

# 第1回 接客販売技能検定 ギフト販売3級 実技試験

平成29年11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 \***

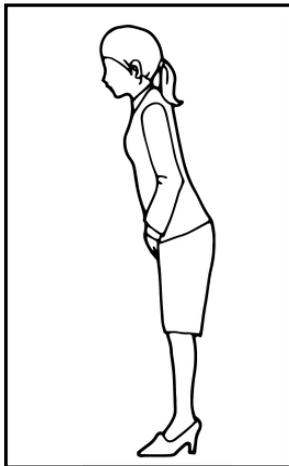
しきたりや進物の体裁に関する出題については、一般的な慣習やしきたりに基づき解答すること。

[問 1]

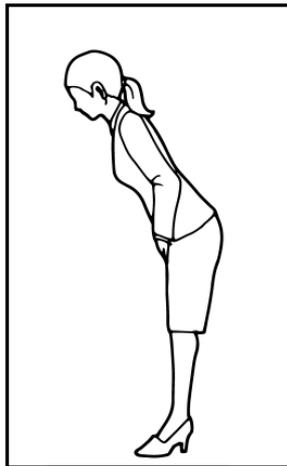
次の「①お辞儀」と「②お詫びの言葉」について、お客様にお詫びする際の組み合わせとして適切なものを1～4より1つ選びなさい。

①「お辞儀」

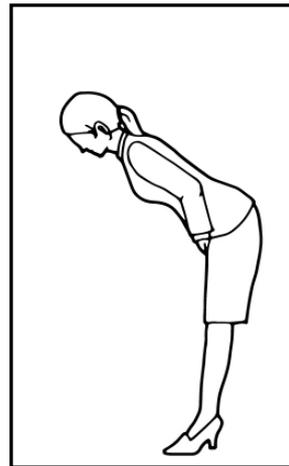
(ア)



(イ)



(ウ)



②「お詫びの言葉」

(a)「失礼しました。」

(b)「申し訳ございません。」

(c)「すみません。」

1. ①「お辞儀」は(イ)、②「お詫びの言葉」は(a)
2. ①「お辞儀」は(ア)、②「お詫びの言葉」は(b)
3. ①「お辞儀」は(イ)、②「お詫びの言葉」は(c)
4. ①「お辞儀」は(ウ)、②「お詫びの言葉」は(b)

[問2]

次のイラストは、商品の在庫をバックヤードまで確認しに行くことになった販売員の様子を表しています。その際にお客様におかけする言葉として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。



1. 「しばらく、お待ち下さい。」
2. 「ちょっと、お待ち下さいね。」
3. 「少々、お待ちくださいませ。」
4. 「少し、お時間をいただきます。」

[問3]

次の国産商品の縫い付けラベルには不適切な点があります。その点を正しく指摘しているものを1～4より1つ選びなさい。なお、この商品には、この縫い付けラベル以外の表示はありません。

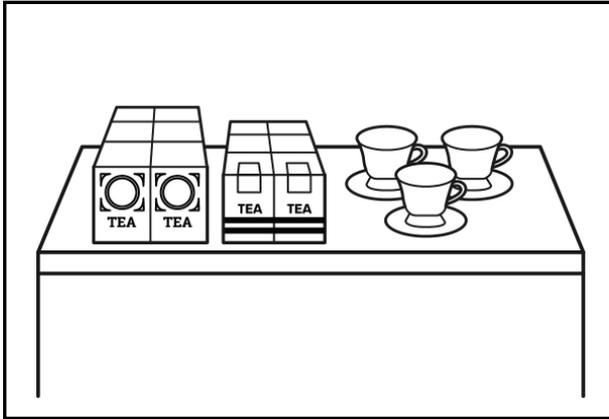


1. 洗濯表示がない
2. 材質が英語表記のみである
3. 原産国を誤認しやすい表示がある
4. 表示者の住所が記載されていない

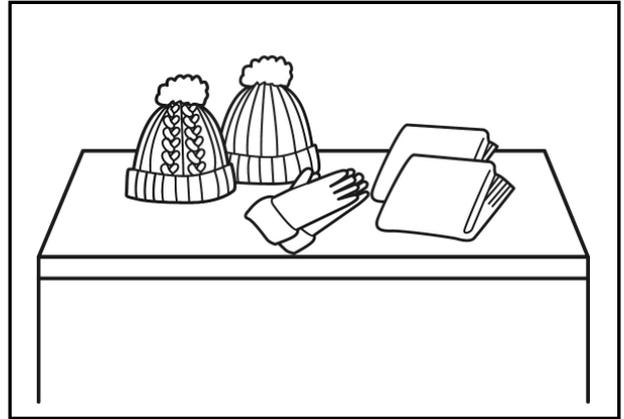
[問 4]

次のアおよびイの陳列方法の名称として、どちらにも当てはまるものを1～4より1つ選びなさい。

ア



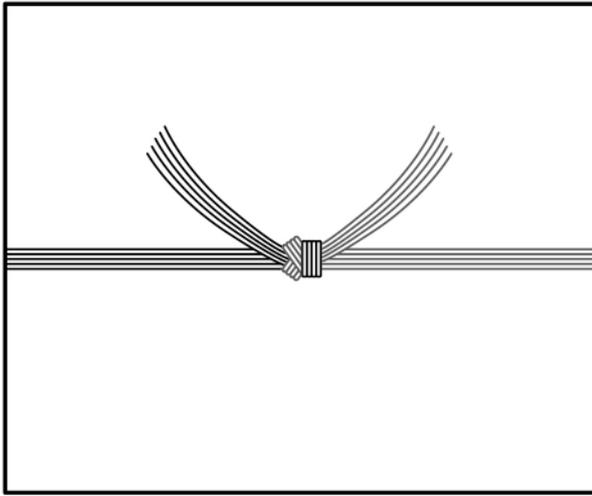
イ



1. 関連陳列
2. エンド陳列
3. ワゴン陳列
4. 量感陳列

[問 5]

次の水引の結び方に関する説明で、最もあてはまるものを1~4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色や本数は問わず結び方について答えなさい。)

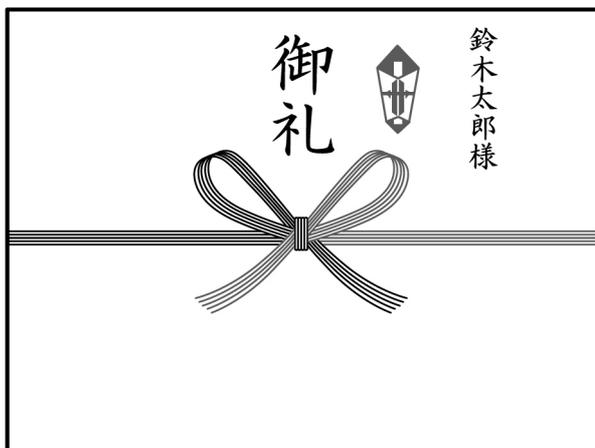


【選択肢】

1. これは結び切りという結び方で、品物を確実に結び止める意味が込められています。よって、慶事全般に使うことが可能です。
2. この水引の先を輪にしたものを「あわび結び」といい、結婚等の慶事に使われることが多いです。
3. 水引の片側を引くとほどけてしましますが、何度でも繰り返すことができることからほとんどの慶事に使われます。
4. 結婚記念日を除く結婚のお祝いの他、病気見舞いやそのお返しにも用いられます。

[問 6]

次の掛け紙には誤りがあります。正しく指摘した文章を次の 1～4 より 1 つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

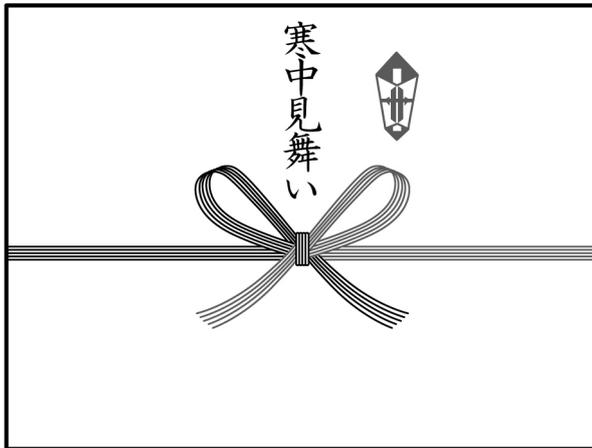


【選択肢】

1. 奇数は吉の数として良いといわれているので、表書きは二文字や四文字を避けて「御還暦御祝」等の三文字や五文字で書きます。
2. かつては品物に「目録」を付けていましたが、今では表書きで贈答目的を表すので「御礼」等の曖昧な表記は避けて、具体的に書くのが良いです。
3. 贈り先への宛名は、上段右ではなく上段左に小さく書き入れます。
4. 上段の表書きと宛名は、同じ文字の大きさと書きます。

[問 7]

進物の贈答に関する相談を受けて次のイラストの掛け紙をおすすめする際、販売員の説明として最もあてはまるものを選択肢 1～4 より 1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

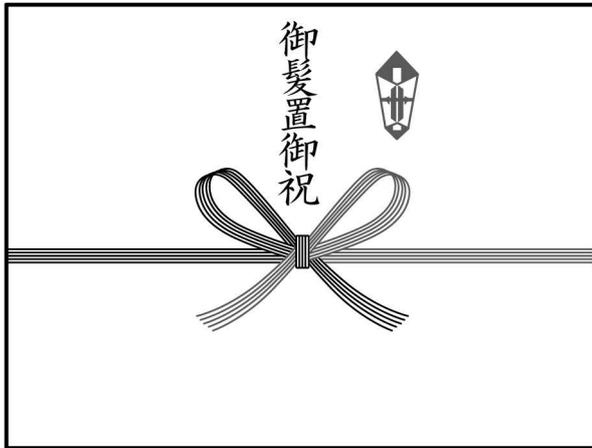


【選択肢】

1. 「昨年お歳暮を贈っていなかった等、1 年以上ご無沙汰している場合はこちらの掛け紙を使うのが一般的です。」
2. 「先様が喪中と聞いたのでお歳暮の贈答は避け年明けに改めて贈ります。」
3. 「お客様のご実家が忌中とのことなので、お歳暮ではなく忌明け後に遅れてしまった理由を添えて贈ると良いです。」
4. 「年始回りの際、松の内まではこちらの掛け紙を使ってご挨拶に伺います。」

[問 8]

下記の掛け紙に関する販売員の説明として、最も相応しくないものを1～4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

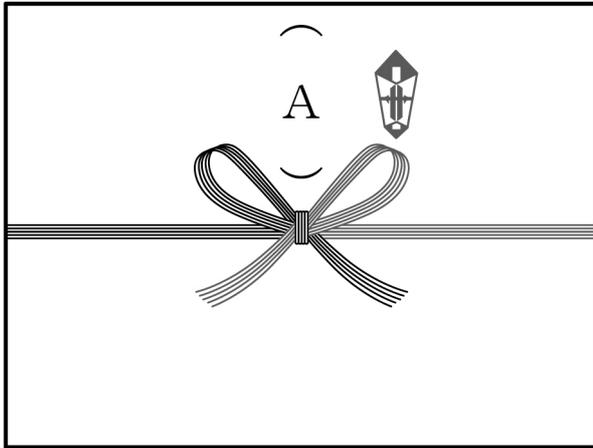


【選択肢】

1. お祝いの品を贈る時期は、11月上旬から当日までに贈るのが一般的です。
2. こちらの進物の体裁は、通常3歳の女儿のお祝いで使われます。
3. かつては数え年でお祝いしていましたが、最近では満年齢で行う場合も多いようです。
4. 11月15日に氏神様に参拝し、子どもの成長を祝って将来の幸せを祈る行事です。

[問9]

お客様から「孫が生まれてもうすぐ100日目を迎えるので娘の家でお祝いをする事になった。何かお祝いの品を贈りたいが、掛け紙はどのようにしたらいいか。」と相談を受けました。次の掛け紙の空欄Aに入る表書きのうち最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)



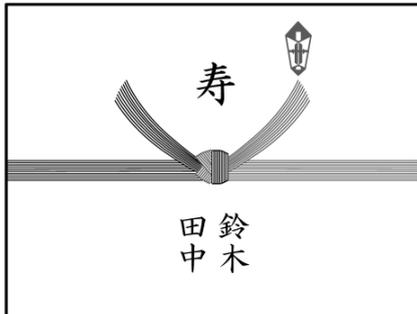
【選択肢】

1. 祝 御宮参
2. 御初膳御祝
3. 孫祝い
4. 御帯祝

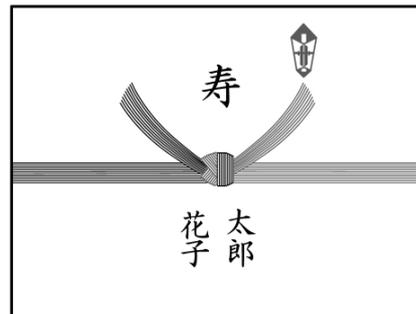
[問 10]

お客様から「結婚することになったのだが、今後どんな準備が必要なのか教えて欲しい。」と相談を受けました。新郎新婦側で必要な贈答品に関する掛け紙として、不適切なものを1~4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白、新郎は鈴木太郎・新婦は田中花子とする。)

1.



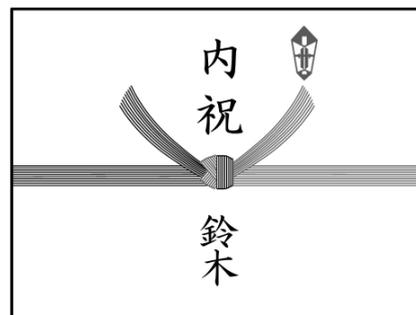
2.



3.

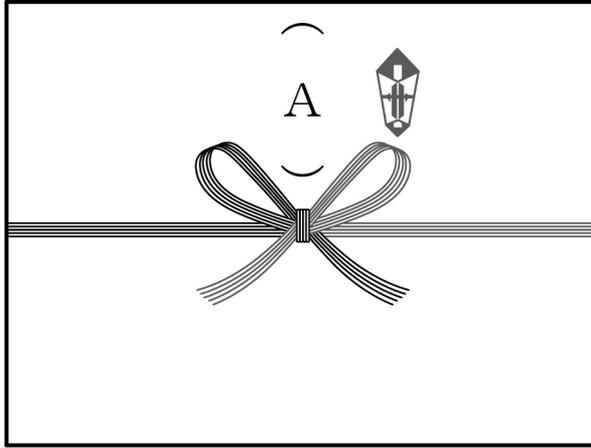


4.



〔問 11〕

お客様から「今度、両親が結婚 30 年目を迎えるので、お祝いを贈りたい。」と、相談を受けました。次の掛け紙の空欄 A に入る表書きのうち最も適切なものを 1～4 より 1 つ選びなさい。（ただし、水引の色は紅白とする。）



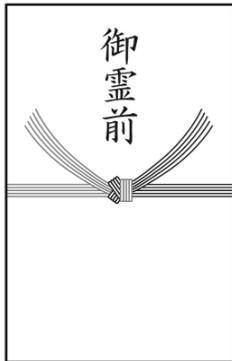
【選択肢】

1. 錫婚式御祝
2. 磁器婚式御祝
3. 真珠婚式御祝
4. 水晶婚式御祝

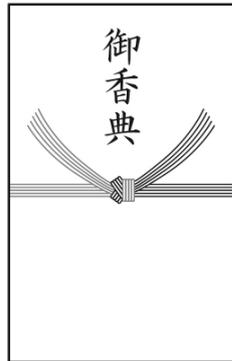
[問 12]

お客様から「仏式の葬儀に参列することになったので、金封はどのような体裁にしたらいいか。」と質問されました。その際に使える表書きは複数ありますが、ア～エのうち適切なものは○、誤っているものは×とする場合、次のうち正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は黒白とする。)

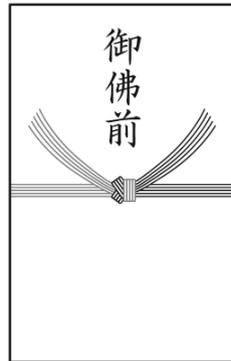
ア.



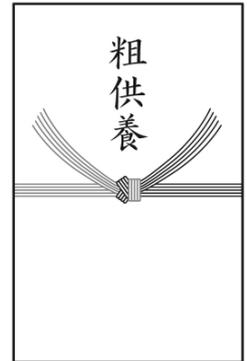
イ.



ウ.



エ.

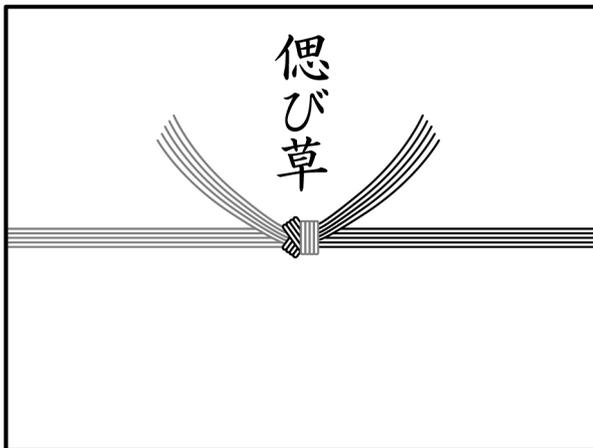


【選択肢】

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

お客様から弔事の進物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、最も相応しくないものを1～4より1つ選びなさい。（ただし、水引の色は黒白とする。）



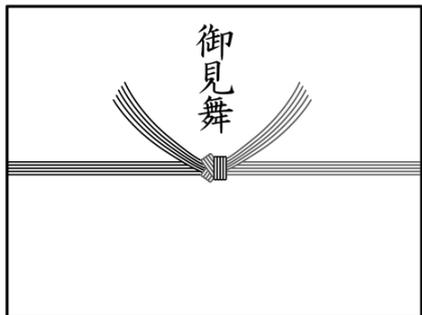
【選択肢】

1. 「葬場祭の参列者へ、会葬のお礼としてどんな品をお渡ししようかと悩んでいます。」
2. 「霊祭に参列された方へお渡しする品を探しています。」
3. 「五十日祭が済んだので、それをお知らせする挨拶状と共に贈る品物を探しにきました。」
4. 「十日祭に行くので何かお供えを持参しようと思っています。」

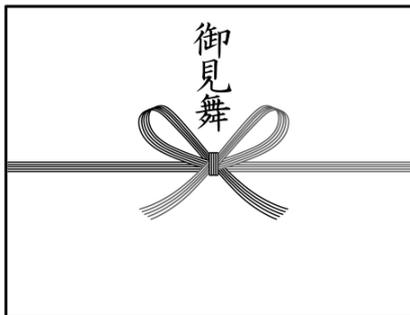
[問 14]

お客様から「友人が入院しているのでお見舞いを持参しようと思っているのですがどのような掛け紙を掛けたらいいですか。」と質問を受けました。次の掛け紙のうちで、最も適切なものを 1~4 より 1 つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

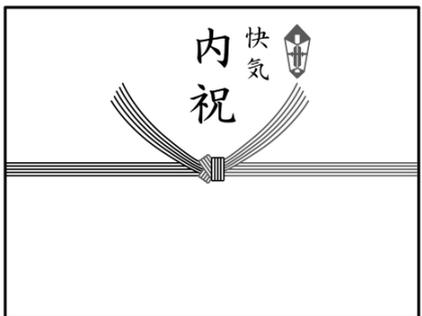
1.



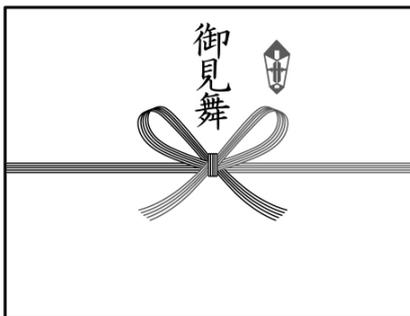
2.



3.



4.



[問 15]

あなたは、ある売場の販売員です。お客様が店内にある商品を歩きながら眺めており、特定の商品に興味を持っていない様子に対して販売員の応対として最も相応しいものを選択肢1～4より1つ選びなさい。



【選択肢】

1. お客様が眺めている商品に対して一つひとつ丁寧に説明する。
2. お客様が商品を手にするまで、お客様の所作を見逃さないようにじっと観察する。
3. お客様がリラックスして商品をご覧になれるよう、お客様の視界から外れた場所で待つ。
4. 「お仕事帰りでいらっしゃいますか。」などの、会話を交わすきっかけとなる言葉を投げ掛ける。

[問 16]

あなたは、ある売場の販売員です。商品のタオルに触れたり手に取ったりなど興味を持たれているお客様に対して、最も相応しいアプローチトークを選択肢1～4より1つ選びなさい。

【選択肢】

1. 「こちらは、大変手触りの良い天然素材のタオルでございます。」
2. 「最近、天候が不安定な日が続いていますね。」
3. 「店内の商品に関してご不明な点がございましたら、お声掛けください。」
4. 「こちらは、当店で一番人気の商品でございます。」

[問 17]

次の会話は、進物を探しに来たお客様と販売員のやり取りです。この場面において販売員として相応しくない対応が見られます。それを指摘した説明として最もあてはまるものを次の1~4より1つ選びなさい。

お客様：「会社の後輩に結婚祝いを贈ろうと思って。」

販売員：「それは大変喜ばしいことですね。何かお考えのものはありますか。」

お客様：「特に何も考えてなくて・・・店員さんと色々と相談して決めようと思ってきました。」

販売員：「かしこまりました。では、こちらの洋菓子の詰合せはいかがでしょう。」

【選択肢】

1. 単一商品の紹介にとどまっており、お客様の選択肢を狭めてしまっている。
2. お客様からニーズを全く聞かないまま、販売員の勝手な思い込みで商品を紹介している。
3. 最初にお客様に予算を確認していないのでおすすめ商品が的外れである。
4. 販売員が一方的に話しているのでお客様の思いを聞き出せていない。

[問 18]

次の会話は、進物を探しに来たお客様と販売員のやり取りです。商品提案において、空欄Aに入る会話として最もあてはまるものを次の1~4より1つ選びなさい。

販売員：「では、こちらのスカーフはいかがでしょう。」

お客様：「そうですね・・・。なんだかお手入れが面倒そうだけど大丈夫かしら。」

販売員：「(            A            )」

【選択肢】

1. 「それでは、こちらの晴雨兼用傘はいかがですか。」
2. 「先様が丁寧に扱ってもらえれば問題ないので、大丈夫です。」
3. 「ご自宅でもお洗濯が可能な素材ですので、お取扱いがしやすい素材です。」
4. 「年間を通してスカーフはご活用いただける品なので、是非おすすめですよ。」

[問 19]

次のイラストは、販売員がお客様の興味を持たれた商品を見せながら接客している場面です。この中で販売員として相応しくない所作が見られます。その改善点の説明として最もあてはまるものを次の1～4より1つ選びなさい。



【選択肢】

1. お客様が商品を比較しやすいように、少なくとも4点以上提示する。
2. 商品ケースに入っている商品は取り出さずに、そのままケースの上からご覧いただく。
3. お客様が商品をご覧になりやすいように、目線の高さに合わせて商品を提示する。
4. 商品は、両手で大切に扱うことを心掛ける。

[問 20]

次の会話は、香典のお返しの進物を探しにきたお客様と販売員のやり取りです。この中で、販売員がお見送りをする際に相応しくない対応が見られます。それを指摘した説明として最もあてはまるものを次の1～4より1つ選びなさい。

販売員： 「〇日の午前中でお届けの手配をさせていただきました。」

お客様： 「では、よろしく願いいたします。」

販売員： 「かしこまりました。本日はありがとうございました、  
またどうぞお越しく下さいませ。」

【選択肢】

1. 配送の際は、時間指定にして確実な日時を伝える。
2. お客様の気持ちを察して、お見送りの言葉は控えてお辞儀のみで感謝の気持ちを込める。
3. 弔事の進物の場合は、「またどうぞ・・・」等の繰り返しを意味する言葉は避ける。
4. 次の来店に繋げるためにも、必ず新商品やイベントなどのご案内を添える。

—— 実技試験は以上です ——