

「おもてなし検定」《中級》例題

おもてなしに関する考え方や方法として、適切なものは「正」、不適切なものは「誤」を選びなさい。

＜テキスト掲載頁＞

- (1) 高齢のお客様の場合には、「お客様」あるいは「〇〇様」とお呼びし、決して「おじいちゃん」「おばあちゃん」とは呼ばない。

(正)

52頁

- (2) お料理を提供するときは自分の座った位置よりも下座に、反対に食器類を下げるときは自分の座った位置よりも上座に長手盆を置くのが基本である。

(誤)

37頁

- (3) イスラム教徒のお客様の場合、豚肉の摂取は厳しく禁じられているが、フイヨン、肉エキス、ラード等の形であれば問題ない。

(誤)

86頁

お客様に対する言葉づかいとして、適切なものは「正」、不適切なものは「誤」を選びなさい。

初級編24～34編

- (4) (ゴルフで早起きのお客様に)
明朝、もし起きれないようでしたら、フロントにモーニングコールをお申し付けください。

(誤)

「起きれない」は「ら」抜き言葉の上、尊敬語表現になっていないので不適切。

- (5) (宴会が終わった時に)
幹事様、大変ご苦労様でございました。

(誤)

「ご苦労様」は目上の者から目下の者に、あるいは同僚に言う言葉なので、お客様に対して使うのは不適切。

- (6) (幹事の部屋を訪れる際)
幹事の小川様はおられますでしょうか？

(誤)

「おる」は「いる」の謙譲語であり、尊敬語「・・・られる」を付けても尊敬語にはならないので、お客様が主語の場合は不適切。

(7) お部屋でのお食事提供について、**不適切なものを1つ**選びなさい。

- a. 最初にお部屋に入る際には、「おくつろぎのところ失礼いたします」などのひと言を添える。
- b. お料理を載せた長手盆や角盆は、畳の縁に平行におくのが心のかもった、品のある雰囲気をつくるサービス・立居振る舞いと言える。
- c. お子様同伴の場合には、お子様との会話を意識してするように心がけ、お食事はお子様のお料理を先にお出しするようにする。
- d. お部屋でのお食事サービス中にかぎり、襖は開けておいてもよいが、廊下から丸見えにならないよう入口ドアは必ず閉めておく。

(d)

36～37頁

(8) 車椅子使用のお客様をおもてなしする際のポイントとして、**不適切なものを1つ**選びなさい。

- a. お客様ご自身が車椅子を進めているときは、正面からではなく、お顔の横方向から話しかけるようにする。
- b. お部屋までご案内する際、お客様ご自身で車椅子を進められる場合には、進路をふさがないように注意しながら1～2歩後ろを歩き、ドアの開閉が必要なときはお開けする。
- c. お客様をサポートする場合、車椅子はエレベーターの乗り降りとも後ろ引きにする。
- d. 階段でサポートする際には、4名で車椅子を静かに持ち上げ、上り階段は前向き、下り階段は後ろ向きにして、常にバランスの取れた状態を保ちながらゆっくりと運ぶ。

(b)

59～66頁

(9) 非常時対応のうち救急事故のケースについて、**不適切なものを1つ**選びなさい。

- a. 応急手当は、お客様から了解を取るよりも先に、できるだけ速やかに行う必要がある。
- b. 自館に管理上の過失があったと考えられる場合、及び過失があったかどうか明確でない場合は警察に通報する。
- c. お客様がケガをされた場所の現場写真は必ず撮影しておく。
- d. 施設上の不備があったと考えられる場所は立入禁止にし、現場保存する。

(a)

109～110頁

次の文章で（ ）内に入る適切な言葉を記入しなさい。

- (10) お客様からお声をかけていただくためには、こちらが「おもてなしオーラ」を身にまとい、その上で意識して（ ）を取るように心がけることが大切である。
*全角カタカナ7文字で教えてください。

(アイコンタクト)

6～7頁

- (11) サービス面で、お子様から高齢の方、お身体に障がいのある方、外国の方まで含めて、あらゆる人々に分け隔てなく公平にサービスや情報を提供していこうというのが、「（ ）・サービス」の考え方である。
*カタカナ6文字で教えてください。

(ユニバーサル)

45頁

- (12) 「クレーム」と「コンプレイン」が発生する原因は、一般的に4つに分類される。つまり、①商品そのものに対する不満、②担当者のミス・技術や知識の不足、③態度・言葉づかいへの不満、④（ ）クレーム（クレーム対応への不満）、の4つである。
*数字と漢字の2文字で教えてください。

(2次)

95頁

以 上