

No. 20

# ホスピタリティ検定通信

2024年10月24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>

## 「合理的配慮」の義務化と 共生社会コミュニケーション検定試験

障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）で謳われている「合理的配慮」が、今年4月から民間の事業者に対しても努力義務から「義務」へと変わり半年が過ぎました。

合理的配慮は、施設・設備・サービスを運営している事業者等に対して、障害のある人から、社会の中のバリアを取り除くために何らかの対応を必要としている意思が示されたところから始まります。視覚に障害のある人（お客さま）がレストランを利用した例を挙げながら説明します。

白杖をつきながら入口まで一人で来られたお客さまに、店員はすぐに気づき近寄り声をかけました。「いらっしゃいませ。サポートすることをお知らせください」と。すると、お客さまが「席まで案内していただけますか？」と答えられたため、店員は「かしこまりました」と言って、お客さまに腕に触れていただきながら、レストラン内の状況を言葉で説明してテーブルまで案内しました。テーブルに着くと「こちらのテーブルです」と言って、椅子の背にお客さまの手を誘導しながら、椅子の場所と椅子の方向をお伝えし、座っていただくことができました。

ここで、お客さまから「ありがとうございます。この店には点字のメニューはありますか？」という質問がありました。この店にあるのはタブレットのメニューのみで、点字のメニューはありません。店員はそのことを正直に伝えました。ここから、お客さまへの対応が合理的配慮になるかならないかが決まってきます。

お客さまの「点字のメニューはありますか？」

の意図は「この店のメニューがわかる方法がありますか？」ということであって、点字のメニューだけを望んでいるわけではないかもしれません。そこで、合理的配慮では「建設的会話」をすることが求められています。

今回の例における店員の対応を少し変えてみましょう。「申し訳ないのですが、当店には点字のメニューの用意がございません。代わりに私がお客さまにメニューを読んでさしあげるのはいかがでしょうか？」と。それに対してお客さまから「ありがとうございます。ただし、端からメニューを読むのではなく、前菜、スープ、主菜、デザートなど大項目から読んでいただき、その次に、私が伝える大項目にあるメニューを読み上げてくれませんか？」と言われたら、そのとおりにメニューを読みます。そして料理を出すときも、スープ、パン、主菜など置く場所を時計の短針の位置に例えて（クロックポジションで）説明します。

これが、お客さまの気持ちに寄り添った合理的配慮のともなう対応といえます。もし店員が「当店には点字のメニューはありません」と事実だけを伝えたら、おそらくこのお客さまは二度とこの店に訪れない可能性もあるでしょう。

「共生社会コミュニケーション検定試験」では、数多くの事例問題が出題されます。施設・設備・サービスを運営する側とお客さまが相互理解を深めることで、双方がそれぞれの価値を高める事例など、様々な気づきや学びを得ることができます。ぜひ、トライしてみてください。

（公益財団法人共用品推進機構 専務理事 星川安之）

## 合格者インタビュー

社会人ホスピタリティ検定試験〔実践〕の団体特別試験をカリキュラムとして導入されている香蘭女子短期大学。今回は、実際に検定試験を受験され、見事に合格された石藏様、八木様に、試験の感想やホスピタリティを通じて学んだことをうかがいました。

香蘭女子短期大学  
ライフプランニング総合学科

1年 石藏 真歩 様  
1年 八木 咲蒲 様



【八木様、石藏様】

—— 受験を終えてみて、率直な感想を教えてください。

**【石藏様】** 以前は自分が話すことばかりに集中してしまって、聞く側の立場になって考えるということをあまり意識してこなかったのですが、ホスピタリティを学んだことで、相手の視点に立って考える習慣が身についたと思います。日々友達や先生方と関わる中で、今の場面ではどのような立ちふるまいや話し方が適切なのか、よく考えて行動できるようになったと感じています。

**【八木様】** 当初はホスピタリティという言葉について馴染みがなく、どのような考えなのかもよくわからなかったのですが、授業や検定試験での学習を通じて、他人を思いやる心などを学べたと思います。ホスピタリティについて知っていくうちに、それが人として大切な考えであるということも実感しました。

—— ホスピタリティの学習において、印象に残っていることはありますか？

**【石藏様】** ホスピタリティ・マインドは、生まれもった素質ではなく、知識を増やし何度も実践することで、誰でも取得できるものであるという点が印象に残っています。人と接するのが苦手な人でも、学ぶことで相手に寄り添ったふるまいができるようになるのはよいことだと思いました。

**【八木様】** ホスピタリティは、言葉づかいだけでなく、表情や態度も大事になってくるという部分が印象に残っています。同じ言葉づかいでも、表情や態度によって、受け取られ方が変わってくるということを知ったのは大きかったと思います。

—— 受験に対して、どのような取組みをされましたか？

**【石藏様】** 週に2回、検定試験対策の講義があり、それを毎回受講していました。交差的やりとりの部分など、間違えそうなところは同じ講義をとっている友達と話しながら学んでいました。

**【八木様】** 授業では、グループワークで議論する時間もあったので、きちんと考えながら身につけることができたかなと思います。試験前は、友達と問題を出し合ったりして対策を行いました。

—— ホスピタリティの学習を通じて、役に立ったことや、ためになったことはありますか？

**【石藏様】** 私は8月にインターンシップでホテルの料飲（レストラン）スタッフを体験したのですが、クッション言葉を用いた表現や、上司に対する報告・連絡・相談について事前に学んでいたことで、自然とふるまうことができたのではないかと思います。接客業の経験が全くない状態で臨んだので、戸惑う部分もあったのですが、どのような言い方をすればお客さまに気持ちよく伝わるかなど、考えながら動くことができました。

**【八木様】** 私は以前から飲食店でアルバイトをし

ていますが、ホスピタリティを学んだことで、お客さまを第一に考える気持ちが芽生え、接客への意識が変わりました。現在も、相手への思いやりを大事にしながら接客を行い、それぞれのお客さまに適した対応を試みています。また、私も8月にインターンシップでホテルのベルスタッフとして働いたのですが、どう接すればお客さまがよりよく過ごせるのかを考えて行動することができたと思います。

#### —— インターンシップのホテル業務で印象に残っていることはありますか。

**[石蔵様]** 家族連れで小さなお子さまもいらっしゃる場所だったので、飲み物をこぼしてしまった子にすぐに対応するなどの心配りをしました。また、「あのお客さまは今フォークが必要なのかな」などと相手をよく観察することで、自分にできることが見えてくるということに気づかされました。

**[八木様]** 海外からのお客さまもたくさんいらっしゃいました。ベルスタッフはお客さまの部屋に荷物を運ぶ仕事があり、その際にお客さまと接する機会があるのですが、英語が流暢でなくても、表情やジェスチャーを交えたりするなど、積極的なコミュニケーションを心がけることで、よいリ

アクションをいただけたりました。

#### —— ホスピタリティを今後どのようなことに活かしていきたいでしょうか。

**[石蔵様]** この先就職して社会に出るにあたり、今まで以上に立場も年齢も異なる方と関わる機会が増えてくると思います。今回、ホスピタリティの精神を学んだことで、場面や相手に応じてコミュニケーションを使い分ける重要性を学ぶことができたので、今後も相手の心に寄り添いながらホスピタリティを発揮していきたいです。将来は、金融機関の窓口など、接客が中心になる仕事に就職できたらと思います。

**[八木様]** ホスピタリティを学んでから、期間としてはまだ少ししか経っていないものの、実際にホテルの業務やアルバイトの仕事を通じて、ホスピタリティが現場で活かせるということを実感できました。就職後もその気持ちを忘れずに過ごしていきたいです。お客さまと接することが嫌いではないので、今後も進路を決めていくにあたり、ホスピタリティを活かせる仕事に就きたいと思っています。

～石蔵様、八木様、ありがとうございました。～

#### ～試験委員の方々からのメッセージ～



社会人ホスピタリティ検定試験は、現代社会に必要な「多様性の理解・尊重」と「他者への適切な対応力」を養うことを目的としています。試験問題においても、「ホスピタリティの本質を理解し、他者との関わりを深める行動」への理解力を重視します。単なる暗記ではなく、体系的にホスピタリティを会得できるため、相手の立場に寄り添った対応を実践しやすくなります。

ホスピタリティの実践は、皆さんの仕事や日常生活において、他者との関係性を深め、より豊かな人生を送るための一助となってくれます。ぜひ、当試験を活用してみてください。



社会人ホスピタリティ検定試験の事例問題は、たとえご自身に同じような経験がなかったとしても、“自分がもしその立場だったら”と想像力を働かせる機会につなげていただきたいと考えて作成しています。

今の世の中、自分のことだけでせいっぱいと考えがちですが、一人ひとりが少しずつでも相手のことを考えるようになれば、きっと、もっと生きやすい社会になると思います。

当試験を、ご自身の考え方や行動を見直し、変えるための第一歩としてもらえるとうれしいです。

## 新規試験「グリーンケア・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ンケアギフト協会)



※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。

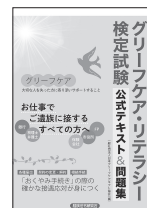
### ＜関連書籍のご案内＞

#### 『グリーンケア・リテラシー検定試験 公式テキスト&問題集』

一般社団法人日本グリーンケアギフト協会 編

●A5判・284頁 ●定価：2,200円(税込)

好評発売中



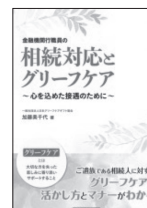
ご遺族など様々な「喪失」に直面するお客様への接遇対応について、基本知識を習得し、気遣いと心遣いを身につける。グリーンケア・リテラシーを体系的に学ぶ参考書。付属の確認問題により、試験対策が可能。

#### 『相続対応とグリーンケア ～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)

好評発売中



金融機関行職員ののための、相続手続対応におけるグリーン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＞

### 〔2025年3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3回 2025年 3月2日(日)	2025年 1月6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】		1月20日(月) 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)	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】		2025年 3月28日(金)	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)
グリーンケア・リテラシー <b>New!</b>	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

