

第4回 接客販売技能検定 2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

[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す。」
- 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]

次のア～ウの上着の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ

		
<p>主にバイクに乗る人が用いることからこの名称で呼ばれる。機能性の高い革製ショートジャケットのこと。</p>	<p>本来スポーツ選手が着用する上着としてデザインされたもの。身頃と袖を別色にすることが多い。</p>	<p>米国空軍のフライトジャケットの一種。袖口と襟がリブになり、防寒のため中に綿が入っている。</p>

【選択肢】

1. パーカー
2. スタジャン
3. MA-1
4. コーチジャケット
5. ライダースジャケット
6. クラブジャケット

[問 9]

次のア～ウのワンピースの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ

		
<p>シャツをそのまま長くしたようなデザインのワンピース。</p>	<p>細い肩紐で吊った形のワンピース。</p>	<p>左右の前身頃を交差して打ち合わせたデザインのワンピース。</p>

【選択肢】

- | | | |
|----------------|---------------|---------------|
| 1. キャミソールワンピース | 2. サックワンピース | 3. ニットワンピース |
| 4. シャツワンピース | 5. カジュアルワンピース | 6. スキッパーワンピース |

[問 10]

次のア～ウの説明に最もあてはまる名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 水玉柄のうち、ピンドットより大きく、コインドットより小さいものこと。

イ. みぞおちまでの丈のことで、極端に短いトップスのことをいう。「横隔膜」の意味。

ウ. ボトムスに入れたトップスのウエスト部分を、少し引き出し膨らませて着る方法のこと。

【選択肢】

- | | | |
|------------|-----------|-----------|
| 1. ミドリフ丈 | 2. ブラウジング | 3. レイヤード |
| 4. シャワードット | 5. マイクロミニ | 6. ポルカドット |

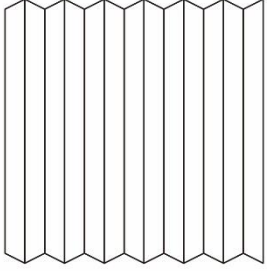
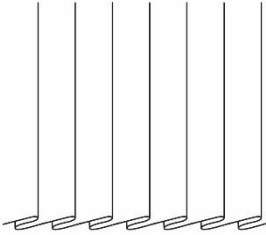
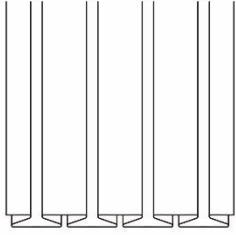
[問 11]

次のア～ウのプリーツの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ

		
<p>細く立体的に折りたたまれたプリーツのこと。</p>	<p>同一方向に折りたたまれたプリーツのこと。</p>	<p>裏で折り目が突き合せられたプリーツのこと。</p>

【選択肢】

- | | | |
|----------------|--------------|----------------|
| 1. インバーテッドプリーツ | 2. ナイフプリーツ | 3. アコーディオンプリーツ |
| 4. ボックスプリーツ | 5. ワンウェイプリーツ | 6. カートリッジプリーツ |

[問 12]

次のア～ウの説明に最もあてはまる袖の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 実際には縫い目は開かないが、開いているように見せる飾りデザインの袖のこと。

イ. 特に飾りやデザインのない、シンプルな袖のこと。

ウ. 飾りボタンではなく、実際にボタンホールを開けることができるデザインの袖のこと。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|--------|--------|----------|
| 1. あきみせ | 2. 筒袖 | 3. カフス | 4. 額縁仕上げ |
| 5. 袖ぐり | 6. 本あき | | |

[問 13]

次のア～ウのシルエットラインの名称として適切な説明を、1～3の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. オーバルライン
- イ. アーキテクチャーライン
- ウ. ペッグトップシルエット

【選択肢】

1. 長方形や逆三角形などの直線を利用した構築的なファッションに用いられるライン。「建築学」の意味を持つ。
2. 丸く膨らみを持ったシルエットのことで、「卵型の、楕円形の」という意味を持つ。
3. 腰回りをゆったりとさせ、裾に向かって極端に細くなるシルエットのこと。「西洋梨型の独楽」という意味。

[問 14]

次のア～ウのシルエットの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 肩幅が狭くほっそりとしたストレートラインのこと。1954年にC・ディオールが発表した。
- イ. 「台形の」という意味で、裾に向けてゆるやかな広がりを持つシルエットのこと。1958年、Y・サンローランが発表した。
- ウ. 上から下に向け裾広がりになったシルエットのこと。1955年にC・ディオールが発表して以降、基本ラインのひとつとされている。

【選択肢】

- | | | |
|---------|-------------|---------------|
| 1. Sライン | 2. Aライン | 3. ロングトルソーライン |
| 4. Hライン | 5. トラペーズライン | 6. リーニュポワゾン |

[問 15]

次のウールに関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、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。)

ウールは濡れた状態で揉まれると、(ア)が互いに絡み合い、縮んで固くなります。一般にウールが水洗いに弱いといわれるのはこのためで、この現象を(イ)といいます。一度(イ)したものは元に戻すことができません。また(ウ)を受けやすい素材でもあるので、湿気を避けて保管することが重要です。

【選択肢】

- | | | | |
|-----------|-------|---------|---------|
| 1. フェルト化 | 2. 光害 | 3. スケール | 4. クリンプ |
| 5. フィブリル化 | 6. 虫害 | | |

[問 16]

次のカシミアに関するア～ウの説明が、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. 繊維の中が空洞になっているため、空気を多く含むことができる。
- イ. カシミア独特の柔らかな手触りや生地の滑らかさを、「ぬめり感」と表現する。
- ウ. 撥水性が弱いため、水に濡れるとシミになる場合がある。

[問 17]

次の文章のうち、金属繊維の特徴を適切に説明しているものを1～3の中から1つ選びなさい。

- 1. 弾力性に富み、シワになりにくい。またついたシワも1日吊るすことで元に戻すことができる。
- 2. 金属を糸で包み込んでいるため、金属アレルギーをお持ちの方でも気にせず着用していただける。
- 3. 着用や洗濯を繰り返すと、繊維に含まれる細かな金属が折れてしまうことがある。

[問 18]

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

糸は、撚りかける方向によって分類することができます。右方向に撚った糸を（ア）撚りといひ、左方向に撚った糸を（イ）撚りといいます。一般的に、手縫い糸には右撚り、ミシン糸には左撚りが使用されます。ミシン糸を手縫いで使用する際は、（ウ）に取って縫うとほつれやもつれが起りにくいとされています。

【選択肢】

- | | | | |
|-------|-------|------|------|
| 1. N | 2. S | 3. I | 4. Z |
| 5. 長め | 6. 短め | | |

[問 19]

次のニットに関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ニットとは（ア）の総称で、その特徴として（イ）に優れていること、保温性が高いことなどが挙げられます。ニット生地を裁断し、縫製した製品のことを（ウ）といいます。これは織物には使用されず、ニット製品にのみ用いられる用語です。

【選択肢】

- | | | | |
|----------|---------|--------|-------|
| 1. カットソー | 2. 速乾性 | 3. 伸縮性 | 4. 織物 |
| 5. 編物 | 6. セーター | | |

[問 20]

次の組成表示に関するア～ウの説明が、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. 家庭用品品質表示法の対象となる繊維製品は、使用している繊維およびその割合を表示しなければならない。
- イ. 裏生地においては、混用率の大きなものから順に、繊維の名称および割合を記載しなければならない。
- ウ. 繊維の名称を示す用語は、「指定用語」を用いなければならない。




[問 21]

次の混用率に関する説明について、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 製品に使用されている繊維ごとに、それぞれの混用率を%で表示する方法を「全体表示」という。
2. 繊維製品の部位ごとにそれぞれの混用率を%で示す場合、「袖」、「身頃」など部位の分け方は定められている。
3. 繊維製品の一部に革や合成皮革が使用されている場合、その部位を明確に示さなければならない。

[問 22]

次のア～ウの取扱い表示とその説明文について、組み合わせが適切であれば 1、不適切であれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

	取扱い表示	説明文
ア		液温は 30℃を限度とし、手洗いによる非常に弱い洗濯処理ができる。
イ		洗濯後のタンブル乾燥ができる。 低温乾燥の排気温度は最高 60℃が上限。
ウ		濡れ平干し乾燥がよい。

[問 23]

次のクリーニングに関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

水分を利用せず、（ ア ）で汚れを取り除く方法をドライクリーニングといいます。一方、ぬるま湯や（ イ ）を使用し、型崩れや風合い変化を引き起こさないように洗う方法をウェットクリーニングといいます。これは食べこぼしや汗など（ ウ ）の汚れに有効です。

【選択肢】

- | | | | |
|-------|---------|---------|------|
| 1. 油性 | 2. 無機溶剤 | 3. 有機溶剤 | 4. 水 |
| 5. 熱湯 | 6. 水溶性 | | |

[問 24]

次の型紙に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、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。)

既製服の製造において、型紙は「(ア)」とも呼びます。この(ア)に沿ってカットした生地には、
(イ)を合わせるための目印として切り込みが入っていたり、ダーツの先端に(ウ)が入っ
ていたりします。(ウ)は熱をかけた錐のような棒で布地に跡をつけるため、小さな穴が開いている
場合があります。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|--------|------|-------|
| 1. 縫い目 | 2. 目打ち | 3. 色 | 4. 下絵 |
| 5. パターン | 6. サイズ | | |

[問 25]

次の縫製工程に関する説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. グレーディングとはサイズ展開のことをいい、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を指す。
2. 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ことを型入れと呼ぶ。
3. それまでの工程で生地に加わった力を抜き、元々の長さに戻すために休ませる工程を検反という。

[問 26]

次の縫製技術に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

千鳥がけとは、糸を(ア)に交差させ、布の端を留めるかがり方のことをいいます。(イ)
をほつれさせないように固定する技術で、パンツの裾上げやジャケットの身頃の裾を留める際に用
いられます。このとき、かかる幅が(ウ)とほつれやすくなるため注意が必要です。

【選択肢】

- | | | | |
|-------|-------|--------|--------|
| 1. 斜め | 2. 狭い | 3. 裁ち目 | 4. 糸の端 |
| 5. 広い | 6. 上下 | | |

[問 27]

次の縫製技術に関する説明について、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

	縫製技術	説明
1	いせこみ	細かくぐし縫いをして、平面的な生地を立体的にすること。袖山や肘の部分などに用いられる。
2	割り縫い	針をひとつ前の針目に戻しながら隙間なく縫うこと。縫い始めや縫い終わりに用いられる丈夫な縫い方のこと。
3	立体裁断	人台（ボディ）に直接布を当ててカッティングを行うこと。婦人服で多く用いられ、ドレーピングともいう。

[問 28]

次の売場におけるジャケットの検品について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 の中から 1 つ選びなさい。

ジャケットの検品ポイント（一部）

- ・（ア）やサイズ表示が適切に付けられているか。
- ・色や光沢の異なる部分はないか。
- ・シワや汚れ、傷などがなく、品質に問題はないか。
- ・袖、（イ）、ポケットなどは左右均等に付いているか。
- ・縫い目につれやたるみ、糸切れ、（ウ）などの不具合がないか。
- ・柄物の場合、（エ）はできているか。
- ・裏地がある場合、適切に付けられているか。

【選択肢】

- | | | | |
|--------------|--------|-----------|---------|
| 1. アー 品質表示 | イー ボタン | ウー 防縮 | エー 柄合わせ |
| 2. アー 取扱注意表示 | イー ボタン | ウー パッカリング | エー 肩つぎ |
| 3. アー 取扱注意表示 | イー 襟 | ウー 防縮 | エー 肩つぎ |
| 4. アー 品質表示 | イー 襟 | ウー パッカリング | エー 柄合わせ |

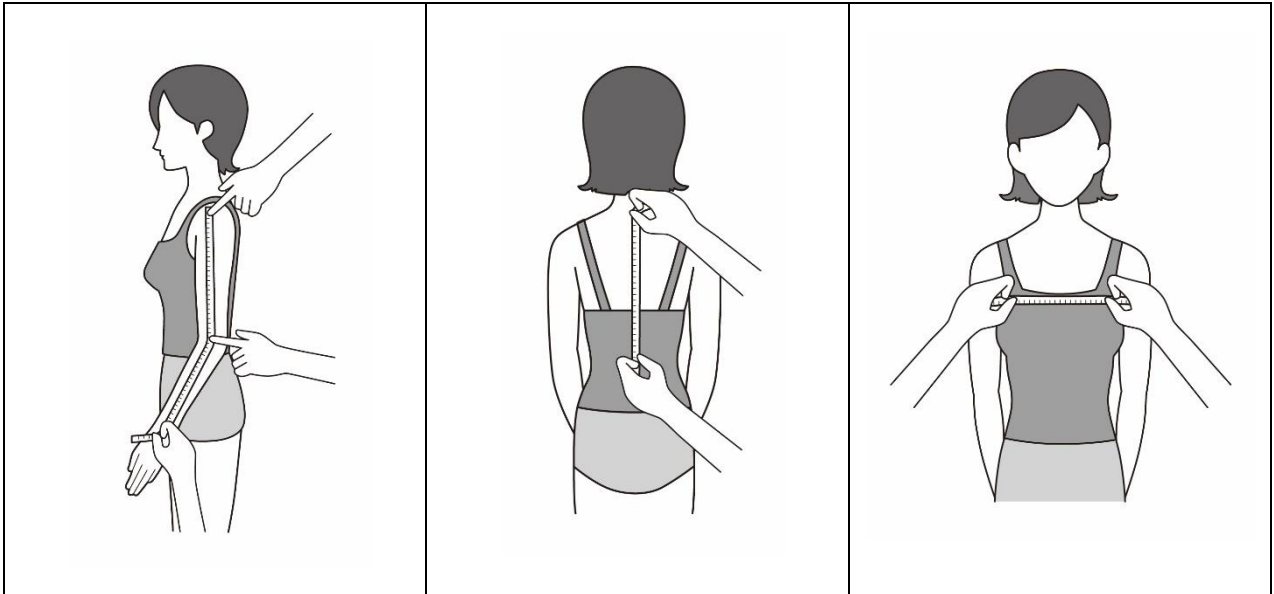
[問 29]

次のア～ウの採寸方法で測定できるボディサイズの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ



【選択肢】

- | | | | |
|--------|-------|-------|-------|
| 1. 胸幅 | 2. 衿丈 | 3. 袖丈 | 4. 後丈 |
| 5. バスト | 6. 背丈 | | |

[問 30]

次のア～ウのボディサイズの名称として最もあてはまるものを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. ネックポイントからバストの最も高い位置までを測る。

イ. 片方のショルダーポイントを始点にし、バックネックポイントを通り反対側のショルダーポイントまでを測る。

ウ. バックネックポイントから踵^{かかと}までを床と垂直に測る。

【選択肢】

- | | | | |
|-------|------------|-------|--------|
| 1. 背幅 | 2. バストポイント | 3. 肩幅 | 4. バスト |
| 5. 総丈 | 6. 身長 | | |

[問 31]

次の J I S サイズ表示に関するア～ウの説明が、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. J I S サイズ表示は、日本の法律で定められた規格である。
- イ. J I S サイズ表示では、その衣服にフィットする人の身体寸法が表示されている。
- ウ. 「フリーサイズ」という表示方法は、J I S サイズの規格ではない。

[問 32]

次の表について、ア～ウに最もあてはまる数字を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

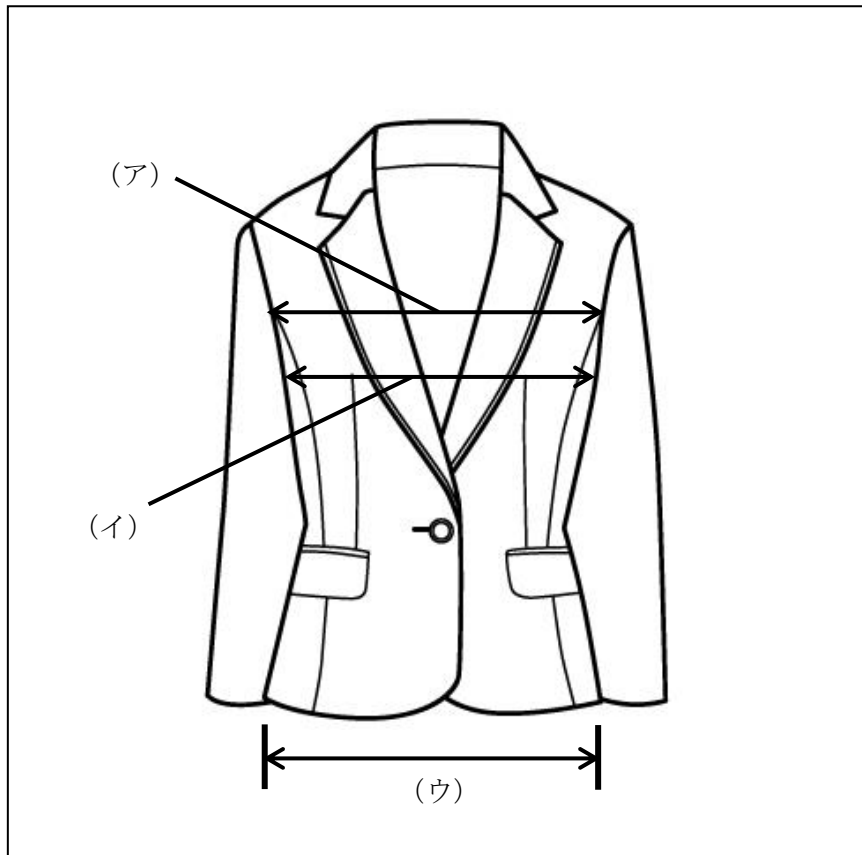
ヒップサイズ	J I S サイズ
(ア) c m	5 号
9 1 c m	(イ) 号
(ウ) c m	1 5 号

【選択肢】

- 1. 3 2. 7 3. 9 4. 8 5
- 5. 8 7 6. 9 5 7. 9 7 8. 9 9

[問 33]

次のア～ウの採寸箇所について、最も適切な名称を1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | | |
|--------|-------|-------|--------|
| 1. 腰幅 | 2. 裾幅 | 3. 着丈 | 4. バスト |
| 5. 渡り幅 | 6. 胸幅 | | |

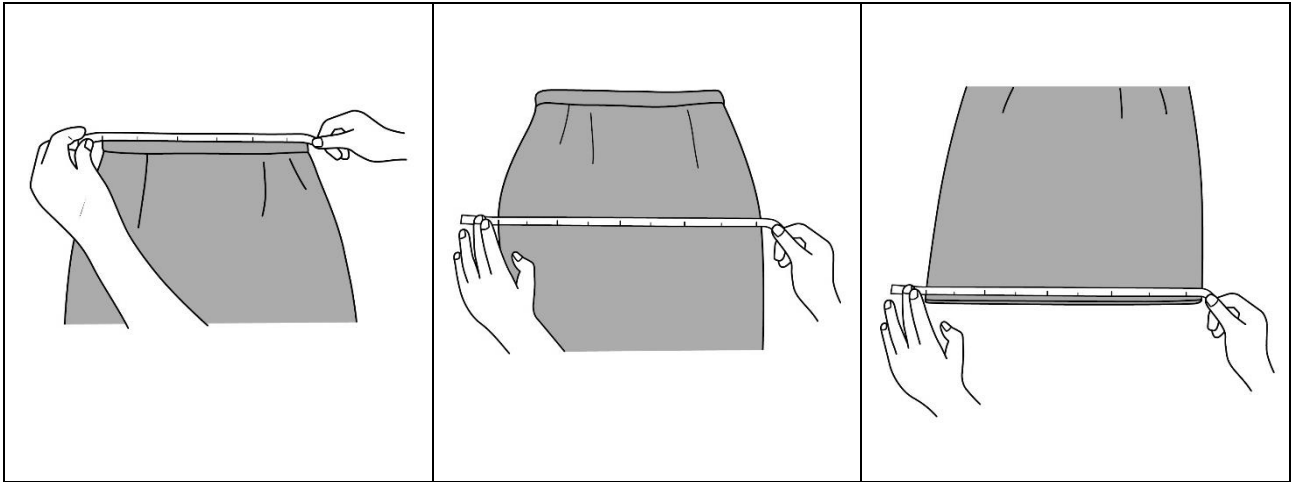
[問 34]

次のア～ウの採寸箇所について、最も適切な名称を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ



【選択肢】

- | | | | |
|---------|--------|-------|----------|
| 1. ウエスト | 2. 裾幅 | 3. 身幅 | 4. スカート丈 |
| 5. 股下 | 6. ヒップ | | |

[問 35]

次のフィッティングに関するア～ウの説明が、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. ご試着の際、お客様に話しかけるなどして、なるべくリラックスしていただく。
- イ. ご試着後は、お客様の全身が鏡に映る位置に立っていただき、全体のバランスを確認する。
- ウ. ご試着後は、服にシワが入ることやバランスの崩れを防ぐため、お客様にはなるべく動かず立っていただく。

[問 36]

次のパンツのフィッティングポイントについて、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。

パンツのフィッティングポイント

- ・ウエストに（ア）が2本入るくらいのゆとりがあるか。
- ・（イ）が引っ張られたり開いたりしていないか。
- ・太腿部分の（ウ）が消えずにきれいに出ているか。

【選択肢】

- | | | | |
|-------------|--------|------|---------|
| 1. センタークリース | 2. 足 | 3. 指 | 4. ポケット |
| 5. 脇線 | 6. ボタン | | |

[問 37]

次のコートのフィッティングポイントについて、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。

コートのフィッティングポイント

- ・肩が落ち着いているか。
- ・コートの襟がお客様の（ア）にフィットしているか。
- ・中に着用する服を考慮した上で（イ）やアームホールに適度なゆとりがあるか。
- ・前の打ち合わせが真っすぐ下りているか。
- ・（ウ）は床に対して水平になっているか。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|------------|-------|-----------|
| 1. 裾 | 2. ポケット | 3. 身幅 | 4. ネックライン |
| 5. 襟返し線 | 6. フェイスライン | | |

[問 38]

次のタイトスカート着用時に起こる現象のうち、サイズが合っていないと判断できるものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 下腹部の周りにシワが出ていない。
2. 腰からヒップにかけて縦方向のシワが出ている。
3. 脇線が床に向かって真っすぐ下りている。

[問 39]

次の既製服の修理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。

衣服はクリーニングや洗濯によって（ア）することがあります。そのため修理時に身体にぴったりと合わせてしまうと、着られなくなる恐れがあります。衣服の素材にもよりますが、修理寸法が（イ）cm未満であれば修理せずにそのまま着用していただくことをお勧めします。また修理を承る前に、ピンを（ウ）状態で体を動かしていただくことで、修理後の着心地を確認していただくこともできます。

【選択肢】

- | | | | |
|--------|-------|------|------|
| 1. 抜いた | 2. 調整 | 3. 1 | 4. 3 |
| 5. 打った | 6. 収縮 | | |

[問 40]

次のピン打ちに関するア～ウの説明が、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. 皮革製品は生地を傷める可能性があるため、ピン打ちは避けた方がよい。
- イ. ピンを打つ際は、腕がぶれないよう肘をついた姿勢で行うとよい。
- ウ. お客様に声をかける場合、ピンから目を離さず下を向いた状態で行うことが望ましい。

[問 41]

次のジャケットの修理に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

ジャケットの袖丈詰めでは、原則として袖口にピンを打ちます。袖口にデザインがある等、袖口に打てないものは（ア）の位置で打ちます。修理時の寸法は通常、詰め寸法を測りますが、仕上がり寸法を測る場合は（イ）の下から袖口までを測ります。詰め寸法が大きくなると、（ウ）も大きくなります。

【選択肢】

- | | | | |
|-------|-------|-----------|--------|
| 1. 身幅 | 2. 袖山 | 3. アームホール | 4. 袖口幅 |
| 5. 肩線 | 6. 上腕 | | |

[問 42]

次のパンツの修理に関するア～ウの説明が、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. 身長の高いお客様にダブル仕上げを提案する場合、折り返す幅は広くした方が良い。
- イ. 裾線の位置から 7 cm の長さが残っていれば、3.5 cm 幅のダブル仕上げを作ることができる。
- ウ. 裾をダブル仕上げにする場合、モーニングカットにすることはできない。

[問 43]

次の修理に関するア～ウの説明が、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. スカートの丈詰めをウエストで行うと、ウエスト寸法が大きくなる。
- イ. 裾にヘムが 2 cm あれば、スカート丈を 2 cm 出すことができる。
- ウ. スカートのウエストは、ダーツを外して幅出しを行うことができる。

[問 44]

次の体型による衣服の不具合の説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

なで肩の人がテーラード型のジャケットを着用すると、(ア) シワが出ます。これは服に対して肩の (イ) が合っていないために起こります。売場では (ウ) などして対応します。

【選択肢】

1. 傾斜
2. 厚み
3. 袖山を小さくする
4. 肩パットを入れる
5. 首の後ろに横方向の
6. 前身頃の襟から脇にかけて斜めに

[問 45]

ジャケット着用時、次のような不具合が起こる理由として最もあてはまるものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

【不具合の様子】

二の腕の上部分に横方向のシワが出る。

【選択肢】

1. お客様の身体に対してジャケットのアームホールが大きい。
2. お客様の身体に対してジャケットの肩幅が小さい。
3. お客様の身体に対してジャケットの袖丈が短い。

[問 46]

パンツ着用時、次のような不具合が起こる理由として最もあてはまるものを1～3の中から1つ選びなさい。

【不具合の様子】

前側の足の付け根部分およびヒップ全体にV字型のシワが出る。

【選択肢】

1. お客様の身体に対してパンツのヒップが小さい。
2. お客様の身体に対してパンツの股ぐりが大きい。
3. お客様の身体に対してパンツの股上が浅い。

[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）を把握するために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てしまったことについて
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. 視線を下に落とし、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 ——