

接客販売技能検定 2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:20 分間 (標準時間)
- ※ロールプレイング開始後、15 分後に予鈴が鳴ります。25 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

- ・販売員として相応しい接客マナーに基づき、お客様のニーズやサイズに合う商品を選び、着せ付けとフィッティング、そして必要なお直しを行います。

(4) 合格基準

- ・300 点満点の 210 点(70%)以上かつ接客項目が 72 点(60%)以上
- ・配点(知識 30 点・技術 150 点・接客 120 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を選びます。
 - ③ お客様の体を採寸し、適切なサイズを選びます。
 - ④ お客様への着せ付けとフィッティングを行い、お直しの要・不要の判断をします。
 - ⑤ 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 お客様のご要望に応じて商品の採寸を行います。
- ※ ⑦で終了とし、入金行為やお見送りは省略します。審査対象も上記①～⑦とします。

(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1台、フィッティングルーム1台、姿見1台、採寸用テーブル1台、靴べら1本、ベルト1本

(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>2 企業倫理とコンプライアンス</p> <p>3 商品知識の習得と活用(紳士服)</p> <p>4 フィッティング技術(紳士服)</p> <p>5 接客販売(紳士服) コンサルティングセールス</p> <p>6 顧客管理と顧客基盤の維持・拡大</p> | <p>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。</p> <p>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。</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>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) 商品全般</p> <p>(2) 素材(糸・織物、ニット)、加工(染色、特殊加工)</p> <p>(3) 品質表示に基づくお手入れ方法</p> <p>(4) 縫製工程及び縫製技術とその効果</p> <p>(5) 体型の特徴に合ったコーディネート</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 採寸した数値を基に、適切なサイズの提案</p> <p>3 服の採寸箇所の正確な採寸</p> <p>4 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>5 フィッティング後のお客様へのサイズ適否の説明</p> <p>6 お直しの技術</p> <p>(1) 基本アイテム(ジャケット、パンツ)の各箇所の丈詰め・出しの正確なピン打ち</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) 加工伝票を使った、正しい修理依頼の指示</p> <p>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)</p> <p>接客を通じて、再来店を促すことができること。</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代～50代／インテリアメーカー 職人兼営業
- ②基本ニーズ…これまでは家具職人として従事していたが会社の方針で職人も営業に関わるようになった。
今度コミュニティセンターの家具コンペのプレゼンで着るスーツを探している。

(2) シナリオ2

- ①お客様…30代～60代／学習塾経営
- ②基本ニーズ…小中学生向けの学習塾を開いているが、それとは別に、来月からNPO法人と一緒に無料の学習塾をやることになったので、スーツを探している。

以上