

サービス接遇検定

サービス接遇検定とは、正しい敬語や身だしなみ、来客・電話応対など、社会人として必要な接遇力を証明できる資格です。相手の立場に立って行動する力も評価されるため、就職活動では社会人基礎力やコミュニケーション力のアピールになります。事務職や接客業をはじめ、多くの職種で好印象を与え、入社後に即戦力として活かせる点が特長です。

身に付くスキル

- ✓ 明るく感じのよい接遇
- ✓ 相手の立場で考える力
- ✓ 円滑なコミュニケーション
- ✓ 丁寧な言葉遣い
- ✓ ホスピタリティ
- ✓ 就職面接で活かせる立ち居振る舞い

受験級について

◆ 2級 ◆ 合格率：約60%

正しいマナーや言葉遣いに加え、相手の立場に立って考え**ホスピタリティを身に付けられる**資格です。実践的な内容で、初めてでも無理なく学べるのが特長。コミュニケーションに自信が付き、**幅広い場面で活かせる**ため、学生にも人気です。

- 試験形式：筆記試験
五者択一が8割、記述が2割

◆ 準1級 ◆ 合格率：約80%

実務を想定した接遇力が問われます。ロールプレイング形式で状況判断力や表現力、相手の気持ちをくみ取った柔軟な対応が必要とされます。マニュアル通りではなく、課題やトラブルに対し適切に考え行動できるかが求められます。**就職面接にも役立つ**こと間違いなし！

- 試験形式：面接試験

筆記試験 合格基準(2級)

【サービススタッフの資質】
【専門知識】 【一般知識】 【対人技能】 【実務技能】

理論領域

60%

以上正解

+

実技領域

60%

以上正解

=

合格

問題を解いてみよう(2級)

01 木下祐二はホームセンターのスタッフである。開店直後の店内はお客さまが多く、入荷した商品を陳列しているときでも、商品について詳しく知りたいなどの質問をされる。このような場合、お客さまにどのように対応するのがよいか。次の中から**適当**と思われるものを一つ選びなさい。

- (1) お客さまは質問にはすぐに答えてもらいたいので、陳列を続けながら答えるのがよい。
- (2) 少し待ってもらって陳列の作業を中断してから、どのようなことかを尋ねて対応するのがよい。
- (3) 手は休めず顔だけはお客さまに向けて、伺いますと言ってできるだけ素早く質問に答えるのがよい。
- (4) 今は陳列中で手が離せないので、手の空いている他の店員に質問した方が詳しく聞けると答えるのがよい。
- (5) いったん手を休めてお客さまに待ってもらって、近くにいる他の店員を探してあちらでお願いするのがよい。



02 観光旅館のスタッフ仁平美希は、20人ほどの団体旅行客の幹事から、「朝の出発時間が早いので朝食にあまり時間をかけられない。バイキング形式の朝食を何とかしてもらえないか」という相談を受けた。次は仁平が、この団体客にスムーズに朝食を取ってもらうために考えたことである。中から**不適當**と思われるものを一つ選びなさい。

- (1) 団体客に朝食開始時間より30分早く会場に来てもらうよう頼むのはどうか。
- (2) 団体客にはバイキング形式をやめて幕の内などの弁当を提案するのはどうか。
- (3) 団体客だけ指定席にして、バイキングと同様の料理を配膳しておくのはどうか。
- (4) バイキングの列がスムーズに進むように、料理を置く場所を分散するのはどうか。
- (5) 他の客のチェックイン時に、明日の朝食は団体客のために時間をずらしてもらいたいとお願いするのはどうか。

03

次の中から、農林水産省が2026年度から「*指定野菜」に追加することにしたものを一つ選びなさい。

*「指定野菜」とは、国内の消費量が多く国民生活に欠かせない野菜として国が定めたもの。

- (1) サツマイモ
- (2) ブロッコリー
- (3) トウモロコシ
- (4) カリフラワー
- (5) アスパラガス

04

次の言い方を、お客さまに言う丁寧な言い方に直しなさい。

- (1) 「仕上がったら連絡をするが、どうか」

- (2) 「よければ、都合のよい時間を教えてもらえるか」

05

次は洋菓子店勤務の坂井美奈子が、商品を購入したお客さまから「この宛て名で領収書をもraitたい」と名刺を出されて受け取っている絵である。坂井の様子を見て、①お客さまが不愉快そうな表情をしているのはなぜか。またこの場合、②坂井はどのようにするのがよいか。それぞれ答えなさい。

①お客さまが不愉快そうな表情をしているのはなぜか。

②坂井はどのようにするのがよいか。



課題をみてみよう(準1級)

【課題1 あいさつ】

〇〇番 □□△△と申します。よろしくお願ひいたします。

【課題1 基本言動】

お客さまが帰るときに言う
「ありがとうございました」
の言葉と態度（お辞儀）を
審査員に示しなさい。

他3枚

【課題2 接客応答】

A-1

「お客さま、お忘れ物
でございますが」

A-2

「案内するので
こっちへどうぞ」

【課題3 接客対応】

野菜を売る接客対応をする。



<解答例>

- ① (2) ② (5) ③ (2)
- ④ (1) 「仕上がりましたらご連絡をいたしますが（差し上げますが）、いかがでしょうか」
(2) 「よろしければ、ご都合のよいお時間をお教えいただけますか」
- ⑤ ①お客さまを見ないで、名刺を片手で受け取っているから。
②お客さまを見て、名刺は両手で受け取るのがよい。