

# 第3回 接客販売技能検定 3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30分です。
- ②本試験は選択式で、30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]

次のア～エのお客様のニーズに関する説明の正誤について、正しい組み合わせを 1～4 より 1 つ選びなさい。

- ア. 同じ商品を購入されたお客様のニーズはみな同じであると考えてよい。
- イ. お客様自身が気づいていない潜在的なニーズがある。
- ウ. お客様のニーズは、時間の経過とともに変化する可能性がある。
- エ. お客様のニーズは、お客様との会話から把握するしか方法はない。

- |        |     |     |     |
|--------|-----|-----|-----|
| 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 2]

箱に入った状態で販売している商品をお客様にご覧いただくときの方法として、最もふさわしいものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

- 1. 商品が箱に入ったまま、販売スタッフが手に持った状態でお客様にご覧いただく。
- 2. 商品が箱に入っているままの状態でお客様にお渡しし、そのままの状態でお客様にご覧いただく。
- 3. 商品を箱から出し、販売スタッフが商品を手に持った状態でお客様にご覧いただく。
- 4. 商品を箱から出し、販売スタッフが商品をお客様にお渡ししてご覧いただく。

[問 3]

次のお客様をご案内する際の言葉づかいのうち、正しいものを 1～4 より 1 つ選びなさい。

- 1. ご案内いたします。
- 2. ご案内させていただきます。
- 3. ご案内します。
- 4. ご案内の方、させていただきます。

[問 4]

9,000 円の商品をお買い上げのお客様が、商品代金と同額の 9,000 円をお支払いされたときの言葉づかいとして、正しいものを 1~4 より 1つ選びなさい。

1. 「9,000 円からいただきます。」
2. 「9,000 円頂戴します。」
3. 「9,000 円お預かりいたします。」
4. 「9,000 円でよろしかったでしょうか。」

[問 5]

次のうち、外国人のお客様に「かしこまりました。」と英語で返事をする際のフレーズとして、最もふさわしいものを 1つ選びなさい。

1. 「OK！」
2. 「I get it！」
3. 「Certainly」
4. 「No problem」

[問 6]

次の為替レートに関する説明について、( ) に最もあてはまる語句の組み合わせを 1~4 より 1つ選びなさい。

1 ドルに対し、円の為替レートが 110 円から 120 円になることは、ドルに対して円の価値が( ア ) なることを意味し、これを( イ ) といいます。この場合、ドルの価値は円に対して( ウ ) なるので、訪日客がドルを円に交換して買い物をするインセンティブ(動機)は( エ ) となります。

- |           |        |        |           |
|-----------|--------|--------|-----------|
| 1. ア - 高く | イ - 円高 | ウ - 安く | エ - 働きにくく |
| 2. ア - 安く | イ - 円安 | ウ - 高く | エ - 働きやすく |
| 3. ア - 高く | イ - 円高 | ウ - 安く | エ - 働きやすく |
| 4. ア - 安く | イ - 円安 | ウ - 高く | エ - 働きにくく |

[問 7]

次のうち、個人情報に該当するものを○、該当しないものを×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. お客様名簿に記載している会員番号
- イ. 法人の住所、法人名、電話番号
- ウ. 外国人の住所、氏名、年齢、性別、電話番号
- エ. 公務員の住所、氏名、年齢、性別、電話番号

- |          |       |       |       |
|----------|-------|-------|-------|
| 1. ア - ○ | イ - × | ウ - × | エ - × |
| 2. ア - × | イ - ○ | ウ - × | エ - ○ |
| 3. ア - ○ | イ - × | ウ - ○ | エ - ○ |
| 4. ア - × | イ - ○ | ウ - ○ | エ - × |

[問 8]

次のうち、店（売場）のチームワーク向上につながる働き方の姿勢として、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 店のスタッフとは、報告・連絡・相談を徹底し、販売業務に関する情報の共有を図る。
2. 店全体の目標達成のために、自分の果たすべき役割や目標を明確に理解する。
3. 上司や先輩・後輩の立場の違いは意識せず、友人のような人間関係を構築する。
4. 他のスタッフの販売を手伝うなど、協調の姿勢で仕事に取り組む。

[問 9]

次の説明が示す陳列方法を1～4より1つ選びなさい。

対面販売に適した陳列形式。商品の高級イメージを演出できるメリットがある反面、陳列や商品の整理に時間がかかるというデメリットがある。

1. ショーケース陳列
2. ゴンドラ陳列
3. 平台陳列
4. アイランド陳列

[問 10]

次の商品管理に関する説明について、( ) に最もあてはまる語句の組み合わせを1~4より1つ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

「欲しい商品がない」「あるはずの商品がない」という(ア)状態は、店に対するお客様の信頼を低下させる原因になります。(ア)を防ぐためには、的確な販売予測に基づいた(イ)を行うことに加え、店頭で商品が欠けている状態をなくすよう、バックヤードやストック場から商品をこまめに(ウ)することが大切です。なお、商品の(イ)や(ウ)を適切に行うためにも、帳簿による在庫管理に加え、日々、バックヤードやストック場の(エ)を行い、実際の在庫状況を正確に把握できる状態にしておくことが大切です。

- |               |       |       |         |
|---------------|-------|-------|---------|
| 1. アー デッドストック | イー 販促 | ウー 返品 | エー 帳簿棚卸 |
| 2. アー 欠品      | イー 発注 | ウー 補充 | エー 整理整頓 |
| 3. アー デッドストック | イー 発注 | ウー 補充 | エー 帳簿棚卸 |
| 4. アー 欠品      | イー 販促 | ウー 返品 | エー 整理整頓 |

[問 11]

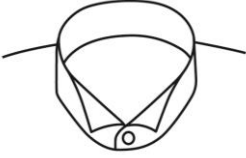

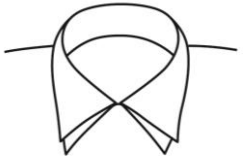
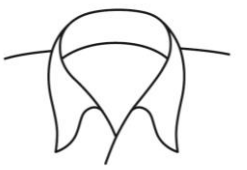
次の上着のイラストと名称の組み合わせとして、正しいものを1~4より1つ選びなさい。

ア	イ	ウ	エ
			
米国空軍が使用したパイロット用のジャンパー。主にナイロンでできており、リバーシブルに仕立てられている。	防風性・防水性が高く、機能性に優れた上着。紐付きのフードやパッチポケットが特徴。	羽毛を詰めてキルティングし、ジャケットにしたもの。元は極寒地の作業服として作られた。	アフリカの草原地帯での狩猟の際に用いる衣服。シャツ襟、シャツカフス、エポーレット、共ベルトがつく。

- |                 |              |              |              |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| 1. アー MA-1      | イー サファリジャケット | ウー ダウンジャケット  | エー マウンテンパーカー |
| 2. アー マウンテンパーカー | イー ダウンジャケット  | ウー サファリジャケット | エー MA-1      |
| 3. アー MA-1      | イー マウンテンパーカー | ウー ダウンジャケット  | エー サファリジャケット |
| 4. アー マウンテンパーカー | イー MA-1      | ウー サファリジャケット | エー ダウンジャケット  |

[問 12]

次の襟型のイラストと名称の組み合わせとして、正しいものを1～4より1つ選びなさい。

ア	イ	ウ	エ
			
<p>襟先を小さく折った立ち襟のこと。タキシードなど、フォーマルシーンで用いられる。</p>	<p>小さなつまみが付いた襟のこと。つまみにネクタイを通し、襟明きを狭くすることができる。</p>	<p>「二重になった」という意味で、立体感のある襟型のこと。</p>	<p>V字形のネックラインに襟をつけたような襟型のこと。</p>

1. アー ウイングカラー
2. アー タブカラー
3. アー ダブルカラー
4. アー イタリアンカラー


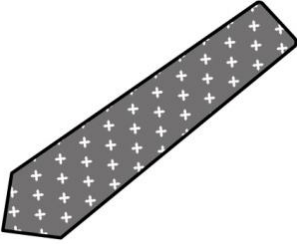
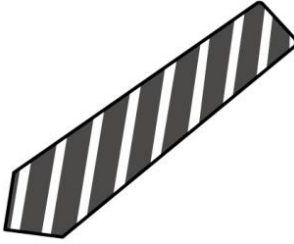
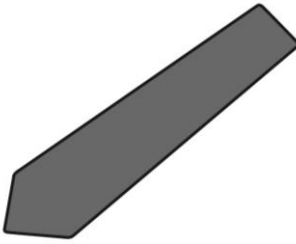
1. イー タブカラー
2. イー ウイングカラー
3. イー イタリアンカラー
4. イー ダブルカラー

1. ウー ダブルカラー
2. ウー イタリアンカラー
3. ウー タブカラー
4. ウー ウイングカラー

1. エー イタリアンカラー
2. エー ダブルカラー
3. エー ウイングカラー
4. エー イタリアンカラー

[問 13]

次のネクタイの柄と名称の組み合わせとして、正しいものを1~4より1つ選びなさい。

ア	イ	ウ	エ
			
スコットランドの都市名に由来する柄。勾玉模様とも呼ばれる。	小さな文様を規則的に、または不規則に並べた柄のこと。	複数の色が使用された、比較的太めの縞柄のこと。	いわゆる無地のこと。単色無地の他、地紋や織の入ったものがある。

- |             |           |           |           |
|-------------|-----------|-----------|-----------|
| 1. アー ペイズリー | イー レジメンタル | ウー 小紋     | エー リット    |
| 2. アー ペイズリー | イー 小紋     | ウー レジメンタル | エー リット    |
| 3. アー 小紋    | イー ペイズリー  | ウー リット    | エー レジメンタル |
| 4. アー 小紋    | イー リット    | ウー レジメンタル | エー ペイズリー  |

[問 14]

次のウールの特徴について説明した文章のうち、誤っているものを1~4より1つ選びなさい。

1. 繊維自体に縮れがあり、これを「クリンプ」という。
2. ウールの保温性が高いのは、繊維の表面にあるスケールが空気を含むためである。
3. 水に強く、濡れても形状の変化が起こりにくい。
4. 虫食いやカビの被害を受けやすい。

[問 15]

次のナイロンの特徴について説明した文章のうち、誤っているものを1~4より1つ選びなさい。

1. 合成繊維の中では最も古い繊維で、石油や石炭を原料に作られている。
2. 吸湿性に優れており、汗をかいてもべとつきにくい。
3. 非常に強い繊維で、特に摩擦に強いとされている。
4. 熱に弱いため、高温のアイロンは避けた方が良い。

[問 16]

次の織物に関する説明の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 織物の基本組織である「平織」「綾織」「朱子織」をあわせて「三原組織」という。
- イ. たて糸とよこ糸が1本ずつ交差する組織のことを「平織」といい、ギンガムやブロードがこれにあたる。
- ウ. 「綾織」はたて糸とよこ糸の交点が多く、滑らかで光沢のある織物を作ることができる。摩擦に弱いため取り扱いには注意が必要である。
- エ. デニムやギャバジンは「朱子織」という織り方で作られている。「斜文織」とも呼ばれる通り、畝が斜めに表れる。

- 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 17]

次の繊維名と指定用語の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

	繊維名	指定用語
ア	綿	綿、コットン、COTTON
イ	カシミヤ	毛、カシミア
ウ	絹	絹、シルク、SILK
エ	ポリウレタン系合成繊維	ポリウレタン、POLYUREHTANE

- 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 18]

次の汚れの種類を分類した表について、( )にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

汚れの種類	特徴	例
(ア) 溶性の汚れ	有機溶剤に溶ける	(ウ)、飲食物、人の分泌物 等
(イ) 溶性の汚れ	(イ)に溶ける	果汁、タンパク質、(エ) 等
不溶性の汚れ	有機溶剤にも(イ)にも溶けない	ホコリ、墨、泥汚れ 等
色素の汚れ	薬品を使用しないと落とせない	塗料、インク、血液 等

- |         |      |         |         |
|---------|------|---------|---------|
| 1. アー 水 | イー 油 | ウー 汗    | エー 排気ガス |
| 2. アー 水 | イー 油 | ウー 排気ガス | エー 汗    |
| 3. アー 油 | イー 水 | ウー 汗    | エー 排気ガス |
| 4. アー 油 | イー 水 | ウー 排気ガス | エー 汗    |

[問 19]

次の検品について説明した文章のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 検品とは、商品に不良がないか検査したり、商品と伝票を照合したりする作業のことを指す。
2. スラックスにおいては、取扱絵表示や組成表示がついていなくてもよい。
3. ポケットは、外面だけでなく袋がきちんと縫われているかという点も確認する必要がある。
4. スラックスの検品は、前全体→前立ての具合→後ろ全体→両脇→股間の順に見ると効率がよい。

[問 20]

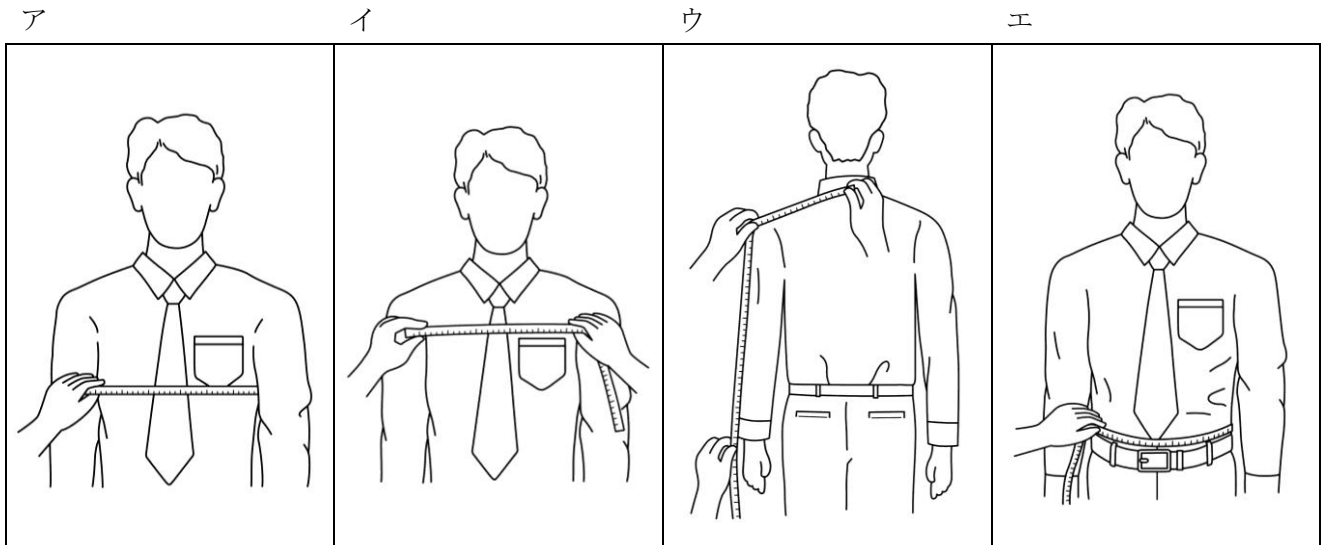
次の色(カラー)に関する説明の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア。「彩度」とは色の鮮やかさの度合いをいい、彩度が高くなるほど鮮やかで目を惹く効果がある。
- イ。「明度」は色の明るさの度合いをいい、明度が低くなるほど暗く、黒に近づく。
- ウ。「トーン」とはある一色の明度を調整し、グラデーションを作ることという。
- エ。「補色」とは色相環上で対角の位置にある色のことをいい、反発しあう関係のため同時に用いない方がよい。

- |         |      |      |      |
|---------|------|------|------|
| 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 21]

次の採寸方法で測定できるボディサイズとその名称について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。



- |            |         |       |         |
|------------|---------|-------|---------|
| 1. アー チェスト | イー 胸幅   | ウー 袖丈 | エー ウエスト |
| 2. アー 胸幅   | イー チェスト | ウー 袖丈 | エー 身幅   |
| 3. アー チェスト | イー 胸幅   | ウー 袖丈 | エー ウエスト |
| 4. アー 胸幅   | イー チェスト | ウー 袖丈 | エー 身幅   |

[問 22]

次の身体の採寸箇所と採寸方法に関する表について、( )にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

採寸箇所	採寸方法
( ア )	バックネックポイントから靴のかかとまでを計測する。
( イ )	(ア)の二分の一が標準的とされる。流行や年代によって多少変化する。
肩幅	片側の(ウ)ポイントからバックネックポイントを通り、もう一方の(ウ)ポイントまでを計測する。
ヒップ	お尻の一番(エ)部分を水平に一回りさせて計測する。

- |          |        |          |         |
|----------|--------|----------|---------|
| 1. アー 総丈 | イー 上衣丈 | ウー ショルダー | エー 張った  |
| 2. アー 身丈 | イー 上衣丈 | ウー ネック   | エー くぼんだ |
| 3. アー 身丈 | イー 背丈  | ウー ショルダー | エー くぼんだ |
| 4. アー 総丈 | イー 背丈  | ウー ネック   | エー 張った  |

[問 23]

次の J I S サイズに関する説明について、( ) にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1~4 より 1 つ選びなさい。

J I S とは ( ア ) の略称で、日本の国家規格のことをいいます。J I S によるサイズの表示方法としては、以下の種類があります。

- ・体型区分表示…チェスト、( イ )、身長で表示する方法
- ・( ウ ) 表示…チェストと身長、またはウエストによって表示する方法
- ・( エ ) 表示…チェストと身長、チェストまたはウエストの範囲で表示する方法

- |              |         |       |       |
|--------------|---------|-------|-------|
| 1. アー 日本工業規格 | イー 肩幅   | ウー 範囲 | エー 複数 |
| 2. アー 日本産業規格 | イー 肩幅   | ウー 基準 | エー 単数 |
| 3. アー 日本産業規格 | イー ドロップ | ウー 複数 | エー 基準 |
| 4. アー 日本工業規格 | イー ドロップ | ウー 単数 | エー 範囲 |

[問 24]

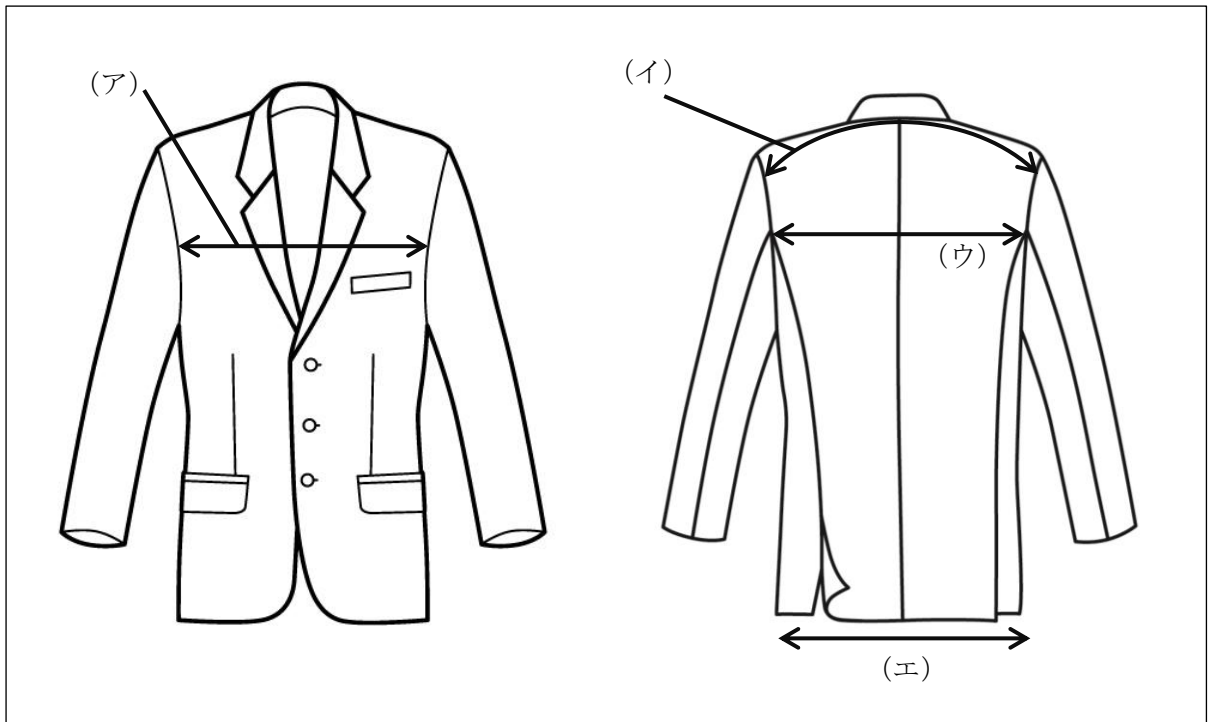
次のサイズ表示について、( ) にあてはまる数字の正しい組み合わせを 1~4 より 1 つ選びなさい。

サイズ表示	チェスト	ウエスト
9 2 Y 5	9 2 c m	( ア ) c m
9 4 A 6	( イ ) c m	( ウ ) c m
9 8 ( エ ) 7	9 8 c m	8 8 c m

- |           |        |        |        |
|-----------|--------|--------|--------|
| 1. アー 8 0 | イー 9 6 | ウー 8 4 | エー B   |
| 2. アー 7 6 | イー 9 4 | ウー 8 2 | エー A B |
| 3. アー 7 8 | イー 9 6 | ウー 8 0 | エー Y A |
| 4. アー 8 2 | イー 9 4 | ウー 8 6 | エー E   |

[問 25]

次のジャケットの採寸箇所と名称の組み合わせとして、正しいものを1～4より1つ選びなさい。



- |          |       |       |       |
|----------|-------|-------|-------|
| 1. アー 身幅 | イー 肩幅 | ウー 着丈 | エー 腰幅 |
| 2. アー 胸幅 | イー 衿丈 | ウー 着丈 | エー 腰幅 |
| 3. アー 胸幅 | イー 肩幅 | ウー 背幅 | エー 裾幅 |
| 4. アー 身幅 | イー 衿丈 | ウー 背幅 | エー 裾幅 |

[問 26]

次のスラックスのフィッティングポイントについて、( )にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ・( ア ) に適度なゆとりがあるか。
- ・( イ ) の周囲に横ジワや斜めのシワが出ていないか。
- ・座った状態で( ウ ) が開いていないか。
- ・( エ ) 周りに軽くつまめるくらいのゆとりがあるか。

- |           |          |          |         |
|-----------|----------|----------|---------|
| 1. アー 膝   | イー 腰     | ウー ファスナー | エー ウエスト |
| 2. アー ヒップ | イー 腰     | ウー ポケット  | エー 太もも  |
| 3. アー 膝   | イー ふくらはぎ | ウー ポケット  | エー ウエスト |
| 4. アー ヒップ | イー ふくらはぎ | ウー ファスナー | エー 太もも  |

[問 27]

次のピンの打ち方の正誤について、正しい組み合わせを 1～4 より 1つ選びなさい。

- ア. ピン打ちをするときは、お客様ではなく販売員が動く。
- イ. お客様の安全を第一に考え、ピンの先を裾先や袖先から 1 c m 程度出す。
- ウ. ピンを打つ間はお客様との会話を控え、自身の手元に集中する。
- エ. ピンを打つ方向は、お直しをする箇所や素材などにあわせて使い分ける。

- |         |      |      |      |
|---------|------|------|------|
| 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 28]

次のスラックスのお直しに関する説明について、( ) にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 より 1つ選びなさい。

スラックスの裾を上げる際は、裾を ( ア ) に折ります。打つ本数は、片足ごとに 4 本程度を目安とし、( イ ) を外してピンを打ちます。またウエストを詰める場合は、( ウ ) 身頃のベルトをつまみ、ピンを ( エ ) に打つようにします。

- |          |         |       |      |
|----------|---------|-------|------|
| 1. アー 内側 | イー 脇線   | ウー 後ろ | エー 横 |
| 2. アー 外側 | イー 折り山線 | ウー 前  | エー 縦 |
| 3. アー 外側 | イー 脇線   | ウー 前  | エー 横 |
| 4. アー 内側 | イー 折り山線 | ウー 後ろ | エー 縦 |

[問 29]

ある商品のお手入れ方法について、お客様がお話になった内容のご認識が違った場合の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. 「よく御存じでいらっしゃいますね。」
2. 「お客様、そのお手入れ方法は違います。こちらの商品は、新しい素材を使っておりますので、これまでのお手入れ方法は向きません。」
3. 「この商品は、新素材を使っておりますので、そのお手入れ方法は向きません。従来品については、お客様のおっしゃったとおりでございます。」
4. 「従来品は、お客様がおっしゃったお手入れ方法が適しておりますが、こちらの商品は、新素材を使っておりますので、別のお手入れ方法をお勧めしております。」

[問 30]

次のクレームの初期対応の正誤について、正しい組み合わせを1～4より1つ選びなさい。

- ア. 初めにお客様に対して、不快なお気持ちにさせてしまったことについて真摯に謝罪する。  
イ. お客さまの言い分についてよく聞きながら、お客様に誤った認識があればその都度訂正する。  
ウ. お客様の言い分を聞くときは、メモを取ることは失礼にあたるので控える。  
エ. お客様が一人の場合は、応対する側も一人にする。

- |          |       |       |       |
|----------|-------|-------|-------|
| 1. ア - ○ | イ - ○ | ウ - ○ | エ - ○ |
| 2. ア - × | イ - × | ウ - × | エ - × |
| 3. ア - × | イ - ○ | ウ - ○ | エ - ○ |
| 4. ア - ○ | イ - × | ウ - × | エ - × |

—— 学科試験は以上です ——