

## 接客販売技能検定 2級ギフト販売作業

### 第6回(2021年度) 実技試験 出題内容(試験問題を4.にて追記)

#### 1. 選択テーマ(『18の商品領域』と『進物ジャンル』の設定)について

第7回のギフト審査のロールプレイングは、以下の選択テーマ(『18の商品領域』と『進物ジャンル』)により、実施いたします。申請時に商品領域を申告(選択)してください。

※進物ジャンルは、原則、毎年変更されます。

	商品領域	進物ジャンル
1.	和食器	結婚のお祝い
2.	洋食器	結婚のお祝いのお返し
3.	キッチン用品	結婚のお祝い
4.	寝装寝具	結婚のお祝いのお返し
5.	タオルバスタイレタリー	結婚のお祝いのお返し
6.	インテリア雑貨	結婚のお祝い
7.	和装雑貨	結婚のお祝いのお返し
8.	ベビー用品	出産のお祝い
9.	玩具・文房具	出産のお祝い
10.	スポーツ	賀寿のお祝い
11.	宝飾	賀寿のお祝い
12.	婦人服・婦人雑貨	賀寿のお祝い
13.	紳士服・紳士雑貨	賀寿のお祝い
14.	家電製品	結婚のお祝い
15.	和洋酒	賀寿のお祝い
16.	和洋菓子	出産のお祝いのお返し
17.	グローサリー	出産のお祝いのお返し
18.	ギフトサロン	結婚のお祝い

\* 商品券、ギフトカード等の各種金券類ならびにカタログギフト類は対象外とします。

#### 2. 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
- ・ギフト審査のロールプレイングは、上記の選択テーマ(『18の商品領域』と『進物ジャンルの設定』)から、受検者本人が申込み時に申告(選択)したものにに基づき実施します。
- ・申告(選択)した商品は現物ではなく、『商品写真1点』を使用します。『商品写真1点』は事務局が用意をしますので、受検者本人が持参する必要はありません。

- ・商品券、ギフトカード等の各種金券類ならびにカタログギフト類は、ロールプレイングの対象商品外とします。
- ・お客様役は、技能検定委員(男性もしくは女性)が担当します。

## (2)所要時間

- ・商材の確認 : 1 分間
- ・ロールプレイング : 15 分間 (標準時間)

※ロールプレイング開始後、10 分後に予鈴が鳴ります。20 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

- ・受検者が申告した『冠婚葬祭・年中行事のテーマ』に基づき、お客様の目的に適した冠婚葬祭・年中行事のルールを説明し、適切な進物体裁と進物好適品のアドバイスと提案を行います。
- ・また、質問形式による『その他の一般的な冠婚葬祭・年中行事』の由来やルールについても、お客様に対して説明する要領で、簡潔に説明をします。

## (4)合格基準

- ・300 点満点の 210 点(70%)以上かつ接客項目が 96 点(60%)以上で合格
- ・配点(知識 140 点・接客 160 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～お客様の(冠婚葬祭・年中行事のご用途・贈答目的を把握します。
- ② (冠婚葬祭・年中行事のご用途・贈答目的に対する基本ルールを説明します。
- ③ ニーズチェックにより、お客様のご希望、先様のお好みなどの情報収集を行います。
- ④ 担当範囲でニーズに相応しい商品を複数提示し、提示理由などを添えて説明します。
- ⑤ 複数提示した商品を、ニーズを踏まえてさらに絞り込み、最適品として根拠ある提案をします。
- ⑥ お客様の(冠婚葬祭・年中行事のご用途・贈答目的に相応しい掛け紙体裁を説明します。
- ⑦ お客様からの(冠婚葬祭・年中行事のご用途・贈答目的に関連する質問に答えます。

※⑦で終了とし入金行為やお見送りは省略します。審査対象も①～⑦とします。

## (6)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:ギフト箱を 3 箱、商品写真 1 点、白紙メモ用紙 1 枚
- ・その他備品:商品写真陳列用テーブル 1 台、筆記用具

## (7)ギフト箱の使い方について

- ・1 箱目は『商品写真 1 点』、2 箱目は『白紙メモ用紙 1 枚』がそれぞれ入っており、3 箱目は空箱です。
- ・『商品写真 1 点』は、受検者本人が申告(選択)した商品領域に関連する商品写真となります。
- ・『白紙メモ用紙 1 枚』は、受検者本人が当日、審査会場で自由に商品名を記入することができる用紙とします。
- ・記入は具体的なアイテム名とします(例:文房具×→万年筆○、お酒×→紅白ワイン○ など)。
- ・事前に申告(選択)した『進物ジャンル』を踏まえながら、メモへ商品名を記入してください。
- ・但し、商品券、ギフトカード等の各種金券類ならびにカタログギフト類は、ロールプレイング商材の対象外商品のため、メモへ記入することはできません。
- ・『空箱』は、ロールプレイングの展開上、さらに商品が必要な場合に自由に商品を設定できる箱とします。
- ・当日は、受検者は『商品写真+商品メモ1枚+空箱』の合計 3 点を基本にロールプレイングを進めていただき

ます。3点以上商品を提案することも可能です。

#### (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、お客様と適切な距離(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。

### 3. 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
実技試験 1 小売業としてのホスピタリティ精神の発揮 2 企業倫理とコンプライアンス 3 ギフト知識の習得と活用(基本知識) 4 ギフト知識の習得と活用(応用知識) 5 接客販売(ギフト) コンサルティングセールス 6 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大	1 接客基本マナーを理解し、接客の場面で実現できること。 2 好印象を与える表情・立ち居振る舞い・話し方ができること。  接客時の個人情報の取扱いが適切にできること。  次に掲げる事項について、お客様に的確な説明ができること。 1 進物の基本 2 シーズンイベント・生活歳時記と贈答 3 ライフイベントのしきたりと贈答 4 婚礼関係のしきたりと贈答 5 弔事のしきたりと贈答 6 進物の用途に応じた一般的な好適品  基本的な地域によるしきたりの違いについて、お客様に的確な説明ができること。  お客様のニーズを踏まえたコンサルティングセールスの基本を実践できること。(待機・アプローチ・ニーズチェック・商品提案・クロージング)  接客を通じて、再来店を促すことができること。

### 4. 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)

#### (1) 結婚のお祝い

- ①お客様…20代~30代/大学時代の友人へ贈る
- ②贈答ニーズ…大学時代の友人に、結婚祝いを贈りたい。
- ③予算…1万円程度だが、良いものがあればそれ以上でも構わない。

#### (2) 結婚のお祝いのお返し

- ①お客様…20代~30代/年上のいとこへ贈る
- ②贈答ニーズ…コロナ禍で式に呼ばなかったところからお祝いをもらったので、お返しを贈ろうと来店。

③いただいた品物…1万5千円相当のワイングラスのセットと商品券1万円

(3) 出産のお祝い

①お客様…20代～30代／幼馴染へ贈る

②贈答ニーズ…近所に住む幼なじみ（小学校の同級生）に、第2子（男の子）が誕生したのでお祝いしたい。

③予算…1万円程度

(4) 出産のお祝いのお返し

①お客様…20代～30代／会社の同じ部署の先輩2人へ贈る

②贈答ニーズ…会社の同じ部署の先輩2人から、出産祝いが届いたので、お返しの品物を贈りたい。

③いただいた品物…ブランドのベビー服をもらった、おそらく2万円相当

(5) 賀寿のお祝い

①お客様…20代～30代／叔母へ贈る

②贈答ニーズ…小さい時からかわいがってもらっている叔母へお祝いの品を贈りたい

③予算…1万円程度

以上