



実践で役立つ幅広いスキル

# 接客販売 技能検定

レディースファッション販売  
メンズファッション販売  
ギフト販売

## 国家試験



人と接することが好き  
お客様に喜んでほしい

## 接客販売技能検定とは？

技能検定職種のひとつとして、平成29年10月に（一社）日本百貨店協会は厚生労働大臣から接客販売職種の指定試験機関に指定されました。

試験は、学科試験と実技試験で実施し、レディース/メンズファッション販売、ギフト販売の3作業、それぞれ1級、2級、3級の3つの等級があります。

試験に合格すると国の法律に基づいて、一定の社会的地位が保証される「接客販売技能士」の称号が付与されます。

### 技能検定とは？

働くうえで身につける、または必要とされる技能の習得レベルを評価する国家検定制度です。合格すると合格証書が交付され、「技能士」と名乗ることができます。

## 受検科目

レディースファッション販売、メンズファッション販売、ギフト販売の全3作業あります。

### ■レディースファッション販売

婦人服の接客・販売において、お客様の体型にフィットし心地良く、更に美しく装っていただくためのスタイリングのアドバイスができる知識及びスキルを評価する資格です。

### ■メンズファッション販売

紳士服の接客・販売において、お客様の体型にフィットし心地良く、更に美しく装っていただくためのスタイリングのアドバイスができる知識及びスキルを評価する資格です。

### ■ギフト販売

冠婚葬祭・年中行事に関する知識を理解し、進物のご用途や目的に応じた的確な進物提案と、周辺知識の的確なアドバイスを行うことができる知識及びスキルを評価する資格です。

## 受検資格・受検イメージ

それぞれの作業に1級～3級の等級があります。

等級	受検資格	受検イメージ
1級	2級取得後、接客販売経験1年以上 もしくは 接客販売経験5年以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 専門的かつ卓越した知識や技術に基づいて、あらゆるお客様の要望に応じることができる方</li> <li>● 顧客から指名され、担当売場のお買物を任せていただける方</li> </ul> 例) 店長又は副店長クラス、エリアマネージャー等
2級	3級を保有している もしくは 接客販売経験2年以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 基礎知識に基づいて、売場で接客に臨んでいる方</li> <li>● お客様のニーズをお伺いし、ご期待に応じた対応ができる方</li> </ul> 例) ショップチーフ又はリーダークラス、課長・係長職等
3級	無し	<ul style="list-style-type: none"> <li>● それぞれの科目において専門知識や接客マナー等の基礎知識を学びたいと考えている方</li> <li>● 将来的に接客販売の仕事に就きたいと考えている方</li> </ul>

## 試験内容

試験は、学科試験及び実技試験で判定し、両試験に合格すると資格が付与されます。

### おもな試験内容

#### ◆レディース/メンズファッション販売

##### 学科試験

- ホスピタリティに関する知識（顧客満足・接客マナー等）やファッションに関する商品知識（専門知識・用語、素材・お手入れ、コーディネート等）、技術に関する知識（採寸・サイズ提案・フィッティング等）を出題する筆記試験です。

##### 実技試験

- 1級・2級はファッション販売の場面を想定したロールプレイング試験です。受検者が販売員役となり、お客様役に対して適切に対応できるかどうかを測る試験です。
- 3級は、おもにファッション販売のイラスト等を見ながら、事象を判断する筆記試験です。（ロールプレイング試験ではありません。）

## ◆ギフト販売

### 学科試験

- ホスピタリティに関する知識（顧客満足・接客マナー等）、冠婚葬祭や年中行事、贈答に関する知識等を出題する筆記試験です。

### 実技試験

- 1級・2級はギフト販売の場面を想定したロールプレイング試験です。受検者が販売員役となり、お客様役に対して適切に対応できるかどうかを測る試験です。
- 3級は、おもにギフトに関するイラスト等を見ながら、事象を判断する筆記試験です。（ロールプレイング試験ではありません。）

## 受検手数料

等級別の受検手数料は下記の通りです。

(非課税)

等級	学科受検料	実技受検料	合計
1級	8,900円	29,900円	38,800円
2級	8,000円	17,000円	25,000円
3級	8,000円	8,000円	16,000円

※1級、2級の学科試験と実技試験は別日開催です。学科試験合格者のみ実技試験にお申し込みできます。

※3級の学科試験と実技試験は同日開催です。学科・実技の併願もしくは単願のお申し込みができます。

## 資格取得者の声

### 【2級接客販売技能士（メンズファッション販売）】取得者の声



商品知識やフィッティングに自信が付き、以前よりもニーズや体型に合う商品をご提案できるようになったことで、お客様に喜んでいただける機会が増えました。  
(都内・百貨店・紳士販売場担当)

### 【1級接客販売技能士（ギフト販売）】取得者の声



お客様との会話から先様をイメージし、より良い商品の提案を、自信を持ってできるようになりました。また、年中行事やかけ紙の知識を深めることができたので、売場スタッフ全員に伝えていきたいと思えます。  
(神奈川県内・百貨店・食料品売場担当)

### 【企業教育担当者】の声



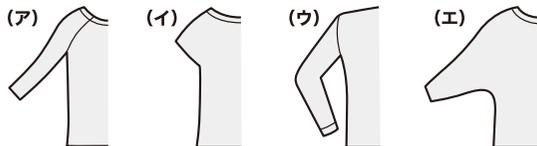
それぞれの資格を取得した方々は、プロ意識を持って接客に臨んでおり、知識はもちろんのこと、気持ちに寄り添う会話ができることで、お客様の支持をいただいています。これからも、多くの従業員がお客様にご満足いただける接客をできるように、さらに資格取得者を増やしていきたいと考えています。

## 試験例題

学科試験について、下記例題は3級(初級)レベルの問題となります。あくまでも難易度を知っていただくための参考例です。

### 第1問 レディースファッション販売【3級】

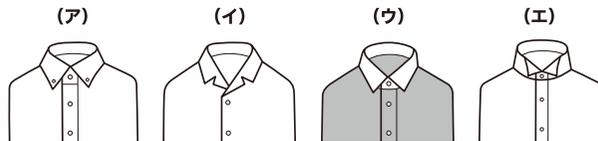
Q 次のア～エの袖のイラストにあてはまる名称はどれでしょう。



1. ドルマンスリーブ
2. フレンチスリーブ
3. シャツスリーブ
4. ラグランスリーブ

### 第2問 メンズファッション販売【3級】

Q 次のア～エの襟のイラストにあてはまる名称はどれでしょう。



1. クレリック・カラー
2. ウイング・カラー
3. ボタンダウン・カラー
4. オープン・カラー

### 第3問 ギフト販売【3級】

Q 次のイラストに関連した説明として正しいものは1～4のうちどれでしょう。



1. 7月16日以降は、地域を問わず「暑中御見舞」「暑中御伺い」の表書きを使用する。
2. お中元のルーツは、かつての中国の習慣である「三元」と日本のお盆が結びついたことによる。
3. 先方の喪中と重なってしまった場合は、水引を結び切りに変えて贈れば良い。
4. 好適品は、おめでたいものに通じるようなものを贈るのが一般的である。

## 試験例題の解答

### 第1問 レディースファッション販売

正解：ア-4 イ-2 ウ-3 エ-1

ア：襟ぐりから袖下にかけて切り替えの入った袖のことです。戦地で負傷者が楽に着脱できるように、イギリス陸軍司令官ラグラン伯爵により考案されました。

イ：袖付けがなく、身頃と一続きになった袖のことです。袖の長さは様々ですが、肩より少し出た長さのものが多く見られます。

ウ：ワイシャツの袖のように、袖山の低い直線的な袖のことです。スポーツウェアや作業服に用いられます。

エ：ドルマンとは「トルコ人の用いる長い外衣」のことです。それを真似た、袖口が細く襟ぐりの深いたぷりとした袖のことです。

### 第2問 メンズファッション販売

正解：ア-3 イ-4 ウ-1 エ-2

ア：襟先にボタン穴を開け、身頃に付けたボタンで留めるデザインの襟型です。

イ：開襟衿ともいいます。ラベル部分が身頃から続き、開いた形になっているものを指します。

ウ：襟とカフのみ白い生地を使い、身頃や袖は色無地もしくはストライプなどの生地を使ったシャツのことです。

エ：襟先が小さく前に折れた、立ち襟の一種です。モーニングやタキシードなどの礼装服に多く用いられます。

### 第3問 ギフト販売

正解：2

1：首都圏では、7月16日から立秋前日まで「暑中御伺い」「暑中御見舞」、それ以降は「残暑御見舞」「残暑御伺い」、首都圏以外では8月15日までは「お中元」、8月16日以降は「残暑御伺い」「残暑御見舞」を使います。

3：喪中でも水引は変えませんが、忌明け後に時期に応じた表書きで贈ります。

4：先方が喜ぶものを自由に贈るのが一般的です。

## 興味・関心がある方はホームページをクリック

接客販売技能検定

検索

<https://www.hanbai-kentei.jp>

## LINE@で最新情報をお届けします

QRコードから追加



LINEアプリから「友だち追加」→「QRコード」から、右記のQRコードを読み取ってください。



スマートフォン、タブレットから追加



友だち追加ボタンをタップし友だち追加してください。

## お問い合わせ

厚生労働大臣指定試験機関  
(社)日本百貨店協会 接客販売技能検定事務局

〒103-0027 東京都中央区日本橋 2-1-10 柳屋ビル2階  
tel : 03-3231-8768 e-mail : info@hanbai-kentei.jp