

第2回 接客販売技能検定 メンズファッション販売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

[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「ここに書けばいいんだね。」

販売スタッフ「はい、こちらにお願いいたします。」

お客様「これでいいかな。」

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 |

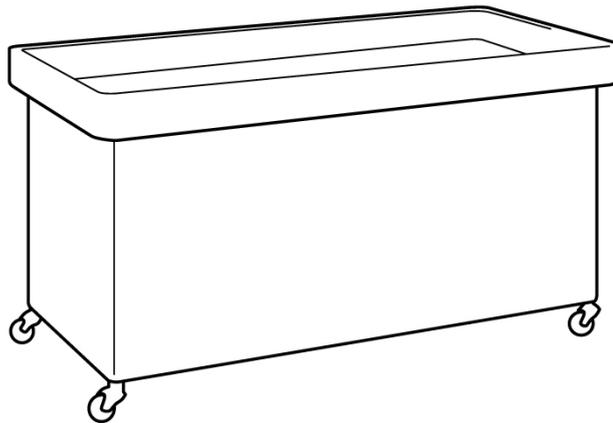
[問3]

ギフト商品のパンフレット（以下、DM）をお客様に送るように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]

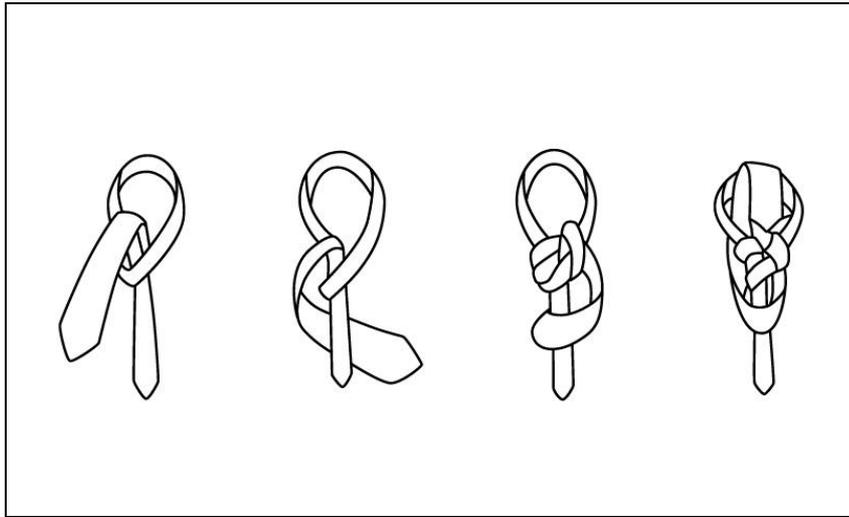
次のイラストの什器の説明として、あてはまらないものを選択肢1~4より1つ選びなさい。



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]

次のネクタイの結び方に関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。



1. 「大剣を二重に巻くので結び目にボリュームが出ます。ロングカラーのシャツによく合います。」
2. 「幅の広い結び目が特徴です。襟の開きが大きなデザインのシャツに似合います。」
3. 「ベーシック・ノットといい、ボウタイにおける最も基本的な結び方です。」
4. 「結び目が大きくならないのでネクタイの形を選びません。襟の開きが狭いシャツに向いています。」

[問 6]

次の皮革製品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. 「合成皮革は表面がコーティングされており水を通しません。雨の日にご使用いただいても安心ですよ。」
2. 「銀面の裏面を起毛させたものがスエードです。摩擦で毛羽が脱落することがあります。」
3. 「水に濡れてしまった本革は、ドライヤーで素早く乾かすと元の風合いを保つことができます。」
4. 「エナメルは銀面に合成樹脂を厚く塗っており、皮革の中でもお手入れが簡単です。」

[問 7]

次の染色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. 「染色されたものの色の耐久度のことを、染色堅牢度といいます。」
2. 「染料や顔料を使って生地には模様を付けることを捺染といいます。」
3. 「白く染めた糸で模様を作ることを絞り染めといいます。」
4. 「織物やニットにした状態で染めることを浸染といいます。」

[問 8]

次の表示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。

表地	ウール	100%
裏地	胴裏	キュプラ
	袖裏	ポリエステル
株式会社 ○○○○○○		
03-XXXXX-XXXXX		

1. 「ウールにキュプラとポリエステルを混紡した生地を使用しています。」
2. 「こちらの表示は取扱い絵表示と呼ばれるものです。クリーニング時に参考にしてください。」
3. 「不当景品類および不当表示防止法により、こちらの表示が義務付けられています。」
4. 「表地は混用率を表示しなければなりません、裏地は表示がなくても良いとされています。」

[問 9]

次の取扱い絵表示を見たお客様の質問に対する販売員の説明として、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

取扱い絵表示



お客様の質問：「家で洗濯するときにはどのようにしたら良いですか？」

1. 「液温は 40℃を限度とし、非常に弱い洗濯をしてください。」
2. 「漂白は酸素系漂白剤のみご使用いただけます。」
3. 「干すときは、日陰で吊り干しにしてください。」
4. 「アイロン温度は 150℃が限度でございます。」

[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：「股上はどのように測るのですか？」

1. 「お客様がお召しのスラックスの総丈から股下丈を差し引きます。」
2. 「尻部の最も張っているところを一回りさせて測ります。」
3. 「総丈の半分を基本に、お客様のお好みやバランスを考慮して調整します。」
4. 「内股中央部の付け根から踵までを測ります。」

[問 11]

次のサイズ表示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。

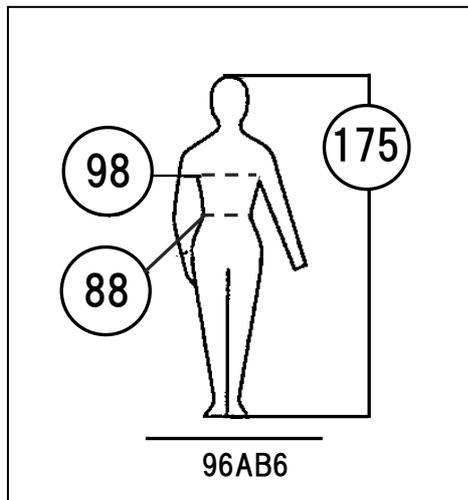
サイズ	
胸囲	92
胴囲	76
身長	170
<hr/>	
92Y5	

1. 「こちらのサイズの表示方法は範囲表示といいます。」
2. 「Yは体型を表しており、やや痩せ型の方にフィットするサイズです。」
3. 「身長 170cm 以下の方でしたらどのような体型の方でもお召しいただけます。」
4. 「こちらの表示は、ニットなどフィット性を必要としない商品に用いられます。」

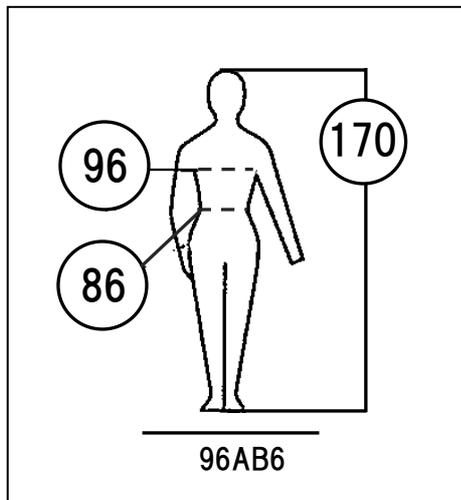
[問 12]

次の表示のうち、「96AB6」サイズの表示として適切なものを1~4より1つ選びなさい。

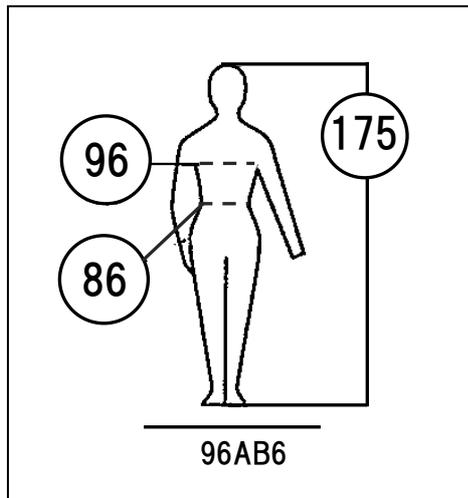
1



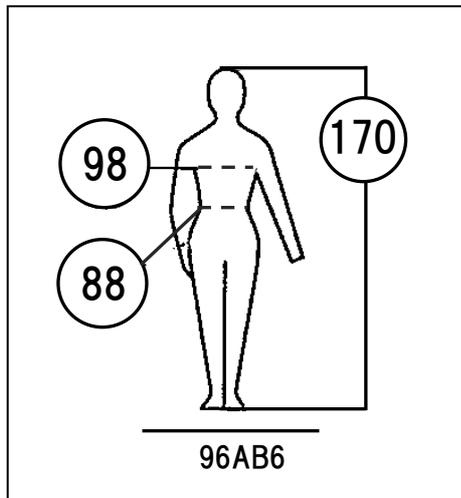
2



3



4



[問 13]

次の会話は、スラックスを試着しているお客様に対し、販売員がフィッティングを行っている様子です。()にあてはまる最もふさわしい言葉を1~4より1つ選びなさい。

お客様：「このサイズで合っていますか？」

販売員：「確認させていただきます。ウエストの位置はこちらでよろしいでしょうか？」

お客様：「はい。」

販売員：「ウエストには適度なゆとりがありますし、ポケットも開いておりません。ヒップやお腹周りにもシワは出ておりません。」

お客様：「そうですか。」

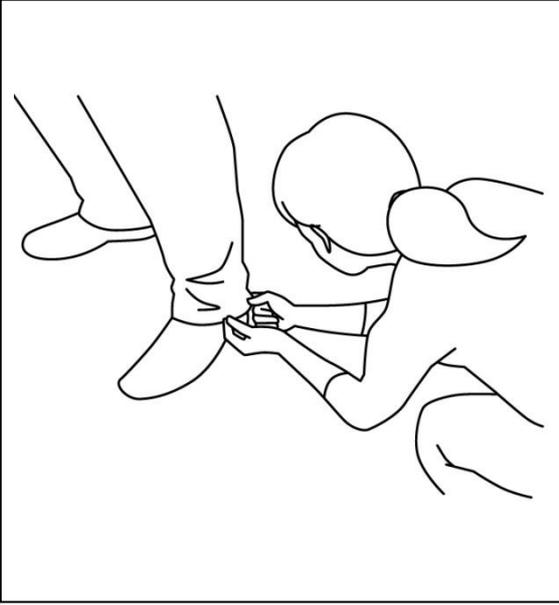
販売員：「()」

1. 「もうひとつ大きなサイズをお勧めいたします。」
2. 「私としてはこちらでもよろしいかと思うのですが、お客様はどう思われますか？」
3. 「あとはお客様自身でお確かめください。」
4. 「お客様にはこちらのサイズをお勧めいたします。」

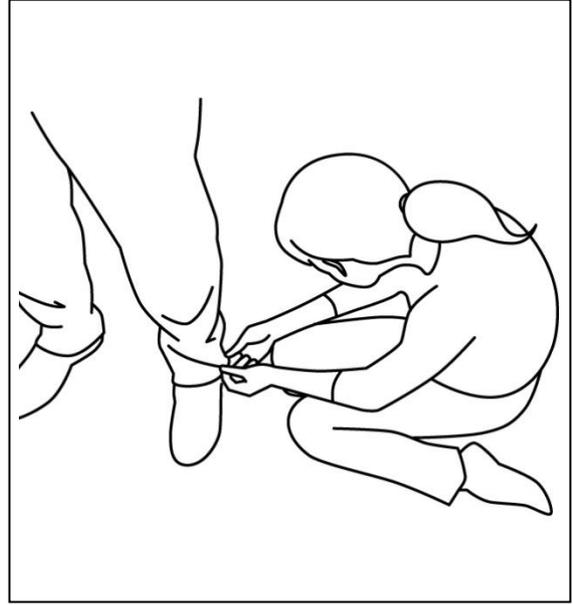
[問 14]

次のイラストのうち、ピン打ちの姿勢として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 肘をつく



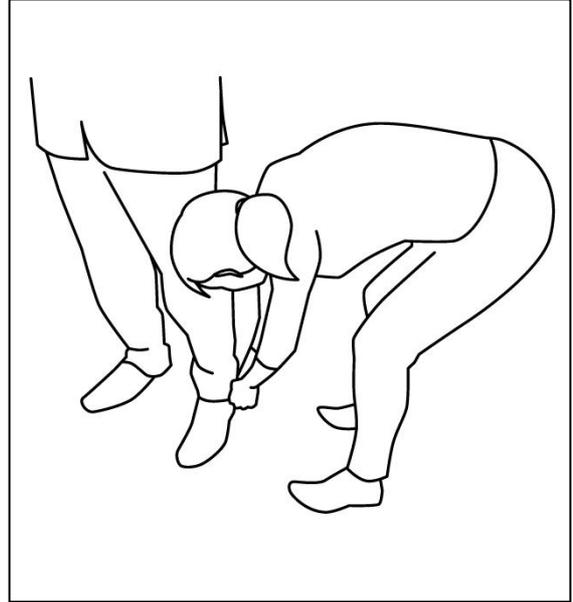
2. 座り込む



3. 片膝をつく



4. 膝を伸ばしてかがむ



[問 15]

あなたは紳士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ポロシャツのコーナーへ行き、色々と商品を広げて見ている。

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. お勧めのポロシャツをストックから1点持ってきて、積極的に説明する。
4. 「どのようなポロシャツをお探しですか」など、接客のきっかけになる言葉を掛ける。

[問 16]

あなたは紳士服売場の販売員です。ブルーのサマーセーターを手にとって、品質表示部分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. 「このセーターは綿90%にシルク10%が入っていて、とても肌触りがいいですよ。」
2. 「色違いで黒とベージュのご用意もございます。」
3. 「爽やかなブルーのセーターですね。」
4. 「やっと雨が上がってよかったですよね。」

[問 17]

次の会話は、紳士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の中より1つ選びなさい。

お客様：「来週取引先で大事なプレゼンがあるので、ネクタイを探しているんです。」

販売員：「お考えの色は決まっていますか。」

お客様：「先方は割と 까っちりとした会社なので、落ち着いて誠実な印象を与えるものがないかなと
思っています。」

販売員：「そうですね、プレゼンの場でしたら華やかなものもいいですよ。こちらのピンクのネクタイはいかがでしょう。お似合いですよ。」

お客様：「・・・」

【選択肢】

1. 初めにご予算を聞いていない。
2. 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。
3. コーディネート商品を準備していない。
4. お手持ちのネクタイの色を聞いていない。

[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。黒はございません。」
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。あいにく黒は切らしておりますが、ブラウンならございます。」
4. 「申し訳ございません。黒はないのですが、こちらのブラウンの方が洒落ていますよ。」

[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。

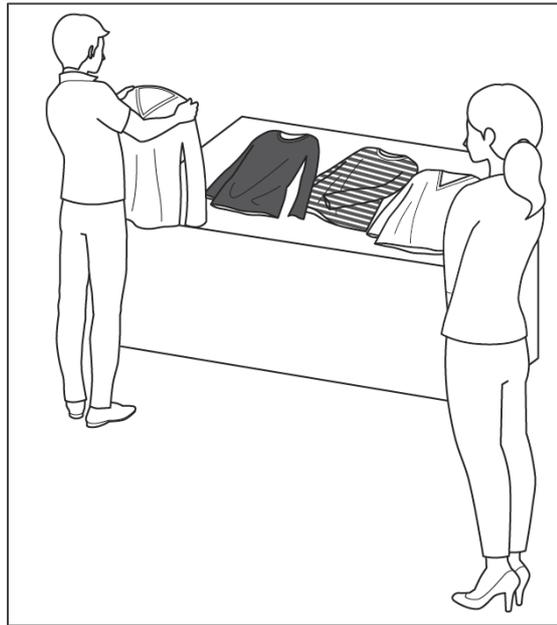
お客様：「確かによい品だけど、値段が高すぎるなあ・・・。」

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た商品に絞って、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 ——