

試験前のおさらいに!

① サービススタッフの資質

要点まとめ

1. 必要とされる要件

① 明るさと誠実さ

問われる
ことの
Point

感じのよいお客さま対応について問われます。「明るさ」と「誠実さ」がどのような態度や振る舞いになって表れるかを考えましょう。

● 明るさと誠実さのポイント

明るさ

表情(笑顔)、気持ちのよいあいさつと返事、聞き取りやすい話し方、清々しい態度、ユーモアのセンス、ポジティブさ

誠実さ

丁寧な対応、適切な表情と言葉遣い、親切で公平、お客さまに寄り添う、気配りと配慮、責任感

愛想・
愛嬌が大切

愛想……ちょっとした心遣いの声かけや好感を持たれる話し方
愛嬌……人懐っこさを感じさせるような表情や行動

② 適切な判断と表現

問われる
ことの
Point

お客さまの状況を適切に判断し、また適切に行動するとはどのようなことかを問われます。一步踏み込んだ、柔軟で機転の利いた対応とは何かを考えましょう。

● サービススタッフの基本姿勢

お客さまを第一に考え、お客さまの希望を正しく判断すること

● お客さまの要望を掴むために

- ・ 表情や視線から読み解く
- ・ どの商品を見ているか行動を観察する
- ・ なぜ必要としているのかヒアリングする

③ 身だしなみ

問われる ことの Point

身だしなみについての基本的な理解が問われます。サービススタッフの身だしなみは、基本が整ったうえでさらに「雰囲気」を充足させることが求められます。

基本的な身だしなみ

- ・ 清潔感
- ・ 機能的
- ・ 爽やかな印象
- ・ 生活感がない



現場の雰囲気の表現

- ・ 格調の高さ
- ・ センスのよさ
- ・ 華やかさ高級感

➔ 丁寧な態度・振る舞い、丁寧な言葉遣いも身だしなみに含まれる

2. 従業要件

① 良識と素直な態度

問われる ことの Point

社会で求められる良識と素直な態度とはどのようなものか問われます。お客さまや周囲の人の立場になって考えて行動する、思いやりと配慮の心を忘れてはいけません。

良識ある行動

＝ 社会のルールや一般常識などを理解し、それを基準に物事の善悪を判断、行動すること。

素直な態度

＝ 失敗を認め、相手の指摘を聞き入れ、行動を正すこと。信頼と成長にもつながる。

● 日常生活の良識ある行動の例

- ・ 自分からあいさつをする
- ・ 公共の施設や場はきれいに使う
- ・ 約束の時間を守る
- ・ 人の迷惑になる行為はしない
- ・ 困っている人がいたらサポートを申し出る

② 適切な行動と協調性

問われる ことの Point

お客さま、社内外の人など、自分を取り巻く人間関係の中で、何が適切な行動かを問われます。協調性のある連携のために、できることを考えましょう。

スタッフ同士の連携が 取れた現場

- ・雰囲気が明るくなる
- ・お客さまに満足してもらえるサービスを提供できる

●スタッフ同士の連携の例

- ・お互いに笑顔で会話する
- ・丁寧な言葉遣い
- ・積極的に協力し合う
- ・必要な情報を共有する
- ・問題が生じたとき指摘し合う

③ 清潔感

問われる ことの Point

現場の第一印象を高めるための、身だしなみや環境整備、サービススタッフの立ち居振る舞いについて問われます。清潔感がなぜ重要なのかを考えましょう。

サービスの現場における「清潔感」

スタッフの 身だしなみ

現場の 環境整備

清潔感がサービスへの信頼感や
購買意欲にもつながる
特に医療機関や理美容、飲食店は
「衛生的に安全である」ことが重要

●環境整備の例

- ・毎日の清掃
- ・商品をきれいに陳列
- ・備品の整理整頓

④ 忍耐力

問われる ことの Point

忍耐力が求められる場面での、サービススタッフの心理と行動を問われます。どのような役割意識を持てばよいのか考えましょう。

役割意識を明確に持つ

「お客さまあつてのサービススタッフ」であることを忘れない

●忍耐力のある行動の例

- ・イライラした表情や態度を示さない
- ・穏やかな態度でお客さまの話を聞く
- ・謙虚な気持ちになって自分にも非がないか振り返る

試験前のおさらいに!

Ⅱ 専門知識 要点まとめ

1. サービス知識

① サービスの意義

問われる
ことの
Point

サービスの意義を理解した行動とはどのようなものかが問われます。意義を理解したうえで、満足してもらえるサービスとは何かを考えましょう。

● サービスの2つの意義

1

お客さまに
満足を提供

2

対価を得て
事業に貢献

お客さまの求める「満足」を提供し、対価（お金や評価）をもらうことがサービスの意義。

「お客さまを満足させる」ことこそがサービス
サービスがモノの価値を最大限にする

お客さまに満足を提供するには？

- お客さまが望んでいることに配慮
- お客さまが大切にしていることを理解
- お客さまのためになるサービスを提供

➔ お客さまの信頼獲得につながり、ファンやリピーターになってもらうことができる

② サービスの機能

問われる ことの Point

サービスの機能がお客さまに何をもたらすのかについて問われます。お客さまの持っている要望・希望を理解し、それを叶えるための行動を考えましょう。

サービスの機能

=

お客さまの多種多様な
要望を実現するための
働きかけ全般

● サービスの機能がもたらすもの

- ・お客さまの快適さ、楽しさ
- ・お客さまの安心、安全
- ・お客さまの便利さ
- ・お客さまの成長

➔ 機能をより高めるための工夫が「マニュアル」「お客さまアンケート」「サービス向上月間」など

③ サービスの種類

問われる ことの Point

サービスの目的や形態などにはさまざまな種類があり、ニーズが異なります。お客さまは何を求めているのか、またそれをかなえるための最良の行動について問われます。

- ・職種や現場によって変わるサービスのニーズを考える
- ・お客さまの要望や期待を汲み取ったうえで、最良の行動(サービス)を考える

目的による 分類

- 基本的欲求(衣食住)を満たすサービス
- 安全を維持するサービス
- 便利さを提供するサービス
- 代行を行うサービス
- 成長を助けるサービス
- 情報を提供するサービス

行為による 分類

- 案内する
- 説明、提案する
- 補助、代行する
- 褒める、肯定する
- 販売、提供する
- 補完する(説明、交換修理など)

2. 従業知識

① 商業活動と経済活動

2級
対象

試験には出題されません

② 商業用語と経済用語

問われる ことの Point

商業用語と経済用語の意味や使い分けについて問われます。
正しく理解できているか、以下の表でチェックしましょう。

老舗	数代続いている店
本舗	商品を製造・販売する大元の店
暖簾分け	長年勤めていた店から同じ屋号を分けてもらい、独立・出店すること
元祖	最初に始めた人
上客	大切なお客さま
先客	先に来ているお客さま
一見の客	初めて来店したお客さま
コンシェルジュ	案内人、世話役
ケアマネジャー	介護支援専門員
マーケット	市場（しじょう）。販路
マーケティング	ものを売るためのしくみ、販売戦略
ワンストップ・ショッピング	1つの場所で多様な商品を買そろえられること。また、そのような商業施設
ニーズ	需要、必要、お客さまの欲求、要望
書き入れ時	商売が繁盛して最も利益が上がる時
初荷	正月を迎えた商いの始めに、物流拠点から商品が出荷されること
頭金	分割払いなどをするときに、最初に支払うある程度まとまったお金
手付金	契約を結ぶ前に、購入意思の証明として前もって支払うお金
定価	前もって定められた価格
時価	その時々々の価値を反映させた価格
廉価	価格が安いこと、安価
あぶく銭	働かずに儲けたお金、不正に獲得したお金
棚ざらえ	損失が生じることを承知のうえで、安値で売ること
訳あり品	傷や汚れなど何らかの理由で規格外となった品
目玉商品	客寄せのために特別に用意した特価商品
上物	上等の品
お持たせ	来客が持参した手土産を指す敬語
お愛想する	会計すること
販路開拓	商品の新しい卸し先・販売対象を見つけること

試験前のおさらいに!

Ⅲ 一般知識 要点まとめ

1. 社会常識

① 社会常識

問われる
ことの
Point

一般的なマナーやしきたりの他、サービス業に関わる年中行事やしきたり、慣用表現などが問われます。正しく理解できているか、以下で確認しましょう。

年中行事

1月	元日、成人の日	7月	七夕、お中元、土用の丑の日
2月	節分、バレンタインデー	8月	お盆、夏祭り、花火大会
3月	ひな祭り、卒業式、ホワイトデー、 <small>ひがん</small> 彼岸	9月	中秋の名月、敬老の日、 <small>ひがん</small> 彼岸
4月	入学式、花見、イースター	10月	運動会、体育祭、ハロウィン
5月	こどもの日、母の日	11月	紅葉狩り、七五三
6月	梅雨、父の日、ジュニアプライド	12月	お歳暮、クリスマス、大晦日

国民の休日

元日	1月1日	こどもの日	5月5日
成人の日	1月の第2月曜日	海の日	7月第3月曜日
建国記念の日	2月11日	山の日	8月11日
天皇誕生日	2月23日	敬老の日	9月第3月曜日
春分の日	3月20～21日頃	秋分の日	9月22～23日頃
昭和の日	4月29日	スポーツの日	10月第2月曜日
憲法記念日	5月3日	文化の日	11月3日
みどりの日	5月4日	勤労感謝の日	11月23日

縁起物

縁起棚	えんぎだな	客商売の家で、商売繁盛を祈って設けた神棚
盛り塩	もりじお	縁起担ぎや厄除けのために、塩を三角錐や円錐型に盛り、店先や玄関先に置く風習
福助	ふくすけ	幸福を招くとされる人形の1つ。かみしもをつけて正座し、ちょんまげを結っているのが特徴
恵比寿	えびす	七福神の一人、福の神。漁業、留守、商いの神とされ、えべっさんとも呼ばれる
招き猫	まねきねこ	前足で人や福を招く猫の飾り物
達磨	だるま	達磨大師が坐禅した姿を模したおもちゃ。倒れても起き上がることから縁起物として親しまれる
熊手	くまで	商売繁盛を願う縁起物
羽子板	はごいた	邪気をはねのけ幸運を祈るために正月に飾る

体の部位に関する慣用表現

頭打ち	これ以上は向上できない状態
頭ごなし	相手の言い分を聞かずに決めつけた態度をとること
目ざとい	目が早い、見つけるのが早い
目が利く	物事のよしあしを見分ける能力がある
耳を揃える	不足なく全額用意する
鼻を明かす	出し抜いてあつと言わせる、驚かせる
鼻につく	においが鼻につきまとう、人の振る舞いがうっとうしい様子
口を利く	話をする、仲介する
首が回らない	借金や支払うお金が多くてやりくりできない
腕が上がる	技術が進歩する
手を広げる	関係する範囲、仕事の規模を大きくする
懐が温かい	持ち合わせの金がたくさんある
足元を見る	相手の弱みを見抜いて、それにつけこむ
足が出る	予算や収入を超えた出費になる

その他の慣用表現とことわざ

折り紙付き	保証ができること、定評があること
千客万来	客が入れ替わり来て絶えないこと
油を売る	仕事を怠けて無駄話をする事
引きも切らず	ひっきりしなし、絶え間なく
閑古鳥が鳴く	ひっそりした寂しい山里の情景。転じて商売などがはやっていない様子のたとえ
十把一絡げ	さまざまなものを区別なしにひとまとめにして扱うこと
釈迦に説法	知り尽くしている人にそのことを説く愚かさのたとえ
枯れ木も山の賑わい	つまらないものでもないよりはましのとえ
漁夫の利	他人の争いごとに乗じて、何の苦もなく利益を得ること
餅は餅屋	専門家に任せておけば間違いない
傍目八目	物事は第三者の方が当事者より正しく判断できる
流れに棹さす	水の勢いに乗るように、物事を思い通りに進めること
横車を押す	理に合わないことを強引に押し通すことのたとえ

飲食店の用語

お手元(おてもと)	箸
おてしよ(おてしよ)	浅く小さな皿
紫(むらさき)	しょうゆ
上がり(あがり)	茶
波の花(なみのはな)	塩
香の物(こうのもの)	漬け物
お愛想(おあいそ)	勘定

野菜の漢字表記

人参	にんじん	柘榴	ざくろ
葱	ねぎ	胡瓜	きゅうり
牛蒡	ごぼう	南瓜	かぼちゃ
薩摩芋	さつまいも	西瓜	すいか
茄子	なす	蜜柑	みかん
蓮根	れんこん	林檎	りんご
山葵	わさび	無花果	いちじく

② 時事問題

問われる ことの Point

社会で話題になっている一般知識について問われます。出題自体は多くありませんが、①社会常識に重なる内容も一部出題されることがあります。

試験前のおさらいに!

Ⅳ 対人技能 要点まとめ

1. 人間関係

① 人間関係の理解

問われる
ことの
Point

よい人間関係を築くための行動とは何かを問われます。仕事を円滑に進めるためには、どうすればよいかを考えましょう。

よい人間関係を築くための基本 =

他者への配慮と思いやり

対社内の人

- ・ 困ったときはお互いさま
- ・ 助け合うことで生まれる信頼関係
- ・ 互いを尊重する姿勢

対社外の人 (取引先・関連会社)

- ・ お互いがお互いにとってお客さまという意識

2. 接客知識

① 心理の理解

問われる
ことの
Point

お客さまの気持ちに沿ったサービス・応対とは何かを問われます。どのような言葉や行動がお客さまの満足につながるかを考えましょう。

● お客さまが期待すること

- ・ お店の雰囲気はよいか
- ・ サービススタッフは親切か
- ・ 期待以上の「何か」はあるか
- ・ 欲しい品物(サービス)はあるか
- ・ 価格は適切か、もしくは安くなっていないか
- ・ 満足できるか

② 一般的なマナー ③ 接遇者としてのマナー

問われる ことの Point

一般的なマナーではあいさつやお辞儀の仕方など、接遇者としてのマナーでは接遇者としての謙虚な姿勢や態度、振る舞いがどのようなものが問われます。

● あいさつの種類

- 会釈……………軽いあいさつ
- 敬礼……………一般的なあいさつ
- 最敬礼……………最も丁寧なあいさつ

● 謙虚な姿勢が伝わるポイント

- ・話をするときには「前傾姿勢」
- ・安心感を与える笑顔
- ・お客さまをお待たせしない迅速な行動と手際によさ
- ・受け渡しはお客さまの目を見て両手で丁寧に

3. 話し方

① 接遇用語

問われる ことの Point

敬語の使い方や接遇用語について問われます。二重敬語や尊敬語と謙譲語の混同などに気を付け、言葉の言い換えについても確認しておきましょう。

● 敬語の種類

- 丁寧語……………言葉の語尾に「です」「ます」「ございます」をつけるなどして整えた言い方。
- 尊敬語……………相手の動作や状態を高めて、相手を立てる言い方。
- 謙譲語……………自分や所属をするものを低めて相手を高める言い方。へりくだる表現。

● よく使う表現

- ・承ります
- ・いかがでしょうか
- ・どちらになさいますか
- ・こちらでよろしいでしょうか
- ・お申し付けください
- ・さようございます
- ・いたしかねます
- ・分かりかねます

● よく使う用語

あっち	あちら	この前	先日、以前、先だって
こっち	こちら	後で	後(のち)ほど/改めて
どっち	どちら	本人	あなたさま、ご本人さま
今日	本日	私(わたし)	私(わたくし)
明日(あした)	明日(みょうにち)	同行者	お連れの方/お連れさま
さっき	先ほど	相手の会社	御社/〇〇(社名)さま

② 接遇者としての話し方

問われる ことの Point

もてなしの気持ちや気配り・気遣いを表現する話し方はどのようなものが問われます。①接遇用語にプラスして、感じのよさや配慮、腰の低さなどが表現された話し方を心掛けます。

基礎

正しい敬語と
接遇用語の
丁寧な話し方

+

気配りと 気遣いの表現

和ませる 寄り添う
喜ばせる

=

もてなしの
気持ちや気配り・
気遣いが伝わる



お客さまの立場に寄り添った声かけ、
事情や心情を理解したうえでの声かけなど

③ 提示、説明

問われる ことの Point

商品やサービスの説明の仕方について問われます。分かりやすく丁寧な説明とは何かを、考えましょう。

● 分かりやすい提示、説明のポイント

- ・ ゆっくりはっきり話す
- ・ 専門用語を控えて分かりやすい言葉で
- ・ お客さまの反応を見ながら話す
- ・ 疑問や不安に思っていることは根気よく説明する
- ・ 長所と短所の両方を伝える
- ・ 品物などをしっかりと指し示す

4. 服装

① 適切な服装

問われる ことの Point

サービススタッフとしてふさわしい服装とは、どのようなものかを問われます。機能的で清潔であることはもちろん、仕事内容やイメージに合った服装についても考えましょう。

● サービススタッフとして適切な服装

- ・ 組織や店舗の理念やイメージに基づいた服装
- ・ 仕事の内容に合った服装
- ・ 自分の体に合った服装
- ・ 明るさと誠実さを体現できる服装

➡ **イメージを損なわず、お客さまに失礼のない整った服装が大切**

試験前のおさらいに!

V 実務技能 要点 まとめ

1. 問題処理

① 問題処理

問われること Point

お客さまからの苦情や要望への対応について問われます。また、記述問題では、配慮とマナーについての理解度、提示文の作成について問われるので押さえておきましょう。

● 問題処理の対応手順

① お客さまの話を最後まで聞く

「ごもっともです」「おっしゃる通りです」

② お詫びと丁寧な説明

「申し訳ございません」「ご迷惑をおかけしました」★納得してもらえるまでやさしく根気よく説明する

③ 自分で対処できないときは責任者に報告して代わる

④ 解決のための具体的な方法を提案

例) 返品、交換、修理など

⑤ 内容と対応をスタッフ、組織に共有して再発防止に生かす

● 提示文作成のポイント

① 知らせる相手 (お客さま各位 / 会員の皆さま)

② お知らせのタイトル (営業時間のお知らせ / 特別販売会の延期)

③ 具体的な内容

④ 発信者名 (店長 / ○○店 / ○○スタッフ一同)

例

お客さま各位

営業時間変更のお知らせ

平素より、○○をご愛顧賜り、厚く御礼申し上げます。
誠に勝手ながら、4月1日より6月30日までの期間、営業時間を13時~20時とさせていただきます。
皆さまにはご不便をお掛けいたしますが、何卒よろしくご願ひ申し上げます。

店長

2. 環境整備

① 環境整備

問われる ことの Point

お客さまが満足する環境整備について問われます。また、満足してもらうためにどのような行動をすればよいのかを考えましょう。

掃除と整理のポイントの例

- | | | |
|---------|-----------------|-----------------|
| 店内（施設内） | ・床に落ちたゴミの清掃 | ・備品の整理と補充 |
| | ・鏡、ショーケースを磨く | ・適度な室温の調整 |
| | ・商品を見やすくきれいに並べる | ・雰囲気にあった照明とBGM |
| 外観と周辺 | ・外壁やシャッターの清掃 | ・窓やガラスを磨く |
| | ・店周辺に落ちたゴミの清掃 | ・植え込みやプランターの手入れ |

3. 金品管理

① 金品の管理

問われる ことの Point

金銭や商品の授受に関する配慮、言葉遣い、知識が問われます。受け渡しは丁寧かつ迅速、そして正確さが求められます。

● 金銭の受け渡しのフロー

- ① **金額を確認する** 「〇,〇〇〇円でございます」・値札を見せながら、明確に話す
- ② **代金を受け取る** 「〇,〇〇〇円お預かりいたします」「〇,〇〇〇円ちょうど頂戴いたします」
・キャシュトレーで受け取り、ないときは両手で受け取る ・お客さまが手間取っても笑顔で対応
- ③ **代金を置く**
・代金はすぐにレジに入れない ・釣り銭を取り出した後、もしくはお客さまが帰った後に入れる
- ④ **お釣りを渡す**
「〇〇〇円のお返しでございます、お確かめください」
・金額を確認しやすいように、キャシュトレーに並べて置く ・なるべくきれいな紙幣を選び、向きをそろえる
- ⑤ **レシートなどを渡す**
「レシートでございます。またお待ちしております。ありがとうございました」
・レシートの向きをお客さまの方に向けてキャシュトレーに置く、もしくは両手で差し出す

4. 金品搬送

2級
対象

① 金品の搬送

問われる ことの Point

金品や商品の扱い方、配送業務について問われます。お客さまに感じよく思ってもらうための、最後まで丁寧で配慮のある対応を心掛けます。

● 金品の搬送時に気を付けたいこと

- ・ 金銭やカード類、商品、預かった物は両手で持つ
- ・ 金銭やカード類はキャッシュトレイに乗せ、両手で持つ
- ・ 預かった物は型崩れやしわにならないように、丁寧に扱う

→ **金品はお客さまに
属するものとして大切に、
丁寧に扱うのが原則**




5. 社交業務

① 社交儀礼

問われる ことの Point

「上書き」について問われる他、慶事や弔事の場にふさわしい態度と振る舞いについても問われます。また、目的に合った贈答品についても理解を深めておきましょう。

上書きと祝儀・不祝儀袋

慶事		
お祝い事全般	御祝	ちょう結び 
長寿	寿 / 祝喜寿 / 祝米寿など	
慶事のお礼・お返し	内祝 / 寿	
結婚	寿 / 結婚御祝	結び切り 
弔事		
仏式	御香典 / 御香料 御霊前 (四十九日前まで) 御仏前 (四十九日以降の法要)	結び切り 
神式	御霊前 / 御神前 / 御神料 / 御玉串料	
キリスト教式	御霊前 / 御花料	

贈り物の相談のポイント

- 目的
- 予算
- 相手の情報
(性別や年齢、趣味や嗜好)
※プライバシーに触れない範囲で
- 配送方法
(手渡し、店舗から送るなど)

弔事の心掛けたいポイント

- 伏し目がち
- 大きな声で話さない
- 知った顔があっても、目礼程度