

# 第3回 接客販売技能検定 2級ギフト販売 学科試験

平成30年10月12日 実施

## 注意事項

- ①試験時間は50分です。
- ②本試験は選択式で、50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  
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]

次の製品やサービスの概念に関する説明について、ア～エに最もあてはまる語句を 1～6 よりそれぞれ選びなさい。

我が国の高度経済成長期は、需要が供給を（ア）モノ不足の時代を背景として、作り手や売り手主体の（イ）の概念で作られた製品やサービスが市場に受け入れられてきました。時を経て今日のようにモノやサービスが溢れた時代になると、お客様のニーズの（ウ）が進み、お客様のニーズを十分に把握した上で製品やサービスのあり方を考える（エ）の概念が一層重視されるようになりました。

【選択肢】

- |        |             |        |
|--------|-------------|--------|
| 1. 上回る | 2. プロダクトアウト | 3. 均一化 |
| 4. 多様化 | 5. マーケットイン  | 6. 下回る |

[問 2]

次のア～エの英語の接客フレーズと同じ意味の日本語を、1～6 よりそれぞれ選びなさい。

- ア. Please take your time.  
イ. Thank you for waiting.  
ウ. Just a moment, please.  
エ. Follow me please.

【選択肢】

1. 少々お待ちくださいませ
2. お待たせいたしました
3. ごゆっくりどうぞ
4. こちらへどうぞ
5. お待ちしておりました
6. すぐに参ります

[問 3]

次のア～エのキャッシュレス決済に関する説明が、適切であれば1、不適切であれば2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. 近年、訪日外国人の増加に伴って、我が国ではキャッシュレス決済の割合が増えている。
- イ. 国（経済産業省）は、我が国のキャッシュレス決済の割合を増やしていく目標を掲げている。
- ウ. デビットカードはキャッシュレス決済の一つである。
- エ. 我が国のキャッシュレス決済の割合は、中国や韓国に比べて多い。

【選択肢】

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

[問 4]

次の「不当景品類および不当表示防止法（景品表示法）」の説明について、ア～イにあてはまるものを1～4よりそれぞれ選びなさい。

（ア）の事例は、景品表示法の優良誤認表示に、（イ）の事例は、景品表示法の有利誤認表示にそれぞれ該当する。

【選択肢】

- 1. 「材料にカシミヤを使用していないのにカシミヤ 80%と表示した。」
- 2. 「この期間だけ半額！」と表示したが、実際は以前から半額で販売していた。」
- 3. 「商品タグに、記載すべき原産国表示をしなかった。」
- 4. 「実際には在庫切れの人気商品をバーゲンのチラシに掲載し、そのチラシをお客様に郵送した。」

[問 5]

次のア～エの報告・連絡・相談に関する説明が、適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 上司からの指示や命令に対して、結果や経過を伝えることを「報告」という。
- イ. 事実からの憶測を簡潔に関係者に伝えることを「連絡」という。
- ウ. 日常から上司に「報告」や「連絡」を適切に行っていれば、「相談」がしやすくなる。
- エ. ミスやトラブルの防止、業務の効率化を図るためには、報告・連絡・相談の徹底が重要である。

[問 6]

次の店内導線に関する a)、b) の説明について、ア～イにあてはまるものをそれぞれ選びなさい。

- a) 店内の導線は、( ア ) なるように設計する。
- b) お客様導線と従業員導線は、できるだけ ( イ ) ように設計する。

【( ア ) の選択肢】

- 1. お客様導線は長く、従業員導線は短く
- 2. お客様導線は短く、従業員導線は長く
- 3. お客様導線と従業員導線の長さが同じに

【( イ ) の選択肢】

- 1. 交差する
- 2. 交差しない

[問 7]

次のア～エの在庫管理の説明が、適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 会計が済んでいないお取り置き商品は在庫に含まない。
- イ. 金額によって在庫を管理する方法をユニットコントロールという。
- ウ. 在庫管理は、金額と数量の両方で管理することが必要である。
- エ. 過少在庫は欠品の原因となり、販売機会の損失につながる。

[問 8]

次の掛け紙に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

正式な体裁で品物を贈る場合は、( ア )、水引、のしを使用します。また、水引などが印刷されたものを印刷掛け紙といいます。印刷掛け紙が裏側で重なる場合は、弔事では( イ )を閉じてから( ウ )を外側にしてとめます。

【選択肢】

- |        |        |       |
|--------|--------|-------|
| 1. 奉書紙 | 2. のし紙 | 3. 短冊 |
| 4. 右   | 5. 左   | 6. 上  |

[問 9]

次の水引に関する説明について、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. かつて中国からの贈答品に、紅白の麻紐で結んであったことに由来する。
- イ. 「あわじ結び」の結び方のうち、水引の先を輪にしたものを「輪結び」といい、慶事に用いられる。
- ウ. 水引は、慶事と弔事のいずれの贈答にも使われる。

[問 10]

次の熨斗に関する説明が、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

- 1. 熨斗には「引き伸ばす」という意味合いが含まれることから、弔事には使用しない。
- 2. 肉や魚を贈る場合はなまぐさものが重複するので、熨斗は付けずに笹の葉で代用する。
- 3. 現在では紅白の紙を折り、その中に白い短冊を入れるのが一般的である。

[問 11]

次の包装に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

慶事と弔事で包装の仕方が異なります。弔事の場合は、( ア ) 封じで袋の口が( イ ) 側に開くようにします。これを( ウ )といいます。慶事の場合は逆の包み方にします。

【選択肢】

- |      |        |        |
|------|--------|--------|
| 1. 右 | 2. 左   | 3. 上   |
| 4. 下 | 5. 天あき | 6. 地あき |

[問 12]

次の表書きに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 贈り先の宛名を入れる場合は、左側上段に表書きよりやや小さく書く。
- イ. 表書きの文字数が多い場合は、熨斗や水引に掛かっても構わない。
- ウ. 表書きは、慶事と弔事のいずれの場合も楷書で濃い墨で読みやすく書き入れる。

[問 13]

次の二十四節気の表について、ア～ウにあてはまる語句を1～9の中からそれぞれ選びなさい。(日付は毎年変動するためおよその時期で答えてください。)

名 称	時 期
( ア )	4月5日頃
大暑	( イ ) 頃
( ウ )	10月8日頃

【選択肢】

- |          |         |          |
|----------|---------|----------|
| 1. 雨水    | 2. 穀雨   | 3. 清明    |
| 4. 7月23日 | 5. 8月8日 | 6. 8月23日 |
| 7. 白露    | 8. 寒露   | 9. 霜降    |

[問 14]

次のア～ウのうち、一般的に数え年で行うイベントには1、満年齢で行うイベントには2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 十三参り
- イ. 還暦のお祝い
- ウ. 初誕生日

[問 15]

次のシーズンイベントのうち、11月に該当する場合は1、それ以外は2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 勤労感謝の日
- イ. ボジョレー・ヌーボー解禁
- ウ. 秋分の日

[問 16]

次のア～ウのシーズンイベントについて、( )にあてはまる語句を1～4の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 土用は、立春、立夏、立秋、立冬のそれぞれ直前の( )をさします。

【選択肢】

- 1. 7日間
- 2. 10日間
- 3. 15日間
- 4. 18日間

イ. イースターは、( )以降の最初の満月から初めの日曜日と定められており、毎年日付が変動します。

【選択肢】

- 1. 節分
- 2. 小寒
- 3. 春分の日
- 4. 節分

ウ. お中元は、首都圏以外の地域では、7月下旬から( )頃までに贈ります。

【選択肢】

- 1. 7月末
- 2. 8月8日
- 3. 8月15日
- 4. 8月下旬

[問 17]

次のお盆に関する説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 亡くなってから初めて迎えるお盆を新盆といい、忌明けが済んでいない場合は翌年に行う。
2. 新盆では、家族が絵柄入りの盆提灯を用意し、親戚や兄弟からは白い盆提灯を贈る。
3. 新盆供養の参列者には、「粗供養」や「志」などの表書きでお返しの商品を贈る。

[問 18]

次の五節句の表について、ア～ウにあてはまる語句を1～9の中から選びなさい。

時 期	行 事
1月7日	( ア )
5月5日	( イ )
9月9日	( ウ )

【選択肢】

1. 七草の節句
2. 桃の節句
3. 蓬の節句
4. 桜の節句
5. 鯉の節句
6. 菖蒲の節句
7. 柏の節句
8. 菊の節句
9. 萩の節句

[問 19]

次のア～ウの国民の休日にあてはまる日付を、1～9の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 山の日  
イ. 建国記念の日  
ウ. 文化の日

【選択肢】

1. 2月10日
2. 2月11日
3. 2月第2月曜日
4. 7月第3月曜日
5. 8月第2土曜日
6. 8月11日
7. 11月3日
8. 11月4日
9. 11月5日



[問 20]

次の節分に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 節分は、立春・立夏・立秋・立冬などの季節の変わり目の当日をさしている。
2. 節分では、鬼を祓うために菖蒲を軒先に飾る風習がある。
3. 節分は、平安時代の宮中行事である「追儺」が起源とされている。

[問 21]

次の出産祝いに関する説明が、正しいものは1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. かつては、出産後に母方の実家から絹の着物一揃えを贈っていた。
- イ. 出産の知らせを聞いたら、できるだけ早くに病院に駆けつけて家族にお祝いの気持ちを伝える。
- ウ. 出産祝いは、一般的には出産後1ヵ月以降に贈るのがしきたりである。

[問 22]

次のお食い初めに関する説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 赤ちゃんに初めて食事をさせる儀式であり、「一生食べものに困らないように」という願いが込められている。
2. お祝いの時期は地方により異なるがおよそ生後五十日目頃に行うことから、「五十日の儀」ともいわれている。
3. 祝い膳には、飯、尾頭付きの焼魚や「歯が固くなるように」という願いを込めた小石などを用意する。

[問 23]

次の七五三に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

七五三は子供から大人へと成長する節目に、今後の健康と成長を願う儀式です。かつては、三歳の男女は「( ア ) の儀」、五歳の男児は「( イ ) の儀」といわれていました。神社へお礼をする場合の表書きは、「( ウ )」「御玉串料」などとなります。

【選択肢】

- |         |        |        |
|---------|--------|--------|
| 1. 袴着   | 2. 鬼宿  | 3. 髪置き |
| 4. 帯解き  | 5. 献金  | 6. 御布施 |
| 7. 御初穂料 | 8. 御宮参 |        |

[問 24]

次の成人式に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

昭和 23 年に 1 月 15 日を「成人の日」として定められましたが、平成 12 年に 1 月 ( ア ) に変更されました。日本における成人式は ( イ ) が由来とされています。成人の日には、( ウ ) で 20 歳を迎えたことをお祝いするために記念式典などが各地で開催されます。

【選択肢】

- |            |            |            |
|------------|------------|------------|
| 1. 第 2 月曜日 | 2. 第 2 日曜日 | 3. 第 3 月曜日 |
| 4. 元服式     | 5. 加冠の儀    | 6. 袴着の儀    |
| 7. 数え年     | 8. 満年齢     |            |

[問 25]

次の厄除けに関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 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。)

厄年は、男性は 25 歳、( ア )、61 歳、女性は 19 歳、( イ )、37 歳にあたります。そのうち男性の (ア)、女性の (イ) を「大厄」といいます。通常、厄年は ( ウ ) で計算します。

【選択肢】

- |         |         |         |
|---------|---------|---------|
| 1. 31 歳 | 2. 32 歳 | 3. 33 歳 |
| 4. 41 歳 | 5. 42 歳 | 6. 43 歳 |
| 7. 数え年  | 8. 満年齢  |         |

[問 26]

次のア～ウの進物の体裁について、正しいものを 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。(同じ選択肢を複数回選択することも可能です。)

- ア. 長寿祝いのお返しを贈る
- イ. 厄払いを祝って贈る
- ウ. 十三参りで神社へ謝礼を渡す

【選択肢】

1. 熨斗なし、紅白 5 本蝶結び、表書き「御祝」
2. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御礼」
3. 熨斗あり、紅白 5 本結び切り、表書き「御祝」
4. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「御初穂料」
5. 熨斗あり、紅白 5 本結び切り、表書き「御供」
6. 熨斗なし、紅白 5 本蝶結び、表書き「内祝」
7. 熨斗なし、紅白 5 本結び切り、表書き「内祝」
8. 熨斗あり、紅白 5 本蝶結び、表書き「内祝」
9. 熨斗あり、紅白 5 本結び切り、表書き「内祝」

[問 27]

次のア～ウの進物の体裁について、正しいものを1～8の中からそれぞれ選びなさい。(同じ選択肢を複数回選択することも可能です。)

- ア. 帯祝いのお返しを贈る
- イ. 初節句のお祝いを贈る
- ウ. 就職祝いのお返しを贈る

**【選択肢】**

1. 熨斗あり、紅白5本蝶結び、表書き「御祝」
2. 熨斗あり、紅白5本結び切り、表書き「御祝」
3. 熨斗なし、紅白5本結び切り、表書き「御祝」
4. 熨斗あり、紅白10本結び切り、表書き「御祝」
5. 熨斗あり、紅白5本蝶結び、表書き「内祝」
6. 熨斗あり、紅白5本結び切り、表書き「内祝」
7. 熨斗なし、紅白5本蝶結び、表書き「内祝」
8. 熨斗あり、紅白10本結び切り、表書き「内祝」

[問 28]

次のア～ウの結納品の説明として最もあてはまるものを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 長熨斗
- イ. 勝男節
- ウ. 家内喜多留

1. 長期保存できることから、女性が嫁ぎ先に留まるようにとの願いが込められている。
2. 清酒のこと。現在は「酒肴料」として、現金を包んで代用することが多い。
3. 昔から慶事に用いられている。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。
4. 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。
5. 「御帯料」や「小袖料」、「御袴料」と書いて結納金を包んで贈る。
6. 白無地の扇で潔白や無垢を表す。将来次第に繁栄することを意味する。

[問 29]

次の結婚祝いに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚のお祝いで現金を渡す場合は、挙式の一週間前を目安に自宅へ送るのが本来のマナーである。
- イ. 結婚のお祝いの品物として、包丁や食器などは縁起が悪いとされているので贈るのを避ける。
- ウ. 進物体裁の表書きは、現金の場合には「寿」を使用するが、品物の場合は使わない。

[問 30]

次の仲人に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～9の中からそれぞれ選びなさい。

仲人を立てた場合は、本来は挙式後にお礼の挨拶に伺うのが礼儀です。金封の体裁は、表書きは「御礼」または「(ア)」、水引は(イ)とし、熨斗を付けます。名入れは(ウ)を書きます。

【選択肢】

- |                |               |              |
|----------------|---------------|--------------|
| 1. 紅白 10 本結び切り | 2. 紅白 10 本蝶結び | 3. 紅白 5 本蝶結び |
| 4. 寿           | 5. 御結婚御祝      | 6. 御祝        |
| 7. 両家の連名       | 8. 新郎新婦の名前    | 9. 新姓のみ      |

[問 31]

次の婚礼に関する説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

- 1. 海外では新郎新婦が希望する品物をリストアップし、贈る方はその中から選ぶのが一般的である。
- 2. 結婚記念日は元々イギリスで始まった風習で、日本では明治天皇の銀婚式以降に定着した。
- 3. 結婚に関連する儀式は「結婚の四儀」と呼ばれ、「婚約」「結納」「結婚」「披露」の四つに分類される。

[問 32]

次のア～ウの結婚記念日にあてはまる結婚年数を、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 金婚式
- イ. 紙婚式
- ウ. 磁器婚式

【選択肢】

- |         |         |         |         |
|---------|---------|---------|---------|
| 1. 1年目  | 2. 5年目  | 3. 10年目 | 4. 15年目 |
| 5. 20年目 | 6. 25年目 | 7. 30年目 | 8. 50年目 |

[問 33]

次の仏式の会葬御礼に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 通夜や葬儀の参列者に、ささやかな品物とお礼の挨拶状を添えてお渡しする。
- イ. 当日お越しいただいたことに対するお礼なので、香典の持参の有無に関わらず会葬返礼品をお渡しする。
- ウ. 会葬返礼品には、ハンカチやタオル、生花、神酒などを準備するのが一般的である。

[問 34]

次の神式の法要の流れをまとめた表について、ア～ウにあてはまる語句を 1～9の中からそれぞれ選びなさい。なお、表は時系列に記載されています。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

法 要	儀 式
葬儀	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通夜</li> <li>・葬場祭・・・ 仏式の葬儀と告別式を兼ねる</li> </ul>
(ア)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・翌日祭・・・ 葬儀の翌日に行う</li> <li>・十日祭・・・ 仏式の初七日にあたる</li> </ul> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(イ)祭・・・ 仏式の忌明けにあたる</li> </ul> <p>(イ)祭以降は(ウ)祭、一年祭、三年祭・・・と続く。</p>

【選択肢】

- |        |         |         |
|--------|---------|---------|
| 1. 神葬祭 | 2. 葬祭   | 3. 霊祭   |
| 4. 十日  | 5. 二十日  | 6. 三十五日 |
| 7. 五十日 | 8. 七十七日 | 9. 百日   |

[問 35]

次の用途に最もふさわしくない表書きを、1～5の中から1つ選びなさい。

【用途】

仏式の葬儀に参列者として現金を持参する。

1. 御霊前
2. 御香料
3. 御香典
4. 御榊料
5. 御香華料

[問 36]

次の用途に最もふさわしくない表書きを、1～5の中から1つ選びなさい。

【用途】

キリスト教の葬儀で参列者が現金を持参する。

1. 御霊前
2. 御玉串料
3. 御花環料
4. 御花料
5. 御献花料

[問 37]

次の弔事の対応に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を 1～9の中からそれぞれ選びなさい。

「形見分け」とは、亡くなった方が大事にしていたものを、身近な方に分けて故人の思い出や記憶をとどめておいてもらうものです。仏式では、(ア)の後、神式では(イ)の後に行います。基本的に、(ウ)の方に対して形見分けはしません。

【選択肢】

- |          |        |          |         |
|----------|--------|----------|---------|
| 1. 初七日法要 | 2. 葬場祭 | 3. 三回忌法要 | 4. 五十日祭 |
| 5. 七七日法要 | 6. 目上  | 7. 百日祭   | 8. 目下   |
| 9. 近親者   |        |          |         |

[問 38]

次の弔事のしきたりに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 先様が忌中の場合は慶事の贈答は控え、忌明け後に遅れた理由を添えて改めてお祝いを贈る。
- イ. 蓮の花の印刷された香典袋や掛け紙は、仏式以外の宗教で使うことができる。
- ウ. 香典返しに対するお礼状などの連絡は、「不祝儀が繰り返す」とする意味合いから失礼にあたるので控える。

[問 39]

次の用途について最もふさわしい表書きを、1～8の中から1つ選びなさい。

**【用途】**

目上の方を訪問する際に手土産を持参する。

**【選択肢】**

- |       |       |        |       |
|-------|-------|--------|-------|
| 1. 薄謝 | 2. 拝呈 | 3. 松の葉 | 4. 寸志 |
| 5. 粗品 | 6. 贈呈 | 7. お伺い | 8. 感謝 |

[問 40]

次の建物の建築に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 工事や建物を建てる前に、土地を清め、工事の安全と無事の完成を祈願する行事を上棟式という。
- イ. 地鎮祭は、棟梁が執り行うのが一般的であるが、昨今では代わりに神主が行うことも多い。
- ウ. 新築ではなくマンションなどの購入や引越しのお祝いを贈る場合、表書きは「御新居御祝」とするのが良い。



[問 41]

次の用途に最もふさわしい進物の体裁を、1～7の中から1つ選びなさい。

**【用途】**

定年退職の方へお祝いを贈る

**【選択肢】**

1. 熨斗なし、紅白5本蝶結び、表書き「御退職御祝」
2. 熨斗なし、紅白5本結び切り、表書き「御退職御祝」
3. 熨斗あり、紅白5本蝶結び、表書き「御退職御祝」
4. 熨斗あり、紅白5本結び切り、表書き「御餞別」
5. 熨斗なし、紅白5本蝶結び、表書き「御贐」
6. 熨斗あり、紅白5本結び切り、表書き「謹呈」
7. 熨斗あり、紅白5本蝶結び、表書き「御礼」

[問 42]

次のお見舞いに関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。(ただし、同じ選択肢を複数回選択することも可能です。)

病気見舞いをもらったが、引き続き療養中なので一旦お返しをする場合の掛け紙は、表書きを「(ア)」、水引を(イ)とし、熨斗を付けます。また、入院中にお世話になった医師や看護師の方々にお礼の品を贈る場合の体裁は、表書きを「御礼」、水引は(ウ)とし、熨斗を付けます。

**【選択肢】**

- |             |            |          |
|-------------|------------|----------|
| 1. 退院内祝     | 2. 快気祝     | 3. 御見舞御礼 |
| 4. 紅白5本結び切り | 5. 紅白5本蝶結び | 6. 無し    |

[問 43]

次のア～ウの褒章の名称を、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 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
- イ. 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事績を有する方
- ウ. 褒章を授与される方が団体等である場合

【選択肢】

- |         |         |         |
|---------|---------|---------|
| 1. 紅綬褒章 | 2. 緑綬褒章 | 3. 黄綬褒章 |
| 4. 紫綬褒章 | 5. 藍綬褒章 | 6. 紺綬褒章 |
| 7. 褒状   | 8. 飾版   |         |

[問 44]

次のア～ウの好適品・不適品とその理由の説明として、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 新築祝いの贈り物としては、ライター、ストーブなど火に関する道具は避ける。赤いもの、黄色いものも火を連想させるので避ける方がよい。
- イ. 神式では線香・抹香をたかないため、神式の葬儀のお供え物とするのは相応しくない。また、海産物についても「なまぐさもの」となるため避ける方がよい。
- ウ. 病気見舞いのお返しは「きれいに治った」「洗い流す」という意味から、洗剤・石鹼が好適品の一つである。

[問 45]

次のア～ウに最もあてはまる品物を、選択肢 1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 病気お見舞いの不適品
- イ. 香典のお返しの好適品
- ウ. 還暦お祝いの不適品

【選択肢】

- |          |             |          |
|----------|-------------|----------|
| 1. 杖・拡大鏡 | 2. パジャマ・ガウン | 3. 置物    |
| 4. 昆布・鰹節 | 5. 鉢植えの花    | 6. 海苔・お茶 |

[問 46]

次のお盆に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

お盆は、もともとは旧暦の 7 月 15 日を中心に行われる先祖供養の仏教行事のことを言います。現在は、東京など関東圏の一部やその他一部の地域では（ア）を中心として行い、それ以外の地方では（イ）を中心とした日程で行います。お盆の入り（迎え盆）は共通してその月の（ウ）です。

【選択肢】

- |             |             |             |
|-------------|-------------|-------------|
| 1. 6 月 15 日 | 2. 7 月 15 日 | 3. 8 月 15 日 |
| 4. 12 日     | 5. 13 日     | 6. 14 日     |

[問 47]

次のア～ウについて、「この商品はどうしてもこんなに安いのですか？」とお客様から質問を受けた際の答え方として、適切であれば 1、不適切であれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア。「品質には何も問題はありません。」と、品質面で心配がないことをお客様に説明する。
- イ。「製造と販売を一社で行っているため原価が抑えられています。」と安い理由をお客様に説明する。
- ウ。「今を逃すと売り切れてしまうかもしれませんよ。」と品薄感をお客様にお伝えする。

[問 48]

次のア～ウの文章が、お客様にアプローチをするタイミングとして適切であれば 1、不適切であれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. お客様が商品を手に取られたタイミングですぐにアプローチをした。
- イ. お客様が商品に興味をお持ちになった様子を感じられたのでアプローチをした。
- ウ. お目当ての商品がなく、お客様がお帰りになる際にアプローチをした。

[問 49]

次のア～ウが、FSP（フリークエント・ショッパーズ・プログラム）に該当する場合は 1、該当しない場合は 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 友の会
- イ. ポイントカード
- ウ. 新聞の折り込みチラシ

[問 50]

次の顧客クレームに関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 よりそれぞれ選びなさい。

商品やサービスに対して不満を持ったお客様のうち、実際にクレームを訴えるお客様の割合は、何も言わないお客様に比べて（ア）とされています。こうしたお客様の傾向を踏まえると、お客様のご不満やクレームを貴重な情報として受けとめ、適切な対応を図っていくことは、（イ）を回避し、（ウ）率を高める上で重要なポイントです。

【選択肢】

- |         |        |             |
|---------|--------|-------------|
| 1. 多い   | 2. 少ない | 3. 顧客の離反    |
| 4. 顧客維持 | 5. 口コミ | 6. 顧客ロイヤルティ |

—— 学科試験は以上です ——