日本の宿 おもてなし検定

日本の文化ともいうべき
「おもてなし」
そんな「おもてなし」の
心を育む

旅館やホテル、
多くの接遇の場で
活躍される皆さんに
おすすめします。

第17回　3級（基礎）試験【旧初級】
受験料3,700円（消費税込）

第16回　2級（応用）試験【旧中級】
受験料4,200円（消費税込）

◆試験期間
2025年
9月16日（火）～
9月30日（火）

◆試験方法・内容
◎インターネットによる試験
（Web試験）となります。
◎問題は公式テキストより出題します。
◎問題数60問
◎試験時間
3級／45分、2級／60分

◆申込期間
団体（3名以上）2025年7月1日（火）～9月2日（火）
個人（2名以下）2025年7月1日（火）～9月9日（火）

◆申込方法および公式テキストのご購入
公式ホームページからお申込ください。

◆結果発表　2025年10月16日（木）

お申込方法　公式ホームページ（https://omotenashi-kentei.jp/）からお申込みください。

「日本の宿　おもてなし検定委員会」
【後援】　国土交通省観光庁　厚生労働省
【協賛】　一般社団法人 日本旅館協会　公益社団法人 日本観光振興協会
全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会
JTB協定旅館ホテル連盟

お問合せ先
JTB協定旅館ホテル連盟内
「日本の宿 おもてなし検定委員会」事務局
平日10:00～17:00（土・日曜日・祝日除く）
〒113-0034　東京都文京区湯島3-37-4　TEL:03-5688-8984

導入事例紹介（JTB 旅ホ連ニュースより転載）

自ら気付き、自分で考える スタッフが増えてきた

ホテルニュー水戸屋（宮城・秋保温泉）
総務部　次長　小池 元さん

主に社歴の浅い従業員の意識向上を目標として導入しています。知識が増えることで、お客様目線の「おもてなし」を自ら気付き、自分で考えることのできる従業員が増えてきました。「おもてなし」は裏方部門への意識改革にも有益であるので、当社では、接客部門以外の一般社員や役職者、管理職、役員まで受験しております。また、単年ではなく継続して取り組むことで、全従業員が日々のおもてなしについて考えるきっかけとして重宝しております。上長からの発信等においても、「おもてなし検定」が日々のおもてなしについて考えるきっかけとなることを周知させています。合格者は、得た知識を自分の持ち場で実践する際、実際の業務に反映できること、できないことを分別し、少しずつですが自分で考えながら当社ならではの「おもてなし」を実践しております。「気づき」についての弊社アンケートでも、お客様からお褒めのお言葉を多く頂戴するようになりました。知識を、実際に実践することはなかなか難しいことですが、自分で考えることに繋がるので、今後も「おもてなし検定」に取り組んでまいります。

お客様アンケートで 個人名で評価されるスタッフも

稲佐山観光ホテル（長崎）
総務・経理部 課長代理　大川 正吾さん

「習うより慣れろ」になりがちな業務において、サービスの質を深めるために基本を知る機会として「おもてなし検定」の受験を継続しています。受験者が基本を知ることで、お客様に対して様々なことに「気づく」能力の向上に繋がっています。合格者は社内で表彰し、掲示した上で、一時金を渡しています。スタッフが「この場合どう対応するか」等、テキストを見直して、確認する姿を見かけます。上位の級を目指すことを推進しており、受験者も増えています。お客様アンケートの評価も上がり、アンケートの中で、個人名で評価いただく機会が多くなりました。

「日本の宿 おもてなし検定」で学ぶこと、身につけること（公式テキストの目次より抜粋）

【基礎（3級）・知識編】

- お客様が旅館に求めているものは？
- 言葉遣い、立居振舞の ABC
- お客様からよく聞かれること
- うっかりミス予防

→

【基礎（3級）・実践編】

- フロント係、客室係の役割は？
- 予約・客室のコントロール
- 到着前準備～お出迎えチェックイン
- 食事提供～精算・チェックアウト

→

【応用（2級）編】

- 「気づく力」を身につける
- ワンランク上のおもてなしをめざして
- 外国人、高齢者のおもてなし
- お客様からの苦情対応
- 非常時の対応など

例　題

3 級

適切なものは「正」、不適切なものは「誤」を選びなさい。

《おもてなし場面での基本動作》

(1)立居振る舞いのポイントは、「明るく、厳しく、美しく」である。

答え	（誤）	テキスト掲載頁	14 頁

(2)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。

答え	（正）	テキスト掲載頁	19～20 頁

不適切なものを1つ選びなさい。

《お客様をお部屋にご案内する際のポイント》

(3)

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「いらっしゃいませ」などの言葉をかけて軽く会釈をする。

答え	（b）	テキスト掲載頁	81～82 頁

2 級

適切なものは「正」、不適切なものは「誤」を選びなさい。

《おもてなしに関する考え方や方法》

(1) 高齢のお客様の場合には、「お客様」あるいは「○○様」とお呼びし、決して「おじいちゃん」「おばあちゃん」とは呼ばない。

答え	（正）	テキスト掲載頁	52～53 頁

(2) お料理を提供するときは自分の座った位置よりも下座に、反対に食器類を下げるときは自分の座った位置よりも上座に長手盆を置くのが基本である。

答え	（誤）	テキスト掲載頁	36～37 頁

不適切なものを1つ選びなさい。

《非常時対応のうち救急事故のケース》

(3)

a. 応急手当は、お客様から了解を取るよりも先に、できるだけ速やかに行う必要がある。
b. 自館に管理上の過失があったと考えられる場合、及び過失があったかどうか明確でない場合は警察に通報する。
c. お客様がケガをされた場所の現場写真は必ず撮影しておく。
d. 施設上の不備があったと考えられる場所は立入禁止にし、現場保存する。

答え	（a）	テキスト掲載頁	112～ 113 頁