

接客販売技能検定 1級レディス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(女性)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

- ・婦人服を扱う売場で、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:ジャケット・パンツ・スカート・インナー等それぞれ 4~8 点程度
その他アクセサリやスカーフ等コーディネート用商材
- ・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、
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 商品知識の習得と活用(婦人服)</p> <p>5 フィッティング技術(婦人服)</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 婦人服に関し、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>(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、スカート、パンツ、コート)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>

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（婦人服） 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>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> <p>8 お直しの技術 (1) 基本アイテム（ジャケット、スカート、パンツ、コート）の各箇所の丈詰め・出しの提案 (2) 基本アイテム（ジャケット、スカート、パンツ、コート）のお直しの許容範囲に基づくお直しの可否の判断 (3) 正確で手際の良いピン打ち</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、バストが大きい/小さい、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)

婦人服のある売場(キャリア層向け)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2点を提案する。

(1) シナリオ1

①お客様…30代～50代／雑貨店店長

②基本ニーズ…自分が店長を務めている雑貨店のオーナーが来年度から代替わりするので顔合わせをする。

この店長に任せれば大丈夫、と思ってもらえるようにジャケットとボトムス（漠然とパンツをイメージ）を探している。

(2) シナリオ2

①お客様…30代～50代／都庁勤務 財務課

②基本ニーズ…高校3年生の娘の三者面談に着て行く服としてビジネス用スーツを探している。

三者面談は午前中で終了し、午後からは仕事に行くのでジャケットが必要。

以上