



◆目次◆

- ・第8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(柏高島屋ステーションモール商店会)…………… 2
- ・第8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8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】

2025年3月2日(日)に実施された第8回社会人ホスピタリティ【実践】は、応募者数314名中受験者が297名で、合格者は242名でした。合格率は81.48%、平均点は77.07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28問で、70%以下の問題は15問でした。

正解率の低かった問題のうち、〔問-33〕は、メンタル不調者に対する上司の対応、いわゆる「ラインケア」について問う問題でした。ラインケアとは、管理職が部下の心の健康をケアし、職場環境を改善する取り組みであり、本人の話を積極的に聴くことで、悩みなどを打ち明けやすくなるように働きかけることをいいます。上司は、部下の表情や態度を日頃から観察し、何か変化がないか常に気にかけることが重要です。

また、〔問-35〕は、上司の部下に対する育成・指導方法について問う問題でした。育成・指導には様々な種類があり、例えば「メンタリング」は、指導者が指示や命令をするのではなく、助言と対話による気づきによって本人に自発的かつ自立的な成長を促す方法をいいます。部下や後輩を指導するとき、育成・指導の目的やシチュエーション、

相手の特性等に応じて、方法を使い分けていくことが望ましいでしょう。

●社会人ホスピタリティ【基本】

〔実践〕と同日に実施された社会人ホスピタリティ【基本】は、応募者数299名中受験者が279名で、合格者は266名でした。合格率は95.34%、平均点は81.20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34問で、70%以下の問題は12問でした。

正解率の低かった問題のうち、〔問-12〕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いいます。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-46〕は報告・連絡・相談について問う問題でした。上司へ行う報告は、緊急性や重要性の高い情報であるほど、早めに行う必要があります。また、報告する際は客観的に情報を伝えることを心がける必要があります。自分の意見と明確に区別することが望ましいとされています。自身の対応を改めて見直してみるとよいでしょう。

* * *

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に役立つ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 ～柏高島屋ステーションモール商店会～

社会人ホスピタリティ検定試験【実践】を団体特別試験で実施した、柏高島屋ステーションモール商店会。受験をした背景や、ES・CS強化のための取組みについて、柏高島屋ステーションモール商店会担当の小沼佐知子様にかがいました。

Q 社会人ホスピタリティ検定試験【実践】の団体特別試験を導入されましたが、当試験を受験されるに至った背景を教えてください。

私たちは、柏高島屋ステーションモール内の各店舗のスタッフを対象に、人材育成の一環で、日々さまざまな研修を行っております。その中で、近年は資格の認定・取得へのニーズが高まっており、アンケートでも好評を得ておりました。今後も継続して資格試験を教育計画に取り込んでいきたいと考えるようになり、2025年2月に「社会人ホスピタリティ【実践】」の団体特別試験を実施いたしました。

Q 団体特別試験による試験の実施形式などについてのご感想はいかがでしょう。

団体特別試験では、受験者が一つの場所に集まって試験を受けるので、良い意味で緊張感をもって臨むことができたと思います。今回はショッピングモール内の各店舗のスタッフが受験したのですが、普段の業務ではいっしょになることがない分、皆で一斉に試験を受けることで、連帯感の醸成にもつながりました。

また、私たちの業種の性質上、繁忙日である土日はなかなか時間をとることができないので、平日を利用して試験を開催できたこともよかったです。当日の試験運営では、事前を送付されていた試験進行の台本やタイムテーブルに則って、滞りなく進行することができました。

Q ショッピングモールでの接客等の業務において、どのようなスキルが求められるのでしょうか。

ショッピングモールには、色々な業種・業態の店舗があり、店長やスタッフにもそれぞれ個性がありますが、やはり、お客さまへの高いコミュニケーション力が、最も求められています。私たちは、検定試験や研修を通じて、ショップスタッフ



【柏高島屋ステーションモール】

がよりパーソナルな接客ができるよう推進していく必要があります。

ここ数年は、特に傾聴力が重視されていると実感します。アフターコロナになり、以前まで少し希薄になっていたお客さまと新たに信頼関係を築いていくためには、相手の話に耳を傾け、共感しながら理解する力が重要です。店長もスタッフも、コロナ禍はたくさんの悩みを抱えたと思いますが、そんな経験をしたからこそ、これからはリアル店舗ならではの信頼をお客さまから得られるよう、前向きに運営をしていってほしいです。

Q 組織の強化等のために取り組まれていることはありますか。

今年度の事業活動の方針として、ステーションモールで働くスタッフのエンゲージメントの向上を掲げています。具体的には「モチベーション」「ロイヤリティ」「コミュニケーション」「環境整備」という4つの視点を柱に研修等の活動を進めています。

また、ES（従業員満足度）の向上にも積極的に取り組んでいます。「店長会」といって、各店舗の店長が集まる会があり、そこでは毎年、年間活動テーマを決めています。今年は、公募したおおよそ

150点の候補から「いつも変わらぬ安心と、ちょっとした感動を」が選ばれました。従業員用エレベーター内など、所々にこのテーマが掲出してあり、スタッフ一人ひとりに当事者意識をもってほしい、同時に、皆一体となって取り組んでほしいという思いがあります。年間活動テーマには、相手を思いやるホスピタリティの要素が含まれており、ESを高めることが、CS（顧客満足度）の向上にも結びついていくと考えています。

Q 例年さまざまな資格試験を受験されているとのことですが、どのような反響がありますか。

資格を取得することで受験をした人のステータスが向上し、自信になっていると思います。アンケートや店長会での話の中で、「新しい知識を習得し、お客さまからの信頼を得るための武器になっている」「期待を満たす接客力につながっている」といった声があります。

Q 試験以外の人材育成の取組みで、何か印象に残っていることはありますか。

昨年実施した店長研修で、世代間ギャップについて学んだことです。単なる座学ではなく、講師の方といっしょにキャッチボールする感覚で楽しく学ぶことができたとのことで、反響がありました。「世代間ギャップは埋めるのではなく、活かすものだ」という言葉には、皆が共感していました。リーダーが各世代の強みを活かすことで、それがお店のプラスになります。また、最も重要なのは、世代に関係なく一個人として寄り添うことです。当然、お客さまも個々に違います。一人の人間として、いかに信頼し合える関係を作っていくか、ということが大事なのだと思います。

Q 御社が目指されている、お客さまや地域に対する役割とはどのようなものでしょうか。

この街で暮らしている人、働いている人たちにとっての心の拠りどころとなる存在を目指しています。訪れた人たちの記憶に残る場所、「心地いいな」「またここに来たいな」と思ってもらえ、そして、未来もそれが続いていく、そんな場を育てていくことがショッピングモールの役割であると思っています。



【商店会担当 松家美穂様、小沼佐知子様】

当地域のお客さまには、快適にショッピングやお食事をしていただける場所として、愛着をもっていただいております。とても温かい雰囲気のお客さまが多く、働いているスタッフも、お客さまに愛されていると実感しながら接客しているのではないのでしょうか。

Q 今後の取組みや展望については、いかがでしょうか。

今後の展望は、まず、店長クラスの方々がリーダーとして自身の立ち位置をブラッシュアップし、店舗の運営をしていけるような研修プランを組み立てていくことです。また、スタッフの方々への研修に向けては、スキルアップやキャリア形成として「こんな研修を受けてみたい」「こういう研修ならステップアップできるのではないか」といった「求められる研修」を計画していきたいです。

研修コースでは、いくつかパターンを用意し、店長会等で話し合いながら決めていきます。今後も活発に議論できる組織作りを心がけていきたいです。

Q 最後にメッセージをお願いいたします。

スタッフの皆さんにとって自分らしく働ける環境、働きがいのある職場になってほしいという思いがあります。皆が心も体も健やかであり続けるよう、今後も研修等の活動を積極的に行います。ESとCSの好循環によって、ショッピングモール全体が成長していけたらと考えています。

—ありがとうございました。

◆ 第8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	59	2	31	128	24	44	10	1	0	1	14	314
応募比率	0.00	18.79	0.64	9.87	40.76	7.64	14.01	3.18	0.32	0.00	0.32	4.46	100.00
受験者数	0	56	2	30	120	22	41	10	1	0	1	14	297
受験率	0.00	94.92	100.00	96.77	93.75	91.67	93.18	100.00	100.00	0.00	100.00	100.00	94.59
合格者数	0	49	2	23	101	14	32	8	1	0	1	11	242
合格率	0.00	87.50	100.00	76.67	84.17	63.64	78.05	80.00	100.00	0.00	100.00	78.57	81.48
平均点	0.00	78.82	81.00	75.53	77.45	72.82	76.68	77.20	90.00	0.00	82.0	76.00	77.07
平均年齢	0.0	34.4	46.5	44.6	35.9	38.3	40.0	36.3	53.0	0.0	42.0	44.9	37.8

◆ 第8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	0	41	0	23	116	19	58	12	2	0	1	27	299
応募比率	0.00	13.71	0.00	7.69	38.80	6.35	19.40	4.01	0.67	0.00	0.33	9.03	100.00
受験者数	0	34	0	22	107	19	57	12	2	0	1	25	279
受験率	0.00	82.93	0.00	95.65	92.24	100.00	98.28	100.00	100.00	0.00	100.00	92.59	93.31
合格者数	0	34	0	22	100	16	55	12	2	0	1	24	266
合格率	0.00	100.00	0.00	100.00	93.46	84.21	96.49	100.00	100.00	0.00	100.00	96.00	95.34
平均点	0.00	81.53	0.00	82.55	81.55	79.79	79.05	82.17	90.00	0.00	94.00	82.40	81.20
平均年齢	0.0	36.5	0.0	36.7	34.1	30.9	37.9	30.8	45.5	0.0	42.0	39.0	35.6

〔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】		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)

