

第9回 接客販売技能検定 1級レディスファッション販売 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

[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。

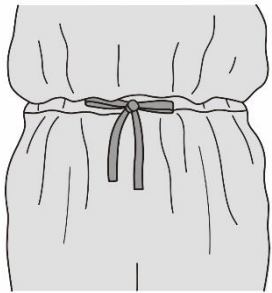
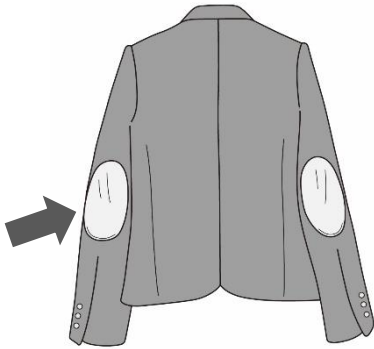
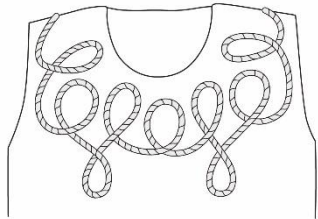
[問 7]

次のア、イのワンピースの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ
	
<p>シャツの裾をそのまま長くした形のワンピースの総称。</p>	<p>細い肩紐で吊ったスリッパ風のワンピースのこと。</p>

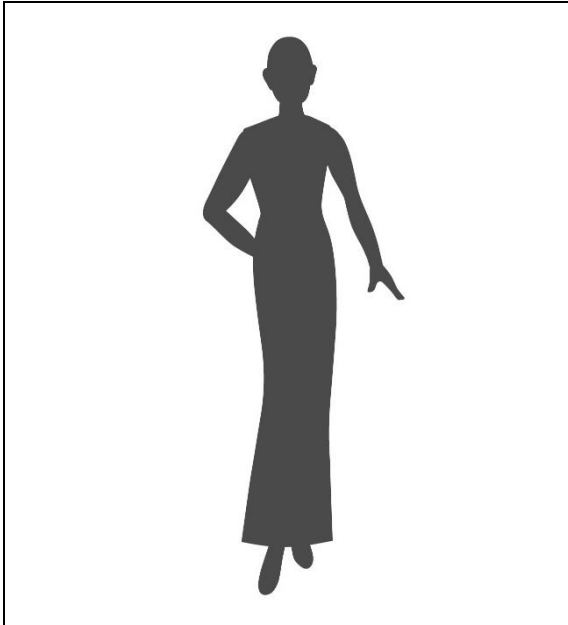
[問 8]

次のア～ウのディテールの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>「引き紐」の意味で、衣服のウエストなどに紐通しをつけ、紐を引くことでサイズを調整するようにしたデザインのこと。</p>	<p>補強や装飾を兼ねて縫い付けられた肘当てのこと。</p>	<p>リボンやレース、紐を使い、様々な線の模様を描く手法のこと。</p>

[問 9]

次のシルエット・ラインの名称を記入しなさい。



身体の線に沿った、細長く真っ直ぐなシルエットのこと。鉛筆のように見えることからこの名称で呼ばれる。

[問 10]

次の説明に最もあてはまるファッション関連用語を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 「本物の、正真の」という意味で、本物志向の着装の態度や衣服そのものを指す言葉。本格的なブリティッシュトラッドや、保守的なプレタポルテに代表される。
- イ. フランス語で「中国趣味」を指す言葉で、ヨーロッパで表現された東洋的なデザインのこと。
- ウ. アメリカの名門私立学校に通う学生のファッションに由来し、アイビールックをより新しくしたスタイルのこと。上質な服をカジュアルに着崩すコーディネートが特徴。

【選択肢】

- | | | |
|-------------|-----------|-----------|
| 1. オーセンティック | 2. トラッド | 3. ヴィンテージ |
| 4. シノワズリ | 5. エキゾチック | 6. プレッピー |

[問 11]

次のスタイル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。

- ア. 1970 年代に全国的なブームとなった、横浜元町を発祥とするトレンドのこと。
- イ. コムデギャルソンやワイズが 1980 年代前半のパリで発表したファッションのこと。服地を裂いたりほつれさせたりしたディテールが特徴。
- ウ. 「汚い、悪い」という意味で、1980 年代にアメリカで生まれたファッションのこと。ミュージシャンの服装をストリートカジュアル化させたデザインで、90 年代には多くのデザイナーがコレクションで取り上げた。

【選択肢】

- | | | |
|------------|---------|--------------|
| 1. トムボーイ | 2. アメカジ | 3. ボロルック |
| 4. グランジルック | 5. ハマトラ | 6. フォークロアルック |

[問 12]

次の説明にあてはまるブランドのデザイナー名を記入しなさい。

1970 年代に「一枚の布」というコンセプトを掲げ、ファッション界のみならずデザインやアート界にも影響を及ぼした。90 年代に入ると、縫製した製品に高温で特殊なプリーツ加工を施すという技術を実現し、「Pleats Please」ラインを発表した。

[問 13]

次の麻に関する説明について、() 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。)

麻のうち、主に衣料品に使用されるのは (ア) と (イ) である。(ア) と (イ) を比較すると、(ア) の方がハリやコシが強く、麻の特徴である (ウ) 感にも優れるとされている。また、天然繊維の中で最も強度が (エ)、摩擦により白化する、熱に (オ) といった性質がある。

[問 14]

次のア～ウの説明に最もあてはまる繊維名をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 再生繊維のひとつで、ビスコース法で製造されたセルロース繊維である。フィラメントとステープルがあり、吸湿性、染色性に優れるが、水に濡れると強度が低下するというデメリットがある。
- イ. ポリアクリロニトリル系合成繊維といい、化学繊維の中で最も羊毛に似た性質を持つ。ニット製品に多く用いられ、これまで「アクリル系」の指定用語で表示されていたが、2022年から改正された。
- ウ. 合成繊維の中でも3大合成繊維に数えられ、他の2種と比べ耐熱性が高い。ハリやコシがあり、摩擦に強い。また軽い素材のため上着やスポーツウエアに多く用いられる。

[問 15]

次の獣毛に関する説明について、() 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。)

一般に、(ア) 以外の動物から採れる毛のことを特殊獣毛という。種類の例としては以下が挙げられる。

- ・カシミヤ：カシミヤ山羊の毛で、刈り取られた毛から(イ) だけを選別したものを指す。繊維が細くて柔らかく、光沢があるのが特徴。
- ・アンゴラ：アンゴラうさぎの毛を指す。繊維の中心が(ウ) になっており、その(ウ)に空気を含むため保温性に優れる。
- ・(エ)：らくだ科の(エ)から採れる毛を指す。毛類の中でも最も細い繊維で、肌触りや光沢などにおいて最高級品といわれる。

また獣毛は(オ) 繊維のため、紡績され糸になっていく。

[問 16]

次の皮革に関する説明について、() にあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

動物の皮はタンパク質である(ア) が主成分であり、剥いだ状態のままでは製品にできないため、クロムやタンニンなどを使用して「(イ)」という作業を施す。この作業前のものを「皮」、作業後のものを「(ウ)」と表し区別している。

[問 17]

次のア～エの編組織のうち、たて編に該当するものは1、よこ編に該当するものは2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. リブ編
- イ. トリコット
- ウ. 両面編
- エ. パール編

[問 18]

次のア～ウの説明にあてはまる加工の名称を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 基布と合成樹脂フィルムなどを貼り合わせた加工のこと。フィルムの代わりにウレタンフォームと貼り合わせるものもある。
- イ. 綿糸または綿布を、張力をかけながら苛性ソーダ処理をする加工のこと。これにより絹のような光沢を得ることができる。
- ウ. 布地の表面に、ゲル状の樹脂材を生地に塗布する加工のこと。用途に合わせ、アクリル樹脂やウレタン樹脂などが使い分けられる。

【選択肢】

- | | | |
|----------|------------|--------------|
| 1. モアレ加工 | 2. ラミネート加工 | 3. コーティング加工 |
| 4. 防汚加工 | 5. シルケット加工 | 6. サンフォライズ加工 |

[問 19]

次の表示を適切に説明しているものをすべて選びなさい。



【選択肢】

1. 底面温度 150℃を限度としてアイロン仕上げ処理ができる。
2. この製品は、家庭洗濯処理・商業洗濯処理のどちらもすることができない。
3. 「ウール 100%」とは、製品の組成繊維全体に対するウールの質量の割合が 100%であることを示している。
4. 販売する会社の電話番号が記載されていないため不当表示にあたる。
5. この製品はベトナムで生産された生地を使用し、日本で縫製された。

[問 20]

次のア、イの繊維に使用できる指定用語をすべて記入しなさい。

ア. アンゴラ

イ. ポリエステル系合成繊維

[問 21]

次のア～ウの作用として適切なものを、1～3の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 洗剤
- イ. 塩素系漂白剤
- ウ. 蛍光増白剤

【選択肢】

1. 繊維と汚れを覆うことで、白く見せる。
2. 強い脱色作用があり、汚れを無色にする。
3. 界面活性剤を主成分とし、汚れを繊維から取り除く。

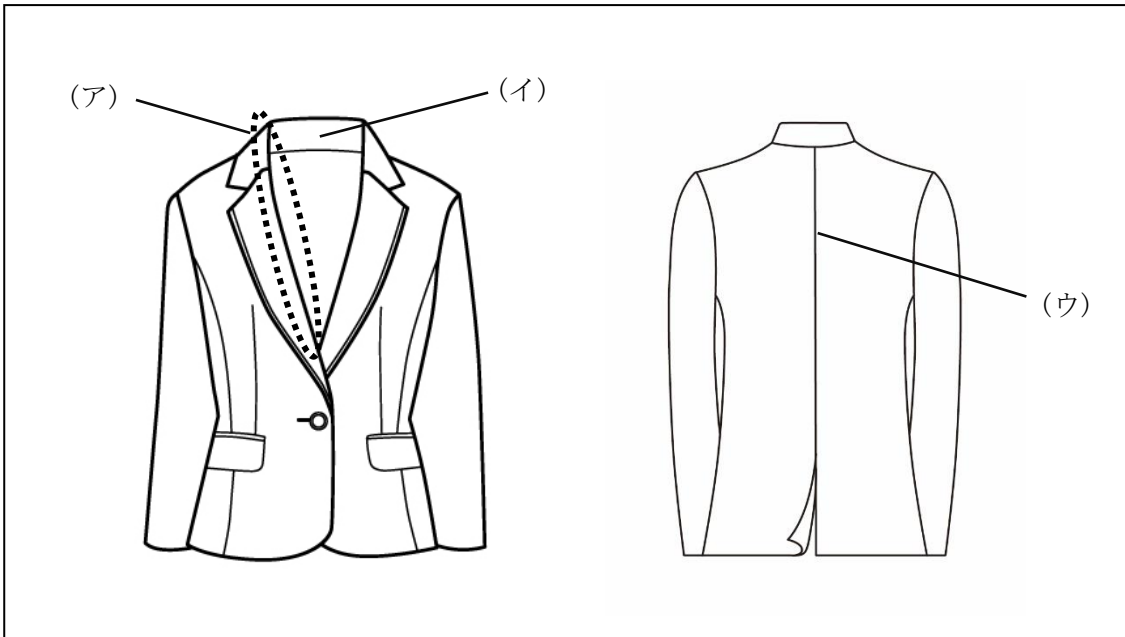
[問 22]

次のお手入れ（アイロンがけ）に関する説明のうち、誤っているものを1つ選びなさい。

1. 当て布をすることで、熱収縮やテカリを防ぐ効果がある。
2. コーデュロイの生地は、アイロンを少し浮かせるようにしてスチームをあてると良い。
3. スラックスの折目をつける場合、後ろはヒップの位置までを目安とし、上の方までつけないよう注意する。
4. 番手の高い綿や化学繊維と混紡・交織したシャツは、高温でかけると仕上がりが良い。
5. 濃色のスーツは、霧吹きで適度な湿り気を与えるなどし、完全に乾燥させないようにする。

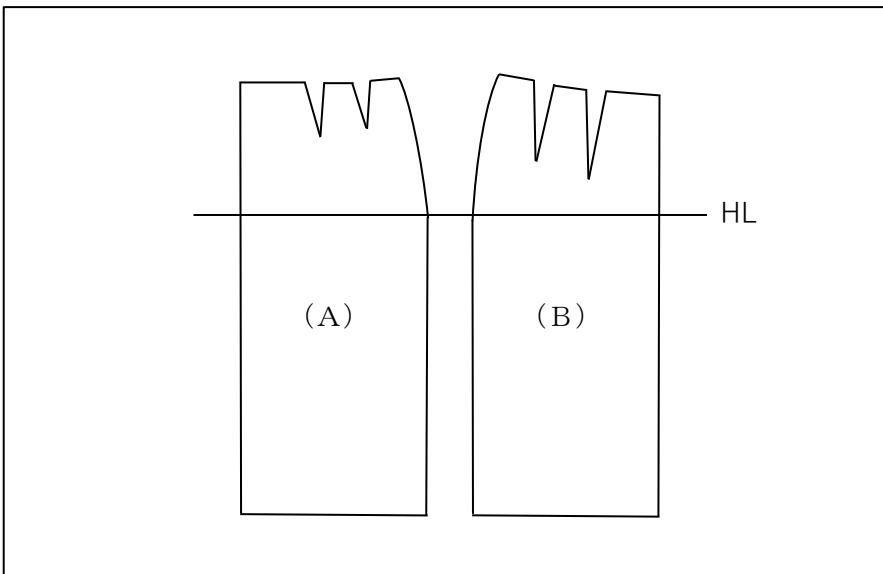
[問 23]

次のア～ウが示す各名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 24]

次の図の説明として適切でないものを1つ選びなさい。



1. (A) が前スカートの型紙で、(B) が後ろスカートの型紙である。
2. 「HL」は「ヒップライン」を表しており、ファスナーの開き止まりの目安ともなる。
3. 上部の切り込みに沿って生地を裁断し、それを縫い合わせることでダーツが作られる。

[問 25]

次の説明に最もあてはまる手法の名称を記入しなさい。

人体または人台に直接布や紙をあてて型紙を作る方法のこと。紙の上では見つけにくいラインを見つけることができるのが最大のメリットで、カーブ状のラインを作る場合や、伸縮性のある服を作る場合に、この方法が適しているとされる。

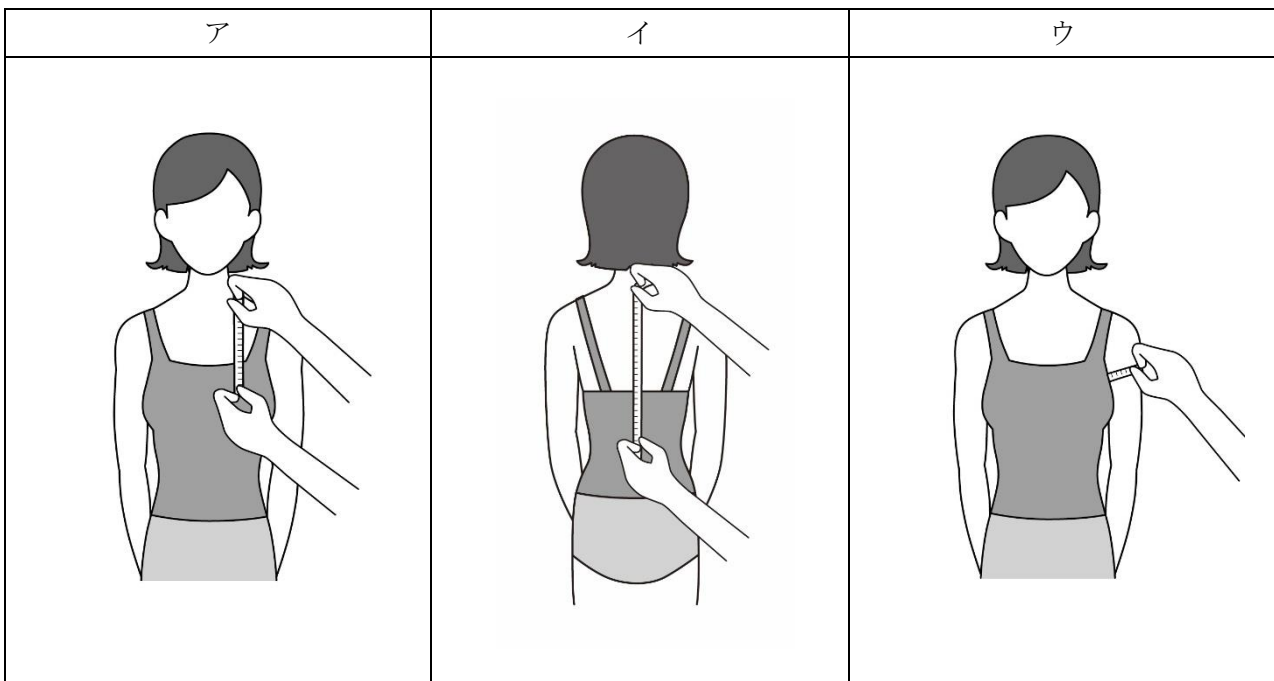
[問 26]

次の説明のうち、「ゆきわた」の役割として適切なものを1つ選びなさい。

1. 袖の被り分を内側から支えて袖付けを美しく見せたり、型崩れを防いだりする。
2. バイヤス部分が伸びるのを防ぎ、地の目の歪みを無くすだけでなく、部分的にハリを出す。
3. 裏地にゆとりを出すことができ、着用時の運動範囲を確保することができる。

[問 27]

次のア～ウの方法で採寸できるボディサイズの名をそれぞれ記入しなさい。



[問 28]

次の中ヒップの採寸方法について、() にあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

中ヒップは、(ア) から 10 cm 程度下の部分、または (イ) から 10 cm 程度上の部分を、床と水平になるようにメジャーを一周させて計測する。この時、(ウ) が最も張っているところを目安にすると良い。

[問 29]

次の採寸およびサイズ提案に関する説明のうち、誤っているものをすべて選びなさい。

1. 人の身体の寸法は日々変化するため、定期的に採寸を行った方が良い。
2. 目測によるサイズ提案は避け、採寸値に従った提案を行う。
3. 採寸では身体寸法を把握するだけでなく、お客様の体型の特徴も確認する。
4. 洋服を美しく着用するにはゆとりが大切であるため、いずれの箇所の採寸も緩めに行うのが良い。
5. 採寸値はサイズ提案時の目安とし、最終的なサイズ決定はお客様の着心地に委ねる。

[問 30]

次のサイズ表示について、() にあてはまる数字をそれぞれ記入しなさい。

(身長 158 cm)

呼び方	バスト (cm)	ヒップ (cm)
5 R	77	(ア)
(イ) R	86	(ウ)

[問 31]

次の範囲表示のサイズ表について、() にあてはまる数値を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

(単位：c m)

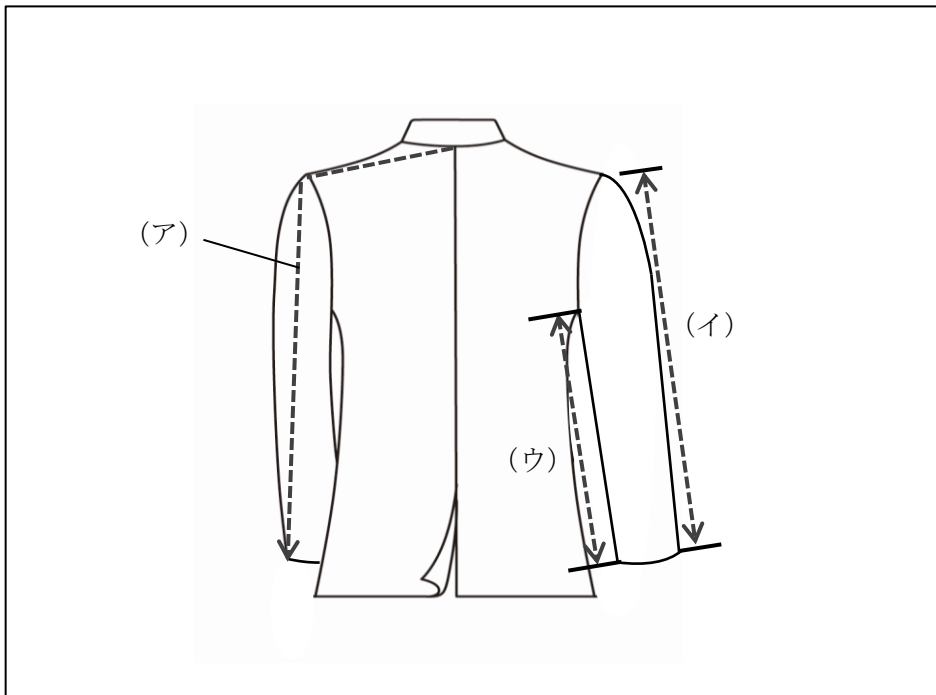
呼び方	バスト	ヒップ	身長	ウエスト
S	72～80	(ア)	154～162	(イ)
M	(ウ)	87～95	(エ)	64～70

【選択肢】

- | | | |
|------------|------------|----------|
| 1. 56～62 | 2. 58～64 | 3. 79～87 |
| 4. 80～88 | 5. 83～87 | 6. 82～90 |
| 7. 154～162 | 8. 156～160 | |

[問 32]

次のア～ウが示すジャケットの採寸箇所の名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 33]

次のフィッティング時の注意点のうち、適切でないものをすべて選びなさい。

1. 正しい位置でフィッティングを行うために、お客様には背筋を伸ばして、肩と胸を張った状態で立っていただく。
2. 肩やウエストの位置が合っていない状態で着用されていても、お客様によって体型は異なるため、販売員側では直さない方がよい。
3. 着心地や動きやすさは販売員では判断がつかないため、お客様ご自身で確認していただく。
4. 屈伸時や腕の上げ下ろしなど、動作によって必要な服のゆとりは変わるため、フィッティングでは直立時のゆとりだけを確認する。
5. 試着時のインナーと、商品を実際に着用される時のインナーは違う場合があるので、その厚みを考慮してゆとりを判断する必要がある。

[問 34]

タイトスカートのフィッティングポイントを3つ挙げなさい。

[問 35]

次のジャケットのお直しに関する説明について、()に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

肩幅を詰める場合、袖付近くをつまみ、(ア)を中心にして胸幅と背幅の位置を目安にピンを打っていく。このときピンは(イ)と平行になるようにする。肩幅の詰め寸法が大きいと(ウ)の形に影響するため、その点に注意して調整する必要がある。

[問 36]

次のお直しに関する説明から適切でないものを1つ選び、正しい説明を記入しなさい。

1. ブラウスやシャツの袖丈を詰める場合、一般的にカフスを外してお直しをする。
2. スカートでウエストベルトの内側の持ち出しが短い場合、ウエスト出しをすることはできない。
3. パンツの身幅詰めで詰め寸法が大き場合は、外側・内側の両方から詰める。
4. 裾にデザインのあるパンツは、膝上あたりにピンを打つが、丈詰めは裾で行う。
5. プリーツスカートはウエストで丈詰めをするが、その分ウエスト寸法が大きくなる。

[問 37]

スカート着用時、次のような体型の特徴を持つ方に現れる不具合を示しています。この場合の対応方法を適切に説明しているものを、1～3の中から1つ選びなさい。

体型の特徴：身体全体に厚みがなく、扁平な体型

着用時の不具合：前スカートおよび後ろスカート全体に縦方向のしわが出る

1. 前のウエストラインを繰り下げ、後ろウエストのダーツを深くする。その分小さくなった後ろウエストを出し、最後に大きくなった前ウエストを詰める。
2. 前スカートの脇部分をいせこむ。いせこみでは生地が落ち着きが悪い場合はダーツを深くする。
3. ウエストのダーツを浅くし、それにより大きくなった分だけウエストを詰める。

[問 38]

ニーズチェックをするにあたり、オープンクエスチョンとクローズドクエスチョンの2つの質問形式があります。次の1～6のうち、オープンクエスチ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 ——