

# 第9回 接客販売技能検定 1級ギフト販売 学科試験

2024年6月7日 実施

## 注意事項

- ①試験時間は60分です。
- ②本試験は選択式・記述式で、40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（フリガナ）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解答用紙への記入は丁寧に行ってください。欄外に記入された場合や文字が読み取れない場合、解答は無効になります。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  
一般社団法人日本百貨店協会 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。
- ・「表書き」は、正確に記入すること。(例:○ 御見舞、○ お見舞、× おみまい)

### [問 1]

これからの小売業は、お客様の購買ニーズの多様化に対応し、リアル店舗や EC サイト、スマートフォンアプリ、SNS など複数の販売経路のメリットを組み合わせたサービスを提供する必要があります。この仕組みを何というか、名称を記入しなさい。

### [問 2]

次の文章の下線部ア～ウの内容が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

2024 年 4 月より改正障害者差別解消法が施行され、民間事業者に対しても障害を持った方への合理的  
ア

配慮が義務化されることになった。障害を理由とした差別的な扱いに対する直接的な罰則規定はないが、企業の評判を損ねるレピュテーションリスクとなりうる。この法律は、障害や社会の中にあるバ  
イ

リアによって日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人が対象であり、精神障害のある人はこれにあたらない。

ウ

### [問 3]

時代とともに消費者と小売業のあり方は変化しています。変化の流れを矢印（過去→現在）で表したとき、正しいものを以下の 1～6 の中から 3 つ 選びなさい。

#### 【選択肢】

1. 消費者が小売に期待するもの：ホスピタリティ→サービス
2. 消費者のニーズ：モノ→コト
3. 商品開発：マーケットイン→プロダクトアウト
4. 消費スタイル：共有→所有
5. 消費者と小売間の情報フロー：一方通行→双方向
6. 小売業の顧客戦略：新規顧客獲得→リピーター化

[問 4]

次の諸問題に関する文章について、( ) にあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

- ・SDGs とは、国連サミットにおいて「( ア ) 可能な開発のための 2030 アジェンダ」の中で掲げられた、(ア) 可能でよりよい社会を目指す目標である。2030 年を達成年限とし、17 のゴールと 169 のターゲットから構成されている。
- ・DX の取り組みが進むなか、新しい職業に就くために、あるいは、今の職業で必要とされるスキルの大幅な変化に適応するために、必要なスキルを獲得する ( イ ) の需要が高まっている。
- ・( ウ ) 関連法によって、2024 年 4 月 1 日以降、自動車運転業務の年間時間外労働時間の上限が制限された。この影響で主に物流業界に発生する問題を「2024 年問題」という。

[問 5]

次のア～ウのうち、「不当景品類及び不当表示防止法」の対象になるものに○、対象外のものに×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. お客様の来店時、自社カードのポイントを付与する。
- イ. 自社 SNS 上のアンケートに回答した方から抽選で景品を贈る。
- ウ. ショッピングモールに入居する店舗共同で福引を実施する。

[問 6]

次の ( ) にあてはまる数字をそれぞれ記入しなさい。

ある店の期首商品棚卸高(売価)が 5,800 万円、期末商品棚卸高(売価)が 6,200 万円、年間売上高が 3 億 1,200 万円であったとき、この店の平均在庫高は ( ア ) 万円、商品回転率は ( イ ) 回である。

[問 7]

次の贈答のしきたりに関するア～ウの説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 贈答品に奉書紙を掛ける場合、どんな場合でも1枚のみ使用する。
- イ. 袱紗は、慶事では初めに左を折り、次に上下の順で折り返して最後に右側を重ねる。
- ウ. 一般的に、目録の上包みには「目録」という表書きと宛名を書く。

[問 8]

次のア～ウの用途にふさわしい表書きについて、それぞれ正しく記入しなさい。(漢字の場合は、正確に記入しなさい。また、複数ある場合は代表的なものを1つ記入しなさい。)

- ア. お茶会に招待された際に金封を持参する。
- イ. 転勤や海外赴任をされる方へお別れを惜しんで金品を贈る。
- ウ. 神社や神主に地鎮祭のお礼の金封をお渡しする。(「御礼」以外)

[問 9]

次の贈答品の渡し方の説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 正式には風呂敷で品物を包んで持参する。
- イ. お渡しするときは、正式な場合は進物盆にのせ袱紗を掛けるが、進物盆の代わりにお店の手提げ袋をたたんで品物の下に敷いて渡してもよい。
- ウ. 金封と一緒に菓子折りなどをお渡しする場合は、どちらも同じ表書きの掛け紙を掛ける。

[問 10]

次の歳時記に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(漢字の場合は、正確に記入しなさい。)

(ア)とは、二十四節気・五節句などのほかに、季節の変化の目安とする特定の日のことで、日本の生活文化から生まれた独自のものです。その中の一つ、八十八夜とは(イ)から数えて八十八日目のことを指し、春から夏に変わる節目の日とされています。また、梅雨の終わり頃にあたる7月2日頃を(ウ)といいます。

[問 11]

次の二十四節気の表のア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(漢字の場合は、正確に記入しなさい。日付は毎年変動するためおおよその時期となっています。)

時期	名称	概要
5月21日頃	(ア)	万物が次第に伸びて、天地に満ち始めるころ
8月23日頃	(イ)	暑さがおさまるころ
11月8日頃	(ウ)	冬の気配が感じられるころ

[問 12]

次のア～ウの歳時記に関する説明について、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 十五夜は陰暦8月15日の夜にあたり中秋の名月とも言う。十三夜とは十五夜の前の満月の日を指し、十五夜同様に月を鑑賞する日である。
- イ. 神社で1年に1回もしくは2回行われる、最も重要な祭りを「例大祭」と言う。時期は5月15日と10月15日に行われることが多い。
- ウ. 西の市とは、11月の西の日に商売繁盛を願うために各地の鷲神社を参拝する行事である。その年の暦によって最大で3回開催される。

[問 13]

次のア～ウの歳時記に関する説明文の誤っている箇所と、それを正しく訂正した内容をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 節分は季節の分かれ目の意味で、もともとは4つあったが、今は特に立春の日の意味で使われる。
- イ. ハロウィンは、キリスト教の万聖節の前夜祭と古代ケルトの伝統行事がルーツで、10月30日に行う。
- ウ. イースターは、イエス・キリストの復活を祝うお祭りである。春分の日の後、最初の満月以降に来る日曜日のことをいい、4月下旬から5月中旬のどこか1日が該当する。

[問 14]

どんど焼き（左義長）とはいつ頃、何をする行事でしょうか。簡潔に説明しなさい。

[問 15]

お盆とお彼岸の意味合いの違いについて、次の3つの指定用語を全て使用して50～80文字程度で簡潔に説明しなさい。

〔指定用語〕 先祖、お墓、霊

[問 16]

次の帯祝いの行事について説明した文の、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

帯祝いは、妊娠（ア）目の戌の日に行います。戌の日に行うのは、（イ）にあやかることが理由です。強くたくましく元気な子どもが産まれて欲しい、という願いに由来して（ウ）という腹帯を妊婦が巻いて妊娠を祝います。
---

[問 17]

次の子供の行事に関するア～ウの説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. お七夜とは赤ちゃんが生まれてから7日目に祝うお祝いである。氏神様にお参りをする。
- イ. 出産内祝いを贈る際、命名札をつける場合は、掛け紙にも赤ちゃんの名前を入れる。
- ウ. 初節句のお祝いは、男の子へは「武者人形」や「鯉幟」、女の子には「内裏雛」や「日本人形」などを贈る。

[問 18]

次の十三参りの行事について説明した文の、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(漢字の場合は、正確に記入しなさい。)

十三参りとは、旧暦の（ア）に男女とも数えて13歳の年に知恵の神様である（イ）にお参りして知恵を授けてもらう行事のことです。主に（ウ）地方で行われます。

[問 19]

数え年で61歳を迎えることを「還暦」という理由を、次の2つの指定用語をすべて使用して20～50文字程度で説明しなさい。

〔指定用語〕 干支、戻る

[問 20]

次の婚礼のしきたりに関する説明が、正しければ○、誤っていれば×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚式の招待状に「平服で」と書かれていたら、略礼装で出席する。
- イ. 会費制の結婚披露宴に出席する場合も、現金をそのまま出すのはタブーなので、表書きは「寿」、のしあり、紅白10本結び切りの祝儀袋に入れて受付に渡す。
- ウ. 海外では、新郎新婦が希望する品を事前にリストアップしておき、その中からお祝いを贈る形式が定着している。「リスト・ド・マリアージュ」「ウエディングレジストリ」などと呼ぶ。

[問 21]

「引出物」の名前の由来について、簡単に説明しなさい。

[問 22]

次の用途にふさわしい進物の体裁（のし・水引・表書き）をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 婚約後、新婦が嫁ぎ先の家を訪問し、新郎のご家族へ品物を贈る。
- イ. 遠方から結婚披露宴に出席してくれた主賓の方に、交通費を渡す。
- ウ. 結婚披露宴で司会をしてくれた友人に、お礼のお金を渡す。

[問 23]

次の弔事のしきたりに関する説明について、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

- ・仏式では一般的には、死後四十九日が忌明けにあたり法要を営むが、初七日から3か月にわたるのを避けるため、死後（ア）で忌明けとする場合もある。
- ・神式では葬儀と告別式を兼ねて行うのが一般的であり、「葬場祭」という。葬場祭の後に神職や手伝ってくれた方へ食事をふるまうことを「（イ）」と言う。
- ・キリスト教式の葬儀は、主に教会で行われる。仏式の法要に相当するものを、カトリックでは「追悼ミサ」、プロテスタントでは「（ウ）」と言う。

[問 24]

仏式の弔事に関するア～ウの贈答の場合にふさわしい表書きを、それぞれ2つずつ記入しなさい。

- ア. 告別式にお供えを持参する。
- イ. 新盆の法要に来ていただいた僧侶に御礼の金封を渡す。（「御礼」以外）
- ウ. 亡くなってからお墓を建てた方へ、年忌法要を兼ねたお供えを持参する。



[問 25]

神式の葬儀の用途にふさわしい進物の体裁（のし・水引・表書き）をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 葬場祭にお供えを持参する。（表書きは「御供」以外とする）
- イ. 葬場祭に来ていただいた方に会葬のお礼の品を渡す。（表書きは「御礼」以外とする）
- ウ. 葬場祭に来ていただいた神官に御礼の金封を渡す。（表書きは「御礼」以外とする）

[問 26]

「粗供養」の表書きについて、意味合いと使われる場面を簡潔に説明しなさい。

[問 27]

次の用途にふさわしい表書きを、それぞれ正しく記入しなさい。（漢字の場合は、正確に記入しなさい。）

- ア. つつしんで差し上げます、という気持ちで品物を贈る。
- イ. 自著や自作の絵画を学校や団体に贈る。
- ウ. 出版を祝うパーティーに招待されてお祝いを持参する。（「御祝」のみは不可）

[問 28]

次のア～ウの勲章に関する名称を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 日本で最高位の勲章。2 種類ある。
- イ. 公務等に長年にわたり従事し、成績を挙げた方に授与される勲章。6 種類ある。
- ウ. 文化の発達に関し、特に顕著な功績のある方に授与される勲章。

【選択肢】

- |          |         |        |           |
|----------|---------|--------|-----------|
| 1. 旭日章   | 2. 瑞宝章  | 3. 宝冠章 | 4. 大勲位菊花章 |
| 5. 桐花大綬章 | 6. 文化勲章 |        |           |

[問 29]

「本復内祝」という表書きは、どのような用途に使用するか、またその際の掛け紙の体裁（のしの有無・水引）はどのようにしたらよいかそれぞれ記入しなさい。

[問 30]

次のア・イの進物の体裁について、どのような用途に使用するか記入しなさい。

ア. のしあり、紅白 5 本蝶結び、表書きは「余寒御見舞」

イ. のしあり、紅白 5 本蝶結び、表書きは「御新居御祝」

[問 31]

「香典返し」として、一般的に不適品とされる品物を 3つ挙げなさい。

[問 32]

「病氣見舞い」の贈答に一般的に不適品とされる品物を 2つ挙げ、その理由をそれぞれ簡潔に説明しなさい。

[問 33]

「おため」とは何か、指定用語を全て使用して 50～80 文字程度で簡潔に説明しなさい。

〔指定用語〕 お祝い、返礼

[問 34]

「満中陰」とは何を指すか、指定用語を全て使用して 30～60 文字程度で簡潔に説明しなさい。

〔指定用語〕 忌明け、中陰

[問 35]

知人の葬儀のご案内に「御厚志辞退」と記載してありました。その意味合いについて 30～50 文字程度で簡潔に説明しなさい。

[問 36]

勲章を受章した祝賀会を開くので招待客へ当日の引出物を渡したい、というお客様に対してふさわしい品物とその進物の体裁（のし・水引・表書き）を記入しなさい。（ただし、表書きは「御礼」以外で記入しなさい。）

[問 37]

従来「成人式」が、「20 歳のつどい」と呼ばれるようになった理由を 50～80 文字程度で簡潔に説明しなさい。

[問 38]

ニーズチェックをするにあたり、オープンクエスションとクローズドクエスションの 2 つの質問形式があります。次の 1～6 のうち、オープンクエスションの特徴にあてはまるものを 3 つ選びなさい。

**【選択肢】**

1. お客様の決断を促すことができる
2. 会話を繋げやすい
3. 多くの情報が引き出せる
4. 尋問されているような印象を持たれる
5. お客様が答えやすい
6. 質問の仕方によっては本音を語ってもらえない

[問 39]

「商品クレームの対応をしていたところ、お客様を怒らせてしまったようで、上の人を呼ぶようにと言われてしまいました。」と販売員から報告がありました。その対応として、適切なものに○、不適切なものに×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 初期対応した販売員からは何も聞かず、白紙の状態でお客様の話を伺う。
- イ. お客様を別の場所にご案内し、そちらで対応する。
- ウ. 販売員の対応が正しかったとしても、不快な思いをさせてしまったことに対するお詫びの一言は必要である。

[問 40]

新人販売員のためにマニュアルを作成するとき留意すべきことについて、ア～ウの（ ）に最もあてはまるものをそれぞれ選びなさい。

- ア. マニュアルの内容は対象のレベルに合わせ、（ 1. 具体的に 2. 抽象的に ）に書く。
- イ. 人によって異なるやり方がある場合や暗黙の了解部分について明文化する（ 1. 必要がある 2. 必要はない ）。
- ウ. マニュアルが完成し、運用されるようになった後はその内容について（ 1. 修正すべきでない 2. 修正はすべきである ）。

—— 学科試験は以上です ——