

接客販売技能検定 2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 出題内容(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 : 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 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)



(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・スカートのいずれか 4 アイテムを 2 サイズずつ 計 8 点
(受検者による使用アイテムの選択はできません)、その他コーディネート用のアイテム・インナー数点
- ・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、
- ・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 (婦人服)</p> <p>4 フィッティング技術 (婦人服)</p> <p>5 接客販売 (婦人服) 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 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。</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、スカート、パンツ、コート) 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、スカート、パンツ、コート) の各箇所の丈詰め・出しの正確なお直し</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～50代。社労士事務所勤務

②基本ニーズ…仕事で着るジャケットを探している。仕事中は基本的にジャケットを着用。来月に取引先の創立記念パーティーがあるので、そこにも着て行けるようなものがある。

(2) シナリオ 2

①お客様…20代～40代。小学校教諭

②基本ニーズ…来月に授業参観があり、そのときに履くパンツを探している。派手でなければ柄の入ったものでも良い。

(3) シナリオ 3

①お客様…30代～50代。来月から高級スポーツクラブの受付に就業する(契約社員)

②基本ニーズ…来月から高級スポーツクラブの受付の仕事をするようになった。ジャケットとスカーフは支給されるが、ボトムス(自分はスカートが良いと思っている)とシャツは自分で揃えて欲しいと言われている。

以上