

第 11 回 接客販売技能検定 3 級レディースファッション販売 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用具を置き、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。

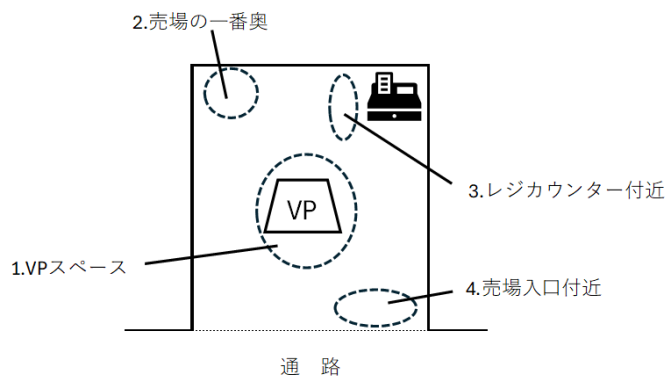
- ア. 新商品の案内をするために必要であることを説明してお客様にメールアドレスを伺った。
イ. 記入済み配送伝票の控えを1枚紛失した可能性があったので、職場の責任者にすぐに報告した。
ウ. お客様から「私の顧客カードを確認させてほしい」と言われたが、お断りした。
エ. お客様に顧客カルテへの記入をお願いする際、すべての項目についてもれなく記入していただくようお願いした。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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]

次の販売員の説明に最もあてはまるディテールの名称を 1～4 から 1 つ選びなさい。

販売員の説明：「ボタンホールの部分があいているように見せる飾りのことで、実際に開閉することはできません。ジャケットやコートの袖口に多く用いられます。」

1. 本あき
2. 比翼
3. 見返し
4. あきみせ

[問 6]

次の麻に関する販売員の説明のうち、適切でないものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 「麻にはリネンとラミーがあり、一般的にリネンの方が柔らかいとされています。」
2. 「熱に弱いので、アイロンは低温でおかけください。」
3. 「麻特有のハリやサラサラとした肌触りを“シャリ感”と表現します。」
4. 「摩擦によって繊維が毛羽立ち、白っぽく見えることがあります。」

[問 7]

次の編物に関する販売員の説明のうち、適切でないものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

販売員の説明：

「編物は、よこ編みとたて編みに大別することができます。よこ編みは横方向への伸縮が大きいのが

1

特徴で、よこ編みでは平編みやガーター編みといった組織が代表的です。

2

一方、たて編みは織物とよこ編みの中間のようなかつりとした編地が特徴です。一般的に、よこ

3

編みよりもたて編みの方が厚い生地が作れます。」

4

[問 8]

次の取扱表示に関する販売員の説明のうち、適切でないものを 1～4 から 1 つ選びなさい。



1. 「洗濯後、タンブル乾燥はできません。」
2. 「日陰での吊り干し乾燥が適しています。」
3. 「液温は 40℃までにしていただき、手洗いによる洗濯が可能です。」
4. 「アイロンの温度は 120℃までにしてかけるようご注意ください。」

[問 9]

次のお手入れに関する販売員の説明のうち、適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 「ご自宅でお洗濯をされる際は、ファスナーを開けた状態で洗濯機に入れた方が衣類を傷つけません。」
2. 「洗濯時のニットの引っ掛けは、ネットにまとめて詰め込むことで防止できます。」
3. 「漂白剤に長時間浸けたままにすると、繊維が脆くなってしまいますのでご注意ください。」
4. 「家庭洗濯は油汚れをよく落とし、クリーニングは水性の汚れをよく落とすという違いがあります。」

[問 10]

次の採寸に関する販売員の行動のうち、適切でないものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. お客様の真正面に立ち、アイコンタクトを取りながら採寸を行った。
2. お客様に「失礼します」と声をかけてから身体にメジャーを通した。
3. 床に片膝をついた姿勢でヒップの採寸を行った。
4. 採寸が終了した後、メジャーを束ねて自分のポケットにしまった。

[問 11]

次の販売員の説明のうち、適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。ただし、お客様の身長は 158 cm とします。

1. 「お客様のバストサイズは 80 cm ですので、ジャケットは 5 号サイズがお勧めです。」
2. 「お客様のバストサイズは 83 cm ですので、ジャケットは 3 号サイズがお勧めです。」
3. 「お客様のヒップサイズは 87 cm ですので、スカートは 5 号サイズがお勧めです。」
4. 「お客様のヒップサイズは 89 cm ですので、スカートは 9 号サイズがお勧めです。」

[問 12]

次の商品提示に関する販売員の動作のうち、適切でないものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 指を揃えた状態で手のひらを上にし、陳列された商品を示した。
2. ハンガーに掛かったブラウスを提示するため、片手でハンガーのフックを持ち、もう片方の手で商品を支えた。
3. 商品ケースから商品を両手で取り出し、両手を添えたまま商品をお客様に近づけた。
4. 畳んである商品を両手で持ち、自分に正対する方向にして商品を棚の上に広げた。

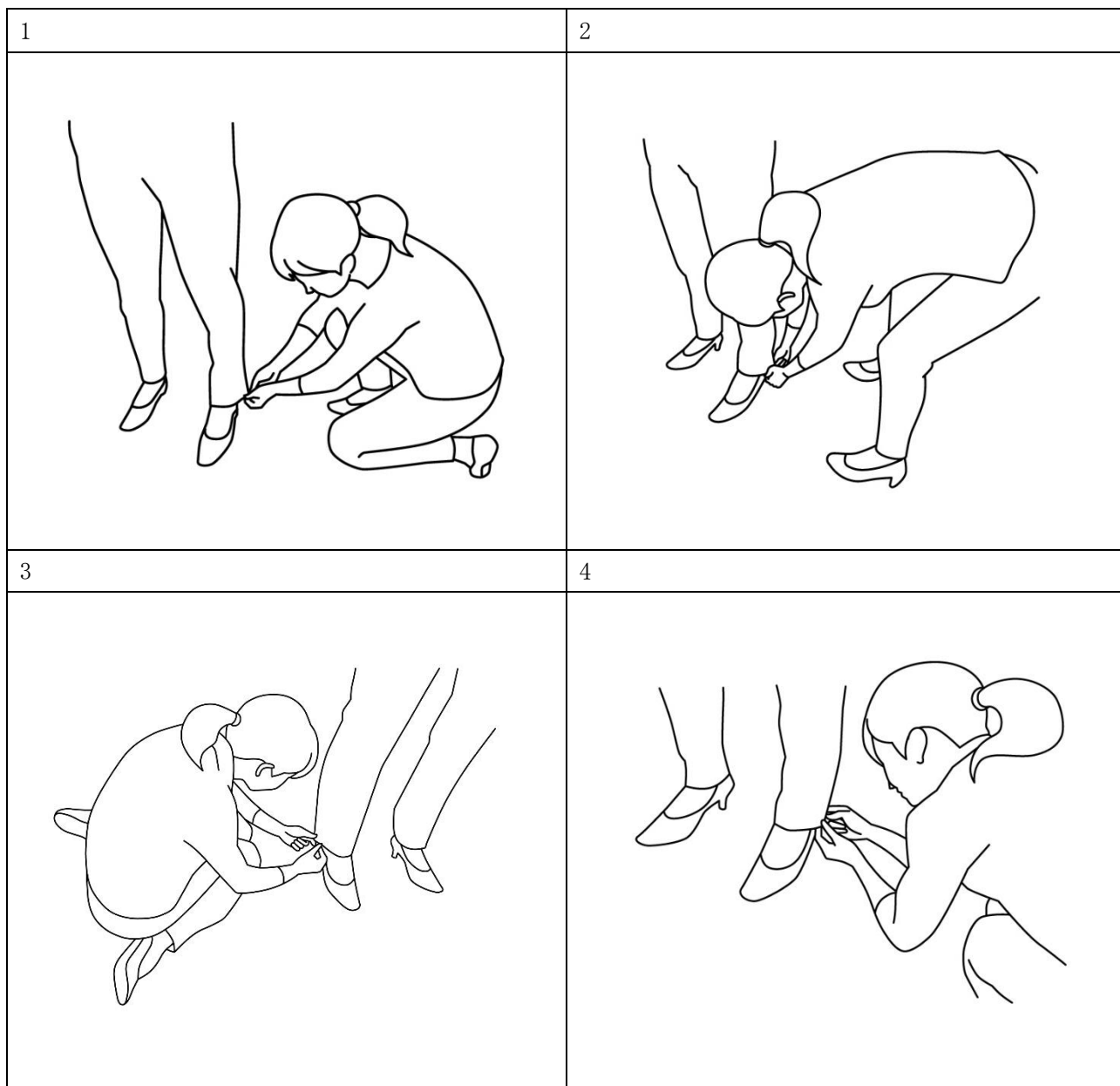
[問 13]

次のジャケットのフィッティングに関する販売員の行動のうち、適切でないものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. お客様の後ろ側にまわり、片袖ずつ袖を通していただいた。
2. お客様に「ジャケットのボタンをお掛けください。」と促した。
3. ジャケットの肩の位置とお客様の肩の位置が合っているか、触って確認した。
4. お客様に腕を動かしていただくようお声がけした。

[問 14]

次のうち、パンツの裾にピン打ちをする販売員の姿勢として最も適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。



[問 15]

あなたは婦人服売場の販売員です。お客様にアプローチをしたところ、「見ているだけです。」と言われました。次の行動として最も適切だと思うものを1～4から1つ選びなさい。

1. 「どうぞゆっくりご覧ください。」と伝えた上で少し離れ、次のアプローチのタイミングを計る。
2. 「大変申し訳ございません。」とお詫びし、他のスタッフにも声をかけないように伝える。
3. 「何をお探しですか？」とニーズを引き出すための質問をする。
4. 「気になるものがあればお声がけください。」と伝えた上で、離れた場所からお客様の行動を観察する。

[問 16]

あなたは婦人服売場の販売員です。次のようなお客様にどのような対応をしますか。最も適切だと思うものを1～4から1つ選びなさい。

お客様：ディスプレイされている帽子を見て立ち止まった。

1. 急いでお客様に近づき、「あちらに同じものがございます。」と陳列されている場所を指し示す。
2. 同じ帽子をバックヤードから探し、レジ裏に確保しておく。
3. 「明るい色味で目を引きますよね。」とその帽子の話題にしてお声がける。
4. その帽子に合うコーディネートを手早く用意し、お客様に提示する。

[問 17]

あなたは婦人服売場の販売員です。「取引先のパーティーに着て行く服を探している」というお客様への対応として最もふさわしくないものを1～4から1つ選びなさい。

1. パーティーの開催時期や規模、場所などを伺い、どのような服装が適切かお客様とイメージを共有する。
2. どのようなアイテムをお持ちなのか、合わせるアイテムが決まっているのかなど、お客様のお考えを伺う。
3. 「お取引先のパーティーですと少し緊張しそうですね。」とお客様の気持ちを察した相槌を打つ。
4. フォーマルな場に着用できるアイテムを集め、正礼装に近いコーディネート进行提示する。

[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 ——

