

謹賀新年



日本ホスピタリティ検定協会機関誌

発行／日本ホスピタリティ検定協会 事務局

〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町3番21号 電話(03)3267-4817 ホームページ <http://japan-hospitality.jp>

## ◆目次◆

- ・第1回社会人ホスピタリティ検定試験結果報告…… 1
- ・第1回社会人ホスピタリティ検定試験業態別成績一覧表、お知らせ …………… 2

## 第1回社会人ホスピタリティ [実践] [基本] 試験結果報告

### ●社会人ホスピタリティ [実践]

2021年10月24日（日）に実施された第1回社会人ホスピタリティ [実践] は、応募者数553名中受験者が527名で、合格者は520名でした。合格率は98.67%、平均点は86.39点でした。

全体的に正解率が高い結果となり、正解率が80%以上の問題は37問でした。一方、70%以下の問題は、〔問-14〕言葉づかひのポイント、〔問-29〕ホスピタリティ・コミュニケーションの事例、〔問-38〕お客さま対応とホスピタリティ、〔問-42〕高齢者への対応、〔問-44〕構造分析およびストローク、〔問-49〕育成・指導とホスピタリティ、の6問でした。

〔問-14〕言葉づかひのポイントは、相手に対して適切な敬語やクッション言葉を用いているかどうかを問う問題でした。「ご覧になられる」「ご覧になる」+「～られる」といった、同じ種類の敬語を重ねて用いる表現は、二重敬語といって、一般的に誤用とされています。相手への敬語を意識するあまりについてしまう間違っただけ表現ですので、気をつけましょう。また、電話口のお客さまに対して「お電話が遠いようです。もう少し、大きな声で話してください」といった、言いつらいお願いをするときは、「恐れ入りますが」等のクッション言葉を前につけることが適切です。クッション言葉を用いることで、相手に対して、より丁寧な印象を与えることができます。

正しい言葉づかひで話すことは、相手から信頼感や安心感を得ることにつながります。日頃から意識をもって、根気よく身につけていくことが大切です。

### ●社会人ホスピタリティ [基本]

〔実践〕と同日に開催された社会人ホスピタリティ [基本] は、応募者数774名中受験者が740名で、合格者は734名でした。合格率は99.19%、平均点は88.90点でした。

〔実践〕と同様、全体的に正解率が高い結果となり、正解率が80%以上の問題は40問でした。一方、70%以下の問題は、〔問-10〕構造分析、〔問-11〕やりとり分析、〔問-20〕言葉づかひ、〔問-26〕ホスピタリティ・マナーの事例⑤、〔問-36〕ホスピタリティ・コミュニケーションの事例①、〔問-37〕ホスピタリティ・コミュニケーションの事例②、〔問-40〕ホスピタリティ・コミュニケーションの事例⑤、〔問-45〕育成・指導とホスピタリティ、の8問でした。

〔問-10〕は、人の人格を3つまたは5つの自我状態に分けて分析する方法である、構造分析についての理解を問う問題でした。『P』・『A』・『C』の自我状態のバランスがよい人ほど、心が安定している人であるとされ、低い自我があれば、そこを高めて自我状態のバランスをとる言動を意識するとよいとされています。構造分析の特徴を理解し、自身だけでなく相手の自我状態のことも考えることで、相手を尊重した、良好な人間関係を構築することができます。

\* \* \*

当試験は、[実践] [基本] とともに、皆さまの実際のシチュエーションで役立てることを目指して作られています。今回の受験を機会に、皆さまがますますホスピタリティ力を発揮し、いっそうご活躍されることを心より願っております。

◆ 第1回社会人ホスピタリティ【実践】 業態別成績一覧 ◆ (合格点は70点以上です。年齢・勤続年数は、受験者の平均です。)

	都銀・特銀	地銀	信託	第二地銀	信金	信組	信連・農協	労金	生保・損保	証券	郵政	他団体・個人	全体
応募者数	1	259	0	14	112	27	63	28	4	2	1	42	553
応募比率	0.18	46.84	0.0	2.53	20.25	4.88	11.39	5.06	0.72	0.36	0.18	7.59	100.0
受験者数	1	245	0	12	110	22	63	27	4	2	1	40	527
受験率	100.0	94.59	0.0	85.71	98.21	81.48	100.0	96.43	100.0	100.0	100.0	95.24	95.30
合格者数	1	243	0	12	107	22	62	27	4	2	1	39	520
合格率	100.0	99.18	0.0	100.0	97.27	100.0	98.41	100.0	100.0	100.0	100.0	97.50	98.67
平均点	94.00	86.87	0.0	88.33	86.00	85.00	84.10	88.37	88.50	84.00	86.00	86.65	86.39
平均年齢	47.0	38.1	0.0	39.9	40.9	38.2	40.3	37.6	37.3	51.0	38.0	43.2	39.4

◆ 第1回社会人ホスピタリティ【基本】 業態別成績一覧 ◆ (合格点は70点以上です。年齢・勤続年数は、受験者の平均です。)

	都銀・特銀	地銀	信託	第二地銀	信金	信組	信連・農協	労金	生保・損保	証券	郵政	他団体・個人	全体
応募者数	4	232	0	30	212	45	118	38	10	2	0	83	774
応募比率	0.52	29.97	0.0	3.88	27.39	5.81	15.25	4.91	1.29	0.26	0.0	10.72	100.0
受験者数	3	220	0	28	204	42	113	37	10	2	0	81	740
受験率	75.00	94.83	0.0	93.33	96.23	93.33	95.76	97.37	100.0	100.0	0.0	97.59	95.61
合格者数	3	219	0	28	203	42	113	36	10	2	0	78	734
合格率	100.0	99.55	0.0	100.0	99.51	100.0	100.0	97.30	100.0	100.0	0.0	96.30	99.19
平均点	87.33	89.86	0.0	89.71	89.47	87.38	87.33	90.16	92.00	82.00	0.0	86.79	88.90
平均年齢	53.7	36.4	0.0	34.5	36.3	34.5	37.4	34.1	44.1	45.0	0.0	36.9	36.5

## < お知らせ >

### 〔2022年3月実施〕全国一斉方式による検定試験のご案内

実施日程	願書受付期間	実施種目	出題形式	試験時間	合格基準	受験料
第2回 2022年 3月6日(日)	2022年 1月6日(木)	社会人ホスピタリティ 検定試験【実践】	四択択一 50問(各2点)	13:30~15:30 (120分)	100点満点中 70点以上	6,600円 (税込)
	1月19日(水) 必着	社会人ホスピタリティ 検定試験【基本】	三択択一 50問(各2点)	10:00~11:30 (90分)		4,400円 (税込)

※全国の設置会場にて、同一日時にてペーパーベースにて一斉に実施いたします。

### 〔随時実施〕CBT方式による検定試験のご案内

実施日程	申込日程	実施種目	出題形式	試験時間	合格基準	受験料
2021年 6月1日(火) ~ 2022年 3月31日(木)	2021年 4月28日(水) ~ 2022年 3月28日(月)	社会人ホスピタリティ 検定試験【実践】	四択択一 50問(各2点)	120分	100点満点中 70点以上	6,600円 (税込)
		社会人ホスピタリティ 検定試験【基本】	三択択一 50問(各2点)	90分		4,400円 (税込)
2021年 10月20日(水) ~ 2022年 3月31日(木)	2021年 10月1日(金) ~ 2022年 3月28日(月)	共生社会コミュニケーション 検定試験	三択択一 50問(各2点)	60分		4,950円 (税込)

※株式会社CBTソリューションズの試験システムおよびテストセンターにて実施いたします。

※上記検定試験のお問い合わせ、お申込みについては、以下ホームページをご参照または、日本ホスピタリティ検定協会 事務局までご連絡ください。

日本ホスピタリティ検定協会 <http://japan-hospitality.jp/> 試験事務局 (TEL (03) 3267-4817)