

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 (2) 従業要件 ① 明るさと誠実さを、備えている。 ② 適切な判断と表現を、心得ている。 ③ 身だしなみを心得ている。 ④ 良識を持ち、素直な態度がとれる。 ⑤ 適切な行動と協調性が期待できる。 ⑥ 清潔感について、理解できる。 ⑦ 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 (2) 従業知識 ① サービスの意義を、一応、理解できる。 ② サービスの機能を、一応、理解できる。 ③ サービスの種類を知っている。 ④ 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。 ② 時事問題を、一応、理解している。
	IV 対人技能	(1) 人間関係 (2) 接遇知識 (3) 話し方 (4) 服装 ① 一般的に、人間関係が理解できる。 ② 対人心理が理解できる。 ③ 一般的なマナーを心得ている。 ④ 接遇者としてのマナーを心得ている。 ⑤ 接遇用語を知っている。 ⑥ 接遇者としての基本的な話し方が理解できる。 ⑦ 提示、説明の仕方が理解できる。 ⑧ 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 (2) 環境整備 (3) 金品管理 (4) 社交業務 ① 問題処理について、理解できる。 ② 環境整備について、理解できる。 ③ 金品の管理について、理解できる。 ④ 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 (2) 従業要件 ① 明るさと誠実さを、備えている。 ② 適切な判断と表現ができる。 ③ 身だしなみを心得ている。 ④ 良識を持ち、素直な態度がとれる。 ⑤ 適切な行動と協調性のある行動を、とることができる。 ⑥ 清潔感について、理解できる。 ⑦ 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 (2) 従業知識 ① サービスの意義を理解できる。 ② サービスの機能を理解できる。 ③ サービスの種類を理解できる。 ④ 商業活動、経済活動が理解できる。 ⑤ 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。 ② 時事問題を理解している。
	IV 対人技能	(1) 人間関係 (2) 接遇知識 (3) 話し方 (4) 服装 ① 人間関係の対処について、理解がある。 ② 顧客心理を理解し、能力を発揮することができる。 ③ 一般的なマナーを発揮できる。 ④ 接遇者としてのマナーを、発揮することができる。 ⑤ 接遇用語を知っている。 ⑥ 接遇者としての話し方ができる。 ⑦ 提示、説明ができる。 ⑧ 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 (2) 環境整備 (3) 金品管理 (4) 金品搬送 (5) 社交業務 ① 問題処理について、対処できる。 ② 環境整備について、対処できる。 ③ 金品の管理について、能力を発揮できる。 ④ 送金、運搬について、理解できる。 ⑤ 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）

<p>(1) ロールプレイング (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。</p> <p>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。</p>
--

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 (2) 従業要件	① 明るさと誠実さを、備えている。 ② 適切な判断と表現ができる。 ③ 身だしなみを心得ている。 ④ 良識を持ち、素直な態度がとれる。 ⑤ 適切な行動と協調性のある行動を、とることができる。 ⑥ 清潔感について、理解できる。 ⑦ 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 (2) 従業知識	① サービスの意義について、深い理解がある。 ② サービスの機能を理解し、十分発揮できる能力がある。 ③ サービスの種類を活用できる。 ④ 商業活動、経済活動について、深い理解がある。 ⑤ 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。 ② 時事問題を、十分理解している。
	IV 対人技能	(1) 人間関係 (2) 接遇知識 (3) 話し方 (4) 服装	① 人間関係の対処について、発揮できる能力がある。 ② 顧客心理を理解し、十分能力を発揮することができる。 ③ 一般的なマナーを、十分発揮できる。 ④ 接遇者としてのマナーを、十分発揮することができる。 ⑤ 接遇用語を知っている。 ⑥ 接遇者としての高度な話し方ができる。 ⑦ 提示、説明、説得ができる。 ⑧ 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 (2) 環境整備 (3) 金品管理 (4) 金品搬送 (5) 社交業務	① 問題処理について、効率よく対処できる。 ② 環境整備について、十分対処できる。 ③ 金品の管理について、十分能力を発揮できる。 ④ 送金、運搬について、能力を発揮できる。 ⑤ 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。
--