

第5回 接客販売技能検定 3級ギフト販売 実技試験

令和2年10月9日 実施

注意事項

- ①試験時間は20分です。
- ②本試験は選択式で、20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用具を置き、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]

売場にお客様がいらっしゃらないときの販売員の行動として適切なものに○、不適切なものに×をつけたとき、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. 売場の入り口付近で待機の姿勢をとってお客様をお待ちする。
- イ. 陳列棚を整え、ほこりがあれば拭いておく。
- ウ. お客様が入りやすいように、他のスタッフと雑談をする。
- エ. 売れた商品のチェックをし、補充をする。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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○ |

[問 2]

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. 大変お待たせいたしました。こちらがお品物になります。
- 2. 伝票のこちらの箇所にお名前をご記入いただけますか。
- 3. 恐れ入りますが、少々お待ちいただけますでしょうか。
- 4. 申し訳ございません。ただいま店長の鈴木は席を外しております。

[問3]

お客様の個人情報を扱う上で不適切な販売員の言動を1~4より1つ選びなさい。

販売員：「ではお取り寄せの商品が入荷したら、配送するよう手配いたします。」

お客様：「はい、お願いします。」

販売員：「ではこちらの配送伝票へのご記入をお願いいたします。」

1

お客様：「わかりました。留守がちなので、入荷したら送っていただく前に連絡が欲しいんですけど。」

販売員：「かしこまりました。こちらの電話番号にご連絡するということでもよろしいでしょうか。」

2

お名前は、〇〇様とお読みするのでしょうか。」

3

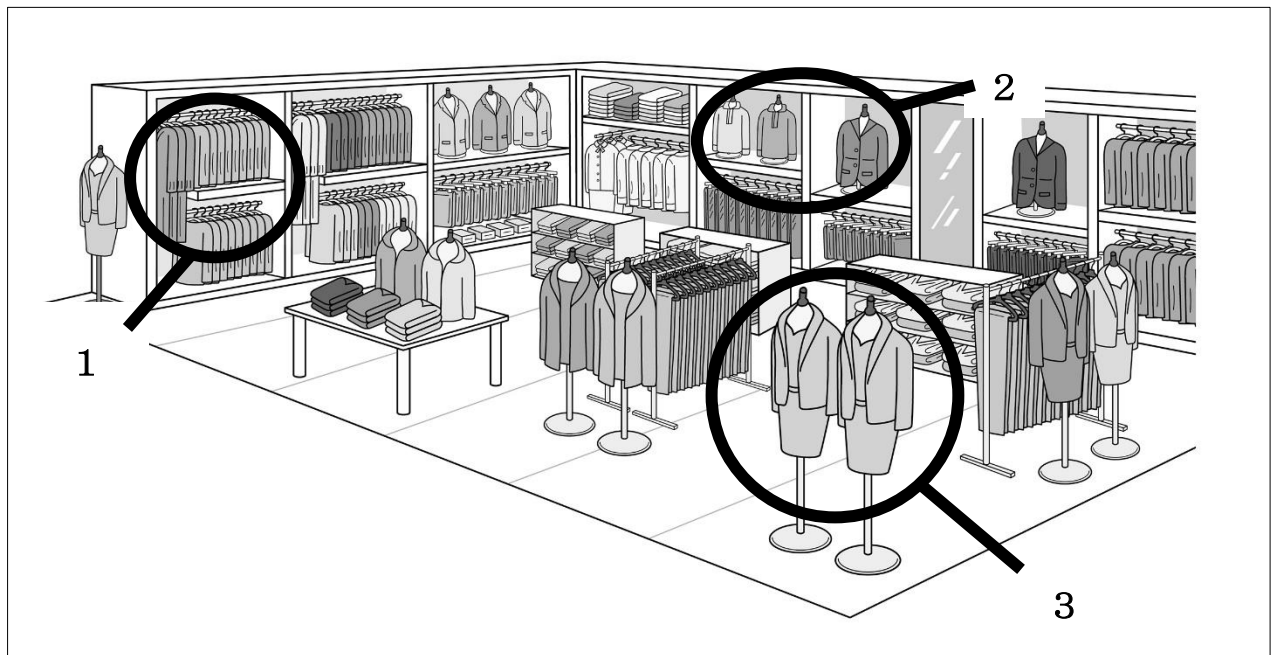
お客様：「はい、そうです。宜しくお願いします。」

販売員：「では伝票をお預かりします。これからパンフレットやセールのご案内もこちらに送らせていただきますね。」

4

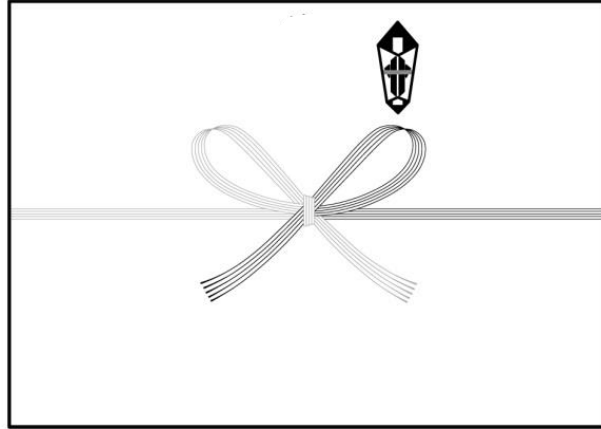
[問4]

季節感のある、アイキャッチになりそうな新商品が入荷してきました。デザインが斬新なのでそれほど数は売れそうもありません。店内のどこに配置しますか。下の図の1~3より1つ選びなさい。



[問 5]

次の水引の結び方についてお客様に説明する販売員の言葉として適切なものを、1～4 より 1 つ選びなさい。(ただし、水引の色や本数は問わず、結び方について答えなさい。)

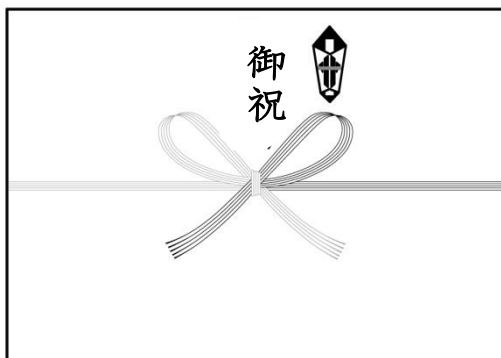


1. これは「あわじ結び」という結び方で、慶弔どちらでも使える結び方です。
2. これは「輪結び」という結び方で、慶事全般に使われます。
3. これは「花結び」という結び方で、何度繰り返してもよい贈答で使います。
4. これは「引き結び」という結び方で、結婚祝いを除くほとんどの慶事で使われます。

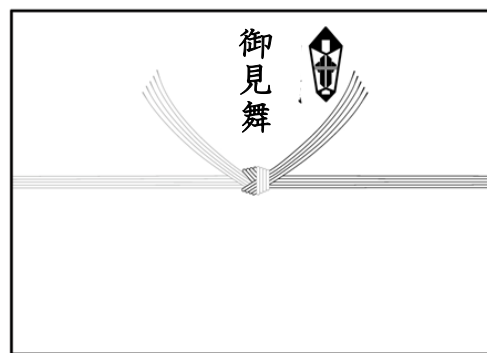
[問 6]

次の掛け紙のうち、掛け紙として誤っているものを1~4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

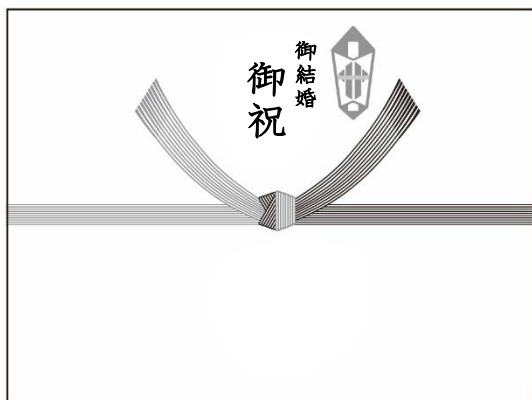
1.



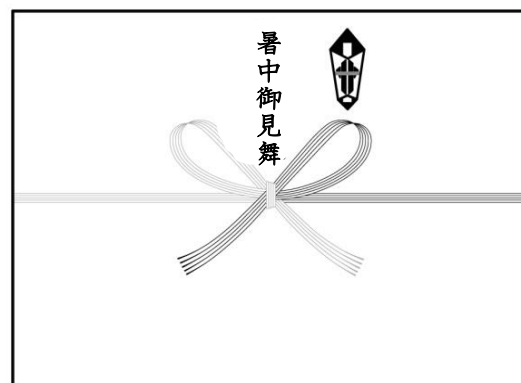
2.



3.



4.



[問 7]

お客様から、「お歳暮を贈りたいのですが、いつ贈ればいいですか。」と相談されました。販売員の説明として最も適切なものを1~4より1つ選びなさい。

1. 首都圏では、11月中旬から12月15日頃までに贈るのが一般的です。
2. 全国的に、12月初旬から12月25日頃までに贈るのが一般的です。
3. 全国的に、12月初旬から12月31日頃までに贈るのが一般的です。
4. 一般的には12月初旬から贈りますが、地方によっては、11月初旬から贈るところもあります。

[問 8]

お客様から、「姪が大学を卒業し、就職することになりました。お祝いを贈りたいのですがどうしたらいいですか。」と相談されました。販売員の説明として最も適切なものを1~4より1つ選びなさい。

1. 卒業祝いと就職祝いの両方を差し上げるのが一般的です。
2. 一般的には卒業祝いより就職祝いを優先してお贈りする方が多いです。
3. 一般的には就職祝いより卒業祝いを優先してお贈りする方が多いです。
4. 親戚のお子様には卒業祝いも就職祝いも贈らないのが一般的です。

[問 9]

お客様から、「今度、父が60歳になるのでお祝いをしたいのですが、どのようにお祝いをしたらいいでしょうか。」と相談されました。販売員の説明として誤っているものを1~4より1つ選びなさい。

1. 60歳ですと、数え年で61歳の「還暦」のお祝いとなります。
2. 贈り物をされる場合は「祝 還暦」「還暦ノ御祝」といった表書きで贈るといいですよ。
3. 以前は金色の頭巾や座布団などを贈ってお祝いをしていましたが、今でも喜ばれますよ。
4. 還暦は「赤」がテーマカラーですので、赤色が入った品物をお贈りするのもお勧めです。

[問 10]

お客様から「友人の結婚披露宴に出席するのですが、何か気を付けることはありますか。」と相談を受けました。販売員の説明として最も適切なものを1~4より1つ選びなさい。

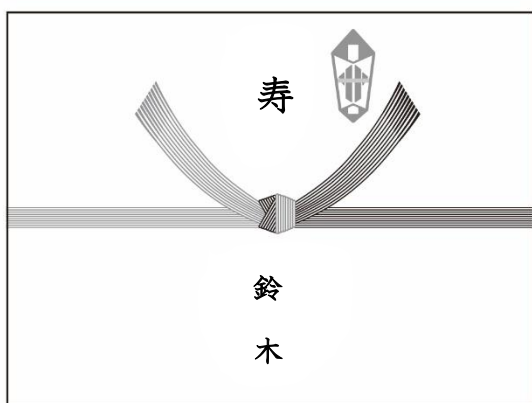
1. 結婚のお祝いの品物は、当日式場にお持ちいただくと喜ばれますよ。
2. 服装は黒を避けて、白か明るめの色で露出の少ないワンピースが相応しいですよ。
3. ご祝儀の体裁は、のしあり紅白5本結び切りで「寿」もしくは「御結婚御祝」がよろしいですよ。
4. ご祝儀袋は、ふくさに包んで持参するとよろしいですよ。

[問 11]

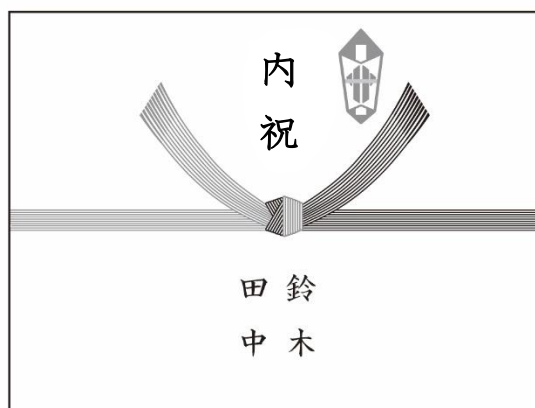
お客様から、結婚祝いのお返しについて相談されました。販売員の説明として適切なものを1~4より1つ選びなさい。(ただし、新郎の苗字が「鈴木」、新婦の苗字が「田中」とする。水引の色は紅白とする。)

1. 披露宴に出席された方へは、当日引き出物として「ア」の体裁でお渡しします。
2. 披露宴に出席されない方へは、挙式当日までに届くように「イ」の体裁でお贈りします。
3. 披露宴に出席されない方へは、挙式後1か月後までに「ウ」の体裁でお贈りします。
4. 披露宴に出席されない方へは、いただいた金額と同じぐらいの金額の品物をお返しします。

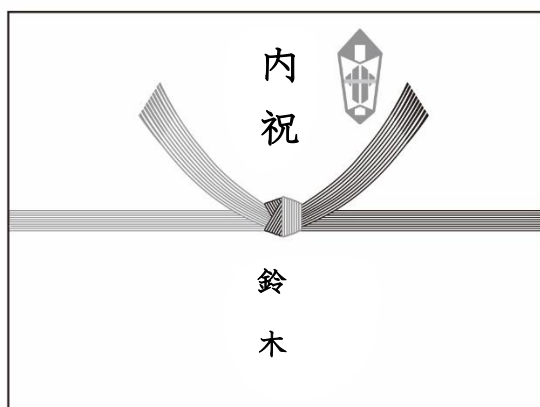
ア



イ

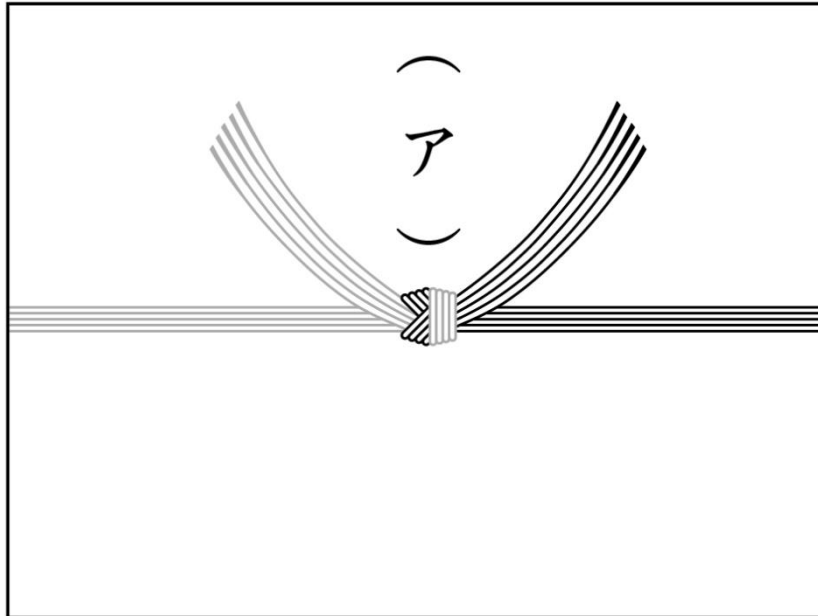


ウ



[問 12]

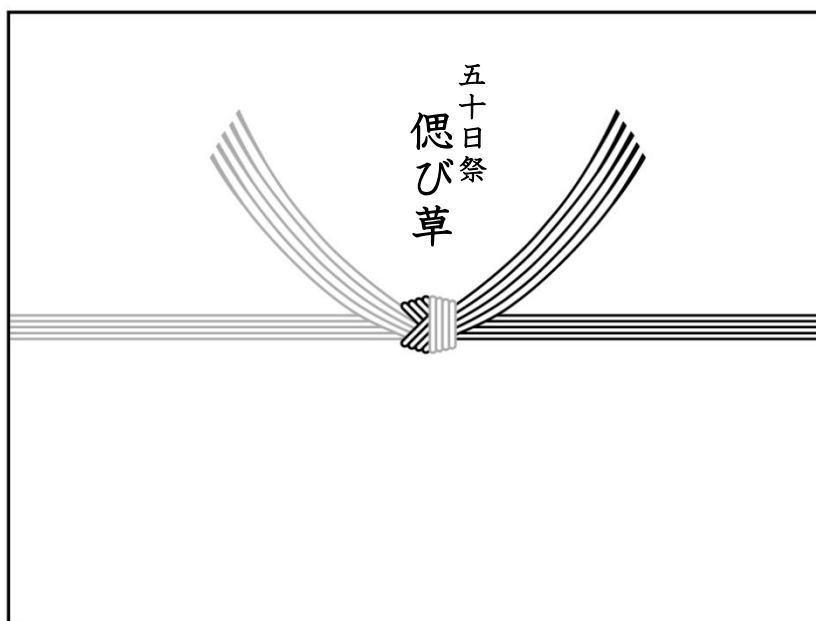
お客様から、「仏式の一周忌の法要に品物を持参する場合、どのような掛け紙にすればいいですか。」と相談されました。次の掛け紙の空欄アに入る語句として適切なものを1～4より1つ選びなさい。
(ただし、水引の色は黒白とする。)



1. 御霊前
2. 御供
3. 志
4. 粗供養

[問 13]

お客様から神式の弔事の質問に関する相談を受け、下記の掛け紙を提案しました。どのような進物の目的（ニーズ）だと考えられますか。次の文章のうち、あてはまるものを1～4より1つ選びなさい。（ただし、水引の色は黒白とする。）



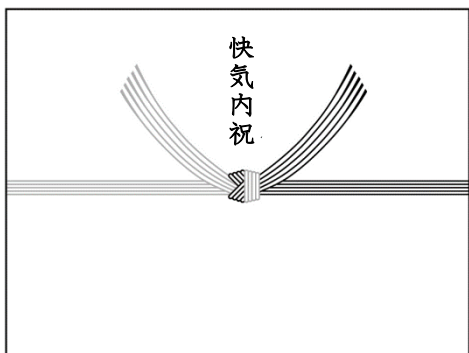
1. 仏式で告別式にあたる霊祭に参列する方が、日本酒を持参する。
2. 仏式で告別式にあたる霊祭に参列された方へ、品物をお渡しする。
3. 仏式で忌明けにあたる霊祭に参列する方が、お供えを持参する。
4. 仏式で忌明けにあたる霊祭に参列された方へ、品物をお渡しする。

[問 14]

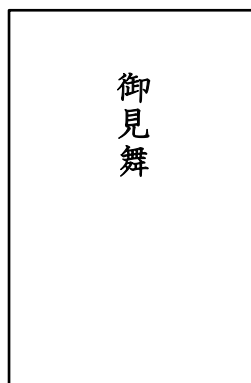
お客様へ進物の用途に合った掛け紙を提案しようと思います。1～4のうち誤っているものを1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

1. 病気のお見舞いのお返しに、品物を贈る場合は「ア」の体裁でお贈りします。
2. 災害のお見舞いに、現金を贈る場合は「イ」の体裁でお贈りします。
3. 陣中見舞いに、差し入れをする場合は「ウ」の体裁でお贈りします。
4. お茶会に金封を持参する場合は、「エ」の体裁でお贈りします。

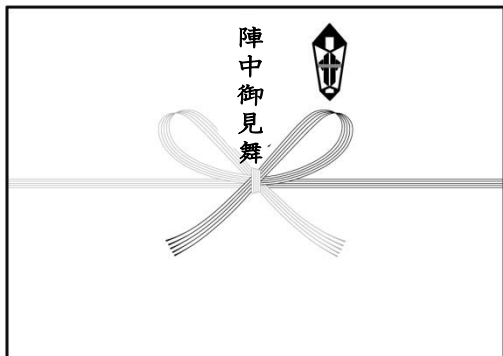
ア



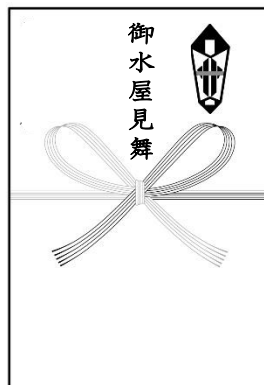
イ



ウ



エ



[問 15]

あなたは進物売場の販売員です。「出産祝いを買いにきました。」とおっしゃるお客様への対応としてふさわしくないものを1～4より1つ選びなさい。

1. 先様のお子様がいつ産まれたか、性別は男女どちらかを聞きながら、先様のご出産と一緒に喜ぶ。
2. お客様が贈りたいと思っているもの、何かお考えのものがあるかを尋ねる。
3. お客様が結婚しているか、お子様がいるかどうかなどお客様のプライベートをなるべく聞き出す。
4. お客様と先様がどのようなご関係なのか、どのようにお渡ししたいかを尋ねる。

[問 16]

あなたは進物売場の販売員です。花柄のマグカップを手にとって見ているお客様から「このカップ、華やかで素敵ですね。こちらを友人のプレゼントに贈りたいのですが」と声を掛けられました。このマグカップは限定品のためあと20個ぐらいしか在庫がなく、追加納品の予定はありません。あなたの返答として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. こちらは限定品で、割れた場合同じものを買えませんので、マグカップ以外をお勧めします。
2. あいにく限定品でございますので、別の定番のマグカップをお勧めいたします。
3. もうすぐ売り切れますので、この場でお決めいただいたほうがいいですよ。
4. 華やかな花柄が印象的で素敵ですよ。限定品でもありますので、プレゼントにぜひお勧めでございます。

[問 17]

次の会話は、進物売場の販売員とお客様とのやり取りです。この中に販売員の受け答えとしてふさわしくない対応が見られます。その理由として最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。

お客様：「先輩の定年退職お祝いを探しているんです。」

販売員：「そうですか。どのようなものを贈りたいとお考えですか。」

お客様：「おしゃれで色々持っていらっしゃる方なので、何を贈ったらいいか迷ってしまって。せっかく贈るので、使ってもらえるものがないかなとは思っています。」

販売員：「そうですか、定年退職ですと、今後色々旅行をされますよね。こちらの旅行用のショルダーバッグはいかがでしょう。とても人気ですよ。」

お客様：「・・・」

1. 定年退職後は旅行をするものと決めつけている。
2. 旅行用のショルダーバッグは定年退職のお祝いにはふさわしくない。
3. お客様のご要望を全く聞いていない。
4. 先様の好きなブランドを聞いていない。

[問 18]

ご年配のお客様が売場で何かを探されているようだったのでお声掛けすると、お客様は次のように話されました。お客様の気持ちに寄り添っているという点で最も適切な販売員の言葉を、1～4より1つ選びなさい。

お客様：「孫が今度 20 歳の誕生日を迎えるので、何かプレゼントでもと思って探しにきたのだけど・・・。」

販売員：「()」

1. それでしたら、20歳ぐらいの方に人気のこちらの品はいかがでしょう。
2. 今時の若い方は好みが入それぞれありますから、無難なものを選ばれた方がよろしいですよ。
3. それはおめでとうございます。きっと喜んでくださいますね。
4. そうですか。ご予算はいくらぐらいでお考えですか？

[問 19]

商品のデメリットはどのようにお客様に伝えますか。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. クロージングの時に伝える。
2. デメリットを解消するための方法も合わせて伝える。
3. デメリットについては、お客様から聞かれなければ伝える必要はない。
4. お客様を心配させないように、早口で一気に伝える。

[問 20]

足早に売場にいらっしゃったお客様が、何かを探しているようです。どのように声を掛けますか。適切なものを次の1～4より1つ選びなさい。

1. 「何かお探しでいらっしゃいますか？」
2. 「今日はいいお天気ですね。」
3. 「すてきなバッグをお持ちですね。」
4. 「どうぞごゆっくりご覧くださいませ。」

—— 実技試験は以上です ——