# サービス接遇実務審査基準

## 3　級

| 程　　度 | 領　　域 | | 内　　容 |
|---|---|---|---|
| サービス接遇実務について初歩的な理解を持ち，基本的なサービスを行うのに必要な知識，技能を持っている。 | Ⅰサービススタッフの資質 | (1)　必要とされる要件 | ①　明るさと誠実さを，備えている。<br>②　適切な判断と表現を，心得ている。<br>③　身だしなみを心得ている。 |
| | | (2)　従業要件 | ①　良識を持ち，素直な態度がとれる。<br>②　適切な行動と協調性が期待できる。<br>③　清潔感について，理解できる。<br>④　忍耐力のある行動が期待できる。 |
| | Ⅱ専門知識 | (1)　サービス知識 | ①　サービスの意義を，一応，理解できる。<br>②　サービスの機能を，一応，理解できる。<br>③　サービスの種類を知っている。 |
| | | (2)　従業知識 | ①　商業用語，経済用語が理解できる。 |
| | Ⅲ一般知識 | (1)　社会常識 | ①　社会常識が理解できる。<br>②　時事問題を，一応，理解している。 |
| | Ⅳ対人技能 | (1)　人間関係 | ①　一般的に，人間関係が理解できる。 |
| | | (2)　接遇知識 | ①　対人心理が理解できる。<br>②　一般的なマナーを心得ている。<br>③　接遇者としてのマナーを心得ている。 |
| | | (3)　話し方 | ①　接遇用語を知っている。<br>②　接遇者としての基本的な話し方が理解できる。<br>③　提示，説明の仕方が理解できる。 |
| | | (4)　服装 | ①　接遇者としての適切な服装が理解できる。 |
| | Ⅴ実務技能 | (1)　問題処理 | ①　問題処理について，理解できる。 |
| | | (2)　環境整備 | ①　環境整備について，理解できる。 |
| | | (3)　金品管理 | ①　金品の管理について，理解できる。 |
| | | (4)　社交業務 | ①　社交儀礼の業務について，理解できる。 |

## 2　級

| 程　　度 | 領　　域 | | 内　　容 |
|---|---|---|---|
| サービス接遇実務について理解を持ち，一般的なサービスを行うのに必要な知識，技能を持っている。 | Ⅰサービススタッフの資質 | (1)　必要とされる要件 | ①　明るさと誠実さを，備えている。<br>②　適切な判断と表現ができる。<br>③　身だしなみを心得ている。 |
| | | (2)　従業要件 | ①　良識を持ち，素直な態度がとれる。<br>②　適切な行動と協調性のある行動を，とることができる。<br>③　清潔感について，理解できる。<br>④　忍耐力のある行動を，とることができる。 |
| | Ⅱ専門知識 | (1)　サービス知識 | ①　サービスの意義を理解できる。<br>②　サービスの機能を理解できる。<br>③　サービスの種類を理解できる。 |
| | | (2)　従業知識 | ①　商業活動，経済活動が理解できる。<br>②　商業用語，経済用語が理解できる。 |
| | Ⅲ一般知識 | (1)　社会常識 | ①　社会常識がある。<br>②　時事問題を理解している。 |
| | Ⅳ対人技能 | (1)　人間関係 | ①　人間関係の対処について，理解がある。 |
| | | (2)　接遇知識 | ①　顧客心理を理解し，能力を発揮することができる。<br>②　一般的なマナーを発揮できる。<br>③　接遇者としてのマナーを，発揮することができる。 |
| | | (3)　話し方 | ①　接遇用語を知っている。<br>②　接遇者としての話し方ができる。<br>③　提示，説明ができる。 |
| | | (4)　服装 | ①　接遇者としての適切な服装ができる。 |
| | Ⅴ実務技能 | (1)　問題処理 | ①　問題処理について，対処できる。 |
| | | (2)　環境整備 | ①　環境整備について，対処できる。 |
| | | (3)　金品管理 | ①　金品の管理について，能力を発揮できる。 |
| | | (4)　金品搬送 | ①　送金，運搬について，理解できる。 |
| | | (5)　社交業務 | ①　社交儀礼の業務について理解し，処理できる能力がある。 |

## 準１級（面接）

(1)　ロールプレーイング

（審査要素）

サービス接遇実務者として，ふさわしい話し方・態度・物腰などが感じられる。

①「基本言動」パネルで提示された課題を，「言葉と動作」で表現できる。

②「接客応答」パネルで提示された課題を，「言葉と言い方」で表現できる。

③「接客対応」審査員をお客さまに見立てて，模擬販売（「言葉・言い方・動作」）ができる。

## 1　級〈一次試験（筆記）〉

| 程　　度 | 領　　域 | | 内　　容 |
|---|---|---|---|
| サービス接遇実務について十分な理解，および高度な知識，技能を持ち，専門的なサービス能力が発揮できる。 | Ⅰサービススタッフの資質 | (1)　必要とされる要件 | ①　明るさと誠実さを，備えている。<br>②　適切な判断と表現ができる。<br>③　身だしなみを心得ている。 |
| | | (2)　従業要件 | ①　良識を持ち，素直な態度がとれる。<br>②　適切な行動と協調性のある行動を，とることができる。<br>③　清潔感について，理解できる。<br>④　忍耐力のある行動を，とることができる。 |
| | Ⅱ専門知識 | (1)　サービス知識 | ①　サービスの意義について，深い理解がある。<br>②　サービスの機能を理解し，十分発揮できる能力がある。<br>③　サービスの種類を活用できる。 |
| | | (2)　従業知識 | ①　商業活動，経済活動について，深い理解がある。<br>②　商業用語，経済用語について，深い理解がある。 |
| | Ⅲ一般知識 | (1)　社会常識 | ①　社会常識を，十分活用できる。<br>②　時事問題を，十分理解している。 |
| | Ⅳ対人技能 | (1)　人間関係 | ①　人間関係の対処について，発揮できる能力がある。 |
| | | (2)　接遇知識 | ①　顧客心理を理解し，十分能力を発揮することができる。<br>②　一般的なマナーを，十分発揮できる。<br>③　接遇者としてのマナーを，十分発揮することができる。 |
| | | (3)　話し方 | ①　接遇用語を知っている。<br>②　接遇者としての高度な話し方ができる。<br>③　提示，説明，説得ができる。 |
| | | (4)　服装 | ①　接遇者としての適切な服装ができる。 |
| | Ⅴ実務技能 | (1)　問題処理 | ①　問題処理について，効率よく対処できる。 |
| | | (2)　環境整備 | ①　環境整備について，十分対処できる。 |
| | | (3)　金品管理 | ①　金品の管理について，十分能力を発揮できる。 |
| | | (4)　金品搬送 | ①　送金，運搬について，能力を発揮できる。 |
| | | (5)　社交業務 | ①　社交儀礼の業務について，深く理解し処理できる能力がある。 |

## 1級〈二次試験（面接）〉

(1)　ロールプレーイング

（審査要素）

サービス接遇実務者として，ふさわしい話し方・態度・物腰などを表現することができる。

①「テレセールス」　課題の指示に従って，模擬電話セールスができる。

②「セールストーク」課題の指示に従って，模擬対面販売ができる。

Ⓒ 公益財団法人 実務技能検定協会