



〒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>

◆目 次◆

- ・第9回社会人ホスピタリティ検定試験結果報告 1
- ・第9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…………… 2

## 第9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10月26日（日）に実施された第9回社会人ホスピタリティ [実践] は、応募者数213名中受験者が201名で、合格者は127名でした。合格率は63.18%、平均点は71.87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-6]は、交流分析およびエゴグラムについて問う問題でした。「N P」や「A C」は、他者の立場に立ってものを考え行動する傾向がある一方、「C P」や「F C」が高い人は、自分の立場に立ってものを考え行動する傾向があるとされています。それぞれの自我状態の傾向を把握し、自己分析や他者とのやりとり分析などに役立てていきましょう。

また、[問-38]は、クレーム対応について問う問題でした。クレームが発生した際は、誠実かつ早急に対応することが重要です。さらに、自分一人で抱え込まず、上司の判断を仰いだり、必要に応じて担当者を交代してもらったりするなど、状況を見ながら柔軟に対応することが求められます。なお、近年では、相手が過度な要望をしたり、長時間にわたってクレームを続けてきたりする、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当する事例も増えています。そのような場合には、毅然とした態度で臨むことも、適切なクレーム対応の

一つとされています。相手の言い分を丁寧に受け止めつつも、組織として対応できる範囲を明確に示すことで、担当者自身の心身を守りながら、適切な線引きを行うことが重要です。

### ●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284名中受験者が275名で、合格者は225名でした。合格率は81.82%、平均点は76.17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23問で、70%以下の問題は18問でした。

正解率の低かった問題のうち、[問-23]は、言葉づかいについて問う問題でした。「ご覧になられる」は、「二重敬語」であり、「ご覧になる」が文法上で適切とされています。また、「よろしかったでしょうか？」は、現在や未来の確認時において用いる際には不自然な表現であるとされるため、「よろしいでしょうか？」を用いるようにしましょう。言葉づかいは、文法や文脈に応じて適切に使うことで、相手への気づかいが伝わり、良好な人間関係の構築にもつながります。

また、[問-39]は、電話の特性とポイントについて問う問題でした。一般的に、電話での用件が済んだ後、受話器を先に置くのは「電話をかけた側」であるとされています。電話を切る際は、「失礼いたします」「ありがとうございました」などと一言添えてから、受話器をそっと置くことを心がけるようにしましょう。

\* \* \*

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、いっそこのご活躍をされることを心より願っております。

## ◆ 第9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	43	0	21	58	21	41	7	1	0	0	21	213
応募比率	0.00	20.19	0.00	9.86	27.23	9.86	19.25	3.29	0.47	0.00	0.00	9.86	100.00
受験者数	0	41	0	20	54	20	40	7	1	0	0	18	201
受験率	0.00	95.35	0.00	95.24	93.10	95.24	97.56	100.00	100.00	0.00	0.00	85.71	94.37
合格者数	0	30	0	15	34	5	24	5	1	0	0	13	127
合格率	0.00	73.17	0.00	75.00	62.96	25.00	60.00	71.43	100.00	0.00	0.00	72.22	63.18
平均点	0.00	74.63	0.00	72.70	70.56	65.60	72.95	71.71	88.00	0.00	0.0	72.44	71.87
平均年齢	0.0	43.1	0.0	42.3	40.3	35.2	42.5	38.4	46.0	0.0	0.0	36.8	40.6

## ◆ 第9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	11	74	16	57	21	1	0	0	31	284
応募比率	0.70	25.00	0.00	3.87	26.06	5.63	20.07	7.39	0.35	0.00	0.00	10.92	100.00
受験者数	1	68	0	10	72	16	56	21	1	0	0	30	275
受験率	50.00	95.77	0.00	90.91	97.30	100.00	98.25	100.00	100.00	0.00	0.00	96.77	96.83
合格者数	1	57	0	8	57	10	49	18	1	0	0	24	225
合格率	100.00	83.82	0.00	80.00	79.17	62.50	87.50	85.71	100.00	0.00	0.00	80.00	81.82
平均点	80.00	75.91	0.00	72.40	76.64	72.75	77.18	77.43	92.00	0.00	0.00	75.33	76.17
平均年齢	64.0	27.1	0.0	31.3	35.7	29.9	41.0	34.1	46.0	0.0	0.0	32.3	33.8

## &lt; お知らせ &gt;

## 〔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16日(火) ～ 1月20日(火) 必着	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】			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			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			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)