

【第9問】

次の文章を読んで、以下のア～エの問いに答えなさい。

大手照明器具メーカーに転職したリビングスタイリストの坂本亮太さんは、全社で一番大きなショールームに配属された。新人研修では照明器具の知識や販売技術を学び、最近は少しずつ職場の雰囲気にも慣れてきた。

ある日曜日の午後、坂本さんが担当している売場に、雑誌を手にした若い夫婦が来店した。

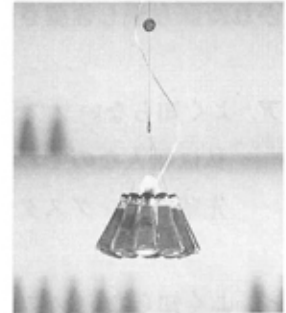
坂本さん 「いらっしゃいませ。」

奥様 「あの、すみません。この雑誌に載っているこのライトなんですけど。こちらのお店で扱ってますか？」

坂本さん 「えー、そうですね…。ちょっと **ア**。」

ご主人様 「この写真の…『インゴ・マウラー』っていうデザイナーのライトなんだけど。」

坂本さん 「(インゴ・マウラー？聞いたことがあるような、ないような…)これですね。えっと。ちょっと私にはわかりかねますので、確認してきます。」



出典：スタジオノイ株式会社

～早川主任のところへ行く～

坂本さん 「早川主任、この照明って当店で扱ってますか。」

早川さん 「ああ、『インゴ・マウラー』の『カンパリライト』ね。最近人気があるわね。うちのカタログのここに載っているわよ。」

坂本さん 「あっ、そういえばこの間、研修のときに教わったような気がする…。でも、お客様の雑誌で見たらピンとこなくて…。」

早川さん 「このカタログに載っている商品は基本的に取り寄せが可能よ。しかもこの商品なら、うちのダイニングコーナーに展示があるわよ。」

坂本さん 「よかった。ありがとうございます！」

～お客様のところに走って戻る～

坂本さん 「お客様、お待たせいたしました！こちらの商品は当店で扱っております。」

奥様 「ほんと？よかった。じゃあこれをお願いします。」

坂本さん 「かしこまりました。それでは手続をいたしますので、こちらのカウンターで座ってお待ちください。」

奥様 「ねえちょっと見て、ここにあるテーブルスタンド、すごくおしゃれね。さっきから気になってたんだけど。」

坂本さん 「こちらは、当店のオリジナル商品でございます。 **イ**。」

奥様 「ちょっとほしくなっちゃった。」

ご主人様 「うん、うちのインテリアに合いそうだね。じゃあこれもお願いするよ。」

坂本さん 「ありがとうございます。お客様、こちらはお持ち帰りいただけますが、 **ウ**。」

奥様 「ええ、今日は車で来たから、このテーブルランプは持って帰るわ。」

坂本さん 「かしこまりました。ただ今お包みいたしますので、少々お待ちくださいませ。」

ア. 空欄アに入る言葉として最も適切なものを、下の《記述群》の中から選んでマークしなさい。

《記述群》

1. ご覧になられますでしょうか
2. ご覧いただけますでしょうか
3. 見せていただけますでしょうか
4. 拝見いただけますでしょうか

イ. 空欄イに入る言葉として最も適切なものを、下の《記述群》の中から選んでマークしなさい。

《記述群》

1. 機能は最小限に抑えられていますが、シンプルでどんなインテリアにも合わせやすいので、大変人気があります
2. 機能は不十分ですが、シンプルでどんなインテリアにも合わせやすいので、大変人気があります
3. シンプルでどんなインテリアにも合わせやすいので、大変人気がありますが、機能が充実しておりません
4. シンプルでどんなインテリアにも合わせやすいので、大変人気がありますが、機能が少ないのが残念なところです

ウ. 空欄ウに入る言葉として最も適切なものを、下の《記述群》の中から選んでマークしなさい。

《記述群》

1. 本日はお車でのご来店でよろしかったですか
2. 本日はお車でのご利用でよろしいでしょうか
3. 本日はお車でのご来店でいらっしゃいますか
4. 本日はお車でのご利用をいただいていますか

エ. 坂本さんの接客にはいくつかの問題点があげられるが、次の記述うち、特に問題点とはいえないものを1つ選んでマークしなさい。

《記述群》

1. 研修で学んだ知識が身になっておらず、現場の実務で活かされていないこと
2. 日頃から情報収集を怠っており、お客様よりも勉強不足であったこと
3. 商品についてわからないことを、すぐに先輩に聞きに行ったこと
4. 店に展示があるのにも関わらず、お客様に商品を見てもらっていないこと

【第11問】

ショッピングモールの特設会場では、『秋のホビーフェア』を開催しており、リビングスタイリストの河合麻子さんは「布で作った絵本」を販売している。

次の会話における下線ア～エは、お客様の「購買心理の8段階」のうち、どの段階に該当するか。最も適切なものを、下の《語群》の中から選んでマークしなさい。

河合さん 「いらっしゃいませ。」

お客様 「(ア) おやっ、これは何かな。ちょっと見せてもらえる？」

河合さん 「はい、こちらは、布でできた絵本です。どうぞお手にとってご覧ください。」

お客様 「へー、なかなか面白いね。」

河合さん 「ありがとうございます。」

お客様 「(イ) 孫へのおみやげにぴったりだな。」

河合さん 「はい、小さいお子様へのプレゼントとしてよくご利用いただいております。こちらは布ですからやわらかいので安全ですし、汚れたら洗うこともできるんですよ。」

お客様 「(ウ) なるほど、結構実用的なんだね。うん、良くできてる。うちは男の子なんだけど、
どれがいいかな。」

河合さん 「こちらの動物シリーズと乗り物シリーズが人気です。」

お客様 「うーん、悩むなあ。どっちもいいね。こっちは乗り物で、こっちは動物園か。どうしようかな。」

河合さん 「動物や乗り物は本から取り外すこともできるんです。こうやって、ぬいぐるみのようにしても遊べるんですよ。」

お客様 「(エ) そうか、動物のぬいぐるみはたくさん買ってあげたから、乗り物の方がいいかな、
うん、乗り物にしよう。これをもらえるかな。」

河合さん 「はい、ありがとうございます。ただ今お包みいたします。」

《語群》

1. 満足
2. 連想
3. 確信
4. 行動
5. 比較
6. 注意
7. 欲望
8. 興味

