



◆目次◆

- ・第2回社会人ホスピタリティ検定試験結果報告…… 1
- ・第2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2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]

2022年3月6日(日)に実施された第2回「社会人ホスピタリティ [実践]」は、応募者数657名中、受験者が616名で、合格者は494名でした。合格率は80.19%、平均点は75.23点でした。

前回と比較すると、全体的に正解率は下がりました。正解率が80%以上の問題は26問で、70%以下の問題は16問でした。

正解率の低かった問題のうち、〔問-21〕は、リスニング・スキルにおける3種類の質問方法(「オープン・クエスチョン」「クローズド・クエスチョン」「セレクト・クエスチョン」)について問う問題でした。相手からどのような回答を引き出したいかによって、質問方法を使い分けることが、コミュニケーションにおいては求められます。それぞれの質問方法の内容や目的の違いを理解し、会話に役立てていきましょう。

また、〔問-44〕は、事例におけるAさんとB課長の自我状態の傾向について問う問題でした。エゴグラム分析やストロークの明確な理解に加えて、2人の心情を文脈から読み解く力が求められます。1つの知識を身につけるだけでなく、それを個々の事例に応用する力を発揮できてこそ、真のホスピタリティ力があるといえます。前後の文脈を丁寧に読み、正解を導き出すようにし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712名中、受験者が680名で、合格者は621名でした。合格率は91.32%、平均点は80.00点でした。

前回と比較すると、全体的に正解率は下がりました。正解率が80%以上の問題は30問で、70%以下の問題は14問でした。

正解率の低かった問題のうち、〔問-8〕は、自分自身の感情を知る方法について問う問題でした。「相手の力になりたい」とするホスピタリティの考えにおいては、相手を知る前にまず自分を理解することを重視します。「こころの知能指数(EQ)」とは、「自分の心理状態の把握」や「自分と相手との客観的判断」を指標化した理論であり、自己分析に有効なツールの1つとされています。自己分析ツールには、他にも「エニアグラム」や「交流分析」などがあり、それらを活用することで、自身の感情を理解することにつながります。

また、〔問-32〕は、ホスピタリティ・トーキングにおける「アイ(I)メッセージ」および「ユー(You)メッセージ」について問う問題でした。自分の要望を伝えるときに、「～してくれると(私は)うれしいです」といったように、自分(私:I)を主語にした「アイ(I)メッセージ」で伝えると、相手に対してソフトな印象を与えることができます。人に指示を与えたり、お願いをしたりする際に有効なコミュニケーション方法ですので、知識として理解しておくといよいでしょう。

* * *

当試験は、〔実践〕〔基本〕ともに、受験する方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成しています。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、いっそうのご活躍をされることをお祈りいたします。

◆ 第2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。)

	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	2	196	0	15	190	73	104	22	6	2	0	47	657
応募比率	0.30	29.83	0.0	2.28	28.92	11.11	15.83	3.35	0.91	0.30	0.00	7.15	100.0
受験者数	2	187	0	15	178	69	97	19	5	2	0	42	616
受験率	100.00	95.41	0.0	100.00	93.68	94.52	93.27	86.36	83.33	100.0	0.00	89.36	93.76
合格者数	1	162	0	11	139	51	75	16	5	2	0	32	494
合格率	50.00	86.63	0.0	73.33	78.09	73.91	77.32	84.21	100.00	100.0	0.00	76.19	80.19
平均点	71.00	76.86	0.0	73.20	74.84	74.64	74.56	76.00	76.00	76.00	0.0	72.67	75.23
平均年齢	40.5	39.3	0.0	41.6	36.7	34.9	39.5	37.4	52.2	43.5	0.0	38.6	38.2

◆ 第2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。)

	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	5	204	2	29	237	50	87	36	6	1	0	55	712
応募比率	0.70	28.65	0.28	4.07	33.29	7.02	12.22	5.06	0.84	0.14	0.0	7.72	100.00
受験者数	5	200	2	29	230	43	83	34	4	1	0	49	680
受験率	100.00	98.04	100.00	100.00	97.05	86.00	95.40	94.44	66.67	100.00	0.0	89.09	95.51
合格者数	5	189	2	27	213	37	65	32	4	1	0	46	621
合格率	100.00	94.50	100.00	93.10	92.61	86.05	78.31	94.12	100.00	100.0	0.0	93.88	91.32
平均点	84.00	81.14	85.00	80.55	80.53	77.02	75.59	81.53	83.50	88.00	0.0	80.53	80.00
平均年齢	50.6	37.0	33.0	41.5	35.5	32.7	38.1	33.8	48.0	49.0	0.0	40.6	36.8

< お知らせ >

〔2022年10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3回 2022年 10月23日(日)	2022年 8月18日(木) ～ 9月7日(水) 必着	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)
		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)		4,950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。
 ※2022年度試験より、「社会人ホスピタリティ検定試験【基本】」の受験料を改定させていただくことになりました。

〔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
2022年 5月1日(日) ～ 2023年 3月31日(金)	2022年 4月28日(木) ～ 2023年 3月28日(火)	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		4,950円 (税込)
		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。
 ※2022年度試験より、「社会人ホスピタリティ検定試験【基本】」の受験料を改定させていただくことになりました。
 ※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)