

第5回 接客販売技能検定 1級ギフト販売 学科試験

令和2年10月9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
一般社団法人日本百貨店協会 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。
- ・「表書き」は、正確に記入すること。

[問 1]

EC 市場規模が拡大していく一方で、直接対面にて販売をすることの優位性は何ですか。説明が適切であれば○、不適切であれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 購入に至らなかった情報を物づくり側にフィードバックすることができる。
- イ. 販売員の魅力によって、固定費をかけずに集客することができる。
- ウ. 双方向のやり取りによって、お客様の潜在的なニーズを掘り起こすことができる。

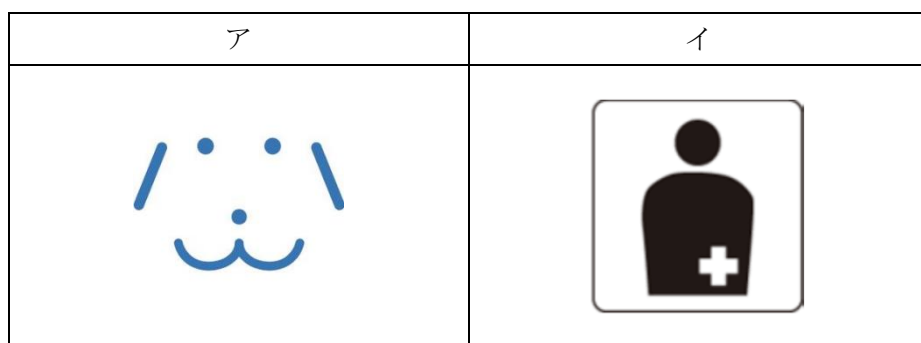
[問 2]

次の表にある動詞を敬語で言い換えるとどのようになりますか。() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

動詞	行動の主体がお客様	行動の主体が自分
言う	おっしゃる	申す
する	(ア)	いたす
食べる	(イ)	(ウ)

[問 3]

次のアとイは、あることを示すマークの一部です。関連のあるものを、選択肢 1～5 の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

1. 妊娠初期の方
2. 介助犬
3. 保護犬
4. ペースメーカー
5. オストメイト

[問 4]

以下の文章の（ ）にあてはまる適切な語句を、選択肢 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。)

日本では、狩猟社会、農耕社会、工業社会、情報社会に続く未来社会の姿として、（ア）という超スマート社会への移行が提唱されている。（ア）はサイバー空間とフィジカル空間を融合させたシステムによって実現する。例えば（イ）によってすべての人とモノがつながることで知識や情報を共有することができるようになったり、ビッグデータを処理して知見を生み出す（ウ）やロボットなどが少子高齢化などの社会課題の解決に活用されたりするというものである。（ア）の目指す経済発展と社会的課題の解決の両立は、日本だけではなく、国連の「持続可能な開発目標」である（エ）の達成にも通じている。

【選択肢】

1. AI
2. SDGs
3. ICT
5. VR
6. Society5.0
7. 5G
8. IoT

[問 5]

売場スタッフから次のような POP を陳列棚に展示してよいか相談されました。あなたはコンプライアンス上、問題にあたらないうかを認するた、いくつかの質問をしています。その返答のなかで景品表示法において特に問題があるものを、1～4 より 1 つ選びなさい。

バスタオル

～吸水性抜群でさわやか～
海島綿使用
30%OFF

¥1,980

1 枚お買い上げのお客様に
ハンドタオルを 1 枚プレゼント

1. あなた：「吸水性抜群」という商品説明に何か根拠がありますか。」
スタッフ：「同じメーカーの他のタオルと比べて吸水性が 150%という実験結果があります。」
2. あなた：「海島綿が使用されているというのは本当ですか。」
スタッフ：「海島綿使用の証明となるロゴマークが付けられています。」
3. あなた：「元の値段から 30%OFF という価格は本当ですか。」
スタッフ：「3 か月前に入荷してから先週まで、ずっと 2800 円で販売していました。」
4. あなた：「プレゼントのハンドタオルのお値段はいくら相当のものですか。」
スタッフ：「この店では販売していませんが、他の店では 1000 円で販売しているそうです。」

[問 6]

次の A 売場の売上状況のデータから、この売場の粗利益率と在庫回転率（売価ベース）を算出して解答欄に記入しなさい。（商品ロスが発生していないものとします。）小数点以下が発生した場合は小数第二位を四捨五入しなさい。

A 売場	2019 年度売上実績（単位：万円／在庫は売価）		
売上高	9000	売上原価	6300
期首棚卸高	780	期末棚卸高	720

[問 7]

次の贈答のしきたりに関する説明のア～ウにあてはまる語句を記入しなさい。

- ・箱に掛け紙を掛ける場合、横長の箱の場合は、品物の（ ア ）側を上にして掛けます。
- ・弔事の目録は、奉書を二つ折りにして、折り山を（ イ ）にします。
- ・1970年12月1日に生まれた人は、今数え年で（ ウ ）歳です。

[問 8]

次のア～ウの用途に適した表書きについて、正しく記入しなさい。（漢字の場合は、正確に記入しなさい。）

- ア．転勤や海外赴任をされる方へお別れを惜しんで金品を贈る。
- イ．稽古事を始める際に、先生に入門料を持参する。（表書きは「入門料」以外とする）
- ウ．結納で、女性側から男性側へお返しのお金を贈る。

[問 9]

次のア～ウの贈答品の数の説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア．中国の思想で奇数は「陽」、偶数は「陰」とされているため、慶事には奇数の1, 3, 5, 7, 9が用いられる。
- イ．偶数ではあるが8の数字は、末広がりという意味から慶事に使っても良い。
- ウ．2の数字は偶数なので、ペアの贈り物も避けたほうがいい。

【問 10～問 11 共通】 次の節句に関する質問に答えなさい。

[問 10]

「節句」について、30～50 文字程度で簡潔に説明しなさい。

[問 11]

次の五節句の表のア～ウにあてはまる語句を、それぞれ漢字で記入しなさい。

時期	漢名	和名
1 月 7 日	人 日	(ア) の節句
3 月 3 日	(イ)	桃の節句・雛祭り
5 月 5 日	端 午	菖蒲の節句・端午の節句
7 月 7 日	七 夕	七夕
9 月 9 日	(ウ)	菊の節句

[問 12]

次の国民の祝日の表のア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

日にち	名称
9 月第 3 月曜日	(ア)
(イ)	成人の日
(ウ)	天皇誕生日 (2020 年から)

[問 13]

次のア～ウの歳時記について説明した文の、誤っている箇所と、それを正しく訂正した内容をそれぞれ記入しなさい。

ア. 二十四節気とは、1 年を 4 つの季節に分け、それをさらに 6 つに分けた 24 の期間のことである。
春の始まりは、2 月 4 日頃の雨水である。

イ. イースターは、イエス・キリストの復活を祝うお祭りである。春分後、最初の満月以降に来る日曜日のことをいい、4 月下旬から 5 月中旬のどこか 1 日が該当する。

ウ. 彼岸は、春と秋の年 2 回あり、春の彼岸は、春分の日を初日として計 7 日間をさす。

【問 14～問 15 共通】 次の神式の行事に関する質問に答えなさい。

[問 14]

「例大祭（例祭）」とはどのような行事かを、次の 2 つの指定用語をすべて使用して 30～60 文字程度で説明しなさい。

〔指定用語〕 神社 祭祀

[問 15]

「地区の神社の例大祭に会社の代表として参列することとなり、供物として日本酒を持参しようと思います。どのような掛け紙の体裁で持参したらいいですか。」とお客様に聞かれました。「のし」「水引」「表書き」「名入れ」について、それぞれ記載しなさい。

[問 16]

次のア～ウの出産の行事に関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

ア. 岩田帯を妻の実家から贈る場合は、「祝い帯」「御帯祝」の掛け紙で贈る。

イ. 出産祝いは、お七夜からお宮参りの間に贈るとよい。

ウ. お七夜とは赤ちゃんが生まれてから 7 日目に行うお祝いのことである。命名式とも言われる。

[問 17]

七五三のお参りの仕方について、次の 3 つのキーワードを全て使用して 70～90 文字程度で簡潔に説明しなさい。

〔キーワード〕 ①誰がいつ ②お参りの場所 ③お参り先への謝礼の体裁

[問 18]

次の厄年の表のア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

【(ア)の厄年(数え年)】

前厄	24 歳	41 歳	60 歳
(イ)	25 歳	42 歳	61 歳
後厄	26 歳	43 歳	62 歳

(ウ)

[問 19]

次のア～ウの結納品に関する説明について、正しい品名を漢字で記入しなさい。

- ア. 鮑の身を長く伸ばしたもので、長年に渡って不死の薬といわれ長寿の象徴とされてきた。
- イ. 白無地の扇で潔白や無垢を表す。幸せが永く続くようにという願いが込められている。
- ウ. 昔から慶事に用いられている食品。武運を祈ることから、強くたくましい男性を象徴している。

[問 20]

次のア～ウの婚礼のしきたりに関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚の儀式には「結婚の三儀」といわれるものがあり、「婚約」「結納」「結婚」の3つを指す。
- イ. 結婚式に出席する男性の昼の正装は燕尾服である。
- ウ. 引出物は両家からの結婚の記念として参列者へ贈る品物のことであり、同じものを全員に贈るのが決まりとなっている。

[問 21]

次のア・イの用途に適した進物の体裁(のし・水引・表書き)をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 披露宴で介添人や着付けをしてくれた方にお礼を贈る。
- イ. 婚約後、新婦が嫁ぎ先の家を訪問し、ご先祖様へ線香を持参する。

[問 22]

次の結婚記念日の年数と名称の表について、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

年数	名称
3年目	(ア)
15年目	(イ)
40年目	(ウ)

[問 23]

次のア～ウの仏式の弔事のしきたりに関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア．仏式では一般的には、死後四十九日が忌明けにあたり法要を営む。初七日から三ヶ月にわたるのを避けるため、死後三十五日で忌明けとする場合もある。
- イ．仏教用語では、死んでこの世に未練を残さず仏となることを「成仏」、死者の霊に供え物をして死者の冥福を祈ることを「供養」という。
- ウ．通夜と告別式の両方に参列する場合は、香典を持参するのは告別式が良いとされている。

[問 24]

ア．先祖の2つ以上の年忌法要を同じ年に行うことを何というか。漢字で書きなさい。

イ．父の十三回忌と母の七回忌を合わせて行う場合、参列者へお渡しする引き物の表書きを解答欄に作成しなさい。

[問 25]

次の表は仏式と神式の法要で使う言葉を並べたものです。左右で同じような意味を表す場合、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ漢字で記入しなさい。

仏式	神式
(ア)	御祭祀料
焼香	(イ)
法要	(ウ)・式年祭

[問 26]

墓石建立に関するア～ウの贈答の場合の体裁（のし・水引・表書き）をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 生前にお墓を建てた親戚へ、お祝いを持参する。
- イ. 生前にお墓を建てたお祝いをいただいた親戚へ、お返しの品物を贈る。
- ウ. 家族が亡くなってから新たにお墓を建てた親戚へ、供養に参列する際に金封を持参する。

[問 27]

次のア～ウの表書きを使う用途についてそれぞれ記入しなさい。

- ア. 献上
- イ. 寄贈
- ウ. こころばかり

【問 28～29 共通】 次の進物の体裁について、どのような用途に使用するか記入しなさい。

[問 28]

のしなし、黒白（または黄白）5本結び切り、表書きは「御礼」

[問 29]

のしあり、紅白5本蝶結び、表書きは「余寒御見舞」

[問 30]

次のア～ウの勲章に関する名称を1～8の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 日本で最高位の勲章。2種類ある。
- イ. 公務等に長年にわたり従事し、成績を挙げた方。6種類ある。
- ウ. 文化の発達に関し、特に顕著な功績のある方。

【選択肢】

- | | | | |
|----------|---------|---------|-----------|
| 1. 旭日章 | 2. 瑞宝章 | 3. 宝冠章 | 4. 大勲位菊花章 |
| 5. 桐花大綬章 | 6. 文化勲章 | 7. 紫綬褒章 | 8. 藍綬褒章 |

[問 31]

結婚式の引菓子として一般的に好適品とされる品物を 1 つ挙げて、その理由を説明しなさい。

[問 32]

病気見舞いに持参する品物として一般的に不適品とされる品物を 1 つ挙げて、その理由を説明しなさい。

【問 33～問 34 共通】

次の用語の「時期」「具体的な行事」について、指定用語を全て使用して 40～70 文字程度でそれぞれ簡潔に説明しなさい。

[問 33]

夏越しの祓

〔指定用語〕 半年、茅の輪

[問 34]

八朔

〔指定用語〕 旧暦、贈り物

[問 35]

「引っ越しをしたので近所の方に品物を渡したい」というお客様に対してふさわしい品物を 3 つ挙げ、その進物の体裁（のし・水引・表書き）をそれぞれ記入しなさい。（表書きは「粗品」以外とする。）

[問 36]

入院をしていた病院を退院する際に、先生や看護師にお礼をしたい、というお客様に対してふさわしい進物の体裁（のし・水引・表書き）を記入しなさい。

[問 37]

新しい埋葬の形である「樹木葬」とは何かを簡潔に説明しなさい。

[問 38]

コンサルティングセールスで重要なニーズチェックの方法について、ア～ウの場面で適切なものを1～2よりそれぞれ選びなさい。

ア. 訊き方

1. 商品提示と質問を交互に繰り返すことで心理的な圧迫感をなくす。
2. 質問を重ね、早い段階でニーズを明確にする。

イ. 訊く内容

1. お客様が話される内容を中心にして、お客様の気持ちを引き出しやすくする。
2. 商品のセリングポイントを中心にして、後の商品提案をしやすくする。

ウ. 訊く態度

1. 圧迫感を与えないように、アイコンタクトはとらない。
2. お客様が話しやすいように、あいづちを打ちながら聞く。

[問 39]

次の顧客管理について説明した文章を読み、アおよびイにあてはまる語句を1～2よりそれぞれ選びなさい。

少子高齢化や販売チャネルの多様化により、小売業は ア. (1. 新規客獲得 2. リピート率向上) に向けて細分化された個人のニーズを分析し、サービスに反映させなければなりません。「個」に最適な対応を提供するために、情報システムを用いて顧客の購買履歴、属性、接客内容などを管理する手法を イ. (1. CRM 2. SCM) といいます。

[問 40]

経験の浅い販売員がお客様からのクレームの電話を受けた後、次のような相談をしてきました。どのように対応しますか。ア～エの内容が適切であれば○、不適切であれば×をそれぞれ記入しなさい。

「先ほどお客様から電話があって、昨日お買い上げの商品Aに汚れがあったそうなんです。明後日にお持ちいただけるとのことでしたが、昨日のデータを調べたら商品Aは売れていないし、何か勘違いしているんじゃないかと思います。私の名前を伝えたので、明後日は私宛にいらっしゃるのですが、お客様のお名前や連絡先を聞き忘れてしまって……。どうすればいいでしょうか。」

- ア. 情報共有のため、この内容を売場内の連絡ノートに記入させ、朝礼でも伝えておくように言う。
- イ. 名前を出している以上、お客様がいらしたら責任をもって最後まで一人で対応するよう励ます。
- ウ. なぜお客様の名前と連絡先を聞かなかったのかを問い詰める。
- エ. 昨日以外の日で商品Aが売れた実績を調べておくように指示を出す。

—— 学科試験は以上です ——