はじめに

ホスピタリティの語源は、ラテン語で「客人をもてなす」という意味の「ホスペス（hospes）」、または客人を保護するという意味の「ホスピクス（hospics）」といわれます。

いま、多くの企業や組織で、相手の立場に立ち、心から相手のことを考えて行動するホスピタリティ・マインドをCS（顧客満足）・ES（従業員満足度）の向上に役立てようとする取組みがなされ、注目されています。

昨今では、情報化やグローバル化の進展、デジタル化の急速な発達などにより企業間競争は激化の一途をたどり、個人の経験値や価値観は多様化しています。これにより、消費者に選ばれる商品・サービス・企業の基準として、ホスピタリティの重要性が一層増すといえるでしょう。

社会人ホスピタリティ検定試験は、社会の一員として、日常生活やビジネスの現場で発揮できる“あなたのホスピタリティ度”を測る試験です。本試験には［基本］［実践］があり、発展的にその習熟度を高めることができます。

［基本］は、社会人にとって必要なホスピタリティ・マインドとは何か、マナーやコミュニケーションで求められるホスピタリティの姿勢とはどのようなものなのかなど、「相手の力になりたい」というホスピタリティの考え方・気づきについて、その基本的な理解の習得程度を測定します。

［実践］は、ホスピタリティ・マインドの発揮により、ビジネスシーンなどで、いかに相手や自分自身の感情を理解し、具体的な行動につなげるのか、いかに状況を把握し、問題解決をするのかなど、「社会人ホスピタリティ［基本］」の上級試験として、その実践力・応用力の

習得程度を測定します。

本書は、社会人ホスピタリティ検定試験の公式テキスト＆問題集です。試験を受ける際に押さえておきたい点について、チェックポイント（☑）にまとめ、各章末に掲載している確認問題で理解度を測ることができます。

また、日常生活やビジネスのさまざまなテーマで、どのようにホスピタリティを実践したらよいかについても記載をしています。そのため、本書を活用することで、検定試験合格のための知識を習得できることはもちろん、日常生活とビジネスの両面でホスピタリティを実践できるようになるはずです。

ホスピタリティは時代とともに変化し、進化していくものです。本書での学びをスタートとして、相手のために何をするのが一番よいかを常に考え続ける姿勢が欠かせません。

ホスピタリティは学ぶことで、誰でも、いつからでも身につけることができます。本書が、試験の合格ならびにその後の日常生活やビジネスシーンにおけるホスピタリティ実践の一助となれば幸いです。

2021年５月

日本ホスピタリティ検定協会

本書の利用方法

章ごとに学習

☑チェックポイントを読んで基本知識を習得しよう

▼

確認問題で力試ししてみよう

▼

確認問題の解答と解説で、理解度を確認しよう

▼

反復学習も効果的

自分が理解できていなかったところを中心に復習しよう

▼

受験　※申し込み方法は(6)頁参照

▼

本書や試験で学んだ社会人ホスピタリティを日常で発揮しよう！

本書は、社会人ホスピタリティ検定試験を受験する前に、基本知識を確かなものにするための参考書です。効率よく勉強できるよう、要点をチェックポイント（☑）でまとめています。

要点をつかんだら、章末に掲載している確認問題を解いてみましょう。各章のチェックポイントに沿った問題を掲載しているため、理解

度を測ることができます。また、問題に取り組んだ後に解答と解説を読めば、自分がどの程度理解できているかすぐに確認することが可能です。

合格を確実にするためには、さらにもう一度チェックポイントを読んで復習してみましょう。チェックポイント→確認問題→解答と解説→チェックポイントを反復することで、より知識の定着度は上がっていくでしょう。

また、社会人ホスピタリティ検定試験を受験し、合格した後には、本書と試験を通じて身につけたホスピタリティを日常でも発揮し、よりよい人間関係の構築、円滑なコミュニケーションやビジネスにおけるマネジメント力のアップを目指しましょう。

目次　社会人ホスピタリティ　要点チェック＆確認問題

はじめに (1)

本書の利用方法 (3)

社会人ホスピタリティ検定試験　実施要項 (5)

第 1 章　ホスピタリティとは

第 1 節　ホスピタリティの基本 2
- 1　ホスピタリティの重要性 2
- 2　ホスピタリティ・マインド 2
- 3　ホスピタリティ・アクション 4

第 2 節　ホスピタリティの成り立ち 5
- 1　ホスピタリティの語源 5
- 2　ホスピタリティとCS 5
- 3　ホスピタリティとおもてなし 6

第 3 節　ホスピタリティの効果 7
- 1　Win-Win-Winの実現 7
- 2　組織づくり、人づくりの実現 8
- 3　仕事、人生のステップアップ 8
- 4　AIとの共存 9

確認問題 10

第 2 章　これからの社会とホスピタリティ

第 1 節　これからの社会を考える 18
- 1　少子高齢化の進行 18
- 2　社会の分断と融合 18
- 3　ホスピタリティの新たな役割 19

第 2 節 高齢者に対するホスピタリティ 20
1 高齢者の特性 20
2 高齢者に対応するときのポイント 21
3 場面に応じた高齢者対応 23
第 3 節 さまざまな相手に対するホスピタリティ 24
1 子ども（子ども連れ）に対するホスピタリティ 24
2 外国人に対するホスピタリティ 26
3 友人・知人に対するホスピタリティ 27
4 家族に対するホスピタリティ 28
確認問題 30

第 3 章　ホスピタリティ・マインドの育て方

第 1 節 自分自身の感情を知る 38
1 自分自身の感情を知ることの重要性 38
2 自分自身について書き出してみる、日記を書く 38
3 親しい人に自分がどんな人間か聞いてみる 39
4 ツールを活用する 40
第 2 節 自分と相手を知るための交流分析 43
1 交流分析の概要 43
2 構造分析 44
3 やりとり分析 53
4 ストロークとディスカウント 58
第 3 節 心に余裕をもつ 62
1 心に余裕をもつことの重要性 62
2 計画を立てて実行する 62
3 ストレスを解消する 64
4 記憶を整理する 64
第 4 節 観察力・想像力を鍛える 65
1 観察力・想像力の重要性 65

2 小説を読む、映画・ドラマを見る 65
3 「自分だったら」と想像してみる 66
確認問題 68

第 4 章　ホスピタリティ・マナー

第 1 節 ホスピタリティ・マナーの基本 84
1 ホスピタリティ・マナーとは 84
2 第一印象の重要性 85
3 第一印象の要素 86
第 2 節 身だしなみ 87
1 身だしなみのポイント 87
2 気をつけたい身だしなみ 88
3 場面に応じた身だしなみ 88
第 3 節 態度 90
1 態度で気をつけるポイント 90
2 気をつけたい態度 92
3 距離感 93
4 場面に応じた態度 94
第 4 節 表情 95
1 表情の要素 95
2 笑顔 97
3 場面に応じた表情 98
第 5 節 声 99
1 正しい発声 99
2 発声の注意点 100
3 発声の実践トレーニング 102
4 場面に応じた声 102
第 6 節 言葉づかい 103
1 言葉づかいのポイント 103

2 敬語の使い分け 104
3 気をつけたい敬語 105
4 場面に応じた言葉づかい 108
第 7 節 挨拶 110
1 挨拶のポイント 110
2 よく使う挨拶用語 111
3 場面に応じた挨拶 112
確認問題 113

第 5 章　ホスピタリティ・コミュニケーション

第 1 節 ホスピタリティ・コミュニケーションの基本 134
1 ホスピタリティ・コミュニケーションとは 134
2 ホスピタリティ・コミュニケーションに必要なスキル 134
3 コミュニケーションの種類 135
第 2 節 リスニング・スキル 137
1 「聞く」「聴く」「訊く」の違い 137
2 リスニング・スキルの基本 137
3 質問の活用 140
4 リスニングの具体的なポイント 142
第 3 節 トーキング・スキル 143
1 トーキング・スキルの基本 143
2 トーキングの具体的なポイント 148
3 言いづらいことの伝え方 148
第 4 節 さまざまなコミュニケーション 152
1 コミュニケーション手段の多様化 152
2 電話 152
3 ビジネスメール 155
4 手紙・はがき 156
5 SNS 157

確認問題 160

第 6 章　ビジネスにおけるホスピタリティの実践

第 1 節 働き方改革とホスピタリティ 176
1 「働き方改革」とは 176
2 「働き方改革」の実現に向けて 177
3 タイム・マネジメント 180
4 職場のメンタルヘルス 181
第 2 節 チーム活動とホスピタリティ 186
1 ピラミッド型の組織から「チーム」へ 186
2 ファシリテーション 187
3 ファシリテーション・スキル 188
第 3 節 育成・指導とホスピタリティ 192
1 育成・指導におけるホスピタリティの重要性 192
2 育成・指導方法の種類 193
3 OJTにおける育成・指導方法の種類 194
4 コーチングの進め方 195
第 4 節 報告・連絡・相談 197
1 報告・連絡・相談におけるホスピタリティの重要性 197
2 報告・連絡・相談の基本 198
3 報告のポイント 199
4 連絡のポイント 203
5 相談のポイント 204
第 5 節 お客さま対応とホスピタリティ 206
1 お客さま対応におけるホスピタリティの重要性 206
2 ワンランク上のお客さま対応 207
第 6 節 クレーム対応とホスピタリティ 211
1 クレームとは 211
2 クレーム対応の流れ 213

3 クレーム対応のポイント 214
4 クレーム対応の言葉づかい 216
第7節 環境づくりとホスピタリティ 218
1 環境づくりの重要性 218
2 環境づくりのポイント 218
確認問題 221
おわりに 245
〈付録〉ホスピタリティチェックシート 246

第1章

ホスピタリティとは

第１節

ホスピタリティの基本

1　ホスピタリティの重要性

☑バブル崩壊後の長期不況により企業間の競争が激化し、ＩＴやグローバル化の進展で個人の経験値・価値観が多様化した。これにより、消費者に選ばれる商品・サービス・企業の基準としてホスピタリティの重要性が増加した。

☑これからの社会では、国籍、性別、年齢、職業、障がいや病歴の有無等の個人の違いを個性の一つととらえ、誰もが自分らしく、ストレスを感じることなく生きていける環境づくりが必要となる。ホスピタリティは、人と人が支え合う社会を実現するための、最も重要な要素の一つになってきている。

2　ホスピタリティ・マインド

☑ホスピタリティの定義：ホスピタリティ・マインドをもって相手に接すること。

☑ホスピタリティ・マインドの定義：相手を観察したり相手の状況や感情を想像したりすることで、相手と自分の違いを認識し、その違いを受け入れて「相手の力になりたい」と考える思考パターンのこと。

CHECK! 持続可能な開発目標（SDGs）

2015年９月の国連サミットで、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性*のある社会の実現のため、2030年を年限とする17の国際目標が採択された。

＊包摂性：社会的な弱者を含め、すべての人を社会の一員として包み込み、支えあうという考え方

☑ホスピタリティ・マインドとは、相手の力になりたいと考える頭の働きであり、人間が自然に感じる喜怒哀楽といった感情とは別物である。したがって、知識を増やしトレーニングを重ねることで、ホスピタリティ・マインドは、誰でも、いつからでも習得することができる。また、もともと優しい人でなくても、ホスピタリティを実践することができる。

☑ホスピタリティは、本意ではないのに自分自身を犠牲にしてまで相手に尽くすことではない。自分自身もホスピタリティの対象であることを意識することが重要である。

3　ホスピタリティ・アクション

☑ホスピタリティ・マインドをかたちにするためには、それを具体的に行動で表すホスピタリティ・アクションが必要である。ホスピタリティ・アクションがあって初めて本当の意味で相手の力になることができる。

☑ホスピタリティ・アクションの代表的なものとして、ホスピタリティ・マナーとホスピタリティ・コミュニケーションがある。

☑ホスピタリティ・アクションは、「こういう場合は、このようにするべき」とマニュアル的に決まっているものではなく、場合によっては、一般的によいとされていることと正反対の対応をしたほうがよい場合もある。相手の状況や感じ方に応じ、それにふさわしいホスピタリティ・マナー、ホスピタリティ・コミュニケーションを実践することが大切である。

☑相手の力になりたいと思ってホスピタリティ・アクションを行っても、それがすぐに相手に伝わるとは限らない。また、相手にとって必ずしも耳あたりがよいものであるとは限らない。

☑最初は「余計なお世話だ」と思われるかもしれないが、あとになって「自分のためにしてくれたことなんだ」と気づくこともある。相手に気づいてもらえなかったからといってあきらめず、積極的にホスピタリティ・アクションを行うことが必要である。

確認問題

【問１】　基本

ホスピタリティの重要性に関する記述について，空欄（①～③）に入る語句の組合せとして，最も適切なものは次のうちどれですか。

これからの社会では，（　①　）や性別，年齢，（　②　），障がいや病歴の有無といった個人の違いを（　③　）の一つと捉え，その誰もが自分らしく，ストレスを感じることなく生きていけるような環境づくりが，ますます必要になってきている。ホスピタリティは，人と人が支え合う社会を実現するための，最も重要な要素の一つであるといえる。

(1)　①国籍　②職業　③個性
(2)　①思想　②職業　③自己表現
(3)　①国籍　②学歴　③個性

解答解説　【問１】(1)

解説：個々人のさまざまな違いは個性であり，誰もが自分らしく生きていけることが重要です。ホスピタリティは人と人とが支え合う社会を実現するための最も重要な要素の一つです。

【問 2】 基本

ホスピタリティとCS（顧客満足）に関する記述について，最も適切なものは次のうちどれですか。

(1)日本においては，製造部門やサービス部門だけでなく，経営全体にCSを取り入れる企業が増えてきた。

(2)CSは，商品やサービスの品質を消費者側が決めるのではなく，提供する側が決めようという考え方がもとになっている。

(3)個々の相手の顕在的・潜在的な要望を満たす「ホスピタリティ」を発展させたものが，CSであるといえる。

解答解説 【問 2】(1)

解説：(2)商品やサービスの品質を決めるのは提供する側でなく消費者側であるというのがCSの考え方です。(3)消費者の属性別の要望だけでなく個々の相手の要望に応えるホスピタリティは，CSの発展形であるといえます。

テキスト監修・執筆

有限会社 エム・エム・トラスト（M·M·TRUST）

“信頼される人材の育成”を目指して2000年８月創業。クライアント企業の研修計画立案から実施までを総合的にプロデュースする研修会社。所属講師陣は豊富な研修経験を誇り、各業界トップクラスのクライアント企業から高い評価を得ている。企業別研修・講演会・セミナー・CS調査など多数実施。

ホームページhttp://mmtrust.jp/

執筆者（五十音順・敬称略）

石田　和夏子（いしだ・わかこ）

1970年生まれ。日産ミスフェアレディを経て、声の表現力を切り口に企業や学校で研修活動を開始。CSコミュニケーション、プレゼンテーション、アナウンス、階層別研修を担当。キャリアコンサルタント。

木村　恭子（きむら・きょうこ）

1960年生まれ。東京大学卒業、東邦生命を経て株式会社ケー・ツー・エー設立、代表取締役。都銀、地銀、生保、事業会社の教育教材、消費者向けツール等を制作。保険、コンプライアンス関係のセミナー講師も務める。

土橋　沙綾香（どばし・さやか）

1981年生まれ。東京大学卒業、全国共済農業協同組合連合会を経て行政書士・社労士として活動。相続業務を専門とする。研修講師としては相続・社会保障・共済税務等の研修を実施。行政書士、社会保険労務士、CFP®。

増田　睦子（ますだ・むつこ）

1958年生まれ。みずほインベスターズ証券(現みずほ証券)を経て、エム・エム・トラスト設立。代表取締役。窓口担当者、新人～管理職研修の講師も務める。証券外務員、DiSC® 認定トレーナー、日本報連相センター会員（313)、CMTA® 。

安川　雅代（やすかわ・まさよ）

1952年生まれ。日本航空退社後渡米。資格（心と身体の健康増進）を取得し指導。帰国後コンサル開始。メンタルヘルス、CSコミュニケーション、階層別研修を担当。日本報連相センター会員(445)、日本フィットネス協会参事。

社会人ホスピタリティ　要点チェック＆確認問題

2021年６月16日　初版第１刷発行

編　　者　日本ホスピタリティ検定協会
発 行 者　志　茂　満　仁
発 行 所　㈱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
https://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・本文デザイン／土屋みづほ　イラスト／kabu
制作／長谷川理紗・松倉由香　印刷／日本ハイコム㈱　製本／㈱ブックアート

©Japan Hospitality Licence Organisation 2021　Printed in Japan
ISBN978-4-7668-3449-9

☆　**本書の内容等に関する追加情報および訂正等について**　☆
本書の内容等につき発行後に追加情報のお知らせおよび誤記の訂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・DVD・定期刊行誌　メニュー下部の　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。