

# 2020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受験願書に必要な事項(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○をつけてください。2級受験の場合は、会場を選び○をつけてください。

受験料	3級	2級	2級再受験	2・3級併願	1級
	4,500円 3,500円(団体)	7,000円	3,000円(筆記) 4,000円(実技)	10,500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 ホスピタリティ・マーケティング協会
	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 ホスピタリティ・マーケティング協会

## 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7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のご負担願います。
  - ・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) .....

# 2020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 (○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( ) (○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

級	3級	2級	1級
試験方法	筆記試験(マークシート方式)	筆記試験(マークシート方式+記述式) 実技試験	筆記試験(マークシート方式+記述式) 実技試験
試験時間	筆記試験 70分	筆記試験 60分 実技試験 30分	筆記試験 60分 実技試験 20分
筆記試験内容	範囲・項目		
	マークシート方式	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	
	記述式	3級 記述式なし	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
出題範囲	「接客心理検定対策テキスト」に準拠	「接客心理検定2級対策」に準拠	「接客心理検定1級対策」に準拠
実技試験内容	注意事項	・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。	・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。
	出題形式	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」	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」
	評価項目	コミュニケーション関連 評価項目(1・2級共通)	
		・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)	
		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)	
	・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)		
	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		
	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)		
レベル	接客心理の概要が理解できる	関連業界のセカンドライセンスとして活用できる	プロとして活躍できる、接客指導者として活躍できる
称号	アシスタント接客技能士	接客技能士	マスター接客技能士
受験資格	2級・3級 制限なし		2級合格
合格基準	80%以上の得点	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	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
合格率	約80%	約50%	約20%
受験地	在宅(自宅に送付、解答の返送)	在宅(筆記試験)、会場(実技試験)	東京
受験料	4,500円 ※団体受験は3,500円	7,000円 再受験3,000円(筆記)、4,000円(実技)	10,000円

※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級の实技試験内容、受験料-4,500円 ※3級との併願は7,000円です。