



## 仕事と日常に生きるホスピタリティ ～他者との向き合い方を問い直すきっかけに～

社会や働き方が大きく変化するなか、「他者とのように関わるか」というテーマは、これまで以上に個々の判断に委ねられていくことでしょう。正解が用意されていない場面で、相手の状況を想像し、その場にふさわしい表現と行動を選び取る力は、日常生活でも仕事の現場でも欠かせないものとなっています。

私は研修講師として、各企業で働く方々からお話を伺うなかで、「相手に拒否されるのではと思い、声をかけられなかった」「迷っているうちに、タイミングを逃してしまった」などの声を耳にすることがあります。

例えば、同僚が困っていきそうだと感じながらも、「余計な口出しと思われたいだろうか」と躊躇し、結果としてフォローが遅れてしまったというケースがあります。後になって振り返り、「一言声をかければよかったのかもしれない」と思い至る方も少なくありません。

サービスの現場では、「決まりだから対応できない」と伝えることは間違っていないとしても、その言い方の工夫や、お客さまの事情に目を向けた一言があるかどうかで、受け取られ方が大きく変わることがあります。こうした場面は、誰もが経験しているのではないのでしょうか。

ホスピタリティとは、特別なスキルを必要とするものではありません。相手と自分の違いを理解

し、その違いを前提に「今、この人にとって何が助けになるだろうか」と考え、行動に移す姿勢そのものです。少し難しいのは、知識として知っているだけでは充分でなく、実際の場面でどう活かすかを考え、実践し続けることで身につけていくという点です。

社会人ホスピタリティ検定試験においては、マナーおよびコミュニケーションの基本知識は学習しますが、単に用語や定義を暗記するだけの試験ではありません。日常生活やビジネスシーンを題材とした具体的な事例を通じて、「自分ならどう考えるか」を問う構成になっています。ホスピタリティについて学習する過程で、自身の考え方の傾向や無意識にもっていた固定観念に気づく方も多くいます。

本検定試験は、皆さまにとって「今の自分は、どのように人と関わっているだろうか」と立ち止まって考えるきっかけとなるとともに、今後の行動に活かすための大事な機会となるでしょう。

ホスピタリティへの深い理解が、職場や地域、家庭などさまざまな場面でのコミュニケーションをより円滑にし、皆さまの人生をより豊かで実りあるものへとつなげていくことを、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 ～株式会社イセト～

イセトは、情報処理や印刷、BPOを担う企業です。金融機関を中心に、設計から提供まで一体の高品質な情報コミュニケーションサービスを展開しています。今回、「グリーンケアデザイン」の取組みについて、グリーンケアプレゼンターでもある広報部大塚啓史フェローにお話をうかがい、藤井敦部長にも同席いただきました。

### Q 御社で取り組まれている、グリーンケアデザインについて、教えていただけますか。

大切な方を失ったご遺族は、一時的に認知機能の低下や心理的ストレスを抱えやすいとされています。そこに配慮した“情報提供のあり方”をデザインとして体系化したものが、私たちの「グリーンケアデザイン」です。

ベースにあるのは、これまで当社が取り組んできたユニバーサルデザインの知見とスキルです。通知文書や手続き書類、パンフレットやWebサービスなどに応用できるよう、文章構造から手続き導線、色やレイアウト、言葉遣いまで、心理的な負荷を下げることを意識して設計し、デザインフレームとして提供しています。

2026年1月29日には、それらを整理し、「グリーンケアデザインの実践に向けた3つのTips」として無償で公開しました。今後は「色のグリーンケアデザイン」や「イラストのグリーンケアデザイン」のテンプレートを開発し、公開していく予定です。



【グリーンケアデザインの実践に向けた3つのTips】

### Q その取組みを始めるにあたって、どのような課題意識やお考えがありましたか。

金融・保険・行政などの現場では、ご遺族が最もストレスを抱えている時期に、複雑な手続きを求められる場面が多くあります。その際、「通知文



【イセト東京本社】

が読みにくい」「必要書類がわかりにくい」といった“情報の負担”が悲嘆のプロセスをさらに重くする可能性があることに気づきました。

また、通常のユニバーサルデザインの考え方や手法では解決できない点もありました。例えば、書類の項目で「死亡」という言葉をそのまま使うのではなく、もっと配慮した表現にできないかなど…。そこで、「情報提供のあり方そのものが、グリーンケアの一部になり得る」という考えに至り、合理的配慮としてユニバーサルデザインによる情報設計に取り組みはじめました。

### Q グリーンケアデザインにおいて、特に工夫している点や気をつけている点がありますか。

主に、次の3つの点を重視しています。

1つ目は「多様なアクセシビリティ」です。できるだけ多くのご遺族が安心してサービスを利用できるよう、紙・デジタル、対面・非対面と、手続きの手段を限定しないことが大事です。

2つ目は「ユニバーサルデザインによる負担軽減」です。特にレイアウトや情報の構造化、色彩設計、フォントなどであり、色彩設計であれば色覚多様性にも配慮したうえで、グリーンケアに沿った落ち着いた色を選ぶといった工夫が必要です。

3つ目が「二次的な傷つきを防ぐ配慮」です。すでに普段と違う心理状態にあるご遺族の尊厳を損なわないよう、弔意や敬意をきちんと表し、心情に沿った言葉遣いを用いることが求められます。

以上のことは、先述の「3つのTips」でも詳しく紹介していますので、ぜひご覧いただきたいです。

**Q これまでの導入企業のお客さまからは、どのような反響がありましたか。**

「グリーフケアデザイン」の正式発表は最近でしたので、ユニバーサルデザインの実績の中でいうと、「当たり前と思っていた案内文や帳票を見直すきっかけとなった」という声が多いです。単なるデザイン改善ではなく、企業としての姿勢が表れる取組みとして受け止めていただいています。

**Q ご遺族のグリーフと向き合ううえで大切であると考えていることは何でしょうか。**

当社は直接ご遺族に向き合う立場ではありませんが、大切だと思うのは「相手の理解力や行動力を前提にしない」という姿勢です。「できないのは相手のせい」ではなく、「こちらの伝え方・設計の問題」として捉える。普段なら問題なくできる判断や作業が、難しくなっている状態がグリーフです。相手の状況を理解し、気持ちに寄り添うことが、企業が提供できるグリーフケアの第一歩になるのではないかと考えています。

**Q 「グリーフケア・リテラシー検定」を受験された感想はいかがでしょう。**

ユニバーサルデザインにグリーフケアの視点を取り入れるうえで、きちんとした体系的な考えに基づいて向き合いたいと考え、「グリーフケア・リテラシー検定」を受験しました。基礎や実務の知識だけでなく、心理学的な根拠や歴史的な研究の背景など、幅広く学べたのがとてもよかったです。

**Q 御社の取組みの中で、さらに強化したい施策があれば教えてください。**

「デジタル画面における導線の実装」を、グリーフケアの視点でより強化していきたいと考えています。ご遺族がオンラインで行う手続きの心理的



【藤井敦様、大塚啓史様】

負担を軽減し、多様な手段を設計、提供することが新たな方向性です。また、専門家・学識者と協働し、「3つのTips」や色・イラストのテンプレート等を充実させ、実装例を検証することで、ガイドラインなどに進化できればと考えています。

**Q グリーフケアの視点は、今後どのような役割を担っていくと考えていますか。**

高齢化が進む日本では、グリーフは今後ますます身近な出来事になっていくと考えています。それは、亡くなった直後の一時的なものにとどまらず、「記念日反応」に見られるように、長く続いていくケースも少なくありません。だからこそ、グリーフケアの知識が社会の基盤として広がり、サービスを提供する側にもリテラシーが根づいていくことが重要です。その積み重ねが、ご遺族の心理的負担を軽減するだけでなく、対応にあたる組織側の負担軽減にもつながることを願っています。

商品やサービスのあらゆるタッチポイントにおいては、「心理的負担を減らすこと」「手続きの複雑さを解消すること」「ご遺族の二次的な傷つきを防ぎ、尊厳を損なわない配慮を行うこと」といった姿勢がこれまで以上に求められていくでしょう。グリーフケアの視点は、単なる“やさしさ”ではなく、「多死社会・大相続時代」という社会課題に向き合うための新しい品質基準として、今後いっそう重要な役割を担っていくと考えています。私たちも、その一助になれば嬉しいと思います。

—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きます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。

### 〔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]	2026年 4月27日(月) ～ 2027年 3月31日(水)	2026年 4月24日(金) ～ 2027年 3月28日(日)	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)

