

第3回 接客販売技能検定 3級ギフト販売 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

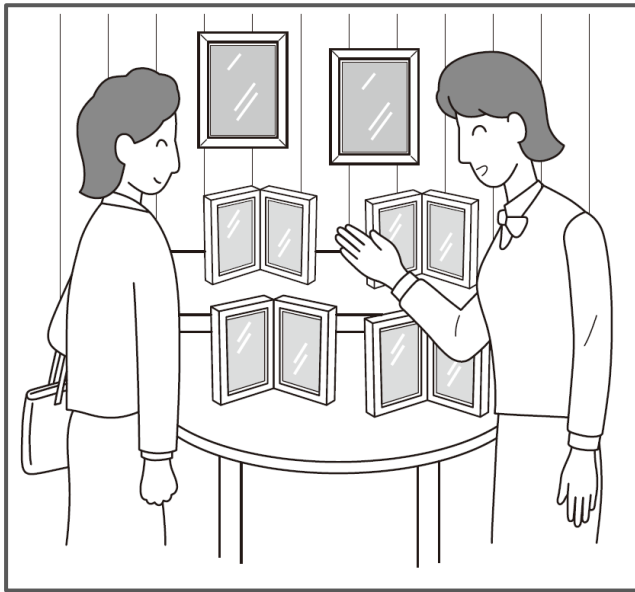
厚生労働大臣指定試験機関
日本百貨店協会 接客販売技能検定事務局

*** 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]

次のイラストは、販売スタッフがお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す。
2. 左手で商品を取り、右手に持ち替えてお客様にお渡す。
3. 右手で商品を取り、左手を添え、両手でお客様にお渡す。
4. 左手で商品を取り、右手を添え、両手でお客様にお渡す。

[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： (_____) _____ - _____

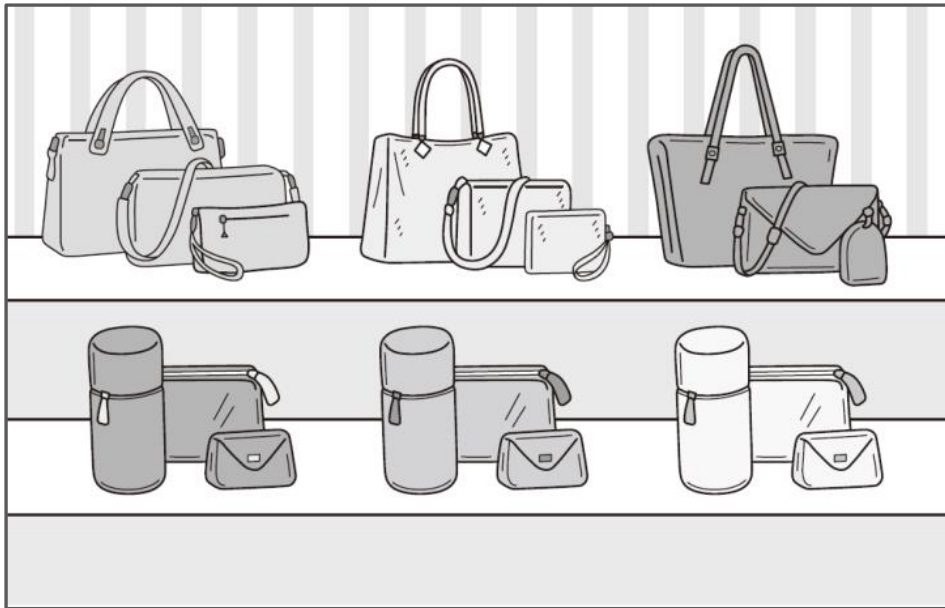
メー ル： _____

～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]

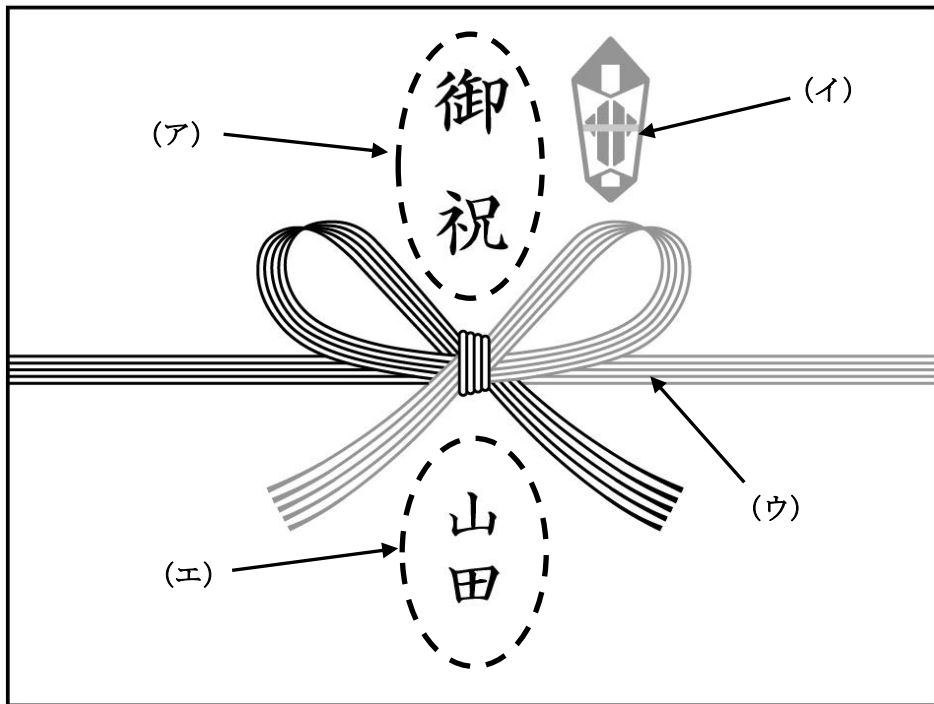
次のイラストのディスプレイ構成の説明として、最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。



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]

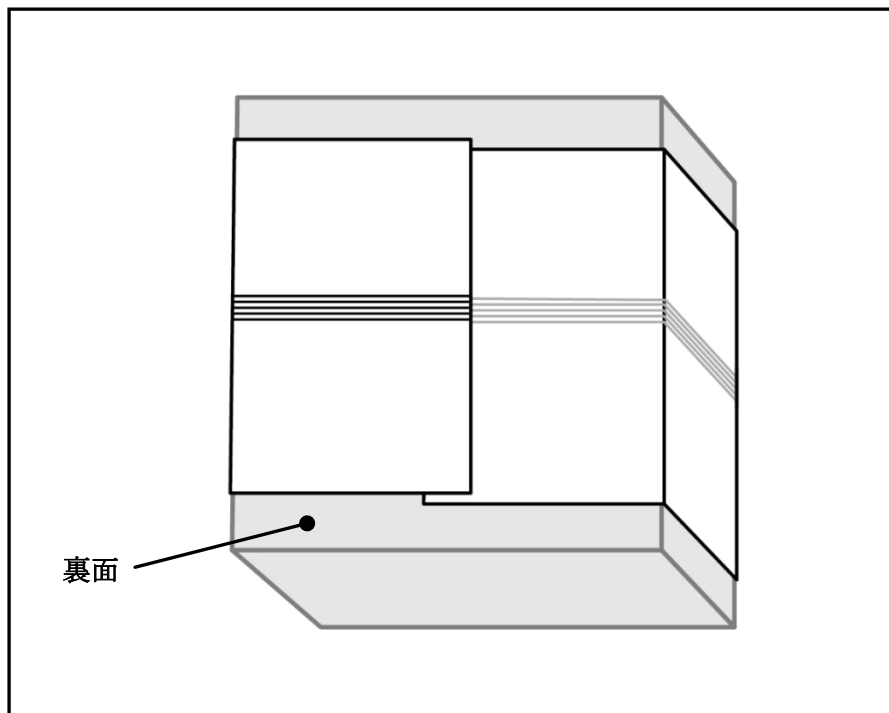
次のア～エの掛け紙における名称に関して、お客様に対する販売員の説明として適切なものを1～4より1つ選びなさい。



1. (ア) は「目録」といい、お客様の贈答の目的に適した言葉を選んで記載します。
2. (イ) は「熨斗」といい、贈答品の象徴なので慶弔の目的を問わずに用いられます。
3. (ウ) は「水引」で、これは蝶結びといって何度でも繰り返して欲しい場面で使います。
4. (エ) は「宛名」といい、連名の場合は4名程度とするのが一般的です。

[問 6]

次の掛け紙の掛け方には誤りがあります。正しく指摘した文章を1～4より1つ選びなさい。(ただし、印刷掛け紙の裏側から見ている図とし、水引の色は紅白とする。)

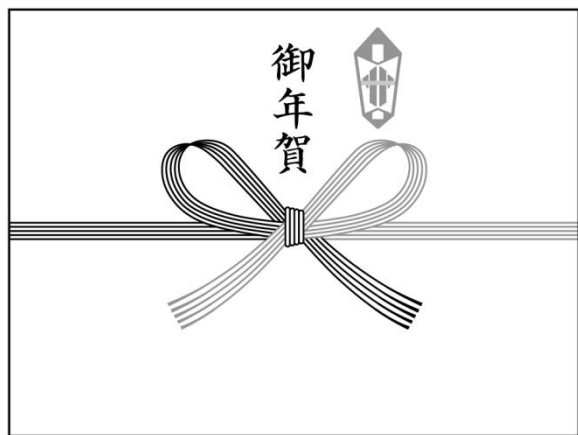


1. 印刷掛け紙は、左右を折り曲げても裏で重ならないように品物のサイズに近い紙を選びます。
2. 印刷掛け紙の場合は、表面部分で重なるように包みます。
3. 慶事で印刷掛け紙を用いる場合は、左を内側、右を外側にして重ねます。
4. 印刷掛け紙が大きく重なる場合は、品物の大きさに合うよう紙を切ります。

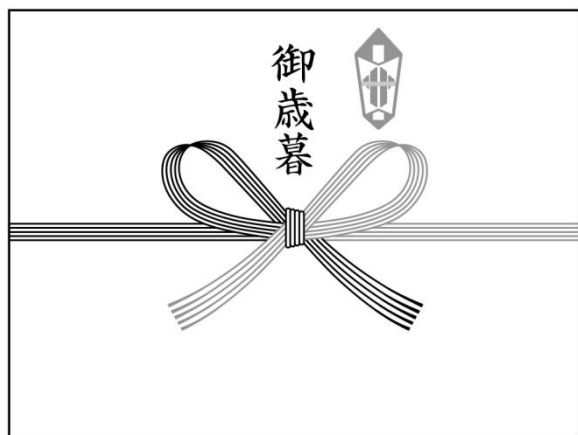
[問7]

次のイラストは、シーズンイベントに関連した掛け紙です。1月を起点として日付順に並べた場合、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。)

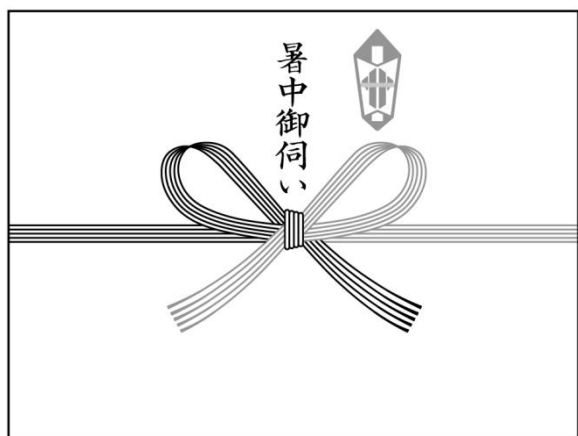
ア.



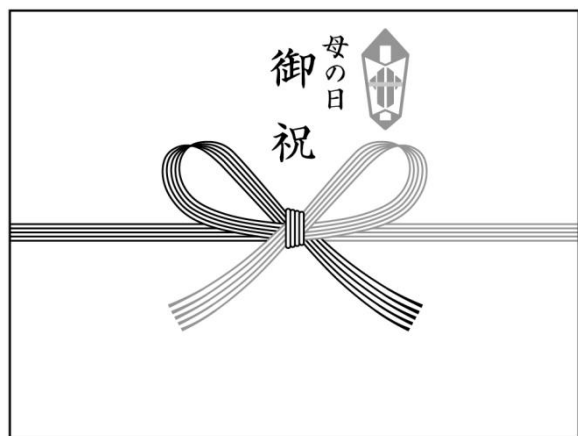
イ.



ウ.



エ.



1. ア→エ→ウ→イ
2. ア→ウ→エ→イ
3. ウ→ア→エ→イ
4. ウ→エ→ア→イ

[問 8]

お客様から、「厄除けのお祝いを持参したいのですが、どのような体裁にすればいいですか。」と相談されました。販売員の説明として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 厄除けは、慶事にはあたらないので、熨斗は付けません。
2. 厄除けの贈答では、「御祝」と「内祝」は一般的な関係とは異なり同様の意味合いなので、「御厄除御祝」「厄除内祝」などと記載します。
3. 厄除けは慶事や弔事のいずれにもあてはまらないので、熨斗や水引は付けずに白無地にします。
4. 地域によって紅白5本結び切りにするところと、紅白5本蝶結びにするところがあります。

[問 9]

ライフイベントの進物体裁に関してお客様から相談されました。販売員の説明として、空欄アに入る言葉としてふさわしくないものを1～4より1つ選びなさい。

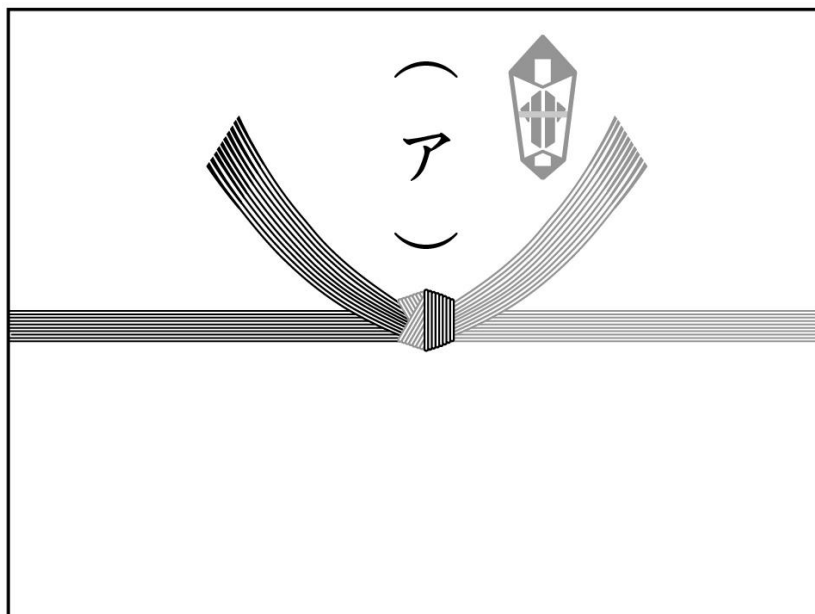
お客様：「今度、孫が7歳なので七五三のお祝いをするのですが、神社へお礼をする場合に表書きはどのようにしたらいいのかしら。」

販売員：「それは楽しみです。それでしたら、(ア)で準備するといいですよ。」

1. 御玉串料
2. 御布施
3. 御初穂料
4. 御祈祷料

[問 10]

お客様から、「結婚式に向けて引出物を準備するのですが、どのような体裁で贈ればいいですか。」と相談されました。次の掛け紙の空欄アに入る語句として適切なものを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. 寿
2. 内祝
3. 御結婚御祝
4. 祝 御結婚

[問 11]

婚礼の進物体裁に関してお客様から相談を受けました。販売員の説明として空欄アに入る言葉としてあてはまらないものを1～4より1つ選びなさい。

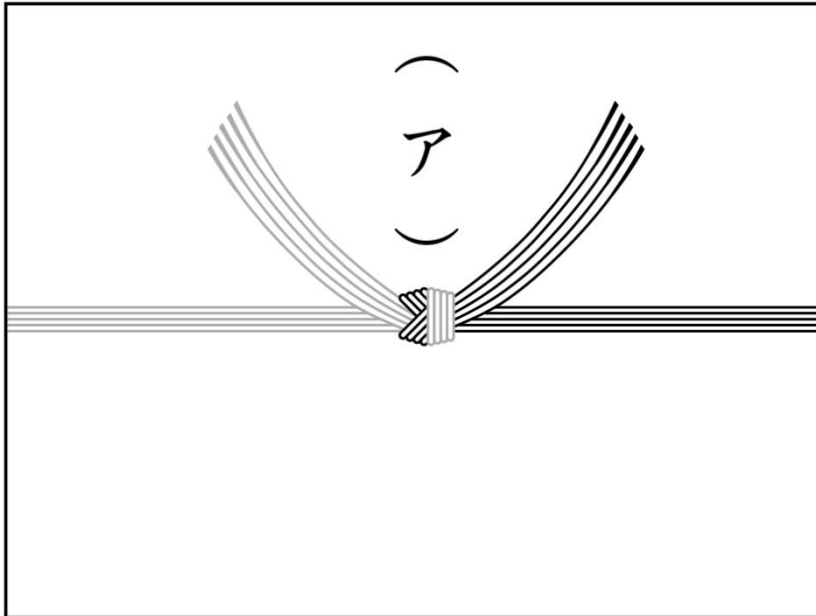
お客様：「この間、結婚式に出席されなかった方から結婚のお祝いを頂いたのでお返しを贈りたいのですが、掛け紙の名入れはどのようにしたらいいですか。」

販売員：「ご結婚、おめでとうございます。名入れには様々な場合があり、例えば（ ア ）
を書き入れることができますよ。」

1. 新郎新婦のお二人の名前
2. 両家の連名
3. 結婚後の新姓の左横に小さく「旧姓〇〇」
4. 結婚後の新姓のみ

[問 12]

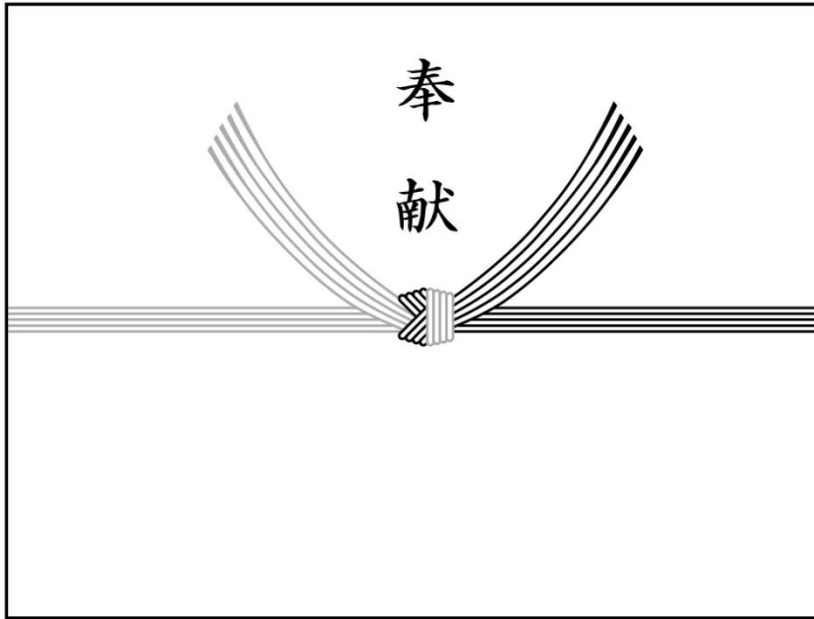
お客様から、「仏式の忌明けのお返しとして品物を贈る場合、どのような掛け紙にすればいいですか。」と相談されました。次の掛け紙の空欄アに入る語句としてあてはまらないものを1～4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は黒白とする。)



1. 満中陰志
2. 志
3. 七七日志
4. 粗供養

[問 13]

次のイラストは、弔事に関連した掛け紙です。この掛け紙をかけて葬儀に参列する場合の品物として、不適切なものを1～4より1つ選びなさい。（ただし、水引の色は黒白とする。）

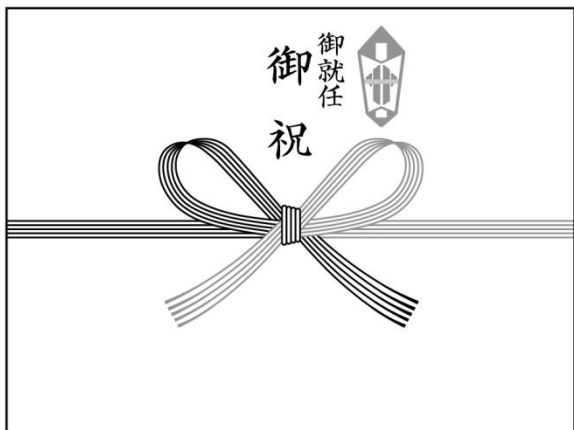


1. 果物
2. 線香
3. 山の幸
4. 干菓子

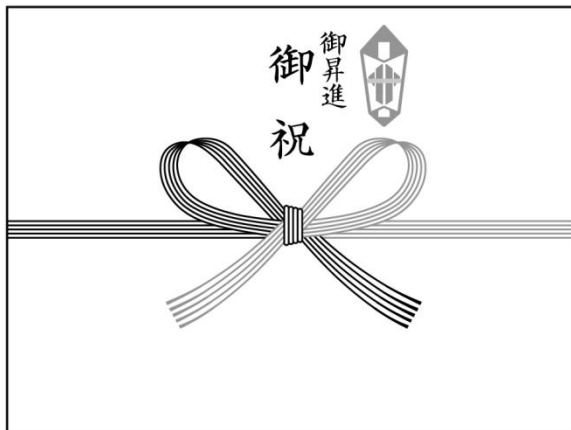
[問 14]

次のイラストは、昇進に関連した掛け紙を表しています。取締役などの高い地位に就いた方へお祝いを贈る場合の表書きとして最もふさわしいものを1~4より1つ選びなさい。(ただし、水引の色は紅白とする。)

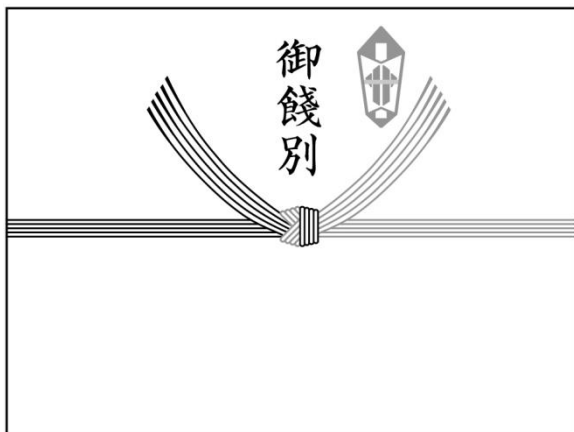
1.



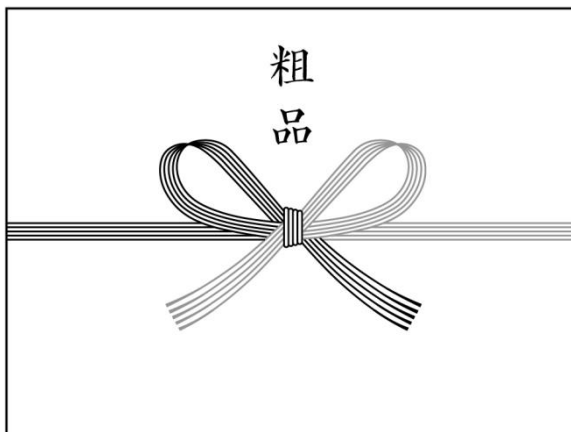
2.



3.



4.



[問 15]

あなたは進物売場の販売員です。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： 店頭ディスプレイしているグラスセットを見て立ち止まり、グラスに触れたり商品説明のPOPを読んだりしている。

【選択肢】

1. お客様から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グラスセッ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. 「素敵なグラスですね、日本製で薄いけれどとても丈夫なんですよ」などグラスのメリットを説明する。
4. 「グラスのコーナーはあちらです」と、早いタイミングでグラスの集積した売場に誘導する。

[問 16]

あなたは進物売場の販売員です。ベージュのストールを手にとって見ているお客様から「このストールのピンクはありませんか」と声を掛けられました。このストールはベージュ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、ベージュだけでございます」
2. 「あいにくベージュしかございません。似たようなストールでピンクのものをご紹介しますでしょうか」
3. 「このストールはベージュしかございませんが、お客様にお似合いになりそうですよ」
4. 「このベージュのストール、何でもあわせられますよ」

[問 17]

次の会話は、進物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1つ選びなさい。

お客様： 「結婚式の引出物を探しているんです」

販売員： 「それはおめでとうございます。お考えのものは決まっていますか。」

お客様： 「食器がいいかなと思っているのですが、皆さん色々持っていらっしゃると思うので、せっかくの引出物だし、少し変わった記念になるものがいいかなと思って。」

販売員： 「そうですか、食器でしたら、やはりベーシックで使いやすいものが何枚あってもいいですよ。こちらの白の角皿はいかがでしょう」

お客様： 「・・・」

【選択肢】

1. 少し変わったものは引出物に相応しくないと説明していない。
2. お客様のニーズを受け止めずに、提案をしている。
3. お客様の予算を聞いていない。
4. ご要望のブランドを聞いていない。

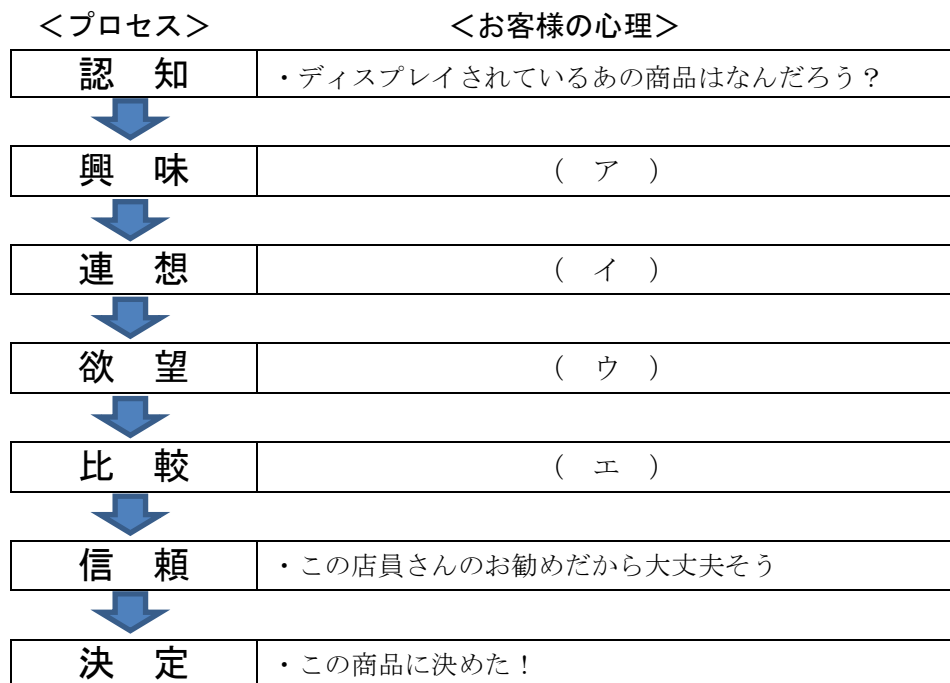
[問 18]

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 ——