



## 多様性を意識した変化の時代に対応できる ホスピタリティ・マインドの醸成

社会人ホスピタリティ検定試験では、「社会人として公共の場やビジネスの現場でホスピタリティを発揮し、顧客・同僚・地域の人々など、相手の立場に立った対応ができる能力」について、現在の自身の状況を把握・確認することができます。

ホスピタリティについて、我々は「ホスピタリティ・マインドをもち、相手に誠意をもって接すること」と定義しています。相手と自分の違いを理解し、その違いを受け入れ相手の力となるためには、学び（インプット）と実践（アウトプット）が不可欠となってきます。

現代のビジネス環境では、「多様性を尊重し、個々の特性を活かすこと」が企業成長の要となっています。社員について、性別・年齢・人種等といった「属性」にもとづき偏った対応をすることなく、その人が「持っているスキル」をもとに活躍してもらい、多様な意見・視点を取り入れる姿勢が求められています。

さらに、「人生100年時代」といわれる今日、定年延長や再雇用により、同じ職場で50歳以上の年齢差がある人々が働くことも珍しくありません。世代ごとの常識の違いを乗り越えるため、企業はコンプライアンスの徹底や組織運営の工夫、マネジメント研修の強化など、さまざまな取り組みを行っています。とはいえ、まだ充分といえない部分もあることも事実です。

一方、個人レベルでは、「相手が何を考えているかわからない」「何を話せばよいかかわからない」といった声も聞かれるようになりました。「個々の違いへの配慮」が過度になった結果、ハラスメント

を恐れるあまり、コミュニケーションの質・量が低下している環境にフラストレーションを抱いている人が多いことも事実です。

しかし、多様性を理解するには、まず「相手の視点を知るために対話を重ねること」が重要なのです。「違いは『誤り』ではなく、『ただの違い』に過ぎない」という意識を持ち、【対立している点】ではなく、【共通点】を見出すことが肝要です。

仕事の目的や望む職場環境、働き方など、すべての人が自らの考えを表明できる場をもつことが理想的といえます。

当試験では、「リスニング・スキル」「トーキング・スキル」、「ホスピタリティ・コミュニケーションの実践方法」、「相互理解を深める交流分析」、「心の余裕のもち方」、「好感度を高めるマナー」など、多岐にわたってホスピタリティの知識を学ぶことができます。加えて、具体的な事例問題に取り組むことで、実社会において、ホスピタリティの面から適切な行動を考える手がかりを得ることができるでしょう。

変化が激しい時代への適応を求められる中で、心の余裕を失うこともあるかもしれません。しかし、周囲との対話を通じて目標を定め、挑戦を続けることで、新たな知恵が生まれ、より創造的な人生につながります。学び得たホスピタリティを、職場やプライベートの場で実践することで、皆様の人生が一層豊かになることを心より願っております。

(社会人ホスピタリティ検定試験委員長 増田睦子)

## 試験導入団体のご紹介 ～株式会社かんぽ生命保険～

株式会社かんぽ生命保険では、社員のグリーフケアのリテラシー向上のために、研修や検定試験をはじめさまざまな取組みをされています。今回はCX推進部の皆川芳樹課長に、グリーフケアに対する考え方や実際の取組み内容、人材育成制度の全体像等について、お話をうかがいました。

### Q 貴社では、どのような人材を求めていますか。

弊社では、「いつでもそばにいる。どこにいても支える。すべての人生を、守り続けたい。」という経営理念を掲げています。これは、日々の業務の判断や行動のよりどころとなる、共通の価値観として策定しているものです。そして、この価値観にもとづいて社員がやりがいを感じながら会社とともに成長することを目指しており、特に、お客さま本位の行動を実現するために必要な4つの思考、①お客さま思考、②当事者思考、③スピード思考、④チャレンジ思考を社員に求めています。一人ひとりが主体的に行動して「あなたがいてくれてよかった」「ありがとう」と言われる、お客さまから頼られる存在であることを目標としています。

### Q 貴社では、グリーフケアについてどのような位置づけをされていますか。グリーフケアに対する重要性の認識や、グリーフケアに対する課題意識についてお聞かせください。

弊社は生命保険会社ですので、万が一の時の保険金のお支払いは最も重要な責務となります。特に、死亡保険金のお手続きにあたり、お客さまやご家族と接するなかで、「大切な人を亡くされた」というグリーフを理解したうえで、寄り添った対応をする必要があります。その際に、グリーフケアという考え方は欠かせないものですし、理解を深めることは非常に大切だと考えています。

### Q 組織として、グリーフケアのリテラシー向上のために、どのような取組みをされているでしょうか。

弊社では、「一般社団法人日本グリーフケアギフト協会」の賛助会員となり、さまざまな勉強会やフォーラムの参加等を通じて、日々知識をアップデートしています。また、支店には、相続などの業務に熟達した「LP（ライフプランニング）マス



【株式会社かんぽ生命保険 本社】

ター」を配置しているのですが、2023年から、その社員を対象にグリーフケア研修を実施し、支店管轄エリアの営業職員にその知識を伝えるという方法での周知もしています。現在は、直接お客さまと接する機会の多い営業職員に対する教育がメインですが、営業活動を側面支援する社員にも広げていきたいと考えているところです。

### Q グリーフケアの研修を受講した社員の反応はいかがですか？

これまで、ご遺族の心理状態や接遇面について深く学ぶ機会はありませんでしたので、「知らなかった」「良かれと思って発していた言葉が本当は配慮に欠けていたとは」という、発見や気づきが多いという声が聞かれました。若手社員は特に、身近な方を亡くした経験がなくても、日常的な業務ではご遺族に接する必要があります。これまで、慣習や勘で先輩などから伝達されてきた一連のご遺族とのやりとりを、改めて裏づけとともに言語化して学べるため、納得度が高いのではないかと感じます。さらに、今般の「グリーフケア・リテラシー検定試験」の周知も行ったところ、チャレンジする社員が出ています。検定の勉強によって

グリーンケアの知識を網羅的に理解し、お客さまとの信頼関係構築に活かしてもらえればと思います。

**Q** 弊会では、2024年11月より「グリーンケア・リテラシー検定試験」を実施しています。検定試験という学習の取組みについてご意見があればお聞かせください。

検定合格に向けた勉強を行うことで、知識を身につけられることは非常に重要な意義があります。また、その知識によって、自信をもって業務に取り組むことができ、自分の行動の裏づけにもなるものだと思っています。

**Q** 貴社で取り組まれている人材育成制度の全体像について、教えてください。

必須の研修項目としては、新入社員、2～3年目、管理職など各階層向けの研修があります。一定の年次に達したら履修する仕組みとしており、人事制度とリンクさせているものです。そしてこれに合わせて自発的な学習の推奨もしており、自己成長に主体的に取り組む環境整備も充実させています。こちらは、資格取得奨励制度やキャリアチャレンジ制度などで、受験費用の一部もしくは全額を補助しています。全社的にはFP技能士などを推奨しており、所属する部署によってはIT関連、ストラテジー関連の資格なども対象です。

**Q** 人材育成制度の導入によって、どのような効果や変化が見られているでしょうか。

弊社社員は定期的なジョブローテーションがありますので、異動した部署で、担当する業務についての新たな知識が必要なケースが多々あります。その業務に適した能力、専門性は都度必要になるということもあり、業務を充実させられるという効果が最も大きいと思います。

**Q** 最近の研修では、具体的にどのようなことを実施されていますか。

最近では、ビジネスパーソンとして、コンプライアンスや人権に関する研修は全社的に行っています。また、「スモールミーティング」と称して、1つのテーマについて各職場で意見交換を行う機会を2021年度から設けています。例えば、「お客



【皆川芳樹課長】

さま満足度調査の結果を踏まえた当支店の改善点について」など、社員間で話し合うことでテーマへの理解を深めています。また、かんぽ生命の支店と郵便局が連携して研修を行うこともあるのですが、特に弊社は、社員数が18,000名超と多く、場所が離れていることも多いため、オンラインやEラーニングは効率的に活用したいところです。ただ、人と人との信頼関係は重要ですので、定期的に顔を合わせる機会も大切にして研修を実施していきたいです。

**Q** 貴社が目指されている、お取引先やお客さまに対する役割を教えてください。また、今後の展望について教えてください。

冒頭に申し上げた経営理念を実現するために日々邁進しているところですが、生命保険の社会的意義を表す「悲しみと貧しさが訪れないように」という言葉があるように、ご提供する商品を通じてお客さまの人生を保険の力でお守りしたいという想いがあります。お客さまと長期的な関係を築き、頼られる存在であり続けたいというのが目標です。

**Q** 最後にメッセージをお願いいたします。

生命保険会社として、お客さまやご遺族とのお手続きに際して、どれだけ寄り添って、相手の立場に立って考え、対応できるかが大切であり、その土台となる社員のホスピタリティを育てていきたいと考えています。グリーンケアの考え方もそのために欠かせない要素です。今後も、自発的に学ぶ環境を整え、自信をもってお客さまと接点を持てるよう、取り組んでいきたいと思っています。

—ありがとうございました。



## < お知らせ >

# 2026年度以降の社会人ホスピタリティ検定試験 実施変更について

日本ホスピタリティ検定協会

平素は弊会に対しまして格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、2021年6月よりCBT方式にてスタートし、2021年10月からは全国公開一斉試験としても実施しております「社会人ホスピタリティ検定試験 [実践] [基本]」につきまして、2026年度以降はCBT方式と団体特別試験のみの実施とさせていただくことになりましたので、ご案内申し上げます。

長年にわたり、全国公開一斉試験をご利用いただき、誠にありがとうございました。今回の変更は、CBT方式の普及により受験者の利便性が向上したことや、団体特別試験のニーズが高まっていることを背景に、より多くの方に受験しやすい環境を提供するため、総合的に判断した結果でございます。

つきましては、誠に恐縮ながら、これまで年2回実施してきた全国公開一斉試験は2025年度（2026年3月試験）をもって終了とさせていただきます。ご利用いただいていた皆様にはご迷惑をおかけすることとなりますが、何卒ご理解、ご了承のほどお願い申し上げます。

近年、ホスピタリティはビジネスの現場をはじめ、社会のさまざまなシーンでその重要性を増してきています。このような状況を踏まえ、弊会は「相手の力になりたいと考え、行動する」というホスピタリティの考えのもと、今後も時代のニーズに合わせて試験の実施方法および試験内容等をブラッシュアップし、社会に貢献できる人材育成を目指してまいります。

引き続き、変わらぬご支援とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### 〔2025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9回 2025年 10月26日(日)	2025年 8月18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]		2025年 9月3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]	2025年 5月1日(木) ~ 2026年 3月31日(火)	2025年 4月28日(月) ~ 2026年 3月28日(土)	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)
グリーンケア・リテラシー			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

