

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9回（2024 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)お直し(ピンもしくはクリップ使用)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もしくは、クリップおよびクリップケース(普段売場で使用しているものも可)
- ・筆記具(消せるボールペンの使用は不可)

クリップ参考(例)

クリップ例1 (5.5cm程度)



クリップ例2 (2.5cm程度)



クリップ例3 (3.5cm程度)



クリップ例4 (1.8~2.5cm程度)



(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
- ・ピンおよびピンクッション、クリップおよびクリップケース

(8) その他

- ・試験中のマスクの着用は個人の判断に委ねます。どちらを選択しても採点には影響ありません。
- ・ロールプレイング試験において、お客様役がマスク着用している場合があります。

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 |
|---|--|
| 実技試験 1 小売業としてのホスピタリティ精神の発揮 (1) 顧客満足 (2) 接客マナー 2 企業倫理とコンプライアンス 3 売場作り・商品陳列 4 商品知識の習得と活用（婦人服） 5 フィッティング技術（婦人服） | 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。 次に掲げる事項について接客の場面で実現できること。 1 接客基本マナー 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 接客時の個人情報の取扱いが適切にできること。 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。 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。 (1) 商品知識 ① 商品全般 ② フォーマルなど TPO に応じた服の選び方 ③ 季節ごとのファッショントレンド (2) 素材(糸・織物、ニット)、加工(染色、特殊加工) (3) 品質表示・お手入れ方法 ① 品質表示に基づくお手入れ方法 ② お手入れに関するお客様の不安解消 (4) 服の構造・縫製の工程 ① 既製服の各パーツと服のパターン（型紙）の構造 ② 縫製技術とその効果 (5) コーディネート ① 体型の特徴に合ったコーディネートの注意点 ② トレンドを取り入れたファッションコーディネート 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。 1 ボディサイズの正確な採寸 2 採寸した数値から、適切なサイズの提案 3 目測による体型の特徴も踏まえたサイズの提案 4 服の採寸箇所の正確な採寸 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 6 フィッティング後のお客様へのサイズ適否の説明 |
| 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</p> <p>(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</p> <p>(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きお直しの可否の判断</p> <p>(3) 正確で手際のよいお直し</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9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/化学繊維メーカー研究員

②基本ニーズ…上司がアパレルメーカーからセミナーを依頼され、サポートとしてついて行くことになった。その時に着る服ジャケットとボトムス（スカートの方が履きなれているのでスカートがいいかな、と思っている）を探している。

(2) シナリオ2

①お客様…30代～50代/来月から契約社員として働く

②基本ニーズ…来月から新しい会社で契約社員（国際文化交流を中心に活動するNPO法人）として働くことになった。初日に着用する服ジャケットとボトムス（パンツの方がいいかな、と考えている）を探している。

以上