2024 年度 接客心理検定 受験要項【受験願書】

裏面に受験内容等の記載があります。
よく読んで受験に臨んでください。

出願方法

①受験願書に必要事項（氏名・性別・生年月日・住所・電話番号・ e-mail アドレス・学校名または勤務先名）を記入してください。

②受験級（3 級・準 2 級・ 2 級・ 2,3 級併願）を選び〇をつけてください。2 級受験の場合は、会場を選び〇をつけてください。

	3 級	2 級	2 級再受験	2・3級併願	1 級
受験料	4,500 円 3,500 円（団体）	7,000 円	3,000 円(筆記) 4,000 円(実技)	11,500 円	10,000 円

③アンケートにお答えください。回答を番号で記入してください。

Ⅰ.接客心理検定をお知りになったきっかけを教えてください。
1.ポスター　2.ホームページ　3.学校の勧め
4.職場の勧め　5.友人・知人の勧め　6.講師の勧め
7.facebook　8.新聞・雑誌・本で見た　9.その他

Ⅱ.あなたの年代を教えてください。
1.10 代　2.20 代　3.30 代　4.40 代　5.50 代
6.60 代　7.70 代以上

Ⅲ.ご職業を教えてください。
1.会社員（美容）　2.会社員（服飾）　3.会社員（流通）
4.会社員（メーカー）　5.会社員（銀行・保険）
6.会社員（その他、販売・サービス）　7.会社員（医療福祉）
8.会社員（その他）　9.公務員　10.教職員
11.会社経営　12.フリーランス　13.主婦
14.大学・短大生　15.専門学校生　16.その他

Ⅳ.今回の学習方法を教えてください。
1.テキストで独学　2.学校の授業　3.企業研修
4.スクール等の対策講座　5.個別レッスン等　6.その他

④受験料を払込の上、受験願書を FAX または郵送でお送りください。
願書の提出と受験料の払込との両方を確認して出願完了とします。
願書と振込名は同一にしてください。

払込口座	ゆうちょ	口座番号　10110-8-1726171 加入者名　ﾎｽﾋﾟﾀﾘﾃｨ･ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞ協会
	銀行	三井住友銀行　新宿西口支店 口座番号　普通預金　3182012 口座名義　ﾎｽﾋﾟﾀﾘﾃｨ･ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞ協会

願書送付先
〒302-0021
茨城県取手市寺田 5200-1-405
接客心理検定事務局　TEL 0297-79-4021
FAX 番号 0297-79-4023

受験票

試験日のおよそ 5 日前までに受験票をお送りします。

2・3級試験問題

2・3 級（在宅試験）試験問題は、試験の前日までにご自宅にお届けします。

合否通知・認定証

試験実施後 30 日を目安に結果を通知し、合格者には認定証を発送します。

注意事項

・いったん納入された受験票は返金できません。また次回検定への振替えもできません。
・受験願書送付の郵送料、受験料払込の金融機関手数料は受験者がご負担願います。
・受験票・試験問題が不着の場合は事務局にご連絡ください。
（TEL 0297-79-4021）
・ 2 級・ 1 級の受験会場詳細は受験票送付時にお知らせします。
検定事務局　受付時間：平日 10:00～16:00（土日祝休）

〈切り取り線〉

2024 年度 接客心理検定 受験願書

氏　名	ふりがな			性 別	生年月日		
				男 ・ 女	西暦　　年　　月　　日		
住　所	〒						
電 話 番 号				e-mail			
学校名または勤務先名							
受 験 級	3級　準2級　2級・再受験(筆記・実技)　2，3級併願　1級　（〇をつけてください）						
1・2 級受験の方	会場	東京　大阪　名古屋　その他（　　）（〇をつけてください）					
アンケート回答	Ⅰ		Ⅱ		Ⅲ		Ⅳ

ホームページの「受験申込」フォーム入力で出願された場合はこの願書を提出する必要はありません。

接客心理検定の内容と評価項目

<table>
<tr><th colspan="2">級</th><th>3級</th><th>2級</th><th>1級</th></tr>
<tr><td colspan="2">試験方法</td><td>筆記試験（マークシート方式）</td><td>筆記試験（マークシート方式+記述式）
実技試験</td><td>筆記試験（マークシート方式+記述式）
実技試験</td></tr>
<tr><td colspan="2">試験時間</td><td>筆記試験　70 分</td><td>筆記試験　60 分
実技試験　30 分</td><td>筆記試験　60 分
実技試験　20 分</td></tr>
<tr><td rowspan="3">筆記試験内容</td><td rowspan="2">マークシート方式</td><td colspan="3">範囲・項目</td></tr>
<tr><td colspan="3">商品・サービス関連：属性研究・ニーズの創造・商品提案・クレーム処理・分類法
コミュニケーション：人間関係論
接客知識：情報とコミュニケーション論
心理・コミュニケーション：接客コミュニケーション論・顧客心理
交渉スキル：Win-Win 関係構築法・交渉学</td></tr>
<tr><td>記述式</td><td>3 級　記述式なし</td><td>接客心理事例問題
・接客者の基本姿勢、お客様との関わり方、具体的な接客技法についての設問</td><td>接客及び、交渉学関係の設問
Buisiness To Buisiness 事例研究
・接客者の基本姿勢、お客様との関わり方、具体的な接客交渉技法に関する設問</td></tr>
<tr><td colspan="2">出題範囲</td><td>「接客心理検定対策テキスト」に準拠</td><td>「接客心理検定 2 級対策」に準拠</td><td>「接客心理検定 1 級対策」に準拠</td></tr>
<tr><td rowspan="8">実技試験内容</td><td>注意事項</td><td rowspan="8">3 級　実技試験なし</td><td>・受験者ベアリング、グルーピングで実施。
・接客シミュレーションは着席して行う。</td><td>・試験官と受験生で実施。
・交渉シミュレーションは着席して行う。</td></tr>
<tr><td>出題形式</td><td>試験官より発表される「商品オーダー」にしたがってお客様役と接客者役に分かれて販売シミュレーションを行います。
オーダー出題例：「この手帳を販売してください」</td><td>試験官をお客様に見立て、ニーズを惹起し、そのニーズにあわせた提案を行います。試験官より発表される交渉オーダーでクライアント（試験官）と交渉を行います。
オーダー例：「文房具のロット販売」</td></tr>
<tr><td rowspan="6">評価項目</td><td colspan="2">コミュニケーション関連　評価項目（1・2級共通）</td></tr>
<tr><td colspan="2">・ニーズの創造、購買意欲の推進、傾聴、観察ができているか
・お客様とのコミュニケーション（適切なコミュニケーションが取れているか）、コミュニケーションの継続に意識しているか
・表情、話し方、姿勢（ボディランゲージ、座り方、言葉遣い）</td></tr>
<tr><td colspan="2">接客スキル関連　評価項目（1・2級共通、ただし1級は高い完成度を要する）</td></tr>
<tr><td colspan="2">・お客様の購買心理を考えて接客しているか
・商品属性・属性創造・伝達手法・フィードバック（それぞれがオーダーに合致しているか）
・接客の精密さ（お客様は理解しているか）
・時間（時間内に終了しているか）</td></tr>
<tr><td></td><td>WinWin 関係構築関連　評価項目（1 級のみ）
・お客様（クライアント）とのコミュニケーションの習得度
・ Win-Lose になっていないか</td></tr>
<tr><td></td><td>交渉関連　評価項目（1級のみ）
・ニーズの創造技術（お客様のニーズを正しく扱えたか）
・質問能力（適切な技法を用いているか）</td></tr>
<tr><td colspan="2">レベル</td><td>接客心理の概要が理解できる</td><td>関連業界のセカンドライセンスとして活用できる</td><td>プロとして活躍できる、接客指導者として活躍できる</td></tr>
<tr><td colspan="2">称号</td><td>アシスタント接客技能士</td><td>接客技能士</td><td>マスター接客技能士</td></tr>
<tr><td colspan="2">受験資格</td><td colspan="2">2 級・3 級　制限なし</td><td>2 級合格</td></tr>
<tr><td colspan="2">合格基準</td><td>80%以上の得点</td><td>筆記 70%以上
コミュニケーション・接客スキル 80%以上の得点</td><td>筆記・コミュニケーション・接客スキル・交渉術
それぞれ 80%以上の得点</td></tr>
<tr><td colspan="2">合格率</td><td>約 80%</td><td>約 50%</td><td>約 20%</td></tr>
<tr><td colspan="2">受験地</td><td>在宅（自宅に送付、解答の返送）</td><td>在宅（筆記試験）、会場（実技試験）</td><td>東京</td></tr>
<tr><td colspan="2">受験料</td><td>4,500 円　※団体受験は 3,500 円</td><td>7,000 円　再受験 3,000 円(筆記)、4,000 円(実技)</td><td>10,000 円</td></tr>
</table>

※準 2 級(2 級実技のみ)を団体受験に限定し実施します。 内容－2 級の実技試験内容、受験料－4,500 円　※3 級との併願は 7,000 円です。