

# 第2回 接客販売技能検定 ギフト販売3級 実技試験

平成30年5月15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

**\* 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]

次のイラストは、お客様が入店され商品をご覧になっている様子です。ファーストアプローチでお客様にお声かけをする際の方向として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。



[問2]

次の会話は、お客様カードの記入をお客様にお願いしているときのやりとりです。( )に入る言葉の組み合わせとして適切なものを1~4より1つ選びなさい。

販売スタッフ「お客様、(ア)、こちらにご記入いただけますでしょうか？」

お客様「ここに書けばいいのね。」

販売スタッフ「はい、こちらにお願いいたします。」

お客様「これでよろしいかしら。」

販売スタッフ「ありがとうございます。」(カードを受け取り、記入内容を確認する)

「お客様、(イ)、こちらはどのようにお読みすればよろしいでしょうか？」

- |                    |                |
|--------------------|----------------|
| 1. アーお手数をお掛けいたしますが | イー失礼ですが        |
| 2. アーご面倒様ですが       | イー大変申し訳ございませんが |
| 3. アーご迷惑をお掛けいたしますが | イー申し訳ございませんが   |
| 4. アー大変申し訳ございませんが  | イーよろしければ       |

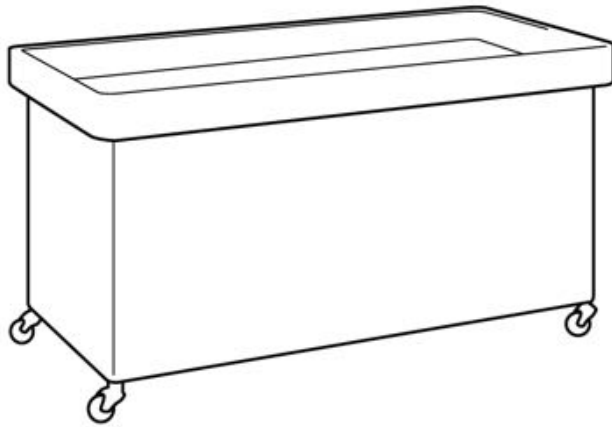
[問3]

ギフト商品のパンフレット(以下、DM)をお客様に送るようという店長の指示に対して、最近、グループ会社から異動してきたBさんが「職場が変わったことのご挨拶を兼ねて、前の勤務先の時のお客様にもパンフレットを送ってもよろしいでしょうか？」と、店長に質問しました。店長の答えとして適切なものを1~4より1つ選びなさい。

1. 「新しい勤務先をお客様にお知らせするいい機会だね。ぜひ、そうしてください。」
2. 「前の勤務先のお客様に、お客様の情報をこの店に提供してこの店からDMを出してよいという同意を得ていますか？」
3. 「前の勤務先のお客様に、転職先の店からDMを出すことは無条件に法律で禁止されているの。」
4. 「前の勤務先のお客様にDMを出すことは法律で禁じられているけれど、電話で、ギフト商品のお知らせするのは大丈夫だよ。」

[問 4]

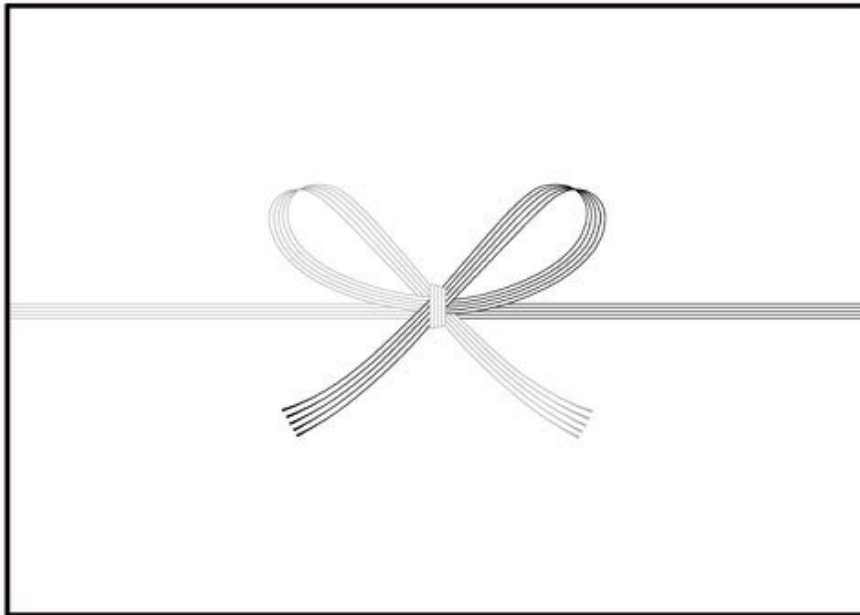
次のイラストの什器の説明として、あてはまらないものを選択肢 1～4 より 1つ選びなさい。



1. ボリューム感を演出できる
2. 割安感を演出できる
3. 多くのアイテムを販売するのに適している
4. 商品の補充がしやすい

[問 5]

次の水引に関する販売員の説明として、最もふさわしいものを1～4より1つ選びなさい。



1. 商品を確実に包むという意味合いがあるので、慶事・弔事のいずれの目的にも使います。
2. かつて日本で神様へのお供え物をする際に、金銀の麻紐で結んであったことに由来します。
3. 本数は、3本、5本、7本と奇数の水引を束にして使うことが多いです。
4. 色は一色物と二色物の二種類あり、二色の場合には中央から左側に濃い色になるように結びます。

[問 6]

次のイラストには誤りがあります。正しく指摘した文章を1~4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白、目上が田中・目下が山田とする。)



1. 複数名で贈る場合は人数を問わず代表者の方の氏名を中央に書き、他の方の氏名を書いた用紙の中に入れます。
2. 贈り先の宛名は、熨斗の右側に記します。
3. 贈答の目的と贈り先の文字の大きさを揃えます。
4. 名入れは、左側に目上の方（田中）の名前を記します。

[問 7]

お中元の進物体裁に関してお客様から相談を受けました。販売員の説明として最もふさわしいものを1～4より1つ選びなさい。ただし、首都圏以外として答えること。

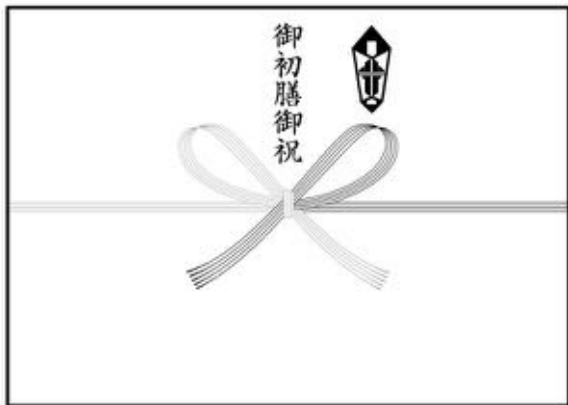
お客様:「お中元のお返しが遅くなり8月15日を過ぎてしまった場合、どのようにすればいいですか？」

1. 「8月15日を過ぎたら、表書きを『残暑御見舞』として贈るといいですよ。」
2. 「時期が過ぎてしまっても、同様に『御中元』で贈るといいですよ。」
3. 「立秋を過ぎてしまったら『暑中御見舞』として贈るといいですよ。」
4. 「処暑を過ぎてしまったら『寒中御見舞』として贈るといいですよ。」

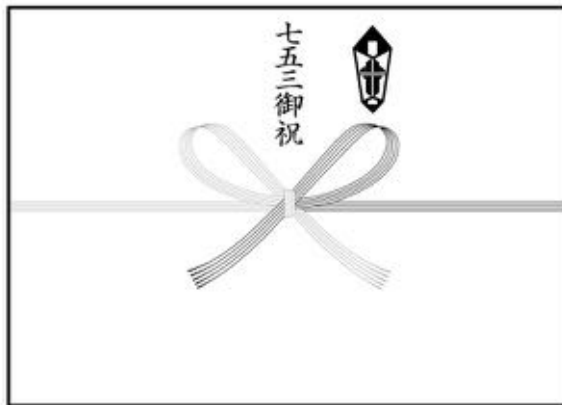
[問 8]

次のイラストは、人生のイベントに関連した掛け紙です。誕生から成長順に並べた場合、適切なものを1～4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

ア.



イ.



ウ.



エ.



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



[問9]

賀寿の進物体裁に関してお客様から相談を受けました。空欄アに入る言葉として適切なものを1～4より1つ選びなさい。

お客様：「今度、親戚が70歳を迎えるのですが、表書きはどのようにしたらいいですか。」

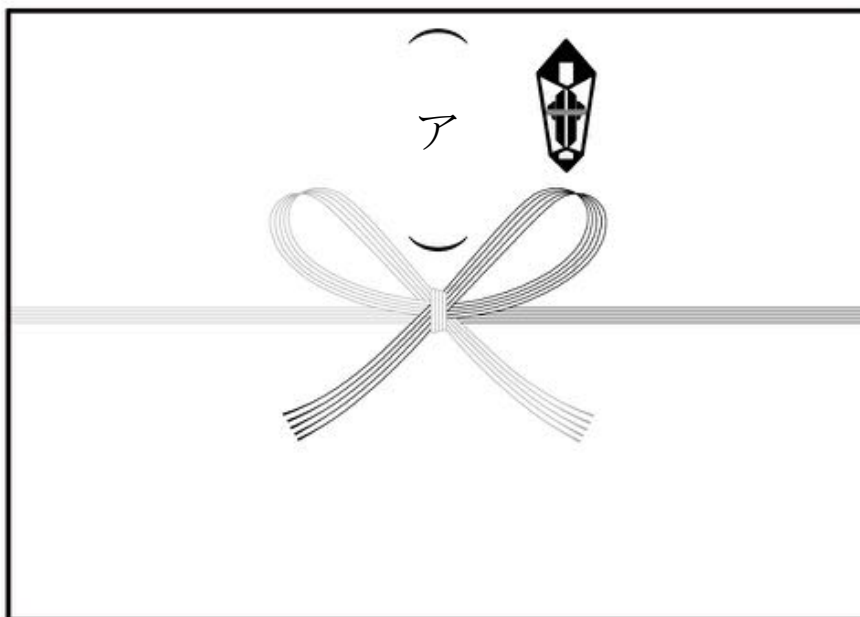
販売員：「それは、おめでたいことですね。

70歳のお祝いでしたら（ ア ）で贈るとよろしいですよ。」

1. 古稀
2. 喜寿
3. 傘寿
4. 卒寿

[問10]

お客様から、「今度姉が結婚して10年目なのでお祝いを贈りたいのですが、どのような体裁で贈ればいいですか。」と相談されました。次の掛け紙の空欄アに入る表書きとして適切なものを1～4より1つ選びなさい。（ただし、水引の色は紅白とする。）



1. 木婚式
2. 錫婚式
3. 水晶婚式
4. 磁器婚式

[問 11]

次のイラストは、神式の葬儀に関連した掛け紙です。神式の葬儀で使用する掛け紙としてあてはまらないものを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.



2.



3.

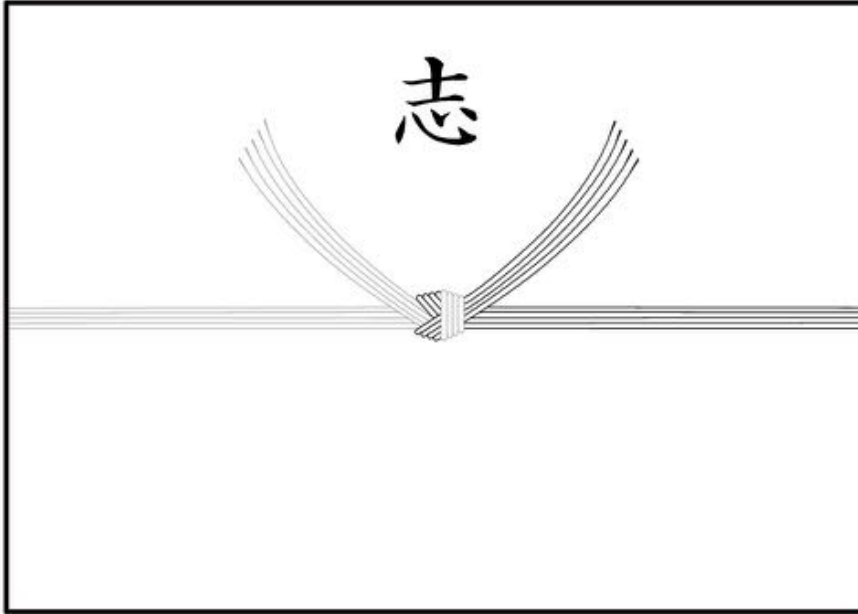


4.



[問 12]

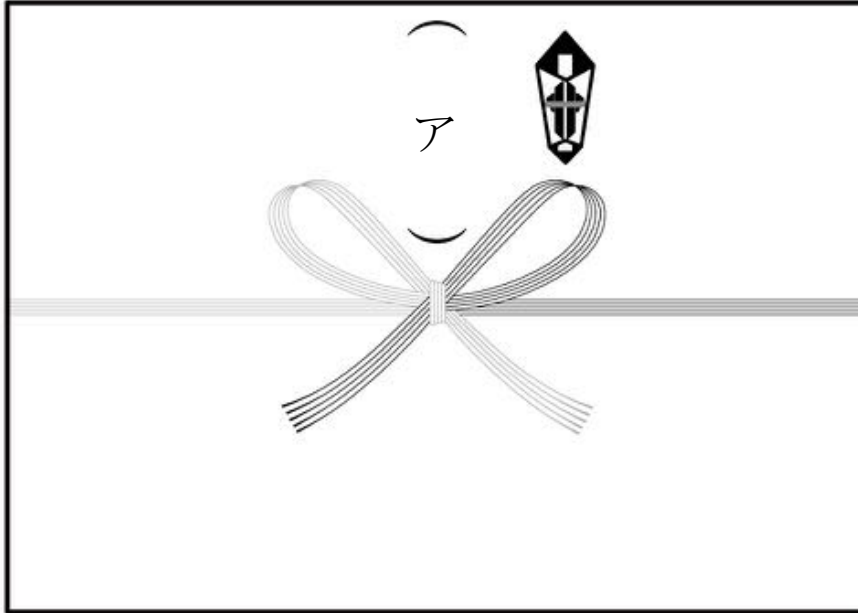
次のイラストは、弔事に関連した掛け紙です。販売員の説明としてあてはまらないものを1～4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は黒白とする。)



1. 「仏式の葬儀に参列いただいた方へのお礼にお渡しする際に使います。」
2. 「仏式で無事に忌明けが済んだという挨拶状と一緒にお礼の品物にお掛けします。」
3. 「キリスト教式の法要に参列された方に、弔慰金に対するお返しする際に使います。」
4. 「神式の葬儀に参列される際のお供えする品物にお掛けします。」

[問 13]

お客様から、「地鎮祭で神主へお礼をしたいのですが、金封の体裁はどのよう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表書きとして最もふさわしいものを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. 御初穂料
2. 御新築御祝
3. 奉獻
4. 地鎮祭記念

[問 14]

次のイラストは、退職に関連した掛け紙を表しています。定年で退職する場合の掛け紙として、ふさわしくないものを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.



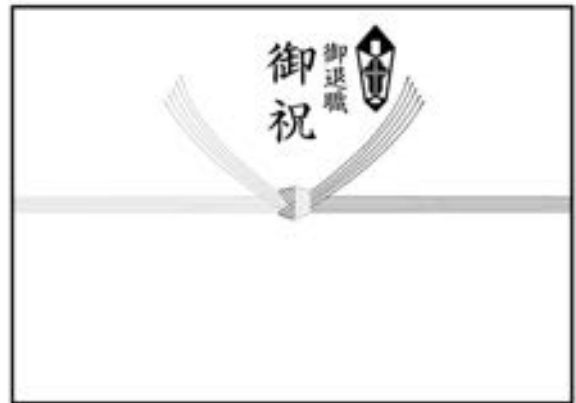
2.



3.



4.



[問 15]

あなたはある売場の販売員です。次のようなお客様に対して、どのような対応をとりますか。最も近いものを1～4より1つ選びなさい。

お客様：売場に入るとすぐにペアグラスのコーナーへ行き、色々と商品を手に取って見ている。

1. 「暑くなりましたね」など、会話を交わすきっかけとなる言葉をかける。
2. 購入しそうな商品が決まるまで声をかけず、遠目で様子を見て待つ。
3. お勧めのペアグラスをストックから1点持ってきて、積極的に説明する。
4. 「ペアグラスをお探しですか」など、接客のきっかけになる言葉を掛ける。

[問 16]

あなたはある売場の販売員です。ブルーのストールを1点手に取って、品質表示をじっくりと眺めているお客様に対して、どのような声を掛けますか。最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「爽やかなブルーのストールですよ」
2. 「色違いでピンクとベージュのご用意もございます」
3. 「このストールはシルク 100%ですので、とても肌触りがいいですよ」
4. 「やっと雨が上がってよかったですよ」

[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相応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：「来週実家で母の還暦祝いのパーティーがあるので、プレゼントを探しているんです」

販売員：「お考えのものは決まっていますか。」

お客様：「いつもの誕生日は、好きな食べ物とかをプレゼントしているので、今回は食べ物でないもの  
がいいかと思って」

販売員：「そうですね、還暦のパーティーでしたらおめでたい席ですし、こちらの鶴亀のパッケージの  
和菓子はいかがでしょう。きっと喜ばれますよ。」

お客様：「・・・・・・・・」

1. 初めにご予算を聞いていない。
2. 還暦祝いの場にふさわしくないものを提案している。
3. お客様のお話をきちんと聞かず、決めつけて提案をしている。
4. パーティーの日時・場所を聞いていない。

[問 18]

次のイラストは、お客様から、商品Aの在庫をたずねられた場面です。残念ながら、お客様がおたずねの商品は現在欠品状態です。お客様のたずねに対する適切な答え方を1～4より1つ選びなさい。



1. 「申し訳ございません。赤はございません。」
2. 「申し訳ございません。出ているだけになります。」
3. 「申し訳ございません。あいにく赤は切らしておりますが、ピンクならございます。」
4. 「申し訳ございません。赤はないのですが、こちらのピンクの方がかわいいですよ。」

[問 19]

次の会話は、お客様にある商品をお勧めしたときのお客様と販売スタッフとのやりとりです。(ア)に入る販売スタッフの答え方として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。

お客様：「確かによいお品だけど、お値段が高すぎるわ。」

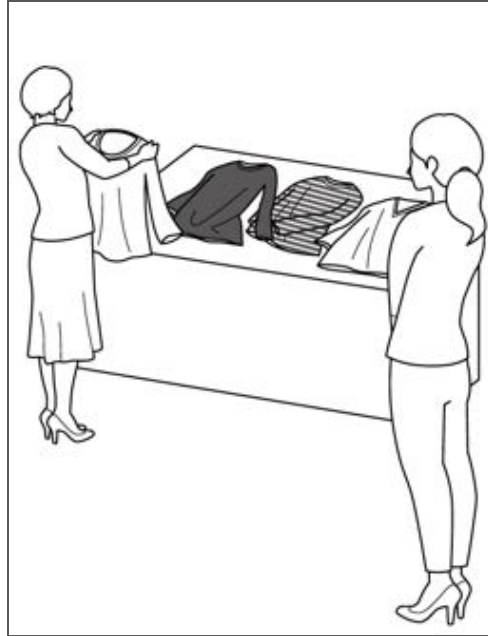
販売スタッフ：「(ア)」

1. 「そんなことはございません。これだけのお品になりますと・・・」
2. 「そうですね。確かに値段はしますが、細部の仕上げに至るまで手作りのこだわりが・・・」
3. 「でもお客様、こちらの商品の方がもっとお高いですよ。それに比べたらお得かと・・・」
4. 「それでしたら、こちらの商品はだいぶお安いかと思いますが・・・」



[問 20]

次のイラストは、あるお客様が、かなり長い時間、商品の選択に悩んでいる様子です。販売スタッフとして、最も適切な対応を1～4より1つ選びなさい。



1. 4つの商品の中でもとりわけお客様がよく見ている商品に絞って、丁寧に商品説明をする。
2. 「別の商品をご覧になってはいかがでしょうか」と、他の商品を持ってくる。
3. 4つの品について、改めて一つひとつ商品の特徴を説明する。
4. 「こちらになさってはいかがでしょうか？」と、4つの商品の中から1つの商品をお勧めする。

—— 実技試験は以上です ——