

2020年度
日本の宿 おもてなし検定



日本の宿 おもてなし 検定

日本の文化ともいうべき「おもてなし」
そんな「おもてなし」の心を育む

第12回

3級(基礎)試験
〔旧初級〕

受験料 3,500円(消費税込)

第11回

2級(応用)試験
〔旧中級〕

受験料 4,000円(消費税込)

旅館やホテル、
多くの接遇の場で
活躍される皆さんに
おすすめします。

◆試験期間

2020年

9月16日(水)～9月30日(水)

◆試験方法・内容

◎インターネットによる試験(Web試験)
となります。

◎問題は公式テキストより出題します。

◎問題数60問

◎試験時間 3級/45分、2級/60分

◆申込期間

2020年

7月1日(水)～8月19日(水)

◆申込方法

公式ホームページからお申込ください。

◆結果発表

2020年 11月6日(金)

合格バッジ・合格証



お申込
方法

公式ホームページ (<https://omotenashi-kentei.jp/>)からのお申込みください。

JTB協定旅館
ホテル連盟会員様

上記申込サイトの[受付申込]ページ[JTB旅ホ連会員様用]セクションから
お申込いただくと受験料の割引が適用されます。

おもてなし検定JTB旅ホ連

「日本の宿 おもてなし検定委員会」

【後援】 国土交通省観光庁 厚生労働省

【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

公益社団法人 日本観光振興協会 JTB協定旅館ホテル連盟

お問合せ先

JTB総合研究所内「日本の宿 おもてなし検定委員会」事務局
平日10時～17時30分(土・日曜日・祝日除く)

〒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 TEL:03-6722-0750

「接客業務に自信が深まり、他のスタッフへの手本も」

ホテルグランヴィア大阪(大阪キタ)
総務部 吉田 誠一さん

テキストがホテルのホスピタリティサービスにも共通する内容で、特に基本事項が中心であるため、全スタッフへ受験を奨励しています。年齢や経験年数の制限がないため、新入社員も意欲的に受験しています。資格取得により社員のモチベーションアップにも繋がっており、接客業務に自信が深まる、他のスタッフへの手本となる等の効果が見られるようになりました。合格者からは以下のような感想をもらっています。

- ・言葉遣いや礼儀作法を気にかけて意識して接客するようになった。
- ・小さなことも気にするようになり、お客様へお声がけすることが増えた。
- ・「おもてなし」とは何か、どのようにすればお客様に「おもてなしの心」が伝わり喜んで頂けるかを考える時間が増えた。
- ・お客様からサービスや接客でのお褒めの言葉をいただく機会が増えた。

「試験までの勉強時間も楽しい」

鶴雅グループ 総務人事部
麥倉 愛理(むぎくら あいり)さん

サービスの基盤となる知識の習得を目的とし、新卒社員を中心に希望者が受験しています。高卒でアルバイト経験もない新卒社員もおり、サービスの基盤だけでなく、一般教養やマナー習得の意味も込め、受験を促進しています。受験者からは「先輩社員や上司から指導を受けて、自然と身についたサービス・マナーの知識はありましたが、さらに幅広い知識を身に付け、お客様へのおもてなしに繋がりたいと受験しました。基礎的なことやそこから派生した情報もあり、試験までの勉強が楽しかったです。日々働いている中で、自己流になってしまった言葉遣い所作等にも気づき、改めて自身のサービスを見つめ直すきっかけになりました」などの声があがっています。

「日本の宿おもてなし検定」で学ぶこと、身につけること(公式テキストの目次より抜粋)

【初級・知識編】

- ・お客様が旅館に求めているものは?
- ・言葉遣い、立居振舞のABC
- ・お客様からよく聞かれること
- ・うっかりミス予防

【初級・実践編】

- ・フロント係、客室係の役割は?
- ・予約・客室のコントロール
- ・到着前準備～お出迎えチェックイン
- ・食事提供～精算・チェックアウト

【中級編】

- ・「気づく力」を身につける
- ・ワンランク上のおもてなしをめざして
- ・外国人、高齢者のおもてなし
- ・お客様からの苦情対応
- ・非常時の対応など

例題

初級(新3級)

適切なものは「正」、不適切なものは「誤」を選びなさい。

《おもてなし場面での基本動作》

(1) 立居振る舞いのポイントは、「明るく、厳しく、美しく」である。

答え	(誤)	テキスト掲載頁	14 頁
----	-----	---------	------

(2) 襦の掛け方は流儀によってさまざまであるが、大切なのは、第1に座って行うこと、第2に襦の引き手は手をかけて少しだけ開けるためのものなので、襦を開け切るのは端に手をかけて行う、ことである。

答え	(正)	テキスト掲載頁	19 頁
----	-----	---------	------

不適切なものを1つ選びなさい。

《お客様をお部屋にご案内する際のポイント》

(3)

- フロントから鍵を受け取り、部屋番号をしっかりと確認する。
- 廊下は右側通行が一般的であるが、景観のよいところや絵画・骨董などが展示されている場所では、それらが見やすい側をお客様にお通りいただく。
- お客様の2～3歩前、左前方をお客様の歩調に合わせてながら歩く。
- お部屋へのご案内中に他のお客様とすれ違うときは、歩みをややゆるめて黙礼をする、あるいは「いらっしゃいませ」などの言葉をかけて軽く会釈をする。

答え	(b)	テキスト掲載頁	74～75 頁
----	-----	---------	---------

中級(新2級)

適切なものは「正」、不適切なものは「誤」を選びなさい。

《おもてなしに関する考え方や方法》

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

答え	(正)	テキスト掲載頁	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。

答え	(誤)	テキスト掲載頁	37 頁
----	-----	---------	------

《非常時対応のうち救急事故のケース》

(3)

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

答え	(a)	テキスト掲載頁	109～110 頁
----	-----	---------	-----------