

第3回 接客販売技能検定 3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]

次のア～エのお客様のニーズ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. 同じ商品を購入されたお客様のニーズはみな同じであると考えてよい。

イ. お客様自身が気づいていない潜在的なニーズがある。

ウ. お客様のニーズは、時間の経過とともに変化する可能性がある。

エ. お客様のニーズは、お客様との会話から把握するしか方法はない。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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]

箱に入った状態で販売している商品をお客様にご覧いただくときの方法として、最もふさわしいものを1～4より1つ選びなさい。

1. 商品が箱に入ったまま、販売スタッフが手に持った状態でお客様にご覧いただく。
2. 商品が箱に入っているままの状態でお客様にお渡しし、そのままの状態でお客様にご覧いただく。
3. 商品を箱から出し、販売スタッフが商品を手に持った状態でお客様にご覧いただく。
4. 商品を箱から出し、販売スタッフが商品をお客様にお渡ししてご覧いただく。

[問 3]

次のお客様をご案内する際の言葉づかいのうち、正しいものを1～4より1つ選びなさい。

1. ご案内いたします。
2. ご案内させていただきます。
3. ご案内します。
4. ご案内の方、させていただきます。

[問 4]

9,000 円の商品をお買い上げのお客様が、商品代金と同額の 9,000 円をお支払いされたときの言葉づかいとして、正しいものを 1~4 より 1 つ選びなさい。

1. 「9,000 円からいただきます。」
2. 「9,000 円頂戴します。」
3. 「9,000 円お預かりいたします。」
4. 「9,000 円ですよかったでしょうか。」

[問 5]

次のうち、外国人のお客様に「かしこまりました。」と英語で返事をする際のフレーズとして、最もふさわしいものを 1 つ選びなさい。

1. 「OK！」
2. 「I get it！」
3. 「Certainly」
4. 「No problem」

[問 6]

次の為替レートに関する説明について、() に最もあてはまる語句の組み合わせを 1~4 より 1 つ選びなさい。

1 ドルに対し、円の為替レートが 110 円から 120 円になることは、ドルに対して円の価値が(ア) なることを意味し、これを(イ) といいます。この場合、ドルの価値は円に対して(ウ) なるので、訪日客がドルを円に交換して買い物をするインセンティブ(動機)は(エ) になります。

- | | | | |
|-----------|--------|--------|-----------|
| 1. ア - 高く | イ - 円高 | ウ - 安く | エ - 働きにくく |
| 2. ア - 安く | イ - 円安 | ウ - 高く | エ - 働きやすく |
| 3. ア - 高く | イ - 円高 | ウ - 安く | エ - 働きやすく |
| 4. ア - 安く | イ - 円安 | ウ - 高く | エ - 働きにくく |

[問7]

次のうち、個人情報に該当するものを○、該当しないものを×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. お客様名簿に記載している会員番号
- イ. 法人の住所、法人名、電話番号
- ウ. 外国人の住所、氏名、年齢、性別、電話番号
- エ. 公務員の住所、氏名、年齢、性別、電話番号

- | | | | |
|----------|-------|-------|-------|
| 1. ア - ○ | イ - × | ウ - × | エ - × |
| 2. ア - × | イ - ○ | ウ - × | エ - ○ |
| 3. ア - ○ | イ - × | ウ - ○ | エ - ○ |
| 4. ア - × | イ - ○ | ウ - ○ | エ - × |

[問8]

次のうち、店（売場）のチームワーク向上につながる働き方の姿勢として、誤っているものを 1～4より1つ選びなさい。

1. 店のスタッフとは、報告・連絡・相談を徹底し、販売業務に関する情報の共有を図る。
2. 店全体の目標達成のために、自分の果たすべき役割や目標を明確に理解する。
3. 上司や先輩・後輩の立場の違いは意識せず、友人のような人間関係を構築する。
4. 他のスタッフの販売を手伝うなど、協調の姿勢で仕事に取り組む。

[問9]

次の説明が示す陳列方法を1～4より1つ選びなさい。

対面販売に適した陳列形式。商品の高級イメージを演出できるメリットがある反面、陳列や商品の整理に時間がかかるというデメリットがある。

1. ショーケース陳列
2. ゴンドラ陳列
3. 平台陳列
4. アイランド陳列

[問 10]

次の商品管理に関する説明について、() に最もあてはまる語句の組み合わせを 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。)

「欲しい商品がない」「あるはずの商品がない」という (ア) 状態は、店に対するお客様の信
頼を低下させる原因になります。(ア)を防ぐためには、的確な販売予測に基づいた (イ) を
行うことに加え、店頭で商品が欠けている状態をなくすよう、バックヤードやストック場から商品
をこまめに (ウ) することが大切です。なお、商品の (イ) や (ウ) を適切に行うためにも、
帳簿による在庫管理に加え、日々、バックヤードやストック場の (エ) を行い、実際の在庫状
況を正確に把握できる状態にしておくことが大切です。

- | | | | |
|----------------|--------|--------|----------|
| 1. ア - デッドストック | イ - 販促 | ウ - 返品 | エ - 帳簿棚卸 |
| 2. ア - 欠品 | イ - 発注 | ウ - 補充 | エ - 整理整頓 |
| 3. ア - デッドストック | イ - 発注 | ウ - 補充 | エ - 帳簿棚卸 |
| 4. ア - 欠品 | イ - 販促 | ウ - 返品 | エ - 整理整頓 |

[問 11]

次の四大礼式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。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

日本古来の四大礼式とは、冠礼・婚礼・(ア)・祖先の(イ)を差します。冠礼は、人生の成長に伴う儀礼で、具体例として出産や(ウ)などがあります。また、(イ)には、お正月、(エ)などがあります。

- | | | | |
|----------|-------|-------|-------|
| 1. アー葬式 | イー歳時記 | ウー還暦 | エー七五三 |
| 2. アー通夜 | イー祭祀 | ウー結婚式 | エーお盆 |
| 3. アー葬式 | イー祭祀 | ウー還暦 | エーお盆 |
| 4. アー告別式 | イー歳時記 | ウー結納 | エー七五三 |

[問 12]

次の水引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. 古来中国からの贈り物に、紅白の麻紐で結んであったことが由来といわれている。
- イ. 水引の結び方には、一般的に蝶結び、結び切り、引き結びの 3 通りある。
- ウ. 水引は、慶事と弔事のいずれの贈答にも使われる。
- エ. 二色の水引を使用した場合、正面の中央を挟んで向かって右側に濃い色がくるように結ぶ。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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]

次の熨斗^{のし}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. 熨斗とは「のしあわび」を略したものである。
- 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. 熨斗には、「引き伸ばす」という意味合いがあることから、弔事には使わない。
- 4. 現在では紅白の紙を折り、その中に白い短冊を入れる熨斗が一般的である。

[問 14]

次の彼岸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。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

彼岸は年2回あり、時期は、(ア)と秋分の日を含め、各々(イ)間です。(ア)と秋分の日を「(ウ)」といい、最終日を「(エ)」といいます。

- | | | | |
|-----------|-------|------|--------|
| 1. アー春分の日 | イー7日 | ウー中日 | エー彼岸明け |
| 2. アー夏至の日 | イー7日 | ウー初日 | エー彼岸明け |
| 3. アー春分の日 | イー15日 | ウー初日 | エー彼岸上り |
| 4. アー夏至の日 | イー15日 | ウー中日 | エー彼岸終日 |

[問 15]

次のシーズンイベントのうち、10月に該当するものを1～4より1つ選びなさい。

1. 敬老の日
2. 勤労感謝の日
3. ボジョレー・ヌーボー解禁
4. ハロウィン

[問 16]

次の帯祝いについて説明した文章のうち、適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 妊婦がお腹に巻く帯には、赤ちゃんに長生きして欲しいという願いが込められている。
2. 犬の安産にあやかって、妊娠3ヵ月目の戌の日に安産を祈願する行事である。
3. 招待した方からお祝いをもらったときは、原則としてお返しは不要である。
4. 妊婦が着帯する「岩田帯」は、夫の実家から贈るのが習わしである。

[問 17]

次のお宮参り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. 子供が生まれて初めて神社や仏閣にお参りし、子供の健やかな成長を祈る行事である。
2. 男児女児共に生後 100 日目を目安に行うのが一般的だが、地方により様々である。
3. お宮参りでは、父方の祖母が赤ちゃんを抱くのがしきたりである。
4. 昔、お産には「穢れ」という考え方があったことから、お宮参りで忌明けとされていた。

[問 18]

次の成人式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。

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。進物の体裁は、表書きは「御成人御祝」、「成人式御祝」等とし、水引は (ウ)、熨斗は (エ)。

- | | | | |
|--------------|--------|--------------|---------|
| 1. アー第 2 月曜日 | イー元服式 | ウー紅白 5 本蝶結び | エー付けます |
| 2. アー第 3 月曜日 | イー元服式 | ウー紅白 5 本蝶結び | エー付けません |
| 3. アー第 2 月曜日 | イー加冠の儀 | ウー紅白 10 本蝶結び | エー付けます |
| 4. アー第 2 日曜日 | イー袴着の儀 | ウー紅白 5 本蝶結び | エー付けます |

[問 19]

次の婚礼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. 結婚のお祝いで品物を贈る場合の体裁は、熨斗を付け、紅白又は金銀 5 本結び切りにする。
- イ. 結婚のお祝いで現金を渡す場合は、挙式の 1 週間前を目安に自宅へ送るのが本来のマナーである。
- ウ. 結婚のお祝いとして、包丁や食器等は縁起が悪いので贈ってはいけない品物とされている。
- エ. 結婚のお祝いの表書きで、現金の場合は「寿」を使うが品物の場合は使わない。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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]

次の仲人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。

仲人へお礼をする場合の金封の体裁は、表書きは (ア) として、水引は紅白又は金銀 (イ)、熨斗は (ウ)。名入れは、(エ) を書きます。

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1. アー御結婚御祝 | イー10本蝶結び | ウー付けます | エー両家の連名 |
| 2. アー御祝儀 | イー10本結び切り | ウー付けません | エー新郎新婦の名前 |
| 3. アー寿 | イー10本結び切り | ウー付けます | エー両家の連名 |
| 4. アー献金 | イー5本蝶結び | ウー付けます | エー新郎新婦の名前 |

[問 21]

次の結納品に関連した品とその説明について、誤っているものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

	結納品	説明
1.	長熨斗	鮑の身を薄く伸ばしたもので、長寿の象徴。
2.	子生婦	長期保存できることから、幸福な家庭を築く女性の象徴。
3.	目録	結納品の品名・数量を列記したもの。
4.	勝男節	武運を祈ることから、勝男武士とも書く。

[問 22]

次の仏式の香典返し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。

香典返しは、通常は (ア) に滞りなく (イ) 法要を済ませたことをお知らせする挨拶状と品物をお届けします。金額の目安は、香典の (ウ) から (エ) を返すことが一般的です。

- | | | | |
|-----------|-------|--------|--------|
| 1. アー四十九日 | イー忌日 | ウー二分の一 | エー同額 |
| 2. アー初七日 | イー忌明け | ウー三分の一 | エー二分の一 |
| 3. アー四十九日 | イー忌明け | ウー三分の一 | エー二分の一 |
| 4. アー新盆 | イー初盆 | ウー三分の一 | エー同額 |

[問 23]

次の神式の法要の流れをまとめた表について、() 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。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

名 称	儀 式
葬儀	<ul style="list-style-type: none"> ・通夜 ・(ア)・・・仏式の葬儀と告別式を兼ねる。
(イ)	<ul style="list-style-type: none"> ・(ウ) 祭・・・(ア) の (ウ) に行う。 ・十日祭・・・ご逝去 10 日後 <hr style="border: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <ul style="list-style-type: none"> ・(エ) 祭・・・仏式の七七日にあたる。

- | | | | |
|----------|-------|------|-------|
| 1. アー前夜祭 | イー記念式 | ウー翌日 | エー百日 |
| 2. アー霊祭 | イー葬場祭 | ウー初日 | エー五十日 |
| 3. アー葬場祭 | イー忌日祭 | ウー翌日 | エー百日 |
| 4. アー葬場祭 | イー霊祭 | ウー翌日 | エー五十日 |

[問 24]

次の表書きのうち、キリスト教の葬儀における金封の体裁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. 玉串料
2. 御花料
3. 御献花料
4. 御ミサ料

[問 25]

次の地鎮祭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. 地鎮祭は、工事や建物を建てる前に、その土地を清め、工事の安全と無事の完成を祈願する。
- イ. 地鎮祭では、棟梁が執り行うのが一般的である。
- ウ. 地鎮祭に招かれた場合は、酒類や果物、菓子を持参することが多い。
- エ. 建物を建てる際は、地鎮祭の後に上棟式、新築祝いの手順で行うのが一般的である。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 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 26]

次の品物のうち、病気お見舞いの贈答品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. 白い花や真紅の花
- 2. 鉢植え
- 3. 椿やシクラメン
- 4. 本や雑誌などの書籍

[問 27]

次の進物の体裁のうち、定年退職の方へお祝いを贈る場合において最もふさわしいものを1～4より1つ選びなさい。

- 1. 熨斗あり、水引は紅白5本蝶結び、表書きは「御退職御祝」とする。
- 2. 熨斗あり、水引は紅白5本結び切り、表書きは「御餞別」とする。
- 3. 熨斗なし、水引は紅白5本蝶結び、表書きは「御退職御祝」とする。
- 4. 熨斗なし、水引は紅白5本結び切り、表書きは「御退職御祝」とする。

[問 28]

次の待機に関する説明について、() に最もあてはまる語句の組み合わせを 1~4 より 1 つ選びなさい。

商品の整理や補充などの作業をしながらお客様のご来店を待つ (ア) は、お客様が (イ) 店の雰囲気を作ります。(ア) の際は、お客様がいつ来店されても、すぐに対応ができるよう、(ウ) に (エ) を向けず、常にお客様への目配りを怠らないよう注意することが大切です。

【選択肢】

- | | | | |
|-----------|---------|---------|------|
| 1. アー静的待機 | イー入りづらい | ウー店の入り口 | エー顔 |
| 2. アー動的待機 | イー入りやすい | ウー店の入り口 | エー背中 |
| 3. アー動的待機 | イー入りづらい | ウー店の奥 | エー背中 |
| 4. アー静的待機 | イー入りやすい | ウー店の奥 | エー顔 |

[問 29]

ある商品のお手入れ方法について、お客様がお話になった内容のご認識が違った場合の販売スタッフの対応として、最も適切なものを 1~4 より 1 つ選びなさい。

1. 「よく御存じでいらっしゃいますね。」
2. 「お客様、そのお手入れ方法は違います。こちらの商品は、新しい素材を使っておりますので、これまでのお手入れ方法は向きません。」
3. 「この商品は、新素材を使っておりますので、そのお手入れ方法は向きません。従来品については、お客様のおっしゃったとおりでございます。」
4. 「従来品は、お客様がおっしゃったお手入れ方法が適しておりますが、こちらの商品は、新素材を使っておりますので、別のお手入れ方法をお勧めしております。」

[問 30]

次のクレームの初期対応の正誤について、正しい組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。

- ア. 初めにお客様に対して、不快なお気持ちにさせてしまったことについて真摯に謝罪する。
- イ. お客さまの言い分についてよく聞きながら、お客様に誤った認識があればその都度訂正する。
- ウ. お客様の言い分を聞くときは、メモを取ることは失礼にあたるので控える。
- エ. お客様が一人の場合は、応対する側も一人にする。

- | | | | |
|----------|-------|-------|-------|
| 1. ア - ○ | イ - ○ | ウ - ○ | エ - ○ |
| 2. ア - × | イ - × | ウ - × | エ - × |
| 3. ア - × | イ - ○ | ウ - ○ | エ - ○ |
| 4. ア - ○ | イ - × | ウ - × | エ - × |

—— 学科試験は以上です ——