

第9回 接客販売技能検定 2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
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。

[問 1]

次のア～ウの文章のうち、敬語として正しいものは1、二重敬語に当たるものは2をそれぞれ記入しなさい。

ア. 拝見させていただきます

イ. ○○部長様

ウ. ご回答申し上げます

[問 2]

次の文章について、() にあてはまる語句を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。(同じ選択肢を複数回使用しても構いません。)

令和5年4月1日の消費税免税制度の改正によって、免税購入対象者が変更となった。免税の対象となるのは、外国籍を有する者は日本に入国後(ア)ヵ月未満であることが条件である。また、日本国籍を有する海外居住者の場合は海外に(イ)年以上居住し、かつ日本滞在期間が(ウ)ヵ月未満であることが条件である。

【選択肢】

- | | | |
|------|-------|-------|
| 1. 1 | 2. 2 | 3. 3 |
| 4. 6 | 5. 10 | 6. 12 |

[問 3]

次のア～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. IoTとは、「インターネットテクノロジー」の略である。

イ. ECサイトにおいて、購買履歴や閲覧履歴からお客様の好みに合った商品を提案する機能をリコメンド機能という。

ウ. インターネット上の仮想空間をメタバースといい、その空間での店舗をバーチャルショップという。

[問 4]

次の文章について、() にあてはまる語句を、1～4の中からそれぞれ選びなさい。

需要が供給を上回るときや原材料価格が上昇するときに (ア) は起こりやすく、企業の生産活動が活発化するため、従業員の賃金もあがり、景気が安定化する傾向にある。半面、景気が停滞し、物価が下落すると (イ) の状態となる。しかし、景気が停滞しているにもかかわらず物価の上昇が続くことがあり、その現象を (ウ) という。

【選択肢】

- 1. インフレーション
- 2. スタグフレーション
- 3. デフレーション
- 4. デノミネーション

[問 5]

次のア～ウのコンプライアンスに関する説明が、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. 購入した音楽CDであれば、BGMとして店内で流すことは問題ない。
- イ. 日本で取得した外国人の個人情報、保護の対象にあたらぬ。
- ウ. PL(製造物責任)法では、輸入商品の場合、輸入者が製造者として対象となる。

[問 6]

次の商品陳列構成の効果に関する表について、ア～ウに最もあてはまるものを、1～4の中からそれぞれ選びなさい。

構成	期待される効果
水平構成	ア
アシンメトリー構成	イ
放射状構成	ウ

【選択肢】

- 1. 広がりを感じさせ、華やかな印象になる。
- 2. 存在感が強調され、視覚的な空白が生まれやすい。
- 3. カジュアルな印象でオリジナリティを出しやすい。
- 4. 見やすく安定感があり、整理されて見える。

[問 7]

次の棚卸に関する説明が、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. 商品在庫数を確認する実地棚卸を少なくとも年1回実施することは、法律で定められた義務である。
- イ. 棚卸ロス＝(期首在庫高＋期の仕入高)－(期末在庫高＋期の売上高)で算出される。
- ウ. 品減りは日常業務上どうしても発生してしまうものであり、ほとんど防止することはできない。

[問 8]

次の四大儀式に関する表のア～ウにあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

名 称	儀式の具体例
冠礼	出産、七五三、(ア)、還暦など
婚礼	結納、結婚式など
葬儀	通夜、告別式、(イ) など
祖先の祭祀	お正月、節分、(ウ) など

【選択肢】

- 1. お盆
- 2. 母の日
- 3. 成人式
- 4. 一周忌
- 5. お見舞い
- 6. 昇進

[問 9]

次のア～ウの掛け紙に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 「掛け紙」と「のし紙」は同じものを指す言葉として使われる。
- イ. 贈答品を控えめに贈りたい場合は、掛け紙を包装紙の内側に掛けるのが一般的である。
- ウ. 短冊は掛け紙を掛けにくい場合などに使い、のしがつかないのが一般的である。

[問 10]

次の目録について説明した文章の、ア～ウにあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

慶事の目録の場合は、奉書紙を二つ折りにして、折り山を（ ア ）にします。奉書紙の右側に「（ イ ）」、中央に贈り物の名前、左側には（ ウ ）と贈り主の名前や贈る相手の名前を書きます。左右三つ折りにし右側が上になるようにし、奉書紙に入れて包みます。

【選択肢】

- | | | |
|-------|-------|-------|
| 1. 上 | 2. 下 | 3. 金額 |
| 4. 贈答 | 5. 目録 | 6. 日付 |

[問 11]

次の表書きに関する説明について、正しいものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 表書きは折り返さず、必ず一行で書く。
2. 毛筆で書くのが正式なマナーだが、万年筆やサインペンでも構わない。
3. 慶事の表書きは、濃い色の墨を使って楷書で書くのが一般的である。

[問 12]

次のお返しに関する説明が、正しければ 1、誤っていれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 形見分けをいただいた場合は、1 か月以内に必ずお返しをする。
- イ. 災害見舞いをいただいた場合には、お返しは不要である。
- ウ. 自宅療養が続いているときは、病気見舞いをいただいた方へお返しをするのは失礼にあたる。

[問 13]

次のア～ウの二十四節気の時期を 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。(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。)

- ア. 穀雨
- イ. 夏至
- ウ. 大寒

【選択肢】

- | | | |
|-----------|------------|-----------|
| 1. 3月6日頃 | 2. 4月20日頃 | 3. 5月6日頃 |
| 4. 6月6日頃 | 5. 6月22日頃 | 6. 7月23日頃 |
| 7. 12月8日頃 | 8. 12月22日頃 | 9. 1月20日頃 |

[問 14]

次のお正月について説明した文の、ア～ウにあてはまる語句を 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。)

お正月は一年の初めにあって、家々に（ア）をお迎えする風習から始まりました。お正月の期間は、元日から（イ）までが一般的です。地方によって（イ）の期間は異なります。門松は、（ア）が宿る場所となるものです。（ア）へのお供えとして飾る鏡餅を床の間から降ろし、砕いて食べる行事を（ウ）といいます。

【選択肢】

- | | | |
|----------|--------|--------|
| 1. どんど焼き | 2. 氏神様 | 3. 松の内 |
| 4. 三が日 | 5. 鏡開き | 6. 歳神様 |

[問 15]

次のア～ウの節分に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 節分は、立春・立夏・立秋・立冬などの季節の変わり目の当日をさしているが、現在は特に立春のことを指す。
- イ. 節分の日、鰯の頭を柊（ヒイラギ）の枝にさして玄関に飾り、臭気で鬼を追い払う。
- ウ. 主に関西で、節分の日、太巻き寿司を切って、その年の恵方に向かって願い事をしながら食べる風習がある。

[問 16]

次の母の日・父の日に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 母の日・父の日ともにアメリカで最初に提唱され、祝われるようになった。
2. 母の日・父の日ともに仕事に関連する贈り物をするのはタブーとされる。
3. 母の日にカーネーションを贈るのは日本だけの風習である。

[問 17]

次のア～ウのお盆に関する説明が、正しいければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 旧暦の8月13日を盆の入りとした3日間に、故人の霊を供養する。
- イ. お盆の入りに、霊が迷わず帰ってこられるよう玄関で火をたくことを、送り火という。
- ウ. 「お盆」という言葉は、仏教における「盂蘭盆会（うらぼんえ）」、または「盂蘭盆（うらぼん）」を略した言葉とされている。

[問 18]

次の土用に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～9の中からそれぞれ選びなさい。

土用は、立春、立夏、立秋、立冬それぞれの前の（ア）日間を指す。「丑の日」とは土用の期間で「丑」にあたる日のことを言い、暦によっては期間中に2回ある年もある。（イ）前の土用が「夏の土用」として最も有名である。土用の丑の日には（ウ）を食べる風習がある。

【選択肢】

- | | | |
|-------|--------|-------|
| 1. 10 | 2. 15 | 3. 18 |
| 4. 立春 | 5. 立夏 | 6. 立秋 |
| 7. 牛肉 | 8. うなぎ | 9. はも |

[問 19]

次のア～ウの国民の祝日にあてはまる日を、1～3の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 敬老の日

【選択肢】

1. 9月15日 2. 9月第2月曜日 3. 9月第3月曜日

イ. ボージョレ・ヌーヴォー解禁日

【選択肢】

1. 11月第2木曜日 2. 11月第3木曜日 3. 11月第4木曜日

ウ. 勤労感謝の日

【選択肢】

1. 5月3日 2. 11月3日 3. 11月23日

[問 20]

次のア～ウのシーズンイベントに関連があるものを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 十五夜（お月見）

イ. 端午の節句

ウ. 冬至

【選択肢】

1. かぼちゃ 2. 団子 3. 桜餅
4. 柏餅 5. 菱餅 6. おはぎ

[問 21]

次のア～ウのシーズンイベントについて、()にあてはまる語句を1～4の中からそれぞれ選びなさい。

ア. ホワイトデーは、バレンタインデーのお返しを贈る日で、()発祥のイベントです。

【選択肢】

1. アメリカ 2. フランス 3. イギリス 4. 日本

イ. 重陽の節句は、五節句の一つで、別名()とも呼ばれる。

【選択肢】

1. 桃の節句 2. 菊の節句 3. 笹の節句 4. 菖蒲の節句

ウ. 秋のお彼岸は、秋分の日を中日として、前後を含む計()を指します。

【選択肢】

1. 3日間 2. 5日間 3. 7日間 4. 15日間

[問 22]

次の出産祝い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. 出産祝いの品物としては肌着、おもちゃ、ベビー用食器、マザーバッグなどが好適品である。
2. 出産祝いは、出産後7日目以降から1か月以内に贈るのがしきたりである。
3. 出産祝いの掛け紙は表書きを「御出産御祝」や「祝 御出産」とし、その下に生まれた赤ちゃんの名前を入れる。

[問 23]

次のお食い初めに関する説明について、ア～ウにあてはまる語句を1～9の中からそれぞれ選びなさい。

お食い初めは、生まれてから(ア)を目安に、赤ちゃんの健康状態に合わせて行います。「(イ)」とも言われます。祝い膳は、本膳に赤飯、尾頭付きの焼き物と歯固めの(ウ)、紅白の餅などを載せます。儀式は、祝い膳の献立を実際に食べるのではなく、決まった順番で赤ちゃんに食べさせるまねをします。

【選択肢】

1. 50日目 2. 100日目 3. 150日目
4. 飴 5. 石 6. 勝栗
7. 箸休め 8. 箸並べ 9. 箸揃え

[問 24]

次の七五三に関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 11月15日に3歳男児・女児、5歳女児、7歳男児が神社や氏神にお参りに行く行事である。
2. 3歳は「髪置きの儀」、5歳は「袴着の儀」、7歳は「帯解きの儀」ともいわれる。
3. 神社へ渡す祈禱の謝礼の表書きは、「七五三御祝」とする。

[問 25]

次のうち、厄年を迎える方へ厄除けの品物を贈る際にふさわしい進物の体裁を1～4から1つ選びなさい。

1. のしなし、紅白5本結び切り、表書き「厄除け内祝」
2. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「厄除け祈念」
3. のしなし、紅白5本蝶（花）結び、表書き「厄除け祈願」
4. のしあり、紅白5本蝶（花）結び、表書き「御厄除内祝」

[問 26]

次のア～ウにあてはまる賀寿の名称を1～8の中から選びなさい。ただし年齢は全て数え年とする。

- ア. 70歳
イ. 80歳
ウ. 90歳

【選択肢】

- | | | |
|-------|-------|-------|
| 1. 卒寿 | 2. 還暦 | 3. 喜寿 |
| 4. 白寿 | 5. 米寿 | 6. 傘寿 |
| 7. 古稀 | 8. 緑寿 | |

[問 27]

次のア～ウの進物の体裁について、正しいものを1～6の中からそれぞれ選びなさい。(同じ選択肢を複数回選択することも可能です。)

- ア. お宮参りで神社へ謝礼を渡す
- イ. 初節句のお祝いを贈る
- ウ. 就職祝いのお返しを贈る

【選択肢】

1. のしあり、紅白5本蝶(花)結び、表書き「御祝」
2. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御祝」
3. のしあり、紅白5本蝶(花)結び、表書き「御初穂料」
4. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「御初穂料」
5. のしあり、紅白5本蝶(花)結び、表書き「内祝」
6. のしあり、紅白5本結び切り、表書き「内祝」

[問 28]

次のア～ウの結納品の説明として最もあてはまるものを、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 末広
- イ. 長熨斗
- ウ. 家内喜多留

【選択肢】

1. 昔から慶事に用いられている。武運を祈ることから、強くたくましい男性を象徴している。
2. 清酒のこと。現在は「酒肴料」として、現金を包んで代用することが多い。
3. 長期保存できることから、女性が嫁ぎ先に留まるようにとの願いが込められている。
4. 鮑の身を長く伸ばしたもので、長年に渡って不死の薬といわれ長寿の象徴とされてきた。
5. 「御帯料」や「小袖料」、「御袴料」と書いて結納金を包んで贈る。
6. 白い麻糸のこと。ともに白髪になるまで夫婦むつまじくの意味。
7. 白無地の扇で潔白や無垢を表す。将来次第に繁栄することを意味する。
8. 昆布のこと。子孫繁栄を祈って贈る。

[問 29]

次の結婚式のスタイルの説明について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 神前結婚式は、神社や神殿を設けている結婚式場やホテルで行う。新郎新婦の衣装は男性が黒の紋付羽織袴、女性は白無垢が一般的である。
2. キリスト教式結婚式は、教会か結婚式場やホテルのチャペルで行う。新郎新婦の衣装は男性がスーツ、女性はウエディングドレスが一般的である。
3. 仏前結婚式は、寺院で行う。新郎新婦の衣装は男性が黒の紋付羽織袴、女性は白無垢が一般的である。

[問 30]

次のア～ウの引出物に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 披露宴の参列者に対しては、当日に記念の品として「引出物」もしくは「引菓子」を渡す。
イ. 引菓子は、新郎新婦が好きなお菓子を選べば、どのようなお菓子でもよい。
ウ. 掛け紙の表書きは「寿」とし、引出物には両家の連名、引菓子には新郎新婦の名前を入れる。

[問 31]

次のア～ウの結婚祝いに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 結婚のお祝いの品物を渡す場合は、挙式の1週間前ぐらいまでに自宅へ送るのがよい。
イ. 結婚式に出席する場合、結婚祝いのご祝儀は当日持参しても失礼にはあたらない。
ウ. 結婚祝いの表書きは、品物の場合には「寿」、現金の場合には「御結婚御祝」を使うのが一般的である。

[問 32]

次の結婚祝いのお返しに関する説明について、正しいものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 披露宴に呼んだ方への結婚祝いのお返しは、いただいたご祝儀の半額程度の品物を目安とする。
2. 結婚祝いをいただき、披露宴に出席されない方には、挙式後1か月後ぐらいまでにお返しの品物を贈るとよい。
3. 結婚祝いのお返しの掛け紙には、結婚後の姓のみを入れるのが一般的であり、旧姓を添えることはない。

[問 33]

次のア～ウの結婚記念日にあてはまる結婚年数を、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 磁器婚式
- イ. 水晶婚式
- ウ. 真珠婚式

【選択肢】

- | | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| 1. 1年目 | 2. 3年目 | 3. 10年目 | 4. 15年目 |
| 5. 20年目 | 6. 25年目 | 7. 30年目 | 8. 40年目 |

[問 34]

次のア～ウの仏式の法要に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 通夜へ参列する場合は、喪服でなくダークスーツでもよい。
- イ. 告別式は、故人に最後のお別れをする儀式で、遺族や特に親しかった人のみが参列する。
- ウ. 会葬御礼は通夜や告別式の参列者に、お礼の挨拶状を添えてお渡しする品物のことである。

[問 35]

次の弔事の対応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。

亡くなってから初めて迎えるお盆を「新盆」もしくは「初盆」といいます。忌明けが済んでいない場合は、翌年のお盆に行います。新盆を迎える家庭では、白い（ア）を用意して、故人をお迎えします。新盆に金封を持参する場合は、「（イ）」の表書きで持参し、参列者のお返しは「志」もしくは「（ウ）」の表書きで贈ります。

【選択肢】

- | | | | |
|--------|--------|---------|--------|
| 1. 灯籠 | 2. 盆提灯 | 3. 装束 | 4. 御霊前 |
| 5. 御佛前 | 6. 御供 | 7. 新盆記念 | 8. 粗供養 |

[問 36]

次のア～ウの神式の葬儀に関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 一般的に神式の葬儀は神社で行う。
- イ. 仏式の通夜ぶるまいにあたるものを「直会」といい、参列者や親戚に対して食事を振る舞う。
- ウ. 神式の葬儀の翌日以降の法要を「霊祭」といい、その中の百日祭が忌明けにあたる。

[問 37]

次のキリスト教の弔事のしきたり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. キリスト教は、葬儀と告別式を区別せずに同時に行うのが一般的である。
- 2. 亡くなった日をカトリックでは「昇天・帰天記念日」、プロテスタントでは「召天記念日」という。
- 3. カトリック・プロテスタントともに、葬儀に弔慰金を持参する場合、「御花料」「御霊前」「御ミサ料」のいずれかの表書きを使うのが一般的である。

[問 38]

次のア～ウの弔事のしきたりに関する説明が、正しければ1、誤っていれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 先様が忌中の場合は慶事の贈答は控え、忌明け後に改めてお祝いを贈る。
- イ. 蓮の花の印刷された香典袋や掛け紙は、仏式と神式の弔事で使うことができる。
- ウ. 香典返しの品物を受け取ったことに対するお礼の連絡は、「不祝儀が繰り返す」ことになるため控える。

[問 39]

次の表書きと用途の例の組み合わせについて、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

	表書き	用途の例
1	粗品	商用目的で、記念品などちょっとしたものをお客様に贈る
2	寸志	目上の人から目下の人に、ちょっとしたお礼を贈る
3	御伺い	ちょっとしたお礼やお返しに現金を贈る
4	松の葉	ちょっとした品物・手土産を贈る

[問 40]

次のア～ウの用途に最もふさわしい表書きを、1～5の中からそれぞれ選びなさい。(ただし、同じ選択肢を2回使うことはできません。)

- ア. 職階や地位があがる人にお祝いを贈る場合
- イ. 新しく取締役などの高い地位・役職についた人にお祝いを贈る場合
- ウ. 高い地位や職に転任した人にお祝いを贈る場合

【選択肢】

- | | | |
|----------|----------|----------|
| 1. 御昇進御祝 | 2. 御就任御祝 | 3. 御栄転御祝 |
| 4. 御転勤御祝 | 5. 御躋 | |

[問 41]

次のア～ウの用途に最もふさわしい表書きを、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 地鎮祭に招かれて、品物を持参する。
- イ. 上棟式を担当した工事関係者に金封を渡す。
- ウ. 取引先の会社のビルが完成したのでお祝いを贈る。

【選択肢】

- | | | |
|----------|----------|----------|
| 1. 寿塔御祝 | 2. 御新築御祝 | 3. 御祝儀 |
| 4. 地鎮祭御祝 | 5. 御落成御祝 | 6. 地鎮祭記念 |
| 7. 上棟式御祝 | 8. 御挨拶 | |

[問 42]

次のア～ウの褒章の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 公益のために私財を寄付した方
- イ. 農業、商業、工業等の業務に精励し、他の模範となるような技術や事績を有する方
- ウ. 長年にわたり社会に奉仕する活動（ボランティア活動）に従事し、顕著な実績を挙げた方

【選択肢】

- | | | |
|---------|---------|---------|
| 1. 紅綬褒章 | 2. 緑綬褒章 | 3. 黄綬褒章 |
| 4. 紫綬褒章 | 5. 藍綬褒章 | 6. 紺綬褒章 |

[問 43]

次のア～ウのお見舞いの用途に最もふさわしいのしと水引の体裁を、1～5の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 入院した方へのお見舞い
- イ. 水害にあった方へのお見舞い
- ウ. 芸能の楽屋見舞い

【選択肢】

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1. のしあり、紅白5本蝶（花）結び | 2. のしあり、紅白5本結び切り |
| 3. のしなし、水引なし（奉書紙） | 4. のしなし、紅白5本蝶（花）結び |
| 5. のしなし、紅白5本結び切り | |

[問 44]

次の不適品とその理由の説明について、誤っているものを1～3より1つ選びなさい。

1. 香典返しの贈答品としては、置物のように後に残るものはふさわしくない。
2. 新築祝いの贈り物としては、ライター、ストーブなど火に関する道具は避ける。赤いものも火を連想させるので避ける方がよい。
3. 賀寿のお祝いの贈り物として、お皿などの割れ物はふさわしくない。

[問 45]

次のア～ウに最もあてはまる品物を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 神式の葬儀のお供えの好適品
- イ. 病氣見舞いの好適品
- ウ. 病氣見舞いのお返しの好適品

【選択肢】

- | | | |
|-------------|----------|----------|
| 1. お酒・果物 | 2. 鉢植えの花 | 3. 万年筆 |
| 4. パジャマ・ガウン | 5. 線香・抹香 | 6. 石鹸・洗剤 |

[問 46]

次の地域による違いの説明について、正しいものを1～3より1つ選びなさい。

1. 結納品について関東では「結納を納める」、関西では「結納を交わす」という。
2. 香典返しの表書きとして、東日本では「志」、西日本では「満中陰志」、中国・四国・九州地方の一部では「茶の子」が多く使われている。
3. お盆の時期は、全国的に8月13日～16日である。

[問 47]

次の接客に関する文章が、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. 接客のはじめに、お客様の警戒心を緩和し信頼関係を築くことをラポール形成という。
- イ. お客様が早口の場合、販売員はゆっくり話すことを意識するとよい。
- ウ. 販売員は自分とお客様との共通点を見つけ、親近感を持ってもらうとよい。

[問 48]

次のア・イのうち、クロージングのタイミングとはいえないものを、1～3の中からそれぞれ選びなさい。

ア. お客様の反応

1. 価格を気にし始めたとき
2. お客様が無言で考え出したとき
3. スマートフォンで何かを調べ始めたとき

イ. お客様からの質問

1. 質問内容が一つの商品に集中したとき
2. 他にどんな商品があるのか聞かれたとき
3. 購入後のアフターサービスを気にしているとき

[問 49]

次の文章のうち、() に最もあてはまる語句を 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。

20%の上位顧客が売り上げの(ア)%を生み出しているというパレートの法則にも示されるように、小売業にとってお客様の再来店を促すことは重要です。例えば、再来店いただいたお客様へのノベルティや割引、しばらく来店していない(イ)顧客へのDMなどの施策が考えられるでしょう。お客様の来店頻度や買い上げ状況によって別の仕掛けが必要なため、顧客を(ウ)しておく必要があります。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|-------|--------|----------|
| 1. ロイヤル | 2. 50 | 3. 80 | 4. セグメント |
| 5. 新規 | 6. 30 | 7. マス化 | 8. 休眠 |
| 9. 取捨選択 | | | |

[問 50]

次のア～エのメールで寄せられたクレームへの返信対応が、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. 充分検討したことを示すため、メールが届いてから2日後に返信を送る。
- イ. 他の従業員に見てもらい、表現や誤字脱字のチェックは厳重におこなう。
- ウ. お客様に返信だとすぐにわかるよう、件名はRe:にしておく。
- エ. 情報共有のため、Ccで上司のアドレスにも送っておく。

—— 学科試験は以上です ——