

# 第10回 接客販売技能検定 2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50分です。
- ②本試験は選択式で、50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]

お客様への対応について、ア～ウの文章に続く最も適切なものを、選択肢からそれぞれ選びなさい。

ア. 品出しをしていたら、近くにお客様がいらっしゃったので

【選択肢】

1. お客様が商品をご覧になれるよう場所を移動した。
2. 動きを抑えて品出しを続けた。
3. 品出しを中断して、ご挨拶した。

イ. お勧めの商品はどれかと尋ねられたので、「こちらの商品ですね」と

【選択肢】

1. 人差し指で示した。
2. 指を揃え、手のひらを上にして示した。
3. 指を揃え、手のひらを下にして示した。

ウ. 乱暴な言葉遣いで話しかけてくるお客様へは

【選択肢】

1. 他のお客様に対するときと同じように話をした。
2. 通常よりかしこまった敬語で話をした。
3. 敬語や接客用語ではなく、友人に対するような言葉遣いで話をした。

[問 2]

ご高齢のお客様に関する記述として適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

ア. お客様が上手く言葉が出てこないようなときは、販売員が話し役に徹するように心掛ける。

イ. 幼い子供に話しかけるような言葉遣いで話すと、販売員の話をよくご理解いただける。

ウ. 認知症の症状の一つに、感情のコントロールが出来なくなることがある。

[問 3]

以下の文章中（ ）のア、イにあてはまるものをそれぞれ選択肢より選び、ウの設問に答えなさい。

日本は 2050 年までに二酸化炭素をはじめとする温室効果ガスの排出を全体としてゼロにする、カーボン（ア）を目指しています。その実現に向け、小売業も廃棄物の一部を再資源化するなど、限りある資源から付加価値を生み出す（イ）型経済への移行が求められています。

【選択肢】

- |          |         |            |       |
|----------|---------|------------|-------|
| 1. 水平    | 2. クリーン | 3. サステイナブル | 4. 循環 |
| 5. リデュース | 6. 線    | 7. ニュートラル  |       |

ウ. 文中下線部「温室効果ガスの排出」の直接的原因にあたらないものを1つ選びなさい。

【選択肢】

- |           |          |           |           |
|-----------|----------|-----------|-----------|
| 1. 家畜のゲップ | 2. ゴミの焼却 | 3. 植物の光合成 | 4. 建物の冷暖房 |
|-----------|----------|-----------|-----------|

[問 4]

以下の文章中のア～ウにあてはまるものを選択肢よりそれぞれ選びなさい。

経済産業省の調査によると、2024 年の日本のキャッシュレス決済比率は、2025 年までに（ア）程度にするという政府目標を達成した。その決済方法の内訳として最も多いのが（イ）で 82.9%、次いで（ウ）の 9.6%であった。

【選択肢】

- |            |          |             |          |        |
|------------|----------|-------------|----------|--------|
| 1. 7 割     | 2. 6 割   | 3. 5 割      | 4. 4 割   | 5. 3 割 |
| 6. デビットカード | 7. コード決済 | 8. クレジットカード | 9. 電子マネー |        |

[問 5]

商品本体価格 10,000 円、税率 10%である場合、店頭での表記として適切であれば 1、不適切であれば 2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 10,000 円（税抜き）
- イ. 11,000 円
- ウ. 11,000 円（税込み）

[問 6]

以下の文章中の下線部が適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

POPはPresentation Of Purchase advertisingの略で、商品名や価格、セールスポイントなどを表記  
ア

した広告物や展示物を指します。第2の販売員といわれるように、視覚的にお客様へ情報を提供する  
イ

ことが出来るツールであるため、設置する際は商品より目立つよう配置しなければなりません。

ウ

[問 7]

売上総利益を高めるためには、どのような施策をとればよいか。適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

ア. 人件費を下げる

イ. 棚卸ロスを減らす

ウ. 売上原価率を下げる

[問 8]

次の四大儀式について説明した文の、ア～ウにあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

古来より、人生には四大儀式があるといわれてきました。

つまり、「冠礼」「婚礼」「葬儀」「(ア)」の「冠婚葬祭」がそれであり、それぞれの行事の例として、「冠」は(イ)、「婚」は結婚式、「葬」は告別式、「祭」は(ウ)などが挙げられます。

【選択肢】

1. 結納

2. 昇進

3. 正月

4. 七五三

5. 出家

6. 祖先の祭祀

[問 9]

次の水引に関する説明について、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 水引は日本独自の風習に由来する。
- イ. 水引は、5本もしくは10本で使用するのが決まりである。
- ウ. 水引は、慶事と弔事のいずれの贈答にも使われる。

[問 10]

次の目録に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 目録は、正式に品物を贈る場合に品物に添えるものである。
2. 目録の上包みには「目録」「御祝」などの表書きを記載し、贈り主の名前は書かない。
3. 慶事の場合は奉書紙を二つ折りにし、折り山を上にして使う。

[問 11]

次の短冊に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 短冊は、のしが付いたものと付いていないものの2種類ある。
- イ. 短冊は、物理的に掛け紙を掛けにくい品物に使うことができる。
- ウ. 短冊を使う場合は、名入れをしないのが一般的である。

[問 12]

次のお返しに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 病氣見舞いをいただいた場合、病氣が完治してからいただいた金額の半額以上の品物をお返しするのが一般的である。
- イ. 弔事の場合、いただいた金額の3分の1から半額程度の品物をお返しするのが一般的である。
- ウ. 企業や団体から慶弔の贈り物をいただいた場合は、いただいた金額の半額程度の品物をお返しするのが一般的である。

[問 13]

次の二十四節気の表について、ア～ウにあてはまる語句を 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。(日付は毎年変動するためおよその時期で答えてください。)

名 称	時 期
( ア )	4 月 20 日頃
夏至	( イ ) 頃
( ウ )	10 月 9 日頃

【選択肢】

- |             |            |             |
|-------------|------------|-------------|
| 1. 雨水       | 2. 穀雨      | 3. 清明       |
| 4. 6 月 22 日 | 5. 7 月 8 日 | 6. 7 月 23 日 |
| 7. 白露       | 8. 寒露      | 9. 霜降       |

[問 14]

次のア～ウに持参する進物の表書きについて、正しいものを 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 松の内の 1 月 7 日までに新年のご挨拶に伺う
- イ. 松の内が過ぎてから年始の挨拶に伺う
- ウ. 立春以降に、遅れて年始の挨拶に伺う

【選択肢】

- |          |          |          |
|----------|----------|----------|
| 1. お正月   | 2. お年賀   | 3. お年玉   |
| 4. 寒中御伺い | 5. 残寒御伺い | 6. 余寒御伺い |

[問 15]

次のお彼岸および春分の日・秋分の日に関する説明について、正しいものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

- 1. お彼岸とは、春分の日もしくは秋分の日を中日とした 7 日間のことを言う
- 2. 「彼岸」とは仏教用語で「こちら側」「現世」を意味し、お彼岸は亡くなった方が現世に最も近づく日とされる。
- 3. 春分の日は毎年 3 月 21 日、秋分の日は毎年 9 月 23 日である。

[問 16]

次の端午の節句に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 端午というのは月初めの午の日という意味である。
- イ. 武者人形を飾り、鯉のぼりを立てて、男の子の成長や出世を願う。
- ウ. 男の子が強たくたくましく育つよう、柏の葉を軒先に飾ったりお風呂に入れたりする。

[問 17]

次のお盆に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

お盆は、正式名称を「( ア )」といい、祖先の霊を家に迎えて供養する仏教行事のことです。亡くなってから初めて迎えるお盆を( イ )といい、忌明けが済んでいない場合は翌年に行います。お盆の入りには精霊棚(盆棚)を作り、( ウ )を焚いて、霊を迎えます。

【選択肢】

- |         |              |           |
|---------|--------------|-----------|
| 1. 旧盆   | 2. 盂蘭盆(盂蘭盆会) | 3. 初盆(新盆) |
| 4. 極楽浄土 | 5. 薪         | 6. 麻幹     |

[問 18]

次のお歳暮に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. お歳暮は、首都圏と首都圏以外で贈る時期が違う。
- イ. 贈り先が喪中の場合でも、忌明けが済んでいればお歳暮を贈って構わない。
- ウ. お歳暮をいただいたら、同じ程度の金額のお歳暮をお返しするのがマナーである。

[問 19]

次のア～ウの国民の祝日・シーズンイベントにあてはまる日を、1～3の中からそれぞれ選びなさい。

ア. みどりの日

【選択肢】

1. 4月29日                      2. 5月3日                      3. 5月4日

イ. 山の日

【選択肢】

1. 7月第3月曜日                2. 8月第3月曜日                3. 8月11日

ウ. 父の日

【選択肢】

1. 6月第2日曜日                2. 6月第3日曜日                3. 6月第3月曜日

[問 20]

次のア～ウのシーズンイベントに関連がある食べ物を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 十五夜（お月見）

イ. 雛祭り

ウ. 秋のお彼岸

【選択肢】

1. 鏡餅                              2. 団子                              3. そうめん  
4. 柏餅                              5. 菱餅                              6. おはぎ

[問 21]

次のア～ウのシーズンイベントについて、( ) にあてはまる語句を 1～4 の中からそれぞれ選びなさい。

ア. イースターとは、イエスキリストの復活を祝う復活祭のことで、春分の後最初の( ) 以降に来る第 1 日曜日にあたります。

【選択肢】

1. 月末                      2. 新月                      3. 満月                      4. 満潮

イ. ハロウィンは万聖節の前夜祭で、( ) に行います。

【選択肢】

1. 9 月 30 日                2. 10 月 30 日                3. 10 月 31 日                4. 11 月 30 日

ウ. 土用は、立春、立夏、立秋、立冬のそれぞれ直前の( ) をさします。

【選択肢】

1. 7 日間                      2. 10 日間                      3. 15 日間                      4. 18 日間

[問 22]

次の出産内祝いに関する説明について、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 出産内祝いの掛け紙は、紅白 5 本蝶結び、のしあり、表書きは「内祝」とし、生まれた子どもの名前を入れる。
2. 出産内祝いの掛け紙とは別に命名札を付ける場合は、掛け紙に苗字、命名札に子どもの名前を入れる。
3. 出産祝いをいただいたら、なるべく早く内祝いの品物を贈るのがマナーである。

[問 23]

次のお宮参りに関する説明が、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. お参りの際は、母方の祖母が赤ちゃんを抱くのが本来のしきたりである。
- イ. お宮参りは地方によって時期が異なるが、生後 50 日を過ぎた頃に行うのが一般的である。
- ウ. お宮参りのお祝いを贈る場合の表書きは、「祝 御宮参」や「祝 お宮参り」とする。

[問 24]

次のお食い初めに関する説明について、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 赤ちゃんが「一生食べものに困らないように」という願いを込めて、祝い膳の料理を食べさせる真似をする儀式である。
2. お祝いの時期は地方により異なるが、おおよそ生後 100 日目頃に行う。
3. 祝い膳には、「歯が固くなるように」という願いを込めて固く焼いた尾頭付きの焼魚をのせる。

[問 25]

次の就職祝いに関する説明について、正しいものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 就職祝いは、初出社を無事に迎えた後に贈るとよい。
2. 就職祝いの掛け紙は、その会社にずっと勤め続けられるようにという意味合いで、水引は紅白 5 本の結び切りとする。
3. 就職祝いは、一般的にお返しはしなくてもかまわないが、する場合は表書きを「内祝」とし、就職した本人の名前を入れる。

[問 26]

次の賀寿に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

賀寿とは長寿のお祝いのことで、年齢によって名称がつけられています。  
70 歳の（ア）は中国の詩人杜甫が「人生 70 歳を迎える人はごく少数である」と詠ったことにちなんでいます。80 歳の（イ）は略字がその数字に読めることから、88 歳の（ウ）はその漢字に由来して名称がつけられています。

【選択肢】

- |       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 1. 卒寿 | 2. 米寿 | 3. 還暦 |
| 4. 傘寿 | 5. 古稀 | 6. 華寿 |

[問 27]

次のア～ウの進物の体裁について、正しいものを1～9の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 入学のお祝いを贈る
- イ. 長寿祝いのお返しを贈る
- ウ. 十三参りで神社へ謝礼を渡す

【選択肢】

1. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御祝」
2. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御祝」
3. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「御祝」
4. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御初穂料」
5. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御初穂料」
6. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「御初穂料」
7. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「内祝」
8. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「内祝」
9. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「内祝」

[問 28]

次の結納に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結納は一般的に挙式の半年前から3ヶ月前に行う。関東式はすべての結納品を一つの台に載せ、関西式は結納品を一つずつ小さめの台に載せる。
- イ. 結納品の「子生婦」は昆布のこと、「末広」は白い麻糸の束のことを指す。
- ウ. 結納金を男性から贈る場合は「御袴料」「小袖料」、女性から結納返しを贈る場合は、「御帯料」と目録に記載する。

[問 29]

次のア～ウの挙式のスタイルに対する特徴の説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ選びなさい。

	挙式のスタイル	特 徴
ア	神前結婚式	衣装は新郎新婦ともに和装で、新郎は黒の紋付羽織袴、新婦は文金高島田に白無垢が一般的である。神社や、神殿があるホテルや式場で行う。
イ	人前結婚式	衣装や会場、式の進行等の全般的に制約はなく、自分たちらしい結婚式ができる。証人として仲人を立てる。
ウ	教会結婚式	衣装は新郎新婦ともに洋装で、新郎は昼間であればモーニングコート、新婦はウエディングドレスを着用する。

[問 30]

次の引出物に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～9の中からそれぞれ選びなさい。

結婚式の引出物とは、挙式をした両家から参列者へ贈る記念の品物のことであり、記念品と引菓子をセットで贈るのが一般的です。引出物の掛け紙の体裁は、いずれものしあり、水引が（ア）、表書きは（イ）とします。引菓子の名入れは、（ウ）を書きます。

【選択肢】

- |                |               |              |
|----------------|---------------|--------------|
| 1. 紅白 10 本結び切り | 2. 紅白 10 本蝶結び | 3. 紅白 5 本蝶結び |
| 4. 寿           | 5. 御結婚御祝      | 6. 御礼        |
| 7. 両家の連名       | 8. 新郎新婦の名前    | 9. 新郎の苗字     |

[問 31]

次の結婚式・披露宴に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 披露宴の席次は一般的に、新郎新婦が座るメイン席に向かって左に新郎側、右に新婦側のゲストが着席する。新郎新婦に近い席が上座となり、上座から主賓、仕事関係者、友人、親族の順に配席する。
2. 結婚祝いのスピーチでは、「切れる」「別れる」などの言葉は「忌み言葉」として使うのを避けたほうがよい。「重ね重ね」「再び」という言葉は喜びが何度も起こるという意味から積極的に使うとよい。
3. 披露宴のご案内に「平服で」と書かれていたら、男女ともにカジュアルさを意識した服装で出席するのがよい。

[問 32]

次の結婚に関する贈答の説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 結婚祝いをいただき、披露宴に出席されない方には、挙式当日までにお祝いのお返しを贈る。
2. 式場となった神社へのお礼は、紅白10本結び切り、のしありで「御初穂料」とする。
3. 式当日の着付けや写真撮影の方など式場関係者へのお礼で渡す金封の表書きは、紅白5本蝶結び、のしありで「御礼」とする。

[問 33]

次の結婚記念日の年数と名称の表について、ア～ウにあてはまる語句を1～8の中からそれぞれ選びなさい。

年数	名称
3年目	(ア)
(イ)	錫婚式
25年目	(ウ)

【選択肢】

- |        |        |         |         |
|--------|--------|---------|---------|
| 1. 紙婚式 | 2. 木婚式 | 3. 革婚式  | 4. 真珠婚式 |
| 5. 銀婚式 | 6. 7年目 | 7. 10年目 | 8. 15年目 |

[問 34]

次の仏式の弔事のしきたりに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 通夜に参列する場合は、喪服を着用するのがマナーである。
- イ. 通夜へ参列し香典を渡している場合、葬儀や告別式へ参列する際は、香典を渡さず芳名帳に名前を記帳するだけでよい。
- ウ. 告別式では、近親者以外は焼香をしたら出棺を待たずに退席するのが礼儀である。

[問 35]

次の仏式の香典のお返しに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 会葬御礼と香典返しは、同じ意味合いである。
- イ. 香典返しの表書きは、「志」「満中陰志」「忌明志」など地方によって違いがある。
- ウ. 香典返しを受け取った場合は、贈り主へ礼状を出すのがマナーである。

[問 36]

次の神式の葬儀に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～9の中からそれぞれ選びなさい。  
(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

神式では仏教の通夜にあたる儀式は「通夜祭」、葬儀にあたる儀式は「(ア)」といいます。  
通夜祭や(ア)では、仏教の焼香にあたる(イ)をします。弔慰金は「香典」とは言わず  
「(ウ)」と言うので、表書きも「御(ウ)」とします。

【選択肢】

- |         |        |        |
|---------|--------|--------|
| 1. 葬儀式  | 2. 葬場祭 | 3. 花料  |
| 4. 霊祭   | 5. 献花  | 6. 玉串料 |
| 7. 玉串奉奠 | 8. 偲草料 | 9. 奉献  |

[問 37]

次の基督教の弔事のしきたりに関する説明について、誤っているものを 1～3の中から1つ選びなさい。

- 1. 仏式の葬儀にあたるものを、カトリックでは「葬儀ミサ」、プロテスタントでは「葬儀式」という。
- 2. 仏式の法要にあたるものを、カトリックでは「追悼ミサ」、プロテスタントでは「記念式」という。
- 3. 基督教の葬儀では献花をするのが一般的で、弔慰金を持参するのは失礼にあたる。

[問 38]

次の墓石建立に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。  
(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

新しく墓石を建てた時の供養は、生前に建てたか、亡くなってから建てたかで変わってきます。生前に建てた方に金封を持参する場合は、表書きは「(ア)」とします。地域によって、紅白 5 本蝶結びもしくは結び切りの水引とします。のしも付ける地域と付けない地域があります。(ア)のお返しをする場合は、「(イ)」の表書きとします。  
亡くなった後で建て、忌明け以降の納骨式に金封を持参する場合は、表書きは「(ウ)」とし、のしなし黒白もしくは黄白 5 本結び切りの水引とします。

【選択肢】

- |          |          |          |
|----------|----------|----------|
| 1. 建碑粗供養 | 2. 御建碑御祝 | 3. 御霊前   |
| 4. 御佛前   | 5. 建碑内祝  | 6. 開眼式御礼 |

[問 39]

次のア～ウの用途に最も相応しい表書きを、1～6 の中からそれぞれ選びなさい。  
(ただし、同じ選択肢を 2 回使うことはできません。)

- ア. 主に学校など公共性の高い団体に品物を贈る。
- イ. 目上の方を訪問する際に手土産を持参する。
- ウ. 商用目的で、記念品などちょっとしたものをお客様に贈る。

【選択肢】

- |        |         |       |
|--------|---------|-------|
| 1. 寸志  | 2. 粗品   | 3. 献上 |
| 4. お伺い | 5. おうつり | 6. 寄贈 |

[問 40]

次の退職に関する説明について、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 一般企業を定年退職される方へ品物を贈る場合は、紅白 5 本蝶結び、のしありの掛け紙に、「御退職御祝」の表書きを書く。
2. 定年ではなく、転職など一般の退職をする方へ品物を贈る場合は、紅白 5 本蝶結び、のしありの掛け紙に、「御退職御祝」もしくは「御躰」の表書きとする。
3. 職位の高い国家公務員の方が定年退職をする場合、紅白 5 本蝶結び、のしあり、「御退官御祝」の表書きを書いた掛け紙を使用する。

[問 41]

次のア～ウの用途に最もふさわしい表書きを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 新たに事務所を開いた方へお祝いを贈る場合
- イ. 「ア」をいただいた方へお返しを贈る場合
- ウ. 新社屋が完成した企業へお祝いを贈る場合

【選択肢】

- |          |          |          |
|----------|----------|----------|
| 1. 御新築御祝 | 2. 御開業御祝 | 3. 御開業記念 |
| 4. 新築内祝  | 5. 開業内祝  | 6. 御落成御祝 |

[問 42]

次の勲章に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～9の中からそれぞれ選びなさい。

勲章の授与は、春秋叙勲として毎年2回、春は（ア）付け、秋は11月3日付けで授与されています。日本で最高の勲章は（イ）で、2章あります。公務等に長年にわたり従事し、成果を上げた方に贈る勲章は（ウ）で、6章あります。

【選択肢】

- |          |           |         |
|----------|-----------|---------|
| 1. 4月29日 | 2. 5月3日   | 3. 5月4日 |
| 4. 桐花大綬章 | 5. 大勲位菊花章 | 6. 宝冠章  |
| 7. 文化勲章  | 8. 瑞宝章    | 9. 旭日章  |

[問 43]

次のア～ウの用途に最もふさわしい掛け紙の体裁を、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 入院中の知人を訪ねる際に品物を持参する
- イ. 台風で水害にあった知人を訪ねる際に品物を持参する
- ウ. 無事に退院したので、御見舞をもらった知人にお返しの品物を贈る

【選択肢】

1. のしなし、水引なし、表書き「御見舞」
2. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「御見舞」
3. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御見舞」
4. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御見舞」
5. のしなし、紅白5本蝶結び、表書き「快気祝」
6. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「快気祝」
7. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御礼」
8. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御礼」

[問 44]

次の不適品の説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 香典返しの品物として、置物は相応しくない。
2. 新築祝いのお返しの品物として、小物入れなどの器類は避ける方がよい。
3. 香典返しの品物として、鯉節や昆布は相応しくない。

[問 45]

次のア～ウに最もあてはまる品物を、選択肢1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 神式の葬儀のお供えの好適品
- イ. 病氣見舞いの好適品
- ウ. 病氣見舞いのお返しの好適品

【選択肢】

- |             |          |          |
|-------------|----------|----------|
| 1. お酒・果物    | 2. 鉢植えの花 | 3. 万年筆   |
| 4. パジャマ・ガウン | 5. 線香・抹香 | 6. 石鹼・洗剤 |

[問 46]

次の地域による違いの説明について、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 忌明けの香典返しの表書きとして「志」が一般的だが、北海道・東北地方では「満中陰志」を使うことが多い。
2. お正月の期間は、1月7日までが一般的だが、1月15日までの地域もある。
3. お盆の時期は、東京を含む一部の地域は7月13日～16日、それ以外では8月13日～16日である。

[問 47]

ア～ウの販売員の行動は、お客様の購買心理過程のどの段階において最も効果があるか。それぞれ選択肢から選びなさい。

- ア. 適切なニーズチェックやコンサルティングをおこなう。
- イ. ディスプレイや商品陳列を工夫する。
- ウ. 試着や手に取るなど、商品に触れることを勧める。

【選択肢】

1. 比較                      2. 連想                      3. 満足                      4. 信頼                      5. 注目

[問 48]

ニーズチェックについて、次の文章が適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. お客様が探しているものを見つけることだけではなく、商品に何を期待しているかを知ることも必要である。
- イ. 「見ているだけです」というお客様に、ニーズは存在しない。
- ウ. お客様が話される意見だけを鵜呑みにしない。

[問 49]

購入時期と来店頻度で顧客を分類した場合、それぞれのグループに対しどのような施策が効果的か。文章中のア～ウにあてはまるものを選択肢よりそれぞれ選びなさい。

- ・以前よく購入されていたがしばらく来店のないお客様に対しては、新しい商品やリニューアル情報を記載した（ア）を送る。
- ・頻繁に来店し、継続的に買い上げのあるお客様に対しては、対象者限定のシークレットセールや買い上げ金額に応じて社名やロゴを入れた（イ）をお渡しする。
- ・初めて購入されたお客様に対しては、接客時の会話を踏まえた使用方法の提案や購入商品のアフターケアの説明を書いた手書きの（ウ）を送る。

【選択肢】

1. ノベルティ      2. サンクスレター      3. SNS      4. ダイレクトメール      5. クーポン

[問 50]

以下のようにお客様から電話で問い合わせがあった場合、販売員の対応の順番はどのようになるか。選択肢を順番に並べ替えなさい。

お客様：「この前そちらの店で購入して、昨日届くよう配送を頼んだはずなんですが、届いていないんです。

伝票の控えは捨ててしまったし、どうなってるか調べてもらえませんか？」

販売員：「（ア）」⇒「（イ）」⇒「（ウ）」

【選択肢】

1. 「お買い上げいただいた商品についてお聞かせいただけますか？」と状況について情報収集をする。
2. 「確認して、折り返しお電話させていただきます」と調べるために一旦電話を切る。
3. 「不安な思いをさせてしまい、申し訳ございません」と謝罪する。

—— 学科試験は以上です ——