

# 第4回 接客販売技能検定 3級レディー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30分です。
- ②本試験は選択式で、30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]

次のお客様の満足に関する説明について、( )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より1つ選びなさい。

お買い物に対するお客様の満足は、お客様がお買物の前に抱えている期待に対し、お買い物をした後の評価が(ア)場合に得られ、その状態を式で表すと「(イ)」になります。また、「(ウ)」の式は、お客様がお買い物に対して際だった満足や不満を感じていない状態を示しています。この場合、お買い物した店や商品、サービスに対するお客様の印象は良くも悪くも(エ)傾向があります。

- a. 上回った    b. 下回った    c. ほぼ同じだった  
d. お買い物前の期待 > お買い物後の評価    e. お買い物前の期待 < お買い物後の評価  
f. お買い物前の期待 = お買い物後の評価    g. 強くなる    h. 弱くなる

1. アーb      イーd      ウーe      エーg  
2. アーa      イーe      ウーf      エーh  
3. アーc      イーf      ウーd      エーh  
4. アーa      イーe      ウーd      エーg

[問 2]

次のうち、30度のお辞儀がふさわしい場面を1~4より1つ選びなさい。

1. お客様からご用件を承り「かしこまりました」と返事をするとき。
2. ご来店のお客様に「いらっしゃいませ」とお迎えのご挨拶をするとき。
3. 「ありがとうございました」とお客様をお見送りするとき。
4. お客様のクレームに対し、「大変、申し訳ございませんでした」と謝罪をするとき。

[問 3]

次のア～エの接客時の言葉づかいについて、正しいものを○、間違っているものを×としたとき、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

ア. 「またのご来店をお待ちしております。」

イ. 「私的にはこちらの商品の方がよろしいかと思えます。」

ウ. 「1,500円のお釣りでございます。」

エ. 「お取り寄せをしますか？」

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

次の我が国の免税制度に関する説明文について、下線部①、②の組み合わせとして正しいものを1～4より1つ選びなさい。

平成30年7月1日から、一定の要件を満たせば①「一般物品」と②「消耗品」の合算が免税対象として認められ、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。

- |    |        |       |
|----|--------|-------|
| 1. | ①-医薬品  | ②-民芸品 |
| 2. | ①-家電製品 | ②-衣料品 |
| 3. | ①-かばん  | ②-化粧品 |
| 4. | ①-時計   | ②-靴   |

[問 5]

次のア～エの店長からの指示の受け方について、適切なものを○、不適切なものを×としたとき、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 店長の指示はメモをとりながら聞く。
- イ. 店長の指示よりもよい方法があると思う場合は、指示の途中でも自分の意見を主張する。
- ウ. 店長の指示を聞いた後に、指示内容を復唱して自分の理解が正しいかを店長に確認する。
- エ. 店長の指示を聞き終えた後は、迷うことがあっても、自分の責任で判断し作業を進める。

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

[問 6]

次のシンメトリー構成に関する説明について、( )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より1つ選びなさい。

シンメトリー構成とは ( a ) に配置した陳列で、( b ) を訴求するのに適している。

- ア. 左右対称      イ. カジュアル感      ウ. 不規則      エ. 高級感

- 1. a-ア、 b-イ
- 2. a-ア、 b-エ
- 3. a-ウ、 b-イ
- 4. a-ウ、 b-エ

[問 7]

次の説明文が示す陳列方法を1～4より1つ選びなさい。

お客様に訴求したいテーマやコンセプトを設定したうえで、ショーウィンドーやステージなどで、設定したテーマやコンセプトが効果的にお客様に伝わるように演出した陳列

- 1. ジャンブル陳列      2. スロット陳列      3. ケース陳列      4. 展示陳列

[問 8]

次の計算式の ( ) にあてはまる語句を 1~4 より 1 つ選びなさい。

$$( \quad ) = \text{在庫数量} \times \text{仕入単価}$$

1. 売上高                      2. 粗利益高                      3. 在庫高                      4. 値入高

[問 9]

次のア~エの在庫管理に関する説明について、正しいものを○、間違っているものを×としたとき、正しい組み合わせを 1~4 より 1 つ選びなさい。

- ア. 商品回転率が高い商品は、できるだけ多く在庫の方がよい。  
イ. 在庫は金額と実数の両方で管理することが必要である。  
ウ. 店頭だけでなく、バックヤード（倉庫）に保管している商品も在庫に含まれる。  
エ. 店の在庫高は、年間を通じてほぼ一定で推移するようにコントロールすることが望ましい。

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 10]

次の式の ( ) にあてはまるものを 1~4 より 1 つ選びなさい。

$$( \quad ) = \text{売上高} - \text{売上原価}$$

1. 粗利益高                      2. 仕入高                      3. 値引き額                      4. 商品ロス額

[問 11]

次のファッション用語と名称の組み合わせとして、正しいものを1~4より1つ選びなさい。

ア. 「単純な」「質素な」という意味で、余分な装飾のないさまのこと。

イ. 「保守的な」「控えめの」という意味で、流行に左右されない服装のこと。

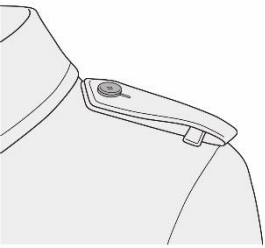
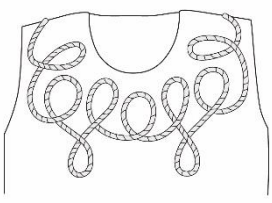
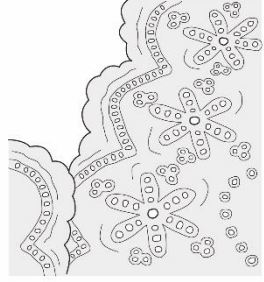
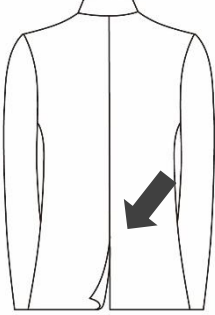
ウ. 「男性的な」「男性気取りの」という意味で、紳士服の装いをすることで女性らしさを感じさせるファッションのこと。

エ. 「日常的な」「普段の」という意味で、格式的ではなく気軽な服装のこと。

- |             |            |            |          |
|-------------|------------|------------|----------|
| 1. アー シンプル  | イー マスキュリン  | ウー コンサバティブ | エー カジュアル |
| 2. アー カジュアル | イー マスキュリン  | ウー コンサバティブ | エー シンプル  |
| 3. アー シンプル  | イー コンサバティブ | ウー マスキュリン  | エー カジュアル |
| 4. アー カジュアル | イー コンサバティブ | ウー マスキュリン  | エー シンプル  |

[問 12]

次のディテールのシルエットのイラストと名称の組み合わせとして、正しいものを1~4より1つ選びなさい。

ア	イ	ウ	エ
			
肩に取り付けられるタブ状の布のこと。トレンチコートに用いられる。	紐を線模様に留め付ける手法のこと。ブラウスの胸元などに用いられる。	布地を切り抜き、その縁をステッチでかがってレース状の透かし模様にする。	背中の裾中央部分に入れられる切り込みのこと。スーツやコートに用いられる。

- |              |           |           |           |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| 1. アー エポレット  | イー コーディング | ウー カットワーク | エー バント    |
| 2. アー コーディング | イー カットワーク | ウー バント    | エー エポレット  |
| 3. アー エポレット  | イー カットワーク | ウー コーディング | エー バント    |
| 4. アー コーディング | イー エポレット  | ウー バント    | エー カットワーク |

[問 13]

次の麻の特徴について説明した文章のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 主に衣料用として使用されているのはリネンとラミーの2種類である。
2. 熱や水分を吸収し、また発散させる力を持っている。
3. 熱に弱く、アイロンをかけると風合いが変化してしまう。
4. 摩擦に弱く、繰り返すと白化することがある。

[問 14]

次の皮革製品の取り扱いについて説明した文章のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 水に弱いため、雨の日の着用は避けた方が良い。
2. 水に濡れると生地が柔らかくなり、伸びやすくなる。
3. 湿度の高い状態ではカビが生えやすいため、風通しのよい場所で保管すると良い。
4. 組織が緻密なため、保温性に優れている。





[問 15]

次のニット（編み物）について説明した文章のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 1本の糸をループやリンクを作り、それを積み重ねることで布状にしたものをニット（編み物）という。
2. 工業的に生産されている編み物は、「よこ編み」と「たて編み」に分類することができる。
3. 「平編」や「ゴム編」という編み方は、「よこ編み」に分類される。
4. 「たて編み」は「よこ編み」に比べ伸縮性に優れており、主にセーターやマフラーに用いられる。

[問 16]

次の取扱い表示とその説明の正誤について、正しい組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。

	取扱い表示	説 明
ア		30℃を限度とした洗濯機での弱い洗濯処理ができる
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		脱水後、日陰での平干し乾燥がよい
エ		石油系溶剤でのドライクリーニング処理ができる

- |         |      |      |      |
|---------|------|------|------|
| 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 17]

次のクリーニングについて説明した文章のうち、誤っているものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

- 水と有機溶剤を使用して汚れを取り除く方法を「ドライクリーニング」という。
- クリーニングをすることにより、ボタンや付属品が溶けたり変色したりしてしまう場合がある。
- クリーニング店で一般的に使用されている石油系溶剤は、生地や素材に与える影響が少ないとされている。
- 衣服を長持ちさせるためには、定期的にクリーニングを行い汚れを取り除いた方がよい。



[問 18]

次の既製服で使用されるパーツについて説明した文章のうち、( )にあてはまる語句の正しい組み合わせを1~4より1つ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

(ア)は、生地には張りを持たせ、美しいシルエットを維持するために使用されます。(ア)を入れることで(イ)を防いだり、体型をカバーしたりすることが可能になります。(ア)には織物でできているもの、織物や不織布と合成樹脂を合わせた(ウ)などいくつかの種類があり、婦人服では主にジャケットに用いられます。

- |               |          |         |
|---------------|----------|---------|
| 1. アー インサットバル | イー 型崩れ   | ウー 合成芯地 |
| 2. アー 芯地      | イー 型崩れ   | ウー 接着芯地 |
| 3. アー インサットバル | イー 水分の吸収 | ウー 接着芯地 |
| 4. アー 芯地      | イー 水分の吸収 | ウー 合成芯地 |

[問 19]

次の検品について説明した文章のうち、誤っているものを1~4より1つ選びなさい。

1. 商品が入荷した際、検品は必ず実施する必要がある。
2. 検品には、商品の品質を確認すること、また数量を確認することの二種類がある。
3. 検品はできるだけ工程を簡素化し、作業に時間をかけないことが望ましい。
4. 品質表示が付いていない商品は販売できないため、検品時に表示の有無を確認する必要がある。

[問 20]

次のジャケットの検品ポイントについて説明した文章のうち、誤っているものを1~4より1つ選びなさい。

1. 生地全体を見て、キズや色味が異なる部分がないか確認する。
2. 裏地がついている場合、裏地をあけて中の縫製を確認する。
3. 袖やポケットが左右とも同じようについているか確認する。
4. 柄物の場合、柄合わせがきちんとできているか確認する。

[問 21]

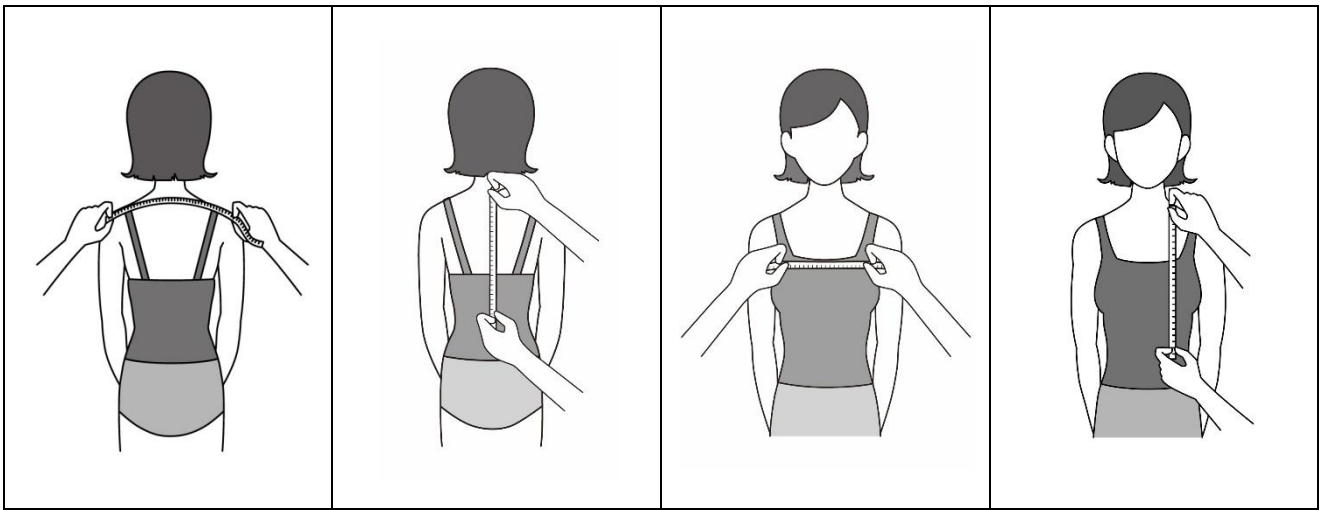
次の採寸方法で測定できるボディサイズとその名称について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

ア

イ

ウ

エ



1. アー 背丈
2. アー 背丈
3. アー 肩幅
4. アー 肩幅

- イー 背丈
- イー 後丈
- イー 後丈
- イー 背丈

- ウー 身頃
- ウー 胸幅
- ウー 身頃
- ウー 胸幅

- エー 上腕
- エー アームホール
- エー アームホール
- エー 前丈

[問 22]

次の身体の採寸箇所と採寸方法に関する表について、( )にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

採寸箇所	採寸方法
( ア )	背中側で、右の腕の付け根から左の腕の付け根までの間を、床と水平に測る
ウエスト	ウエストの最も ( イ ) 位置を測る
( ウ )	腰骨の張っている部分、また下腹部の最も出ている部分を床と水平に一周させて測る
股上	椅子に深く座り、( エ ) から座面までを垂直に測る

1. アー 背幅
2. アー バスト
3. アー 背幅
4. アー バスト

- イー 太い
- イー 太い
- イー 細い
- イー 細い

- ウー ヒップ
- ウー 中ヒップ
- ウー 中ヒップ
- ウー ヒップ

- エー ヘそ
- エー ヘそ
- エー ウエストライン
- エー ウエストライン

[問 23]

次の J I S サイズに関する説明の正誤について、正しい組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。

- ア. 呼びサイズは、基本身体寸法が表示される場合に使用することができる。
- イ. 呼びサイズでは、身長 158cm を「R」と表示する。
- ウ. バスト 83cm の場合、呼びサイズでは「7」と表示される。
- エ. 体型を呼びサイズで表示した場合、「A」より「B」の方が小さくなる。

- |         |      |      |      |
|---------|------|------|------|
| 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 24]

次のサイズ表示について、( )にあてはまる数字の正しい組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。

J I S サイズ表示	ヒップサイズ
5 号	( ア ) c m
( イ ) 号	9 1 c m
( ウ ) 号	9 5 c m
1 7 号	( エ ) c m

- |           |      |        |          |
|-----------|------|--------|----------|
| 1. アー 8 3 | イー 9 | ウー 1 1 | エー 1 0 1 |
| 2. アー 8 7 | イー 7 | ウー 1 3 | エー 1 0 1 |
| 3. アー 8 3 | イー 7 | ウー 1 1 | エー 9 9   |
| 4. アー 8 7 | イー 9 | ウー 1 3 | エー 9 9   |

[問 25]

次のフィッティング時の注意点について説明した文章のうち、適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 試着は購買意欲の高まりを示すものなので、フィッティングは簡単に済ませる。
2. フィッティングは、お客様が実際に着用するインナーや靴などをイメージしながら行うことが望ましい。
3. フィッティング時、販売員はお客様の身体に触れてはいけない。
4. 販売員はできるだけサイズ判断を行わず、お客様の自己判断にお任せする。

[問 26]

次のコートのフィッティングポイントのうち、サイズが適切ではない場合にあらわれる現象を 1～4より1つ選びなさい。

1. 襟がお客様のネックラインにフィットしている。
2. 中に着用する衣服を考慮した上で、身幅に適切なゆとりがある。
3. 前の打ち合わせが交差するように下りている。
4. 裾が床に対して水平になっている。

[問 27]

次の既製服の修理について説明した文章のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 修理にあたっては、お客様の体型だけでなく素材やシルエットを考慮する必要がある。
2. スカートの丈詰めの場合、1cm程度であれば修理せず着用していただく方がシルエットは崩れない。
3. 既製服は、幅広いお客様に対応するため修理することを前提に製品化されている。
4. 3cm以上の修理が発生する場合、上下のサイズをお勧めする方が良い。

[問 28]

次のコートのお直しに関する説明について、( ) にあてはまる語句の正しい組み合わせを1~4より1つ選びなさい。

- ・前あきのコートの場合、丈詰めにより一番下のボタンから(ア)までの長さが変わるため全体の印象が変わることがある。
- ・袖丈詰めをする際、ベルトやタブを移動させると(イ)やボタンの跡が残ることがある。
- ・肩幅詰めは、(ウ)の形が崩れる恐れがあるため片側3cm以内で行うことが望ましい。
- ・身幅を詰めると全体のシルエットが変わるため、(エ)や袖丈とのバランスを考慮する必要がある。

- |          |        |           |       |
|----------|--------|-----------|-------|
| 1. アー 裾  | イー 縫い跡 | ウー アームホール | エー 肩幅 |
| 2. アー 裾  | イー 袖山  | ウー 前身頃    | エー 脇線 |
| 3. アー 脇線 | イー 縫い跡 | ウー 前身頃    | エー 肩幅 |
| 4. アー 脇線 | イー 袖山  | ウー アームホール | エー 脇線 |

[問 29]

紺色のスーツをご覧になっている女性のお客様へのアプローチ(お声がけ)の順序として、正しい組み合わせを1~4より1つ選びなさい。

- ア. 「上品な紺色の素敵なスーツでございますね。」
- イ. 「どのようなお品をお探しでいらっしゃいますか？」
- ウ. 「高級感のある光沢とソフトな風合いの生地ですから、いろんな場面で着こなしていただけます。」
- エ. 「他のお色もご用意しております。」

1回目      2回目

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

[問 30]

次のア～エについて、電話でのクレーム対応の注意点として、適切なものを○、不適切なものを×としたとき、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

ア. 目の前にお客様がいらっしゃる時と同じように姿勢に気をつけて話すようにする。

イ. メモを取りながら、お客様の話を聞く。

ウ. お客様の話の内容を要約したり、復唱したりしないようにする。

エ. お客様よりも先に電話を切るようにする。

- |    |     |     |     |     |
|----|-----|-----|-----|-----|
| 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× |

—— 学科試験は以上です ——