 「ポリウレタンは伸縮性を持たせる目的だけでなく、合成皮革などにも使用されています。」
2. 「ポリウレタンを使用した商品は着用し始めることで劣化が始まり、数年で寿命を迎えると言われております。」
3. 「日光や蛍光灯の紫外線によって劣化が進みますので、ポリウレタンを使用している商品は光が当たらない場所で保管してください。」
4. 「繊維自体に伸縮性があるため、身体によく馴染みます。」

[問 8]

次の販売員の説明に最もあてはまる特殊加工の名称を、1～4 から 1 つ選びなさい。

販売員の説明：「金属ローラーの表面に柄を彫刻して、そのローラーと加熱したローラーの間に生地を通すことで、生地表面に柄や模様を与える加工です。」

1. ボンディング加工
2. オパール加工
3. フロック加工
4. エンボス加工

[問 9]

次のクリーニングに関する販売員の説明のうち、適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 「ウエットクリーニング可の表示がついていれば、家庭の洗濯機で洗うことができます。」
2. 「こちらには  という表示がついていますので、クリーニング店に出すときは石油系溶剤を使用するようお願いください。」
3. 「家庭の洗濯機についている‘おしゃれ着コース’や‘ドライコース’といった機能は、クリーニング店での洗い方と同じ洗い方をしています。」
4. 「ドライクリーニングとは、水ではなく油が原料の液体を用いて洗う方法です。」

[問 10]

次の販売員の説明で採寸できるボディサイズとして適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

販売員の説明：「片方のショルダーポイントを起点に、バックネックポイントを通り、もう一方のショルダーポイントまでを測ります。」

1. 袖丈
2. 背幅
3. 肩幅
4. 衿丈

[問 11]

次のサイズに関する販売員の説明のうち、() にあてはまるものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

販売員の説明：「チェストと体型、身長で表示するサイズ表示のことを () といいます。」

1. 単数表示
2. 三元表示
3. 三素表示
4. ドロップ寸法

[問 12]

次のスラックスのフィッティングに関する販売員の説明のうち、適切でないものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 「立った状態でヒップにゆとりがあると、座ったときにもたつきが出ます。」
2. 「股から斜め下方向にしわが出ている場合、ヒップサイズが小さいと考えられます。」
3. 「脇線がまっすぐ下りていますので、こちらのサイズが合っています。」
4. 「スラックスはヒップサイズに合わせて選び、ウエストで調整することをお勧めします。」

[問 13]

次のお直しに関する販売員の説明のうち、適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 「サイズ調整をする際は、できるだけ短め、小さめにお直しをすることをお勧めしております。」
2. 「既製服はお直しすることを前提に作られていますので、どの部分でもお直しできますよ。」
3. 「3 cm 程度では見た目の印象は変わりませんので、お直しせずにそのままお召しいただけます。」
4. 「お直しすることで全体のバランスが少し変わりますが、よろしいでしょうか。」

[問 14]

次のコートのお直しに関する販売員の説明のうち、適切でないものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 「着丈詰めをする場合、寸法によってはライナーの丈も詰める必要があります。」
2. 「コートの袖丈は、中に着用するジャケットの袖丈よりも短くすることをお勧めします。」
3. 「中に着用する服を制限しないよう、コートは元々ゆとりを持たせて作られています。」
4. 「袖丈を出せるかは、残されている縫い代の状態によって変わってきます。」

[問 15]

あなたは紳士服売場の販売員です。ご来店されたお客様にアプローチをするタイミングとして適切ではないと思うものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 外から店内をのぞいたとき
2. 鏡の前で商品をお身体にあてているとき
3. ディスプレイされた商品のタグを探しているとき
4. お客様と販売員の目が合ったとき

[問 16]

あなたは紳士服売場の販売員です。次のようなお客様にどのようなお声がけをしますか。最も適切だと思うものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

お客様：特定の商品には興味を示さずに、店内を見回しながら歩いている。

1. 「こちらはご自宅で洗濯していただける素材を使用しています。」
2. 「とても人気の商品で、やっと再入荷して参りました。」
3. 「すてきなスーツをお召しでいらっしゃいますね。」
4. 「本日お召しのスーツとも合わせやすいネクタイだと思います。」

[問 17]

次の会話はお客様と紳士服売場の販売員とのやりとりです。販売員の言葉を受け、お客様が黙ってしまいました。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：「新しいジャケットが欲しいんですよね。」

販売員：「ジャケットをお探しなんですね。どのような色や柄でお探しですか？」

お客様：「特に決めてないのですが、長く着られる良いものがないな、と思っています。」

販売員：「それでしたら、こちらが一着あると今年らしい着こなしにチャレンジしていただけたと思います。色使いも今年らしいですし、普段お召しのジャケットとはまた違った印象になりますよ。」

お客様：「・・・」

1. 今年らしい着こなしや色使いを知らず、販売員の話についていけないと感じたため
2. どのような色や柄が欲しいのか、決めずに買い物に来たことを恥ずかしいと感じたため
3. 普段と違った印象になると聞き、自分には似合わないのではないかと不安を感じたため
4. ニーズに適さないジャケットをお勧めされ、話を聞いてもらえていないと感じたため

[問 18]

アプローチとして適切なものに○、不適切なものに×をつけた場合、そ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. お客様が1つの商品をじっと見て考えているので、「素敵な色ですね」と声を掛けた。
イ. 入店されたお客様と目があったが、声は掛けずしばらく様子を見ることにした。
ウ. 「いらっしゃいませ」と声をかけたが反応がなかったので、お客様のそばまで近寄った。
エ. 店内に数名のお客様がいらっしゃったので、どなたにもお声がけはせず待機していた。

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

[問 19]

大雨の日にずぶ濡れになったお客様が入店されました。お客様をいたわる販売員の声掛けとして最も不適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 「服が濡れていらっしゃいますので、よろしければこちらのタオルをお使いください。」
2. 「このような雨のなか、お越しいただきありがとうございます。」
3. 「昨日はお天気が良かったので、昨日いらっしゃればよかったですね。」
4. 「雨がかなり降っているようですが、お寒くないですか？」

[問 20]

お客様へのニーズチェックが終わり、どんな商品を探していらっしゃるかおおよその見当がつかしました。どの商品から紹介するのが望ましいか。1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 今最も評判のよい売れ筋商品
2. お客様のニーズに最も近い商品
3. 戦略的に売っていきたい商品
4. お客様の潜在的なニーズに合った商品

—— 実技試験は以上です ——

