

第9回 接客販売技能検定 2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. 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。

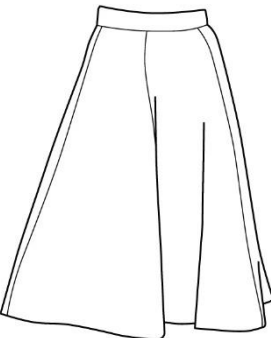
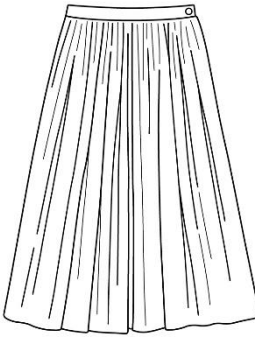
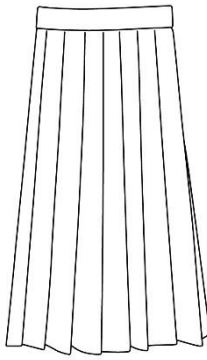
[問 7]

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]

次のア～ウのスカートの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>「円形の」という意味で、広げたときに円形を描くようなスカートのこと。</p>	<p>ウエストや腰回りの布を縫い縮めて襷(ひだ)を寄せたスカートのこと。</p>	<p>折りたたんだ襷を持つスカートの総称。</p>

【選択肢】

- | | | |
|-------------|--------------|-------------|
| 1. パネルスカート | 2. サーキュラスカート | 3. プリーツスカート |
| 4. フラップスカート | 5. ギャザースカート | 6. チュールスカート |

[問 9]

次のア～ウの説明に最もあてはまるアイテムの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 元は肩ひもが無く胸元からウエストまでの丈の下着を指すが、現在では肩紐が付いたものや様々な素材のものが出ており、胸元に使うトップスを総称して使われることが多い。
- イ. 袖がなく、首や腕周りが大きく開いたトップスのこと。室内プールで着用した男性用水着の上半部に似ていたことからこの名称で呼ばれる。
- ウ. 広げるとT字型になることからこの名称で呼ばれる。丸首、半袖が基本の形で、性別や年齢を問わず着用される。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|-------------|---------|
| 1. ビスチェ | 2. ポロシャツ | 3. パニエ |
| 4. タンクトップ | 5. スウェットシャツ | 6. Tシャツ |

[問 10]

次のア～ウの説明に最もあてはまるジャケットの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. ウエストより丈の短い前開き型のジャケットのこと。スペインの闘牛士の服装が原型とされる。
- イ. 襟のないジャケットの総称。
- ウ. テーラード型のジャケットで、スポーツジャケットの一種。メタルボタンやパッチポケット、胸のエンブレムなどが特徴。

【選択肢】

- | | | |
|---------------|---------|--------------|
| 1. ライダースジャケット | 2. ブルゾン | 3. ブレザージャケット |
| 4. ノーカラージャケット | 5. ボレロ | 6. B-3ジャケット |

[問 11]

次のア～ウのカラー（襟）の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

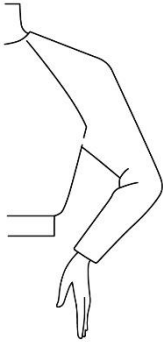
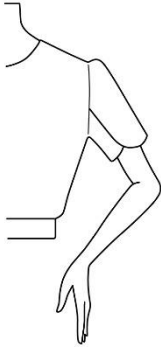
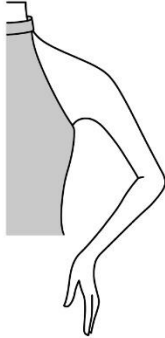
ア	イ	ウ
		
<p>肩全体を覆う大きな襟のこと。</p>	<p>襟ぐりに長めのバンドカラーがつき、蝶結びにする襟のこと。</p>	<p>襟刻みがなく、後ろから前までなだらかな線が続く襟のこと。</p>

【選択肢】

- | | | |
|-----------|------------|------------|
| 1. ボウカラー | 2. ケープカラー | 3. セーラーカラー |
| 4. フリルカラー | 5. ショールカラー | 6. ラウンドカラー |

[問 12]

次のア～ウの袖の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。




ア	イ	ウ
		
<p>襟ぐりから脇の下に切替え線を入れ、肩と袖を一続きにした袖のこと。</p>	<p>花びら状にした袖のこと。</p>	<p>首の根元から袖ぐりの下までを斜めに大きくカットした袖のこと。</p>

【選択肢】

- | | | |
|--------------|--------------|-------------|
| 1. クレセントスリーブ | 2. アメリカンスリーブ | 3. ラグランスリーブ |
| 4. ペタルスリーブ | 5. キモノスリーブ | 6. パゴダスリーブ |

[問 13]

次のア～ウのシルエットの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>袋のような形をした、全体が寸胴形のシルエットのこと。</p>	<p>上半身をフィットさせ、下半身はゆったりとさせたシルエットのこと。</p>	<p>膝のあたりまでをフィットさせ、裾を広げたシルエットのこと。</p>

【選択肢】

- | | | |
|-------------|--------------|-------------------|
| 1. サックライン | 2. ペンシルシルエット | 3. ペグトップシルエット |
| 4. マーメイドライン | 5. トラペーズライン | 6. フィットアンドフレアーライン |

[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]

次のポリウレタン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。

ポリウレタンは(ア)繊維の一種で、伸縮性を持つ繊維です。ゴムに比べて引っ張る力や回復する力が強い・染色性が(イ)という性質があります。劣化が進むとボロボロになることがあり、その原因は(ウ)やクリーニングなど様々ですが、着用していなくても劣化は進行するので販売時には注意が必要です。

【選択肢】

- | | | |
|-------|-------|--------|
| 1. 低い | 2. 高い | 3. 合成 |
| 4. 衝撃 | 5. 再生 | 6. 紫外線 |

[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。
イ	アルパカ	弾力性があり、毛は抜けにくい毛玉ができやすい。
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。

[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。

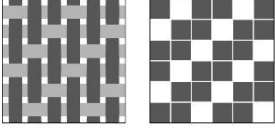
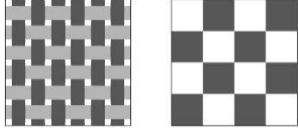
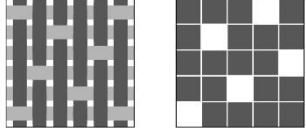
生後 3～6 か月以内の仔牛の革で、細かなきめと柔軟性が特徴。靴やレザーウエアなどの最高級品に利用される。

【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名称を、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 |
|---------------|----------|--------------|

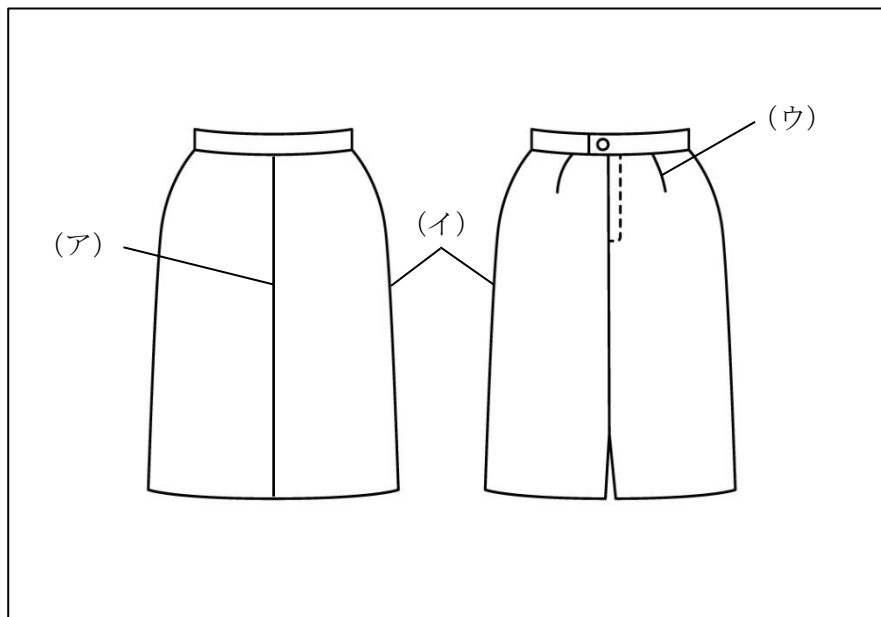
[問 23]

次のお手入れに関する説明のうち、適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

- 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。
- しみや汚れは時間の経過により水分が蒸発するため、付着直後よりある程度時間が経ってからの方が落としやすくなる。
- 連続して着用すると繊維が疲弊するため、1度着用した衣服は休ませるのが良い。また休ませることで余分な湿気を取ることができる。

[問 24]

次のア～ウのスカート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. ダーツ | 2. 脇線 | 3. パネルライン |
| 4. プリーツ | 5. 前幅 | 6. 前中心 |

[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、ディテール等が決められており、それらの商品の中から自分に合ったものを選びます。(ウ) をすることはできません。

【選択肢】

- | | | |
|-------------|------------|--------|
| 1. オートクチュール | 2. コーディネート | 3. サイズ |
| 4. 体型補正 | 5. レディメード | 6. お直し |

[問 26]

次のア～ウの説明に最もあてはまる縫製仕様の名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. ほつれ防止や装飾のために、布の端をテープや別布でくるんで始末する方法のこと。
- イ. 布の裁ち目がほつれないよう、縫い代の端部分をかがること。
- ウ. 裁ち端や折山を直接まつらず、内側の奥をまつること。

【選択肢】

- | | | |
|---------|----------|-----------|
| 1. いせこみ | 2. パイピング | 3. 裁ち目かがり |
| 4. 中とじ | 5. 割り縫い | 6. 奥まつり |

[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。）

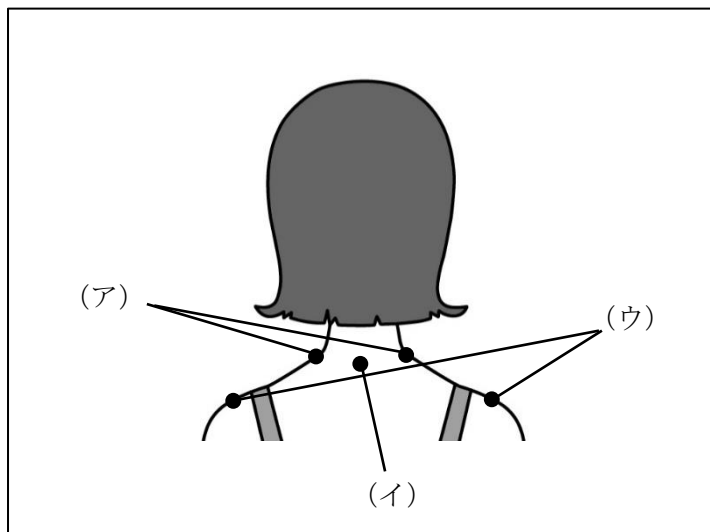
明度と彩度を組み合わせてグループ化したものを（ア）といいます。これは（ア）表と呼ばれる表であらわされ、縦軸が（イ）、横軸が（ウ）を表します。また（ア）は（エ）、清色、中間色の3つの色調域に分類されます。

【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]

次のア～ウの採寸ポイントの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | |
|----------------|----------------|-----------------|
| 1. ネックポイント | 2. フロントネックポイント | 3. バックネックポイント |
| 4. センターネックポイント | 5. ショルダーポイント | 6. サイドショルダーポイント |

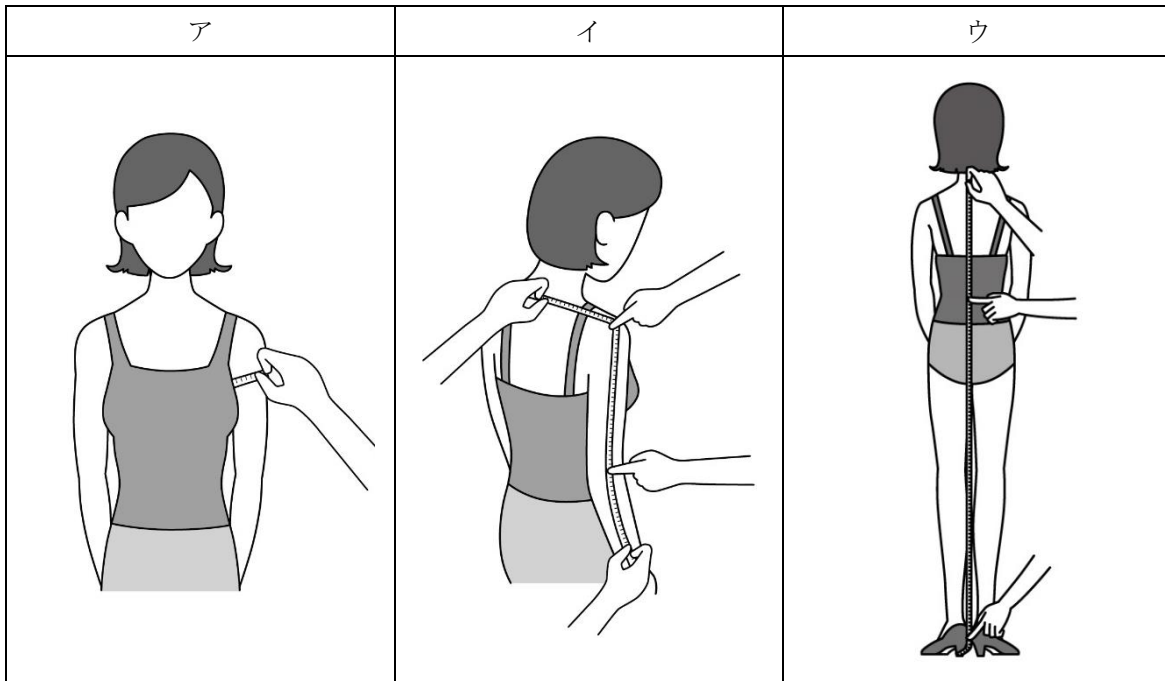
[問 30]

次のボディ採寸に関する説明が、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. 採寸時は、お客様に圧迫感を与えないよう真正面を避けて立つのが良い。
- イ. お客様のボディサイズを正確に把握するため、メジャーはどの箇所においてもきつくあてるのが良い。
- ウ. 採寸値が同じであっても身体の厚みや特徴はお客様によって異なるため、サイズ選定は目測とあわせて行うのが良い。

[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. 総丈
- 2. 腕丈
- 3. 身長
- 4. 桁丈
- 5. アームホール
- 6. 上腕

[問 32]

次の J I S サイズ表のうち、() にあてはまる数字を 1~8 の中からそれぞれ選びなさい。ただし、身長は 158cm とします。

ヒップサイズ	サイズ
(ア) cm	7R
(イ) cm	11R
97 cm	(ウ) R

【選択肢】

- | | | | |
|-------|-------|-------|-------|
| 1. 13 | 2. 14 | 3. 15 | 4. 80 |
| 5. 89 | 6. 91 | 7. 93 | 8. 96 |

[問 33]

次の J I S サイズ表のうち、() にあてはまる数字を 1~6 の中からそれぞれ選びなさい。ただし、身長は 154~162cm とします。

(cm)

呼び方	バスト	ヒップ	ウエスト
S	72~80	82~90	(ア)
M	(イ)	87~95	64~70
L	86~94	(ウ)	69~77

【選択肢】

- | | | |
|----------|-----------|-----------|
| 1. 56~63 | 2. 58~64 | 3. 79~87 |
| 4. 80~86 | 5. 92~100 | 6. 94~102 |

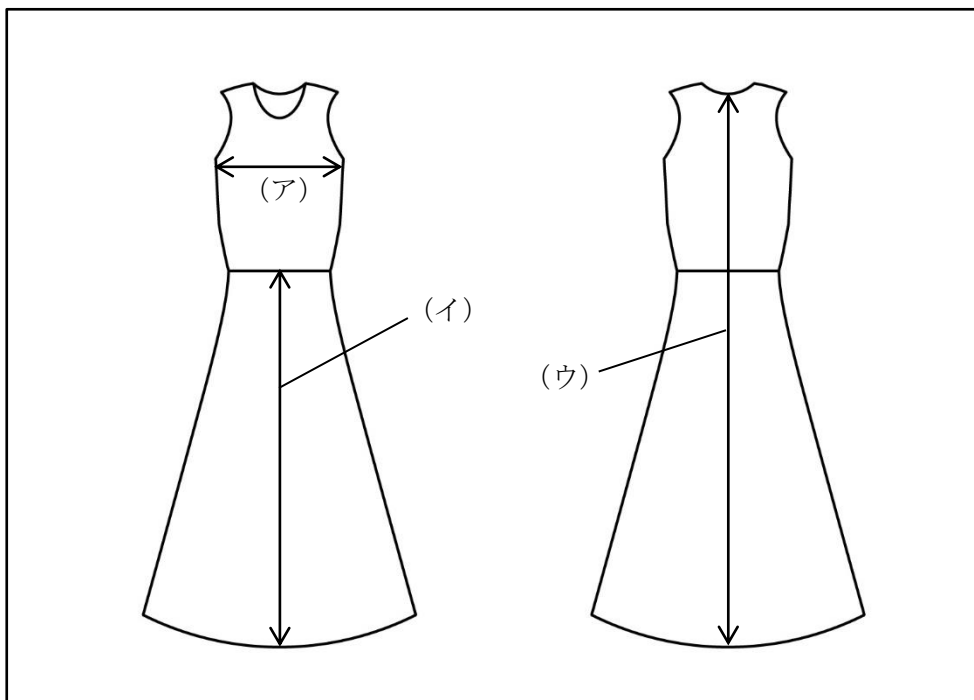
[問 34]

次の服の採寸方法に関する説明が、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. 衣服の地の目に沿って採寸する。
- イ. 平らな場所に置いた状態で採寸する。
- ウ. 生地を引っ張り、ピンと張った状態で採寸する。

[問 35]

次のア～ウが表す採寸箇所を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- | | | |
|---------|-----------|--------|
| 1. ウエスト | 2. 股下 | 3. バスト |
| 4. 前身頃丈 | 5. 前スカート丈 | 6. 着丈 |

[問 36]

次のフィッティングに関する説明のうち、適切でないものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 販売員は試着室にご案内するまでの間にお客様に話しかけるなどして、リラックスしていただけるよう努める。
2. ご試着いただいた商品は購入の可能性が上がるので、売り逃しを防ぐため試着室前から離れないようにする。
3. ご試着後、全体のバランスを確認するときは靴を履いていただくのが良い。

[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。

ジャケットのフィッティングポイント (一部)

- ・お客様の肩先とジャケットの肩先が合っているか。
- ・襟がお客様の(ア)に沿っているか。
- ・ボタンを留めた状態でバストや腰回りに適度なゆとりがあるか。
- ・(イ) から袖にかけて適度なゆとりがあるか。
- ・ボタンを留めた状態で(ウ)が開いていないか。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|---------|-----------|
| 1. ベント | 2. ダーツ | 3. アームホール |
| 4. ネックライン | 5. ウエスト | 6. 肩線 |

[問 38]

次のタイトスカートのフィッティングポイントについて、() 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。

スカートのフィッティングポイント (一部)

- ・ウエストに指が2本入る程度のゆとりがあるか。
- ・おなかや (ア) の上に横方向のしわがないか。
- ・ヒップ回りにつまめる程度のゆとりがあるか。
- ・ (イ) が垂直に下りているか。
- ・ (ウ) が床と平行になっているか。

【選択肢】

- | | | |
|--------|--------|------------|
| 1. 持出し | 2. ヒップ | 3. ウエストベルト |
| 4. 脇線 | 5. ヘム | 6. 裾 |

[問 39]

次のア～ウ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. お直し寸法が1cm未満であれば、無理にお直しを承らずそのままお召しいただくよう提案する。
- イ. 靴やインナーによって着用時の丈が変化することがあるので、どのようなものをご使用になるか、お直しを承った後に確認する。
- ウ. 服地は着用やクリーニングによって収縮するため、その分のゆとりを考慮してお直し寸法を決定する。

[問 40]

次のア～ウのピン打ちに関する説明が、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. 着用時に余分なしわが出ている場合はすべてのしわにピンを打ち、詰める箇所・出す箇所をお客様と相談しながら決定する。
- イ. 皮革製品にピンを打つ場合は、太くて長い丈夫な針を使用すると良い。
- ウ. ピンの抜き忘れや売場への置き忘れを防止するため、使用の前後で本数を必ず確認する。

[問 41]

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。

袖丈は通常袖口で詰めますが、袖口にデザインのあるものや本切羽になっているものは (ア) で詰めます。このときの詰め寸法が多いと、(イ) 部分が細くなる、アームホールが小さくなるというデメリットがあります。これを解消するためには (ウ) を調整する必要があります。

【選択肢】

- | | | |
|--------|--------|-------|
| 1. 肩幅 | 2. 前身頃 | 3. 袖山 |
| 4. 二の腕 | 5. 袖幅 | 6. 肘 |

[問 42]

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。

パンツの丈詰めでは、お客様が正しい (ア) 位置で着用されているか確認してから詰め寸法を決めます。パンツの生地が柔らかい時や詰め寸法が大きい時は、ピンの本数を (イ) と良いでしょう。また婦人服の場合、指示書には (ウ) を記入するのが一般的です。

【選択肢】

- | | | |
|--------|---------|---------|
| 1. 減らす | 2. 詰め寸法 | 3. 増やす |
| 4. ヒップ | 5. 股下寸法 | 6. ウエスト |

[問 43]

次のア～ウ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. スカートを裾で詰める場合、持出しのないスリットであれば詰め寸法と同じ分だけ上げることができる。
- イ. スカートの裾は、1～1.5 cm のヘムを確保できる丈まで出すことができるが、それより出す場合は裏地などを継ぎ足し、いわゆる「ゲタバキ」を施す必要がある。
- ウ. スカートのウエスト詰めは、詰め寸法が 5 cm 程度であれば、ホックやボタンの移動だけで対応することができる。

[問 44]

次のうち、バストの大きな方がジャケットを着用された時の説明として最も適切なものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. バストトップに向かって引きつれたようなしわができ、前裾が重なる。
2. 首の後ろ部分に横方向のしわができ、襟が抜ける。
3. 前身頃の肩のあたりにハの字のしわができ、前裾が開く。

[問 45]

次のスカートの補正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。)

ヒップの大きい体型の方がタイトスカートを着用された場合、後ろスカートのウエスト部分から(ア)に向かってしわができます。

これを補正するためには、

- ① (イ) ラインをくり下げる
- ② 後ろのダーツを(ウ)
- ③ ②で小さくなった後ろウエスト分を出す
- ④ ①で大きくなった(イ)分を詰める

という作業をします。

【選択肢】

- | | | |
|-----------|------------|---------|
| 1. 前のウエスト | 2. 後ろのウエスト | 3. 深くする |
| 4. ヒップ | 5. 浅くする | 6. おなか |

[問 46]

次のような体型の特徴を持つお客様がパンツを着用された場合に起こりうる不具合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。

体型の特徴：O脚

1. センターラインが外側に向かって逃げる
2. 脇線が後ろ方向に流れる
3. 腰に向かってつられるようなしわが出る

[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おうとよい。

[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 ——