

第9回 接客販売技能検定 3級レディスファッション販売 実技試験

2024年6月7日 実施

注意事項

- ①試験時間は20分です。
- ②本試験は選択式で、20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用具を置き、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]

次の会話は販売員とお客様のやり取りです。お客様から次のように尋ねられたときの販売員の言葉として最も不適切なものを1～4から1つ選びなさい。

販売員：「いらっしゃいませ。」

お客様：「型番〇〇のMサイズはありますか？」

1. 「〇〇のMサイズでございますね。」
2. 「どちらでご覧になりましたか？」
3. 「少々お待ちくださいませ。」
4. 「ただ今在庫を確認致します。」

[問 2]

接客時の敬語の使い方として最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。

販売員：今はこの色、結構人気じゃないですか？とてもお勧めです。

1

お客様：じゃあ、こちらにします。プレゼント用に包んでください。

販売員：了解です。包装紙はこちらの色でよろしかったですか？

2

3

お客様：はい。

販売員：では、少々お待ちくださいませ。

4

[問 3]

次の販売員の対応に関する正誤について、正しい組み合わせを1～4から1つ選びなさい。

ア. 自分の体験を根拠に、「肌が10年若返る」という説明をPOPに記載した。

イ. セールの最終日は明日だが、売り上げ確保のために、今日が最終日であるとお客様に伝えた。

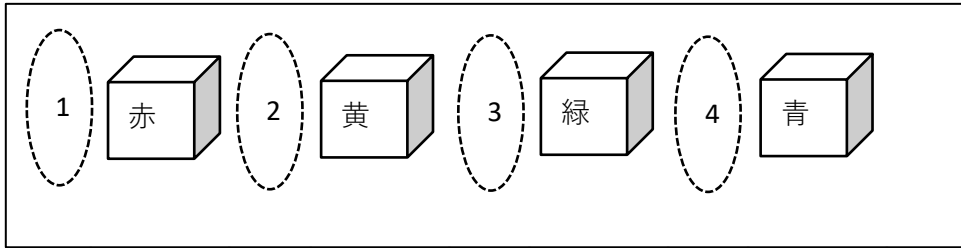
ウ. セール時にお客様から元の値段を聞かれたので、セール前の価格を調べて答えた。


エ. 人気の商品を販売するにあたり、「お一人様1点まで」と店の宣伝物にてあらかじめ告知した。

1. ア：○ イ：× ウ：× エ：○
2. ア：○ イ：○ ウ：× エ：×
3. ア：× イ：○ ウ：○ エ：×
4. ア：× イ：× ウ：○ エ：○

[問 4]

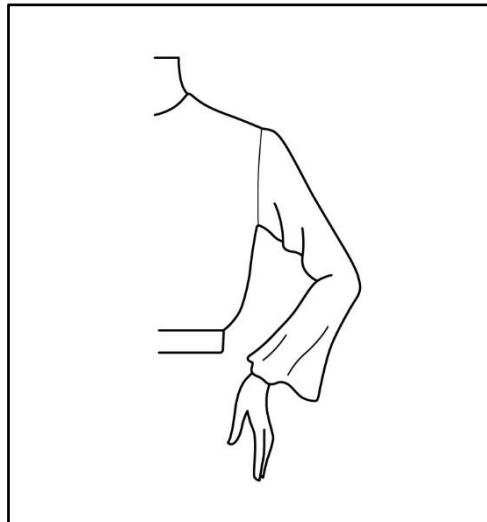
同じ型で色違いの商品（オレンジ）が入荷した場合に陳列する場所として適切なスペースを、1～4 から1つ選びなさい。



※  は商品を示す

[問 5]

次のうち、イラストの商品を適切に説明しているものを1～4から1つ選びなさい。



1. 「こちらはパフスリーブで可愛らしい印象のブラウスです。」
2. 「こちらのようなベルスリーブには、手首を細く見せる効果があります。」
3. 「袖のデザインが特徴的ですが、こちらはラグランスリーブというデザインです。」
4. 「袖がビショップスリーブになっていて、フォーマルな場にもお使いいただけます。」

[問 6]

次のうち、イラストのシルエットを適切に説明しているものを1～4から1つ選びなさい。



1. 「こちらのようなシルエットは、ボクシーラインと呼ばれます。」
2. 「こちらがフィットアンドフレアーのシルエットでございます。」
3. 「こちらのシルエットはロングアンドリーンといいます。」
4. 「こちらはトラペーズラインというシルエットです。」

[問 7]

次の繊維に関する販売員の説明のうち、適切なものを1～4から1つ選びなさい。

1. 「ナイロン、ポリエステル、ポリウレタンの3つが、三大合成繊維と呼ばれています。」
2. 「天然繊維に石油を加えて作る化学繊維のことを、半合成繊維といいます。」
3. 「化学繊維は熱に弱いため、高温でのアイロンがけは避けてください。」
4. 「すべての繊維の中で絹が最も細く、化学繊維でもその細さを再現することはできません。」

[問 8]

次の糸に関する販売員の説明のうち、適切なものを1～4から1つ選びなさい。

1. 「紡績した糸のことをスパン糸、長繊維を撚り合わせた糸のことをフィラメント糸といいます。」
2. 「綿や麻、羊毛などが長繊維に分類されます。」
3. 「スパン糸はつるつるとした手触りで、毛羽がないのが特徴です。」
4. 「糸はすべて右方向に撚られています。」

[問 9]

次の品質表示について、販売員の説明として誤っているものを1～4から1つ選びなさい。



1. 「綿 100%という表示は、こちらの商品にどのような繊維が使用されているのかを示しており、家庭用品品質表示法で義務付けられた表示です。」
2. 「こちらの商品はタンブル乾燥ができませんので、自然乾燥をさせてください。その際は吊り干しが適しています。」
3. 「**F**の記号は、石油系溶剤を使用したドライクリーニングが適しているという意味です。」
4. 「この日本製という表示は原産国表示法に基づいて表示されています。衣料品の場合、縫製された国を表示します。」

[問 10]

次の販売員の説明で採寸できるボディサイズとして適切なものを1～4から1つ選びなさい。

販売員の説明：「腕の付け根の位置で、メジャーを床と水平に一周させて採寸します。」

1. アームホール
2. 上腕
3. 腕幅
4. 手首回り

[問 11]

次のサイズに関する販売員の説明のうち、適切なものを1～4から1つ選びなさい。

1. 「日本の9号サイズとはヨーロッパサイズの38のことで、サイズ表示としての意味合いや服の寸法は同じものになります。」
2. 「単数表示は、ニットなどフィット性が求められない商品に用いられます。」
3. 「J I Sでは全身用や上半身用などの着用区分が設けられていますが、男性や女性といった着用者による区分はありません。」
4. 「〈9 R〉という表示のうち、Rは身長を表しています。」

[問 12]

次の試着室へご案内するまでの販売員の行動のうち、適切なものを1～4から1つ選びなさい。

1. お客様を試着室の近くまでご案内してから、空室かどうか確認した。
2. お客様が購入するかもしれない商品なので、試着室までお客様自身でお持ちいただいた。
3. 試着室内に用意されているフェイスカバーを手で示し、お使いいただくようご案内した。
4. 「ごゆっくりお召してください。」と声をかけた後、試着室のカーテンを片手で勢いよく閉めた。

[問 13]

次の販売員の説明および行動のうち、パンツのフィッティングに対するものとして適切でないものを1～4から1つ選びなさい。

1. 正しい位置で着用しているか確認するため、ポケットと裾を持って引っ張った。
2. ウエストに適切なゆとりがあるか、パンツのウエスト部分に指を入れて確認した。
3. 脇線が真っ直ぐ下りているか、横から目視した。
4. お客様に立ったり座ったりしていただき、着心地を伺った。

[問 14]

次のジャケットの袖丈修理に関する販売員の説明のうち、適切でないものを1～4から1つ選びなさい。

1. 「袖丈の詰め寸法が大きいので、袖口が元の幅よりも広くなります。」
2. 「丈出しには袖山の縫い代を使うため、袖をすべて取り外す必要があります。」
3. 「こちらの袖は本切羽になっていますので、袖口での丈詰めができません。」
4. 「あきみせの袖を詰める場合、同じ長さであきみせを作ることができませんので、詰め寸法と同じ分だけ開きが短くなります。」

[問 15]

あなたは婦人服売場の販売員です。次のようなお客様にどのようなお声がけをしますか。最も適切だと思うものを1～4から1つ選びなさい。

お客様：商品を手に取り、値札や品質表示のタグをご覧になっている。

1. 「今日はお仕事帰りですか？」
2. 「明るい色味がコーディネートのポイントになりますよ。」
3. 「来週から会員様限定セールが始まりますが、会員様でいらっしゃいますか？」
4. 「カシミアを使用していますので、手触りがとても良いですよ。」

[問 16]

次の会話はお客様と婦人服売場の販売員とのやりとりです。販売員の対応として（ ）にあてはまる最も適切な言葉を1～4から1つ選びなさい。

お客様：「このワンピースが欲しいのですが、普段パンツばかり履いているので似合うか心配で…。」

販売員：「（ ）」

1. 今日もパンツをお召しですね。お似合いになるか心配ということでしたら、パンツをお選びになった方がよろしいですよ。
2. 普段お召しにならないものと心配になりますよね。でもきっとお似合いになると思いますので、ぜひご試着ください。
3. 普段と雰囲気を変えたいということですね。ワンピースでしたらコーディネートも楽ですし、こちらのジャケットと合わせるのもお勧めですよ。
4. それでしたら人気の定番パンツもありますので、両方お試しいただいて、どちらが良いか比べてみるのはいかがでしょうか。

[問 17]

あなたは婦人服売場の販売員です。接客をしていたお客様が次のようなご様子になったとき、どのような対応をしますか。最も適切だと思うものを1～4から1つ選びなさい。

お客様：商品Aと商品Bで迷っていたが、商品Aに質問が集中したとき

1. 商品Bを下げ、商品Aに似たデザインの商品Cを提案する。
2. 商品Aのデメリットを説明し、商品Bのセールストークを展開する。
3. 商品Aとおお客様のニーズを関連付けたセールストークを投げかける。
4. 商品Aに関する質問に答えながら、商品Bの魅力も説明する。

[問 18]

イヤホンをつけたまま来店されたお客様への対応として、最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。

1. 普通の声量でアイコンタクトを取りながら挨拶をして反応を見る。
2. こちらの声が聞こえるように、近寄って大きな声で挨拶をする。
3. あえて目を合わせないようにして、声をかけない。
4. 「何かお探しですか？」と質問をしてイヤホンを外すよう促す。

[問 19]

次の会話は販売員とおお客様のやり取りです。()にあてはまる販売員の提案として適切でないものを1～4から1つ選びなさい。

お客様：「ずっとダイエットをしてきたから、今日だけは解禁して食べたいものを食べようと思って。」

販売員：「お客様自身へのご褒美ですね。では、()」

1. 普段召し上がれないようなものがよろしいですね。
2. こちらでしたら、カロリー控えめです。
3. 今 SNS でも話題になっている、こちらの商品はお勧めです。
4. これまで我慢されていたものはありますか？

[問 20]

次のイラストのように、お買い上げになったお客様をお見送りのため売場出口まで案内しようとしたら、「ここでいいですよ。」と言われました。そのときの販売員の対応として最も適切なものを1～4から1つ選びなさい。



1. 「申し訳ないのですが、決まりですので」といって、出口まで案内する。
2. 「そうおっしゃらずに」といって、出口まで案内する。
3. 「ではこちらで失礼いたします」といって、その場で普段通りのお見送りをする。
4. 「かしこまりました」といって、その場で黙ってお買い上げ品をお渡しする。

—— 実技試験は以上です ——