

第 11 回 接客販売技能検定 2 級ギフト販売 学科試験

2026 年 6 月 12 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]

次の（ ）に最もあてはまる語句を、選択肢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。）

- ・昨今では環境対策や社会貢献など、「（ ア ）＝企業の社会的責任」に関する活動が顧客満足にも影響を与えている。

【選択肢】

1. CSR 2. NPO 3. SDGs

- ・ライフスタイルや価値観が（ イ ）している現在、お客様からの要求もまた（イ）している。

【選択肢】

1. 抽象化 2. 同質化 3. 多様化

- ・小売店はお客様の声に耳を傾けて商品やサービスを改善することで、自店に対するお客様の愛着度や信頼度、つまり（ ウ ）を高める必要がある。

【選択肢】

1. サステナビリティ 2. ケイパビリティ 3. ロイヤリティ

[問 2]

次の敬語に関する説明が、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.「言う」の尊敬語は「おっしゃる」である

イ.「写真」の美化語は「お写真」である

ウ.「食べる」の尊敬語は「いただく」である

[問 3]

「Z 世代」の説明として適切なものを、それぞれの選択肢から選びなさい。

ア. 生まれた年代

【選択肢】

1. 1960 年代半ばから 1980 年頃に生まれた世代
2. 1980 年代序盤から 1990 年代半ば頃に生まれた世代
3. 1990 年代半ばから 2010 年頃に生まれた世代
4. 2010 年代序盤から 2020 年代半ば頃に生まれた世代

イ. 特徴

【選択肢】

1. 物心ついた頃からインターネット環境が整っており、デジタルネイティブといわれる。
2. テレビや雑誌から情報を得ることが多く、ブランド志向である。
3. 「ミレニアル世代」ともいわれ、環境問題や社会問題に関心が高い。

[問 4]

次のコンプライアンスに関する説明が、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. コンプライアンスとは法令の違反をしていないことを指し、社会的な規範を守ることが含まれない。
- イ. 販売員が口頭で商品の性能を誇張して説明した場合でも、それが事実と異なれば優良誤認に該当することがある。
- ウ. インフルエンサーなどに自社商品を SNS に投稿するよう依頼し、広告であることを明示させない行為をステルスマーケティングという。

[問 5]

次の職場のコミュニケーションに関する説明が、適切であれば 1、不適切であれば 2 を選びなさい。

- ア. 目標を達成するにあたっては、自分の考えよりも上司や先輩の指示通りにすることが優先されるため、意見を言うことは控えたほうがよい。
- イ. トラブルが生じた際は一人で抱え込まず、遠慮せずに周りの人に相談をして問題を共有する。
- ウ. 上司の指示を他のメンバーに周知するとき、その指示内容についてよく理解できない場合は、そのまま言葉通り伝えるとよい。

[問 6]

次の店舗レイアウトに関する説明について、() に最もあてはまる語句を 1～10 の中からそれぞれ選びなさい。

大規模小売店舗では、お客様に店内に長時間滞在してもらうために、(ア) のあるレイアウトにすることが重要である。そのために、お客様の導線を (イ) 取り、ディスプレイや POP などの関心を引き付ける (ウ) の配置が効果的である。また導線を促すサインは、障害の有無や年齢、性別、人種等にかかわらず多様な人々に配慮した (エ) にする必要がある。

【選択肢】

- | | | | |
|-------------|-----------------|-------|---------------|
| 1. バリアフリー | 2. 回遊性 | 3. 短く | 4. ユニバーサルデザイン |
| 5. ゴールデンライン | 6. マグネットポイント | 7. 長く | 8. 複雑に |
| 9. AIDMA | 10. ワンウェイコントロール | | |

[問 7]

次の棚卸しに関する説明が、適切であれば 1、適切でなければ 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 仕入れ伝票に数の入力ミスが見つかった場合、その影響は仕入先にはあるが小売店に支障はない。
- イ. 不正の早期発見にもつながるため、店舗運営のリスク管理の面でも重要である。
- ウ. 経年劣化で売り物にならない商品は、カウン트의対象外とする。

[問 8]

次の掛け紙に関する説明が、適切であれば 1、適切でなければ 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 正式な体裁で慶事の品物を贈る場合は、奉書紙、水引、のしを使用する。
- イ. 「掛け紙」と「のし紙」は同じものを指す言葉として使われる。
- ウ. 同じ目的でお祝いの現金と品物を贈る場合は、ご祝儀袋に表書きと名前を書き、品物には掛け紙を掛けない。

[問 9]

次の水引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。

水引は、3 本、5 本、7 本のものがありますが、（ ア ）が一般的に使われます。二色の場合は、赤白・黒白・黄白・金銀などがありますが、金銀の場合は正面の中央を挟んで向かって右側に（ イ ）がくるように結びます。蝶結びと（ ウ ）は同じ結び方を指します。

【選択肢】

- | | | |
|--------|----------|---------|
| 1. 3 本 | 2. 5 本 | 3. 7 本 |
| 4. 金色 | 5. 銀色 | 6. 引き結び |
| 7. 花結び | 8. あわじ結び | 9. 結び切り |

[問 10]

次の目録に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～5 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。）

慶事の目録の場合は、奉書紙を二つ折りにして、折り山を下にします。右側に「（ ア ）」または「謹呈」、中央に（ イ ）、左側には日付と（ ウ ）を書きます。
左右を三つ折りにし右側が上になるようにし、目録を奉書紙に入れて包み、「(ア)」などの表書きを書きます。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|-----------|------|
| 1. 目録 | 2. 贈答 | 3. 上 |
| 4. 贈り主の名前 | 5. 贈り物の名前 | |

[問 11]

次の包装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。

慶事と弔事で包装の仕方が異なります。慶事の場合は、（ ア ）封じで袋の口が（ イ ）側に開くようにします。これを（ ウ ）といいます。弔事の場合は逆の包み方にします。

【選択肢】

- | | | |
|------|--------|--------|
| 1. 右 | 2. 左 | 3. 上 |
| 4. 下 | 5. 天あき | 6. 地あき |

[問 12]

次のお返しに関する説明が、適切であれば 1、適切でなければ 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 自宅療養が続いているときに、病氣見舞いをいただいた方へお返しをするのは失礼にあたる。
- イ. 風水害や火事などのお見舞いをいただいた場合、お返しは基本的には不要である。
- 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]

次のア～ウの二十四節気の時期を 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。)

- ア. 啓蟄
- イ. 立秋
- ウ. 大寒

【選択肢】

- | | | |
|---------------|--------------|--------------|
| 1. 2 月 4 日頃 | 2. 2 月 19 日頃 | 3. 3 月 6 日頃 |
| 4. 8 月 8 日頃 | 5. 8 月 24 日頃 | 6. 9 月 8 日頃 |
| 7. 12 月 22 日頃 | 8. 1 月 6 日頃 | 9. 1 月 20 日頃 |

[問 14]

次の節分に関する説明について、適切なものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

- 1. 節分は、元々は立春・立夏・立秋・立冬などの季節の変わり目の当日を指していたが、現在は特に立春の日のことをいう。
- 2. 節分の日、神社・寺や家庭で豆をまき、災いが家に入り込むを防ぐ。
- 3. 主に関西で、節分の日、太巻き寿司を切って、その年の恵方に向かって願い事をしながら食べる風習がある。

[問 15]

次の五節句の表について、ア～ウにあてはまる語句を 1～9 の中から選びなさい。

時 期	行 事
5 月 5 日	(ア)
7 月 7 日	(イ)
9 月 9 日	(ウ)

【選択肢】

- | | | |
|----------|----------|----------|
| 1. 七草の節句 | 2. 七夕の節句 | 3. 蓬の節句 |
| 4. 端午の節句 | 5. 鯉の節句 | 6. 菖蒲の節句 |
| 7. 栗の節句 | 8. 菊の節句 | 9. 萩の節句 |

[問 16]

次のア～ウのお彼岸に関する説明が、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. お彼岸は春と秋の 2 回あり、期間は春分の日・秋分の日を中日とした前後計 7 日間を指す。
イ. 春分の日と秋分の日は昼と夜の長さがちょうど同じになる日である。
ウ. 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 17]

次の母の日・父の日に関する説明について、適切なものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 母の日・父の日ともに日本特有の風習である。
2. 母の日は 5 月第 2 日曜日、父の日は 6 月第 3 日曜日に行われるイベントである。
3. 母の日は赤いカーネーションを贈り、父の日は白いカーネーションを贈るのが一般的である。

[問 18]

次の土用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。

土用は、立春、立夏、立秋、立冬それぞれの（ ア ）の（ イ ）日間を指します。「丑の日」とは土用の期間で「丑」にあたる日のことを言い、暦によっては期間中に 2 回ある年もあります。（ ウ ）前の土用が「夏の土用」として最も有名です。土用の丑の日にはうなぎを食べる風習があります。

【選択肢】

- | | | |
|-------|-------|-------|
| 1. 前 | 2. 前後 | 3. 後ろ |
| 4. 12 | 5. 15 | 6. 18 |
| 7. 立春 | 8. 立夏 | 9. 立秋 |

[問 19]

次のア～ウの国民の祝日にあてはまる日を、それぞれの 1～3 の中から選びなさい。

ア. 昭和の日

【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 2 月曜日 | 3. 8 月 11 日 |
|---------------|---------------|-------------|

ウ. 敬老の日

【選択肢】

- | | | |
|-------------|---------------|---------------|
| 1. 9 月 15 日 | 2. 9 月第 2 月曜日 | 3. 9 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. 春のお彼岸

イ. 雛祭り

ウ. 冬至

【選択肢】

- | | | |
|-------|--------|--------|
| 1. 鏡餅 | 2. ゆず | 3. 菱餅 |
| 4. 柏餅 | 5. りんご | 6. 牡丹餅 |

[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. 10月30日 | 2. 10月31日 | 3. 11月29日 | 4. 11月30日 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|

ウ. ボージョレ・ヌーボーの販売の解禁日は、毎年()です。

【選択肢】

- | | | | |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. 10月第3日曜日 | 2. 10月第3木曜日 | 3. 11月第3木曜日 | 4. 11月第3日曜日 |
|-------------|-------------|-------------|-------------|

[問 22]

次の帯祝い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。)

妊婦がお腹に巻く腹帯は（ ア ）と呼ばれ、たくましく元気な子供が産まれて欲しいという願いに由来しています。また（ イ ）の日を選んで行われるようになったのはお産が軽いことにあやかりたいとの気持ちからです。身内から（ア）を贈る場合は、「(ア)」もしくは「(ウ)」という表書きで贈ります。

【選択肢】

- | | | |
|--------|------|--------|
| 1. 磐田帯 | 2. 申 | 3. 祝い帯 |
| 4. 岩田帯 | 5. 戌 | 6. 御帯祝 |

[問 23]

次の出産祝いに関する説明について、適切なものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 出産祝いの品物は、赤ちゃんが使うおもちゃや洋服のほか、お母さんが使うものでもよい。
2. 出産祝いは、一般的に出産後 7 日目以内に贈る。
3. 出産祝いの掛け紙は表書きを「御出産御祝」や「祝 御出産」とし、右上に生まれた赤ちゃんの名前を入れる。

[問 24]

次のお宮参りに関する説明について、適切でないものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. お宮参りは「産土参り」「初宮参り」ともいい、赤ちゃんの健やかな成長を祈って氏神様や神社にお参りする行事である。
2. お宮参りは地方によって時期が異なるが、生後 1 か月を過ぎた頃、男児 31 日、女児 32 日に行うところが多い。
3. お宮参りでお祓いを受けた後に、神社から千歳飴をもらうのが習わしである。

[問 25]

次の厄年・厄除けに関する説明について、適切でないものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 男性は 27 歳、42 歳、61 歳、女性は 19 歳、33 歳、38 歳がそれぞれ厄年にあたり、一般的に厄年は数え年で計算する。
2. 男性の 42 歳、女性の 33 歳は「大厄」と呼ばれる。
3. 厄年の前年を「前厄」、翌年を「後厄」といい、前後を含む 3 年間が特に気を付ける時期とされている。

[問 26]

次のア～ウの賀寿の名称にあてはまる年齢を 1～9 の中から選びなさい。ただし年齢は全て数え年とする。

ア. 還暦

イ. 喜寿

ウ. 米寿

【選択肢】

- | | | |
|---------|---------|---------|
| 1. 60 歳 | 2. 61 歳 | 3. 66 歳 |
| 4. 70 歳 | 5. 77 歳 | 6. 80 歳 |
| 7. 88 歳 | 8. 90 歳 | 9. 99 歳 |

[問 27]

次のア～ウの進物の体裁について、最もあてはまるものを 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。

ア．初節句御祝のお返しを贈る

イ．進学祝いを贈る

ウ．七五三のお祓いを受けたお礼を神社に渡す

【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]

次のア～ウの結納品の説明として最もあてはまるものを、1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

ア．末広

イ．寿留女

ウ．長のし

1. 結納品の品目と数量を記載したもの。
2. 鮑の身を長く伸ばしたもので、長年に渡って不死の薬といわれ長寿の象徴とされてきた。
3. 鯉節のこと。武運を祈ることから、強くたくましい男性を象徴している。
4. スルメイカの干物のこと。長期保存できることから、女性が嫁ぎ先に留まるようにとの願いが込められている。
5. 昆布のこと。子孫繁栄を祈って贈る。
6. 白無地の扇で潔白や無垢を表す。また、将来次第に繁栄することを意味する。

[問 29]

次のア～ウの引出物に関する説明が、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．披露宴の参列者に当日渡す品物を総称して「引出物」という。品物とお菓子の2点で渡すのが決まり事である。
- イ．掛け紙の表書きは「寿」とし、一般的に引出物には両家の連名、引菓子には新郎新婦の名前を入れる。
- ウ．引菓子は、バームクーヘンやフィナンシェなどあまりかさばらず日持ちするものが好適品である。

[問 30]

次の仲人に関する説明について、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。

仲人を立てた場合は、本来は挙式の（ ア ）にお礼の挨拶に伺うのが正式ですが、当日にお礼をすることも多くなっています。金封の体裁は、表書きは「御礼」、水引は（ イ ）とし、のしを付けます。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 5 本結び切り | 3. 紅白 5 本蝶結び |
| 4. 前 | 5. 後 | 6. 結婚後の姓のみ |
| 7. 両家の連名 | 8. 新郎新婦の名前 | |

[問 31]

次の結婚祝いのお返しに関する説明について、適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

- 1. 結婚のお祝いを頂き、披露宴に参加されない方には挙式前にお返しを贈る。
- 2. 披露宴に出席した方へは、挙式後1か月以内に改めていただいたご祝儀の半額程度のお返しをする。
- 3. 結婚祝いのお返しの表書きは「内祝」「寿」「結婚之内祝」などとする。

[問 32]

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

1. 式場となった神社へのお礼の金封の体裁は、紅白 10 本結び切り、のしありで「御初穂料」「御玉串料」とする。
2. 式当日の介添人や写真撮影の方など式場関係者へのお礼で渡す金封の体裁は、紅白 5 本蝶結び、のしありで「御礼」とする。
3. 嫁ぎ先の両親へお土産を持参する場合の掛け紙は、紅白 10 本結び切り、のしありで「寿」「御土産」とする。

[問 33]

次のア～ウの結婚記念日にあてはまる結婚後の年数を、1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 金婚式

イ. 木婚式

ウ. 真珠婚式

【選択肢】

- | | | | |
|----------|----------|----------|----------|
| 1. 3 年目 | 2. 5 年目 | 3. 10 年目 | 4. 15 年目 |
| 5. 20 年目 | 6. 25 年目 | 7. 30 年目 | 8. 50 年目 |

[問 34]

次の仏式の法要に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～7 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。)

仏式では、故人が亡くなってから四十九日後に法要を済ませ、(ア) が明けます。一般的に死後一年間を、親族が (イ) に服す期間として (イ) 中といいます。
命日から 1 年経った日を境に (イ) が空け、(ウ) の法要を行います。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|--------|--------|--------|
| 1. 忌 | 2. 喪 | 3. 志 | 4. 百ヵ日 |
| 5. 祥月命日 | 6. 一周忌 | 7. 三回忌 | |

[問 35]

次の仏式の香典返しに関する説明が、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. 香典返しとは、忌明け法要が無事に済んだ報告の挨拶状とともに品物を贈ることである。
- イ. 香典返しにふさわしい品物は、タオル、石鹸、茶、鯉節などどの家庭でも使う実用品がよい。
- ウ. いただいた香典の金額の2分の1か、それよりもやや多目にお返しするのが一般的である。

[問 36]

次の神式の葬儀に関する説明が、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. 神式の葬儀は自宅か斎場、神社のいずれかで行う。
- イ. 神式の葬儀に参列する場合は、数珠を持参する。
- ウ. 通夜祭の後に弔問客に対して食事をもてなすことを「直会」といい、仏式の通夜ぶるまいにあたるものである。

[問 37]

次のキリスト教の葬儀に関する説明が、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. カトリック・プロテスタントともに、葬儀に弔慰金を持参する場合、「御花料」「御霊前」「御ミサ料」のいずれの表書きを使ってよい。
- イ. 亡くなった日を、カトリックでは「召天記念日」、プロテスタントでは「帰天（昇天）記念日」という。
- ウ. キリスト教式では、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。

[問 38]

次の形見分けに関する説明について、適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 形見分けとは、故人の大事にしていたものを身近な人に分けることを言い、一般的に仏式では忌明けの法要の後に行う。
2. 形見分けをする際には、黒白または黄白5本結び切りの水引の掛け紙をかけ、表書きは「形見分け」とするのが基本である。
3. 故人の目上の人に形見分けする際には、品物の中で比較的高価なものを渡す。

[問 39]

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。
(ただし、同じ選択肢を2回使うことはできません。)

ア. 目下の人へ、ささやかな感謝やねぎらいの品物を贈る。

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. 薄謝 |
| 4. お伺い | 5. おうつり | 6. 寄贈 |

[問 40]

次の用途に最もふさわしい進物の体裁を、1～6の中から1つ選びなさい。

【用途】

転職により退職する同僚へ品物を贈る。

【選択肢】

1. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御退職御祝」
2. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「御退職御祝」
3. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御退職御祝」
4. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御贐」
5. のしなし、紅白5本蝶結び、表書き「御贐」
6. のしあり、紅白5本蝶結び、表書き「御贐」

[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．地鎮祭で神主や神社へお礼の金封を贈る場合
- イ．地鎮祭や上棟式で工事関係者へお礼を贈る場合
- ウ．会社のビルの改築が完成したのでお祝いを贈る場合

【選択肢】

- | | | |
|---------|----------|----------|
| 1. 御初穂料 | 2. 奉献 | 3. 御祝儀 |
| 4. 粗品 | 5. 御新築御祝 | 6. 御竣工御祝 |

[問 42]

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．自己の危難を省みず人命救助に尽力した方
- イ．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
- 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. 黄綬褒章 | 2. 緑綬褒章 | 3. 紅綬褒章 |
| 4. 紺綬褒章 | 5. 藍綬褒章 | 6. 紫綬褒章 |

[問 43]

次のお見舞いの掛け紙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。）

病氣見舞いをいただいた方へお返しを贈りたいと思います。病氣が治り退院した場合は、表書きを「（ア）」、水引を（イ）とし、のしを付けます。引き続き療養中となり一旦お返しをする場合は、表書きを「（ウ）」、水引を（イ）とし、のしを付けます。

【選択肢】

- | | | |
|---------------|--------------|----------|
| 1. 退院内祝 | 2. 快気内祝 | 3. 御見舞御礼 |
| 4. 紅白 5 本結び切り | 5. 紅白 5 本蝶結び | 6. 無し |

[問 44]

次の好適品・不適品に関する説明について、適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 新築祝いの贈り物として、小物入れなどの器類は避ける方がよい。
2. 結婚式のお祝いとして、皿やグラスのような割れ物は一切贈ってはいけない。
3. 神式の葬儀のお供え物には、果物・海産物・お酒などが適している。

[問 45]

次のア～ウに最もふさわしい品物を、選択肢1～5の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 受賞祝い

イ. 開業祝い

ウ. 病気見舞いのお返し

【選択肢】

1. 趣味・レジャー用品など
2. インテリア用品や事務用品、縁起ものなど
3. 日持ちのよい菓子、果物、サンドイッチ、寿司など
4. 銀や錫製の杯、陶器、絵画、万年筆など
5. 食品や洗剤、石鹸など

[問 46]

次の地域による違いの説明について、適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 香典返しの表書きとして、東日本では「志」、西日本では「満中陰志」、中国・四国・九州地方の一部では「茶の子」が多く使われている。
2. 結納品について関東では「結納を納める」、関西では「結納を交わす」という。
3. お盆の時期は、全国的に8月13日～16日である。

[問 47]

次のお客様の心理を説明する記述が、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. お客様は商品を購入する際、必ずしも論理的に判断するわけではなく、感情や印象に左右されることも多い。
- イ. 「限定」「本日限り」などの言葉は、お客様に安心感と余裕をもたらす。
- ウ. 自分のことを理解してもらえていると感じると、承認欲求が満たされる。

[問 48]

次のセールストークに関する記述が、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. セールスポイントよりバイイングポイントを優先させる。
- イ. セールストークとニーズチェックは分けて行うようにする。
- ウ. 主張の強いセールストークはお客様にプレッシャーを与え、購入意欲を高める効果がある。

[問 49]

次の説明が、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. ダイレクトメールは、新規顧客にのみ効果がある宣伝ツールである。
- イ. サンクスレターは、再来店を促すために購入時から数週間おいて投函する。
- ウ. 来店数や金額に応じて割引や特典をつけるポイント制度は、固定客づくりのための施策である。

[問 50]

電話によるお客様からの問合せに対応する販売員の会話において、() にあてはまる適切な言葉を1～5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。)

販売員：「(電話を取る) はい。〇〇売場の佐藤でございます。」

お客様：「昨日そちらで買い物をした者ですけど、家に帰ってよく見たら傷があつて。」

販売員：「お買い上げになった品に傷があつたということですね。(ア)」

お客様：「傷のないものと交換することはできますか？」

販売員：「恐れ入りますが、(イ)」

お客様：「わかりました。とりあえず、明日お店に持っていきますね。」

販売員：「お手数をおかけいたします。私、佐藤と申しますが、(ウ)」

【選択肢】

1. すぐに新しいものとお取替えさせていただきます。
2. お品物の傷を確認させていただきますでしょうか。
3. 致しかねます。
4. お客様のお名前をお伺いできますか？
5. 大変申し訳ございません。

—— 学科試験は以上です ——

