

第 10 回 接客販売技能検定 3 級ギフト販売 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

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]

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]

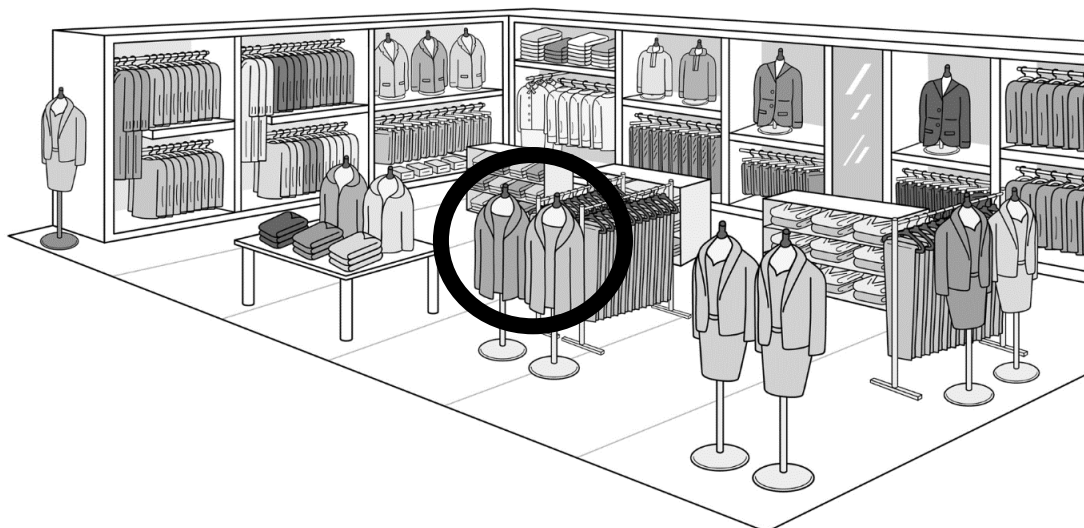
以下の事例は、選択肢 1～3 のうちどの不当表示に該当するか、最もあてはまるものを 1 つ選びなさい。

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]

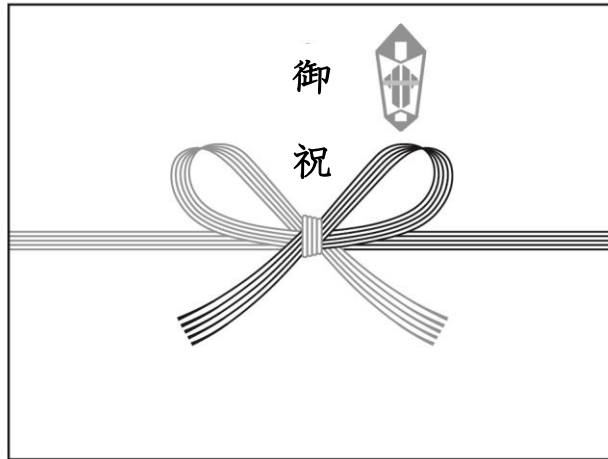
○で囲んだ場所で PP を展開する場合、ディスプレイに使用する商品は売場のどこに陳列されている商品を選ぶべきか。1～4 から 1 つ選びなさい。



1. PP スペースのない場所
2. すぐ近く場所
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]

次の掛け紙について、お客様に対する販売員の説明として正しいものを1～4から1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

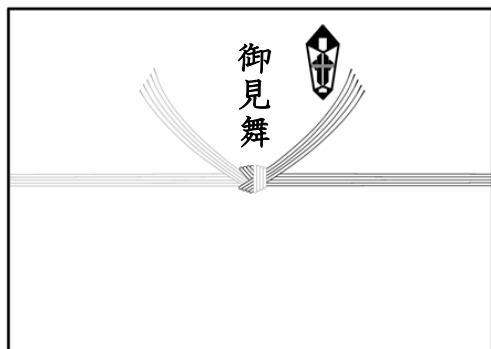


1. 「この水引の結び方を『蝶結び』もしくは『引き結び』といい、何度繰り返しても良い慶事や一般贈答に使います。」
2. 「『御祝』の表書きは何のお祝いかを明確にするため、『御出産御祝』『御就職御祝』などという表書きにすることもできます。」
3. 「『御祝』の掛け紙の水引は、一般的にすべて蝶結びです。」
4. 「文字の大きさは、上段の表書きより下段の宛名を少し大きく書きます。」

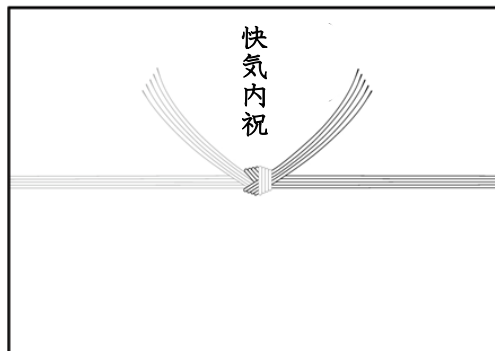
[問 6]

次の掛け紙のうち、水引・のしと表書き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。
(ただし、水引の色はすべて紅白とする。)

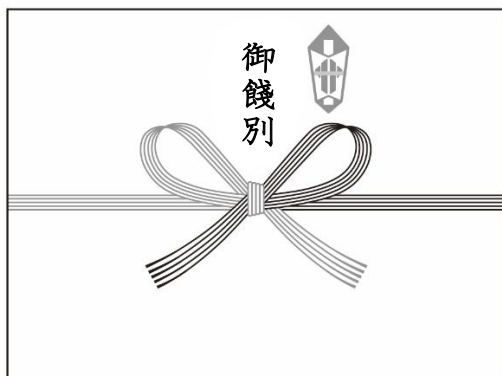
1.



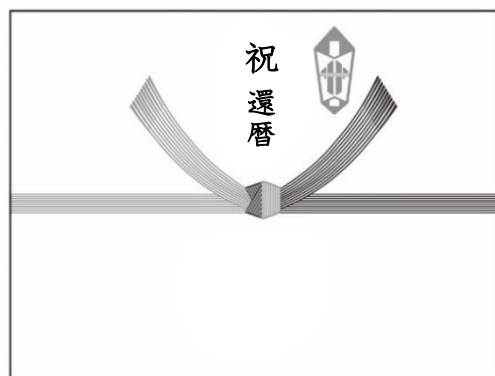
2.



3.

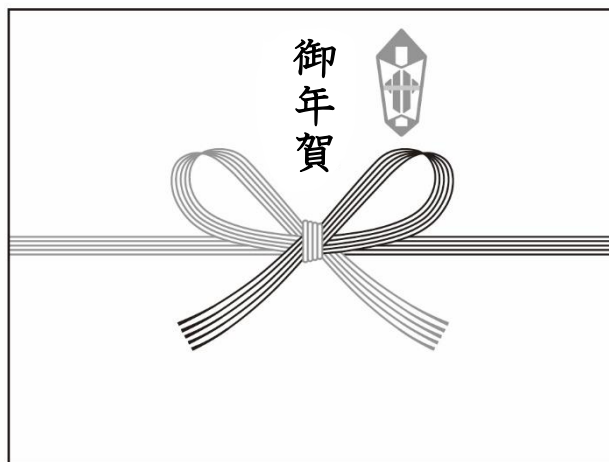


4.



[問 7]

進物の贈答に関する相談を受けて次のイラストの掛け紙をおすすめする際、販売員の説明として最もあてはまるものを1～4から1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

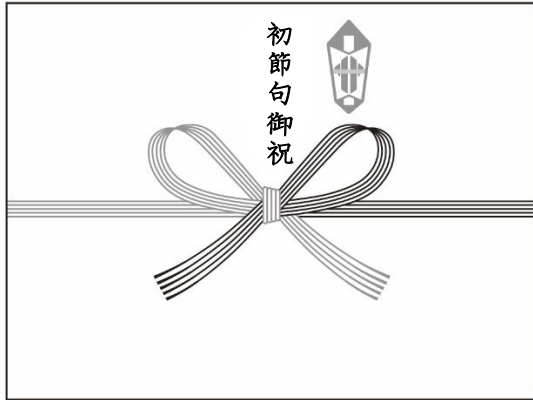


1. 「お歳暮をいただいた方へのお返しをするときに、こちらの掛け紙を使うのが一般的です。」
2. 「年初のご挨拶に品物を持参する際に、1月末まではこちらの掛け紙を使うといいですよ。」
3. 「先様が忌中でお歳暮の贈答を控えた場合、代わりに元日から松の内の中にこちらの掛け紙でお贈りするといいです。」
4. 「年初のご挨拶として、松の内まではこちらの掛け紙をお使いいただけます。」

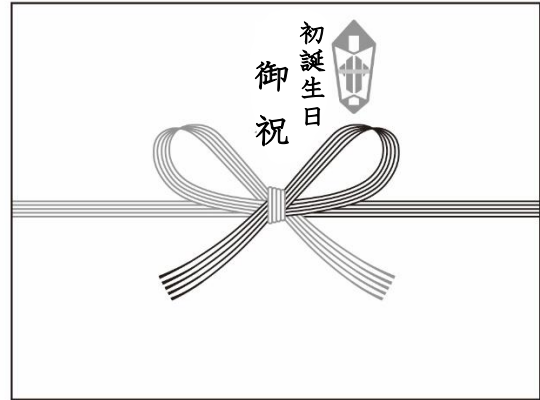
[問 8]

次のイラストは、子どものイベントに関連した掛け紙です。10月1日に誕生した男の子が、その後に経験するイベントの順に並べた場合、適切なものを1～4から1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

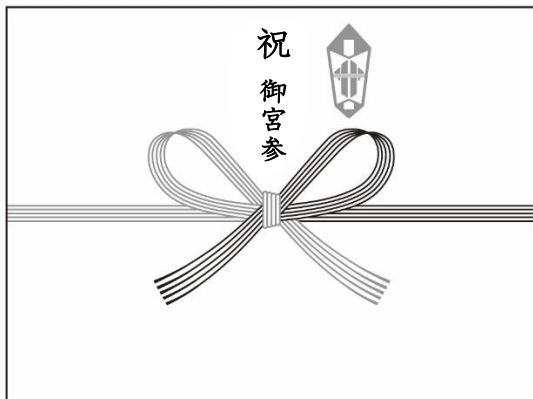
ア.



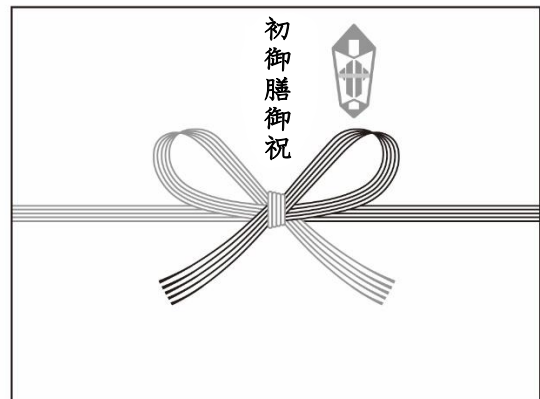
イ.



ウ.



エ.



1. ア→エ→イ→ウ
2. ウ→エ→ア→イ
3. エ→ア→ウ→イ
4. エ→ウ→ア→イ

[問 9]

お客様から、「息子が大学を卒業し、就職することになりました。親戚からお祝いをもらったのですが、お返しはどうしたらいいですか。」と相談されました。販売員の説明として最も適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 「親戚ですので、お返しは必ずしたほうがよろしいですね。」
2. 「卒業祝いとしてもらっていただければお返しは不要ですが、就職祝いとしてもらっていただければお返しをする
とよいでしょう。」
3. 「お返しをしなくてもいいですが、する場合は「内祝」という表書きで贈るといいですよ。」
4. 「親戚の場合は、お返しをしないほうがいいですよ。」

[問 10]

婚礼の進物に関してお客様から相談を受けました。販売員の説明として空欄アに入る最も適切な言葉を 1～4 から 1 つ選びなさい。

お客様：「友人が結婚式するのですが、あいにく披露宴に出席できません。お祝いの品物を贈る場合は
どうしたらいいでしょうか。」

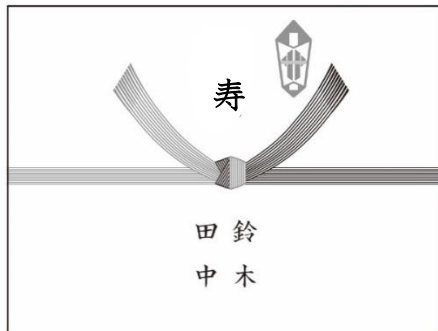
販売員：「ご友人が結婚されるんですね。それはおめでたいことですね。（ ア ）」

1. 挙式の 1 か月から 1 週間前までに直接お渡しするか、ご自宅に届くようにお送りするのがよろしい
ですよ。
2. 挙式当日に、披露宴の会場に届くようにお送りするとよろしいですよ。
3. 挙式が済んで落ち着いた 1 週間後ぐらいに、配送でお送りするのがよろしいですよ。
4. 披露宴に出席できない場合は、品物ではなく現金をお送りするのが一般的ですよ。

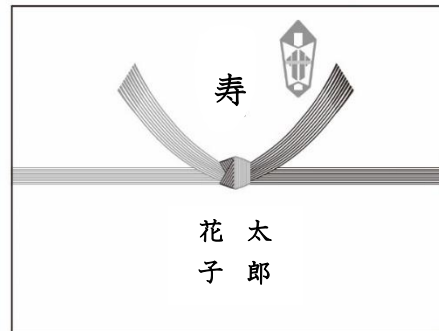
[問 11]

お客様から、結婚披露宴に必要な掛け紙を相談されました。品物と掛け紙の組み合わせとして、不適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白、新郎は鈴木太郎・新婦は田中花子とする。)

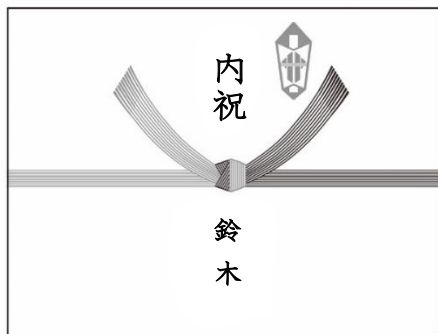
ア.



イ.



ウ.



1. 披露宴の引出物には「ア」の掛け紙を掛けます。
2. 披露宴の引菓子には「イ」の掛け紙を掛けます。
3. 披露宴に出席されなかった方へのお返しは「ウ」の掛け紙を掛けます。
4. 披露宴の司会をしてくれた方へのお礼は「ウ」の掛け紙を掛けます。

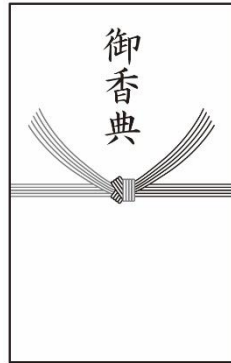
[問 12]

お客様から「仏式のお通夜に参列するのですが、金封はどのような体裁にしたらいいですか。」と質問されました。ア～エの表書きのうち使ってよい表書きをすべて選んでいるものを1～4から1つ選びなさい。（ただし、水引の色は黒白とする。）

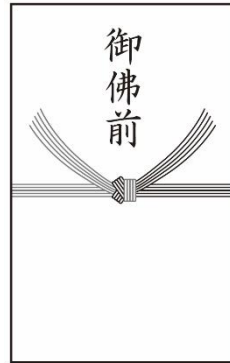
ア.



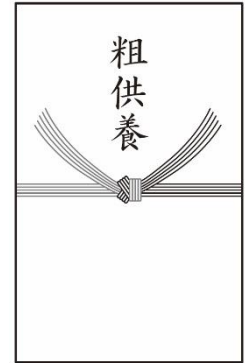
イ.



ウ.



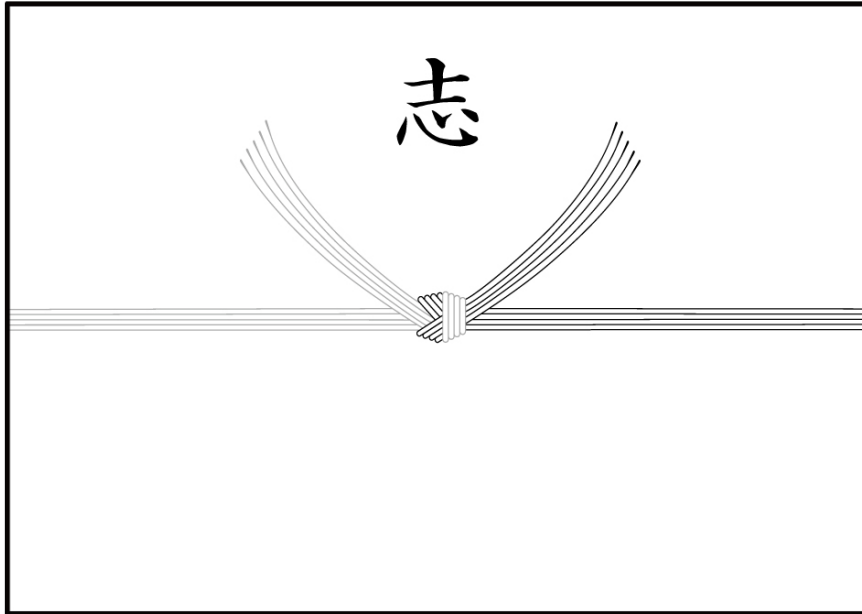
エ.



1. ア、イ、ウ、エ
2. ア、イ、エ
3. ア、イ
4. ア

[問 13]

次のイラストは、弔事に関連した掛け紙です。適切な説明をすべて選んでいるものを 1～4 から 1 つ選びなさい。（ただし、水引の色は黒白とする。）

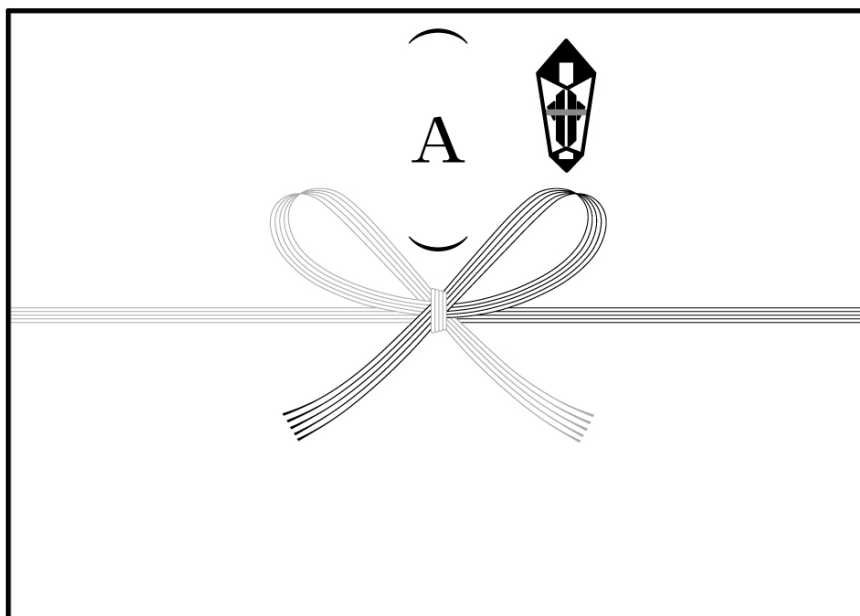


- ア. 「仏式の葬儀に参列いただいた方へ、お礼にお渡しする品物にお掛けします。」
イ. 「仏式で香典をいただいた方に、忌明けの挨拶状と一緒に贈るお返しの品物にお掛けします。」
ウ. 「神式の葬儀に参列された方へ、お礼にお渡しする品物にお掛けします。」
エ. 「神式の葬儀に参列される際にお供えする品物にお掛けします。」

1. ア、イ、ウ、エ
2. ア、イ、ウ
3. ア、イ
4. ア

[問 14]

お客様から、「地鎮祭に招かれたので品物を持参したいのですが、掛け紙の体裁はどのようにすればいいですか。」と相談されました。次の掛け紙の空欄 A に入る表書きとして最もふさわしいものを 1～4 から 1 つ選びなさい。（ただし、水引の色は紅白とする。）



1. 奉獻
2. 御初穂料
3. 御新築御祝
4. 地鎮祭記念

[問 15]

あなたは進物売場の販売員です。次のようなお客様に対して、どのような対応をとりますか。最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。

お客様：店頭に陳列しているペアのマグカップやペアのタオルセットなど、ペアの商品を順番に手に取って見ている。

1. お客様が一人でゆっくりご覧になれるよう、その場から離れてカウンターで事務仕事を行う。
2. 「お客様はご結婚していらっしゃるんですか」など、お客様のことを知るきっかけとなる言葉を投げ掛ける。
3. 「ペアの商品をお探しですか」など、接客のきっかけになる言葉を掛ける。
4. お勧めの夫婦箸を持っていき、積極的に説明する。

[問 16]

あなたは食器売場の販売員です。白の深皿を手にとって見ているお客様から「この商品の一回り小さいサイズのものはありませんか？」と声を掛けられました。この深皿は、今お客様が手に取っているサイズしか取り扱いがありません。あなたの返答として最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。

1. 「はい、ございません。」
2. 「あいにくですが、こちらのサイズしかお取り扱いがございません。似たようなデザインで違う商品でしたら、もう少し小さいサイズをご紹介します。」
3. 「はい、ございません。メーカーでもお作りしていないんですよ。ご要望としては承っておきます。」
4. 「小さいサイズは使いにくいですから、こちらのサイズを是非お勧めします。」

[問 17]

次の会話は、進物売場の販売員とお客様とのやり取りです。この中に販売員の受け答えとしてふさわしくない対応が見られます。その理由として最もあてはまるものを 1～4 の中から 1 つ選びなさい。

お客様：「叔父の古稀のお祝いを探しているんです。」

販売員：「それはおめでとうございます。どのようなものをお贈りするかお考えですか。」

お客様：「叔父の趣味で使ってもらえるものがあると思うのですが、具体的には販売員の方と相談して決めたいと思って。」

販売員：「そうですか、叔父様は 70 歳ですから健康に気を遣われていますよね。こちらのウォーキングシューズはとても人気ですのでいかがでしょうか。」

お客様：「・・・」

1. 贈り主様がどのようなものを贈りたいかを、すぐに聞いてしまっている。
2. お客様から聞き出したニーズを深掘りせず、商品提案をしている。
3. 先様の年齢を声に出して接客している。
4. ウォーキングシューズは、古稀のお祝いとしてふさわしくない。

[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 ——