



◆目次◆

- ・第4回社会人ホスピタリティ検定試験結果報告…… 1
- ・第4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4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]

2023年3月5日（日）に実施された第4回社会人ホスピタリティ [実践] は、応募者数412名中受験者が384名で、合格者は111名でした。合格率は28.91%、平均点は64.19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14問で、70%を下回った問題は26問でした。

正解率の低かった問題のうち、〔問-6〕は、交流分析およびエゴグラムについて問う問題でした。エゴグラムとは、5つの自我状態（『CP』『NP』『A』『FC』『AC』）をグラフで表したものであり、一般的に、ゆるやかな山型やジグザクの少ない平型が、バランスのとれた望ましい形であるといわれています。自身のエゴグラムの中で低いところを高める言動をとることで、自我の配分を変えることができ、望ましい状態に近づけることができます。各自我状態とグラフの形成について、テキストで確認してみてください。

また、〔問-23〕はトーキング・スキルについて問う問題でした。トーキング・スキルの考え方として、意味は同じでも、言い方によって相手への伝わり方が大きく異なるということが挙げられます。一般的に、「～してください」といったストレートな表現は強く伝わる一方で、「よろしいでしょうか」「いかがでしょうか」といった遠回しな

表現や、「せっかくですが」といったクッション言葉を用いた表現はソフトに伝わります。相手や状況に応じて使い分けことが重要です。

●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457名中受験者が429名で、合格者は214名でした。合格率は49.88%、平均点は68.83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17問で、70%を下回った問題は22問でした。

正解率の低かった問題のうち、〔問-24〕は、言葉づかいについて問う問題でした。「ご教授ください」は、学問などの専門的な技術の教をを請う場合に用いる表現であり、本問においては適切ではありません。この場合は、自分が知らない情報や方法を示してほしいときに用いる「ご教示ください」が適切な表現です。なお、「ご教示いただけますでしょうか」などとすると、より丁寧に相手に伝えることができます。

また、〔問-45〕は、OJTにおける各指導方法について問う問題でした。OJTとは、「On the Job Training」の略で、直属の上司や先輩が、部下や後輩に仕事を通じて教育することです。その中で、「コーチング」とは、相手が自ら答えを導き出せるように支援することであり、「モデリング」とは、目標とする考え方や行動を観察し、手本として実行させることをいいます。それぞれの意味の違いを理解しましょう。

* * *

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心より願っております。

◆ 第4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	129	0	14	105	32	65	24	7	1	1	32	412
応募比率	0.49	31.31	0.00	3.40	25.49	7.77	15.78	5.83	1.70	0.24	0.24	7.77	100.00
受験者数	2	121	0	13	101	26	63	21	6	1	1	29	384
受験率	100.00	93.80	0.00	92.86	96.19	81.25	96.92	87.50	85.71	100.00	100.00	90.63	93.20
合格者数	1	43	0	3	22	4	15	9	3	0	1	10	111
合格率	50.00	35.54	0.00	23.08	21.78	15.38	23.81	42.86	50.00	0.00	100.00	34.48	28.91
平均点	64.00	65.60	0.00	64.31	64.16	61.77	61.30	66.95	68.33	66.00	72.00	63.66	64.19
平均年齢	60.0	36.5	0.0	37.8	39.1	33.8	41.1	36.9	46.8	50.0	44.0	43.6	38.7

◆ 第4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	4	117	0	14	148	36	60	30	6	2	0	40	457
応募比率	0.88	25.60	0.00	3.06	32.39	7.88	13.13	6.56	1.31	0.44	0.00	8.75	100.00
受験者数	4	108	0	12	143	34	54	29	5	2	0	38	429
受験率	100.00	92.31	0.00	85.71	96.62	94.44	90.00	96.67	83.33	100.00	0.00	95.00	93.87
合格者数	1	52	0	7	72	17	25	17	3	1	0	19	214
合格率	25.00	48.15	0.00	58.33	50.35	50.00	46.30	58.62	60.00	50.00	0.00	50.00	49.88
平均点	71.50	68.28	0.00	70.00	68.74	67.24	68.67	72.07	73.60	70.00	0.00	68.58	68.83
平均年齢	47.0	31.8	0.0	34.4	36.2	25.6	35.2	36.3	46.6	29.5	0.0	42.9	34.9

< お知らせ >

〔2023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5回 2023年 10月22日(日)	2023年 8月17日(木)	社会人ホスピタリティ 【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)
	9月6日(水) 必着	社会人ホスピタリティ 【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) ~ 2024年 3月28日(木)	社会人ホスピタリティ 【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 【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	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 <https://japan-hospitality.jp/> 事務局 (TEL: 03-3267-4817)