

第5回 接客販売技能検定 3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
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。

[問 1]

「カスタマーファースト（顧客第一主義）」について、適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. お客様が望むのであれば、自分のことをある程度犠牲にするのはやむを得ない。
2. お客様を理解するには、直接の意見や感想だけでなくデータから得られる情報も有効である。
3. お客様は会話を楽しみながらお買い物をしたいはずなので、その期待に応えなければならない。
4. 企業や店という組織ではなく、お客様と接する販売員個人の力が何よりも重要である。

[問 2]

店頭での販売員のふるまいについて、不適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. お客様から信頼していただける接客には商品知識や親切さ、責任感が大事であるので、見た目などの外面的要素は重視しなくてよい。
2. 体の重心をかかとからつま先に移すようにして歩くのが、正しい歩き方である。
3. お辞儀をしたあとは、お客様とアイコンタクトをとることを意識する。
4. 静的待機はお客様に圧迫感を与えてしまうこともあるので、動きながら待機をしてお客様が店内に入りやすい雰囲気を作る。

[問 3]

接客時における販売員の言葉遣いとして不適切なものを、1～4より1つ選びなさい。

1. 「恐れ入りますが、少々お待ちいただけますでしょうか。」
2. 「こちらがお品物でございます。」
3. 「1万円お預かりいたします。」
4. 「1ヵ月お待ちいただくかたちになります。」

[問 4]

次の文章の（ ）にあてはまる語句の組み合わせで適切なものを 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。）

日本国内の Tax Free Shop で外国人旅行者など非居住者が買い物をした場合、（ ア ）の免除を受けることができる。その際パスポートの確認や誓約書へのサインが必要であるのと同時に、（ イ ）は日本国内で使用することができないため、指定された方法による包装が必要である。（イ）だけを購入する場合、1つの店舗で同日中に合計額が（ ウ ）円以上 50 万円以下でなければならない。

- | | | |
|----------|--------|------|
| 1. アー関税 | イー消耗品 | ウー1万 |
| 2. アー消費税 | イー一般物品 | ウー1万 |
| 3. アー消費税 | イー消耗品 | ウー5千 |
| 4. アー関税 | イー一般物品 | ウー5千 |

[問 5]

次の文章はある語句を説明したものです。その語句として適切なものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

リアル店舗やオンラインストアなど自社のすべての販売経路を統合して、それぞれの垣根をなくす試み。お客様がいつでもどこでも、あらゆる経路から同じように買い物ができる環境を実現すること。

1. E コマース
2. インバウンド
3. デジタルマーケティング
4. オムニチャネル

[問 6]

お客様の個人情報を管理するうえでの販売員の行動として適切なものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

1. 手の空いた時間、店頭でDMの宛名書きをした。
2. 身に覚えのないメールアドレスからのメールに添付されたファイルは開かない。
3. お客様の名前と連絡先を、スマートフォンのメールアプリを使って他のスタッフに送った。
4. 利用期限が過ぎた顧客名簿も、何があるかわからないのでその後も保管しておく。

[問 7]

次の文章のアとイにあてはまる言葉の組み合わせで正しいものを、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。)

チームで仕事をするうえで、円滑なコミュニケーションは不可欠である。判断に迷うような問題は自分ひとりで抱え込まず、上司などに（ア）することが必要である。その際は自分なりの意見や考えをもって（ア）することが自らの能力開発にもつながっていく。また、仕事は上司からの指示に始まり、上司への（イ）に終わるといわれている。（イ）はタイミングよく行い、要点を整理して結論から（イ）するように心掛ける。

1. アー報告 イー連絡
2. アー連絡 イー報告
3. アー相談 イー報告
4. アー報告 イー相談

[問 8]

商品の陳列は、お客様が見やすく選びやすいことを意識しなければなりません。次のア～エのうち、適切なものに○、不適切なものに×をそれぞれつけた場合、そ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. 上に暗い濃い色の商品を、下に明るく淡い色の商品を並べる。
- イ. 手前に小さい商品、奥に大きい商品を並べる。
- ウ. 商品を棚に陳列する際は、棚の上下の間隔をなくすように多く積む。
- エ. 隣り合う商品は関連性を持たせる。

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 9]

商品ロスは、どんな時に発生しますか。商品ロスに関係のないものを1～4より1つ選びなさい。

1. 売れるはずだったのに在庫がなかったために売り逃しをした。
2. 適切な保管がされず、商品が劣化してしまい、販売できなくなってしまった
3. 納品時に検品を怠ったため、伝票通りの数が納品されていたのか確認できない。
4. 店頭に陳列していた商品が万引きされた。

[問 10]

下の () にあてはまる語句を 1~4 より 1 つ選びなさい。

$$\begin{aligned} \text{売上高} &= \text{来店客数} \times \text{客単価} \\ \text{客単価} &= \text{商品単価} \times (\quad) \end{aligned}$$

1. 粗利益率
2. 顧客数
3. 買い上げ点数
4. 来店回数

[問 11]

次の冠婚葬祭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。

古来より、人生には四大儀式があるといわれてきました。
つまり、冠礼(元服)・婚礼・葬儀・祖先の祭祀の「冠婚葬祭」がそれであり、それぞれの例として、「冠」は(ア)、「婚」は(イ)、「葬」は(ウ)、「祭」は(エ)などが挙げられます。

- | | | | |
|----------|-------|-------|------|
| 1. アー七五三 | イー正月 | ウー告別式 | エー節分 |
| 2. アー正月 | イー結婚式 | ウー通夜 | エー長寿 |
| 3. アー七五三 | イー結納 | ウーお盆 | エー節分 |
| 4. アー長寿 | イー結婚式 | ウー三回忌 | エーお盆 |

[問 12]

次の掛け紙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. 慶事でお金以外のものを包む場合は、正式には奉書紙・水引・のしを使用する。
- イ. 掛け紙が重なる場合の合わせは慶事、一般贈答では左を内側にする。
- ウ. 上下は品物の寸法に合わせて掛け紙がはみ出ないものを選ぶ。はみ出る場合は切る。
- エ. 印刷掛け紙全般を「のし紙」という。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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 13]

次の水引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。

一般的な水引の結び方は、蝶の羽の形になる結び方「蝶結び・(ア)」と、輪のできない結び方「結び切り・(イ)」と、どちらの場合にも使える便利な「あわび結び・(ウ)」の3通りがあります。水引の色は一色物と二色物の二種類あり、二色物の場合は正面の中央を挟んで向かって右側に(エ)色がくるように結びます。

- | | | | |
|------------|---------|---------|------|
| 1. アー引き結び | イー花結び | ウーあわじ結び | エー薄い |
| 2. アー花結び | イーあわじ結び | ウー引き結び | エー薄い |
| 3. アー花結び | イー引き結び | ウーあわじ結び | エー濃い |
| 4. アーあわじ結び | イー堅結び | ウー引き結び | エー濃い |

[問 14]

次のお正月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。

年始の挨拶は、1月2日以降で(ア)までに済ませます。品物を渡すときは、「御年始」もしくは「(イ)」の掛け紙を掛けます。「七草粥」とは1年の無病息災を願って、(ウ)の節句である1月7日の朝に食べるものです。しめ飾りや門松は(エ)以外に飾り、松の内があけたらはずすのが一般的です。

- | | | | |
|----------|---------|------|--------------|
| 1. アー3が日 | イー祝 お正月 | ウー人日 | エー12月30日、31日 |
| 2. アー松の内 | イー御年賀 | ウー人日 | エー12月29日、31日 |
| 3. アー3が日 | イー祝 お正月 | ウー上巳 | エー12月30日、31日 |
| 4. アー松の内 | イー御年賀 | ウー上巳 | エー12月29日、31日 |

[問 15]

次のお中元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. お中元は、中国から伝わった三元の一つ「中元」という行事に由来する。
2. 東京を含む一部の地域では、6月下旬頃から7月15日頃までに中元を贈るのが一般的である。
3. 東京を含む一部の地域では、7月16日以降は「暑中御伺い」「暑中御見舞」で贈り、さらに立秋を過ぎたら「残暑御伺い」「残暑御見舞」で贈る。
4. 関西地方では、8月16日以降は「暑中御伺い」「暑中御見舞」で贈る。

[問 16]

次の出産祝いについて説明した文章のうち、正しいものを1~4より1つ選びなさい。

1. 出産祝いは、出産の知らせを聞いてから2週間以内を目安としてお祝いを贈る。
2. 先方の了解を得れば、生まれる前に出産祝いを贈ってもよい。
3. お七夜とは、生まれてから7日目に行う行事である。この日に名前を付けることが多い。
4. 出産のお祝いを贈る場合の掛け紙は「御出産御祝」もしくは「祝 御出産」とし、どこかに赤ちゃんの名前を入れる。

[問 17]

次のお食い初め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. お食い初めの時期は地方によっても違うが、生後 100 日目を目安に行うところが多い。
2. 一生食べるものに困らないようにと祈る行事で、「百日祝い」とも言う。
3. 男の子は朱塗りの椀、女の子は外側が朱塗りで内側が黒塗りの椀を用いる。
4. お食い初めの御膳には、歯が堅くなるようにという願いを込めて小石を添えることがある。

[問 18]

次の賀寿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。

賀寿とは長寿のお祝いのことです。これはすべて(ア)で祝われていましたが、最近は(イ)で祝う方も多くなっています。年齢によって名称がつけられています。
(ウ)歳の喜寿の「喜」は草体から読まれています。80歳の(エ)も略字が読めることから言われています。白寿は「百」から「一」を取れば「白」になることから、99歳を指します。

- | | | | |
|----------|-------|------|------|
| 1. アー数え年 | イー満年齢 | ウー77 | エー傘寿 |
| 2. アー数え年 | イー満年齢 | ウー70 | エー卒寿 |
| 3. アー満年齢 | イー数え年 | ウー70 | エー傘寿 |
| 4. アー満年齢 | イー数え年 | ウー77 | エー卒寿 |

[問 19]

次の結婚式のスタイル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. キリスト教式の結婚式は、ホテルや結婚式場のチャペルの場合は、信者でなくても挙式ができる。
- イ. 神前式の結婚式では、三々九度という儀式を行う。
- ウ. 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い証人となるスタイルである。
式の進め方や衣装は決まりごとがないが、仲人を立てる必要がある。
- エ. 仏式の結婚式では、参列者の服装は黒い和装か洋装が一般的である。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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 20]

次の婚礼の引出物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。

結婚式の引出物とは、挙式をした夫婦から参列者へ贈る記念品のことです。
最近では記念品と引菓子をセットで贈るのが一般的です。掛け紙はいずれも紅白10本結び切りのしありとし、表書きは(ア)、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。個数は(エ)になるようにするのが、縁起が良いとされています。

- | | | | |
|---------|-----------|-----------|------|
| 1. アー寿 | イー両家の連名 | ウー新郎新婦の名前 | エー奇数 |
| 2. アー寿 | イー新郎新婦の名前 | ウー両家の連名 | エー偶数 |
| 3. アー内祝 | イー両家の連名 | ウー新郎新婦の名前 | エー偶数 |
| 4. アー内祝 | イー新郎新婦の名前 | ウー両家の連名 | エー奇数 |

[問 21]

次の結婚後の年数と結婚記念日の名称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。

	結婚後の年数	名称
1	3年目	革婚式
2	10年目	錫婚式
3	15年目	銀婚式
4	50年目	金婚式

[問 22]

次の仏式の法要について説明した文章のうち、正しいものを1～3より1つ選びなさい。

1. 参列者が香典を持参するのは、通夜より告別式のほうがよい。
2. 告別式とは、会葬者が故人に最後の別れをする儀式である。
3. 仏式の年忌法要は、一周忌のあとは亡くなった満3年目に三回忌を行う。

[問 23]

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、()
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。

仏式	神式
葬儀・告別式	(ア)
忌明け	(イ)
焼香	(ウ)
香典	(エ)

- | | | | |
|----------|--------|--------|-------|
| 1. アー霊祭 | イー百日祭 | ウー玉串奉奠 | エー玉串料 |
| 2. アー霊祭 | イー五十日祭 | ウー献花 | エー献金 |
| 3. アー葬場祭 | イー五十日祭 | ウー玉串奉奠 | エー玉串料 |
| 4. アー葬場祭 | イー百日祭 | ウー献花 | エー献金 |

[問 24]

次の弔事の進物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. 香典返しでは、海苔・鯉節・昆布などの実用品を贈るとよい。
 イ. 会葬返礼品とは、通夜や告別式の際に参列者全員に持って帰っていただく品物のことである。
 ウ. 香典返しの表書きは全国的に「満中陰志」を使うことが多い。
 エ. 忌明け後の法要に持参するお供えの表書きは、「御供」や「御仏前」が適している。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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 25]

次の新築祝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。

- 新築祝いを贈る場合は、表書きは「御新築御祝」とし、のしあり紅白 5 本蝶結びとする。
- 新築でなくリフォームの場合も、「御新築御祝」の表書きで贈ってよい。
- お祝いのお返しを贈る場合は、表書きは「新築内祝」とし、のしあり紅白 5 本蝶結びとする。
- 新築お祝いの贈答品としては、ストーブやライターは避ける。

[問 26]

次の品物のうち、還暦のお祝いの贈答品として相応しくないものを、1～3の中から1つ選びなさい。

1. 杖・拡大鏡 2. 趣味のもの 3. 置物・お皿

[問 27]

次の褒章名とその内容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。

	褒章名	内容
1	紫綬褒章	農業、商業、工業等の業務に精励し、他の模範となるような技術や実績を有する方
2	紅綬褒章	自己の危難を省みず人命救助に尽力した方
3	緑綬褒章	長年にわたり社会に奉仕する活動（ボランティア活動）に従事し、顕著な実績を挙げた方
4	紺綬褒章	公益のため私財を寄付した方

[問 28]

次の昇進・栄転の贈答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。

一般的に、職階や地位が上がった方にお祝いを贈る場合、表書きは「(ア)」を使います。部署異動を伴って高い地位に就いた方にお祝いを贈る場合は「(イ)」、取締役などの高い地位・役職に就いた方にお祝いを贈る場合は「(ウ)」を使います。お祝いはお知らせを聞いたら(エ)贈るのが一般的です。

- | | | | |
|------------|---------|---------|----------|
| 1. アー御昇格御祝 | イー御就任御祝 | ウー御栄転御祝 | エー1ヵ月以内に |
| 2. アー御就任御祝 | イー御昇進御祝 | ウー御昇格御祝 | エーすぐに |
| 3. アー御昇進御祝 | イー御栄転御祝 | ウー御就任御祝 | エーすぐに |
| 4. アー御栄転御祝 | イー御昇格御祝 | ウー御昇進御祝 | エー1ヵ月以内に |

[問 29]

販売員がお客様に商品をお見せするときには、どんなことに留意すべきでしょうか。不適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 大きい商品のときは、お客様から少し離れてお見せする。
2. 特に予算がなければ、値段の低いものからお見せする。
3. お客様の手で触れていただくように働きかける。
4. 箱や袋に入っている商品は出し、実際に使用する状態にしてお見せする。

[問 30]

クレームの対応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. 別のスタッフがしたことであれば、自分の責任ではないとはっきりお客様に伝えておく。
- イ. お客様がご不満の気持ちを話されているときは、時折あいづちを打ちながら聞く。
- ウ. クレームの対応状況は、クレームノートなどに残して職場のスタッフ全員が共有できるようにしておく。
- エ. 対応を責任者に代わってもらった場合、先入観になってしまうとよくないので、状況や詳細について自分からは説明せずに引き継ぐようにする。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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 ——