

監修にあたって

「ホスピタリティ検定」の目的は、1人ひとりが生き生きと社会にかかわっていくために必要なホスピタリティの実践に役立つ問いかけを行うことです。ビジネスに限らず、日常生活、学校生活等においても、ホスピタリティの実践は不可欠です。

ホスピタリティとは、「思いやり」や「心からのもてなし」と訳されます。当初は、ホテル業界や福祉業界、医療業界などに浸透し、実践されてきた理念でしたが、最近では、サービス業を中心にあらゆる業界で取り入れられてきています。人間関係が希薄になったといわれる現代において、ホスピタリティの発想は、レストラン、ファストフード、コンビニエンスストア、百貨店、理容・美容業界、そして金融業界にも導入され、CS（顧客満足）の向上に役立てようとする試みがなされています。このことは、お客様とのコミュニケーション、職場内でのコミュニケーションがいかに大事であるかを物語っています。

相手の立場に立って、心から相手のことを考えて行動することが、「ホスピタリティの発揮」なのです。やさしい言葉をかけること、マナーに沿って正しいふるまいをすることだけが、ホスピタリティではありません。相手に対して誠実に向き合っていくホスピタリティの考え方は、日常生活での人と人との関係においてのみならず、企業などにおけるお客様や従業員に対する姿勢、企業の社会に対する姿勢を決めていくうえでも非常に重要となります。

ホスピタリティは、学ぶことによって、誰でも身につけ、実践することができます。ホスピタリティにもとづく言動の基本である、目配り・気配り・心配りは、自分の意識やトレーニングによってもできるようになりますし、さまざまな経験からも学ぶことができます。

そこで、一般社団法人ホスピタリティ機構は、「自分のホスピタリティ度を測る」ための検定試験を考案し、現在は日本ホスピタリティ検定協会が実施しています。ホスピタリティ度とは、ホスピタリティ実践

につながる意識、知識、判断力などを意味します。試験に向けた学習をすることで、これらを身につけてもらうことがねらいです。基本的なホスピタリティ度は「ホスピタリティ検定3級」で、そして、視野を広げた応用的なホスピタリティ度は「ホスピタリティ検定2級」で確認してください。

このテキスト&問題集では、例題をもとに詳しく解説を施し、チェックテストで確認することにより、検定の対策となるように工夫をしています。是非とも楽しみながら学んでいただければ幸いです。

海外から日本に訪れる人の数は年々増加しています。ビジネスや観光のみならず、スポーツの大会に参加あるいは観戦の訪日客も大勢います。なかでも来年2019年には、アジア地域で初となるラグビー・ワールドカップ、そして、2020年には、オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されます。さまざまな文化をもつ多くの人が集まるなかで、私たち1人ひとりのホスピタリティ発揮がこれらの大会成功のカギになるといっても過言ではありません。

地球規模で様々なソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）が広がり、人工知能（AI）の発達も日々進んでいる現代にあって、人と人との関係の在り方が、今までよりもますます重要となっています。SNSでは自由に発言できるけれども、対面のコミュニケーションがうまく取れないという人も増え続けています。

ちょっとした目配り・気配り・心配りによって人間関係は進展します。良好な人間関係を構築・発展させ、多様なコミュニケーションの在り方に上手に対応していくために、ホスピタリティ検定が少しでもお役に立てば幸甚です。

ホスピタリティ検定 公式テキスト&問題集 目次

ホスピタリティ検定の概要 v

Part 1 ホスピタリティの基本

ホスピタリティの基本とは 2

1. ホスピタリティ・マインド 3
2. ホスピタリティ・アクション 5
3. 共創 7
4. Win-Winの関係とホスピタリティ 9
5. Why的発想 11
6. ホスピタリティの考え方 14
7. ホスピタリティの実践 16

Part 2 EQとTA

自分を知る—ホスピタリティの原点— 20

1. EQの要素 23
2. EQの要素を高めるために 25
3. TA 「心の状態」を高めるために 27
4. TA ストローク 30
5. TA 交流の種類 33
6. TA ディスカウント 37

Part 3 ホスピタリティ・マナー

ホスピタリティ・マナーとは 42

1. ホスピタリティ・マナーの要素 43
2. 挨拶 45
3. 電話のマナー 47
4. 携帯電話のマナー 49
5. 公共の場でのホスピタリティ・マナー 51

Part 4 コミュニケーション

コミュニケーションとは 56

1. コミュニケーションとホスピタリティ 59
2. 積極的な聴き方の基本姿勢 61
3. 積極的な聴き方のポイント 63
4. 効果的な話し方の基本姿勢 66
5. 効果的な話し方 68
6. 言葉づかい① 71
7. 言葉づかい② 73

Part 5 顧客満足とホスピタリティ

ビジネスにホスピタリティを活かす 78

1. 顧客心理 79
2. 顧客満足① 81
3. 顧客満足② 83
4. サービスの場でのホスピタリティ 85
5. クレーム対応① 88
6. クレーム対応② 90

Part 6 職場環境

よい職場環境の大切さ 94

1. 従業員満足（ES） 95
2. 差別のない職場 97
3. 支え合う職場 99
4. メンタルヘルス 102
5. ハラスメント 104

Part 7 人材育成とホスピタリティ

明日につながる人材育成 110

1. ホスピタリティを発揮できる人材の育成 111
2. 部下とのコミュニケーション 113
3. 上司の役割 115
4. 部下指導と人材育成① 117
5. 部下指導と人材育成② 120

Part 8 企業と社会

企業は社会的存在である 124

1. 企業と社会のかかわり 126
2. 企業の社会的責任とホスピタリティ① 128
3. 企業の社会的責任とホスピタリティ② 129
4. 経営理念 131
5. 企業倫理 133
6. コンプライアンス 135

巻末資料

- ◆過去問題・解答 第28回3級（2018年3月4日実施） 140
- ◆過去問題・解答 第28回2級（2018年3月4日実施） 159

ホスピタリティ の基本

Part 1

ホスピタリティの基本とは

1. ホスピタリティ・マインド
2. ホスピタリティ・アクション
3. 共創
4. Win-Winの関係とホスピタリティ
5. Why的発想
6. ホスピタリティの考え方
7. ホスピタリティの実践

ホスピタリティの 基本とは

ホスピタリティについての考え方は人によってさまざまです。百人いれば百通り、千人いれば千通りの考え方があるのが当然です。

このことを前提に、ホスピタリティ検定は、主催団体である日本ホスピタリティ検定協会が掲げる考え方にもとづき、**良好な人間関係の構築と維持**のために、現代の社会で必要とされる事柄を確認するというねらいがあります。

したがって、**多様性**を認めながらも、試験という性格上、その基準となる理念、考え方、見解に沿って適否を判断しています。

まずは、本書での学習を通じて今後の社会生活に役立つホスピタリティを確認していきましょう。



ホスピタリティとは「まごころを伴った言動」のことです。

ホスピタリティを实践するうえで心がけたいことは、以下のようになります。

- ・相手の立場に立った言動を心がける（思いやり）。
- ・相手も自分も大事にする（人間尊重）。
- ・違いを認め、受けとめ、活かす努力をする（多様性の受容）。
- ・「目配り」「気配り」「心配り」を实践する。
- ・物事の原因や理由、目的を理解して、本質を追求する（Why的発想）。
- ・物事を肯定的に捉える。
- ・共感、共創して、Win-Winの関係を築く。
- ・心を込めた誠実な言動を心がける。
- ・ホスピタリティ実践の第一歩である挨拶や感謝の言葉を伝えることなどを、積極的に行う。

など

3級

1. ホスピタリティ・マインド

ホスピタリティ実践のための基本的な考え方として、適切とはいえないものは次のうちどれですか。

- (1) 1人ひとりの個性や価値観の違いを受けとめ、尊重し合うことは、ホスピタリティ実践のうえで欠かせない。
- (2) 相手に尽くすことは、相手を尊重することであるから、ホスピタリティ実践においては、自分のことよりも相手のことを優先させるべきである。
- (3) 思いやりを伝えるときには、言動に相手を大切に思う気持ちが伴っていることが不可欠である。

(模擬問題)

ホスピタリティは**誰にでも**発揮できるものです。相手を大切にする**ちょっとした気づかい**や言動、人の**痛み・喜び等を思いやる**心がホスピタリティです。相手も自分も、互いに対等人として大切にしてい、良好な人間関係を築くことを目指すものです。すばらしい能力のある人にしか発揮できないような特別なものではありません。**1人ひとりの個性や価値観の違いを受けとめて、敬う心**があれば、ホスピタリティを発揮することができます。

ホスピタリティ実践のための基本的な考え方（**ホスピタリティ・マインド**）は、次の3つです。

【3つのホスピタリティ・マインド】

- ① 思いやり…相手を大切に思い、相手の立場に配慮すること
- ② 人間尊重…相手も自分も大事にすること
- ③ 多様性の受容…違いを認め、受けとめ、活かす努力をすること

選択肢解説

- (1) Part 1 の冒頭に述べているように、違いを認め、受けとめ、活かす努力

をすることは、ホスピタリティの実践に欠かせません。よってこの選択肢は適切です。

- (2) 自分を犠牲にして相手のために尽くすことは、相手と同じように自分も大切にするというホスピタリティの考え方とは異なります。さらに、相手が負担に感じることや、相手のためと思いながら押し付けや自己満足に陥ってしまうことも考えられます。よってこの選択肢は適切とはいえません。
- (3) ホスピタリティ実践のためには、相手のことを大切に考え、相手の立場に配慮した気持ちを言動にして伝えること、すなわち「気持ち」と「言動」の両方が一致していることが大切です。よってこの選択肢は適切です。

正解 (2)

チェックテスト 1-1

次の記述について、適切なものには○を、適切とはいえないものには×をマークしてください。

- ① 相手に思いやりをもって接するためには、相手の立場に立つて物事を考えていくことが大切である。



- ② 人はそれぞれ異なった考えをもっているので、相手の意見を求めるとともに自分の考えを主張し続けることが必要である。



- ③ 相手が無理なことを要求してきたとしても、相手の立場を尊重して相手の思いに応えていくことが大切である。



- ④ ホスピタリティは目の前にいる相手に対してだけでなく、その場にはいない人に対しても配慮し、発揮されるものである。



- ⑤ ホスピタリティの実践には、相手との違いを認め、受け入れ、活かそうとする姿勢が欠かせない。



▶答えは17ページに

◆監修者紹介

一般社団法人 ホスピタリティ機構 <http://www.hospitalitymind.org/>

「思いやり・人間尊重・多様性の受容」という3つのホスピタリティ・マインドにもとづくホスピタリティの実践・普及を通じて、広く社会に貢献することを目的に、以下の事業を展開している。

1. ホスピタリティ検定試験の監修
2. ホスピタリティ実践を中核にしたコミュニケーション、マネジメント、人材育成、マナー等の研修実施
3. 通信講座「実践！ ホスピタリティ基本コース」並びに「実践！ ホスピタリティ応用コース」の監修と責任添削
4. 上記1から3を連動させた人材育成総合プロジェクトの支援等
5. 東京都福祉第三者評価機関として、東京都の福祉施設の評価事業

◆編者紹介

日本ホスピタリティ検定協会 <http://japan-hospitality.jp/>

一般社団法人ホスピタリティ機構が2004年3月より実施していた「ホスピタリティ検定試験」を引き継ぐ形で2015年11月に設立。2016年3月試験から、日本ホスピタリティ検定協会が実施している。

ホスピタリティ検定 公式テキスト&問題集 2018年度版

2011年8月20日 初版第1刷発行
2018年7月20日 2018年度版第1刷発行

監修者 一般社団法人 ホスピタリティ機構
編者 日本ホスピタリティ検定協会
発行者 金子幸司
発行所 (株)経済法令研究会
〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町3-21
電話 代表 03(3267)4811 制作 03(3267)4823

〈検印省略〉

<http://www.khk.co.jp/>

営業所／東京03(3267)4812 大阪06(6261)2911 名古屋052(332)3511 福岡092(411)0805

カバーデザイン／小野未宇(株式会社ケイズ) 制作／田崎陽子 印刷・製本／日本ハイコム(株)

© Hospitality Organisation 2018 Printed in Japan

ISBN978-4-7668-3385-0

☆ 本書の内容等に関する訂正等の情報 ☆

本書の内容等につき発行後に訂正等（誤記の修正等）の必要が生じた場合には、当社ホームページに掲載いたします。

(ホームページ [書籍・定期刊行誌TOP](#) の下部の [追補・正誤表](#))

定価はカバーに表示してあります。無断複製・転用等を禁じます。落丁・乱丁本はお取替えします。