

第3回 接客販売技能検定 3級レディスファッション販売 実技試験

平成30年10月12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
日本百貨店協会 接客販売技能検定事務局

[問 1]

次のイラストは、販売スタッフがお客様の右横に立ち、商品の説明をしている様子です。この状態で、販売スタッフがお勧めの商品を手に取り、お客様にお渡しするときの方法として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。



1. 右手で商品を取り、左手に持ち替えてお客様にお渡りする。
2. 左手で商品を取り、右手に持ち替えてお客様にお渡りする。
3. 右手で商品を取り、左手を添え、両手でお客様にお渡りする。
4. 左手で商品を取り、右手を添え、両手でお客様にお渡りする。

[問2]

次のイラストは、会計と包装を終えた時の場面です。この後、お客様に商品をお渡しする方法として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。



1. お客様の方に商品を滑らせながら商品を差し出す。
2. 片手で紙袋を持ち上げ、お客様の方に商品を差し出す。
3. カウンターの上に置いたまま、お客様が商品を手にとられるのを待つ。
4. 商品を持ってカウンターから出て、お客様の方に歩み寄り両手でお渡しする。

[問3]

次の販売スタッフの説明には、個人情報を取り扱う上で不足が見られます。不足している内容を正しく指摘したものを1~4より1つ選びなさい。なお、このプレゼントキャンペーンについては、事前にお客様に告知していないことを前提とします。

<販売スタッフの説明>

「本日は、お買い上げいただき誠にありがとうございました。では、こちらにお客様のご連絡先とお名前をご記入ください。」と言い、プレゼント応募用紙をお客様にお渡しした。

<お客様にお渡ししたプレゼント応募用紙>

プレゼント応募用紙

ご希望の賞品いずれかに○をつけて、ご応募ください

A賞 <input type="checkbox"/>	B賞 <input type="checkbox"/>
特製ポーチ	特製マグカップ

住 所： _____
氏 名： _____
年 齢： _____ 歳
性 別： 男・女
電 話： (_____) _____ - _____
メー ル： _____

～応募締め切り 2018年10月12日～
株式会社※※◎◎
TEL：★★★-◆◆◆◆

1. 年齢、性別までご記入いただくことをお客様に説明していない。
2. 個人情報の取り扱い事業者であることをお客様にお伝えしていない。
3. ご記入いただく個人情報の利用目的について、お客様に説明していない。
4. 個人情報の取り扱い責任者名をお客様にお伝えしていない。

[問 4]

次のイラストのディスプレイ構成の説明として、最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。



1. 安定感を訴求する基本的なディスプレイ構成である。
2. リズム感や躍動感を訴求する構成である。
3. 左右対称で、安心感が伝わる構成である。
4. 枠からはみ出たような外へのつながりを感じさせる構成である。

[問 5]

次の販売員の説明のうち、イラストの袖の説明として適切なものを1~4より1つ選びなさい。



1. 「こちらのブラウスのように、袖付けにギャザーを寄せて膨らませた袖のことをパフ・スリーブといいます。」
2. 「こちらは袖山にタックが入っている、タックド・スリーブというデザインです。」
3. 「袖口が広がっているため、ベル・スリーブといいます。」
4. 「和服のような袖をしていることから、キモノ・スリーブと呼ばれます。」

[問 6]

次の販売員の説明のうち、カシミア製品に対する説明として適切なものを1~4より1つ選びなさい。

1. 「べとつかず、さらっとしているので裏地に適しています。」
2. 「ゴムのように伸び縮みするのが特徴で、身体によく馴染みます。」
3. 「水分が付着するとシミになることがあります。雨の日にはご注意ください。」
4. 「繊維の組織が細かいので、風をほとんど通しません。」

[問 7]

次のアクリルに関する販売員の説明のうち、誤っているものを1~4より1つ選びなさい。

1. 「ポリエステルやナイロンと合わせて三大合成繊維と呼ばれています。」
2. 「シルクに似せて作った繊維で、石油とミルクカゼインを合成して作られます。」
3. 「軽くて暖かいのが特徴です。弾力性もあるのでシワにもなりにくいです。」
4. 「熱に弱いので、アイロンや乾燥機を使用するときは高温になり過ぎないようにご注意ください。」

[問 8]

次の組成表示に関する販売員の説明のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「製品に使用されている、繊維ごとの割合を表したものが組成表示です。」
2. 「繊維の名称を示す用語は決められていて、それ以外の用語は使用できないとされています。」
3. 「繊維の割合の合計が、100%にならない場合もあります。」
4. 「裏地に限っては、繊維の割合を表示しなくても問題ありません。」

[問 9]

次の衣類の保管方法に関する販売員の説明のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「違う種類の防虫剤は一緒に使わないでください。シミやトラブルの原因になります。」
2. 「日光や蛍光灯に当たり続けると変色してしまいます。時々衣服の向きを変えたり、場所を変えたりすると良いですよ。」
3. 「汗や水分を吸った状態が続くと変退色の原因になります。きれいな状態で乾燥させてからしまうようにしてください。」
4. 「クリーニングから戻ったら、ビニールはかけたままにしてクローゼットの奥の方にしまってください。」

[問 10]

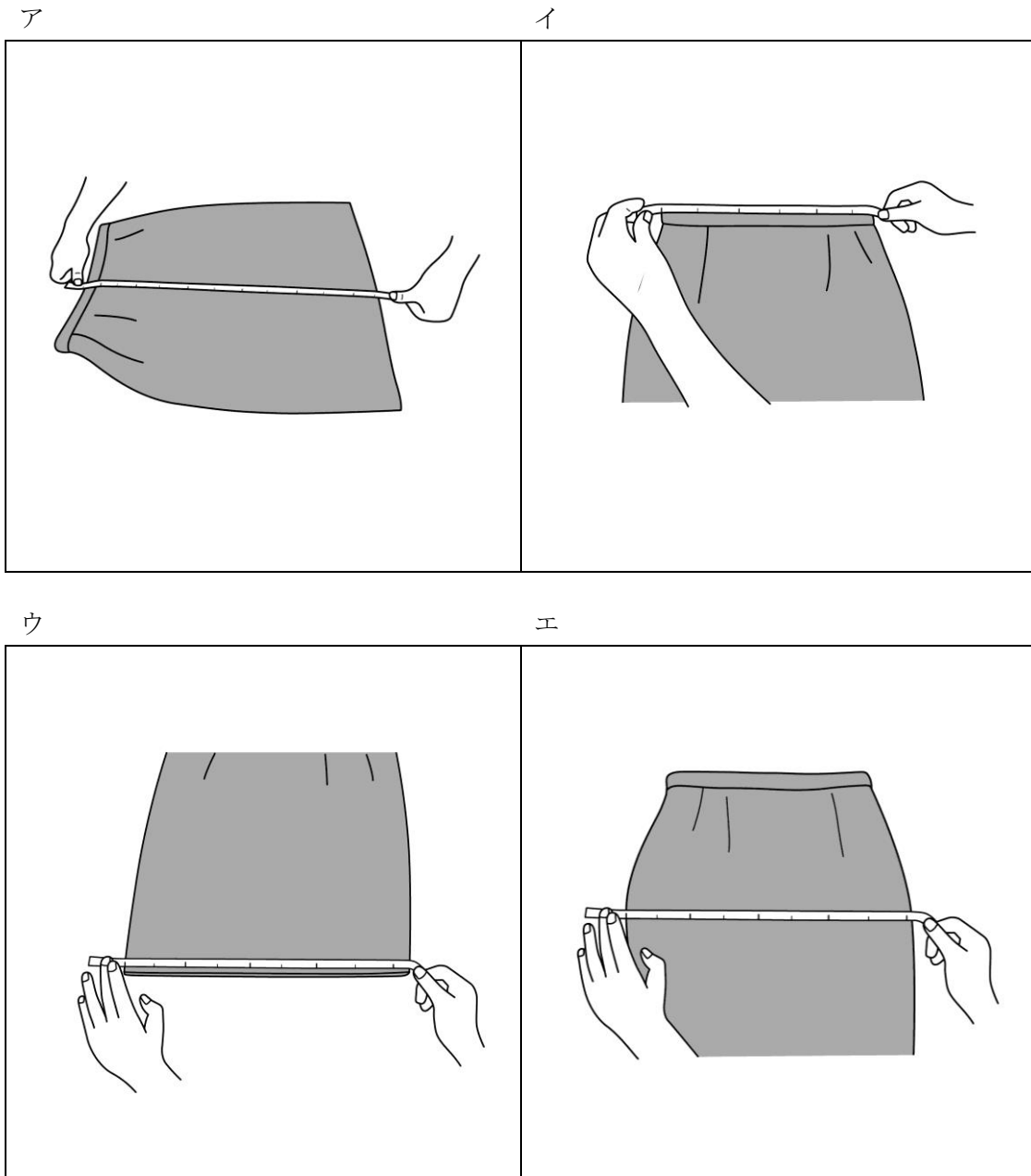
次のお客様の質問に対する販売員の説明として、適切なものを1～4より1つ選びなさい。

お客様：「肩幅はどのように測るのですか？」

1. 「肩甲骨の張っている部分にメジャーをあて、両腕を含めた幅を計測します。」
2. 「片方のショルダーポイントから、バックネックポイントを通ってもう片方のショルダーポイントまでを測ります。」
3. 「両腕を閉じ、片方の腕の付け根から反対側の腕の付け根の位置までを水平に計測した値が肩幅です。」
4. 「バックネックポイントから左側のショルダーポイントまでの長さが肩幅です。」

[問 11]

次のイラストは販売員がスカートの採寸をしているところです。イラストと採寸箇所の名称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。



- | | | | |
|--------------|---------|----------|--------|
| 1. アー 前スカート丈 | イー ウエスト | ウー 裾幅 | エー ヒップ |
| 2. アー スカート幅 | イー 中ヒップ | ウー 裾丈 | エー 渡り幅 |
| 3. アー 股下丈 | イー ベルト幅 | ウー 足幅 | エー 股上 |
| 4. アー 着丈 | イー 身幅 | ウー スカート丈 | エー 総丈 |

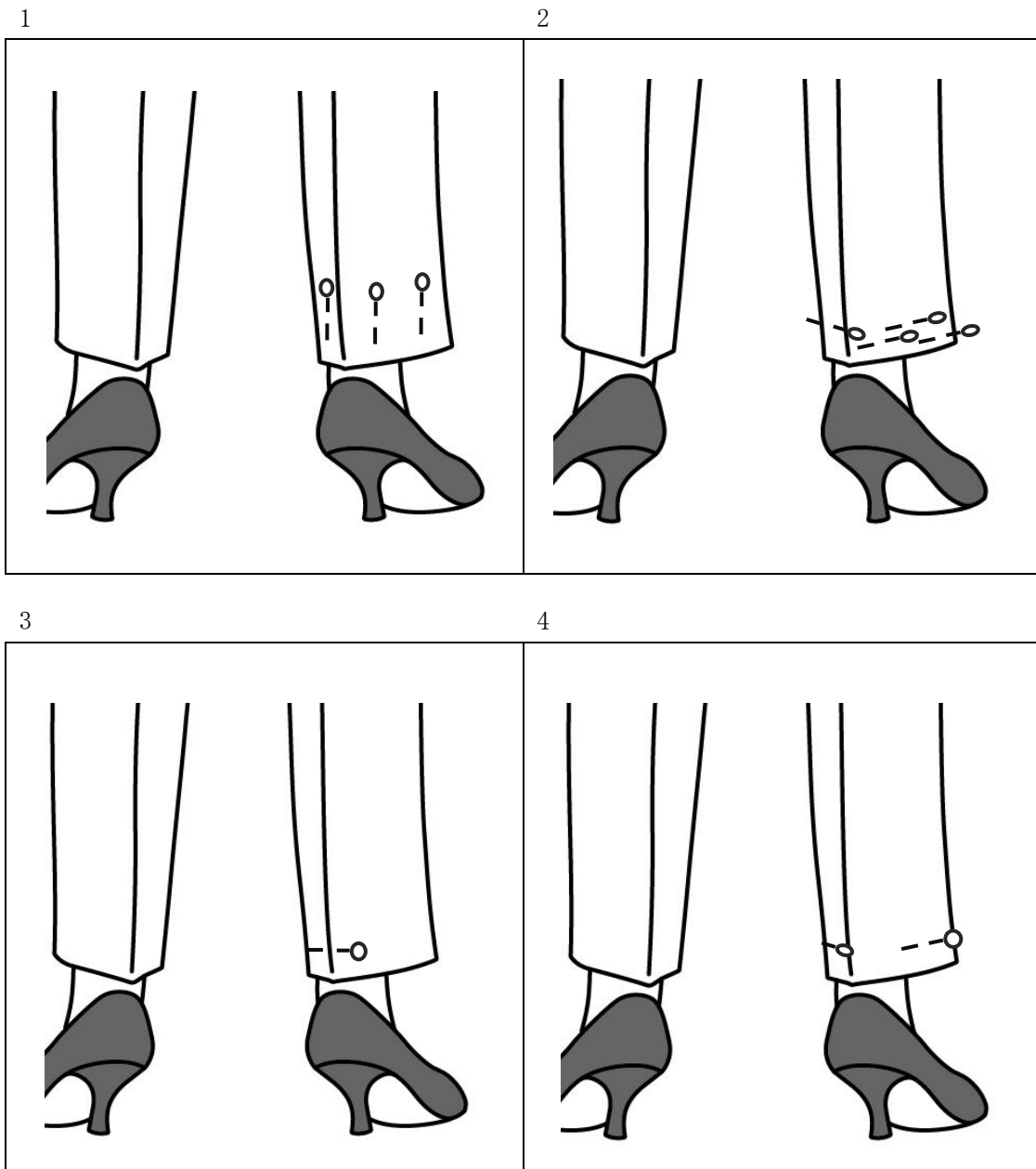
[問 12]

次の販売員の対応のうち、試着室で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. スカートのボタンやファスナーを開けた状態でお渡しした。
2. ニットを畳まずに片手でお渡しした。
3. お客様が試着室に入った後、靴を揃えなおした。
4. 試着室のドアを、大きな音がしないように静かに閉めた。

[問 13]

次のイラストは、パンツの丈詰めをするために、裾にピンを打った状態（片足のみ）を示しています。ピンの打ち方として最も適切なものを1~4より1つ選びなさい。



[問 14]

次の会話は、パンツのお直しを承る際のお客様と販売員の会話の一部です。()に最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。

お客様：「裾を詰めて欲しいのですが。」

販売員：「はい、かしこまりました。お好みの長さはございますか？」

お客様：「特にないです。」

販売員：「こちらのパンツを履くときは、靴のヒールはどれくらいの高さでしょうか？」

お客様：「今履いている靴と同じくらいです。」

販売員：「それでは(ア)」

1. 「他の靴に合わせることはない、ということによろしいですね。」
2. 「お客様自身で裾を折っていただけますか。」
3. 「こちらのヒールの高さに合わせますね。」
4. 「靴を脱いでいただけますか。」

[問 15]

あなたは婦人服売場の販売員です。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。最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。

お客様：店頭ディスプレイしているジャケットとスカートを見て立ち止まり、スカートに触れたり商品説明のPOPを読んだりしている。

1. お客様が商品から手を離すまで声を掛けず、商品整理を続ける。
2. ディスプレイしているスカートと同じ商品を手に持って、遠目で様子を見て声をかけられるのを待つ。
3. 「素敵なスカートですよ、女性らしいラインですっきりと着こなせますよ。」など、スカートのメリットを説明する。
4. 「スカートのコーナーはあちらです。」と、早いタイミングでスカート売場に誘導する。

[問 16]

あなたは婦人服売場の販売員です。赤いセーターを手にとって見ているお客様から「このセーターの白はありませんか」と声を掛けられました。このセーターは赤しか取扱いがありません。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. 「はい、赤だけでございます。」
2. 「あいにく赤しかございません。似たようなセーターで白のものをご紹介しますでしょうか。」
3. 「このセーターは赤しかございませんが、お客様には赤がお似合いですよ。」
4. 「この赤いセーター、とても着心地がいいですよ。」

[問 17]

次の会話は、婦人服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の中から選びなさい。

お客様：「仕事で着るジャケットを探しているんです。」

販売員：「お考えの色や形は決まっていますか。」

お客様：「グレーや紺のベーシックなデザインのものを持っているので、少し雰囲気の違いのいいかなと思って。」

販売員：「そうですね、お仕事でしたらジャケットは何着あってもベーシックで着回しのきくものいいですよ。こちらのグレーのテーラードジャケットはいかがでしょう。」

お客様：「・・・」

1. 合わせたいボトムスやインナーの色を聞いていない。
2. お客様のニーズを聞き取っておらず、決めつけて提案をしている。
3. お客様の予算を聞いていない。
4. ご要望の素材を聞いていない。

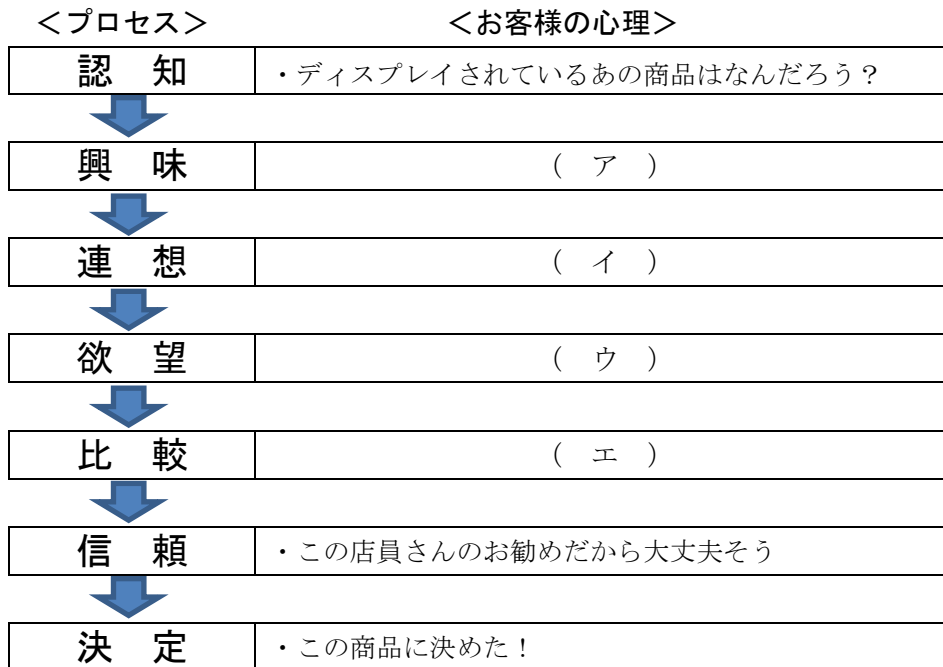
[問 18]

あなたはご夫婦で来店されたお客様を接客しています。ご自分用の商品をお探しの奥様は、ある商品が大変気に入り、あなたもその商品は奥様に合っているように思います。しかし、ご主人はその商品が気に入らない様子で、奥様に考え直すよう促しています。このご夫婦に対する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. 夫婦間の話し合いで決めていただく方がよいので、結論が出るまで離れて様子を見守る。
2. 奥様の意見を全面的に支持し、ご主人を説得する。
3. どちらの側にも立たず淡々と商品の特徴を説明する。
4. ご主人が反対する理由（不安や疑問など）に理解を示し、それらの解消につながる商品説明をする。

[問 19]

次の図は、お客様が来店されてから、商品の購入に至るまでの心理プロセスの変化を示したものです。ア～エにあてはまる語句を【語群 a～d】より選んだとき、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。



【語群】

- a. どんな素材でできているのかな？
- b. 贈り物にちょうどよさそう
- c. 友だちにプレゼントしたら喜んでくれそう
- d. 他にもっと良さそうな商品はないかな？

- 1. ア－ b イ－ c ウ－ d エ－ a
- 2. ア－ d イ－ a ウ－ b エ－ c
- 3. ア－ a イ－ b ウ－ c エ－ d
- 4. ア－ c イ－ d ウ－ a エ－ b

[問 20]

次のうち、値引きのメリットをお客様に効果的に訴求する説明のしかたとして、最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 低額品は、値引きの割合で、高額品は値引きの額でお伝えした方が効果的である。
2. 低額品は、値引きの額で、高額品は値引きの割合でお伝えした方が効果的である。
3. 低額品、高額品ともに値引きの割合でお伝えした方が効果的である。
4. 低額品、高額品ともに値引きの額でお伝えした方が効果的である。

—— 実技試験は以上です ——