

第 11 回 接客販売技能検定 2 級レディスファッション販売 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

[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 | | |

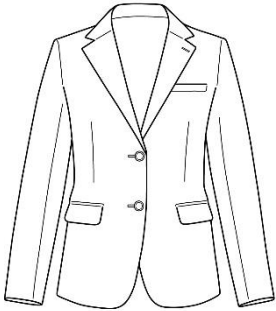
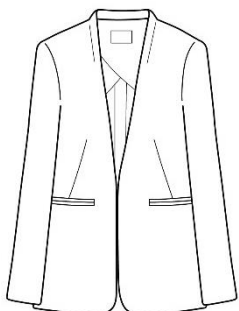
[問 7]

次の棚卸しに関する説明が、適切であれば 1、不適切であれば 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、カウントの対象外とする。

[問 8]

次のア～ウのジャケットの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		
紳士服仕立てされた上着の総称で、裏地や肩などがしっかりと仕上げられたジャケットのこと。	スポーツジャケットの一種で、メタルボタン、パッチポケット、エンブレムといった特徴を持つジャケットのこと。	襟の無いジャケットの総称。

【選択肢】

- | | | |
|---------------|---------------|----------------|
| 1. テーラードジャケット | 2. クロップドジャケット | 3. ノーフォークジャケット |
| 4. ノーカラージャケット | 5. ブレザージャケット | 6. ファンシージャケット |

[問 9]

次のア～ウのドレスの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 午後のフォーマルな場に着用されるドレスの総称。肌を露出したり、透けたりするような生地は避けるのが原則で、やや長めの丈が一般的。
- イ. 夜間の礼装としてもっとも格調が高いドレスのこと。袖がなく、背中や胸の部分を大きくあけたローブデコルテなどのロングドレスが代表的。
- ウ. 本来は夕方から夜間の準礼装として用いられる華やかなドレスのこと。デザインやカラー展開も豊富で、現在では昼間に着用する例も増えている。

【選択肢】

- | | | |
|--------------|-------------|------------|
| 1. カジュアルドレス | 2. イブニングドレス | 3. カクテルドレス |
| 4. アフタヌーンドレス | 5. ディナードレス | 6. サンドレス |

[問 10]

次のア～ウのスカート丈の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. ごく短い丈のことで、特に膝上約 30 cmの丈を指す。

イ. くるぶしから床すれすれまでの長い丈のこと。

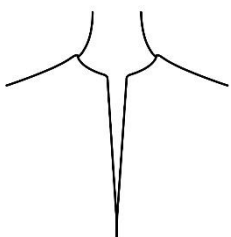
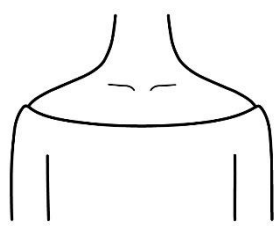
ウ. 膝丈のことで、膝頭の真ん中ほどの丈のことをいう。

【選択肢】

- | | | |
|--------------|---------------|---------------|
| 1. ミディアムレングス | 2. ミッドカーフレングス | 3. マイクロミニレングス |
| 4. ローレングス | 5. ミニレングス | 6. マキシレングス |

[問 11]

次のア～ウのネックラインの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		

【選択肢】

- | | | |
|------------------|-----------------|--------------|
| 1. スラッシュドネックライン | 2. プランジングネックライン | 3. ダッチネックライン |
| 4. オフショルダーネックライン | 5. スカラップドネックライン | 6. オフネックライン |

[問 12]

次のア～ウの説明に最もあてはまるディテールの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 房飾りのことで、布端に紐や毛糸を束ねてつけたり、布端の地糸をほぐしたりして作る縁飾りの一種。マフラーの両端などに用いられる。
- イ. 「裸の」の意味を含み、後ろ身頃を大きく開けたデザインのこと。
- ウ. ジャケットやブラウスなどで、ウエストラインから下のフレアーが入った部分のこと。ラッフル等を伴っているものが多い。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|---------|----------|
| 1. ペプラム | 2. フリンジ | 3. ベアバック |
| 4. カシュクール | 5. ウエルト | 6. パネル |

[問 13]

次のア～ウのシルエットの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 1954年にクリスチャン・ディオールが発表した代表的なシルエット。肩幅が狭く、全体にほっそりとしたストレートなラインと、ウエストの切り替えやベルトを特徴とする。
- イ. 細くて長いシルエットを指す。いわゆる I ラインのことで、縦長を意識したシルエットのこと。
- ウ. 1958年春夏コレクションでイヴ・サンローランが発表したもので、ゆるやかな裾広がりのシルエットを指す。フランス語で「台形」の意味がある。

【選択肢】

- | | | |
|-----------------|-------------|-----------|
| 1. フィット&フレアーライン | 2. ロング&リーン | 3. シースライン |
| 4. トラペーズライン | 5. バレルシルエット | 6. Hライン |

[問 14]

次の綿に関する説明について、() に最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

綿を大別すると、インド綿・パキスタン綿は(ア)、エジプト綿は(イ)といえます。綿は(ウ)という単位で表し、数字が大きいほど細くなります。

【選択肢】

- | | | |
|----------|----------|----------|
| 1. 太くて短い | 2. 細くて短い | 3. デニール |
| 4. 細くて長い | 5. 番手 | 6. 太くて長い |

[問 15]

次のア～ウの繊維とその説明の組み合わせが、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。

	繊維名	分類	特徴
ア	レーヨン	合成繊維	・ドレープ性に優れ、美しい光沢がある ・摩擦に弱く、毛羽立つと白く見える
イ	ポリエステル	合成繊維	・短繊維と長繊維がある ・しわや型崩れを起こしやすい
ウ	アセテート	半合成繊維	・熱可塑性があり、熱を加えて形を整えることでその形が固定される ・薬品に弱く、シミ抜き剤等で化学反応を起こす

[問 16]

次の皮革に関する説明のうち、適切でないものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 「皮」は動物からはいだままの状態を表し、「革」は皮をなめして使える状態にしたものを指す。
2. 水に濡れると硬くなる性質があるため、濡れた場合はドライヤー等で急速に乾かすと良い。
3. 皮革はタンパク質や脂肪、水分を含むため、カビを防ぐためにはこまめに風を通すのが良い。

[問 17]

次の糸に関する説明について、() に最もあてはまる語句を、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。)

(ア) 繊維を数十本引き揃えて撚りをかけた糸を (イ) 糸といい、毛羽がなくツルツルとした手触りが特徴です。天然繊維では (ウ) が (イ) 糸に該当します。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|--------|--------|
| 1. フィラメント | 2. スパン | 3. ウール |
| 4. 短い | 5. 長い | 6. 絹 |

[問 18]

次のうち、綾織にあてはまるものをすべて選んだ場合の正しい組み合わせを、1～6 の中から 1 つ選びなさい。

- | | | |
|---------|---------|-------------|
| ア. ブロード | イ. サージ | ウ. オックスフォード |
| エ. ドリル | オ. ギンガム | カ. サテン |

【選択肢】

- | | | |
|----------|----------|--------|
| 1. ア、イ、オ | 2. ウ、エ、カ | 3. イ、ウ |
| 4. イ、エ | 5. ア、オ | 6. エ、カ |

[問 19]

次の染色の工程に関する説明について、() に最もあてはまる語句を、1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

糸や織物を染める前に、付着している不純物を取り除く作業を (ア) といいます。

繊維には元々の色がついており、特に (イ) 繊維は着色度が高いため、色味を取り去るために (ウ) を使用し繊維の色素を分解する必要があります。

【選択肢】

- | | | |
|-------|--------|-------|
| 1. 合成 | 2. 漂白剤 | 3. 検反 |
| 4. 精練 | 5. 天然 | 6. 樹脂 |

[問 20]

次の加工に関する説明について、() に最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

繊維の機能性向上や、用途に応じた機能性の付与を目指し、次々に加工方法が生み出されています。一例を挙げると、(ア) に絹のような光沢を施すシルケット加工、主に (イ) 繊維に用いられる抗スナッグ加工、リバーシブル仕様にするための (ウ) 加工などがあります。

【選択肢】

- | | | |
|-------|------------|-----------|
| 1. 植物 | 2. 獣毛 | 3. ボンディング |
| 4. 綿 | 5. サンフォライズ | 6. 合成 |

[問 21]

次の組成表示に関する説明が、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. 家庭用品品質表示法により、表示の対象となる繊維製品は全て組成を表示しなければならないと定められている。
- イ. 「組成表示」では、繊維製品に使用されている繊維ごとの種類と、製品全体に対する繊維の割合が小さいものから順に示されている。
- ウ. いずれか一種類の繊維の混用率が 80%を超える繊維製品においては、「80%以上」という表示が可能である。

[問 22]

次の指定用語に関する説明について、() に最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

繊維の名称を示す場合には、「(ア)」によって定められた指定用語を使用しなければなりません。例えば麻のうち、亜麻を表示するのであれば「麻」・「亜麻」・「(イ)」のみが使用できます。また綿・麻以外の植物繊維を表示する場合には、「植物繊維」の後にカッコをつけて、繊維の名称を示す用語または (ウ) を表示する必要があります。

【選択肢】

- | | | |
|----------|---------------|-----------|
| 1. 繊維の分類 | 2. 繊維製品品質表示規程 | 3. リネン |
| 4. 商標 | 5. ラミー | 6. 消費者安全法 |

[問 23]

次の取扱い表示に関する説明が、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．取扱い表示は、洗濯やお手入れ方法を記号化して示したもので、「洗濯」「漂白」「乾燥」「アイロン仕上げ」「商業クリーニング」の順に並べられる。

イ．右の記号は、「非常に弱い手洗いができる」という意味である。



ウ．「アイロン仕上げ」の記号において「ドット（・）」が1つの場合、底面温度の限度は110℃を示している。

[問 24]

次の原産国表示に関する説明のうち、適切でないものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. アメリカで生産された生地を使用し、日本で縫製した商品は「日本製」と表示できる。
2. 「(株)〇〇 製造」と表示していれば、原産国を表示しなくても良い。
3. フランス製の商品は、「ヨーロッパ製」と表示することもできる。

[問 25]

次のア～ウの商品設計に関する説明に最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア．標準サイズの型紙を、サイズに応じて拡大したり縮小したりすること。
- イ．デザイナーが描いたデザイン画に添って、型紙を作成する作業のこと。
- ウ．使用生地を想定して、効率的に型紙を配置する作業のこと。

【選択肢】

- | | | |
|--------------|----------|---------------|
| 1. パターンメイキング | 2. モデリング | 3. グレーディング |
| 4. ポジショニング | 5. マーキング | 6. ユニットコントロール |

[問 26]

次のア～ウの説明に最もあてはまる縫製仕様の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. ポケット口などの綻びやすい部分を丈夫に止めるために、刺し抜きしながら糸を渡す方法。

イ. 布の裁ち目がほつれないように縫い代の端をぐるりと巻きつけて縫うこと。

ウ. 縫い目に布を被せ、折目をつけたわずかな部分のこと。ジャケットの裏地に多く用いられる。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|----------|--------------|
| 1. ほつれ止め | 2. きせ | 3. しつけ |
| 4. 裁ち目かがり | 5. くるみ縫い | 6. 罫（かんぬき）止め |

[問 27]

次の売場におけるジャケットの検品について、（ ）にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4の中から 1 つ選びなさい。

ジャケットの検品ポイント（一部）

- ・袖付けは適切で、（ ア ）のふくらみが自然か。
- ・（ イ ）の長さは左右対称で、先端にえくぼが無いか。
- ・縫目部分には（ ウ ）が無いか。
- ・ボタンがある場合、（ エ ）がされているか。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|-------|----------|-------|
| 1. ア：袖山 | イ：ダーツ | ウ：パッカリング | エ：根巻き |
| 2. ア：袖 | イ：前身頃 | ウ：ピリング | エ：星止め |
| 3. ア：袖山 | イ：前身頃 | ウ：パッカリング | エ：星止め |
| 4. ア：袖 | イ：ダーツ | ウ：ピリング | エ：根巻き |

[問 28]

次の体型の悩みを持つお客様に、体型カバーを目的にお勧めする商品として最も適切なものを、1～3の中から1つ選びなさい。

体型の悩み：顔が大きい

【選択肢】

1. 明るい色味で薄手のリブニット
2. 鎖骨が見える程度に開いたVネックニット
3. 小さな襟のついたシャツ

[問 29]

次のア～ウのボディ採寸に関する説明が、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。

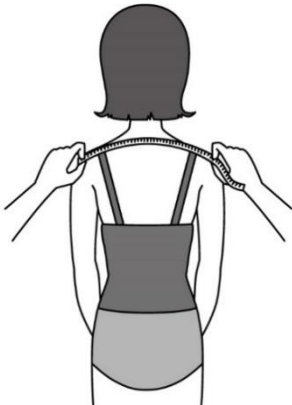
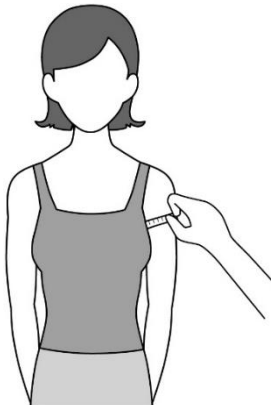
ア．採寸をする際はお客様の真正面に立ち、アイコンタクトを取りながら実施する。

イ．お客様の身体にメジャーを渡す前や、メジャーを外す際には必ず「失礼します」と声をかける。

ウ．低い位置の採寸を行う際は、膝をつくよりもしゃがみ込んだ姿勢の方が良い。

[問 30]

次のア～ウの採寸方法で測定できるボディサイズの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		

【選択肢】

- | | | |
|-----------|-------|-------|
| 1. アームホール | 2. 座高 | 3. 上腕 |
| 4. 背幅 | 5. 股上 | 6. 肩幅 |

[問 31]

次のバスト採寸に関する説明について、() に最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

バストは胸の(ア)で、メジャーを床と水平に一周させて採寸します。背中側からメジャーを通し、お客様の腕を(イ)状態でメジャーを重ねますが、このとき(ウ)に当たらないよう注意します。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|-------------|--------|
| 1. バストトップ | 2. ふくらみのすぐ下 | 3. 上げた |
| 4. 最も高い位置 | 5. 下ろした | 6. 肩甲骨 |

[問 32]

次のJ I Sサイズに関する説明について、() に最もあてはまる語句を、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。)

J I S規格では、服種、着用区分、表示部位、(ア)などの表示方法が定められています。サイズ表示における数値の表し方には、(イ)表示と(ウ)表示があり、(イ)表示ではある一定の幅の中心値を示しており、(ウ)表示は着用できる人の身体寸法を示しています。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|---------|-------|
| 1. 基本身体寸法 | 2. 記号 | 3. 単数 |
| 4. フィット | 5. 衣料寸法 | 6. 範囲 |

[問 33]

次の J I S サイズ表のうち、() にあてはまる数字を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。ただし、身長は 1 5 8 cm とします。

サイズ	バスト	ヒップ
5 R	(ア) c m	(イ) cm
9 R	(ウ) c m	9 1 cm

【選択肢】

- | | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| 1. 7 4 | 2. 7 7 | 3. 8 1 | 4. 8 3 |
| 5. 8 5 | 6. 8 7 | 7. 8 9 | 8. 9 2 |

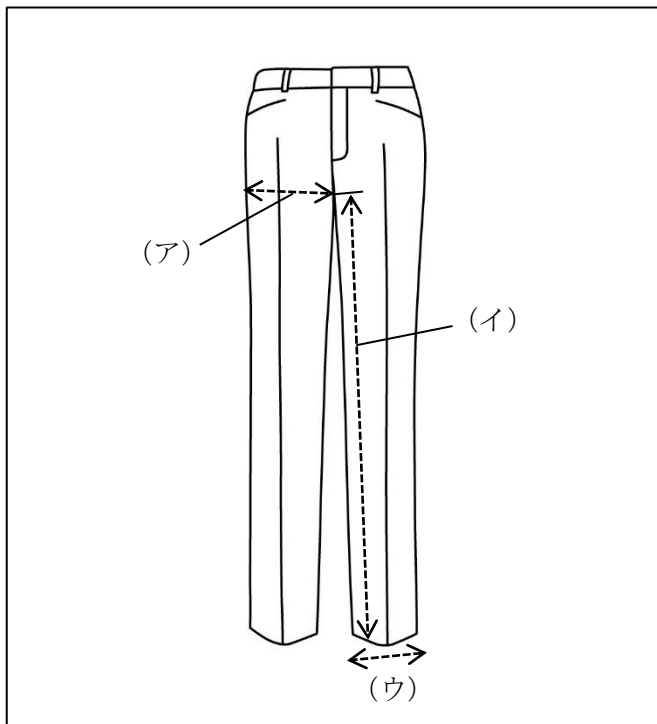
[問 34]

次の服の採寸に関する説明が、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．採寸する服は平らな場所に置き、生地をしっかりと張った状態にする。
- イ．プリーツスカートの裾幅を採寸する場合、プリーツは開いた状態にする。
- ウ．ジャケットの着丈は、後ろ中心の襟の下から裾までを計測する。

[問 35]

次のア～ウが表す採寸箇所の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | |
|---------|---------|--------|
| 1. パンツ幅 | 2. パンツ丈 | 3. 渡り幅 |
| 4. 股下 | 5. 裾幅 | 6. 脚幅 |

[問 36]

次のア～ウのコートの試着に関する説明が、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. ハンガーから外したら、左右の手でコートの上部分を持ち、お客様の真後ろに立つ。
- イ. 着せ付けの際は、片袖ずつ腕を通していただくか、両袖同時に通していただくか、お客様の動きに合わせて対応する。
- ウ. お客様の身体を中心とコートを中心が合っていることを確認し、前ボタンやベルトを留めて差し上げる。

[問 37]

次のジャケットのフィッティングポイントに関するア～ウの説明が、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. お客様の肩先とジャケットの肩先が合っているか、販売員が実際に触って確認する。
- イ. 前ボタンを留めた状態でバストに余裕があれば、ウエストにも適切な余裕があると判断できる。
- ウ. アームホールに適切なゆとりがあるかは販売員では判断できないので、お客様に腕を動かしていただくなどして確認する。

[問 38]

次のパンツ着用時に起こる現象のうち、サイズが合っていると判断できるものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

- 1. 太腿部分のセンタープレスラインが消えている
- 2. 立った状態でポケットが前に引っ張られている
- 3. ウエストに指が 2 本程度入る

[問 39]

次のピン打ちに関する説明について、() に最もあてはまる語句を、1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

服が身体にフィットしていない場合、フィットして (ア) 箇所にならずに不自然なしわが出ます。このしわを無くすためには、どこをどのようにお直しをするのが良いのか、販売員は考えながらピン打ちをします。ピン打ちが終了したら、お客様に (イ) いただき状態を確認します。実際のお直し後は、ピンを打った状態より少し (ウ) ため、それを考慮した上で決定していただきます。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|--------|-----------|
| 1. ゆったりする | 2. いる | 3. ぴったりする |
| 4. いない | 5. 動いて | 6. 直立して |

[問 40]

次のスカートのお直しに関する説明について、() に最もあてはまる語句を、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。)

スカートの丈出し・丈詰めは、原則的には(ア)で行います。ただし(イ)スカートは、(ア)ではなく(ウ)でお直しをします。

【選択肢】

- | | | |
|--------|--------|---------|
| 1. サイド | 2. ロング | 3. プリーツ |
| 4. タイト | 5. 裾 | 6. ウエスト |

[問 41]

次のパンツの丈詰めに関する説明が、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. パンツの丈詰めをする際、裾は内側に折っても外側に折っても構わない。
- イ. ピンは前・後ろ・外側・内側の4カ所に打ち、前と後ろは折山線をまたぐのが原則である。
- ウ. シングル仕上げのパンツをダブル仕上げにする場合、ダブル幅の約3倍の長さの生地が必要になる。

[問 42]

次のコートのお直しに関する説明について、() に最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ・コートのお直しは、大きくは(ア)と同じ考え方で行う。
- ・コートのお直しを承る場合、素材やデザインに加えて裏地や(イ)の有無も確認する。
- ・見返し部分やへムに(ウ)が貼ってある場合、仕上げに注意する。

【選択肢】

- | | | |
|--------|----------|---------|
| 1. シャツ | 2. ジャケット | 3. ゆきわた |
| 4. 接着芯 | 5. しつけ | 6. ライナー |

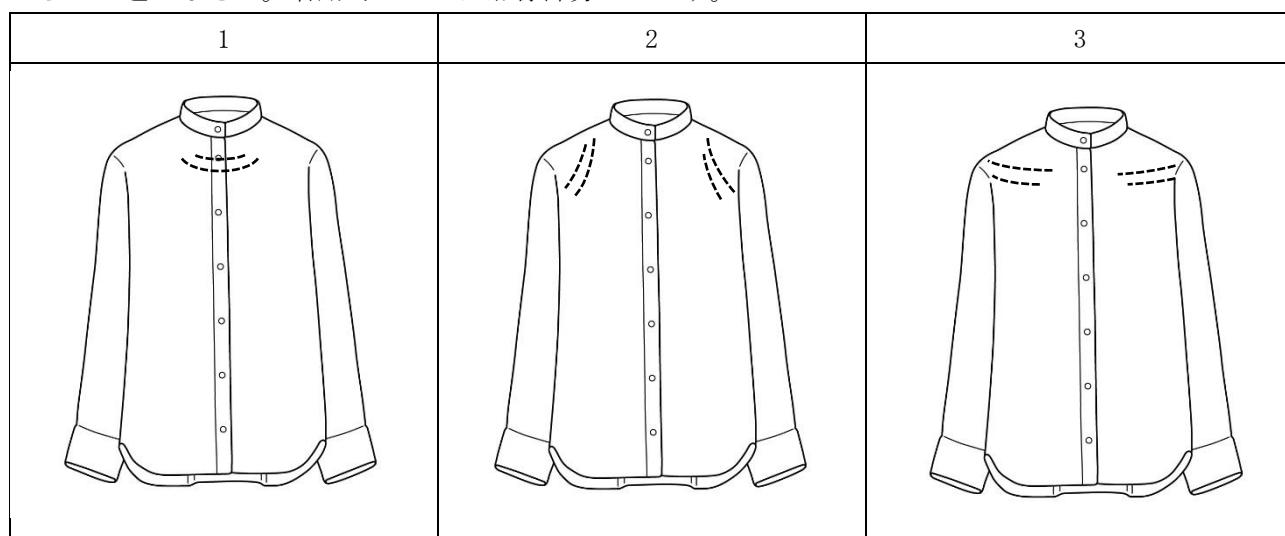
[問 43]

次のお直しに関する説明が、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. ウール製品はミシン目や折り目が目立ちやすいが、高温のアイロンをあてることで修復できる。
 イ. シルクは跡が残しやすい素材のため、丈出しには不向きである。
 ウ. レザーや合皮を使用した製品にはピンを打つことはできない。

[問 44]

次のうち、いかり肩体型のお客様がブラウスを着用された時の状態として最も適切なものを、1～3の中から1つ選びなさい。着用時のしわは点線部分とします。



[問 45]

次の体型の特徴に関する説明について、() に最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

身体が薄い体型の方がジャケットを着用した場合、前身頃や後ろ身頃に縦方向のしわが出る、裾が(ア)といった不具合が現われます。反対に胸が大きい体型の方が着用した場合は、(イ)が浮く、バスト方向へ引きつれたようなしわが出る、(ウ)が上がるなどの不具合が出ます。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|------------|--------|
| 1. 拝む | 2. アームホール | 3. 跳ねる |
| 4. ネックライン | 5. ウエストライン | 6. 割れる |

[問 46]

次のジャケット着用時の不具合と、その主な原因として最も適切な組み合わせを、1～6の中から1つ選びなさい。

＜ジャケット着用時の不具合＞

- ア. 袖の上部にハの字のしわが出る
- イ. 脇の下からバスト方向のしわと、二の腕の正面に横じわが同時に出る
- ウ. 袖山がくぼみ、その下に横じわが出る

＜原因＞

- エ. 袖山が低い
- オ. 袖幅が狭い
- カ. 袖ぐりが浅い
- キ. 袖山の位置が合わない

【選択肢】

- | | | |
|--------|--------|--------|
| 1. アとキ | 2. イとカ | 3. ウとエ |
| 4. イとオ | 5. ウとカ | 6. アとオ |

[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っ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 ——