

# 「日本の宿 おもてなし検定」導入事例の紹介

旅館・ホテルの接客力の向上や人材育成に寄与することを目的とした「日本の宿 おもてなし検定」は、設立以来、旅ホ連会員施設のスタッフをはじめ、延べ受験者数は3万人以上に及ぶ。「おもてなし検定」を継続して活用されている会員施設の事例を紹介する。

## 「おもてなし検定」導入の効果

「日本の宿 おもてなし検定」は、JTB旅ホ連が提起し、日本旅館協会、全旅連のご協力を頂きながら、2008年に設立した「日本の宿 おもてなし検定委員会」が主催する業界資格である。

「おもてなし検定」を導入して、スタッフの受験を推進している旅ホ連会員施設からは、「自館で、これまで我流で行っていたことを見直すことができた」「ふすまの開け方、閉め方を含め先輩から代々受け継がれて来たことを見直すきっかけ（気づき）の機会となった」といった声が聞かれる。また、合格バッジを授与されたスタッフからは「この仕事をやってきて良かった」という声も上がり、自信にも繋がっている。

テキストの評価も高い。「一番湯の宿 ホテル木暮」（伊香保温泉）の接客課課長である飯屋崇さんは「初級・中級とレベルに応じて段階を踏めるので、教育ツールに適しています。さまざまなカテゴリーが無理のないレベルで掲載されており、接客サービス部門のみならず、他の部門の勉強会などの参考資料としても活用しています」と語る。

「おもてなし検定」の活用を積極的に行っている施設に、導入の理由や、その効果、取り組み方などを取材した。

## 「採用活動にも活用」

まつや千千（あわら）  
経営企画室 森田雄一郎さん

ベテランから新人まで、標準的な「接客の基本」を知ることが目的に「おもてなし検定」を導入しました。調理とバックヤードを除く全スタッフが初級以上を取得することを目指し、テキストは一人に1冊配付しています。お客様からのクレームはあきらかに減少しました。

テキストは新人研修や各部署で年に8〜10回開催している勉強会でも役立つといます。時間が経つと、つい自分のやりやすい接客をしてしまうので、常にテキストで確かめて基本に戻るようにしています。

テキストに載っているやり方と、今まで正しいと思っていたやり方に違いがあるときは、一つひとつの仕事をしっかり見つめなおす機会になります。そして、テキストの通りに行くだけではなく、当館なりのアレンジを加える場合もあります。また、経験したことのないケース、例えば盲導犬を連れてお客様への対応などに備えておくこともできます。

採用活動の際にも、「おもてなし検定」の資格取得者が何人いるかをアピールしています。それが意欲のある人材の採用にも繋がっています。

## 「テキストを自館のマニュアルに」

大沢温泉山水閣（岩手大沢温泉）  
代表取締役社長 高田貞一さん

「おもてなし検定」を導入したきっかけは、スタッフの接客のサービスレベルを向上するためです。また、テキストがすばらしいので、自館のおもてなしマニュアルとして利用できると思いました。バックスタッフも含めて全スタッフが公式テキストを目を通しています。それにより、サービスの一定の平準化とレベルの底上げに役立っています。

全員が初級以上を取得することを目指しており、スタッフの受験を積極的に支援しています。受験して終わりではなく、復習の機会を作りにしています。

お客様に積極的に向き合い、ご要望にできる限り対応しようとする努力が強く見られるようになってきました。

旅館関係のサービス従事者には公的資格制度がありません。公的制度に替わる「おもてなし検定」に合格することで、一定のレベルにあることをアピールできるのはいいことだと思っています。

## 「向上心が高まる」

皆美館（松江）  
女将 皆美佳子さん

接客力のレベルアップのために「おも



「日本の宿 おもてなし検定」  
公式テキスト

てなし検定」を導入しました。テキストを勉強することにより、知識の再認識ができ、スタッフの「おもてなし力」が上がっていることを実感しています。

本人の接客に対するモチベーションを上げることも目指しています。合格バッジを制服に付けることで、お客様をはじめ対外的にもアピールできます。初級に合格すると、次は中級にチャレンジしたいという向上心に繋がるようです。

今後も新人教育の一環として教育材料に使っていきます。また、資格取得が自身の「おもてなし力」の自信となり、結果としてお客様の満足につながるよう啓蒙していきます。そのために、JTBの宿泊アンケートや点数評価、他の口コミ等を常に意識させ、本人の向上心を高めることによつて資格取得を促しています。

## 「他の部門のことも幅広く学べる」

札幌全日空ホテル（札幌）  
人事担当 小倉理恵さん

以前から、接客業務をしているスタッフ、またそれ以外のスタッフ（調理や管理部門など）の隔てなく、ホテルスタッフとして全員が、お客様へのサービスレベルを上げるために取り組めるものを探しておりました。「おもてなし検定」は、ホテルスタッフとして必要なことを幅広く学ぶことができることから、全スタッ



2016年11月15日、観光庁を表敬訪問した上級合格者の皆さん。左から1人置いて、喜多さん、「日本の宿 おもてなし検定委員会」委員長の小口潔子さん（四季彩一力）、観光庁の田村明比古長官、横尾さん、中田さん、佐野さん。写真提供：観光経済新聞社

フ対象で受験を推奨しています。

スタッフからは、「自分のセクションではない分野についても知ることができ、勉強になった」という声がよく聞かれます。視野が広がることで、お客様へのおもてなしに大変役立っています。

今後も初級・中級ともに取得していないスタッフへ受験を勧めていく予定です。毎年、受験の時期には、ポスターを作って館内で告知し、各部署のリーダーが受験をするように勧めています。前回の検定では、ベトナム人インターシップの学生6名も受験いたしました。1年間の実習のしめくりに、今まで学んだことを再確認し大変良い機会になったようです。

### 上級試験合格者のコメント

2016年に初めて行われた第1回上級試験では5名の合格者（内4名が旅ホ連会員施設のスタッフ）が誕生した。合格した方たちのコメントと、それを支えた施設の取り組みを紹介する。

一番湯の宿 ホテル木暮（伊香保温泉）  
横尾 小百合さん  
「感動するサービス」を目指す

上級試験の面接では、普段の仕事をする上で思っていることや、自分が考えているおもてなしの心などの思いを出し切りました。合格できて、観光庁長官への表敬訪問までさせて頂いて感無量でした。現在も、先輩に指導したり、新人の研修に利用したりと、引き続きテキストを活用しています。テキストは旅館に即した内容がとてもコンパクトに的確に網羅されています。おもてなしのレベルが全国で共通するように統一されていて、基礎から応用へと学びながら、さらに高い目標へと挑戦したくなる内容でもあります。これからもテキストを通して学んだことを活かして、「感動するサービス」ができるように努力してまいります。そして、後輩にも上級を目指すよう指導していきたいと思っています。

●ホテル木暮では、7年前の横尾さんの初級合格を期に、接客課が定例のミーティングや勉強会などで「おもてなし検定」の内容や有効性、おもしろさなどを現場スタッフへ伝えていった。接客課のスタッフが皆、楽しみながら取り組むようになっていくと、その状況を見た他部門からも興味を持たれ、現在は全社で取り組んでいる。

堂ヶ島ニュー銀水（伊豆堂ヶ島）  
佐野 好美さん  
「本当に最善を尽くせたのかを自問自答

上級試験は、自身の接客や日々の業務を見直す良い機会になると思い受験を決めました。受験を勧めてくれた会社

は大変感謝しております。

日々の業務の中で「本当に最善を尽くせたのか」と自問自答することが、受験後はさらに増えたように感じます。また、使用するテキストは基本を確認し、業務のチェックもできるため、自身のさらなる成長に加え、今後の教育にも活かすことができます。今後は受験を通して得た知識や経験を同僚スタッフと共有し、おもてなしの向上につなげていきます。

●堂ヶ島ニュー銀水や姉妹館の稲取銀水荘（稲取）では、「おもてなし検定」を、おもてなしマインドの基礎となるツールと位置づけて、新入社員から管理職まで積極的に受験に取り組んでいる。佐野さんが上級に合格したことが若手スタッフの目標となり、良いスパイラルが起きている。

延楽（宇奈月）  
中田 明美さん  
奥の深い「おもてなし」

上級試験に合格して、「さあ、これから始まる！」と弾みがつき、さらに心に磨きがかかりました。今や一億総活躍時代、老いも若きも、観光立国（観光立県）に向け、また2020年に向け、「おもてなし」ほどやり甲斐のある有難い仕事他にありません。奥の深い仕事です。初級・中級のテキストで反復学習し、皆して、笑顔で楽しく心一つにして、働こうではありませんか!!

モチベーションを高め、役割分担しながらコラボしながら、邁進すればお客様の満足の笑顔が増え、自然に感謝の念が湧いてきます。何と幸せでしょう。

●延楽では、「おもてなし検定」を人事制度と連動した重要なキャリアアップ

ツールとして利用。正しい所作や知識を学ぶことで現場での自信に繋がりが、客室係に心の余裕が生まれ、お客様へのサービスも向上すると考えている。

亀の井別荘（由布院温泉）  
喜多 愛さん  
常に感謝の気持ちを忘れずに

十人十色という言葉があるように、同じサービスが万人に喜ばれるわけではありません。一泊二日のご滞在は、短い時間ですが、お客様にとっては大事な思い出になるはずのひとときです。そのお手伝いをするために、係は今まで以上にたくさんの方に深く目を向ける努力が必要だと感じています。

直接的なサービスに加えて、お花やお茶、器等の客室内の設えや近隣の観光土産物など、間接的なサービスにも心を配ることで、会話が進み、お客様の信頼や安心感がより深まります。多くの経験と知識が、格式高い、心温まるサービスに繋がると信じ、常に感謝の気持ちを忘れずに、笑顔でお客様の心をつかんでいけるよう、精進してまいります。

●亀の井別荘では、「おもてなし検定」に取り組むことが、接客係のモチベーションアップや目的意識向上のための良い機会になっている。自らのサービスを客観視することで、視野を広げ、成長してもらいたいと期待している。

○おもてなし検定事務局より

「日本の宿 おもてなし検定」は、9月12日（火）から29日（金）までの期間にWEB試験を実施します。旅ホ連会員様には受験料とテキスト代の補助があります。旅ホ連ニュース5・6月号に「おもてなし検定」のご案内を封入いたします。是非ご覧いただき受験の検討をお願い申し上げます。お問い合わせ ☎03-6722-0750