

第4回 接客販売技能検定 2級ギフト販売 学科試験

2019年6月14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
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]

次のア～エについて、図-1 の顧客満足度を示す式と 同じ状態のものには 1、図-1 の式とは異なる状態のものには 2 をそれぞれ記入しなさい。

図-1

$$\text{顧客満足度} = \frac{\text{お買い物に対するお客様の事後評価}}{\text{お買い物に対するお客様の事前期待}} < 1$$

- ア. お客様が雑誌で見探していた商品を見つけ、ご購入いただいた。
- イ. 先日、商品をご購入いただいたお客様が友人を連れて再来店された。
- ウ. お客様がお求めの商品があいにく欠品で、ご購入いただけなかった。
- エ. お客様から、「購入した商品に不良があり、返品したい」という連絡があった。

[問 2]

次のア～エの接客時の言葉づかいについて、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. 「恐れ入りますが、こちらにお名前をご記入いただけますでしょうか？」
- イ. 「本日は、ご来店ありがとうございました。」
- ウ. 「レシートのお返しでございます。」
- エ. 「了解いたしました。」

[問 3]

次のア～エの高齢者の接客の方法について、適切であれば1、不適切であれば2としたとき、正しい組み合わせを1～4の中から1つ選びなさい。

- ア. 若年者に比べて高齢者は一様に頑固な傾向が強いということを念頭において接客をする。
- イ. 失礼にならないよう、あまり目を合わせずにコミュニケーションをとるようにする。
- ウ. お客様にこちらの口の動きが見えるようにし、はっきり話すように気をつける。
- エ. お客様の話すスピードにできるだけ合わせるように留意する。

【選択肢】

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア-2 | イ-2 | ウ-1 | エ-1 |
| 2. ア-1 | イ-1 | ウ-1 | エ-2 |
| 3. ア-1 | イ-2 | ウ-2 | エ-2 |
| 4. ア-2 | イ-1 | ウ-2 | エ-1 |

[問 4]

次の我が国の免税制度に関する説明文について、()にあてはまるものを1～6の中からそれぞれ選びなさい。

平成30年7月1日から、「一般物品」と「消耗品」の合算が(ア)以上、(イ)以下であれば、免税対象として認められるようになりました。これにより、外国人旅行者により多くお買物をしていただくことが期待されています。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|---------|--------|---------|
| 1. 3千円 | 2. 5千円 | 3. 1万円 | 4. 10万円 |
| 5. 30万円 | 6. 50万円 | | |

[問 5]

次のVMDの説明について、ア～エにあてはまるものを1～8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。)

VMD (ビジュアルマーチャンダイング) は、店のコンセプトを表現する (ア)、特定の商品をピックアップし、その魅力を表現する (イ)、個々の商品をわかりやすく、選びやすくする (ウ) の、3つの要素で構成されます。例えば (エ) は、3つの要素のうち (ア) の具体例といえます。

【選択肢】

- | | | | |
|--------|----------|--------|-----------------|
| 1. PP | 2. IP | 3. VP | 4. ファサードのディスプレイ |
| 5. POP | 6. エンド陳列 | 7. 陳列棚 | 8. コーナーのディスプレイ |

[問 6]

次のア～イのPOPの説明について、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. POPは販売スタッフの口頭による商品説明をできるだけ軽減するためのツールである。

イ. POPの色やデザイン、使い方によって店舗のイメージを表現することができる。

[問 7]

次の販売係数に関する説明について、() にあてはまるものを1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ・(ア) は、仕入れた商品の一定期間の販売効率を示す指標で、(イ) で算出します。
- ・(ウ) は、仕入れた商品が一定期間に売れた数の割合を示す指標で、(エ) で算出します。

【選択肢】

- | | | |
|----------------------|--------------|---------|
| 1. 商品回転率 | 2. 在庫消化率 | 3. 粗利益率 |
| 4. 一定期間の売上÷一定期間の平均在庫 | 5. 売上数量÷仕入数量 | |
| 6. (売上高－売上原価) ÷ 売上高 | | |

[問 8]

次の掛け紙に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 「掛け紙」と「のし紙」は同じものを指す言葉として使われる。
2. 同じ目的でご祝儀とお祝いの品物を贈る場合は、ご祝儀袋に表書きと名前を書き、品物には掛け紙を掛けない。
3. 掛け紙が重なる場合は、慶事や一般の時は右を内側にして合わせる。

[問 9]

次の水引に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

水引は、3本、5本、7本のもがありますが、5本が一般的に使われます。色は一色物と二色物がありますが、二色物は正面の中央を挟んで向かって右側に（ア）がくるように結びます。結び方は3通りありますが、慶事・弔事両方に使える結び方を、（イ）といいます。蝶結びと（ウ）は同じ結び方を指します。

【選択肢】

- | | | |
|---------|----------|---------|
| 1. 薄いほう | 2. 濃いほう | 3. 引き結び |
| 4. 花結び | 5. あわじ結び | 6. 結び切り |

[問 10]

次の熨斗に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

紅白の紙を折りたたみ、中央に（ア）の短冊状の紙をはさんだものを折り熨斗と呼びます。この短冊状のものは、干した（イ）を表しています。熨斗は、慶事の贈答や一般贈答に使われ、弔事全般の贈答、（ウ）などには、付けないことになっています。また、鮮魚を贈る場合は、生ものが重なるので熨斗は付けません。

【選択肢】

- | | | |
|--------|----------|----------|
| 1. わらび | 2. 鮑 | 3. 黒色 |
| 4. 黄色 | 5. 病気見舞い | 6. 厄除け祈願 |

[問 11]

次の慶事の目録に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 奉書紙を二つ折りにして、折り山を下にする。
- イ. 右側に「目録」、中央に贈り物の名前、左側に日付と贈り主の名前を書き、左右を三つ折りにし、右を上にする。
- ウ. 奉書紙に入れて包み、表に「目録」などの表書きと贈り主の名前を書く。

[問 12]

次のお返しに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 慶事の場合、いただいた金額の3分の1から半額程度の品物をお返しするのが一般的である。
- イ. 災害見舞いをいただいた場合、お返しは不要である。
- ウ. 入学祝いや就職祝いをいただいた場合、お返しをすることは失礼にあたる。

[問 13]

次の十二支に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を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。)

十二支とは、子・丑・寅・・・と12の周期で時刻や（ア）を表すのに使います。（イ）と組み合わせたものを（ウ）と言い、年月日を示すのに使います。（ウ）は60の周期となるため、数え年の61歳を「還暦」といい、生まれた年と同じ（ウ）に還るという意味でお祝いをします。

【選択肢】

- | | | |
|-------|-------|-------|
| 1. 十干 | 2. 干支 | 3. 六曜 |
| 4. 年齢 | 5. 方角 | 6. 名前 |

[問 14]

次のふくさに関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 祝儀袋や不祝儀袋は、ふくさに包んで持参するのが正式である。
2. どの色のふくさでも慶事と弔事の両方に使ってよい。
3. 弔事の場合にはまず左を折り、次に下、上、最後に右を重ねる。

[問 15]

次のア～ウのシーズンイベントについて、()にあてはまる語句を1～4の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 雛祭りは、五節句の中の()のことです。

【選択肢】

1. 上巳
2. 人日
3. 重陽
4. 寒露

イ. 敬老の日は()に年長者を敬い、長寿を祝う日です。

【選択肢】

1. 9月第2月曜
2. 9月15日
3. 9月第3月曜
4. 10月第2月曜

ウ. 彼岸は、春分の日、あるいは秋分の日を中日とした()を言います。

【選択肢】

1. 3日間
2. 5日間
3. 7日間
4. 9日間

[問 16]

次のシーズンイベントに関する説明が、正しいければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. バレンタインデーに女性がチョコレートを渡して男性に愛を告白するのは、日本独自の習慣である。
- イ. ハロウィンは万聖節の前夜祭で、仮装した大人が子供たちのところを回りお菓子を配るイベントが行われる。
- ウ. 11月3日の文化の日は、皇居で文化勲章の親授式が行われる日である。

[問 17]

次のお正月に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 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。)

お正月の期間を（ア）といいます。お正月は一年の初めにあって、家々に（イ）をお迎えする風習から始まりました。門松は、（イ）が宿る場所となるものです。お年始（お年賀）は、元旦は避け、2日以降で（ア）までにすませます。（イ）へのお供えとして飾る鏡餅を床の間から降ろし、砕いて食べる行事を（ウ）といいます。

【選択肢】

- | | | |
|----------|--------|--------|
| 1. どんど焼き | 2. 氏神様 | 3. 松の内 |
| 4. 松の葉 | 5. 鏡開き | 6. 歳神様 |

[問 18]

次の母の日・父の日に関する説明について、正しいものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 母の日はアメリカで、父の日はイギリスで提唱され、祝われるようになった。
2. 母の日にカーネーションを贈るのは日本だけの風習である。
3. 父の日は 6 月第 3 日曜日に行われるイベントで、日本でのテーマカラーは黄色である。

[問 19]

次のお中元に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

お中元は、中国から伝わった道教の（ア）という行事に由来します。そのうちの一つ中元は（イ）に行われました。その後、仏教の（ウ）の行事と結びつき、親戚やお世話になった人へ贈り物をする習慣へと変化していきました。

【選択肢】

- | | | |
|-------------|-------------|-------------|
| 1. 盂蘭盆会 | 2. 三元 | 3. 左義長 |
| 4. 6 月 15 日 | 5. 7 月 15 日 | 6. 8 月 15 日 |

[問 20]

次の土用に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 土用は、立春、立夏、立秋、立冬それぞれの前の16日間を指す。
2. 「丑の日」とは土用の期間で十二支をあてはめた「丑」にあたる日のことを言い、暦によっては期間中に2回ある年もある。
3. 立夏の前の土用が「夏の土用」として最も有名で、土用の丑の日にはうなぎを食べる風習がある。

[問 21]

次のお歳暮に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～8の中からそれぞれ選びなさい。

お歳暮は、もともとはお正月に先祖の霊を迎える（ア）のお供え物として贈られたものが変化し、親戚同士で塩鮭・数の子などを贈りあう習わしになりました。
現在では、親戚に限らずお得意様などへの一年の御礼の意味合いで贈ります。贈る時期は（イ）から（ウ）までが一般的です。

【選択肢】

- | | | |
|-------------|-------------|----------|
| 1. 新嘗祭 | 2. 御魂祭 | 3. 大嘗祭 |
| 4. 豊穰祭 | 5. 11月初旬 | 6. 12月初旬 |
| 7. 12月25日ごろ | 8. 12月30日ごろ | |

[問 22]

次の出産祝いに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 出産の知らせを受けたら、退院から1ヶ月以内を目安に、お祝いを届けるようにします。
- イ. 出産祝いの品としてはベビー服、おもちゃ、銀のスプーン、フォトフレームなどが好適品です。
- ウ. 赤ちゃんを楽しみにしているお母さんに頑張ってもらうためにも、生まれる前に、出産祝いを贈ると喜ばれます。

[問 23]

次のお宮参りに関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. お宮参りは「産土参り」ともいい、赤ちゃんの健やかな成長を祈って氏神様にお参りするしきたりである。
2. お宮参りは一般的には生後3週間を過ぎた頃、男児21日、女児22日に行う。
3. 赤ちゃんの祝い着は父方の実家が用意し、お参り当日は母方の祖母が抱くのが習わしである。

[問 24]

次の七五三に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句の組み合わせとして正しいものを1～4の中から選びなさい。

七五三は幼児から子供へ、子供から大人へと成長して行くそれぞれの節目に、悪霊をはらい、これからの健やかな成長を願う儀式です。11月15日に3歳(ア)、5歳(イ)、7歳(ウ)が神社や氏神にお参りに行き、お祓いを受け千歳飴や赤飯を配ります。

【選択肢】

- | | | | |
|----|----------|-------|----------|
| 1. | ア. 男児 | イ. 女児 | ウ. 男児・女児 |
| 2. | ア. 女児 | イ. 男児 | ウ. 男児・女児 |
| 3. | ア. 男児・女児 | イ. 男児 | ウ. 女児 |
| 4. | ア. 男児・女児 | イ. 女児 | ウ. 男児 |

[問 25]

次の厄年・厄除けに関する説明が、正しいければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 厄災に遭いやすいといわれる年齢のことを「厄年」といい、「厄年」は満年齢で計算する。
- イ. 男性は25歳、43歳、61歳、女性は19歳、32歳、37歳がそれぞれ厄年にあたる。
- ウ. 厄除けの贈り物として、肌身離さず持てるもの、長いもの、うろこ模様のもの、七色のものなどが用いられる。

[問 26]

次の賀寿に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

賀寿とは長寿のお祝いの中で、年齢によって名称がつけられています。
70 歳の（ ア ）は、中国の詩人杜甫が「人生 70 歳を迎える人はごく少数である」と詠ったことにちなんでいます。80 歳の（ イ ）、90 歳の（ ウ ）ともに、略字がその数字に読めることから言われています。

【選択肢】

- | | | |
|-------|-------|-------|
| 1. 卒寿 | 2. 米寿 | 3. 緑寿 |
| 4. 傘寿 | 5. 古稀 | 6. 華寿 |

[問 27]

次のア～ウの進物の体裁について、最もふさわしいものを 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 着帯祝いを贈る
- イ. お食い初めのお祝いを贈る
- ウ. 3 歳の七五三のお祝いを贈る

【選択肢】

- 1. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「孫祝い」
- 2. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御初膳御祝」
- 3. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御帯祝」
- 4. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御初穂料」
- 5. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御袴着御祝」
- 6. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御髪置御祝」
- 7. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御帯解御祝」
- 8. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「岩田帯」

[問 28]

次の結納に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結納は一般的に挙式の半年前から3ヶ月前に行う。関東式はすべての結納品を一つの台に載せ、関西式は結納品を一つずつ小さめの台に載せる。
- イ. 結納品の「長熨斗」は白い麻糸の束、「末広」は一对の扇子のことを指す。
- ウ. 結納金を男性から贈る場合は「御袴料」、女性から結納返しを贈る場合は、「小袖料」「御帯料」と目録に記載する。

[問 29]

次の結婚式スタイルの説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

- 1. キリスト教式結婚式は、本来自分の所属する教会で行うものだが、信者でない場合でも結婚式場やホテルのチャペルで挙げることができる。衣装は男女ともに洋装で行う。
- 2. 神前結婚式は日本の伝統的なスタイルで、神社や神殿を設けている結婚式場やホテルで行う。古式ゆかしい雅やかな雰囲気の特徴である。衣装は男女ともに和装で行う。
- 3. 人前結婚式は宗教にとらわれず、家族や友人などの前で結婚を誓うスタイルである。式の進め方や衣装は決まり事がないが、結婚の証人となる仲人をたてる必要がある。

[問 30]

次の引き出物に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～7の中からそれぞれ選びなさい。

結婚式の引き出物とは、挙式をした夫婦から参列者へ贈る記念の品物のことです。
最近では記念品と引菓子セットで贈るのが一般的です。掛け紙はいずれも熨斗あり（ア）とし、名入れは記念品のほうには（イ）を、引菓子のほうには（ウ）を入れます。

【選択肢】

- 1. 紅白10本結び切り 2. 紅白10本蝶結び 3. 紅白5本結び切り
- 4. 紅白5本蝶結び 5. 新姓のみ 6. 両家の連名
- 7. 新郎新婦の名前

[問 31]

次の結婚祝いのお返しに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚祝いをいただき、披露宴に出席されない方には、挙式当日までにお返しの品物を贈っておく。
- イ. 結婚祝いのお返しに夫婦の名前を入れる場合は、一般的には新郎のフルネームを右に書き、新婦の名前をその左に書く。
- ウ. 結婚祝いのお返しに新婦の旧姓のみ名入れをすることは、どのような場合でもマナー違反である。

[問 32]

次の結婚披露宴でのマナーに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 披露宴の席次は一般的に、新郎新婦が座るメイン席に向かって左に新郎側、右に新婦側のゲストが着席する。新郎新婦に近い席が上座となり、一般的には主賓、仕事関係者、友人、親族の順に上座に座る。
- イ. 結婚祝いのスピーチでは、「切れる」「別れる」「離れる」などの言葉は「忌み言葉」といって使うのを避けたほうがいいが、「重ね重ね」「再び」という言葉は喜びが何度も起こるという意味から使っても問題ない。
- ウ. 披露宴に出席する女性の服装の色として全身白は問題ないが、全身黒は避ける。サンダルを避け、パンプスを履くとよい。

[問 33]

次の結婚記念日に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～9の中からそれぞれ選びなさい。

結婚記念日は、二人が結婚した日を記念して毎年祝う日のことです。節目となる年数ではそれぞれ名称が設けられており、例として、10年目は（ア）、20年目は（イ）、30年目は（ウ）といいます。

【選択肢】

- | | | |
|----------|---------|---------|
| 1. 木婚式 | 2. 珊瑚婚式 | 3. 真珠婚式 |
| 4. ルビー婚式 | 5. 水晶婚式 | 6. 磁器婚式 |
| 7. 銀婚式 | 8. 錫婚式 | 9. 金婚式 |

[問 34]

次の仏式の法要に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 香典の持参の時期は、通夜、葬儀、告別式のいずれでも良いとされている。
- イ. 特に親しかった間柄でない限り、告別式では、焼香をしたら長居をせず失礼するのが礼儀である。
- ウ. 葬儀とは、会葬者が故人に最後の別れをする儀式である。

[問 35]

次の神式の葬儀に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～9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。)

神式では仏教の通夜にあたる儀式は「通夜祭」、葬儀にあたる儀式は「(ア)」といいます。通夜祭や(ア)では、仏教の焼香にあたる(イ)をします。弔慰金は仏教と同じですが香典とは言わず(ウ)と言うので、表書きも「御(ウ)」とします。(ウ)のお返しを贈る場合は、「志」もしくは「偲び草」で贈ります。

【選択肢】

- | | | |
|---------|--------|--------|
| 1. 葬儀式 | 2. 葬場祭 | 3. 花料 |
| 4. 前夜祭 | 5. 献花 | 6. 玉串料 |
| 7. 玉串奉奠 | 8. 偲び草 | 9. 奉献 |

[問 36]

次のキリスト教の葬儀のしきたりに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. カトリック・プロテスタントともに、葬儀に弔慰金を持参する場合、「御花料」「御霊前」「御ミサ料」のいずれの表書きを使ってよい。
- イ. 葬儀では、一般的に花を飾ることが多いが、果物などの飲食物を飾ることもある。
- ウ. 仏式の法要にあたるものを、カトリックでは「記念式」、プロテスタントでは「追悼ミサ」という。

[問 37]

次の弔事の対応に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

亡くなってから初めて迎えるお盆を「新盆」もしくは「初盆」といいます。(ア)が済んでいない場合は、翌年のお盆に行います。
新盆を迎える家庭では、白い盆提灯を用意して、故人をお迎えします。新盆に金封を持参する場合は、「(イ)」の表書きで持参し、お返しは「(ウ)」の表書きで贈ります。

【選択肢】

- | | | | |
|----------|--------|--------|---------|
| 1. 初七日法要 | 2. 忌明け | 3. 一周忌 | 4. 御霊前 |
| 5. 志 | 6. 御供 | 7. 御佛前 | 8. 新盆記念 |

[問 38]

次の墓石建立に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

新しく墓石を建てた時の供養は、生前に建てたか、亡くなってから建てたかで変わってきます。生前に建てた方に金封を持参する場合は、表書きは「(ア)」とし、熨斗(イ)紅白 5 本蝶結びもしくは結び切りの水引とします。亡くなった後で建てた方に金封を持参する場合は、表書きは「(ウ)」とし、熨斗なし黒白もしくは黄白 5 本結び切りの水引とします。

【選択肢】

- | | | |
|----------|----------|---------|
| 1. あり | 2. なし | 3. 御霊前 |
| 4. 御佛前 | 5. 建碑内祝 | 6. 寿塔内祝 |
| 7. 建碑粗供養 | 8. 御建碑御祝 | |

[問 39]

次の表書きと用途の例の組み合わせについて、誤っているものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

	表書き	用途の例
1	粗品	商用目的で、記念品などちょっとしたものをお客様に贈る
2	寸志	目下の人から目上の人に、ちょっとしたお礼を贈る
3	御伺い	目上の人を訪問する際に手みやげを持参する
4	贈呈	慶弔・お見舞い以外に会社や団体へ品物を贈る

[問 40]

次のア～ウの昇進に関する用途に最もふさわしい表書きを、1～3の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 職階や地位が上がった方にお祝いを贈る場合
- イ. 高い地位や職に転任した方にお祝いを贈る場合
- ウ. 新しく取締役などの高い地位・役職についての方にお祝いを贈る場合

【選択肢】

- 1. 御就任御祝
- 2. 御昇進御祝
- 3. 御栄転御祝

[問 41]

次のア～ウの用途に最もふさわしい表書きを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 新しく家を建てたお祝いに招いた方へお返しを贈る
- イ. 会社のビルの改築が完成したのでお祝いを贈る
- ウ. 上棟式を担当した工事関係者へお礼を贈る

【選択肢】

- 1. 御竣工御祝
- 2. 御新居御祝
- 3. 御祝儀
- 4. 御新築御祝
- 5. 新築内祝
- 6. 寿塔内祝

[問 42]

次のア～ウの褒章の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 自己の危難を省みず人命救助に尽力した方
- イ. 公益のために私財を寄付した方
- ウ. 学問、芸術上の発明、改良、創作に関して事績の著しい方

【選択肢】

- 1. 黄綬褒章
- 2. 緑綬褒章
- 3. 紅綬褒章
- 4. 紺綬褒章
- 5. 藍綬褒章
- 6. 紫綬褒章

[問 43]

次のア～ウの用途に最もふさわしい掛け紙の体裁を、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 入院中の知人を訪ねる際に品物を持参する
- イ. 災害にあった知人を訪ねる際に品物を持参する
- ウ. 無事に退院したので、御見舞をもらった知人にお返しの品物を贈る

【選択肢】

1. 熨斗なし、水引なし、表書き「御見舞」
2. 熨斗なし、紅白5本結び切り、表書き「御見舞」
3. 熨斗あり、紅白5本結び切り、表書き「御見舞」
4. 熨斗あり、紅白5本蝶結び、表書き「御見舞」
5. 熨斗なし、紅白5本蝶結び、表書き「快気祝」
6. 熨斗あり、紅白5本結び切り、表書き「快気内祝」
7. 熨斗あり、紅白5本結び切り、表書き「御礼」
8. 熨斗あり、紅白5本蝶結び、表書き「御礼」

[問 44]

次のア～ウの好適品・不適品とその理由の説明として、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 香典返しの贈答品としては、置物のように後に残るものはふさわしくない。
- イ. 結婚式のお祝いとして、皿やグラスのような割れ物は一切贈ってはいけない。
- ウ. 定年退職のお祝いとして、今後先様が仕事をしないことがわかっていれば、ビジネスバッグなど仕事に関係するものはふさわしくない。

[問 45]

次のア～ウに最もあてはまる品物を、選択肢 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 神式の葬儀のお供えの好適品
- イ. 病気見舞いの好適品
- ウ. 病気見舞いのお返しの好適品

【選択肢】

- | | | |
|-------------|----------|----------|
| 1. ろうそく・果物 | 2. 鉢植えの花 | 3. 万年筆 |
| 4. パジャマ・ガウン | 5. 線香・抹香 | 6. 石鹸・洗剤 |

[問 46]

次の地域による違いの説明について、正しいものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 忌明けの香典返しの表書きとして、東日本では「志」、西日本では「満中陰志」、中国・四国・九州地方の一部では「茶の子」で贈るのが一般的である。
2. 病気見舞いのお返しを「快気内祝」というのは関東で多く、「快気祝」というのは関西に多い。
3. お盆の時期は東日本全般で 7 月 13 日～16 日、西日本全般で 8 月 13 日～16 日となっている。

[問 47]

次の接客に関する説明について、ア～ウにあてはまるものを 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。)

接客の冒頭で、お客様から（ア）答えが得られる質問を（イ）形式でいくつか投げかけることで、お客様の緊張感をやわらげる効果が期待できます。お客様は、販売スタッフから投げかけられた質問に（ア）答えを返していくことで、販売スタッフを（ウ）できる相手であると認識し、心を開いていく心理的な傾向があると言われてしています。

【選択肢】

- | | | |
|---------------|---------------|---------|
| 1. クローズクエスチョン | 2. オープンクエスチョン | 3. 肯定的な |
| 4. 幅広い | 5. 共感 | 6. 交渉 |

[問 48]

次のア～ウについて、「二つの商品について、どちらを選択するか長時間悩んでいるお客様」へのお声かけとして、適切なものに1、不適切なものに2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 「お客様、人気があるのは断然こちらの方の商品でございます。」
- イ. 「お客様のイメージに近いのはどちらの商品の方でございますか？」
- ウ. 「私はこちらの商品はあまりお勧めいたしません。」

[問 49]

次のア～ウについて、顧客管理（CRM）を行う目的の説明として、適切なものに1、不適切なものに2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 主に、新規のお客様の獲得に向けて、効果的に販売促進活動を進めていくため
- イ. 主に、ダイレクトメールなどを一度に大量に発送するための宛先管理のため
- ウ. 主に、既存のお客様の満足度を高め、お客様との長期的な関係を構築するため

[問 50]

次のクレーム対応の説明について、ア～ウにあてはまるものを、それぞれの選択肢から1つ選びなさい。

お客様からクレームを受けた時は、まず、（ア）謝罪をします。その上で、（イ）を把握するためお客様の話を聴きます。その際、（ウ）お客様の話を聴くことが大切です。

【（ア）の選択肢】

1. 自店の非を全面的に認め
2. お客様に不快な思いをさせたことについて
3. 販売スタッフの対応について

【（イ）の選択肢】

1. クレームに至った経緯と事実関係
2. 悪意のあるクレームであるかどうか
3. 今後の交渉を自店に有利に進めていくためのポイント

【（ウ）の選択肢】

1. 話の腰を折らず、相づちや、うなずきをしながら
2. 目線を下に落とし、反省の態度を示しながら
3. お客様の目を見て一切無言で

—— 学科試験は以上です ——