

第 10 回 接客販売技能検定 1 級ギフト販売 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

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。
- ・「表書き」は正確に記入すること。(例:○ 御見舞、○ お見舞、× おみまい)

[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それぞれ記入しなさい。

「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

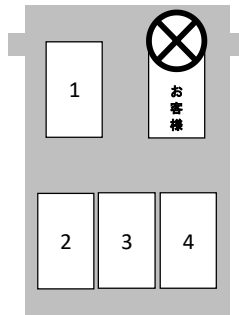
エ. 今後の対策として、複数の公共交通やそれ以外の移動手段を最適に組み合わせて検索・予約・決済を一括して行う IoT を活用したサービスの普及も期待されている。このサービスの名称を選択肢より選びなさい。

【選択肢】 1. MaaS 2. OTA 3. AR

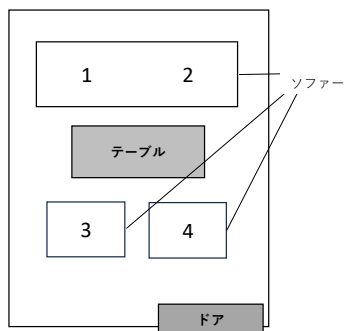
[問 4]

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 より 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]

次の贈答のしきたりに関する説明のア～ウにあてはまる語句を記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

- ・正式な進物の場合は (ア) に・水引・のしを用いるが、一般的な進物には印刷掛け紙を使う。
- ・金封を持参する場合は、正式には (イ) で包む。慶事の場合、最初に (イ) の (ウ) 側を折りたたむ。

[問 8]

次のア～ウの用途に適した表書きについて、正しく記入しなさい。（漢字の場合は、正確に記入しなさい。また、複数ある場合は代表的なものを1つ記入しなさい。）

ア．褒章を受けた方へお祝いを贈る。（「御祝」のみ以外で記入しなさい。）

イ．男性側から女性側へ結納金を贈る。

ウ．生前にお墓を建てた方へ、完成を祝って金品を贈る。

[問 9]

次の1～3の贈答品の数の説明について、正しいものを1つ選びなさい。

1. 中国の思想で奇数は「陽」、偶数は「陰」とされているため、慶事には奇数の1, 3, 5, 7, 9が用いられる。
2. 1 ダース 12 個および半ダース 6 個は偶数なので、慶事の贈り物の数としては避けたほうがいい。
3. 8 は偶数だが「末広がり」として喜ばれるので、8 個の贈り物は慶事に相応しい。

[問 10]

2025 年の十干十二支は何か、漢字と読み方の両方を記入しなさい。

[問 11]

次の二十四節気の表のア～ウにあてはまる語句をそれぞれ漢字で記入しなさい。（日付は毎年変動するためおおよその時期となっています。）

時期	名称	説明
4 月 5 日頃	(ア)	万物が清らかで生き生きとするころ
5 月 21 日頃	(イ)	生命が次第に満ちていくころ
10 月 9 日頃	(ウ)	露が冷たく感じられるころ

[問 12]

次のア～ウの歳時記に関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア．イースターは、生命の始まりを表す卵と多産のネズミが象徴となっており、イエス・キリストの誕生を祝う。
- イ．節分とは本来年 4 回あるが、現在は特に立春の前日の意味で使う。邪気を払うため、豆まきをしたり、焼いた鰯の頭を柊（ヒイラギ）の葉にさして玄関に飾ったりする。
- ウ．冬至とは北半球において日照時間が最も短くなる日のことで、この日にかぼちゃを食べ、ゆず湯に入る風習がある。

[問 13]

次のア～ウの歳時記に関する説明文の誤っている箇所と、それを正しく訂正した内容をそれぞれ記入しなさい。

- ア．ボジョレー・ヌーボーはフランスのボジョレー地区で作られるワインの新種のことで、販売の解禁日が毎年 11 月第 3 木曜日と決められている。時差の関係で、フランスの次に日本で解禁される。
- イ．酉の市とは、10 月の酉の日に商売繁盛を願うために各地の鷲神社を参拝する行事である。その年の暦によって最大で 3 回開催される。
- ウ．彼岸は、春と秋の年 2 回あり、秋の彼岸は、秋分の日を初日として計 7 日間をさす。

[問 14]

「雑節」とは何か、指定語句を全て使用して 30～50 文字程度で簡潔に説明しなさい。

〔指定語句〕 季節、日本

[問 15]

「雑節」にあたる日を 3 つ挙げなさい。

[問 16]

次の出産の行事に関するア～ウの説明のうち、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア．岩田帯を妻の実家から贈る場合は、「御帯祝」「帯掛御祝」の掛け紙で贈る。
- イ．出産祝いを贈る時期としては、お七夜からお宮参りの間が相応しい。
- ウ．出産内祝いを贈る場合、赤ちゃんの名前を記した命名札を必ず付ける。

[問 17]

次のお食い初めの行事について説明した文の、ア～ウにあてはまる語句を記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

お食い初めは、一生食べるものに困らないようにと祈る行事で、地方によってやや異なりますが、おおよそ生後 100 日目を目安に行います。

正式な祝い膳の食器の色は、男の子用は（ ア ）、女の子用は外側が（ イ ）で内側が（ア）です。箸の素材は（ ウ ）の白木を使います。

[問 18]

七五三のお参りの仕方について、①～③の内容を全て含めて 40～80 文字程度で簡潔に説明しなさい。

① 行事の日付・年齢 ②お参りの場所 ③縁のあるお菓子

[問 19]

次の厄年に関する説明について、ア～エ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。)

厄年に厄払いをする行事を厄除けといいます。厄年は（ ア ）で計算します。男性の厄年は 25 歳、（ イ ）、61 歳、女性は 19 歳、33 歳、（ ウ ）にあたり、そのうち男性の（イ）と女性の 33 歳は（ エ ）と呼ばれています。

[問 20]

次の婚礼のしきたりに関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

ア. 仲人は、元々は両家を取り持ち、縁談や結納から披露宴までを取り仕切る役割を担っていた。

イ. 挙式・披露宴の媒酌だけを務める人を「頼まれ仲人」という。

ウ. 仲人や媒酌人を立てる挙式は年々減ってきており、ある結婚情報サービス会社の調査によると、2024 年度に仲人を立てて挙式を挙げたのは、挙式数全体の 2 割程度と言われている。

[問 21]

次の用途に適した進物の体裁（のし・水引・表書き）をそれぞれ記入しなさい。

- ア．挙式後に、両家で仲人の家を訪問し金封を渡す。
- イ．婚約後、新婦が嫁ぎ先の家を訪問し、新郎のご家族へ品物を贈る。
- ウ．披露宴当日に介添人や着付けをしてくれた方にお礼を贈る。（表書きは「御礼」以外とする）

[問 22]

次の結婚記念日に関する説明について、ア～ウ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。）

結婚記念日は、結婚した日を記念して祝うものです。イギリス式では 1 年目を（ ア ）と呼び、以降（ イ ）年目までは、1 年ごとに名称がついています。（イ）年目以降 60 年目までは 5 年ごとに名称がついており、ルビー婚式は結婚（ ウ ）年目にあたります。

[問 23]

次の表は仏式と神式の法要で使う言葉を並べたものです。左右で同じような意味を表す場合、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ漢字で記入しなさい。

仏式	神式
（ ア ）	御祭祀料
（ イ ）	玉串奉奠
法要	（ ウ ）・式年祭

[問 24]

次のア～ウの仏式の弔事のしきたりに関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア．通夜や告別式に参列した方への会葬御礼品は、「当日返し（即返し）」とも言う。
- イ．通夜に参列した方へ、弔問のお礼として軽い食事をふるまうことを「直会」という。
- ウ．精進落とし（精進上げ）への出席を僧侶が辞退した場合は、表書きを「御斎料」「御膳料」として現金を渡す。

[問 25]

神式の葬儀に関するア～ウの贈答の場合の体裁（のし・水引・表書き）をそれぞれ記入しなさい。

- ア．通夜祭にお供えを持参する。（表書きは「御供」以外とする）
- イ．葬場祭に来ていただいた方に会葬のお礼の品を渡す。（表書きは「御礼」以外とする）
- ウ．五十日祭に参列者として招かれたので、現金を持参する。

[問 26]

「開眼供養」とは何をすることか、簡潔に説明しなさい。

[問 27]

次のア～ウの表書きを使う用途についてそれぞれ記入しなさい。

- ア．御落成御祝
- イ．寄贈
- ウ．御上梓御祝

[問 28]

次のア～ウの褒章の名称を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア．農業、商業、工業等の業務に精励し、他の模範となるような技術や事績を有する方
- イ．会社経営、各種団体での活動等を通じて、産業の振興、社会福祉の増進等に優れた業績を挙げた方
- ウ．長年にわたり社会に奉仕する活動（ボランティア活動）に従事し、顕著な実績を挙げた方

【選択肢】

- | | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| 1. 紅綬褒章 | 2. 緑綬褒章 | 3. 黄綬褒章 | 4. 紫綬褒章 |
| 5. 藍綬褒章 | 6. 紺綬褒章 | | |

[問 29]

ア・イの贈答の場合の体裁（のし・水引・表書き）をそれぞれ記入しなさい。

ア．転勤を伴って高い地位や職に就く方に、お祝いを贈る。

イ．アのように高い地位に就くのか、単なる転勤かわからない場合に、贈り物を贈る。

[問 30]

次のア・イの進物の体裁について、どのような用途に使用するか記入しなさい。

ア．のしあり、紅白 5 本結び切り、表書きは「御見舞御礼」

イ．のしなし、黒白（または黄白）5 本結び切り、表書きは「御見舞御礼」

[問 31]

結婚式の引菓子として一般的に好適品とされる品物を 1 つ挙げ、その理由を説明しなさい。

[問 32]

新築お祝いの贈答に一般的に不適品とされる品物を 1 つ挙げ、その理由を説明しなさい。

[問 33]

次のア、イの地域特有の表書きについて、どのような用途に使用するかそれぞれ記入しなさい。

（カッコ内は使われる地域を表す。）

ア．「茶の子」（中国地方・四国地方・九州地方の一部）

イ．「御淋見舞」（中部地方の一部）

[問 34]

「八朔」の「時期」と「具体的な行事」について、指定語句を全て使用して 50～80 文字程度で簡潔に説明しなさい。

〔指定語句〕旧暦、朔日

[問 35]

「夏越しの祓」を行う「日にち」と「行事」、「行事を行う目的」を記入しなさい。

[問 36]

「仏式の葬儀に参列いただいた方に、当日「志」の表書きで香典返しを渡した。いただいた香典が高額だった方に、当日渡した香典返しと別に忌明け後に品物を贈りたい。」というご要望のお客様には、どのような掛け紙をご提案するとよいか。その理由も含めて 30～50 文字程度で説明しなさい。

[問 37]

次のア、イの新しい結婚式のスタイルとは何か、それぞれ簡単に説明しなさい。

ア. フォトウェディング

イ. マイクロウェディング

[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×をそれぞれ記入しなさい。

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 ——