

**接客販売技能検定 2 級ギフト販売作業**  
**第 11 回（2026 年度） 実技試験実施概要**

**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 11 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         | 結婚のお祝いのお返し |
| 2.  | 洋食器         | 結婚のお祝いのお返し |
| 3.  | キッチン用品      | 結婚のお祝い     |
| 4.  | 寝装寝具        | 結婚のお祝い     |
| 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        | 賀寿のお祝い     |
| 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         | 結婚のお祝いのお返し |
| 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      | 結婚のお祝い     |

\* 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>実技試験</b><br>1 小売業としてのホスピタリティ精神の発揮<br><br>2 企業倫理とコンプライアンス<br><br>3 ギフト知識の習得と活用(基本知識)<br><br><br><br><br>4 ギフト知識の習得と活用(応用知識)<br><br><br>5 接客販売(ギフト)<br>コンサルティングセールス<br><br>6 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大 | 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。<br>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。<br><br>接客時の個人情報の取扱いが適切にできること。<br><br>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。<br>1 進物の基本<br>2 シーズンイベント・生活歳時記と贈答<br>3 ライフイベントのしきたりと贈答<br>4 婚礼関係のしきたりと贈答<br>5 弔事のしきたりと贈答<br>6 進物の用途に応じた一般的な好適品<br><br>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。<br><br>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)<br><br>接客を通じて、再来店を促すことができること。 |

以 上