

接客販売技能検定 2級ギフト販売作業

第10回(2025年度) 実技試験出題内容(試験問題を4.にて追記)

1. 選択テーマ(『18の商品領域』と『進物ジャンル』の設定)について

第10回のギフト審査のロールプレイングは、以下の選択テーマ(『18の商品領域』と『進物ジャンル』)により、実施いたします。申請時に商品領域を申告(選択)してください。

※進物ジャンルは、原則、毎年変更されます。

	商品領域	進物ジャンル
1.	和食器	結婚のお祝い
2.	洋食器	結婚のお祝い
3.	キッチン用品	結婚のお祝い
4.	寝装寝具	結婚のお祝いのお返し
5.	タオルバスタイレタリー	出産のお祝いのお返し
6.	インテリア雑貨	結婚のお祝い
7.	和装雑貨	結婚のお祝いのお返し
8.	ベビー用品	出産のお祝い
9.	玩具・文房具	出産のお祝い
10.	スポーツ	賀寿のお祝い
11.	宝飾	賀寿のお祝い
12.	婦人服・婦人雑貨	賀寿のお祝い
13.	紳士服・紳士雑貨	賀寿のお祝い
14.	家電製品	結婚のお祝い
15.	和洋酒	賀寿のお祝い
16.	和洋菓子	結婚のお祝いのお返し
17.	グローサリー	出産のお祝いのお返し
18.	ギフトサロン	出産のお祝いのお返し

* 申請(選択)は、担当商品を中心に行います。

* 商品券、ギフトカード等の各種金券類ならびにカタログギフト類は対象外とします。

2. 接客ロールプレイング試験の概要

(1)手法

- ・接客ロールプレイング
- ・ギフト審査のロールプレイングは、上記の選択テーマ(『18の商品領域』と『進物ジャンルの設定』)から、受検者本人が申込み時に申告(選択)したものにに基づき実施します。
- ・申告(選択)した商品は現物ではなく、『商品写真1点』を使用します。『商品写真1点』は事務局が用意をしますので、受検者本人が持参する必要はありません。
- ・商品券、ギフトカード等の各種金券類ならびにカタログギフト類は、ロールプレイングの対象商品外とします。
- ・お客様役は、技能検定委員(男性もしくは女性)が担当します。

(2)所要時間

- ・商材の確認 : 1分間
- ・ロールプレイング : 15分間(標準時間)

※ロールプレイング開始後、10分後に予鈴が鳴ります。20分を経過した時点で試験終了といたします。

(3)試験の課題

- ・受検者が申告した『冠婚葬祭・年中行事のテーマ』に基づき、お客様の目的に適した冠婚葬祭・年中行事のルールを説明し、適切な進物体裁と進物好適品のアドバイスと提案を行います。
- ・また、質問形式による『その他の一般的な冠婚葬祭・年中行事』の由来やルールについても、お客様に対して説明する要領で、簡潔に説明をします。

(4)合格基準

- ・300点満点の210点(70%)以上かつ接客項目が96点(60%)以上で合格
- ・配点(知識140点・接客160点)

(5)当日実施するロールプレイングの流れ

- ① アプローチ～お客様の(冠婚葬祭・年中行事のご用途・贈答目的)を把握します。
- ② (冠婚葬祭・年中行事のご用途・贈答目的)に対する基本ルールを説明します。
- ③ ニーズチェックにより、お客様のご希望、先様のお好みなどの情報収集を行います。
- ④ 担当範囲でニーズに相応しい商品を複数提示し、提示理由などを添えて説明します。
- ⑤ 複数提示した商品を、ニーズを踏まえてさらに絞り込み、最適品として根拠ある提案をします。
- ⑥ お客様の(冠婚葬祭・年中行事のご用途・贈答目的)に相応しい掛け紙体裁を説明します。
- ⑦ お客様からの(冠婚葬祭・年中行事のご用途・贈答目的)に関連する質問に答えます。

※⑦で終了とし入金行為やお見送りは省略します。審査対象も①～⑦とします。

(6)当日会場内に用意されているもの

- ・ロールプレイング用商材:ギフト箱を3箱、商品写真1点、白紙メモ用紙1枚
- ・その他備品:商品写真陳列用テーブル1台、筆記用具

(7)ギフト箱の使い方について

- ・1箱目は『商品写真1点』、2箱目は『白紙メモ用紙1枚』がそれぞれ入っており、3箱目は空箱です。

- ・『商品写真1点』は、受検者本人が申告(選択)した商品領域に関連する商品写真となります。
- ・『白紙メモ用紙1枚』は、受検者本人が当日、審査会場で自由に商品名を記入することができる用紙とします。
- ・記入は具体的なアイテム名とします(例:文房具×→万年筆○、お酒×→紅白ワイン○ など)。
- ・事前に申告(選択)した『進物ジャンル』を踏まえながら、メモへ商品名を記入してください。
- ・但し、商品券、ギフトカード等の各種金券類ならびにカタログギフト類は、ロールプレイング商材の対象外商品のため、メモへ記入することはできません。
- ・『空箱』は、ロールプレイングの展開上、さらに商品が必要な場合に自由に商品を設定できる箱とします。
- ・当日は、受検者は『商品写真+商品メモ1枚+空箱』の合計3点を基本にロールプレイングを進めていただきます。3点以上商品を提案することも可能です。

(8)その他

- ・試験中のマスク着用は個人の判断に委ねます。どちらを選択しても採点には影響ありません。
- ・ロールプレイング試験において、お客様役がマスクを着用している場合があります。

3. 試験科目及びその範囲ならびにその細目

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
<p>実技試験</p> <p>1 小売業としてのホスピタリティ精神の発揮</p> <p>2 企業倫理とコンプライアンス</p> <p>3 ギフト知識の習得と活用(基本知識)</p> <p>4 ギフト知識の習得と活用(応用知識)</p> <p>5 接客販売(ギフト) コンサルティングセールス</p> <p>6 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大</p>	<p>1 接客基本マナーを理解し、接客の場面で実現できること。</p> <p>2 好印象を与える表情・立ち居振る舞い・話し方ができること。</p> <p>接客時の個人情報の取扱いが適切にできること。</p> <p>次に掲げる事項について、お客様に的確な説明ができること。</p> <p>1 進物の基本</p> <p>2 シーズンイベント・生活歳時記と贈答</p> <p>3 ライフイベントのしきたりと贈答</p> <p>4 婚礼関係のしきたりと贈答</p> <p>5 弔事のしきたりと贈答</p> <p>6 進物の用途に応じた一般的な好適品</p> <p>基本的な地域によるしきたりの違いについて、お客様に的確な説明ができること。</p> <p>お客様のニーズを踏まえたコンサルティングセールスの基本を実践できること。(待機・アプローチ・ニーズチェック・商品提案・クロージング)</p> <p>接客を通じて、再来店を促すことができること。</p>

4. 第10回試験で出題した接客ロールプレイングのシナリオ(一部)

(1) 結婚のお祝い

- ①お客様…40代～50代／飲食店勤務
- ②贈答ニーズ…学生時代の後輩が結婚するのでお祝いを贈りたい。
- ③予算…1万円程度。良いものがあればそれ以上でも。

(2) 結婚のお祝いのお返し

- ①お客様…20代～30代／システム会社勤務
- ②贈答ニーズ…幼なじみから結婚祝いをもらったのでお返しをしたい。
- ③いただいた品物…ペアのお皿セット。おそらく1万円くらい。

(3) 出産のお祝い

- ①お客様…40代～50代／大学職員
- ②贈答ニーズ…職場の後輩に第一子が生まれたのでお祝いを贈りたい。
- ③予算…1万円程度。

(4) 出産のお祝いのお返し

- ①お客様…20代～30代／家電メーカー（女性の場合は産休中）
- ②贈答ニーズ…同僚から出産祝いをもらったのでお返しをしたい。
- ③いただいた品物…絵本のサブスクチケット。おそらく1万円分くらい。

(5) 賀寿のお祝い

- ①お客様…40代～50代／歯科医院受付
- ②贈答ニーズ…義理の兄が還暦を迎えるのでお祝いを贈りたい。
- ③予算…8千円～1万円

以上