

第 11 回 接客販売技能検定 3 級ギフト販売 実技試験

2026 年 6 月 12 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]

次の（ ）に入る最も適切な接客時の言葉を 1～4 から 1 つ選びなさい。

販売員「こちらの商品がお客様にはお勧めです。」

お客様「いいですね。せっかくお勧めしてくれたし、そうしようかな。こちらをください。」

販売員「（ ）。税込みで 11,000 円でございます。お支払方法はいかがなさいますか？」

- | | |
|---------------|----------------|
| 1. ありがとうございます | 2. 了解しました |
| 3. 恐れ入ります | 4. 少々お待ちくださいませ |

[問 2]

以下の文章について、敬語の使い方が適切なものに○、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. こちらの商品を拝見なさってください。

イ. 来週にはご連絡を差し上げます。

ウ. こちらのレシートをお持ちください。

エ. お客様の申された品はこちらでしょうか。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア：○ | イ：× | ウ：× | エ：○ |
| 2. ア：○ | イ：○ | ウ：× | エ：× |
| 3. ア：× | イ：○ | ウ：○ | エ：× |
| 4. ア：× | イ：× | ウ：○ | エ：○ |

[問 3]

以下の販売員の対応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。

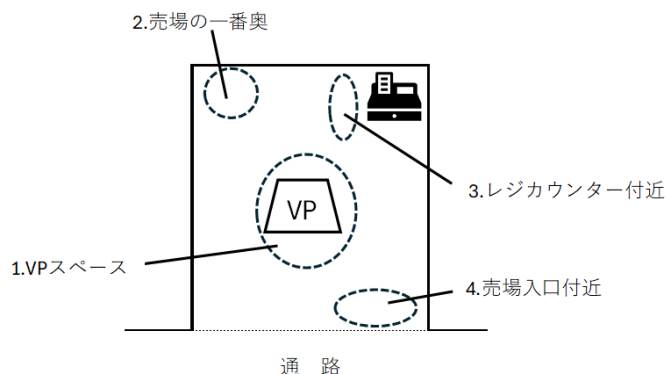
- ア. 新商品の案内をするために必要であることを説明してお客様にメールアドレスを伺った。
イ. 記入済み配送伝票の控えを1枚紛失した可能性があったので、職場の責任者にすぐに報告した。
ウ. お客様から「私の顧客カードを確認してほしい」と言われたが、お断りした。
エ. お客様に顧客カルテへの記入をお願いする際、すべての項目についてもれなく記入していただくようお願いした。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア：○ | イ：× | ウ：× | エ：○ |
| 2. ア：○ | イ：○ | ウ：× | エ：× |
| 3. ア：× | イ：○ | ウ：○ | エ：× |
| 4. ア：× | イ：× | ウ：○ | エ：○ |

[問 4]

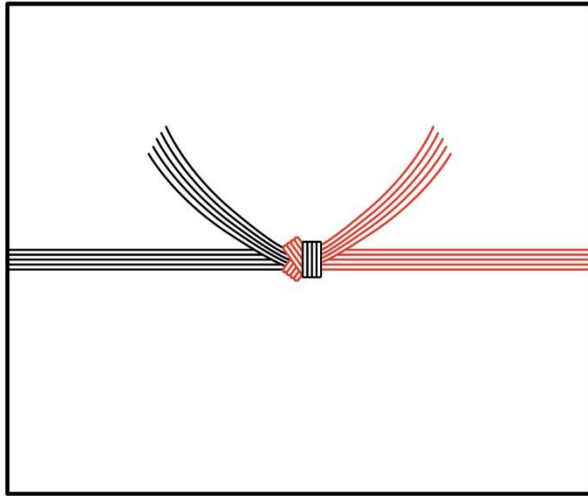
「ついで買い」を促す商品の陳列場所として効果的な場所を、1～4から1つ選びなさい。

1. VP スペース
2. 売場の一番奥
3. レジカウンター付近
4. 売場入口付近



[問 5]

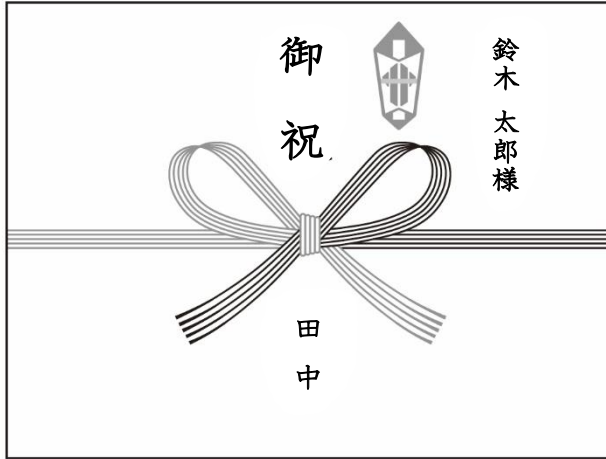
次の水引の結び方について、お客様に対する販売員の説明として正しいものを 1～4 から 1 つ選びなさい。(ただし、水引の色や本数は問わず結び方について答えなさい。)



1. これは結び切りという結び方で、品物を確実に結び止める意味が込められています。よって、慶事全般に使うことが可能です。
2. この結び方は、主に結婚記念日を除く結婚に関する贈答、病氣見舞いやそのお返し、弔事に使われます。
3. この結び方は、水引の片側を引くとはどけてしまうことから、結婚のお祝いでは使いません。
4. この結び方は、「お見舞い」という表書きが付く贈答全般に使われます。

[問 6]

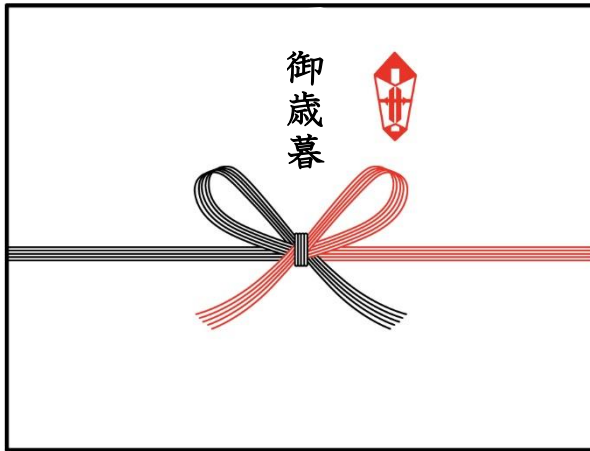
次の掛け紙のイラストには誤りがあります。正しく指摘した文章を 1～4 から 1 つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白、贈り先が鈴木太郎、贈り主は田中花子とする。)



1. 一般的に「御祝」のみの表書きは失礼にあたるので、「〇〇御祝」と、贈る目的を入れます。
2. 贈り先の宛名は、掛け紙の左側に記します。
3. 贈答の目的（表書き）と名入れの文字の大きさは同じぐらいにします。
4. 贈り主の名入れは必ずフルネームにします。

〔問 7〕

贈答に関する相談を受けて、販売員が次のイラストの掛け紙をおすすめする際、説明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。）

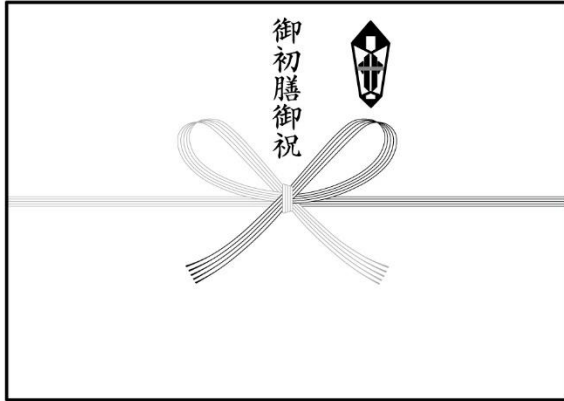


1. 「この掛け紙は日頃お世話になっている方への年末のご挨拶に使います。全国的に、12月初旬から12月25日頃までに贈るのが一般的です。」
2. 「こちらの掛け紙で品物をいただいた場合は、同程度の金額の品物を同じ掛け紙で贈り、お返しとします。」
3. 「先様が忌中の場合には、のしと水引を付けないでお贈りするほうが良いです。」
4. 「正式にはこのような掛け紙でなく、短冊に『御歳暮』と書いてお贈りします。」

[問 8]

次のイラストは、人生のイベントに関連したお祝い品に掛ける掛け紙です。8月に生まれた女の子をお祝いする順番に並べた場合、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。)

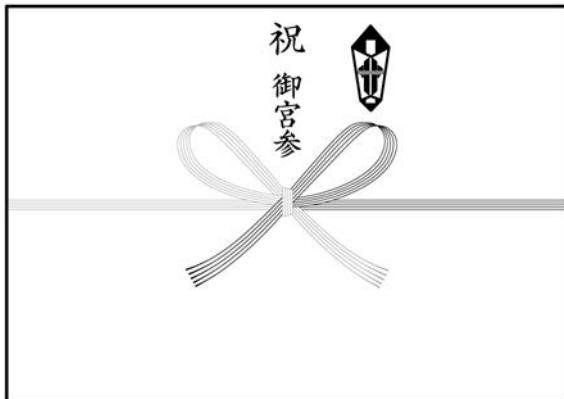
ア.



イ.



ウ.



エ.



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

[問 9]

お客様から、「友人に厄除けの贈り物をしたいのですが、どのような体裁にすればいいですか。」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. 厄除けの贈答品の水引は地域によって紅白10本結び切りにするところと、紅白5本蝶結びにするところがあります。
2. 厄除けは、慶事にはあたらないので、のしは付けません。
3. 表書きは「厄除け祈願」「厄払い祈念」などがふさわしいです。
4. 厄除けの贈り物は、厄年が終わった後に贈るのが一般的です。

[問 10]

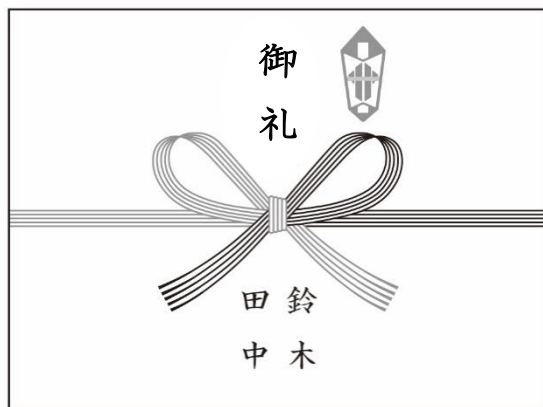
お客様から結婚するご友人へのお祝いの贈り方について相談されました。販売員の説明として、最もふさわしいものを1～4から1つ選びなさい。

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。

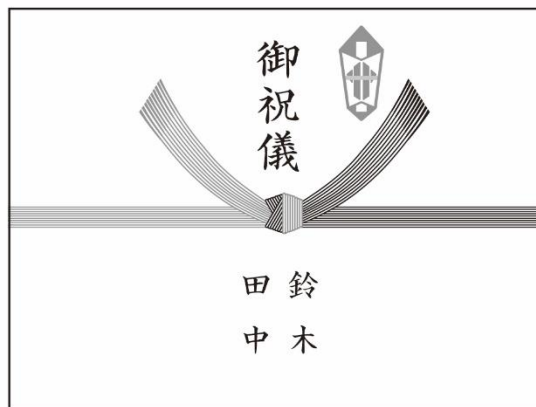
[問 11]

お客様から、「結婚式に遠方から来ていただいた来賓と、当日着付けをしてくれた係の人にそれぞれ金封を渡したいのですが、どのような体裁で贈ればいいですか。」と相談されました。販売員の説明として、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。)

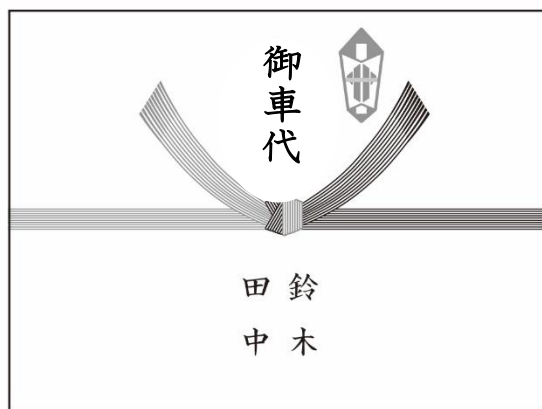
ア.



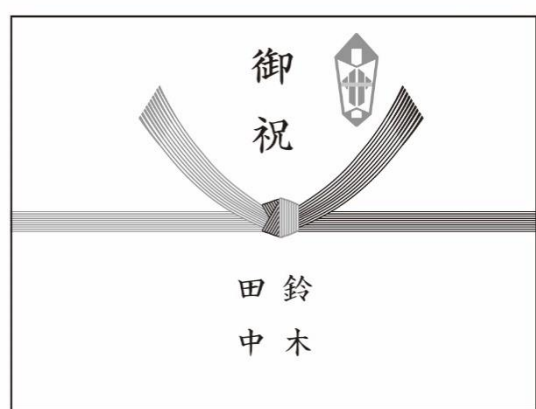
イ.



ウ.



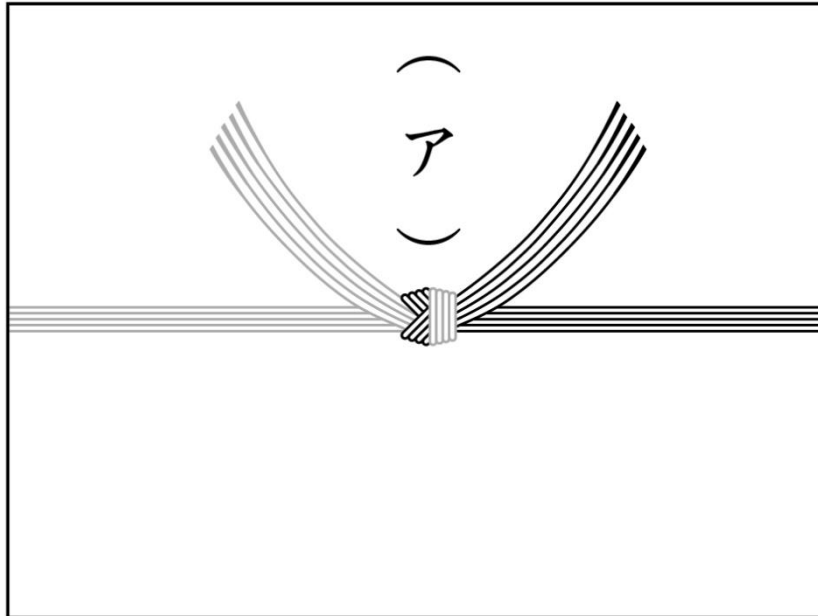
エ.



1. ご来賓の方、着付け係の方ともに「ア」の体裁でお渡しするとよいでしょう。
2. ご来賓の方、着付け係の方ともに「ウ」の体裁でお渡しするとよいでしょう。
3. ご来賓の方へは「ウ」、着付け係の方へは「イ」の体裁でお渡しするとよいでしょう。
4. ご来賓の方へは「エ」、着付け係の方へは「ア」の体裁でお渡しするとよいでしょう。

[問 12]

お客様から、「仏式の忌明けの香典返しとして品物を贈る場合、どのような掛け紙にすればいいですか。」と相談されました。次の掛け紙の空欄アに入る表書きとしてあてはまらないものを1～4から1つ選びなさい。（ただし、水引の色は黒白とする。）

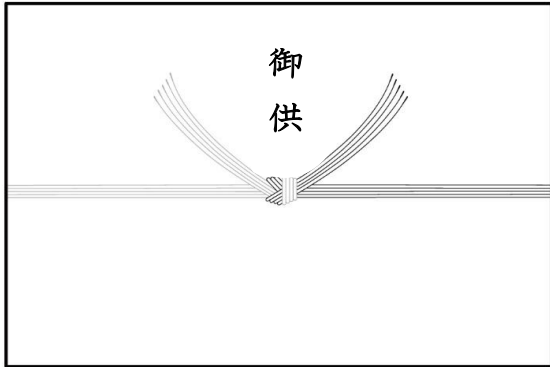


1. 満中陰志
2. 会葬御礼
3. 忌明志
4. 志

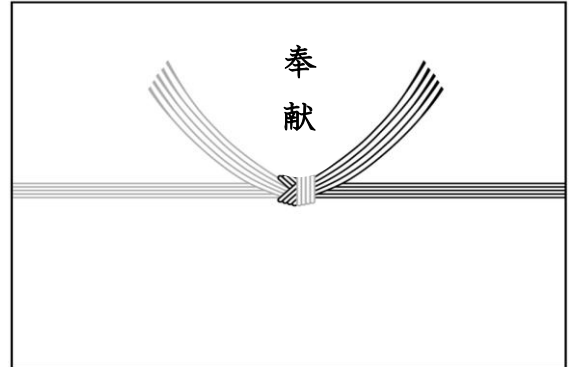
[問 13]

次のア・イのイラストは、弔事に関連した掛け紙です。販売員の説明として適切でないものを 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.

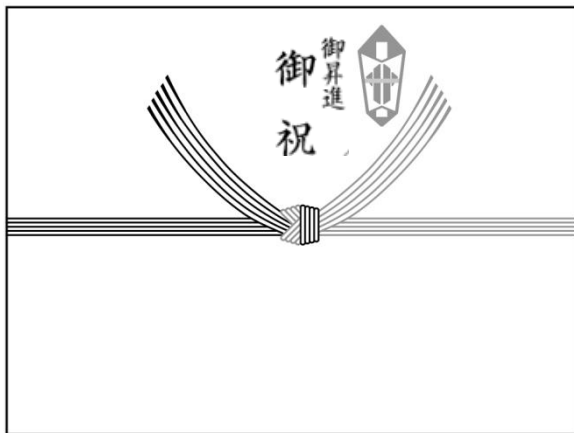


1. 仏式の告別式に品物を持参する場合は「ア」の掛け紙とします。
2. 神式の霊祭に品物を持参する場合は「イ」の掛け紙とします。
3. 仏式の新盆の法要で品物を持参する場合には、「ア」の掛け紙とします。
4. キリスト教式の葬儀に参列した方へ会葬のお礼を渡す場合は「イ」の掛け紙とします。

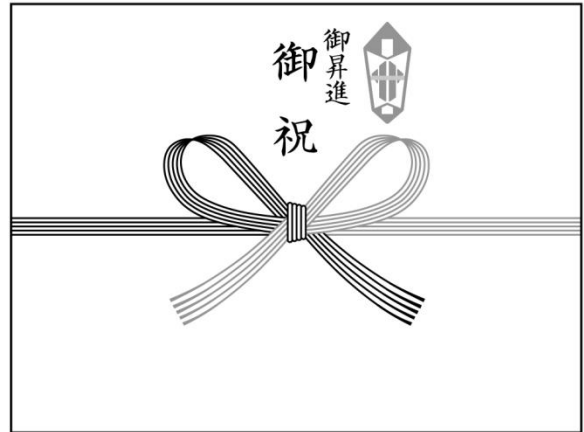
[問 14]

お客様から、「お取引先の担当者が課長から部長になったと聞きお祝いを贈りたいと思います。どのような掛け紙にすればいいですか。」と相談されました。掛け紙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。）

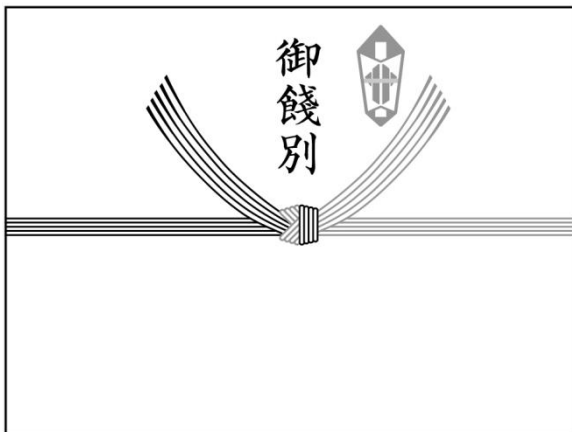
1.



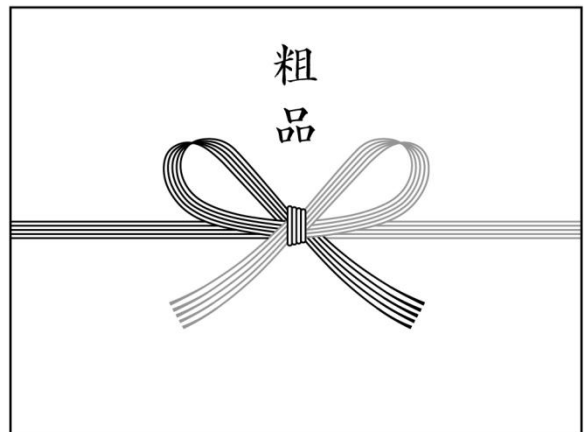
2.



3.



4.



[問 15]

あなたはある売場の販売員です。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。最もふさわしいものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

お客様：店頭のディスプレイで使用しているタオルに触れたり、商品のタグを見たりしている。

1. 「いい手触りですよ、日本製でとても人気のタオルなんですよ」などタオルのメリットを説明する。
2. 「そちらは人気のタオルですが、お値段が高めなんですよ」と、メリットとデメリットを両方伝える。
3. お客様が商品から手を離すまで声を掛けず、ディスプレイ近くの商品整理を続ける。
4. 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。

[問 16]

お客様が女性用のストールを手にして「70 代の母には、ちょっと派手じゃないかしら？」と、不安を口にされました。このような時に販売員がお客様にお掛けする言葉として、最もふさわしいものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 「そんなことはありませんよ。絶対お似合いです。」
2. 「これは 30 代に人気の商品なので、確かに派手ですね。」
3. 「確かに派手なお色ですが、気になるのは最初のうちだけです。」
4. 「確かに気になるかもしれませんが、ベーシックなお洋服に華やかさが加わるので、ご年配の方にも人気ですよ。」

[問 17]

あなたはある売場の販売員です。「病気見舞いのお返しを買いにきました。」とおっしゃるお客様への対応としてふさわしくないものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. どなたがお見舞をいただいて、いつ贈りたいか、ご予算はおいくらぐらいかを尋ねる。
2. お客様が先様に贈りたいと思っているもの、お考えのものがあるかを尋ねる。
3. どんなご病気だったか、治療は大変だったかなど病気の状況を詳しくお聞きした上で、「退院おめでとうございます。」と伝える。
4. お客様と先様がどのようなご関係なのか、どのようにお渡ししたいかを尋ねる。

[問 18]

以下のお客様の状態のうち、アプローチのタイミングとして適切でないものを、1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 販売員である自分と目を合わせてくる。
2. 「いらっしゃいませ」とご挨拶したらうなずいた。
3. きょろきょろ周りを見回している。
4. スマートフォンで何かを入力している。

[問 19]

以下の会話に続く、お客様の反応に対する販売員の一言目の言葉として最も適切なものを、1～4 から 1 つ選びなさい。

お客様：「この商品で、無地のものはありますか？」

販売員：「申し訳ございません。こちらは無地のものはつくられておりませんので、チェックかストライプのデザインが入ったもののみでございます。」

お客様：(残念そうに)「そうなんですか・・・。」

1. 柄が入ったものはあまりお好みではないでしょうか？
2. 無地の商品もつくったほうがよいとメーカーの商品企画には報告しておきますね。
3. でもこちらのチェック柄も素敵ですよ。
4. 無地はあまり人気がないんですよ。

[問 20]

お客様のニーズを確認するやり方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. 5W1Hに従って、抜け漏れのないように質問を続ける。

イ. お客様の状況を素早く把握するには、「はい」か「いいえ」のように回答が限定される質問がよい。

ウ. お客様が欲しい商品が明確である場合、ニーズチェックをする必要は一切ない。

エ. 質問に対するお客様の返事を聞くときには、あいづちやうなずきによって共感を示す。

- | | | | |
|----------|-------|-------|-------|
| 1. ア : ○ | イ : × | ウ : ○ | エ : × |
| 2. ア : × | イ : × | ウ : ○ | エ : ○ |
| 3. ア : × | イ : ○ | ウ : × | エ : ○ |
| 4. ア : ○ | イ : ○ | ウ : × | エ : × |

—— 実技試験は以上です ——