

## 接客販売技能検定 2級ギフト販売作業

### 第9回（2024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9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	賀寿のお祝い
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	グロサリー	結婚のお祝いのお返し
18	ギフトサロン	出産のお祝いのお返し

\* 申請（選択）は、担当商品を中心に行います。

\* 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。

### 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
<b>実技試験</b> 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)

#### (1)結婚のお祝い

- ①お客様…20代～30代/医療機器メーカー営業部
- ②贈答ニーズ…上司(チームリーダー)が結婚したので、チームのメンバー3人で結婚祝いを贈りたい。

③予算…1万円程度

(2) 結婚のお祝いのお返し

- ①お客様…20代～30代／旅行会社人事部
- ②贈答ニーズ…会社の同期から結婚祝いをいただいたのでお返しをしたい。
- ③いただいた品物…夫婦茶碗。おそらく1万円くらい。

(3) 出産のお祝い

- ①お客様…20代～30代／専門学校職員
- ②贈答ニーズ…友人夫婦に第一子が生まれたのでお祝いを贈りたい。
- 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／銀行員（女性の場合は育休中）
- ②贈答ニーズ…職場の先輩から出産祝いをいただいたのでお返しを探している。
- ③いただいた品物…スタイと洋服のセット。おそらく1万円くらい。

(5) 賀寿のお祝い

- ①お客様…20代～30代／スポーツクラブ運営会社
- ②贈答ニーズ…義理の父が還暦を迎えるので、お祝いを贈りたい。
- 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。

以上