No. 16

ホスピタリティ検定通信

2024年1月1日発行

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5回社会人ホスピタリティ検定試験結果報告…… 1
・試験導入団体のご紹介（大和リース）…… 2
・第5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…… 4

第5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10月22日（日）に実施された第5回社会人ホスピタリティ［実践］は、応募者数328名中受験者が317名で、合格者は130名でした。合格率は41.01％、平均点は66.61点でした。

前回と比較すると、全体的に正解率は上がりました。正解率が80％以上の問題は17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－13〕は、声について問う問題でした。ホスピタリティ・マナーにおいて、声は相手に好印象を与えるための大切な要素です。声の大きさや高さ、話すスピードに工夫をすることで、同じ話の内容であっても違った印象を与えることができます。さらに、声に抑揚をつけたり、話の切れ目に「間」を入れたりすることで、強調したい言葉をより印象づけたり、相手に内容を理解してもらいやすくしたりする効果があります。声のポイントを理解して、実践に役立てていきましょう。

また、〔問－36〕は、報告・連絡・相談（いわゆる「ホウ・レン・ソウ」）について問う問題でした。報告・連絡・相談は、人と人とのコミュニケーションによって行われるものであるため、相手に配慮するというホスピタリティ・マインドが求められます。例えば、業務依頼の連絡を行うときは、依頼事項だけでなく、依頼の背景や、業務を行うことによって期待できる効果を合わせて伝えると、相手に対してよく配慮した連絡ができているといえます。

●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385名中受験者が355名で、合格者は134名でした。合格率は37.75％、平均点は65.93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％以下の問題は28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。「こころの知能指数（ＥＱ）」とは，知能指数（ＩＱ）と対比した概念で、「自分の心理状態の把握」「自分と相手の関係の客観的判断」などについて、総合的に指標化するものです。自分自身について見つめ直すための有効なツールとして、ビジネスや医療・介護の現場において幅広く活用されています。

また、〔問－24〕は、言葉づかいについて問う問題でした。接客時における「お会計は4,000円になります」「１万円から頂戴します」といった言い回しは、俗に「バイト用語」として、適切でない言葉づかいとされています。さらに、「来れますか？」は、いわゆる「ら抜き言葉」であり、文法上適切ではありません。それぞれ「なぜ適切でないか」を理解し、より望ましい言葉づかいを用いるようにしましょう。

＊　＊　＊

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。

試験導入団体のご紹介
～大和リース株式会社～

今回は、『共生社会コミュニケーション検定試験』（ＣＢＴ方式）に、昨年から合計して約160名の社員が受験し合格されている大和リース株式会社　人事部戦略人事課の今井健文課長に、試験導入の経緯や今後の展望等についてお話を伺いました。

Q 御社で「共生社会コミュニケーション試験」の受験を推奨しているのは、どのような理由からでしょうか？

公共施設や商業施設等の建築事業や公園事業などを行う当社の従業員として、誰もが共に暮らせる共生社会について正しい知識を持つための学びの機会とすることを目的に、特に若い従業員を対象として共生社会コミュニケーション検定試験の受験を推奨しています。

共用品（編集注：身体的な特性や障害にかかわりなく、より多くの人々が共に利用しやすい製品・施設・サービス）の考え方は、当社が行う公共施設の事業などと親和性が高く、必要なもの、というよりベース・基礎となる考え方、と捉えています。若いうちからその考え方を学んでほしい、と2021年１月から導入しています。

Q 御社では、「共生社会」の考え方をどのように取り入れていらっしゃるのでしょうか？

当社は公共の建物等を扱っていることが多いため、お客様へは、価格だけではなく、内容を重視してアクセシブル・デザイン（編集注：高齢者・障害のある人々の利便性を配慮しつつ、健常者の利便性も確保することを目的とした設計）を取り入れたデザイン、たとえば色のコントラストを強くして、色を見分けにくい人が困らないようにするデザインなどの提案等につなげています。

【大和リース株式会社　本社】

Q 受験された方は、どのような属性の方だったのでしょうか？

主に、所属部署等に関係なく、全職種・部門の入社２～３年目くらいの若手従業員に、当社で働くにあたって基礎となる考え方を身につけてもらおうということで、受験を勧めています。

Q 受験後の影響や変化などについて受験された方からの感想等があれば教えてください。

障害者採用担当者からは、「自分はある程度のこ

■大和リースの思いやりハンドブック

障害のある方が何に困っていてどんな支援や配慮を必要としているかをまとめた冊子。

視覚や聴覚に障害がある方のリアルな声をもとに、社内の教育ツールのひとつとして制作。従業員に向けて「インクルーシブ」な考え方を浸透させています。

とは知っているつもりでいたが、知らなかったこともいろいろあるということに気づかされた」といった声がありました。

そのほかにも、共生社会の実現に向けて障害者だけでなくすべての方が活躍できる職場づくりに力を入れていきたい、といった声がありました。

Q 共生社会コミュニケーション検定試験に合格した場合、会社として何かインセンティブなどはあるのでしょうか？

入社３年目程度の若手従業員が昇格選考筆記試験において、共生社会コミュニケーション試験の学習範囲から出題をしています。共生社会コミュニケーション検定試験に合格すると、筆記試験に設定した出題範囲を満点とするインセンティブを与えています。

この検定試験での受験料補助や報奨金などはありませんが、昇格選考時の満点付与がインセンティブになっていると考えています。

Q 試験への対策など、会社として何か取組み等はされているのでしょうか？　また、どのくらいの学習期間で受験しているのでしょうか？

試験の受験はあくまでも任意ですので、会社としては公式テキスト（『共生社会の教養』（経済法令研究会））を薦める程度です。学習期間についても、ＣＢＴ試験でいつでも受験できるようになっていますので、人それぞれだと思います。ただ、昇格の際に、試験の合格がインセンティブになる、という話を聞いて急いで受験するという人もおり、そういう人は２週間くらいの勉強期間での受験となります（笑）。

Q 共生社会コミュニケーション検定試験以外で、人材育成（他の資格の推奨等）の取組みはされているのでしょうか？

数年前までは、業務に近しい資格の取得を推進していましたが、個人の価値観や働き方・暮らし方が多様化するなかで、これからの時代に求められる知識やスキルをアップデートすることが一層重要になると考えています。当社ではその一環として、学びを見える化し、評価と連携することを目的とし、保有資格を独自のスコア化する取組みをしています。近未来の社会の変化に対応するための資格・知識の取得を促進し、１人ひとりの教養が、社風を涵養していけるように目指しています。

【大和リース株式会社　人事部戦略人事課
今井健文課長】

昨今は、ＤＸのこともあり、デジタルを適切に扱う、たとえばＡＩを活用できるような情報系の資格も推進しています。当社独自の保有資格のスコア化は、資格の難易度や当社で必要なものであるかなどを勘案してスコア付与をしています。

資格スコアがされているような試験は、当社で必要な資格・知識であるということですので、そういった試験についてはインセンティブとして祝い金を支給したり、更新しなければいけない資格などでは更新費用を補助するような取組みをしています。

Q 最後にメッセージをお願いいたします。

われわれは共生社会の一員として、「上下関係から水平へ」「無関心から関心を持つ」「思い込みではなく常に初心で」ということを今後も引き続き従業員に理解していってもらいたいと思っています。そのためにも、共生社会コミュニケーション検定試験を推進していきたいと思っています。

――ありがとうございました。

◆ 第５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	76	0	9	135	26	43	12	4	0	1	21	328
応募比率	0.30	23.17	0.00	2.74	41.16	7.93	13.11	3.66	1.22	0.00	0.30	6.40	100.00
受験者数	1	72	0	8	132	23	43	12	4	0	1	21	317
受 験 率	100.00	94.74	0.00	88.89	97.78	88.46	100.00	100.00	100.00	0.00	100.00	100.00	96.65
合格者数	1	28	0	2	62	4	16	5	2	0	0	10	130
合 格 率	100.00	38.89	0.00	25.00	46.97	17.39	37.21	41.67	50.00	0.00	0.00	47.62	41.01
平 均 点	72.00	68.22	0.00	65.50	67.58	60.78	64.93	67.17	69.50	0.00	52.00	64.76	66.61
平均年齢	45.0	35.6	0.0	33.5	39.1	35.6	41.7	35.8	48.5	0.0	38.0	39.3	38.3

◆ 第５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	0	79	1	16	141	19	49	27	4	0	1	48	385
応募比率	0.00	20.52	0.26	4.16	36.62	4.94	12.73	7.01	1.04	0.00	0.26	12.47	100.00
受験者数	0	70	1	14	132	17	46	26	3	0	1	45	355
受 験 率	0.00	88.61	100.00	87.50	93.62	89.47	93.88	96.30	75.00	0.00	100.00	93.75	92.21
合格者数	0	26	1	6	51	7	16	13	1	0	1	12	134
合 格 率	0.00	37.14	100.00	42.86	38.64	41.18	34.78	50.00	33.33	0.00	100.00	26.67	37.75
平 均 点	0.00	67.17	82.00	68.00	65.39	64.47	65.04	68.85	67.33	0.00	70.00	64.13	65.93
平均年齢	0.0	31.1	49.0	36.7	32.8	35.4	40.2	35.2	44.0	0.0	58.0	33.7	34.2

＜ 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） ～ 1月17日（水） 必　着	社会人ホスピタリティ 検定試験［実践］	四答択一 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］	三答択一 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
2024年 5月1日（水） ～ 2025年 3月31日（月） ※2023年度は 2024年3月31日(日)まで	2024年 4月28日（日） ～ 2025年 3月28日（金） ※2023年度は 2024年3月28日(木)まで	社会人ホスピタリティ 検定試験［実践］	四答択一 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］	三答択一 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	三答択一 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、ホームページ（https://japan-hospitality.jp/）をご参照、または日本ホスピタリティ検定協会　事務局（TEL　(03)3267-4817）までご連絡ください。
【お詫びと訂正】前号No.15の＜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図表「実施日程」について、「第６回2024年３月５日(日)」と記載しておりましたが、正しくは「第６回2024年３月３日(日)」です。お詫びして訂正いたします。