

第3回 接客販売技能検定 2級レディスファッション販売 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>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、ガン・パッチなど複雑なディテールが特徴。</p>	<p>襟のないコートの総称。シルエットやディテール、丈の長さは様々で、デザイン性に富んでいる。</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、最もドレスシーなコートとされる。</p>

【選択肢】

1. ピーコート

2. ステンカラーコート

3. ノーカラーコート

4. チェスターフィールドコート

5. フロックコート

6. トレンチコート

[問9]

次のア～ウのスカートの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ

		
<p>レースまたは薄く透ける六角形の細かな網目状の素材を使用したスカートのこと。</p>	<p>「マクシマム」の略で「最大、極大」の意味を持つ。ふくらはぎからくるぶし程の長さのスカートの総称。</p>	<p>ウエストと裾をギャザーやプリーツで絞り、風船のように真ん中を膨らませたスカートのこと。</p>

【選択肢】

- | | | |
|-------------|-------------|-----------------|
| 1. チュールスカート | 2. バルーンスカート | 3. マーメイドラインスカート |
| 4. マキシスカート | 5. ラッフルスカート | 6. プリーツスカート |

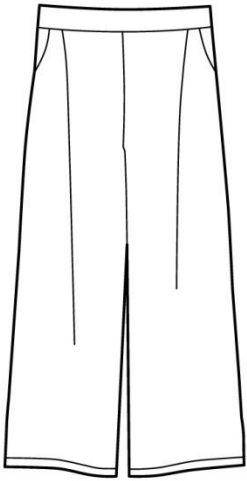
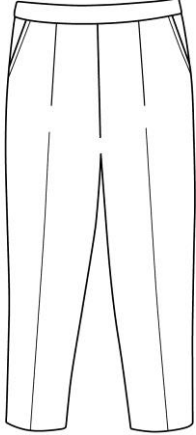
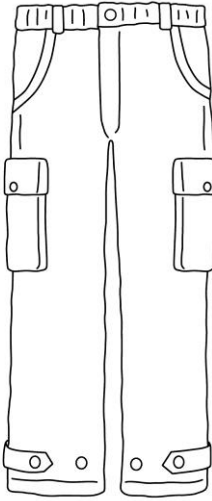
[問 10]

次のア～ウのパンツの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア

イ

ウ

		
<p>幅の広いパンツの総称。丈の長さや素材は様々。</p>	<p>「次第に細くなる」という意味を持ち、裾口に向かって細くなるシルエットのパンツのこと。</p>	<p>「貨物」という意味で、脚部の両脇に大きなアコーディオンポケットが張り付けられたパンツ。</p>

【選択肢】

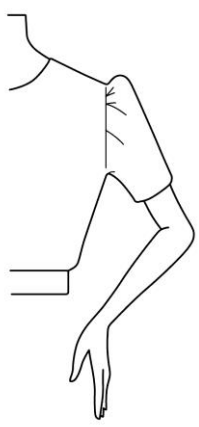
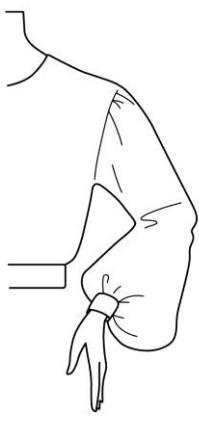
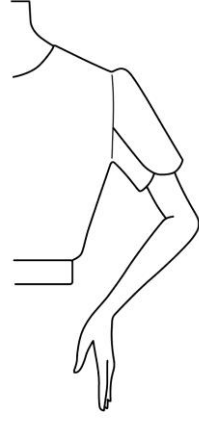
1. カーゴパンツ
4. チノパンツ

2. スキニーパンツ
5. ワイドパンツ

3. テーパードパンツ
6. クロップドパンツ

[問 11]

次のア～ウの袖の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>袖山にタックを入れた袖のこと。</p>	<p>「司教」の意味で、肘から下が膨らんだ袖のこと。</p>	<p>花びらのように生地を重ねた袖のこと。</p>

【選択肢】

- | | | |
|--------------|---------------|----------------|
| 1. ラグラン・スリーブ | 2. ビショップ・スリーブ | 3. ポインテッド・スリーブ |
| 4. タックド・スリーブ | 5. キモノ・スリーブ | 6. ペタル・スリーブ |

[問 12]

次のア～ウの説明に最もあてはまるポケットの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 「継ぎ布をあてる」という意味で、別布を用いて衣服の上に貼り付けたポケットのこと。

イ. 雨蓋の付いたポケットのこと。スーツやコートに多く用いられる。

ウ. 「縫い目」という意味で、スカートやパンツの脇の縫い目を利用して作られるポケットのこと。

【選択肢】

- | | | |
|-------------|-------------|--------------|
| 1. 玉縁ポケット | 2. 箱ポケット | 3. フラップ・ポケット |
| 4. シーム・ポケット | 5. パッチ・ポケット | 6. 飾りポケット |

[問 13]

次のア～ウのディテールの名称として適切な説明を、1～4の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. エポーレット
- イ. フライ・フロント
- ウ. カットアウト

【選択肢】

1. コートなどの上着の肩部分に付くタブ状の飾りのこと。「肩章」ともいう。
2. 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。
3. 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。
4. 「切り抜く」という意味で、衣服の一部を切り抜いてデザイン化したもののこと。

[問 14]

次のア～ウの説明に最もあてはまるディテールの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 上着などの肘部分に縫い付けた肘当てのこと。補強や装飾の目的で、革や布で作られる。
- イ. 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。
- ウ. 衣服などの「縁、へり」のこと。一般的にはスカートの裾の折り代やシャツの裾を指す。

【選択肢】

- | | | |
|--------|-------------|----------|
| 1. ベント | 2. ペプラム | 3. トリミング |
| 4. ボウ | 5. エルボー・パッチ | 6. ヘム |

[問 15]

次のア～ウのシルエットラインの名称として適切な説明を、1～4の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. ストレート・ライン
- イ. シェイプド・ライン
- ウ. Tライン

【選択肢】

1. 腰回りをゆったりとさせ、裾に向かって極端に細くしたシルエットのこと。
2. 「形つくられた」という意味で、身体の線にフィットさせたシルエットのこと。
3. 全体に直線的で、ストンと落ちるシルエットのこと。
4. 袖と身頃が直角に付いており、両腕を水平に上げるとアルファベットの「T」字のようになるシルエットのこと。

[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、アクリ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. 強度があり、耐熱性、耐光性に優れている。化学繊維の中で生産量が非常に多い。
- 2. 世界で最初に作られた合成繊維で、摩擦や水に強い。
- 3. 石油を原料とし、弾力性に富み柔らかく、羊毛に似た性質がある。

[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]

次の織物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。

たて糸とよこ糸を（ア）させて組織を形成するものを織物といい、糸を（イ）させることで形成するものを編物といいます。一般的に織物は、編物よりも縦横方向への伸縮性が（ウ）とされています。

【選択肢】

1. 低い 2. ループ 3. 結束 4. 高い
5. ロール 6. 交差

[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 |
| 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 |

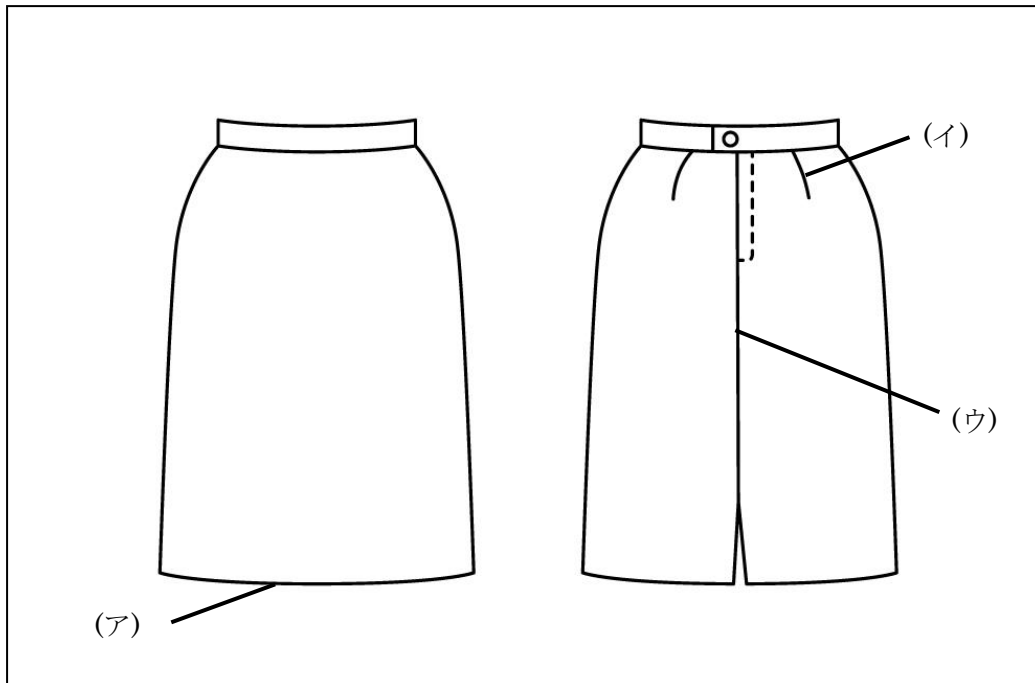
[問 24]

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. 衣服を畳んで収納する際、内側に薄紙を挟むと深いシワができにくくなる。

[問 25]

次のア～ウのスカート各部の名称として適切なものを、1～8の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | | |
|---------|--------|---------|--------|
| 1. 見返し | 2. 縫い代 | 3. 後ろ中心 | 4. 裾線 |
| 5. スリット | 6. 脇線 | 7. 折り山線 | 8. ダーツ |

[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ので、1着の衣料品を作る上で最もコストがかかるとされている。

[問 27]

次のスカート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。

スカートの検品ポイント

- ・ベルトの芯の硬さが適当で、ツレがないか。
- ・ダーツの位置は左右対称で、先端に (ア) がないか。
- ・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。
- ・ほつれやすい部分には (ウ) がされているか。
- ・ステッチの幅は均一で縫い目が (エ) している部分がないか。

【選択肢】

- | | | | |
|----------|---------|----------|--------|
| 1. アー穴 | イーボタン留め | ウー玉止め | エー退色 |
| 2. アーえくぼ | イー門止め | ウー玉止め | エースリップ |
| 3. アー穴 | イーボタン留め | ウー裁ち目かがり | エー退色 |
| 4. アーえくぼ | イー門止め | ウー裁ち目かがり | エースリップ |

[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横に立ち、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. ウエストとヒップの間で腰骨の張っている部分を水平に一回りさせたサイズ。
- イ. 左右の腕の付け根の間を、肩甲骨の最も高い部分を通して水平に計測したサイズ。
- ウ. バックネックポイントからウエストラインまでを計測したサイズ。

【選択肢】

- 1. ヒップ
- 2. バスト
- 3. 背幅
- 4. 背丈
- 5. 中ヒップ
- 6. 総丈

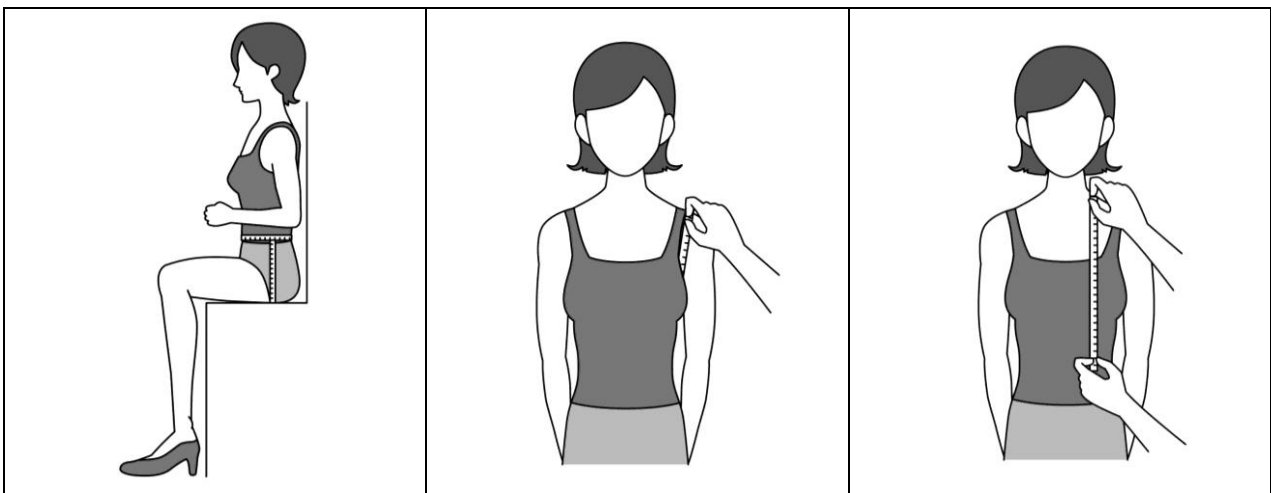
[問 31]

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. 裾丈
- 2. 股上
- 3. アームホール
- 4. ウエスト
- 5. 胸幅
- 6. 前丈

[問 32]

次の J I S サイズ表示に関する説明が、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. 日本人女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。
- イ. 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。
- ウ. 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. ドレスやスーツなどの衣服には、バ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. J I S においては、バストは 3 c m、ヒップは 2 c m ごとに区分されている。

[問 34]

次の表について、ア～ウに最もあてはまる数字を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

(単位：c m)

バストサイズ	J I S サイズ
7 7 c m	(ア) 号
(イ) c m	9 号
(ウ) c m	1 5 号

【選択肢】

- 1. 3 2. 5 3. 7 4. 8 0
- 5. 8 3 6. 8 5 7. 9 0 8. 9 2

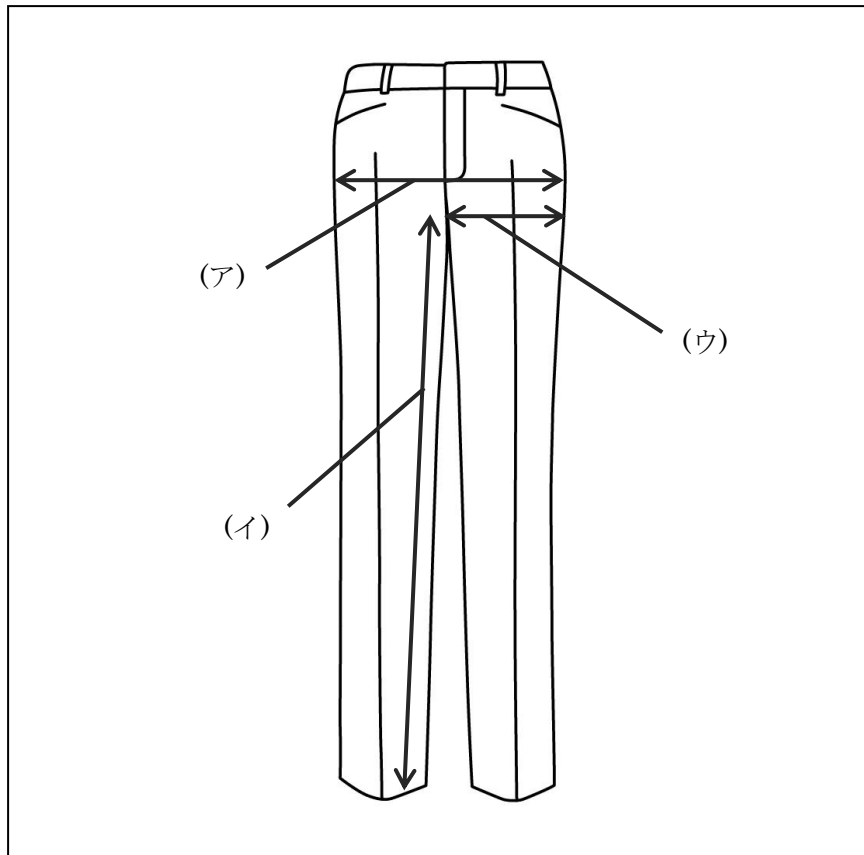
[問 35]

次のパンツの採寸方法に関するア～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. パンツ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。
- イ. 採寸は、パンツの生地をしっかりと伸ばし、ピンと張りつめた状態で行う。
- ウ. パンツ丈を測るときは、縦の地の目にメジャーを沿わせて採寸する。

[問 36]

次のア～ウの採寸箇所について、最も適切な名称を1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | |
|---------|---------|--------|
| 1. パンツ丈 | 2. ウエスト | 3. ヒップ |
| 4. 股下丈 | 5. 裾幅 | 6. 渡り幅 |

[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。ファスナーやボタンがある場合は、必ず（イ）て着心地を確認します。お召しいただいたら、お客様の（ウ）が鏡に映る位置に立っていただき、全体のバランスを確認します。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|---------|--------|-------|
| 1. 外し | 2. 緊張した | 3. 下げ | 4. 掛け |
| 5. 直立した | 6. 全身 | 7. 自然な | 8. 顔 |

[問 38]

次の説明のうち、スカー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. お腹やヒップの上に横ジワが入っていないか。
2. 裾が床と水平になっているか。
3. ボタンを留めた状態で腕を動かしても、つられたり引っ張られたりする部分がないか。

[問 39]

次のア～ウの説明が、パンツ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. 試着 | 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. 本数 |

[問 41]

次のジャケットのお直し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。

ジャケットの袖丈出しは、基本的に(ア)で修理を行います。その際、(イ)が確保できること、裏地が足りていることを確認する必要があります。生地によっては表地に折り目やボタンホール跡が残る可能性があるため、お客様に十分に説明しなければなりません。また、(ウ)のデザインの場合、袖丈出しはできません。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|-------|--------|-------|
| 1. あきみせ | 2. 袖口 | 3. 縫い代 | 4. 袖山 |
| 5. 本あき | 6. きせ | | |

[問 42]

次のパンツのお直しに関するア～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. ウエストを詰める場合は、脇で修理を行うのが一般的である。
- イ. 丈詰めを行う際は、素材やデザイン、詰め幅によってたて打ち、よこ打ち、斜め打ちを使い分けるのが望ましい。
- ウ. ダブルのパンツを詰める場合、膝下でカットするためピンも膝下あたりに打つ。

[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. ジャケットの肩幅出しは、片側2cmまでであればシルエットを崩さずに行うことができる。
- イ. ジャケットの身幅出しは、残されている縫い代の分量や切り込みの有無によって承れない場合がある。
- ウ. ジャケットの着丈詰めは、ボタンやポケットの位置、全体のバランスを考慮すると2cm以内に収めるのが望ましい。

[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。

胸の大きい人がジャケットを着用すると（ア）、前裾が（イ）などの現象が現れる。また、いかり肩の方がジャケットを着用すると（ウ）、つきじわが出るなどの現象が現れる。

【選択肢】

1. 脇から胸にかけてハの字のシワが出る
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の中からそれぞれ1つ選びなさい。

[問 45]

お客様の体に対して、パンツの後ろの股ぐり寸法が不足している。

【選択肢】

1. パンツのヒップラインが下がり、たるんだようなしわが出る。
2. パンツのヒップの部分に、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]

スカートの寸法に比べて、お客様のお尻が大きい。

【選択肢】

1. 前後スカートの脇がつりあがる。脇の裾が横に飛び出し波打つ。
2. 前スカートがつり上がり、裾が波打つ。脇線が前に流れる。
3. 後ろスカートがつりあがり、裾が波打つ。脇線が後ろへ流れる。

[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する。

[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）とされています。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 ——