



◆目次◆

- ・第7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(西武信用金庫)…… 2
- ・第7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7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10月27日(日)に実施された第7回社会人ホスピタリティ [実践] は、応募者数364名中受験者が353名で、合格者は243名でした。合格率は68.84%、平均点は72.32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21問で、70%以下の問題は22問でした。

正解率の低かった問題のうち、[問-5]は、自分自身の感情を知る方法について問う問題でした。EQとは、「こころの知能指数」のことで、IQ(知能指数)と対比した概念です。「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ことができ、自己分析のツールとして広く浸透しています。ホスピタリティに関連する知識として押さえておくといでしょう。

また、[問-45]は、言葉づかいについて問う問題でした。「来れなかった」はいわゆる「ら抜き言葉」であり、「来られなかった」が適切な言い方です。また、「お迎えになられました」は「二重敬語」であり、「お迎えになりました」が文法上で適切とされています。言葉づかいは、ビジネスシーンで相手に好印象をもってもらうためにも欠かせない要素です。適切な言葉づかいを用いることで、

相手への気づかいを表すことができ、さらには良好な人間関係を構築することができます。

●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316名中受験者が295名で、合格者は277名でした。合格率は93.90%、平均点は81.84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33問で、70%以下の問題は9問でした。

正解率の低かった問題のうち、[問-5]は高齢のお客さまに対するポイントについて問う問題でした。高齢のお客さまに対しては、まずは高齢者の一般的な特性を理解しておき、その上で一人ひとりの状況に応じた対応を実践することが大切です。例えば、高齢者の中には、認知機能の変化が見られる場合があります。接する側としては、落ち着いた声でゆっくり話す、無理に結論を急がせない、などの心がけが必要です。相手の立場に立ち、自分なりにできる工夫をしましょう。

また、[問-10]は構造分析における「高めた自我状態」について問う問題でした。5つに分類される自我状態のうち、「NP(保護的な親)」はやさしく世話好きな自我のことです。この自我を高める言動としては、相手の良い点、好ましい点をほめること等が挙げられます。それぞれの自我状態の特徴を理解し、自身の行動分析に活かしていきましょう。

* * *

当試験は、[実践] [基本] とともに、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。今回の受験をきっかけに、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 ～西武信用金庫～

西武信用金庫では、2024年度に約200名の方が「共生社会コミュニケーション検定試験」(CBT方式で常時実施)を受験されています(12月時点)。今回は人事部人財開発担当の小林俊輔調査役と菊池舞香課長代理に、西武信用金庫の理念や研修に対する考え方、試験の受験についてお話をうかがいました。

Q 共生社会コミュニケーション検定試験を推奨試験として採用された経緯・背景は「試験のコンセプトと貴金庫の目指す考え方が一致したため」とのことですが、改めて貴金庫の目指す考え方やパーパスについて教えてください。

今の時代は、金融機関が主導で何かをしていくのではなく、金融機関と企業が互いに力を合わせながら課題を解決していくことが必要であると考えています。これは、信用金庫(協同組合)の原点である「相互扶助」「自利利他」の精神とも結びつきます。信用金庫が地域の発展に資することで、その地域とともに信用金庫も発展していくという考えのもと、「お客さまから選んでいただける金融機関」を目指すということが、当金庫の徹底しているパーパスです。

Q 信用金庫の役割として、金融機能だけでなく相互扶助機能にも重きを置いているのですね。

はい。しかし、その考えをいろいろな施策に落とし込んで話していても、なかなかすべてを伝えることが難しい側面があります。そこで、わかりやすく表現するために用いているキーワードが“やさしさ”です。

当金庫は、中期経営ビジョンにおいて「人に地域に未来に“やさしい”信用金庫となる」ことを第一に掲げています。これは、みんなが共通して認識できるように表現したものです。

Q “やさしさ”を共通言語にして職員の皆さまに落とし込んでいるのですね。その目線合わせはどのようにしているのでしょうか。

当金庫の考える“やさしさ”は信用金庫の「利他の精神」のことであり、理念として一貫しておりますが、その上で一人ひとりの職員の考える具体的な“やさしさ”はそれぞれ異なるものと考えています。研修では、「“やさしさ”とはこうである」と押しつけたりせず、自身の“やさしさ”とは何か、



【西武信用金庫 本店】

各々の「自分事」として考えてもらえるように工夫しています。

Q 貴金庫が取り組まれている人財育成やそのポイントについて教えてください。

当金庫が“やさしい”信用金庫になるためには、職員が働きがいをもって仕事に取り組む必要があります。もっというと、職員が幸せにならなければお客さまを幸せにすることはできないだろうと考えています。職員には長く勤めてもらい、お客さまに感謝される喜びを味わってもらいたいです。そこで、当金庫としては、まず職員を幸せにするための取組みを行っています。その上で「お客さまにももっと喜んでもらいたい。そのためにはどうすればよいか。何が必要なのか」を考えてほしいです。私たち人事部の役割は、研修等を通じてその手助けをしていくことではないかと考えています。

Q 実際にどのような研修をされているのでしょうか。

私たちの人財育成のテーマとして「対話」を掲げており、研修においても同様に「対話」を重視しています。さまざまな研修を行っており、年齢や役職、部署等にかかわらず参加するものも多くあります。「対話」の経験を重ねることによって、現場においてもお客さまの話をよく聞き、お客さまが何を考え、何を求めているのかをよく知ろうという姿勢につながっていきます。

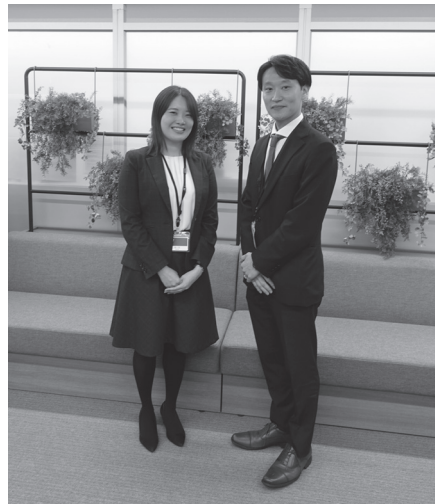
研修は、一方的な講義を聞いて学習するような、いわゆる座学の形式ではなく、参加者同士の「対話」を主軸にしたグループワークの形式をメインに行っています。日頃交流する機会の少ない職員同士でも、コミュニケーションをとることによって、相互理解を深めたり、協調性を高めたりすることができています。

多岐にわたる研修を行っているのですが、中でも少し変わった取組みとしては、ラジオのパーソナリティを講師に呼び、「相手の顔が見えないシチュエーションでどのように話を聞いたり、伝えたりするのか」をテーマにした研修や、車いす研修といって、実際に車いすに乗って信用金庫の窓口で手続きをしたり、ATMを操作したりする研修などがあります。

なお、研修後は必ず課題を出して、学んだことを実践してもらうようにしています。ここでもやはり、研修を受けて理解し共感したことを「自分事」として捉えて行動できるようになってほしいという思いがあります。

Q 検定試験を受けるにあたって、インセンティブなどはありますか。

奨励金の支給といったインセンティブは特に設けておりませんが、業績評価の対象にはなりません。検定試験や研修は強制ではなく、職員自身が主体となって受講・受験できるように促進しています。それは、職員一人ひとりが当金庫の経営ビジョンである“やさしさ”とは何かについて考え、行動することが大事であるという私たちのメッセージでもあります。



【菊池舞香様、小林俊輔様】

Q 菊池様も共生社会コミュニケーション検定試験を受験されたとのことですが、いかがでしたか。

学習する中で、知らなかった知識を学ぶことができ、共生社会を身近なこととして意識するようになりました。試験後、車いす研修も受けたのですが、実際に記帳台の高さが車いすに合っていないとか、ATMの画面が座った状態からでは見えづらいといったことを体験し、信用金庫に勤める自分にもバリアフリーの大切さを「自分事」として捉えられるようになりました。設備自体をすぐに取り替えることは難しくても、コミュニケーションや知識等でカバーできるといったように、検定試験や研修で得た経験を今後活かしていきたいと思いました。

Q 最後にメッセージをお願いします。

繰り返しになりますが、職員に幸せになってもらうことがお客さまの幸せにつながると考えており、そのために人事部としてどういう取組みが必要なのか、日々継続的に追求しています。職員には「西武信用金庫に入ってよかった」と胸を張って語れる人になってほしいと思います。

今はその年ごとに状況が目まぐるしく変化する時代ですが、研修では、各部署とも連携しながら、その都度丁寧に計画を組み立てていきたいです。この先も研修等を通じて活躍できる人財が増えてほしいと思っています。

——ありがとうございました。

◆ 第7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	0	33	0	8	175	26	43	9	1	1	0	18	364
応募比率	0.00	22.80	0.00	2.20	48.08	7.14	11.81	2.47	0.27	0.27	0.00	4.95	100.00
受験者数	0	79	0	8	171	25	42	9	1	1	0	17	353
受験率	0.00	95.18	0.00	100.00	97.71	96.15	97.67	100.00	100.00	100.00	0.00	94.44	96.98
合格者数	0	66	0	4	106	14	31	8	1	1	0	12	243
合格率	0.00	83.54	0.00	50.00	61.99	56.00	73.81	88.89	100.00	100.00	0.00	70.59	68.84
平均点	0.0	75.11	0.0	69.00	71.11	68.40	73.48	79.33	76.00	78.00	0.00	71.65	72.32
平均年齢	0.0	36.8	0.0	47.6	39.3	38.0	42.9	33.1	51.0	50.0	0.0	45.6	39.5

◆ 第7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	2	71	0	18	108	22	52	8	8	0	0	24	316
応募比率	0.63	23.42	0.00	5.70	34.18	6.96	16.46	2.53	2.53	0.00	0.00	7.59	100.00
受験者数	2	71	0	17	97	19	52	8	8	0	0	24	295
受験率	100.00	95.95	0.00	94.44	89.81	86.36	100.00	100.00	100.00	0.00	0.00	87.50	93.35
合格者数	2	65	0	15	93	15	51	8	8	0	0	20	277
合格率	100.00	91.55	0.00	88.24	95.88	78.95	98.08	100.00	100.00	0.00	0.00	95.24	93.90
平均点	86.00	81.27	0.00	82.35	83.07	78.21	80.96	86.25	84.50	0.00	0.00	80.00	81.84
平均年齢	55.5	30.1	0.0	37.4	34.7	29.9	38.3	31.9	48.6	0.0	0.0	36.1	34.6

< 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8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)

※全国の実施会場にて、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)
グリーンフェア・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

