



## ◆目次◆

- ・第6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（横浜銀行）…………… 2
- ・第6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6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】

2024年3月3日（日）に実施された第6回社会人ホスピタリティ【実践】は、応募者数339名中受験者が320名で、合格者は211名でした。合格率は65.94%、平均点は71.86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23問で、70%以下を下回った問題は19問でした。

正解率の低かった問題のうち、〔問－6〕は、ストロークについて問う問題でした。ストロークとは、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。ホスピタリティにおいては、相手と円滑なコミュニケーションを図り、良好な人間関係を築くうえで重要な概念であるとされています。ストロークには、「身体的」「心理的」「言語的」の3パターンがあり、それが肯定的か否定的かによって分類されます。日常生活やビジネスの場面で、どのような行為がそれぞれのストロークに該当するのか、ぜひ確認してみてください。

また、〔問－39〕は、クレーム対応について問う問題でした。クレーム対応では、クレームを言ってきたお客さまに対して、事務的な対応をしたり、言い訳のような一言を言ったりすると、余計に相手の反感を買ってしまいます。まずはきちんとお詫びをし、そのうえで今後の対応等について言及

するとよいでしょう。

### ●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335名中受験者が314名で、合格者は277名でした。合格率は88.22%、平均点は78.68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24問で、70%以下の問題は13問でした。

正解率の低かった問題のうち、〔問－20〕は、敬語の使い方について問う問題でした。「ご注目してください」は、「ご注目する」の連用形であり、「ご～する」という謙譲語の表現です。お客さまに対して使用するのは適切ではありません。この場合、「ご注目ください」「注目してください」「注目なさってください」といった表現を使うとよいでしょう。文法や場面に応じた使い方に注意する必要があります。

また、〔問－45〕は、OJTについて問う問題でした。OJTには、「ティーチング」「コーチング」「モデリング」「メンタリング」「カウンセリング」などの種類があり、指示の内容によって違いがあります。例えば、「コーチング」は相手が自ら答えを導き出すように支援をすることであり、一方で、「ティーチング」は一つひとつの行動を補助しながら具体的に教えることを意味します。育成・指導をする立場・受ける立場に関係なく、このように様々な方法があることを理解しておくことが重要です。

\* \* \*

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 ～横浜銀行～

社会人ホスピタリティ検定試験【実践】【基本】を2023年度末時点で累計約1,200名が受験している横浜銀行。多くの方が受験した背景や当行でのCS・ホスピタリティ強化のための取組みについて、営業戦略部 営業本部事務局の松浦希様、福嶋ひろみ様にうかがいました。

### Q 御行では、どのような人材を求めていますか。

当行では、求める人材を「グループ人財ポリシー」というもので明確にしております。具体的には、「地域社会やお客さまへの価値提供に強い思いと自覚をもつとともに、常に変革マインドをもち、挑戦し続ける人財」を、求める人材として掲げています。お客さまが金融機関に求めているものは、日々変化し続けています。旧態依然とせず、お客さまの課題解決に向けて挑戦を続けられるような人材が、今後も活躍の幅を広げていくのではないかと考えています。

### Q 2023年度末時点で、社会人ホスピタリティ【実践】【基本】を累計で約1,200名の方が受験されてきました。当試験を採用されている背景について、どのようにお考えでしょうか。

当行では、「お客さまに選ばれ続ける銀行」「お客さま本位の銀行」であるために、CS（お客さま満足度）の向上に力を入れています。接客力強化や、ホスピタリティ・マインド醸成のための取組みを、自己啓発の認定制度の一環として展開しており、その制度の対象試験に、社会人ホスピタリティ検定試験も選定しています。

銀行はお客さまあつての業態ですので、常に「お客さま目線」を大事にする必要があります。また、銀行では部門が多岐にわたるため、メンバー間のコミュニケーションも重要であり、欠かせないものです。

その中で、一人ひとりがホスピタリティ・マインドを身につけるための効果的な学習の機会として、社会人ホスピタリティ検定試験を捉えており、その結果が受験者数にも表れているのではないかと感じています。



【横浜銀行本店】

### Q 主にどのような層が受験されていますか。また、受験された方の感想や反響はどのようなものでしょうか。

取得者の所属については、営業店勤務の者が多いものの、部門にかかわらず受験している印象です。また、年齢層で見ても、若手からマネジメント層まで幅広く受験しているようで、それだけ各々がホスピタリティ・マインドについて重要性や必要性を認識しているのではないのでしょうか。

周囲で受験した者に感想を聞いてみると、「普段の業務の中で行っていることを再認識できた」「知らなかった考え方を新たに知ることができた」とのことで、自身のホスピタリティに対する気づきや振り返りにつながっているようです。

**Q 社会人ホスピタリティ検定試験を受験することによるメリットがあれば教えてください。**

銀行はお客さまあつてのサービス業で、お客さまがいなければ成り立たない業種です。その中で、CSやホスピタリティ・マインドは、お客さまと信頼関係を構築していくうえで重要なエッセンスであり、受験を通じて、その気づきを得られるというのは大きなメリットであると思います。

**Q 御行では、全国一斉試験およびCBT方式の双方で多くの方が受験されていますが、それぞれ印象や感想についてはいかがでしょうか。**

全国一斉試験は、試験日の変更ができない分、自身にプレッシャーをかけながら学習できる、逆算して計画的に受験ができる方式だと思います。また、CBT方式では、日時や会場を自由に選択できるので、自身の都合やペースに合わせて受験できるのがメリットではないでしょうか。自分で受験方法を選択できるのはとてもありがたいですね。かくいう私（松浦）も、CBT方式で受験をしたのですが、育児でまだ子どもが小さく、時間をとるのが難しい中でも、日時と会場を選び、効率的に受験ができたのはありがたかったです。

**Q 合格者に対するインセンティブ制度（受験料負担や成績評価）などはございますか。**

当行では、従業員一人ひとりが主体的にキャリアデザインを描いていく「キャリアオーナーシップ」という考えがあり、その考えにもとづいて、先ほど述べた自己啓発の認定制度もあります。この制度は、職務分野に応じた業務の関連知識の習得度合いや、その試験の難易度等に応じて、当人のランクを認定していくものです。あくまで自己啓発のための取り組みということで、原則受験料の負担を行っているわけではありませんが、一部試験では、合格した際に受験料相当額を奨励金として支給しています。この制度によって、行内では自己啓発に取り組む風土ができており、その流れで社会人ホスピタリティ検定試験も多くの従業員が受験をしていると考えます。

**Q 当試験の他にCSやホスピタリティ強化のために行っていることはありますか。**

当行では、CSの意識も高くもてるような情報



【松浦希様、福嶋ひろみ様】

発信をコンスタントに行っています。例えば、「CSニュース」という、CS向上のための情報発信においては、接客方法や各店の取組み等を具体的に紹介しています。自身ができていなかった接客への気づきを得たり、他店のやり方を知って取り入れるようになったりと、当行全体としてのCSの底上げにつながったと考えています。また、「CSニュース」では、社会人ホスピタリティ検定試験を紹介したこともあり、受験の後押しになったのではないかと思います。

それ以外にも実施していることとして、各店で実際に接客をしながら具体的な指導を行う「接客力向上の出張研修」、各店における接客力に関する課題解決のための「CS向上計画書の策定」、また、お客さまからのお褒めの言葉や好事例などをピックアップして全行的に共有する「CSスポットライト」といった施策を行っています。これからも効果的な取組みを強化、継続していき、幅広く施策を展開できればと考えています。

**Q 最後にメッセージをお願いいたします。**

昨今、様々なサービスがAIやデジタルにとって代わり、人が関わらない分野も増えてきたからこそ、人が人に対して発揮するホスピタリティの価値や重要性がより一層高まってきているのではないかと感じます。「お客さまに選ばれ続ける銀行」であるためにも、今後も社会人ホスピタリティ検定試験などを活用しながら、全従業員が「目配り・気配り・心配り」を当たり前発揮していけるよう、引き続き取り組んでいきたいです。

—ありがとうございました。

◆ 第6回社会人ホスピタリティ【実践】 業態別成績一覧表 ◆

(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	86	0	2	166	26	23	11	2	0	1	21	339
応募比率	0.29	25.37	0.00	0.59	48.97	7.67	6.78	3.24	0.59	0.00	0.29	6.19	100.00
受験者数	1	81	0	2	159	21	22	11	2	0	1	20	320
受験率	100	94.19	0.00	100	95.78	80.77	95.65	100	100	0.00	100	95.24	94.40
合格者数	1	55	0	1	111	9	16	5	1	0	1	11	211
合格率	100	67.9	0.00	50	69.81	42.86	72.73	45.45	50	0.00	100	55	65.94
平均点	76.00	71.88	0.0	71.00	72.42	69.05	74.64	69.64	70.00	0.00	76.00	68.3	71.86
平均年齢	61.0	34.4	0.0	50.0	39.8	35.5	42.0	36.6	45.0	0.0	59.0	46.0	38.8

◆ 第6回社会人ホスピタリティ【基本】 業態別成績一覧表 ◆

(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	63	0	14	131	21	60	26	3	0	0	16	335
応募比率	0.30	18.81	0.00	4.18	39.1	6.27	17.91	7.76	0.9	0.00	0.00	4.78	100.00
受験者数	1	58	0	12	124	21	56	25	2	0	0	15	314
受験率	100.00	92.06	0.00	85.71	94.66	100.00	93.33	96.15	66.67	0.00	0.00	93.75	93.73
合格者数	1	55	0	12	106	15	48	25	2	0	0	13	277
合格率	100.00	94.83	0.00	100.00	85.48	71.43	85.71	100.00	100.00	0.00	0.00	86.67	88.22
平均点	84.00	80.97	0.00	80.50	78.53	74.38	76.86	81.52	87.00	0.00	0.00	76.13	78.68
平均年齢	61.0	37.3	0.0	35.8	34.2	28.0	40.7	35.5	49.0	0.0	0.0	41.3	36.2

< お知らせ >

〔2024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
<b>第7回</b> 2024年 10月27日(日)	2024年 8月19日(月)	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4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)

※全国の実施会場にて、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
2024年 5月1日(水) ~ 2025年 3月31日(月)	2024年 4月28日(日) ~ 2025年 3月28日(金)	CBT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)
		CBT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 (電話)03)3267-4817