

平成 24 年度

第7回 1 級リビングスタイリスト資格試験

<課題>

問題用紙

平成 25 年 2 月 実施

【注意事項】

- ・本紙の問題を読んで、別紙の解答用紙に解答してください。
- ・解答する際は、書籍、新聞、ホームページ、その他の資料などを参考にして構いません。
- ・問題を解くにあたって、特に時間の制限はありません。ただし、返送期限がありますので、それまでに作成してください。
- ・解答用紙には、受験番号と氏名（漢字・フリガナ）を記入してください。
- ・解答用紙に記入する際は、HBまたはBの黒鉛筆・シャープペンシルを使用してください。
- ・課題を作成し終わりましたら、「解答用紙」の左上部をホチキスでとめて、返却用封筒に入れ、平成 25 年 2 月 22 日（消印有効）までにお送りください。
- ・試験問題に関する質問には、一切答えられません。

解答用紙提出期限：平成 25 年 2 月 22 日（金）消印有効

一般社団法人

 日本ライフスタイル協会

【禁無断転載】

【第1問】

リビングスタイリストの仕事は「お客様に好感をもってもらい、気持ちよく満足して買い物をしてもらえるように、務めること」である。(2級テキストより)

そのためには、接客販売の仕事をするうえで、常にお客様の立場になって考えたり応対したりすることが必要となる。

自分がお客様という立場になったときに経験したことを、実際の仕事に活かしていくことにより、さらに接客スキルを向上させることができる。これは、仕事をしているときだけでなく、日頃から意識して行動していくことで身につくものである。

そこで、自分がこれまでにお客様として「接客」を受けた経験について思い出し、以下の手順に従って、①～③それぞれについて解答しなさい。

なお、ここでの「接客」とは、自分が客として接客を受けた経験なら何でもよい。買い物など商品（住生活商品に限らずどのような商品でもよい）の購入のほか、サービスの提供（接客販売）を受けたものも含む。

- ①自分がお客様として接客を受けた経験のうち、「不適切と思われた事例」を記述する。
- ②記述した不適切な事例に対し、自分ならどのように対応するか改善策を述べる。
- ③この経験からリビングスタイリストとして何を学び、どのように仕事に活かすかを述べる。

【第2問】

リビングスタイリストは常に新しい情報に敏感であることが求められ、日頃から情報収集に努める必要がある。さらに、リビングスタイリストが収集した情報は社内で共有し、様々な仕事の現場で活用していくことで、店全体のレベルアップに繋がる。

そこで、自分の会社に提出するという設定で読み手のことを考慮し、以下の手順に従って「店舗調査レポート」を作成しなさい。

① 2011年9月～2013年1月末までに「新規オープン」または「リニューアルオープン」した店や商業施設について、店舗レポートを作成する。

② 店舗レポートは、住生活商品を扱う店、住生活商品を扱う店がテナントとして入っている商業施設について作成する。

③ 会社に提出するレポートという設定を考慮し、上司から高い評価を得られるように作成する。

④ レポートに記載する項目は、最低でも下記の内容を記載する。書式は自由でよい。

＜レポート記載項目＞

- ・ 店舗名
- ・ 所在地
- ・ オープン日（リニューアルオープン日）
- ・ 客層
- ・ 接客
- ・ 取扱商品
- ・ ディスプレイ／陳列
- ・ 得られた情報
- ・ リビングスタイリストとしての考察（自店に活かすことができるか）
- ・ その店ができたこと（リニューアルしたこと）による周囲への影響

⑤ 店舗を見学する際は、次のような点に注意する。

- ・ 店の人やお客様など他人に迷惑のかかる行動は絶対にしないこと。
- ・ 自分が実行できる範囲で無理のない計画を立てて作業を行うこと。
- ・ 店舗での調査はさりげなく行い、あからさまな行動をとらないこと。

【第3問】

2012年に流通業界において話題になった(ニュースなどで取り上げられた)「ショールーミング」という言葉があるが、これについて以下の設問に答えなさい。

(設問1)

この言葉の表す意味として、どのような現象をいうのか説明しなさい。

(設問2)

このような現象が起こっている原因と今後の傾向について、リビングスタイリストとしての自分の考えを述べなさい。

(設問3)

このような現象に対応するために、小売店が行っている様々な取り組みがあるが、実際にどのようなものがあるか、事例を調べて説明しなさい。

【第4問】

2012年、日本では65歳以上の高齢者が3000万人を超え、2年以内に日本人の4人に1人が高齢者になると言われている。

少子高齢化や景気低迷で消費が縮小する中、小売業界もシニア層をターゲットに置いた商戦やサービスを展開している。消費の呼び水にしようと各店舗が知恵を絞り、シニア層の取り込み強化を図っている。

(設問1)

下線について、シニア層の取り込み強化を図っている流通企業（住生活商品に限らなくてよい）の事例を調べて、実際にどのような取り組みを行っているのかを説明しなさい。

(設問2)

この様な状況において、リビングスタイリストが店頭で仕事をする場合、シニア層への対応として、どのような事に配慮すればよいか、接客時のポイント（接客マナーや心がけ、立ち居振る舞い、その他の留意点など）について述べなさい。

【第5問】

次の文章はある飲食店に関する苦情対応について述べたものであるが、このような事例はリビングスタイリストの販売の現場でも起こりうるものである。文章を読んで、以下の（設問）に答えなさい。

以前にあるフードサービスチェーンの店舗で改善した方が良いと感じたことがあったので、一消費者としてその本部に電子メールを送ったことがある。「禁煙席の位置が悪くて禁煙席として機能していない」ことを指摘した。筆者としてはただ文句を言うのではなく、建設的な意見を述べたつもりで苦情だった。1週間ほど経ってその本部から封書が送られてきた。開封すると簡単な謝罪の手紙。加えてそのチェーンの店舗で飲食ができる数千円分の食事券が同封されていた。①頭にきてその食事券を送り返したのを覚えている。

筆者の心情を一言で言うと、②

そもそも苦情を言ってくる消費者はその企業や店舗に何を求めているのだろうか？ どうしてほしくてわざわざ苦情を述べるという行動に出るのだろうか？ 人それぞれではあるとしても、今ここで取り上げようとしている大半の普通の消費者は、次のようなことを期待しているのではないかと思う。

いちばん望んでいるのは、③ もちろん時には商品券や食事券を添えて謝罪する方法もあると思う。しかし間違えてはいけないのは、それですべてが解決するわけではないということだ。多くの消費者が本当に望んでいるのは金品ではないのである。「この苦情ならば3千円で良いだろう」などと値踏みをしていると、さらに大きなしっぺ返しを食わないとも限らない。

（出典：日経 MJ）

（設問1）

下線①の行動をとった理由として、空欄②には筆者の心情が入るが、この場面において「お客様はどのような事を感じている」と思われるか、リビングスタイリストとして自分で考えたことを述べなさい。（解答は空欄②に入る内容を述べるのではないことに注意すること）

（設問2）

空欄③にはお客様の望む対応が入るが、このような状況において自分がお客様の苦情に対応する立場であった場合、どのような対応をすればよいか、リビングスタイリストとしての自分の考え方や対応方法を述べなさい。

【第6問】

店頭に並んでいる住生活商品がどれほど素晴らしいものであっても、リビングスタイリストがその商品について何も知らなければ、お客様にその良さを伝えることはできない。

一方、リビングスタイリストが正しい商品知識を身につけていれば、接客時に商品の説明がスムーズにでき、お客様の信頼を得ることができる。これは、結果的に顧客満足に繋がるだけでなく、リビングスタイリストにとっても、接客に自信がついたり仕事への意欲が高まるなど、プラスの効果が表れる。

そこで、お客様から聞かれそうなことはしっかりと答えられるように、予め商品について調べ、実際に試したり学んだりして、自分なりに情報をまとめて準備しておくことが大切である。

以下の手順に従って、自分が接客販売の現場で活用することを想定して、「商品の情報一覧」を作成しなさい。

①2級テキストの中で定義されている「住」に関する商品の中から「住生活商品」を1つ選ぶ。

商品は、自分の勤める店で扱っている商品、他社の気になる商品、自分が興味を持っている商品など自由に選んでよいが、自分で情報を収集し、一覧を作成できるものを選択すること。

②選んだ「住生活商品」に関して、下記のような項目について調べ、情報一覧としてまとめる。

＜商品情報の項目例＞

- ・商品アイテム
- ・商品名
- ・商品写真／イラスト等
- ・価格
- ・材料
- ・用途／使い方
- ・種類／カラーアイテム
- ・構造／寸法
- ・性質
- ・メーカー／卸売業者
- ・流行
- ・類似品
- ・アピールポイント

※以上は一例であり、これ以外の項目について情報をまとめてもよい。

③情報一覧の書式は自由であるが、自分が仕事をする際に活用する「商品情報ツール」であることを前提に、工夫して作成すること。（例えば、自分の商品知識を身につけるための学習用のもの、自分専用の商品情報リストとして仕事時に身につけておくもの、お客様にも見せて使う販売ツールも兼ねるものなど、自分の作成目的を明確にして、それに応じた情報一覧表を作ること）