

第4回 接客販売技能検定 1級レディスファッション販売 学科試験

2019年6月14日 実施

注意事項

- ①試験時間は60分です。
- ②本試験は選択式・記述式で、40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（フリガナ）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解答用紙への記入は丁寧に行ってください。欄外に記入された場合や文字が読み取れない場合、解答は無効になります。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
日本百貨店協会 接客販売技能検定事務局

[問 1]

次の顧客満足に関する説明文を読み、ア～エについて、説明文の下線部①に該当するものに1を、下線部②に該当するものに2をそれぞれ記入しなさい。

お客様の満足度に影響を与える要因は、次の2つに分けて考えることができます。1つは、①「衛生要因」で、それが満たされればお客様の不満を防ぐことができますが、満たされない場合は、お客様に不満を感じさせる要因です。もう1つは、②「動機づけ要因」で、それが満たされれば、お客様は満足を感じますが、満たされない場合でも、必ずしもお客様の不満につながるとは限らない要因です。

- ア. 販売員の身だしなみ
- イ. 店舗のクリーンリネス
- ウ. 欠品のない品揃え
- エ. 商品の新たな使い方の提案

[問 2]

次のア～エの、介助者を伴って来店された高齢のお客様の接客のしかたについて、適切であれば○を、不適切であれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 商品購入の判断については、介助者ではなくお客様に確認する。
- イ. お客様の言葉が聞き取りにくい時は、聞き返さずに、介助者にたずねるようにする。
- ウ. 車椅子をご利用のお客様の場合、しゃがんでお客様の目線の高さに合わせて話をする。
- エ. 介助者の方から声がかかるまでアプローチはせずに待機する。

[問 3]

次のア～エの我が国の免税制度の説明について、適切であれば○、不適切であれば×としたとき正しい組み合わせを1つ選びなさい。

- ア. 日本国内の免税はデューティフリーのみである。
- イ. 訪日客が買い物の当日に上陸許可証を持参していれば免税手続きができる。
- ウ. 訪日客が免税手続で衣料品だけを購入した場合は、日本国内で包装を開封し着用してはならない。
- エ. 訪日客が7,000円のフォトフレームを一つ購入する場合は、免税制度の対象になる。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. アー○ | イー× | ウー○ | エー× |
| 2. アー× | イー× | ウー○ | エー○ |
| 3. アー× | イー○ | ウー× | エー○ |
| 4. アー○ | イー○ | ウー× | エー× |

[問 4]

次のインバウンド市場に関する説明について、文中の（ア）、（イ）にあてはまる語句をそれぞれ解答欄に記入しなさい。

インバウンド市場では、中国からの観光客に代表されるいわゆる“爆買い”が沈静化する傾向を見せる中で、商品やサービスから得る“体験や思い出を買う”（ア）消費と呼ばれる消費行動が、訪日外国人の間に目立つようになってきました。

訪日外国人を迎える我が国の小売業界に目を転じると、今後のインバウンド消費の拡大も見据えて、（イ）コードと呼ばれる2次元バーコードを利用したスマートフォン決済サービスに参入する企業が急増しています。

[問 5]

次の文章のうち、販売業務の経験が浅い新人スタッフへの作業の任せ方として、もっとも適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. どういう作業の進め方がよいと考えるかを本人に尋ね、その上で必要なアドバイスをする。
2. いつまでに、どのような方法で、どういう状態にして欲しいかを具体的に指示する。
3. まずは、自分で作業の進め方を考えるように伝え、質問があれば連絡してくるよう指示する。
4. 作業の進め方は、新人スタッフと一緒にアイデアを出しながら決めていく。

[問 6]

次の在庫管理に関する係数の説明について、（ ）にあてはまる語句を解答欄にそれぞれ記入しなさい。（ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。）

（ア）比率は、在庫がどの程度効率よく利益を生んでいるかを測るもので、在庫管理を適切に行う上で、大切な指標の一つです。次の【関係する計算式】の①のとおり、（ア）比率は、（イ）率に、（ウ）率をかける（乗ずる）ことで求められます。

【関係する計算式】

- ①（ア）比率＝（イ）率×（ウ）率
- ②（イ）率＝（売上高－売上原価）÷売上高
- ③（ウ）率＝一定期間の売上高÷一定期間の平均在庫

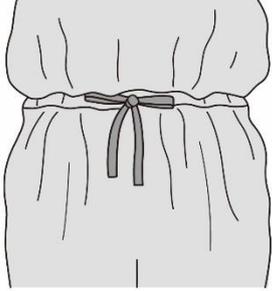
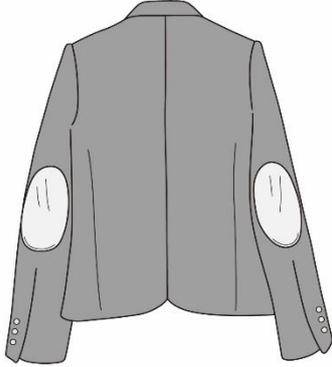
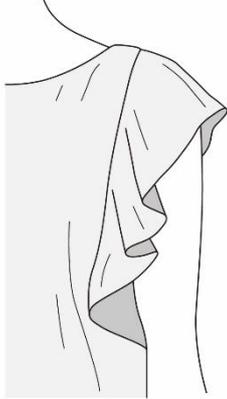
[問 7]

次のア～ウのデザインの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア

イ

ウ

		
<p>「引き紐」の意味で、紐を引くことでサイズを調整するデザインのこと。ウエストなどに用いられる。</p>	<p>肘の部分に縫い付けられた、革製または布製の肘当てのこと。</p>	<p>フリルと同義だが、一般的にフリルよりも幅の広いものを指す。</p>

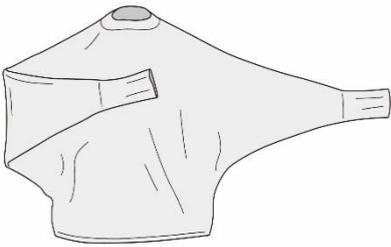
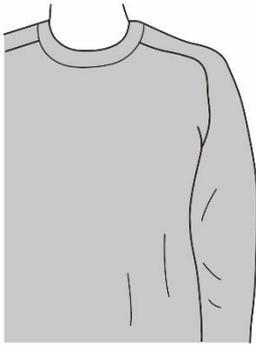
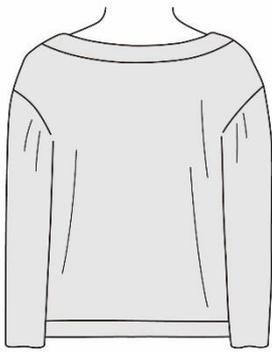
[問 8]

次のア～ウのディテールの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア

イ

ウ

		
<p>袖ぐりがとても深く、袖口が細い袖のこと。ドルマンスリーブよりさらに幅の広いものを指す。</p>	<p>ラグランスリーブの一種で、切替えが肩線と平行に出て、袖下にかけて斜めにつながる袖のこと。</p>	<p>袖付け線を、通常的位置よりも腕側に落とした袖のデザインのこと。</p>

[問 9]

次のフォーマルウェアに関する説明について、() に最もあてはまる語句を選択肢 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

名称	説明
アフタヌーンドレス	昼の(ア)。帽子と共に着用するのが正式とされる。肌の露出や透ける生地は避ける。
カクテルドレス	夜の(イ)。デザインの制限が比較的少なく、流行に沿った華やかなドレスのこと。
(ウ)ドレス	夜の正礼装。ローブデコルテなど、腕や背中部分を大きく開けたロングドレスのこと。

【選択肢】

- | | | |
|------------|----------|----------|
| 1. 正礼装 | 2. 準礼装 | 3. 略礼装 |
| 4. オケージョナル | 5. ファンシー | 6. イブニング |

[問 10]

次のファッションの歴史に関する説明について、() に最もあてはまる語句を選択肢 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

1970 年代後半は、横浜を中心に流行したハマトラストスタイルや、アメリカ名門高校のトラッドファッションをモデルにした(ア)スタイルが若者を席卷、日本におけるファッション文化が構築された時期といわれています。80 年代に入ると、海外ファッションを真似るだけでなく日本独自の文化が開花します。「ビギ」や「NICOLE」に代表される(イ)は一大ブームを巻き起こし、ファッションタウンとなった渋谷からは(ウ)という言葉が生まれました。このような変遷を経て、現在のファッション文化に繋がっています。

【選択肢】

- | | | | |
|----------|----------|----------|-----------|
| 1. ジャパトラ | 2. アイビー | 3. ボディコン | 4. DCブランド |
| 5. 渋谷カジ | 6. ニュートラ | 7. プレッピー | 8. 裏原 |

[問 11]

次のファッションデザイナーに関する説明について、最もあてはまる人物名を記入しなさい。

ドイツ・ハンブルクに生まれ、17歳で「ピエール・バルマン」の助手を務める。そのわずか3年後には「ジャン・パトゥ」のアートディレクターに抜擢、他にも「フェンディ」「クロエ」のデザインを手掛けるようになる。1983年からは自身のブランドをスタートさせるとともに、「シャネル」のデザイナーに就任した。低迷していた「シャネル」をハイファッションブランドとして成功させた彼の功績は大きく、ファッション業界では「皇帝」とも呼ばれる。2019年2月死去。

[問 12]

次の綿に関する説明について、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

綿は「アオイ科ワタ属」の木になる(ア)に付いた繊維から採取することができます。現在では100ヶ国以上の国で栽培されていますが、中でも(イ)綿、ギザ綿、新疆(しんきょう)綿は世界三大綿と呼ばれます。これらは他の綿と比較し繊維が(ウ)く、シルクのような光沢を持つ高級品とされています。

[問 13]

次の繊維に関する説明について、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

ガラス繊維、炭素繊維、金属繊維のことを(ア)繊維といいます。(ア)繊維のうち、衣服に使用されるのは金属繊維で、ラメ糸もこれにあたります。金属繊維には、独特の光沢がある、シワになり(イ)などといった特徴があります。また着用や(ウ)を繰り返すことによって金属が折れることがあるので、取扱いには注意が必要です。

[問 14]

次の糸に関する説明について、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

- ・(ア)とは、フィラメント糸やスパン糸のような1本の糸のことをいいます。
- ・精紡された(ア)2本を合糸したものを(イ)といいます。

[問 15]

次の編み方の種類に関する説明について、最もあてはまる編み方を記入しなさい。

横編みの一種で、表編みと裏編みを交互に編む方法を指します。ゴム編みや畦編みとも呼ばれ、丸編機で編む場合はフライス編みともいいます。特に横方向への伸縮性が大きく、袖口や襟ぐり、靴下など様々な部分に用いられます。

[問 16]

次の加工に関する説明文のうち、誤っている箇所を正しく指摘したものを選択肢 1～4 より 1 つ選びなさい。ただし、誤っている箇所がない場合は「なし」と記入しなさい。

【説明文】

フロック加工とは、接着剤を塗った生地の上に短繊維を植え付ける加工のことをいいます。植え付けの際に静電気を帯電させるため、電着加工とも呼ばれます。この加工により、ビロードのような手触りや柄を出すことができます。植え付けられた繊維は先端部分で接着しているため、摩擦によって寝てしまったり、脱落したりすることがあります。

【選択肢】

1. この説明に該当する加工はフロック加工ではなく、エンボス加工である。
2. 生地の上に植え付けるのは、短繊維ではなく長繊維である。
3. 電着加工とは静電気を帯電させることではなく、電流によって溶解し接着させることである。
4. 加工を施した繊維は、摩擦によって寝たり脱落したりすることはない。

[問 17]

次のア～ウの組成表示に関する説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 組成表示とは、使用されている素材の種類とその割合を示したもののことである。
- イ. 組成表示が衣服に縫い付けられていない場合、その衣服を販売することはできない。
- ウ. 組成表示の混用率は、その製品全体に対する繊維ごとの質量の割合を示している。

[問 18]

次の表示のうち、指定用語の表記に誤りがあります。誤表記を抽出し、正しい指定用語を記入しなさい。

本体	再生繊維（リヨセル）	60%
	ポリエステル	40%
別布	綿	95%
	合成繊維（ポリウレタン）	5%
株式会社●●●●●		
03-××××-××××		
日本製		

[問 19]

次のア～カの説明に最もあてはまる取扱い表示を、選択肢 1～12 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 液温は 40℃を限度とし、手洗いによる洗濯処理ができる
- イ. 塩素系および酸素系漂白剤による漂白処理ができる
- ウ. 洗濯後のタンブル乾燥ができる（排気温度上限 80℃）
- エ. 日陰のぬれ平干しがよい
- オ. 底面温度 200℃を限度としてアイロン仕上げができる
- カ. パークロロエチレン及び石油系溶剤によるドライクリーニングができる

【選択肢】

1	2	3	4	5	6
					
7	8	9	10	11	12
					

[問 20]

次の汚れの種類に関する表について、() に最もあてはまる語句を選択肢 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

汚れの種類	内 容
(ア) の汚れ	砂、ホコリ、スス など
(イ) の汚れ	皮脂、外気の油煙、排気ガス、飲食物 など
(ウ) 汚れ	汗、果汁、スープなどの飲食物 など

【選択肢】

1. 脂溶性
2. 油溶性
3. 難溶性
4. 不溶性
5. 水溶性
6. 熱溶性

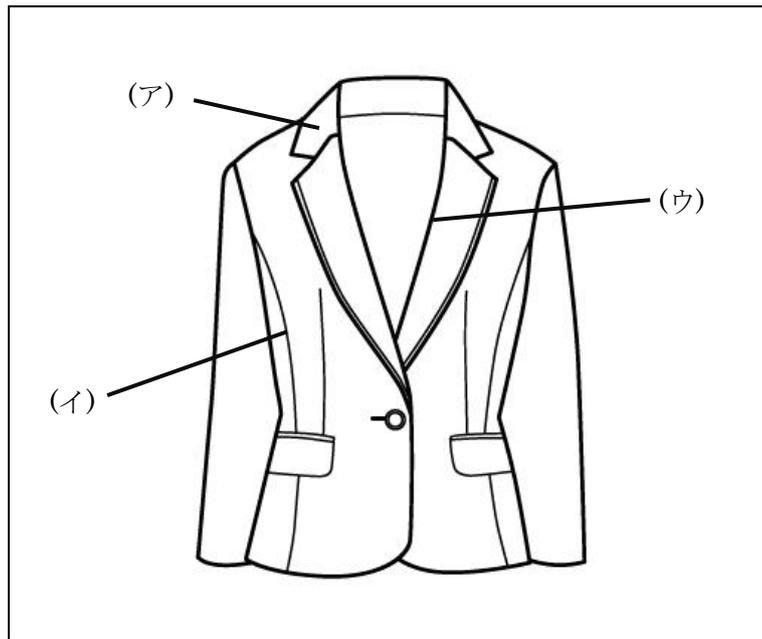
[問 21]

次のウォッシュャブルウールに関する説明について、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

ウォッシュャブルウールとは水洗いできるウール生地のことをいいます。通常、ウールを水洗いすると縮みや型崩れを起こします。これは (ア) が絡み合い元に戻らなくなる (イ) が起こるためです。ウォッシュャブルウールには (ア) を焼く毛焼き加工や、(ウ) を生地に塗りコーティングする加工などがあり、これらの加工が (イ) を防ぐため、縮みにくく外観も崩れにくくなります。

[問 22]

次のア～ウが示す各名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 23]

次の服の構造に関する説明について、() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

平面的な生地を立体にするために、布の一部をつまんで縫い消す技法を(ア)といいます。先の尖った形が矢に似ていることからこう呼ばれています。婦人服では、ジャケットやブラウスを胸のふくらみに合わせるために前身頃の中央から(イ)に向かってとられた(ア)を(ウ)といいます。

[問 24]

次のア～ウの縫製工程を説明した文章について、最もあてはまる工程の名称をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 基本となるサイズの型紙を、大小のサイズに合わせて拡大したり縮小したりすること。
- イ. 裁断前の生地水分と熱を加え、地の目を整える工程のこと。
- ウ. 各パーツの型紙を生地の上に効率的に置き、裁断するための線をつける工程のこと。

[問 25]

次のア～ウの縫製技術を説明した文章について、最もあてはまる仕様の名称をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 針目を表に目立たせずに留める技術のこと。身返しと芯地を落ち着かせる目的や、ミシンステッチの代用として用いられる。
- イ. 生地の継ぎ目に入れられるゆとりのこと。伸縮性のない裏地に対し、運動量を出す目的で用いられる。
- ウ. ポケット口などのほころびやすい部分に施されるほつれ止めのこと。縫い止まりを丈夫にする目的で用いられる。

[問 26]

次のパンツの検品に関する文章のうち、不適切なものを1～4の中から1つ選びなさい。

- 1. ベルト通しが左右不均等に付けられていたため、メーカーにデザインかどうか確認した。
- 2. ポケットの袋部分にほつれがないか、実際にポケットに手を入れて確認した。
- 3. ファスナーの動きがスムーズではなかったため、力を入れて開閉するようスタッフに共有した。
- 4. センターラインに地の目が通っていないので、不良品として返品した。

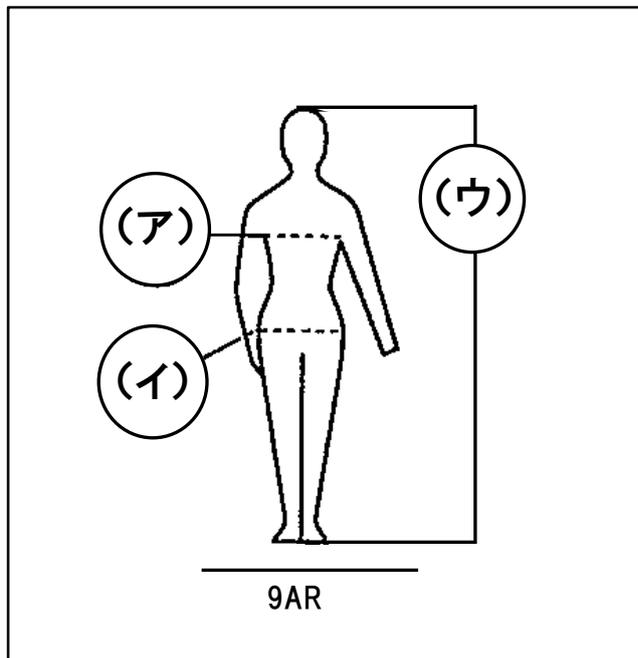
[問 27]

次の採寸方法で測定できるボディサイズの名称を記入しなさい。

足を揃えて真っ直ぐ立ち、雑誌や定規などを股に挟みます。その上部分の端から床までを計測します。このとき、最も上の位置に挟まないと正確な値を計測することができません。

[問 28]

次のサイズ絵表示のうち、()に入る値をそれぞれ記入しなさい。



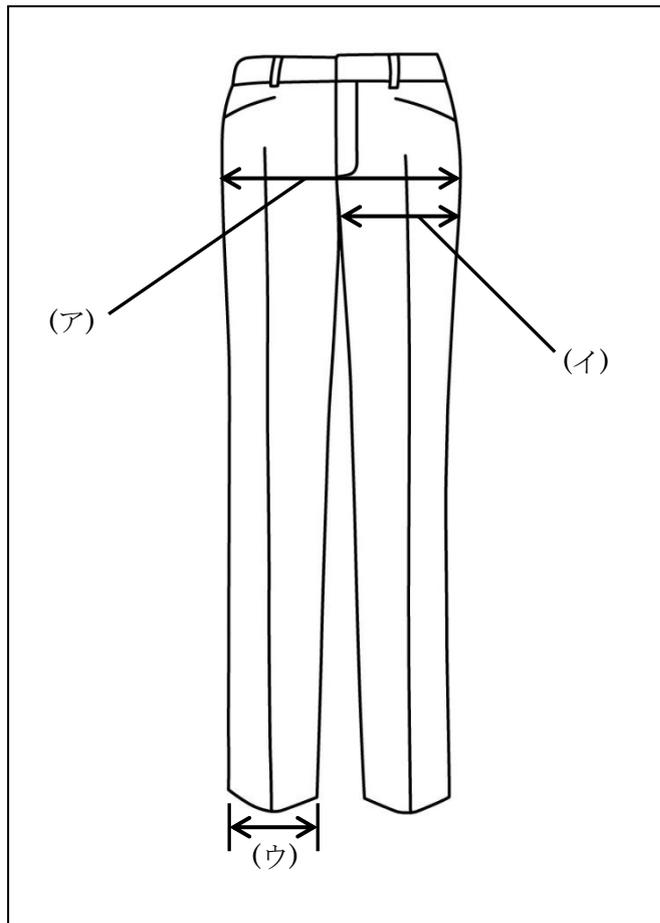
[問 29]

次の J I S サイズに関するア～ウの説明にはすべて誤りがあります。誤りを訂正した適切な説明文をそれぞれ記入しなさい。

- ア. フィット性を必要とするパンツの場合、「ウエスト」「ヒップ」「身長」を表示する必要がある。
- イ. S、M、Lといった表示は「単数表示」と呼ばれ、フィット性を必要としない衣服に使用される。
- ウ. J I S サイズでは、衣料の寸法が表示されている。

[問 30]

次のア～ウが示す採寸箇所について、最も適切な名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 31]

次のフィッティング時の注意点について、() に最もあてはまる語句を選択肢 1～6 よりそれぞれ選びなさい。

ご試着の際は、商品を (ア) でお渡しします。お客様が試着室から出られたら (イ) が鏡に映る位置に立っていただき、販売員は (ウ) に立つようにします。このとき、鏡越しに会話をしよう意識します。

【選択肢】

- | | | | |
|--------|-------|--------|---------|
| 1. 真後ろ | 2. 全身 | 3. 利き手 | 4. 斜め後ろ |
| 5. 両手 | 6. 表情 | | |

[問 32]

次のパンツのフィッティングポイントについて、()に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

- ・ウエストに (ア) が入る程度の余裕がある。
- ・脇線がまっすぐ下りている。
- ・(イ) の下や腰の周りにたるみ・余計なシワが入っていない。
- ・座った状態で (ウ) が開いていない。

[問 33]

次のジャケットのサイズ判断について、()に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

ジャケット着用時、お客様の身体に (ア) がフィットせず、浮いたり開いたりしてしまうのはサイズが適切でないといえます。またジャケットのバストがお客様の身体に対して (イ) とき、前の打ち合わせが重なる、ベントが (ウ) などの不具合が発生します。

[問 34]

次のア～エのピンの打ち方に関する説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. ピンの本数は商品の素材に合わせて変更するが、薄い生地の場合は本数を増やすと良い。
- イ. ピン打ちにおいて安全性は非常に重要で、針先が生地から飛び出さないよう注意する。
- ウ. ピンを打つ間隔は不均等にし、すくう生地の色も不揃いにした方がピン打ち後の状態が美しい。
- エ. 縦打ちはシルエットへの影響が少ないため仕上がりをイメージしやすく、斜め打ちはピンが抜けにくいというメリットがある。

[問 35]

次のコートの修理に関する説明について、() に最もあてはまる語句または数字をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

- ・筒袖の場合、詰め寸法が大きいと袖口の幅が (ア) になり全体の印象に影響します。その場合、(イ) や身幅を調整する必要があります。
- ・袖口にベルトやタブがある場合、(ウ) cm 程度の詰めであれば袖口からのバランスを損ないません。
- ・ラグラン袖の肩パッドを外し、余った生地をカットする修理のことを (エ) といいます。(エ) は (オ) cm が限度とされており、それ以上詰めると、腕が上がりにくくなるなど着心地が悪くなる恐れがあります。

[問 36]

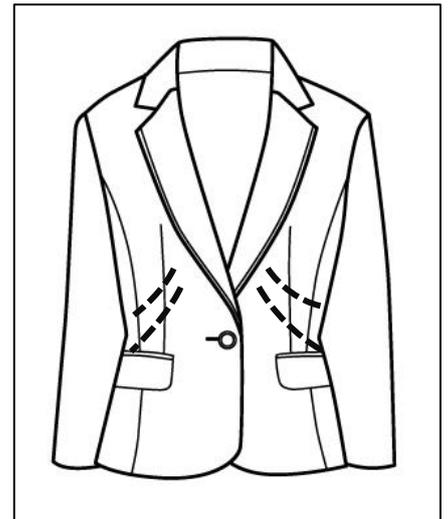
ジャケット着用時、次のようなシルエットの崩れが見られました。

シルエットの崩れ：バストからウエストにかけて斜め方向にシワが出る。(右図 点線部分)

- ア. シルエットが崩れる原因となる体型の特徴を1つ挙げなさい。
- イ. シルエットが崩れる原因として () にあてはまる語句を記入しなさい。

原因：お客様の身体に対して、服の () が不足している。

- ウ. 型紙から補正をする場合の適切な修正ラインを図に記入しなさい。



[問 37]

次のパンツ着用時に発生する不具合について、() に最もあてはまる語句を選択肢 1～8 より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。)

- ・パンツを履いた時に、ヒップに向かって縦方向のシワが入る人はヒップが (ア) という特徴があります。これは身体に対してパンツの (イ) が不足していることが原因で起こります。
- ・パンツを履いた時に、ヒップ下に (ウ) と呼ばれる横方向のシワが多く出る人は、ヒップが (エ) という特徴があります。これは身体に対してパンツの (イ) が余っていることが原因で起こります。

【選択肢】

- | | | | |
|----------|--------|---------|---------|
| 1. 後ろわたり | 2. 股上 | 3. つきジワ | 4. 平尻 |
| 5. 四角尻 | 6. 棚ジワ | 7. 出尻 | 8. 前わたり |

[問 38]

次のお客様に対するアプローチスタイルの説明について、文中の () にあてはまる語句をそれぞれの選択肢から 1 つずつ選びなさい。

マーチャンダイジングアプローチとは、例えば、ある商品に興味を示された様子のお客様に対して、(ア) のようにお声かけをして、(イ)、お客様にアプローチするスタイルのことをいいます。

【(ア) の選択肢】

1. 「いらっしゃいませ。どうぞゆっくりご覧くださいませ。」
2. 「何かお探しの商品はございますか？」
3. 「そちらは、昨日入荷したばかりの新商品でございます。」

【(イ) の選択肢】

1. ご来店を歓迎する姿勢を示し
2. お買い物を助ける姿勢を示し
3. 商品の利点や特長を説明し

[問 39]

A店では、自店のデータを活用して分析を行うことにしました。次のア～エについて、同店がデータの分析を行うことで、把握できるものには○、把握できないものには×を記入しなさい。なお、A店が管理しているデータは次のとおりです。

【A店が管理しているデータ】

- 「①お客様情報（氏名、年齢、性別、連絡先、購入品と購入金額）」
- 「②商品の品番ごとの販売点数および売上金額」

- ア. お客様が商品を購入した理由
- イ. 売れ筋商品と死に筋商品
- ウ. お得意様と言えるお客様
- エ. お客様がお求めの商品の欠品状況

[問 40]

次のア～ウについて、お客様からのクレームを未然に防止する対策として、適切なものに○、不適切なものに×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 店で発生したクレームは、スタッフ全員で共有するようなくみをつくる。
- イ. クレームが再発しないための対策をスタッフ全員で考えるようにする。
- ウ. 大きなクレームの場合は、「クレームの内容」「対応の経緯」「結果」を記録する。

—— 学科試験は以上です ——