

# 第3回 接客販売技能検定 2級メンズファッション販売 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. 「材料にカシミアを使用していないのにカシミア 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]

次のア～ウの説明に最もあてはまるスーツの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



- ア. 「非構築的なジャケット」という意味で、芯地、裏地、肩パッドなどを極力少なくする、もしくは省略したスーツの総称。軽さや着心地の良さがその特徴といえる。
- イ. 「ブラック・タイ」とも呼ばれ、シングル・ブレスト、挿絹の付いたショールカラーのジャケット、側章付きのズボンが典型とされる。
- ウ. ジャケット、スラックス、ベストを共生地などで揃えたスーツのこと。紳士スーツの原点ともいわれる。

【選択肢】

1. ディレクターズ・スーツ      2. スリーピース・スーツ      3. ダーク・スーツ  
 4. テーラード・スーツ      5. タキシード      6. アンコンストラクテッド・スーツ

[問 9]

次のア～ウのコートの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>身体に巻き付けた布地をベルトで巻いて着用するコートのこと。長くてゆったりとしたシルエットが特徴。</p>	<p>イギリス陸軍の塹壕（ざんごう）戦用に開発されたコート。ダブルブレスト、エポーレット、ガン・パッチなど複雑なディテールが特徴。</p>	<p>イギリス人伯爵の名前が付いたコート。全体にスリムなシルエットで、最もドレスリーなコートとされる。</p>

【選択肢】

1. ステンカラーコート      2. トレンチコート      3. ガウンコート  
 4. ダッフルコート      5. モッズコート      6. チェスターフィールドコート

[問 10]

次のア～ウの説明に最もあてはまるネクタイの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 大剣の幅がおよそ4cm～6cm程度のネクタイのこと。パーティーシーンやカジュアルシーンに適している。

イ. 幅が広く、スカーフ状になったネクタイのこと。本来はフォーマルシーンで用いられる。

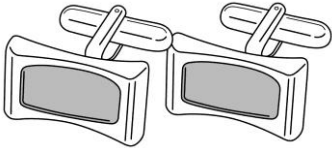
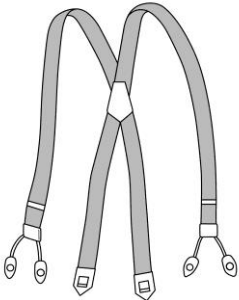
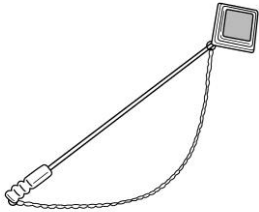
ウ. 幅がおよそ7cm～9cm程度のネクタイのこと。最も基本的な形とされる。

【選択肢】

- |             |             |           |
|-------------|-------------|-----------|
| 1. レギュラー・タイ | 2. アスコット・タイ | 3. ニット・タイ |
| 4. ナロー・タイ   | 5. ループ・タイ   | 6. ワイド・タイ |

[問 11]

次のア～ウのアイテムの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

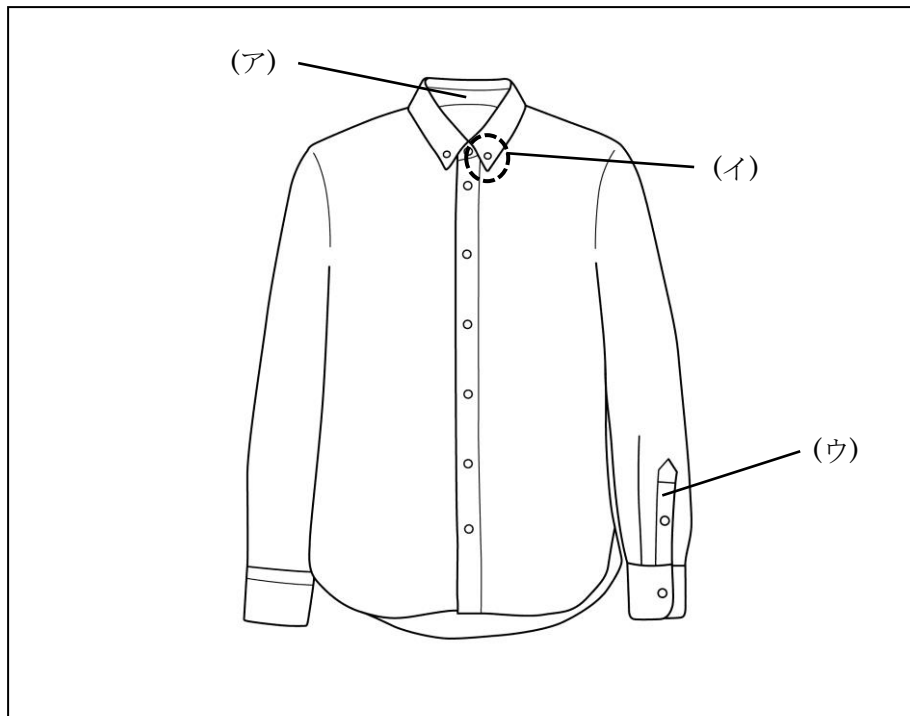
ア	イ	ウ
		
<p>シャツの袖口を留めるための飾りボタンのこと。金属や宝石類が多く用いられる。</p>	<p>肩から吊り下げてスラックスを固定するベルトのこと。</p>	<p>ジャケットの下襟部分に飾るピンのこと。様々なモチーフがある。</p>

【選択肢】

- |           |            |            |
|-----------|------------|------------|
| 1. タイピン   | 2. ポケットチーフ | 3. カフ・リンクス |
| 4. カマーバンド | 5. サスペンダー  | 6. ラペルピン   |

[問 12]

次のア～ウが示す各部の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- |        |               |           |
|--------|---------------|-----------|
| 1. 剣ボロ | 2. カラー・ボタン    | 3. バレル・カフ |
| 4. 襟台  | 5. ガントレット・ボタン | 6. 前立て    |

[問 13]

次のディテールの名称に最もあてはまる説明文を、1～3の中から1つ選びなさい。

ディテールの名称：フライ・フロント

【選択肢】

1. バイアス布などを用いて生地を整え飾ること。縁取りをする仕上げ飾りのことをいう。
2. 上着やジャケットの前身頃に入れられる、カッティングの形状を指す。
3. 表からボタンやボタン穴が見えないように、上前の打ち合わせ部分を二重にしたもののこと。

[問 14]

次の説明に最もあてはまるディテールの名称を、1～4の中から1つ選びなさい。

襟先に付けられた垂れ飾りのこと。本来は襟を起し喉元で留めるために付けられていたが、現在では装飾のために用いられている。ノーフォークジャケットなど、カントリー調のジャケットに多く見られる。

【選択肢】

1. 側章                      2. ストームフラップ                      3. エルボーパッチ                      4. スロートタブ

[問 15]

次のア～ウが示す柄の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 「犬の牙」という意味で、犬の牙に似た形状の柄が格子状に並んだ柄のこと。  
イ. 鳥の目のように、丸い斑点の中に小さな点を入れた模様のこと。  
ウ. 杉綾模様のことで、英語では「ニシンの骨」という意味を持つ。

【選択肢】

1. グレンチェック                      2. ウィンドウペーン                      3. バーズアイ  
4. シェパードチェック                      5. ハウンドトゥース                      6. ヘリンボーン

[問 16]

次の絹に関するア～ウの説明が、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. 染色性に優れており、鮮やかな色に染めることができる。  
イ. 衣服などの製品にする場合、生糸からセリシンを除去し、フィブロインのみを使用する。  
ウ. 天然繊維の中で最も強度があり、「シャリ感」といわれる独特の風合いを持つ。



[問 17]

次の文章のうち、ウールの特徴を説明しているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 中空糸というストロー状の繊維を持っているため、保温性に優れている。
2. 弾力性があるため身体によく馴染み、シワになりにくいという特徴がある。
3. 虫害を受けにくい繊維であるが、日光により変色しやすいというデメリットがある。

[問 18]

次の糸に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。  
(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

糸は元となる繊維の長さによって分類することができます。短い繊維を束ねて撚り合わせたものを（ア）糸、長い繊維を撚り合わせたものを（イ）糸とといいます。（ア）には綿や毛、麻などが使用され、（イ）には絹、レーヨン、（ウ）などが用いられます。

【選択肢】

- |         |        |           |
|---------|--------|-----------|
| 1. デニール | 2. ゴム  | 3. フィラメント |
| 4. ナイロン | 5. スパン | 6. テックス   |

[問 19]

次のア～ウの織物の説明として最もあてはまる文章を、1～4の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. フランネル  
イ. ギャバジン  
ウ. サテン

【選択肢】

1. 平織または綾織で織り上げた後、フェルト化させ、毛羽を押さえた織物。軽くて柔らかい点の特徴とされる。
2. 織目が緻密な綾織物で、よこ糸に比べて糸の密度が高く、急角度の綾目をなしている。裏面より表面の方が綾目がはっきりと浮き出て見える。
3. たて糸に20番手以上の糸、よこ糸に漂白していない未晒糸（みさらしいと）などを使い、綾織にした綿織物。厚手で丈夫な点の特徴。
4. 朱子織に織った織物の総称。絹やポリエステル、ナイロンなどを原料としており、光沢のある滑らかな手触りが特徴。

[問 20]

次の染色に関する説明のうち、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 染色方法のうち、染料を使用して染めることを浸染（しんせん）、顔料を使用する方法を捺染（なせん）という。
2. 染料は糸や生地に染み込み、生地の色と混ざり合って発色する。冷水に浸すと色が落ちやすい。
3. 顔料は「プリント」とも呼ばれ、発色が良く、生地の裏面に同じ柄が出ないなどの特徴がある。

[問 21]

次のア～ウの繊維名と指定用語の組み合わせが、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

	繊維名	指定用語
ア	麻（亜麻）	麻、亜麻、リネン
イ	らくだ	毛、らくだ、CAMEL
ウ	ナイロン繊維	合成繊維、ナイロン、Nylon

[問 22]

次の品質表示に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

組成表示や取扱い絵表示などの表示をする場合、その表示を行った者の「（ア）または名称」、「住所または（イ）」を付記する必要があります。これらは「（ウ）」によって表示が義務付けられています。

【選択肢】

1. 代表者
2. 景品表示法
3. 電話番号
4. 国籍
5. 消費者基本法
6. 氏名
7. 家庭用品品質表示法
8. メールアドレス

[問 23]

次のクリーニングに関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を1～8の中からそれぞれ選びなさい。

ドライクリーニングとは、溶剤を使って（ア）性の汚れを落とす洗濯方法で、最大の特徴は衣服の形状を変化（イ）ことです。しかしながら、（ウ）性の汚れを落とすことには向いていないという性質もあります。

【選択肢】

- |         |        |       |          |
|---------|--------|-------|----------|
| 1. 水    | 2. 油   | 3. 不溶 | 4. 塩素    |
| 5. させない | 6. させる | 7. 漂白 | 8. アルコール |

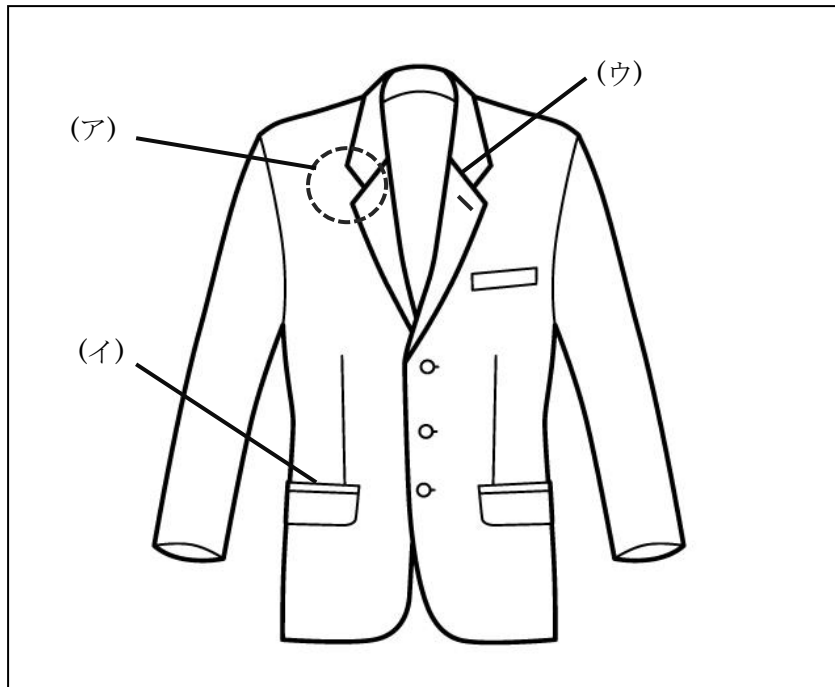
[問 24]

次の衣服の保管方法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. クリーニングから戻った衣類は、ビニールを外して保管するとよい。
2. 防虫剤は一種類だけを使用し、衣類の下に置くとよい。
3. スーツは厚みのあるハンガーに吊るし、ゆとりを持って掛けるのがよい。

[問 25]

次のア～ウが示す各部の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- |        |           |         |
|--------|-----------|---------|
| 1. ラペル | 2. ゴージライン | 3. 胸ダーツ |
| 4. 襟刻み | 5. 細腹     | 6. 玉縁   |

[問 26]

次のア～ウの既製服について説明した文章が、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. 既製服とは「着るように準備された」という意味で、衣料事業者が商品化した製品全般を指す。
- イ. オーダーメイドは既製服の対義語にあたり、生地や寸法を顧客に合わせて作る製法をいう。
- ウ. 既製服はターゲットの幅が広いため、スーツの製法の中で1着あたりのコストが最もかかるとされている。

[問 27]

次のスラックスの検品ポイントについて、( ) にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4の中から1つ選びなさい。

**スラックスの検品ポイント**

- ・ウエストベルトの幅は均一に仕上がっているか。
- ・タックの位置は ( ア ) か。
- ・脇ポケット口に ( イ ) がしてあるか。
- ・ポケットの袋がつれていたりパンクしていたりしないか。
- ・ ( ウ ) がきれいに通っているか。
- ・ ( エ ) に縫い曲がりがないか。

**【選択肢】**

- |           |         |        |         |
|-----------|---------|--------|---------|
| 1. アー左右対称 | イーぐし縫い  | ウー折り目線 | エーまつり縫い |
| 2. アー正面寄り | イー裁ち目処理 | ウー地の目  | エーまつり縫い |
| 3. アー正面寄り | イーぐし縫い  | ウー地の目  | エー脇縫目   |
| 4. アー左右対称 | イー裁ち目処理 | ウー折り目線 | エー脇縫目   |

[問 28]

次の色 (カラー) に関する説明のうち、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 色相とは色味や色合いのことをいい、有彩色はすべて色相を持っている。
2. 明度とは色の明るさの度合いのことで、白に近づくほど明度は高くなる。
3. 彩度とは色の鮮やかさを表し、有彩色・無彩色ともにこの要素を持つ。

[問 29]

次の採寸時のマナーに関するア～ウの説明が、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. 採寸時はお客様との距離が近づくため、香水や制汗剤を普段よりも多めに付けるとよい。
- イ. メジャーを通す前に、必ず「失礼いたします」など声をかける。
- ウ. 採寸時はお客様の斜め前や斜め後ろに立ち、圧迫感を与えないよう注意する。

[問 30]

次のア～ウのボディサイズの名称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. ショルダーポイントから肘を通り、手首のくるぶしまでを計測したサイズ

イ. バックネックポイントからメジャーを真下に下ろし、靴のかかと位置までを計測したサイズ

ウ. スラックスのベルトを締める位置でメジャーを一周させたサイズ

【選択肢】

- |       |        |         |
|-------|--------|---------|
| 1. 股上 | 2. 腰回り | 3. ウエスト |
| 4. 総丈 | 5. 股下  | 6. 袖丈   |

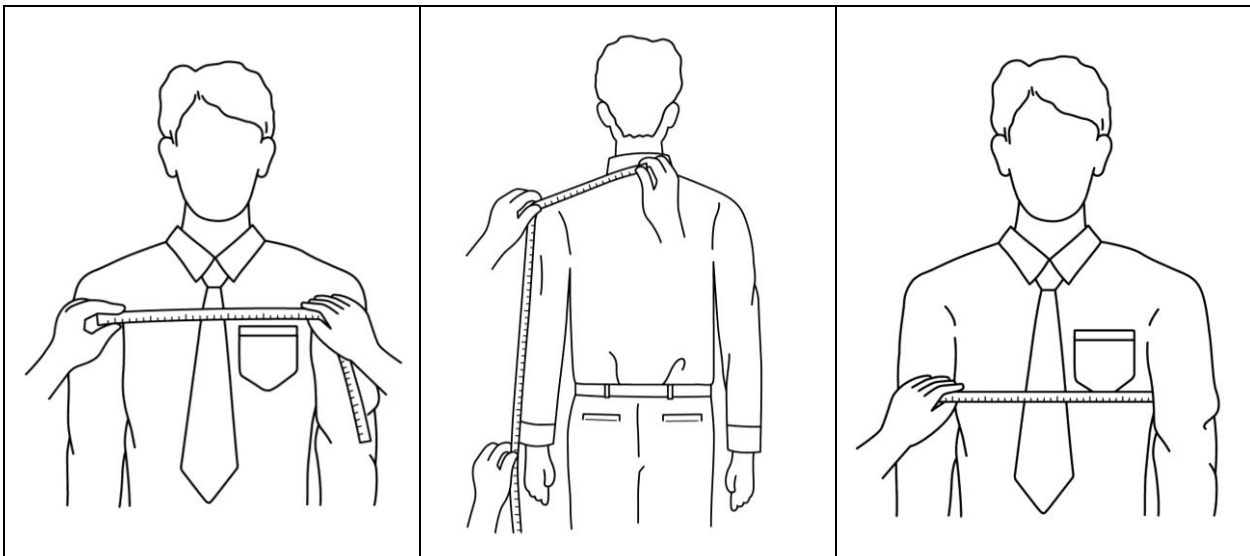
[問 31]

次のア～ウの採寸方法で測定できるボディサイズの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ



【選択肢】

- |        |         |        |
|--------|---------|--------|
| 1. 衿丈  | 2. 胸幅   | 3. 首回り |
| 4. ヒップ | 5. チェスト | 6. 肩幅  |

[問 32]

次の J I S サイズ表示に関する説明のうち、適切なものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 日本人男性用の既製衣料品は J I S によって分類されており、国内の多くのメーカーがこの分類によるサイズを採用している。
2. J I S サイズは国際標準化機構によって定められているものである。
3. J I S サイズは普遍的なものであり、改定・改正されることはない。

[問 33]

次の J I S サイズに関するア～ウの説明が、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. 紳士用スーツには、チェストと身長の適合範囲を示した「範囲表示」が用いられる。  
イ. 既製衣料品に表示されたサイズは、その衣料品の実寸を示している。  
ウ. 紳士用スーツにおいては、胸囲と胴囲は 2 c m、身長は 5 c m ごとに区分されている。

[問 34]

次のア～ウの採寸値のとき、最もあてはまるサイズ表示を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

(単位：c m)

	チェスト	ウエスト	身長
ア	9 2	7 6	1 7 0
イ	9 6	8 4	1 7 5
ウ	9 6	8 6	1 6 5

【選択肢】

1. 9 6 A 6
2. 9 2 A B 4
3. 9 6 Y A 5
4. 9 2 B 3
5. 9 6 E 4
6. 9 2 Y 5
7. 9 2 A 6
8. 9 6 A B 4

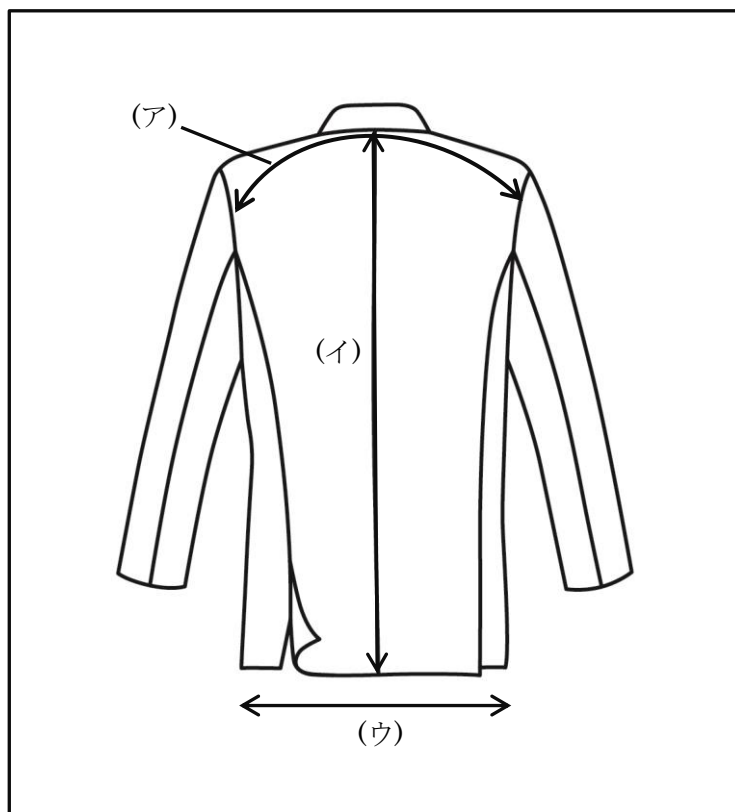
[問 35]

次のスラックスの採寸方法のうち、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. スラックスの地の目を確認し、地の目に沿ってメジャーを置く。
2. 採寸は、スラックスの生地をしっかりと伸ばし、ピンと張った状態にしてから行う。
3. スラックスを広げるために必要なスペースを確保し、平置き状態で採寸を行う。

[問 36]

次のア～ウが表すジャケットの採寸箇所を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- |       |         |        |       |
|-------|---------|--------|-------|
| 1. 衿丈 | 2. 肩幅   | 3. 上着丈 | 4. 背丈 |
| 5. 裾幅 | 6. ウエスト |        |       |



[問 37]

次のフィッティング時の注意点に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を1～8の中からそれぞれ選びなさい。

フィッティングを行う際、お客様には（ア）状態で立っていただきます。ジャケットなどのボタンは必ず（イ）で着心地を確認します。空腹時と満腹時や、立っているときと座っているときで必要なゆとりは変わります。また試着時と購入後の着用時では（ウ）の厚みが異なる場合があります。それぞれの状態を考慮してフィッティングを行う必要があります。

【選択肢】

- |         |         |        |            |
|---------|---------|--------|------------|
| 1. 外し   | 2. 緊張した | 3. 下げ  | 4. 掛け      |
| 5. 直立した | 6. 商品   | 7. 自然な | 8. アンダーウェア |

[問 38]

次の説明のうち、ジャケットのフィッティングポイントとしてはあてはまらないものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. ボタンを掛けた状態で、お腹周りにこぶし1つが入る程度のゆとりがあるか。
2. 手を前後左右に動かしても、つられたり引っ張られたりする部分がないか。
3. スラックスのベルトが隠れる程度の丈があるか。

[問 39]

次のア～ウの説明が、スラックスのフィッティングポイント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. 座った状態でポケットが開いていないか。
- イ. ヒップの下や太腿のあたりにもたつくようなシワが出ていないか。
- ウ. ボタンを掛けた状態で、ウエストに手のひらが2つ入る程度のゆとりがあるか。

[問 40]

次のピンの打ち方に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を1～8の中からそれぞれ選びなさい。

ピンを打つとき最も気を付けなくてはならないのは、( ア )にとって安全であること、手際がよく正確に打てていること、( イ )の状態がイメージできることです。また商品を傷つけないよう、ピンが曲がったり錆びたりしていないか、状態を確認しておくことも必要です。ピン打ちが終了したらピンの( ウ )を確認し、紛失や抜き忘れがないよう注意します。

【選択肢】

- |        |        |          |         |
|--------|--------|----------|---------|
| 1. 本数  | 2. 修理  | 3. 販売員   | 4. 仕上がり |
| 5. 打ち方 | 6. お客様 | 7. 修理担当者 | 8. 試着   |

[問 41]

次のジャケットのお直しに関する説明のうち、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. ジャケットは、袖丈と着丈以外の部分のお直しは極力避けた方が良い。
2. 着丈を詰める場合、全体のバランスを考慮しボタンやポケットの位置を調整する必要がある。
3. 袖丈詰めは、袖口のデザインに関わらず袖先で修理を行う。

[問 42]

次のア～ウのスラックスのお直しに関する説明が、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. スラックスの裾にピンを打つ場合、折り山線を跨いで打つと良い。
- イ. 裾上げを行う際、詰め寸法に関わらず縦方向にピンを打つと仕上がりが美しい。
- ウ. ウエストを後ろ中心と両脇の三か所で詰めることを、三方詰めという。

[問 43]

次のア～ウのお直しに関する説明が、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. 綿や麻素材のスラックスは生地が伸びにくく、モーニングカットを施すことができない。
- イ. スラックスについて、4cm程度のウエスト出しであればヒップサイズを変えることなく修理することができる。
- ウ. モーニングコートや略礼服などのフォーマルアイテムは、着用にあたっての様々な約束事が含まれるため袖丈出し、袖丈詰め以外のお直しは行わない方が良い。

[問 44]

次の体型による衣服の不具合の説明について、ア～ウに最もあてはまる現象を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

反身体型の人がスーツの上衣を着用すると（ア）、前裾が（イ）などの現象が現れる。また、いかり肩の方がスーツの上衣を着用すると（ウ）、つきじわが出るなどの現象が現れる。

**【選択肢】**

1. 後ろウエスト部分にしわが出る
2. 襟付け部（ネック）が浮く
3. 開く
4. 押む（重なりが深くなる）
5. たすきじわが出る
6. 前身頃に縦じわが出る

**【問 45、46 共通】**

お客様の体と商品が次のような状態の場合、試着時に起こる不具合として最も当てはまるものを、1～3の中からからそれぞれ選びなさい。

[問 45]

お客様の体に対して、スラックスの後ろの股ぐり寸法が不足している。

**【選択肢】**

1. スラックスのヒップラインが下がり、たるんだようなしわが出る。
2. スラックスのヒップの部分に、引っ張られたような横じわが出る。
3. 前のウエストの下にたるみじわが出る。

[問 46]

スラックスの渡り幅に対して、お客様のももが太い。

**【選択肢】**

1. お腹の高いところへ向かってつれたような斜めしわが出る。
2. ももの前後に縦じわが出る。
3. ももの前後に引っ張られたような横じわが出る。

[問 47]

次のア～ウについて、「この商品はどうして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が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、F S P（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）と言われています。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 ——