

# サービス分野技能検定について ヒアリング結果の報告

職種	接客販売	機関	(一社)日本百貨店協会
----	------	----	-------------

実技試験の概要	実力を測れていると考えるか	運営上の課題はあるか
<p>[実施方法(1級・2級)]  実地試験(ロールプレイ)  <u>ファッション及びギフト販売の場面を想定したロールプレイ</u>。受検者が販売員として、お客様役に対して適切に対応できるかどうかを測る試験。</p> <p>[実施課題(1級・2級)]  実地試験(ロールプレイ)  1級は30分・25分(ファッション・ギフト)  2級は25分・20分(ファッション・ギフト)</p> <p>【ファッション販売】  販売員として相応しい接客マナーに基づき、お客様のニーズやサイズに合う商品を選び、着せ付けとフィッティング、そして必要なお直しを行う。</p> <p>【ギフト販売】  販売員として相応しい接客マナーに基づき、お客様の目的に適した冠婚葬祭・年中行事のルールを説明し、適切な進物体裁と進物好適品のアドバイス、提案を行う。</p>	<p>□ 接客販売の実際の業務に近い状況を設定し、実技試験を実施している(ファッション販売の場合は、フィッティングルームや姿見を用意、ギフト販売の場合は商品写真と贈答の箱を用意)。また、お客様役については、<u>設定シナリオと必須質問</u>について、<u>水準調整会議</u>で詳細まで確認することで、ばらつきのない公平な評価ができています。</p> <p><u>採点項目</u>については「知識」、「技術」、「接客」の3つのジャンルで必要な項目を<u>組み合わせ</u>て設計している。「知識」・「技術」については、求められる内容・レベルを習得しているかだけでなく、お客様に分かりやすく説明できているか、お客様に適確に対応できているかを評価する項目(採点基準)となっている。「接客」については、個別スキルの採点項目(採点基準)を設定しているが、お客様満足を満たしているかどうかは個別の項目だけで測れないため、総合的な採点項目も設定し、各級のレベルに達しているかを判断している。</p> <p>このため、実力を測れていると考える。</p> <p>□ ただし、審査員を前にした個室での審査のため、受検者が緊張により普段の実力を発揮できていないであろうと思われる場面も中にはあり、<u>受検者の緊張緩和</u>を考えた環境づくりの検討も必要である。</p> <p>また、接客販売の在り方も時代によって変化しつつある中で、<u>ICTの技術進歩</u>などに関連して、「知識」、「技術」、「接客」の3項目の評価内容も継続して、検討が必要と考える。</p>	<p>□ ファッション販売については、「技術」の「お直し寸法の確定」の手法として、ピン(まち針)の使用を必須としているが、接客現場では、安全性の観点からピン(まち針)以外のツール(クリップ等)を使用することが増えているため、<u>ピン(まち針)以外のツールの使用でも可とするか</u>、検討が必要である。</p> <p>□ ファッション販売(メンズ)2級について、制限時間を25分としているが、制限時間内で終わらない受検者が見られることから、ファッション販売(レディース)と比較して、<u>設定課題のボリューム</u>が多いのではないかと意見が検定委員から出ている。実施時間の延長又は、技術の課題内容と採点項目の見直しについて、検討が必要である。</p> <p>□ 接客部分の採点は現状4段階採点だが(10点満点の場合 10-8-4-0)、8点と4点の中間に位置する評価が必要ではないか(中間に位置する評点が必要ではないか)、つまり、<u>5段階評価(10-8-6-4-0の5段階)</u>へ変更すべきではないかと意見が検定委員から出ている。5段階評価への変更が妥当かどうかについては、採点基準を変更した場合のシミュレーションを行うなどし、慎重な検討が必要である。</p>

職種	フィットネスクラブ・マネジメント	機関	(一社)日本フィットネス産業協会
----	------------------	----	------------------

実技試験の概要	実力を測れていると考えるか	運営上の課題はあるか
<p>[実施方法(1級)]  実地試験(口述試験)  <u>店舗責任者として、店舗全般を適切にマネジメントすることができるかどうか</u>を測る試験。</p> <p>[実施課題(1級)]  実地試験(口述試験)  考慮時間は15分(口述開始前に設問を提示し回答を考えさせる時間)  口述時間は10分(以下の設問に口述により回答)</p> <p>【設問1】  市場や自店舗に関する与えられた情報を読み解き、最近の市場の変化、競合激化の中で、自店舗の競争力向上のためにリニューアル事業計画(施設リニューアル、提供プログラム計画、売上向上策等)に関する設問</p> <p>【設問2】  営業時間が長い、時季に応じて来場者が変動する、有期契約社員比率が高い、従業員全体に占める女性比率が高い等の特質をもつフィットネスクラブにおける従業員管理等に関する設問</p>	<p>□ 店舗責任者として、店舗全般を適切にマネジメントするために必要とされる<u>経営管理、商品管理、労務管理、人材育成</u>などに関して、<u>実際に想定される事例について設問している</u>(実践的な設問としている)。  また、多様な回答から、複数の面接官が客観的・合理的に採点できるように<u>採点基準</u>を作成し、<u>水準調整会議</u>を重ねることで、公平な評価を行っている。  このことにより、店舗責任者としての日頃からの問題発見、課題解決、施策実現の能力について、その実力を測れていると考える。</p> <p>□ ただし、設問は実際の事例を想定するため、上記の分野が有機的に連動はしているが、<u>設問のケースによっては関連してくる度合いに厚薄が生じており</u>、各分野を横断的に関連させる設問の開発が必要となっている。  また、一方で、近年のフィットネスクラブ業態多様化の中で、<u>多様な業態に共通する設問設計の在り方</u>について、検討が必要と考える。</p>	<p>□ 運用上の課題としては、正答該当の有無の判断が難しいケースが生じないようにするため、問題作成に当たっては、設問の設定条件(与件)に関してあらゆるケースを想定し、合理的な正答を導き出せる設問とするよう、店舗経営に関し経験豊富な<u>検定委員による事前検討</u>を行っているが、今後も引き続き、同様の<u>人材の確保</u>が持続できるようにするための検討が必要である。</p> <p>□ 実地試験(口述試験)を行う<u>面接官</u>については、店舗責任者経験、人材育成部門経験を有する店舗責任者以上の役職者である者を任命しているが、その人材の確保が難しくなりつつあり、同様の<u>人材の確保</u>が持続できるようにするための検討が必要である。</p>

職種	ブライダルコーディネーター	機関	(公社)日本ブライダル文化振興協会
----	---------------	----	-------------------

実技試験の概要	実力を測れていると考えるか	運営上の課題はあるか
<p>[実施方法(1級・2級)]</p> <p>1級:実地試験(ロールプレイ及び口述試験)</p> <p>2級:実地試験(ロールプレイ)</p> <p>コーディネーターの場面を想定したロールプレイ。受検者がコーディネーターとして、顧客役に対して適切に対応できるかどうかを測る試験。</p> <p>[実施課題(1級・2級)]</p> <p>1級:ロールプレイ(15分)</p> <p>顧客からの相談事項を聞き取り、その対応策について提案・アドバイスを行う。</p> <p>:口述試験(10分)</p> <p>ロールプレイでの対応(提案・アドバイスの内容)に関する質問に答える口述試験を行う。</p> <p>2級:ロールプレイ(15分)</p> <p>新規来館アンケートにより、顧客の挙式に対する要望を聞き取り、それらの要望に対して、初期相談として提案を行う。</p>	<p><input type="checkbox"/> コーディネーターの実際の業務に近い状況を設定し、顧客の潜在的な要望を把握するためのヒアリング、要望に沿った対応策の提案に関して評価するための実技試験を実施している。</p> <p>また、顧客の要望に沿った対応策の提案には、複数の正解が想定されるため、審査員による採点にバラツキが生じないように、<u>実際の試験課題のデモ映像を撮影し、水準調整会議で共有している</u>など、配慮していることで、ばらつきのない公平な評価ができています。</p> <p>このことにより、現状のロールプレイによる試験で、その実力を測れていると考える。</p> <p>なお、1級における口述試験は、ブライダルに関する体系的な理解、提案した対応策の考え方について説明できることを確認・判断するためには、効果的であると考えます。</p> <p><input type="checkbox"/> ただし、ブライダルに対する価値観が多様化する中で、<u>少人数婚、リゾート婚、海外ウェディング等の様々なケース</u>に対応した設問設計の在り方について、検討が必要と考えます。</p>	<p><input type="checkbox"/> 実際の職業現場との温度差が生じないように、改善意見の聴取に努めているが、<u>企業(会場)により接客スタイルが異なることや、フリープランナー等働き方の多様化、又は、地域格差があり、試験課題によっては、採点に影響を及ぼす可能性がある</u>との意見があることから、<u>課題内容について引き続き、検討が必要</u>である。</p> <p><input type="checkbox"/> 1級実地試験では、2種類のケースのうちから、どちらか1ケースを指定して試験を実施しているが、このことにより、<u>各ケースの難易度を同等にしながらの設問の開発が必要</u>となっている。</p>

職種	ホテル・マネジメント	機関	(一社)日本宿泊産業マネジメント技能協会
----	------------	----	----------------------

実技試験の概要	実力を測れていると考えるか	運営上の課題はあるか
<p>[実施方法(1級・2級)]</p> <p>実地試験(口述試験)</p> <p>管理者として、ホテル経営に関して適切にマネジメントすることができるかどうかを測る試験。</p> <p>[実施課題(1級・2級)]</p> <p>実地試験(口述試験)</p> <p>考慮時間は55分(口述開始前に設問を提示し回答を考えさせる時間)</p> <p>口述時間は30分(設問に口述により回答)</p>	<p><input type="checkbox"/> 対話形式で管理者として、<u>ホテル経営に関して説明・提案する</u>実際の業務に近い状況を設定し、実技試験を実施している。</p> <p>また、対話担当役については、<u>設定シナリオと必須質問</u>について、<u>水準調整会議で詳細まで確認</u>することで、ばらつきのない公平な評価ができています。</p> <p>このため、実力を測れていると考える。</p> <p><input type="checkbox"/> ただし、審査員を前にした<u>個室での審査</u>のため、受検者が緊張により普段の実力を発揮できていないであろうと思われる場面も中にはあり、<u>受検者の緊張緩和を考えた環境づくり</u>の検討も必要である。</p>	<p><input type="checkbox"/> 実地試験(口述試験)については、<u>1名当たり1時間25分</u>[考慮時間は55分、口述時間は30分]の設定であり、円滑な運営には会場の確保が重要となっている。</p> <p>一方で、会場の確保が難しくなりつつあり、安定的な確保が持続できるようにするための検討が必要である。</p> <p><input type="checkbox"/> 今後も引き続き、<u>検定委員となる人材の確保</u>が持続できるようにするために、地区ごとの育成研修会の定期開催などの検討が必要である。</p>