

「おもてなし検定」《初級》例題

お客様をおもてなしする際の心がまえとして、適切なものは「正」、不適切なものは「誤」を選びなさい。

<テキスト掲載頁>

(1) 「おもてなし」は、業務関係先（取引業者）の理解があって初めて成り立つものなので、「パートナー」に対する感謝と敬意を忘れないことが大切である。

(正)

12頁-15

(2) おもてなしをする際に大切な“5S”とは、「スピード」「正確」「誠実」「サプライズ」「親切」の5つである。

(誤)

10頁-3

(3) スタッフの心に余裕がなく、たとえ眉間にシワを寄せた状態であっても、ともかく一生懸命につとめることが、おもてなしには大切なことである。

(誤)

10頁-4

おもてなし場面での基本動作として、適切なものは「正」、不適切なものは「誤」を選びなさい。

(4) 立居振る舞いのポイントは、「明るく、厳しく、美しく」である。

(誤)

14頁

(5) お客様のお出迎えやお見送りの際は、90度の深いお辞儀が適切である。

(誤)

15頁

(6) 襖の開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に襖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、襖を開け切るのは端に手をかけて行う、ことである。

(正)

19頁

お客様に対する言葉づかいとして、適切なものは「正」、不適切なものは「誤」を選びなさい。

24～34頁

(7) ちょうど紅葉が見ごろですので、お連れ様とご一緒に参られてはいかがですか？

(誤)

「参る」は謙譲語であり、尊敬語「られる」を付けても尊敬語にはならず、お客様が主語の場合には不適切。

(8) ご用件をお承りいたします。

(誤)

「お承りいたします」は、謙譲語「承る」+謙譲語「お・・・いたす」の二重敬語になり不適切。

(9) お部屋の鍵はこちらにおかさせていただきます。

(誤)

「おかさせて」は「さ」入れ言葉で不適切。

(10) お客様をお部屋にご案内する際のポイントとして、不適切なものを1つ選びなさい。

- a. フロントから鍵を受け取り、部屋番号をしっかり確認する。
- b. 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。
- c. 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。
- d. 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「いらっしやいませ」などの言葉をかけて軽く会釈をする。

(b)

74～75頁

(11) 客室に入り、初めてお客様にごあいさつする際のマナーについて、不適切なものを1つ選びなさい。

- a. お部屋の下座、または部屋ごとに定められた位置に正座してごあいさつする。
- b. ごあいさつの言葉とお辞儀は、できるだけ同時にする。
- c. ごあいさつの言葉は、上座のお客様を中心に皆様に向かう気持ではっきり、ゆっくりと申し上げる。
- d. 団体のお客様に順次ごあいさつとご到着時のサービスをする場合は、客室のチャイムを鳴らして、「お待たせいたしました」とお声をかけてから入室する。

(b)

80～81頁

(12) お料理を提供する際のポイントとして、**不適切なものを1つ**選びなさい。

- a. お料理を出すときには、材料、産地、調理法などについて、ひと言添える。
- b. 上座の正客（主賓）には料理がさめないよう、最後に料理をお出しする。
- c. 煮物はふたをしたままお出しする。
- d. グラスは下3分の1ぐらいのところを持っておくようにすると、きれいに見える。

(b)

97～99頁、102頁

以 上