

接客販売技能検定 1級メンズファッション販売作業 第6回(2021年度) 実技試験 実施概要(試験問題を3.にて追記)

1. 接客ロールプレイング試験の概要

(1) 手法

- ・接客ロールプレイング
- ・お客様役は、技能検定委員(男性)が担当します。

(2) 所要時間

- ・商材の確認 : 1.5 分間
 - ・ロールプレイング : 25 分間((標準時間))
- ※ロールプレイング開始後、20 分後に予鈴が鳴ります。30 分を経過した時点で試験終了といたします。

(3) 試験の課題

- ・紳士服を扱う売場で、お客様のニーズをお伺いし、複数アイテムをコーディネートで提案します。
- ・着せ付けとフィッティングを行い、お客様に合ったサイズを選定し、必要に応じてお直しを行います。

(4) 合格基準

- ・300 点満点の 210 点(70%)以上で合格
- ・配点(ニーズチェック 60 点・専門知識 60 点・商品提案 90 点・総合(接客)90 点)

(5) 当日実施するロールプレイングの流れ

- ① アプローチ
- ② ニーズチェックにより、お客様に相応しい商品(トップスとボトムス 2 点)を選びます。
- ③ (必要があれば)採寸を行い、お客様に合ったサイズを選びます。
- ④ お客様への着せ付けとフィッティングを行い、適切なサイズ選びとお直しの要・不要の判断をします。
- ⑤ (必要があれば)ピン打ちを行い、お直し箇所・お直し寸法を確定します。
- ⑥ コーディネートやお手入れ等のお客様の質問に答えます。
- ⑦ 入金行為を行い、お客様をお見送りします。

(6) 当日持参するもの

- ・採寸用メジャー
 - ・ピンおよびピンクッション
 - ・筆記具(消せるボールペンの使用は不可)
- ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、貸し出しは行いません。

(7) 当日会場内に用意されているもの

- ・ロールプレイング用商材: スーツ 10 点
その他コーディネート用のワイシャツ及びネクタイ、チーフ数点
- ・その他備品: ハンガーラック 2 台、フィッティングルーム 1 台、姿見 1 台、商材陳列用テーブル 1 台、靴べら 1 本、ベルト 1 本、カルトン 1 個、電卓 1 台、紙袋 1 枚

(8)その他

- ・試験中は必ずマスクを着用してください。
- ・試験会場への入室前に必ずアルコール消毒を行ってください。
- ・手袋の着用は不可とします。
- ・試験中は、お客様に接近が必要な場合(フィッティング、お直し等)を除き、適切な距離(1~2m)を保つよう意識してください。なお、ロールプレイング開始前に目安となる距離の確認を行います。

2. 試験科目及びその範囲ならびにその細目

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
<p>実技試験</p> <p>1 小売業としてのホスピタリティ精神の発揮</p> <p>(1) 顧客満足</p> <p>(2) 接客マナー</p> <p>2 企業倫理とコンプライアンス</p> <p>3 売場作り・商品陳列</p> <p>4 商品知識の活用(紳士服)</p> <p>5 フィッティング技術(紳士服)</p>	<p>顧客満足実現の重要性について理解し、接客の場面で実現できること。</p> <p>次に掲げる事項について接客の場面で実現できること。</p> <p>1 接客基本マナー</p> <p>2 常に周囲の手本になる表情・立ち居振る舞い・話し方など</p> <p>接客時の個人情報の取扱いが適切にできること。</p> <p>レイアウト、陳列、ディスプレイに関する基本知識を活用し、実践できること。</p> <p>1 紳士服に関し、次に掲げる事項についてお客様に的確な説明・提案ができること。</p> <p>(1) 商品知識</p> <p>① 商品全般</p> <p>② フォーマルなどTPOに応じた服の選び方</p> <p>③ 季節ごとのファッショントレンド</p> <p>(2) 素材(糸・織物、ニット)、加工(染色、特殊加工)</p> <p>(3) 品質表示・お手入れ方法</p> <p>① 品質表示に基づくお手入れ方法</p> <p>② お手入れに関するお客様の不安解消</p> <p>(4) 服の構造・縫製の工程</p> <p>① 既製服の各パーツと服のパターン(型紙)の構造</p> <p>② 縫製技術とその効果</p> <p>③ 商品の検品</p> <p>(5) コーディネート</p> <p>① 体型の特徴に合ったコーディネート の 注意 点</p> <p>② トレンドを取り入れたファッションコーディネート</p> <p>フィッティング技術に関し、次に掲げる事項について実践できること。</p> <p>1 ボディサイズの正確な採寸</p> <p>2 採寸した数値から、適切なサイズの提案</p> <p>3 目測による体型の特徴も踏まえたサイズの提案</p> <p>4 服の採寸箇所の正確な採寸</p> <p>5 基本アイテム(ジャケット、パンツ、シャツ)のフィッティング</p> <p>6 フィッティング後のお客様へのサイズ適否の説明</p> <p>7 サイズ・デザインの異なる商品の中から、お客様の体型に合う商品の提案</p>

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
<p>6 接客販売（紳士服） コンサルティングセールス</p> <p>7 店頭情報の収集と提案</p> <p>8 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大</p>	<p>8 お直しの技術</p> <p>(1) 基本アイテム（ジャケット、パンツ）の各箇所（丈詰め・出し、及びウエスト・ヒップ・渡りの詰め・出し、つき取り）の提案</p> <p>(2) 基本アイテム（ジャケット、パンツ）のお直しの許容範囲に基づくお直しの可否の判断</p> <p>(3) 正確で手際の良いピン打ち</p> <p>(4) 加工伝票を使った、正しい修理依頼</p> <p>9 特徴的な体型におこる不具合とその補正方法のアドバイス（いかり肩、なで肩、反身体、屈伸体、ヒップが大きい/小さい等）</p> <p>顧客心理を深く理解し、高いレベルでのコンサルティングセールスを実践できること。（お客様の潜在的ニーズを把握することができる。お客様のお話を共感的に聴くことができる。）</p> <p>市場や店頭情報を収集し、接客に生かすことができること。</p> <p>顧客のリピート化のための知識を持ち、接客の場面で実践できること。</p>

3. 第6回試験で出題した接客ロールプレイングのシナリオ(一部)

紳士服のある売場(スーツ中心)を想定したさまざまな商品の中から、ニーズとボディサイズに合った商品を提案する。

(1) シナリオ 1

- ①お客様…40～50代／中堅重工業メーカー 生産管理部から人事部へ異動予定
- ②基本ニーズ…人事異動で今後は採用や社内面接に立ち会う機会が増えるので、ちゃんとしたスーツが欲しい。

(2) シナリオ 2

- ①お客様…30代～40代／化粧品メーカー 営業担当
- ②基本ニーズ…2週間後、大手ホテルへのアメニティグッズ新規導入の最終プレゼンが格式高いホテルで開催される。気後れしないように、きちんとスーツとネクタイを合わせて着て行きたい。

以上