

第9回 接客販売技能検定 2級メンズファッション販売 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

[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. 1 0 | 6. 1 2 |

[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。

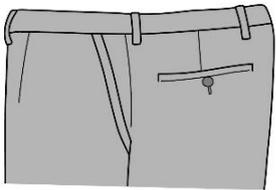
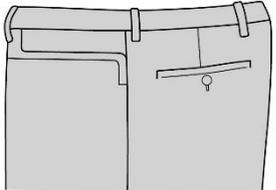
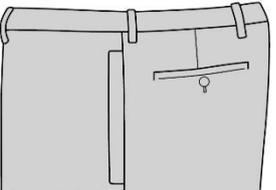
[問 7]

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]

次のア～ウのポケットの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>切り口が前傾型に取られたポケットのこと。</p>	<p>切り口が水平に取られたポケットのこと。</p>	<p>切り口が垂直に取られたポケットのこと。</p>

【選択肢】

- 1. シームポケット
- 2. バーチカルポケット
- 3. フォワードセットポケット
- 4. クレセントポケット
- 5. ホリゾンタルポケット
- 6. フォブポケット

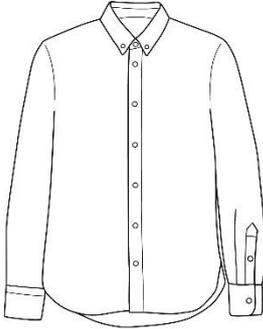
[問 9]

次のア～ウのベント（パンツ）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. 背中心の裾に入れられた割れ目を「センターベント」、両脇の裾に入れられた割れ目を「サイドベント」という。
- イ. 日本では成り立ちにあわせ、乗馬の際の機能性から生まれたベントを「馬乗り」、帯刀する際の利便性から生まれたベントを「剣吊り」とも呼ぶ。
- ウ. ベント（ベント）は背面の裾にあるデザインのため、割れ目の数がシルエットに影響することはない。

[問 10]

次のア～ウのシャツの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>胸部分のプリーツやウイングカラーを特徴としたフォーマルシャツのこと。</p>	<p>襟と袖口を白、身頃と袖を柄や色無地にしたシャツのこと。</p>	<p>ボタンダウンシャツと同義のシャツのこと。白や色無地、チェック柄が多く見られる。</p>

【選択肢】

- | | | |
|-------------|--------------|-------------|
| 1. タキシードシャツ | 2. オープンシャツ | 3. ブラックシャツ |
| 4. アイビーシャツ | 5. プルオーバーシャツ | 6. クレリックシャツ |

[問 11]

次のア～ウの説明に最もあてはまるネックラインの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. クルーネックで、前中央部がボタン留めになったネックラインのこと。

イ. ハイネックの一種で、首に沿って立ち上がった、折り返さないネックラインのこと。「偽の、見せかけの」という意味を持つ。

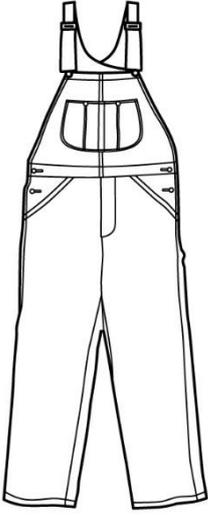
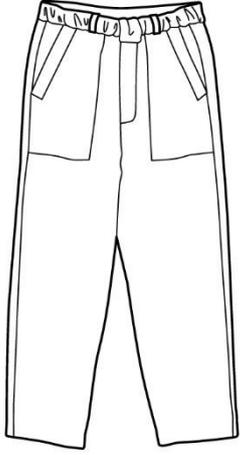
ウ. 鎖骨に沿ってカーブを描いた、船底型のネックラインのこと。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|------------|-----------|
| 1. ボートネック | 2. ワイネック | 3. ポロネック |
| 4. ユーネック | 5. ヘンリーネック | 6. モックネック |

[問 12]

次のア～ウのパンツの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

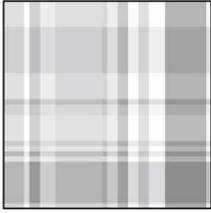
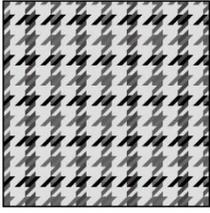
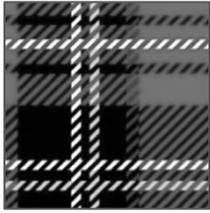
ア	イ	ウ
		
<p>胸当てと、それを肩から吊るストラップが付いた前掛け型のパンツのこと。</p>	<p>ゆったりとした膝丈で、幅広のウエストバンドが付いたパンツのこと。</p>	<p>ワークパンツの一種で、フロントやバックに大きなパッチポケットが付いたパンツのこと。</p>

【選択肢】

- | | | |
|------------|-------------|-------------|
| 1. デッキパンツ | 2. オーバーオールズ | 3. ベイカーパンツ |
| 4. ジョガーパンツ | 5. グルカショーツ | 6. クロップドパンツ |

[問 13]

次のア～ウの柄の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		

【選択肢】

- | | | |
|--------------|----------------|-------------|
| 1. マドラスチェック | 2. グレンチェック | 3. ブロックチェック |
| 4. ガンクラブチェック | 5. タッターソールチェック | 6. タータンチェック |

[問 14]

次の天然繊維に関する説明について、() 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。

天然繊維の長さは繊維の種類により異なり、(ア) が最も長い繊維を採ることができます。このような長い繊維のことを(イ) といい、短い繊維のことは(ウ) といいます。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|----------|------|
| 1. 麻 | 2. 絹 | 3. 綿 |
| 4. フィラメント | 5. ステープル | 6. 毛 |

[問 15]

次の羊毛に関する説明について、() 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。
(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

羊毛の表面には(ア) があり、また(イ) と呼ばれる縮れがあるため、糸になったときの保温性が優れています。(ア) には水を(ウ) 性質があり、これも羊毛の特徴の一つといえます。

【選択肢】

- | | | |
|---------|---------|---------|
| 1. クリンプ | 2. 弾く | 3. スケール |
| 4. 貯める | 5. フェルト | 6. 乾かす |

[問 16]

次のア～ウの繊維とその説明の組み合わせが、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。

	繊維の種類	説明
ア	アンゴラ	アンゴラ山羊から採れる。吸湿性や通気性に優れている。夏物の紳士服などに用いられる。
イ	アルパカ	弾力性があり、毛が抜けにくいため特殊獣毛の中では扱いやすい。紳士服に多く用いられる。
ウ	ビキューナ	生産量が極めて少なく、すべての毛製品の中で最高級品とされる。コートや礼服地に用いられる。

[問 17]

次の説明に最もあてはまる皮革の名称を、1～6の中から1つ選びなさい。

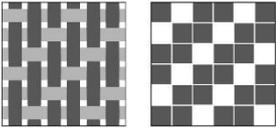
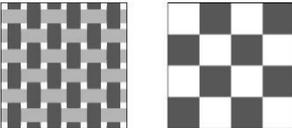
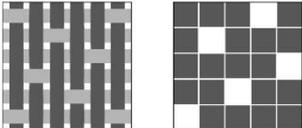
生後 3～6 か月以内の仔牛の革で、細かなきめと柔軟性が特徴。靴やレザーウェアなどの最高級品に利用される。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|-----------|----------|
| 1. カウハイド | 2. キップ | 3. コードバン |
| 4. キッドスキン | 5. ゴートスキン | 6. カーフ |

[問 18]

次のア～ウの織物の組織図と対応する生地を、1～3の中からそれぞれ選びなさい。

	ア	イ	ウ
組織図			

【選択肢】

- | | | |
|----------|---------|--------|
| 1. ベネシャン | 2. ブロード | 3. デニム |
|----------|---------|--------|

[問 19]

次のア～ウの説明に最も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. 基布を合成樹脂フィルムやウレタン・フォームなどと貼り合わせ積層させる加工のこと。

イ. 仕上がった製品に洗い加工を施し、糸の中心部の白い部分を表出させることで着古した風合いを出す加工のこと。

ウ. 加熱ローラーを使い、布の表面に凹凸型の模様を作る加工のこと。

【選択肢】

- | | | |
|------------|-----------------|--------------|
| 1. フロック加工 | 2. ガーメントウォッシュ加工 | 3. サンフォライズ加工 |
| 4. ラミネート加工 | 5. エンボス加工 | 6. モアレ加工 |

[問 20]

次の品質表示に関する説明のうち、適切ではないものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. 衣類に含まれる繊維の種類ごとに、重量によって百分率（％）で表示された比率のことを「混用率」という。
2. 「表示者名・連絡先」は、素材や絵表示を記載した箇所に表示する必要がある。
3. 景品表示法では原産国について表示するよう求めており、衣料品の場合、デザインが決定された国名を記載する。

[問 21]

次のア～ウの繊維の指定用語を、1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 亜麻
イ. カシミア
ウ. ポリアクリルニトリル系合成繊維のうち、アクリルニトリルの質量割合が 85%以上のもの

【選択肢】

- | | | |
|--------|----------|---------|
| 1. リネン | 2. 毛 | 3. カシミア |
| 4. ラミー | 5. モダクリル | 6. アクリル |

[問 22]

次のア～ウの説明に最もあてはまるクリーニング店での洗濯方法を、1～3 の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 水に対して耐久性のある素材の製品を、専用洗剤などを加えて温水で洗う方法。
イ. 水を使用せず、石油系溶剤や有機溶剤を用いて汚れを取り除く方法。
ウ. 本来水洗いのできない製品に対し、クリーニング業者が特殊技術を用いて行う水洗いのこと。

【選択肢】

- | | | |
|---------------|----------|--------------|
| 1. ウェットクリーニング | 2. ランドリー | 3. ドライクリーニング |
|---------------|----------|--------------|

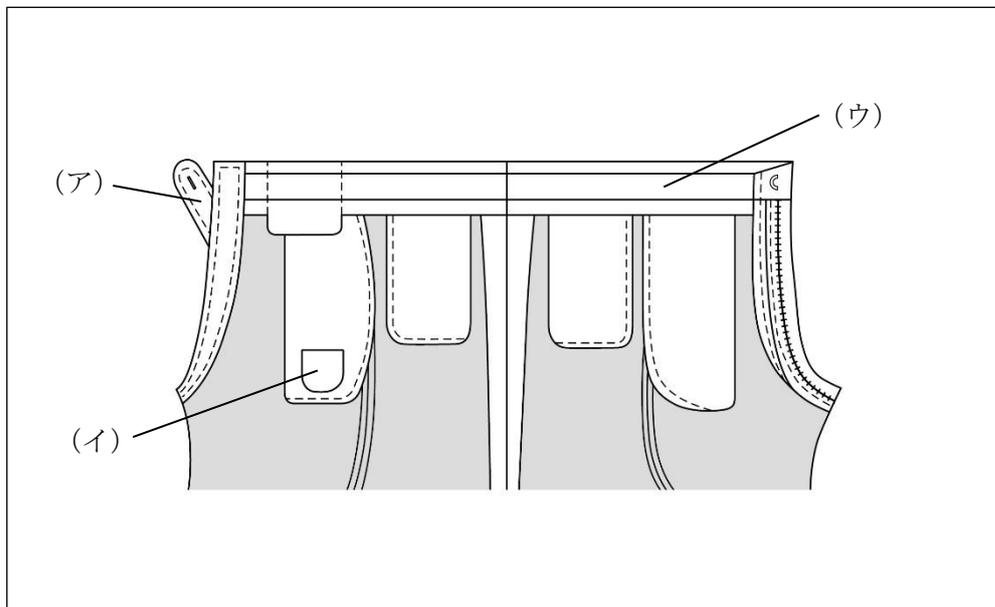
[問 23]

次のお手入れに関する説明のうち、適切ではないものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. ハンガーは、ジャケットの肩幅よりも小さく、肩先に丸みがあるものを選ぶ。
2. アイロンがけは特にスラックスにおいて必要で、しわを除くだけでなく、湿気を含んだ生地を長持ちさせる効果がある。
3. ブラッシングをする場合、ジャケットは両肩から後襟を、スラックスは膝から下を重点的に行う。

[問 24]

次のア～ウのスラックス各部の名称として適切なものを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | |
|-----------|-----------|--------|
| 1. ヘム | 2. ピスポケット | 3. 腰裏 |
| 4. 忍びポケット | 5. テング | 6. 前立て |

[問 25]

次の既製服に関する説明について、() 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。

既製服は(ア)とも呼ばれ、自社がターゲットとする客層に求められる商品を大量生産する製法です。(イ)とデザイン、ディテールが決められており、それらの商品の中から自分に合ったものを選びます。(ウ)補正をすることはできません。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|------------|--------|
| 1. レディメード | 2. ゲージ | 3. 採寸 |
| 4. 体型 | 5. イージーメード | 6. サイズ |

[問 26]

次の縫製仕様に関する説明のうち、適切ではないものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 生地縫い代に折山を作り、片方に倒すことを「きせをかける」という。裏地のゆとりを確保し、縫い目を隠す効果がある。
2. AMFステッチはピクステッチともいわれ、糸を斜めに交差させて縫い留めることを指す。主に袖口や裾口の始末に用いられる。
3. 襟裏の表地と芯地を縫い合わせることを「ハ刺し」といい、これを施すことでラペルに丸みをつけ、美しく立体的に仕上げることができる。

[問 27]

次の売場で行う検品について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～3の中から1つ選びなさい。

お客様に良い商品をご提供するため、売場での検品は欠かせません。不具合を見落とさないようにするためには、上から下へ、前から後ろへ、表から裏へ、という順にチェックすることを習慣づけると良いでしょう。例えばジャケットは、(ア)→(イ)→(ウ)→両袖→裏地という順で行うとスムーズです。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|--------|--------|
| 1. ア：前身頃 | イ：後ろ身頃 | ウ：襟 |
| 2. ア：襟 | イ：前身頃 | ウ：後ろ身頃 |
| 3. ア：後ろ身頃 | イ：前身頃 | ウ：襟 |

[問 28]

次のカラー（色）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の中から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。）

明度と彩度を組み合わせてグループ化したものを（ア）といいます。これは（ア）表と呼ばれる表であらわされ、縦軸が（イ）、横軸が（ウ）を表します。また（ア）は（エ）、清色、中間色の3つの色調域に分類されます。

【選択肢】

- | | | | |
|----------|------|------|------|
| 1. ア：色相環 | イ：彩度 | ウ：明度 | エ：純色 |
| 2. ア：色相環 | イ：明度 | ウ：彩度 | エ：混色 |
| 3. ア：トーン | イ：明度 | ウ：彩度 | エ：純色 |
| 4. ア：トーン | イ：彩度 | ウ：明度 | エ：混色 |

[問 29]

次のボディサイズの名称に関する説明について、（ ）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。（ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。）

肩幅は、片方の（ア）ポイントを起点にし、（イ）ポイントを通り、もう一方の（ア）ポイントまでを測ることで計測できます。また（ウ）は（ア）ポイントから手のくるぶしままでを測ります。

【選択肢】

- | | | |
|-------|-----------|----------|
| 1. 腕丈 | 2. バックネック | 3. 桁丈 |
| 4. 袖丈 | 5. サイドネック | 6. ショルダー |

[問 30]

次の採寸時に関する説明について、（ ）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。

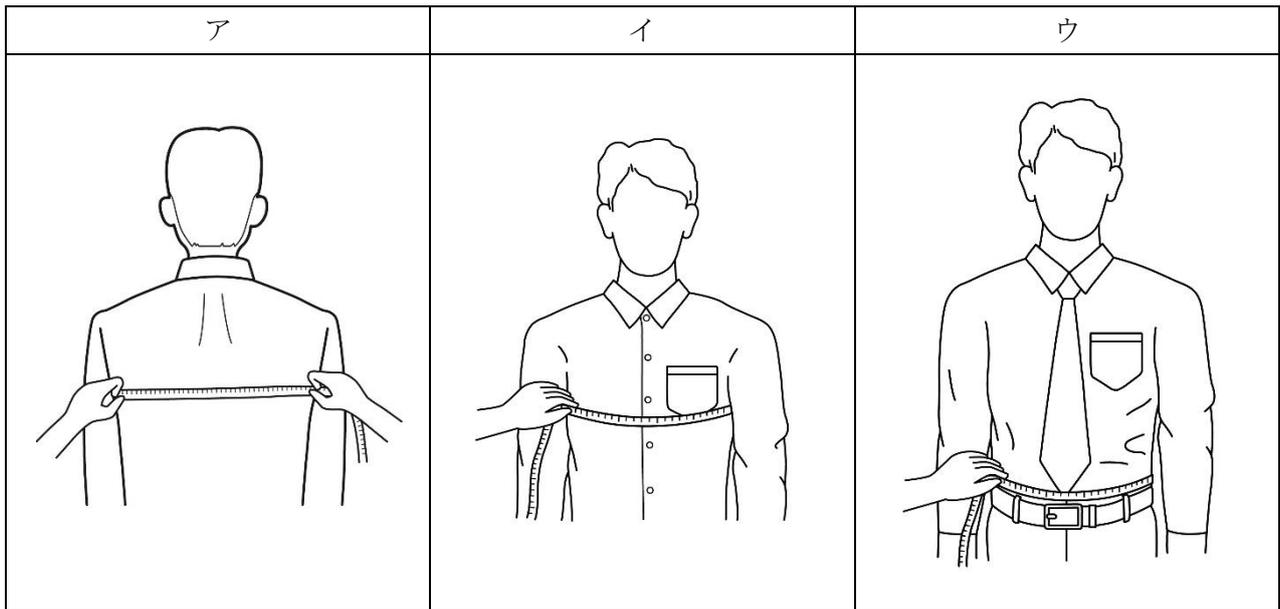
採寸は通常、上半身は（ア）の上から、下半身は（イ）の上から行います。販売員はお客様の（ウ）または後ろに立ち、お客様に圧迫感を与えないよう注意します。

【選択肢】

- | | | |
|----------|----------|------------|
| 1. ジャケット | 2. 斜め前 | 3. アンダーウェア |
| 4. ワイシャツ | 5. スラックス | 6. 真横 |

[問 31]

次のア～ウの採寸方法で測定できるボディサイズの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | |
|-------|---------|---------|
| 1. 背幅 | 2. ヒップ | 3. ウエスト |
| 4. 前丈 | 5. チェスト | 6. 背丈 |

[問 32]

次のア～ウの J I S サイズ表示に関する説明が、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. 同じ三元表示が用いられている場合でも、メーカーごとに大きさや仕上がり状態は異なる。
- イ. 単数表示の場合、全身用および上半身用の衣類はチェストと身長で表示され、下半身用の衣類はウエストと股下で表示される。
- ウ. 既製服に表示されている値は、その衣類自体の寸法を表している。

[問 33]

次のア～ウの採寸値に最もあてはまるサイズを、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

(単位：c m)

	チェスト	ウエスト	身長
ア	98	88	180
イ	90	78	165
ウ	92	78	170

【選択肢】

1. 98AB7

2. 90A4

3. 90J5

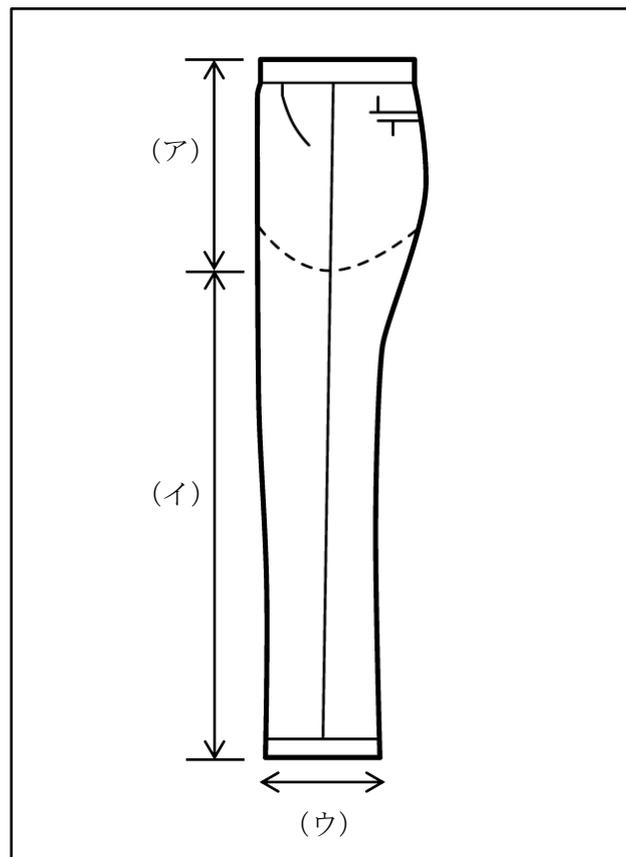
4. 92Y5

5. 98A7

6. 92YA5

[問 34]

次のア～ウが表すパンツの採寸箇所の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

1. 総丈

2. 着丈

3. 裾幅

4. 股下

5. 股上

6. カブラ幅

[問 35]

次の服の採寸方法に関する説明のうち、適切ではないものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 衣服の地の目に沿って採寸する。
2. 平らな場所に置いた状態で採寸する。
3. 生地を引っ張り、ピンと張った状態で採寸する。

[問 36]

次のア～ウの試着室へのご案内時の対応が、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. お客様の斜め前の位置を意識し、できるだけ早いペースで歩くようにする。
イ. 試着室前で入口を示すときは手のひらを上に向け、「こちらどうぞ」と一言添える。
ウ. お客様が試着室から出られたら、室内にゴミや汚れが残っていないか一緒にご確認いただく。

[問 37]

次のジャケット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の中から1つ選びなさい。

ジャケットのフィッティングポイント (一部)

- ・襟が浮いたり、(ア)になっていたたりしないか。
- ・背中の横じわ、前身頃の (イ)、袖山のしわなどが出ているか。
- ・ボタンを掛けた状態で、上衣とお腹の間に (ウ) 程度のゆとりがあるか。
- ・ボタンを掛けた状態で、(エ) が開きすぎたり、外に跳ねていたりしていないか。

【選択肢】

- | | | | |
|----------|---------|--------|-------|
| 1. ア：抜き襟 | イ：たすきじわ | ウ：拳1個分 | エ：ベント |
| 2. ア：立ち襟 | イ：たすきじわ | ウ：指1本分 | エ：ベント |
| 3. ア：立ち襟 | イ：ひけじわ | ウ：拳1個分 | エ：ラペル |
| 4. ア：抜き襟 | イ：ひけじわ | ウ：指1本分 | エ：ラペル |

[問 38]

次のパンツのフィッティングポイントに関する説明のうち、適切ではないものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. ウエストサイズに対してヒップサイズが大きい場合、ヒップサイズに合わせ、ウエストを詰める。
2. 腰骨の周囲に横方向のしわが出ている場合は、ヒップサイズが合っていない。
3. ノータックとタックのあるパンツでは、ウエストに必要なゆとりが異なる。

[問 39]

次の説明のうち、サイズが適切と判断できるものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

1. ベルトを締めたとき、パンツのウエスト部分に縦方向のしわが入る程度のゆとりがある。
2. ジャケットのボタンを留めた状態で真横から見たときに、裾がやや前下がりになっている。
3. ベストの丈が、パンツのベルトにかからない位置でおさまっている。

[問 40]

次のア～ウの既制服のお直しに関する説明が、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. お直しをすることでデメリットが生じる場合は、仕上がり後に販売員が確認しお客様に説明する。
- イ. 一度お直しをしたものは元の状態に戻すことができないので、フィッティングやピン打ちを正確に行うことが重要である。
- ウ. お直しの分量が僅かな場合、分量が多いお直しよりも作業は容易になる。

[問 41]

次のア～ウのピンの打ち方に関する説明が、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. ジャケットの袖丈詰めをするときは、袖口を内側に折るか、肘上あたりをつまんでピンを打つと仕上がりのイメージが持ちやすい。
- イ. 袖やスラックスの裾上げは、左右両方にピンを打ち、寸法を確認するのが基本である。
- ウ. 幅詰めを行う場合、仕上がりはピンを打った状態のものよりゆったりとした着心地になるため、それを考慮して寸法を決める必要がある。

[問 42]

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 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

袖が (ア) になっているジャケットの場合、袖口にあるボタンホールが移動できないため、袖口ではなく (イ) で丈を詰めます。このとき、(ウ) が狭くなるので注意が必要です。

【選択肢】

- | | | |
|---------|-------------|--------|
| 1. 袖幅 | 2. 身幅 | 3. 本切羽 |
| 4. あきみせ | 5. ショルダーライン | 6. 袖山 |

[問 43]

次のパンツ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 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

- ・ 渡り幅を出すと、同じ寸法だけ (ア) の寸法が変わる。
- ・ 後ろ中心線と (イ) 線の三方向からウエストサイズを詰めることを (ウ) という。

【選択肢】

- | | | |
|--------|---------|---------|
| 1. ヒップ | 2. ダーツ | 3. 三点詰め |
| 4. 両脇 | 5. 三方詰め | 6. ヘム |

[問 44]

ジャケット着用時、次のような不具合が出る体型の特徴として最もあてはまるものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

不具合の様子

- ・ 前裾が開き、前裾が下がっているように見える
- ・ ベントが重なり、後ろ裾が跳ね上がる
- ・ 脇から背中に向かって、引っ張られるようなしわが出る

【選択肢】

1. 屈伸体
2. はと胸
3. 肩幅が狭い

[問 45]

お客様がジャケットを着用された際、次のような不具合が見られました。この不具合を、体型の特徴を考慮して解消するときに最も適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

不具合の様子：首の後ろ部分につきじわが出る

体型の特徴：前肩

【選択肢】

1. 襟ぐりを広げ、襟みつの位置を下げる
2. 背幅と袖幅を広げる
3. 前身頃と後ろ身頃両方の肩先を下げる

[問 46]

お客様がスラックスを着用された際、次のようなしわが見受けられました。これを解消するための方法として最も適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

しわの状態：おしりの下あたりに縦方向のしわが出る

【選択肢】

1. タックの本数を増やす
2. 1つ下のサイズをお勧めする
3. スラックスの幅を全体的に詰める

[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 ——