

No. 25

ホスピタリティ検定通信

2025 年 10 月 23 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>

日本初開催のデフリンピック ～ 共生社会への大きなステップに ～

「第25回夏季デフリンピック競技大会 東京2025」が、11月15日～26日の12日間、東京を中心に福島県・静岡県で開催されます。参加は70～80の国や地域、約3,000人の選手と関係者、合計約6,000人が見込まれています。日本での開催は初めてであり、さらに1924年にパリで第1回大会が開かれてから100周年という記念すべき節目にもあたります。

競技は、陸上、サッカーやハンドボールなどの球技、自転車、柔道、空手、射撃、水泳、レスリングなど、全部で21種目です。参加資格は、両耳が裸耳状態で55デシベル以上の聴力損失がある人で、さらに、競技中は公平性を守るため補聴器・人工内耳を使用しないというルールがあります。スタートの合図にもいくつかの工夫がされています。陸上ではピストルの代わりにスタート地点に設置されたランプがその役割を担い、水泳では飛び込み台や壁面に設置されたランプが合図をします。ターンの合図は、審判が棒で水しぶきを立てて知らせます。聴覚に障害があっても、それぞれの競技に参加できる工夫が、多くの検討を重ね産み出されているのです。

また、今回から新たに、デフアスリートに目に見える応援方法として、3つの「サインエール」が導入されました。「行け!」「大丈夫 勝つ!」「日本のメダルを つかみ取れ!」を手話言語で表現し、聞こえる人も、聞こえない人も、同じ方法でデフアスリートに想いやエールを届けることができる仕組みです。なお、日本では「手話に関する

施策の推進に関する法律」が6月18日に全会一致で成立し、同月25日に公布、施行されています。

このように、デフリンピックでは「共に参加する」「共に応援する」といった方法を、長年の経験や新たな発想で生み出しています。重要な点は、やはり“共に”ということにあります。

デフリンピックについて知ると、私たちが「当たり前」と思っている社会の仕組みが、必ずしも誰にとっても当たり前ではないことに気づかされます。スタートの合図も、聞こえない人にとっては壁になることがあります。しかし、それらは工夫とアイデアによって逆に新しい表現の豊かさへと変えていくことができます。これはスポーツの世界に限らず、社会におけるどの組織、どの事業にも通じることです。

共生社会は、「共に考える」「共に話し合う」「共に形にする」——“共に”の積み重ねがあって初めて実現へと近づきます。デフリンピックをその“共に”を実際に体感できる場として捉え、競技を観戦し、応援することで、私たち自身の意識も少しずつ変わっていくのではないのでしょうか。

「共生社会コミュニケーション検定試験」では、多様な事例問題を通して、「気づく」「知る」「考える」「行動する」を中心に学ぶことができます。身近な出来事から、デフリンピックのような大きなイベントまで、「自分事」として捉えるきっかけになるでしょう。この機会にぜひチャレンジしてみてください。

(公益財団法人共用品推進機構専務理事 星川安之)

試験導入団体のご紹介 ～みずほ銀行・みずほ信託銀行～

グリーンケア・リテラシー検定試験を推奨試験として導入しているみずほ銀行・みずほ信託銀行。試験導入の背景や目的、お客さまのグリーンへの向き合い方、今後の取組みについて、サービスクオリティ推進部推進チームの三瓶かなえ次長にうかがいました。

Q 2025年4月より「グリーンケア・リテラシー検定試験」を推奨試験として導入されていますが、その背景を教えてください。

そもそものは、日本グリーンケアギフト協会が主催する「グリーンケアフォーラム」を全国銀行協会からの情報発信で知り、2022年から参加していました。グリーンケアの考え方に賛同し、当社として広めていくべきという考えのもと取り組んできて、昨年、検定試験のスタートを聞き、当社の資格試験推奨制度に入れることを当部から申請したという経緯です。2023年度以降、グリーンケアの重要性についての社内での発信をはじめ、社員が研修動画教材を視聴できるサイトにグリーンケア研修動画を掲載するなど、研修を中心としたインプットを行ってきました。2年が経過したところで、自分のスキルを測定できる検定試験の受験を推奨、というステップで進めているところです。

Q グリーンケアの考え方を広めるにあたって、どのようなお考えがありましたか。

当社のパーパス、行動軸として「IPACE」（アイペース。Integrity・Passion・Agility・Creativity・Empathyの頭文字）があり、冒頭の「I」には、「お客さまの立場で考え、誠心誠意行動する」ということを掲げています。当部としては、お客さまに対する基本的なサービス品質を保持することはもちろんですが、さらに踏み込んで、配慮が必要な方に対する応対も浸透させていく必要があると感じています。例えば、ご高齢の方、障がいをお持ちの方など、その方の属性・立場・状況により求められる内容や水準は異なりますが、「大切な方を亡くしたばかりのご遺族」もその対象となる、というように考えて、2023年度から具体的な取組みを始めました。

Q どのような課題や目的がありましたか。

やはり、ご遺族であるお客さまから、「事務的に対応された」「配慮が感じられなかった」という率直なご意見をいただくことがあります。一方で、



【みずほ銀行本社】写真提供：東京建物

応対する行員からの「難しい」「どう接したらよいか悩んでいる」という声も認識していました。グリーンケア・リテラシーの学びは、このような課題を解決するのにフィットしていたと思います。

Q 現在、受験者はどのような方々でしょうか。

当グループの銀行および信託銀行の営業店担当者が中心となっています。また、本部の相続関連の企画部門、相続センターの統括部門などの担当者も受験しています。

Q 受験推奨にあたってはどのようなインセンティブを設けていますか。

当社内には資格推奨のファンドがあり、自己啓発にかかる検定試験と参考書の費用は、当社が負担しています。

Q 試験に対する感想や反響はどのようなものがありますか。

当社内のネットワークにはSNS機能があり、個人の活動を自由に発信できるようになっています。その中に、受験した行員から「これまでは動画での研修が多かったが、受験参考テキストを読むこ

とで頭の整理ができた」「言うてはいけない言葉などがわかり、実務での悩みが解消された」「お客さまとの距離感の取り方がよくわかった」といった感想が寄せられています。他の行員にも広めたいという想いが感じられるものもありました。

Q ご自身も受験されたとお聞きしましたが、学習された感想はいかがでしょう。

銀行員としての望ましい対応だけでなく、社会的背景、関連法令などの周辺知識も含めて、色々な情報につなげてまとめられていて、なぜ重要なものがよく理解できたと思います。また、「グリーン・リテラシー」「グリーンケア・リテラシー」といったように対応する立場によって求められるレベルが違うこともわかりやすく説明されていて、金融機関として必要な目線に改めて気づくことができ、ためになりました。

Q 社員に受験を推奨される立場から、組織として、お客さまのグリーンにどのように向き合うべきとお考えでしょうか。

当部の使命として、「すべての行動はお客さま起点」であり、常にお客さまの立場で考えることを重視していますので、このグリーンケアの考え方は非常に大切だと思っています。2023年度に社内に浸透させることを企画した当初、段階的に順を追って広めていきたいと考えました。そのため、まずは役員や経営陣に、企業として大切な考え方であることを認知してもらえよう説明し、その後、相続関連業務に携わる本部実務担当者向け、現場の担当者向けというように広めてきています。

Q 相続等の関連業務において、制度や手続きの改善を行っている事例はありますか。

各階層や各部門に段階的に発信していったところ賛同や共感を得ることができ、様々な調整を行っています。例えば、ご遺族が目にするホームページ上の言葉づかいを配慮したものに変更したり、グリーン反応のある状況でご記入いただく相続手続の帳票をわかりやすく見直したりしました。また、死亡連絡など一部の受付は窓口と電話のみだったのですが、ウェブでもできるようにするなど、サービス向上につながる改修も行っています。

Q 今後の取組みでさらに注力していきたいことや新たに考えていることはありますか。

今年9月に、現場の業務において実践してもら



【三瓶かなえ次長】

うことを主眼として、営業店向けの「ご遺族に寄り添う対応ハンドブック」を作成しました。ご遺族への対応の際に手元で確認できるような、対応のガイドとなるものです。「遺族心理の理解」「対応別ワーク」「シーン別スクリプト」という3部構成で、40ページほどの資料です。銀行業務の中でどのように反映すべきか、シーン別にどのように実践できるかを具体的に示しています。また、このハンドブックを使って、各拠点で勉強会を実施してもらうことも目指しており、一定の望ましい目線を示すことで実務の標準化が図れたらと思っています。

Q グリーンケアの視点は、今後の金融サービスにどのように生かされるとお考えでしょうか。

私たちの提供する金融サービスは、お客さまにとってライフステージの中のあるべきパーツの1つだと思いますが、特に相続手続きは、次世代への交代というターニングポイントに接することになります。このときにグリーンケアの視点をもっていることは、結果としてお客さまの利便性向上につながり、また、選ばれる金融機関ということにつながります。当部としては、「お客さま起点」の情報を提供しつつ、グリーンケアの考え方が根づくよう、さらに浸透させていきたいと思っています。

ーありがとうございました。

「グリーフケア・リテラシー検定試験」 好評実施中

(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ご確認ください。

〈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&問題集』

一般社団法人日本グリーフケアギフト協会 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。

『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)

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フケアの活かし方を整理した実務書。態度での弔意の示し方、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 >

〔2026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10回 2026年 3月1日(日)	2026年 1月6日(火)	四答択一 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(火) 必着	三答択一 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)	四答択一 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】			三答択一 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 検定試験			三答択一 50問(各2点)	60分		4,950円 (税込)
グリーフケア・リテラシー 検定試験			三答択一 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)

