

No. 15

ホスピタリティ検定通信

2023年10月18日発行



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>

社会人ホスピタリティ検定試験委員長ご挨拶 ～現場に活かせるホスピタリティの実現をめざして～

2021年6月よりC B T試験として開始した「社会人ホスピタリティ検定試験」は、本年10月で本試験の5回目を迎えました。最近、金融業、サービス業に従事する方や、学生、一般の方々にも受験いただく機会が増えてきており、ホスピタリティを通じて成長したいという皆さまの熱意を実感しているところです。

企業研修をしていると、若手の社員からは、「先輩や上司とどのような話をしているのかわからない」「常連のお客さまにどのように接してよいのか迷う」など、基本について教えてもらっても、実際の場面で実践することができないという声をよく耳にします。一方、先輩社員や上司には、「いつでも聞いてきて」と言っても質問してこない。そしてミスをしてしまう」「パワハラと思われることを意識して、指導を控えてしまう」といった悩みがあるようです。

最近、「失敗したくない」「嫌われたくない」という気持ちから、必要以上に相手に気をつかい、コミュニケーションをとることを恐れてしまう人が増えているのかもしれない。ホスピタリティとは、相手と自分の違いを認識し、その違いを受け入れたうえで「相手の力になりたい」と考え、それを具体的な行動で表現することです。ホスピタリティを実践するには、まず、相手とのコミュニケーションを通じて、相手について知るところ

から始めなければなりません。

また、コロナ禍が一段落し、訪日する外国人旅行者も増えてきました。「日本人は親切で、困っていたら必ず誰かが助けてくれる」という感想をよく聞きますが、私たちが日常の中で無意識に行ってきたことが、実はとても重要な文化であったことに改めて気づかされます。けれども、こうした文化は次の世代にきちんと継承しなければ、いつのまにか失われてしまうかもしれません。無意識に行ってきたことを“見える化”し、底流する精神を含めて伝えていくという努力が、これまで以上に必要になってきているといえるでしょう。

この検定試験は、「ホスピタリティとは何か」から始まり、相手と自分を知る方法、ホスピタリティ・マナー、ホスピタリティ・コミュニケーション、ビジネスにおけるホスピタリティの実践など、多岐にわたる分野から出題されます。また、日常生活やビジネスシーンにおける具体的な事例問題に触れることは、実際の場面でどのように行動し、問題解決をすればよいのかを考えるヒントになることでしょう。

本検定試験にチャレンジし、ホスピタリティについて学習することで、皆様の日常がより豊かになることを心から願っております。

(社会人ホスピタリティ検定試験委員長 増田睦子)

試験導入団体のご紹介 ～株式会社ファンケル～

社会人ホスピタリティ検定試験【実践】(CBT方式)で、111名が受験した株式会社ファンケル。当試験を導入した意図や今後の予定を、カスタマーサービス本部カスタマーリレーション部の山川瞬也課長、脇真由美様にうかがいました。

Q 社会人ホスピタリティ検定試験【実践】を昨年と今年で合わせて111名が受験されましたが、団体受験を導入された経緯はいかがでしょうか。

【山川様】ホスピタリティ・マインドの強化を目的として2022年度より導入させていただき、初年度は56名、今年度は55名が受験をしました。お客さま対応部門ではホスピタリティが重要なポイントの1つであると考えていましたが、なかなか可視化することが難しく、メンバーによってもアウトプットに差があるなど感じていました。そこで、可視化するための方法を探っていたところ、社会人ホスピタリティ検定試験がふさわしいという結論にいたり、当検定の導入を決定したのです。「取得したらそれで終わり」という資格はたくさんありますが、社会人ホスピタリティ検定試験は取得後にいかに活用していくかに重点が置かれていると感じた点が大きなポイントです。

Q カスタマーリレーション部では、主にどのような業務をされているのでしょうか。また、職場の雰囲気についてはいかがでしょうか。

【山川様】弊社では、商品相談やサービス全般についての対応など、カテゴリーに分けてお問合せの窓口を設置しています。昨今、ニーズの多様化やITの進歩により、世の中のサービスは複雑化が顕著になっています。そして、スピード感のある対応がCS向上に直結するポイントですので、メンバーの皆さんはスピード感のある対応を意識しつつ、お困りごとをしっかりと解決してさしあげるといったマインドが強いです。その中でも、ホスピタリティをいかに発揮できるかという点を意識して取り組んでいるメンバーが多いと思います。また、職場の雰囲気は、一般的なコンタクトセンターと比較して、平均年齢が高いため落ち着いています。勤続年数も長いため、メンバー同士がお互いのことをよく知っており、連携を感じますね。



【株式会社ファンケル 本社】

Q お客さまからのお問合せではどのような内容が多いでしょうか。お客さまの年齢層や属性、新規・リピーターなどの特徴はありますか。

【山川様】WEBを使って自己解決をしたいお客さまが多くなっている一方で、50代以降のお客さまやすぐに回答が欲しいお客さまはお電話を好まれる傾向です。電話はもちろんですが、WEBの画面やサービスも人が設計していますので、ホスピタリティ・マインドの有無によってアウトプットに差が出ると考えています。いざというときにお客さまに頼っていただける企業か否かはそういった細やかな点が影響してくると思っています。

Q お客さまとの電話対応で何か心がけていることなどはありますか。

【山川様】電話に限ったことではありませんが、お時間を割いてお問合せをされるということは、何かしらお困りごとを抱えていらっしゃるということです。第一に、そのお困りごとやお悩みを弊社のサービスや商品を通じて、しっかりと解決してさしあげてをメンバー一同、念頭に置いて教育や応対を行っています。

具体的には「お客さまが自分の家族だったらどのような対応をされたら嬉しいか、悲しいかを常に想像しよう」と伝えています。また、お客さま

がお問合せをされた背景を想像しながら、「何をどのように困っていらっしゃるのか」を引き出していくことも重要だと考えています。まだまだ至らない点もありますが、継続的にサービスクオリティの向上に努めているところです。

Q 社会人ホスピタリティ検定試験【実践】を受験されたことで、業務上の課題の解決や社内の人間関係の変化など具体的な影響や変化はありましたか。

【脇 様】 自分自身の自信につながったと感じています。さらに、当たり前と思っていたことが、実は思い込みだったという気づきもありました。業務だけでなく、普段の自分自身の行動や気持ちの振り返りと、ホスピタリティが重要であるということを改めて感じています。また、受験期間中は、「どのくらい勉強したらいいのかな」など検定試験の話がメンバー間の会話によく出ていました。

Q 受験勉強をするにあたっての取組方法や期間については、いかがでしょうか。

【脇 様】 安心してスキルアップにチャレンジしてもらえるよう、受験にかかるテキスト代や受験料については合否にかかわらず全額会社で負担としました。受験勉強については、問合せ窓口という業務上、就業時間内に一人ひとりに勉強時間を割り当てることは難しく、個人にお任せしました。受験者は、受験の日を迎えるまでテキストをデスクに置き、隙間時間で勉強をしていました。

Q 今回はCBT方式で受験をされましたが、実際にこの方式で受験をしてみて、どのような感想をお持ちでしょうか。

【脇 様】 メンバーそれぞれの都合に合わせて会場や日時が選択できるため、シフト勤務であるメンバー達からは好評でした。試験会場がたくさんあり、受験する時間帯も豊富に選択できるCBT方式はとても助かりました。メンバーの中には、出勤前に受験をしたり、家の近くで受験したりした者もいました。

Q ホスピタリティ以外の人材育成方法（他の資格やセミナー受講等）についてもお教えいただけますか。

【山川様】 弊社には、教育専門機関であるファンケル大学という部署があります。入社時はもちろ



【脇真由美様、山川瞬也課長】

んですが、入社後も様々な教育機会を提供する部署です。弊社は創業理念や人を想う気持ちを大切にしている企業ですので、理念に関する研修や職責ごとの研修、世の中の変化に合わせた知識更新研修など多岐にわたる内容を提供しています。ファンケル大学によって、創業当初からのビジョンである「世の中の不安や不便などの『不』を解消したい」という思いは、今も変わらずに引き継がれていると思います。

Q 今後の目標や展望、取組みを教えてください。

【脇 様】 電話でお問合せをされるお客さまは、50代以降の年齢層が多く、長くご愛顧いただいているお付き合いが深いお客さまです。そのようなお客さまとの絆をより深めるために、「お客さまを理解して心に寄り添う接客をすること」を目標としています。メンバーには、その目標を達成するため、どのような取組みをするのか個人目標を設定させています。さらに、4半期に1度お客さまにアンケートをお願いし、その結果を元に、接客を受けたお客さまがどのような気持ちだったのか、どうすればもっと高評価をいただけるのかを検証し、情報共有やフィードバックを行っています。

Q 最後にメッセージをお願いいたします。

【山川様】 この度はこのような機会を設けてくださり、ありがとうございます。世の中のトレンドが変化しても、相手のことを想う気持ちや行動の重要性はゆるぎないと考えています。日々の教育はもちろんですが、この社会人ホスピタリティ検定試験もしっかりと活かしてサービスクオリティ向上に努めていきます。

—ありがとうございました。

||||| 事業者による「合理的配慮」の提供が義務化されます |||||

2024（令和6）年4月から、「合理的配慮」が公的機関だけでなく、民間機関も「努力義務」から「義務」に改正されます。

「合理的配慮って初めて聞いた!」という方や、「言葉は知っていたけど詳しく知らない」という方には、この共生社会コミュニケーション検定にチャレンジされることをお勧めします。

なお、チャレンジされる前に『共生社会の教養～プラスのコミュニケーションですべての人が暮らしやすい社会をつくる』（経済法令研究会）のテキストを読んで学ばれることで、頭に「?」が浮かんでいた「合理的配慮」の「?」を、消し去ることができるはずです。

誰もが共に暮らしやすい社会にするには、一人ひとりが、周りの一人ひとりもっている「不便

さ」や、「便利なこと」を、知っていること、そして、それぞれの場面で、何をすることが適切かを知っていることが、重要な鍵になります。

ただし、テキストで学び、検定試験に合格すれば、そこがゴールということではありません。ようやく、共生社会の入り口に辿り着いた状態になります。

そこからは、それまで身につけた知識をもって、さまざまな状況や場面で実践していくこととなります。中には大変難しいこともでてくるかもしれませんが、基礎さえしっかり身につけておけば、どんな状況や場面でも対応できるはずです。

是非あなたも、共生社会づくりの一員になっていただけたらと思います。

（公益財団法人共用品推進機構 専務理事 星川安之）

< お知らせ >

〔2024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6回 2024年 3月3日(日)	2024年 1月5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)
	2024年 1月17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、同一日時により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 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。

※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)