

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 <https://japan-hospitality.jp>

◆目次◆

- ・第3回社会人ホスピタリティ検定試験結果報告…… 1
- ・第3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3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10月23日（日）に実施された第3回社会人ホスピタリティ [実践] は、応募者数450名中受験者が423名で、合格者は148名でした。合格率は34.99%、平均点は65.14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16問で、70%以下の問題は25問でした。

正解率の低かった問題のうち、[問-7] は、ストロークについて問う問題でした。ストロークは、相手の存在や価値を認めるための言動や働きかけを意味するものです。ストロークはその対象をいくつかの種類に分類することができ、例として、落ち込んでいる相手に励ましの言葉をかけることは、「言語的・肯定的ストローク」であると考えることができます。日常生活のなかでそれぞれの言動がどのストロークに分類されるのか、確認してみてください。

また、[問-10] は身だしなみについて問う問題でした。身だしなみは、単に身なりを整えるということだけでなく、TPO（場面や状況）に応じて工夫していくことも大切です。災害復興のボランティアに参加する際に、動きやすく汚れてもよい服装を選ぶといったように、他人に気をつかわせたり、迷惑をかけたりしないということも重要な考えです。

●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505名中受験者が487名で、合格者は318名でした。合格率は65.30%、平均点は71.85点でした。

[実践] と同様、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24問で、70%以下の問題は22問でした。

正解率の低かった問題のうち、[問-3] は、ホスピタリティの語源について問う問題でした。ホスピタリティの語源の一つは「客人の歓待」「客人の保護」という意味の「ホスピクス」であると考えられています。ホテルやホスピタル（病院）も、元をたどればホスピタリティと同じ語源であるといわれており、観光業界や医療業界でホスピタリティが注目されるのも、その表れであるといえます。

[問-28] は、ホスピタリティ・コミュニケーションの理解について問う問題でした。一般的にコミュニケーションとは、人と人が互いに感情や思考、情報を伝達しあうことを意味します。キャッチボールのように、発信者が伝えたいことを発信し、受信者がそれを受け取ることでコミュニケーションが成立します。コミュニケーションにおいてホスピタリティを発揮するためには、相手の考えを正しく把握するリスニング・スキル、および自分が伝えたいことをわかりやすく伝えるトークング・スキルをともに身につける必要があります。それぞれの役割や特徴を理解しましょう。

* * *

当試験は、[実践] [基本] とともに、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心より願っております。

◆ 第3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	1	141	1	20	140	27	56	20	5	1	0	38	450
応募比率	0.22	31.33	0.22	4.44	31.11	6.00	12.44	4.44	1.11	0.22	0.00	8.44	100.0
受験者数	1	129	1	18	134	26	52	19	5	1	0	37	423
受験率	100.00	91.49	100.0	90.00	95.71	96.30	92.86	95.00	100.00	100.0	0.00	97.37	94.00
合格者数	1	55	1	7	48	6	10	7	4	0	0	9	148
合格率	100.00	42.64	100.0	38.89	35.82	23.08	19.23	36.84	80.00	0.0	0.00	24.32	34.99
平均点	80.00	66.82	70.0	68.56	65.69	60.23	60.58	65.47	74.40	68.00	0.0	63.51	65.14
平均年齢	61.0	37.9	40.0	36.7	38.0	34.3	41.7	33.9	46.2	50.0	0.0	36.5	38.0

◆ 第3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	2	146	1	15	174	25	65	39	2	0	0	36	505
応募比率	0.40	28.91	0.20	2.97	34.46	4.95	12.87	7.72	0.40	0.00	0.0	7.13	100.00
受験者数	1	143	1	14	169	22	63	37	2	0	0	35	487
受験率	50.00	97.95	100.00	93.33	97.13	88.00	96.92	94.87	100.00	0.00	0.0	97.22	96.44
合格者数	1	91	1	9	117	12	31	31	2	0	0	23	318
合格率	100.00	63.64	100.00	64.29	69.23	54.55	49.21	83.78	100.00	0.00	0.0	65.71	65.30
平均点	82.00	72.13	72.00	73.14	71.96	69.73	69.52	75.24	77.00	0.00	0.0	70.97	71.85
平均年齢	61.0	30.8	50.0	30.0	32.2	33.5	38.3	35.4	44.0	44.0	0.0	34.4	33.1

< お知らせ >

〔2023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4回 2023年 3月5日(日)	2023年 1月6日(金)	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)
	2023年 1月18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)		4,950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。

〔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
2023年 5月1日(月) ~ 2024年 3月31日(日)	2023年 4月28日(金)	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)
	2024年 3月28日(木)	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)
	※2022年度は 2023年3月31日(金)まで	※2022年度は 2023年3月28日(火)まで	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

※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 <https://japan-hospitality.jp/> 試験事務局 (TEL (03) 3267-4817)