

# 接客販売技能検定 2級メンズ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(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、10 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 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 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)



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

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
<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。 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。 (1) 商品全般 (2) 素材(糸・織物、ニット)、加工(染色、特殊加工) (3) 品質表示に基づくお手入れ方法 (4) 縫製工程及び縫製技術とその効果 (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。 1 ボディサイズの正確な採寸 2 採寸した数値を基に、適切なサイズの提案 3 服の採寸箇所の正確な採寸 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 5 フィッティング後のお客様へのサイズ適否の説明 6 お直しの技術 (1) 基本アイテム（ジャケット、パンツ）の各箇所の丈詰め・出しの正確なお直し (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 (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)

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…30代～40代／電子部品メーカー 営業

②基本ニーズ…上司の方針が変わり、中途採用の面接に現場の担当者も入ることになった(これまでは人事部だけでやっていた)。上司からはスーツを着用するよう言われているが、面接官として着られるようなスーツを持っていないので買いに来た。

#### (2) シナリオ2

①お客様…50代～60代／商社を退職済み、年明けからフランチャイズで居酒屋を開業予定

②基本ニーズ…年明けに店舗オープンを控えており、神奈川にある本社に打合せに行く。そのときに着るスーツを探している。

以上