



グリーフケア・リテラシー検定試験を 2024年11月から実施します

人生で最もホスピタリティをありがたく感じる時。それは、大切な人を亡くした後ではないでしょうか。死別は人生最大のストレスとされています。家族を亡くすと、その人がいなくなってしまうだけでなく、葬儀の手配や各種連絡、相続手続きなどに追われ、生活が一変します。

そんな際に支えになるのは、周囲の人からの思いやりある対応です。「葬儀の後に、親戚が食事を差し入れてくれて、ありがたかった」という経験や、「母を亡くした際に、保険会社の人が親身にいろいろと教えてくれた。今でも感謝している」といった体験をもつ人は少なくありません。

私は息子を小児がんで亡くした経験がありますが、当時の上司が「会社関係の手続きはすべてやっておく。今は会社のことは何も考えなくていいから、休んでください」と言ってくれたことに、17年経った今でも感謝しています。

一方で、周囲の人の対応に傷つく人もいます。「夫を亡くし、銀行窓口で申し出たら、笑顔で“相続ですね”と言われて傷ついた」と語る遺族もいます。多くの遺族は、何気ない言動に傷つき、静かにその場を離れ、その会社やお店を「二度と利用しない」とひそかに決意します。

こうした行き違いを防ぎたい。周囲の人の言動に傷つく遺族を減らしたい。そんなことを考え、

私は「グリーフケア」の普及活動をしています。「グリーフケア」の「グリーフ」は、死別などの喪失によって生じる様々な反応で、それを適切にケアするのが「グリーフケア」です。

例えば、遺族は、死別直後に記憶力や集中力が低下し、怒りを覚えることがよくあります。「大往生ですね」や「思ったより元気そうでよかった」という言葉に傷つきがちです。そして、言葉がけよりも、実務的な手助けのほうが遺族の役に立つことが少なくありません。

こうしたグリーフケアに関する正しい知識を「グリーフケア・リテラシー」と呼びます。グリーフケア・リテラシーをもち、ホスピタリティある対応ができる人。そんな人が周囲に1人でもいれば、遺族は他の人の言動に傷つくことがあっても、絶望せずにその後の人生を歩んでいくことができます。かつての私がそうであったように。

今年の11月から、日本ホスピタリティ検定協会が、新たに「グリーフケア・リテラシー検定試験」を始めます。ホスピタリティに関心をもっている皆様こそ、この検定を通じてグリーフケアを知り、グリーフケア・リテラシーを身につけていただけたらと願っています。

(一般社団法人日本グリーフケアギフト協会
代表理事 加藤美千代)

試験導入団体のご紹介 ～しのめ信用金庫～

社会人ホスピタリティ検定試験【実践】【基本】を職員の多くの方が受験している、しのめ信用金庫。受験をした背景や、職員にホスピタリティの精神を育むための取組みについて、人材開発室の永井秀和様、北詰三佳様にうかがいました。

Q 御庫では、どのような人材を求めていますか。

私たちの信用金庫では、基本理念に「愛本位主義」を掲げ、お客さまに寄り添った業務運営を心がけています。また、経営方針として「価値創造金庫」となることを追求しており、お客さまにどのような価値を提供できるかを常に考え、最善の利益を図るよう努めています。基本理念に入るこの「愛」という字には、「周囲の人に関心をもつ」「自分から能動的に働きかける」といった意味が込められています。当金庫では、地域からお預かりした貴重な人材を「愛ある理想の人材」に育てることが使命であると考えており、自ら考えて行動・挑戦し、自分自身の成長を周囲にも還元できる「自主自発・自律的な人材」を求めています。

Q 社会人ホスピタリティ【実践】を2023年10月に約70名、2024年3月に約110名の方が受験されましたが、当試験を採用される背景について、どのようにお考えでしょうか。

コロナ禍によって、お客さまと接する回数が激減し、加えて社内の研修や飲み会も中止になるなど、職員が対面でコミュニケーションをとる機会そのものが減っていました。そうした背景もあり、窓口や電話での応対において、お客さまから苦言やクレームをいただくことが増えていました。昨今では、アプリやインターネットバンキングなど、新規のチャネルが拡大してきた一方で、従来の来店型のような、人と人との関わりがより一層、価値のある大事なものになってきていると感じます。そこで、信用金庫の職員として、あらためてホスピタリティの精神やコミュニケーションの力を再確認して高めていきたいという思いが生じ、当金庫では、社会人ホスピタリティ検定試験を昇格要件とすることを決めました。



【しのめ信用金庫 高崎支店ビル】

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ありますか。

主に受験しているのは中間層ですが、若手から管理職まで幅広く受験しており、また、支店と本部も偏りなく受験しています。受験をした職員からは、「人とのコミュニケーションにおいて見直しの機会になった」「ホスピタリティの理論と根拠が理解できた」といった感想を聞いています。

Q ホスピタリティの観点における業務上の課題やそれに向けた解決策として取り組まれていることはありますか。

近年では、高齢のお客さまへの対応に課題を感じていました。そこで、若手職員を主な対象として、「認知症サポーター養成講座」を毎年行うようになりました。地域の包括支援センターにお願いして、病院や高齢者施設から専門の講師を招き、高齢の方との関わり方や、認知症の知識などを学んでいます。講座では、ATMのシーンなど実践的な学習も行っており、受講者は学んだことを現場に活かし、そこからさらに、実際のお客さまとのやりとりからも学びを得ています。

ここで重要なのは、やはり一律的な対応をするのではなく、目の前のお客さまがそれぞれ何を求めているのか、しっかりと見極めるといふことでしょうか。これは当金庫の経営方針でもある「価値創造金庫」の考えとも結びつくのですが、さまざまなニーズや多様な価値観をもつお客さまに対して、いかにして最善の利益を提供していくか、常に考えることが求められていると思います。

Q 御庫の内部でのホスピタリティの取組みについてはいかがでしょう。

当金庫内での取組みとしては、職員同士のコミュニケーションの機会を増やすために、あいさつ運動や「サンクスカード」の導入をしています。「サンクスカード」とは、手書きのメッセージカードを使って同僚に感謝の気持ちを伝える制度で、各営業店や本部で実施しています。些細な感謝でももらった人には嬉しく、その後の会話のきっかけにもなっているようで、「お互いに気持ちよく仕事ができるようになった」「より一層お客さまに感謝の心をもって接することができるようになった」という声を聞いています。私（北誥）も、いただいたカードは今も大切に保管しています。

Q 御庫では来年6月25日に創立100周年を迎えられるとのことですが、どのような思いを抱いていますか。

100年という節目に働けるのは素直に嬉しいことです。当金庫では、周年記念を迎えるにあたり、「100周年だから100個やろう」という意気込みで、職員からスローガンを募集したり、ロゴを制作したり、ウェブサイトには職員の声を掲載したりと、さまざまなことに取り組んでいます。

この「100」のロゴの中には、当庫のシンボルマークである握手が入っています。また、「SHINONOME」のローマ字に「100」の文字が含まれているという



【永井秀和様、北誥三佳様】

奇跡も相まって、とてもいいロゴになりました。私たちが100周年を迎えられるのは、地域のお客さまがatterることですので、このロゴには、お客さまへの感謝の気持ちと、その後の100年も地域に愛される信用金庫でありたいという思いが込められています。

Q 今後の取組みや展望については、いかがでしょう。

当庫の基本理念である「愛本位主義」には、ホスピタリティの精神がすでに組み込まれています。ホスピタリティの精神をもった職員を育てることは、かねてから当金庫が求め続けてきたことでもあり、従来どおり大切にしてきたこの理念をもとに今後も人材を育てていきたいと考えています。少し前の研修で、入庫3年目の職員に「10年後、どんな信用金庫になりたいか」と聞いたことがあったのですが、「Face to Face」や人と人との関わりが大事になると答えた職員が多くおり、若手職員にも当金庫の理念が根づいているという印象をもちました。

Q 最後にメッセージをお願いいたします。

ホスピタリティの精神は、数値で測りにくく、効果や成長を実感するのが難しいと思います。私たち人材開発室が行っている取組みも、すぐに効果が出るものではないかもしれませんが、しかし、あきらめずに模索し続けることが重要であり、こうしたホスピタリティ強化のための取組みが長い目で見たときに実を結ぶものと信じて、これからも継続して取り組んでいきたいと考えています。

—ありがとうございました。

新規試験「グリーフケア・リテラシー検定試験」 2024年11月18日(月) から実施

(監修：一般社団法人日本グリーフケアギフト協会)

※試験の詳細につきましては、日本ホスピタリティ検定協会のウェブサイト等で追ってお知らせいたします。

〈関連書籍のご案内〉

『グリーフケア・リテラシー検定試験 公式テキスト&確認問題』

一般社団法人日本グリーフケアギフト協会 編

●A5判・216頁程度 ●予価：2,200円(税込)

2024年10月発刊予定

ご遺族など様々な「喪失」に直面するお客様への接遇対応について、基本知識を習得し、気遣いと心遣いを身につける。グリーフケア・リテラシーを体系的に学ぶ参考書。付属の確認問題により、試験対策が可能。

now
printing

『相続対応とグリーフケア ～心を込めた接遇のために～』

加藤美千代 著

●A5判・152頁 ●定価：1,650円(税込)



金融機関行職員のための、相続手続対応におけるグリーフケアの活かし方を整理した実務書。態度での申意の示し方、言葉の選び方、わかりやすい説明の仕方を具体的に例示。ご遺族の複雑な心理状態を実例で理解し、ご遺族の心に残る接遇対応の流れを学ぶ。図解、イラスト入り。

< 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

実施種目	実施日程	願書受付期間	出題形式	試験時間	合格基準	受験料
社会人ホスピタリティ [実践]	第7回 2024年 10月27日(日)	2024年 8月19日(月)	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)
社会人ホスピタリティ [基本]		9月4日(水) 必着	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

実施種目	実施日程	申込日程	出題形式	試験時間	合格基準	受験料
社会人ホスピタリティ [実践]	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)	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)		
グリーフケア・リテラシー New!	2024年 11月18日(月) ~ 2025年 3月31日(月)	2024年 10月18日(金) ~ 2025年 3月28日(金)	三択択一 50問(各2点)	60分	100点満点中 70点以上	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

