日本の宿 おもてなし検定

「おもてなし」の心と技に更なる磨きをかける
上級者を目指すあなたのための2日間

2017年度

日本の宿 おもてなし検定
実技研修 および 実技試験
（中級試験合格者対象）

実施日・実施場所

「日本の宿 おもてなし検定 上級試験」は、実技試験に合格した方が受験対象となります。

神奈川・箱根湯本会場
2018年 2月13日(火)～14日(水)
申し込み締切 1月15日(月)

京都会場
2018年 2月21日(水)～22日(木)
申し込み締切 1月22日(月)

東京会場
2018年 3月7日(水)～8日(木)
申し込み締切 2月8日(木)

研修および試験の目的

(1)中級試験合格者としての「実務能力」を確認できます。
(2)現場で直ちに実践できるワンランク上のおもてなし能力を身につけていただきます。

実技試験の実施

試験は接客実技と面接(質疑応答)を行います。中級レベルが身についているかを判定します。
合格の方へ合格証を発行します。
＊研修に引き続き実技試験を実施し、合否を判定します。試験に合格した方が、上級検定受験対象となります。

対象者

日本の宿 おもてなし検定
中級試験の合格者

研修・試験料金

研修および試験料金
一般受験
58,000円(消費税込)
JTB協定旅館ホテル加盟施設へお勤めの方
28,000円(消費税込)
一般受験料金との差額はJTB協定旅館ホテル連盟が負担します。
※宿泊・食事代は含みません。受講される皆様にてご手配いただきます。

実施日・実施場所

各地区にて3回行いますので、ご都合の良い会場をお選びください。
※詳細等はお申込の方へ別途ご連絡いたします。

お申込方法 裏面の申込書を「日本の宿　おもてなし検定委員会」事務局(JTB総合研究所内) あてに、FAX又は郵送でお申込みください。

TEL 03(6722)0750　FAX 03(6722)0753 ※平日10時～17時30分(土・日曜日・祝日除く)

協　賛 一般社団法人 日本旅館協会／全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会／JTB協定旅館ホテル連盟

日本の宿 おもてなし検定

実技研修 および実技試験

講師（予定）

講師は２名体制で実施します

飯野 智子（いいの　ともこ）

有限会社フェイスアップ代表取締役、恵泉女学園大学非常勤講師。各地の旅館・ホテルで現場に入りながら業務コンサルティングを行う。総務省の地域再生マネージャーとしても活躍。現在は、現場でオーペレーション全般を指導する一方、自治体、各種企業向けに、おもてなしやコミュニケーションの研修、講演などを行っている。

片桐陽子（かたぎり　ようこ）

大手旅行会社にて、社員教育研修講師として新入社員から管理職まで幅広い階層の教育に携わる。産業カウンセラー、キャリアコンサルタント、PHP 認定ビジネスコーチ。専門分野は、CS・ホスピタリティー、コミュニケーション、プレゼンテーションなど。

プログラムの概要

実技研修及び実技試験は初級・中級テキストの掲載内容に準ずる形で実施します。

一日目

◆集合　12:30

◆オリエンテーション　12:50～13:00

◆研修　研修は、2名の講師で進行します。

1.ワンランク上のおもてなしに必要な視点（気づき・気配り・気働き）（13:00～14:20）

(1)ニーズを把握するための方法（コミュニケーション・スキル）
(2)お客様ニーズへの対応
(3)お客様「満足」からお客様が「感動」するサービスへ

2.おもてなし実技（14:30～18:30）

(1)基本動作のおさらい

①身だしなみ
②立居振る舞い
③言葉づかい

(2)主要なおもてなし場面についてのロールプレイング（客室係の業務を中心に）

★フロントからお部屋へのご案内
★お部屋での湯茶サービス・ご案内
★お食事提供　　＜宿泊:参加者手配＞

二日目

◆研修

3.特定のお客様・おもてなし場面でのおもてなしポイント（9:00～12:00）

(1)障がいのあるお客様・ご高齢のお客様
(2)外国からのお客様
(3)お客様からのクレーム対応
(4)非常時対応（紛失・盗難／急病／災害等）

二日目

◆実技試験（13:00～）

あらかじめ設定した「おもてなし場面」に関する接客業務をひと通り行っていただき、審査員からの質問に答えていただきます。1人10分を目安とします。試験結果は後日郵送にてお知らせします。

お申込み

FAX:03－6722－0753

「日本の宿　おもてなし検定　実技研修および実技試験」　申込書

※この申込書にご記入のうえ、FAX又は郵送でお申込みください。該当する□に✓印をつけてください。
※ご記入いただいた個人情報は、お申込者とのご連絡に使用します。

フリガナ	生年月日（西暦）	性別
氏　名　（旧姓　　）	19　　年　　月　　日	□男　□女
ご希望日	□ 2018年2月13日(火)～14日(水)…神奈川・箱根湯本会場（ホテルおかだ） □ 2018年2月21日(水)～22日(木)…京都会場（松井本館） □ 2018年3月7日(水)～8日(木)……東京会場（都市センターホテル・地下鉄永田町駅）	
住所　〒　　－ □自宅 □勤務先（旅館・ホテル名等もご記入ください。）	JTB協定旅館ホテル連盟 □ 会員 （施設名　　）	
TEL　（　　）　　－	日中にご連絡がつく電話番号をご記入ください。□自宅　□勤務先　□携帯番号	
職　業　□宿泊業フロント　□宿泊業接客　□宿泊業その他（　　）　□その他（　　）		中級合格（西暦　　年）

お申込み後1週間以内に、ご案内書面をお送りいたします。（1週間を過ぎてもご案内書面が届かない場合、下記事務局までご連絡ください。）

問合せ先
申込書送付先

〒105－0014　東京都港区芝3－23－1　セレスティン芝三井ビルディング12F
「日本の宿おもてなし検定委員会」事務局（JTB総合研究所内）
TEL　03－6722－0750　FAX　03－6722－0753

（複数の申込の場合はコピーの上ご利用ください。）