

「日本の宿 おもてなし検定 第4回上級試験」 実施要項

1. 受験資格

以下の2つの条件の両方を満たす者とします。

- ①「日本の宿 おもてなし検定 中級実技研修・実技試験」の合格者
- ②宿泊施設に通算10年以上勤務で、うち5年以上は接客に関する業務に従事している(いた)者

※ただし、過去「日本の宿 おもてなし検定上級試験」を受験し、不合格だった者については、
②の勤務年限は問わないこととします。

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提出いただき審査をします。
- ・審査には、作文の他「日本の宿 おもてなし検定 中級実技研修・実技試験」の結果も加味します。
- ・審査結果は書面にてお知らせします。=2019年4月12日(金) 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(面接)

- ・一次審査に提出された作文内容に関して、審査員との質疑応答となります。
- ・別紙 資料2「日本の宿 おもてなし検定 上級資格の能力・資質」を合否の判定基準とします。

3. 申込方法

「受験申込書」及び一次審査(作文)を事務局宛に郵送してください。

4. 申込(受験申込書・作文提出、受験料振込) 期限

2019年4月2日(火) 必着

5. 二次面接試験

実施日: 2019年5月14日(火) 午後(予定)

実施地: 東京(予定)

一次審査(作文)の合格通知とともに二次試験(面接)の実施要項を同封します。

6. 受験審査料

【今回初めて上級試験を受験される方】

- ・JTB 協定旅館ホテル連盟会員施設にご勤務の方: 15,000円
(JTB 協定旅館ホテル連盟より補助金15,000円が出ます)
- ・JTB 協定旅館ホテル連盟会員施設以外にご勤務の方: 30,000円

【過去に上級試験を受験された方】

- ・JTB 協定旅館ホテル連盟会員施設にご勤務の方: 10,000円
(JTB 協定旅館ホテル連盟より補助金5,000円が出ます)
- ・JTB 協定旅館ホテル連盟会員施設以外にご勤務の方: 15,000円

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

※一次審査で不合格の場合でも受験審査料はお返しいたしません。

※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

2019年5月29日(水)

合格者へは合格証、上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 おもてなし検定第 4 回上級試験 受験申込書

フリガナ	生年月日（西暦）	
氏 名	19 年 月 日	
住所 〒	—	
□自宅 □勤務先		
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		
勤務先	JTB 協定旅館ホテル連盟（会員・ 非会員） ※いずれかに○をしてください	
現在の担当業務（具体的に）		
過去に経験された業務		
「中級実技研修、実技試験」 修了・合格年： 201 () 年	上級試験受験： 初めて ・2 回目以上 ※いずれかに○をしてください	宿泊施設通算勤務歴： () 年 () か月 うち接客通算 () 年 () か月

※ご記入いただいた個人情報は、本試験関連及びお申込の方との連絡に利用させていただきます。

.....

●一次作文審査について

- ・次のテーマについて、600 字から 1000 字程度で作文し、受験申込書とともに 2019 年 4 月 2 日（火）までに郵送してください。
- ・原稿用紙は同封した資料 3 の 400 字詰め用紙を使用し、1 行目に氏名・勤務先を記入してください。（写真・図画等の資料を使用することはできません。）

【テーマ】

お客様をお迎えする前にどのような準備をし、また、お客様到着後は特にどのような点に留意しておもてなしをしているかを、できるだけ具体的に記述して下さい。

- ・作文審査の結果は書面にてお知らせします。 =2019 年 4 月 12 日（金）発送予定

●申込書・作文送付先

申込書と一次審査の作文は、下記まで郵送してください。

〒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
 TEL03-6722-0750

日本の宿 おもてなし検定 上級資格の能力・資質

定義	3分類	9つの能力・資質	
お客様に感動を与えることにより旅館・ホテル自体の価値向上につなげられるレベル。	1. 行動力	① 高度な旅館・ホテル実務能力	○必要な「和の文化の立ち居振る舞い」ができる
			○周辺観光資源に関する豊富な知識
			○他部署との連携調整能力
		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
	○心のこもったご挨拶と正しい言葉づかいができる		
	○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		
	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	
		○外国人の方に誠意を持って接することができる	
		○お客様と目と目で会話する力	
	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	
		○緊急事態に臨機応変な対応ができる	
		2. 提案力	⑤ お客様ニーズの把握能力
	○お客様の性別・年齢からある程度の傾向を予め推し測る力		
	⑥ おもてなしマイルド		○お客様に楽しい気持ちになってほしい
		○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 おもてなしに求められる高度な知識・能力	○お客様側からの立ち位置でサービス全体を考える		
	○「個別のお客様」として迎え入れられる		
	○「ひと工夫」「ひと手間」をかけることができる		
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	
		○自社の為に何ができるか常に考え行動できる	
		○自館へのロイヤリティを高め、他のスタッフの模範となれる	
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		
	○個人主義ではなくチームワークを大切にできる		

