

## 「日本の宿 おもてなし検定」「1級（指導）」試験実施要項【日程延期】

4月に応募開始していた「1級（指導）」試験ですが、新型コロナウイルスの影響を鑑み、日程を延期しました。新しい日程は赤字波線で表示いたしました。ご理解とご協力よろしくお願いたします。

### 1. 受験資格

以下の4つの条件をすべて満たす者とします。

- ① 現在の中級（新2級）取得者
- ② 現在宿泊施設に勤務する者
- ③ 宿泊施設勤務原則5年以上（他館の勤務も合算する）※
- ④ 接客経験原則3年以上（他館または関連する業務も合算する）※

※③④については原則とし、宿泊施設として推奨する者は受験を可能とする。

- ・宿泊施設として推奨する場合はその理由を明記する。
- ・宿泊施設推奨の者も一般受験の者も同じ基準で審査をする。

### 2. 試験内容

#### (1) 一次審査（作文）

- ・別紙 資料1「受験申込書」に記載してあるテーマについて作文をご提出いただき審査をします。
- ・テーマは2つありますがそれぞれ350字以上400字以内で書いていただきます。

#### 【テーマ①】

お客様の本当にしてほしいことを聞き出すために、あなた自身が工夫していることを具体的に書いてください。

#### 【テーマ②】

同じ失敗ばかりする後輩がいるとします。あなたはどのように指導しますか。

- ・宿としての取り組みではなく、ご自身の取り組みをお書きください。
- ・審査結果は書面にてお知らせします。=2020年12月中旬発送予定（郵送）
- ・一次審査（作文）の合格者が二次面接試験に進みます。

#### (2) 二次試験（筆記試験、実技、面接）

- ・一次審査の合格者が対象となります。
- ・筆記試験、湯茶サービスの実技、面接が試験内容です。
- ・詳細は一次審査合格者に別途お送りします。
- ・実施日：2021年1月中旬
- ・実施地：東京（予定）

### 3. 申込方法

「受験申込書」及び一次審査（作文2つ）を事務局宛に郵送してください。

### 4. 一次審査申込（受験申込書・作文提出、一次審査受験料振込）

2020年9月1日（火）～11月30日（月）必着

## 5. 受験審査料

(1) 一次審査・・・10,000円（旅ホ連会員：5,000円（5千円の補助有））

(2) 二次試験・・・30,000円（旅ホ連会員：20,000円（1万円の補助有））

※別紙申込書にJTB協定旅館ホテル連盟の加盟施設か否かについての質問事項がありますので記入してください。

※二次試験の受験料は一次審査に合格者に詳細をご連絡いたします。

※以下の銀行口座にお振込ください。

みずほ銀行 大塚支店（店番号193） 普通預金口座 2128566

口座名／日本の宿おもてなし検定委員会

## 7. 結果発表

2021年2月中旬

合格者へは合格証、1級認定バッジを贈呈します。

### 申込書・作文送付およびお問い合わせ先

〒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12階

(株)JTB 総合研究所内

日本の宿 おもてなし検定委員会 事務局宛

TEL:03-6722-0750







「日本の宿 おもてなし検定 「1級(指導)」の指標

大分類	10の能力、資質	具体的行動	関連するページ
① 行動力	1 (おもてなし公式テキストに基づいた) 旅館・ホテル実務能力	○公式テキストに基づ「立ち居振る舞いのABC」ができています	初級P14～23
		○周辺観光についてお客様に説明できる。	初級P35～36
		○他部署との連携や調整が取れている。	初級P12 中級P13～15
	2 コミュニケーション能力	○満足していただけるコミュニケーションができる	初級P37～41
		○心のこもったご挨拶と正しい言葉づかいができる	初級P14～34
		○お客様をはじめ、上司同僚へも双方向のコミュニケーションが取れる	初級P41
	3 ユニバーサル・サービスへの対応能力	○ご高齢な方・ハンディキャップのある方に親切な対応ができる	中級P45～86
		○外国人の方に誠意を持って接することができる	中級P87～93
		○お客様とアイコンタクトを取れている	中級P7
	4 臨機応変の対応能力	○クレームを正面から受け止め、誠意を持って対応できる	中級P94～103
		○緊急事態に臨機応変な対応ができる	中級P104～124
	② 提案力	5 お客様ニーズの把握能力	○お客様の表情や言動から、その真意を読み取ることができる
○お客様の性別・年齢からある程度の傾向を予め推し測ることができる。			
6 おもてなしマインド		○お客様に楽しい気持ちになってほしいというマインドを持っている。それを表現できている。	初級P9～13 中級P4～13
		○喜んでいただくために、創意工夫を重ねている	
		○常に、全方位にアンテナを伸ばし、情報収集にあたっている	
7 (おもてなし公式テキストに基づいた) 知識・能力		○お客様側からの立ち位置でサービス全体を考えている。	初級P10、 P35～36 中級P1～2、4 P14～19
		○「個別のお客様」として迎え入れられる	
	○「ひと工夫」「ひと手間」をかけている。		
③ 継承力	8 業務姿勢・普段の心構え	○自分自身の心身のコンディション作りができています。	初級P9～13
		○お客様によく聞かれることなど、ふだんからお客様をお迎えする前に事前の準備ができています。	初級P35～36
		○自館の為に何が出来るか常に考え行動している。	初級P9～13
		○自館へのロイヤリティを高め、他のスタッフの模範となっている。	
	9 チームワークと後輩指導・育成	○後輩への育成・指導ができる	中級P125～136
		○個人主義ではなくチームワークを大切にしている。	初級P12
	10 おもてなしを伝える力	○自分にとっての「おもてなし」を文章にできる。(言語力)	中級P2～44
○自分にとっての「おもてなし」を同じ施設で働く仲間に伝えることができる。(表現力、伝達力)			