

お客様のココロをつかみ、ベストな信頼関係を築きたい方へ

接客心理 **検** **定**

2026年度検定ガイド



第40回

7/26日

申込期間

2026年4月6日(月)～
2026年7月13日(月)

第41回

12/6日

申込期間

2026年9月7日(月)～
2026年11月16日(月)

第42回

3/7日

申込期間

2026年12月7日(月)～
2027年2月15日(月)

<http://www.sekkyaku.org>

主催／一般社団法人 ホスピタリティ・マーケティング協会 接客心理検定事務局

試験の内容とレベル

	3級	2級	1級
試験方法	筆記試験(マークシート)	筆記試験 (マークシート+記述式)	
試験時間	70分	90分 (筆記60分+実技30分)	80分 (筆記60分+実技20分)
内容: 全級共通	<p>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</p> <p>接客知識 情報とコミュニケーション論</p> <p>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</p> <p>交渉スキル Win-Win関係構築法・交渉学</p>		
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
職務レベル	接客・営業担当者	主任	マネージャー・責任者
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
受験地	在宅	筆記(在宅)、実技(会場)	東京
実施時期	毎年 3月・8月・12月	毎年 3月・8月・12月	毎年 3月
受験資格	制限なし	制限なし 筆記・実技とも再受験免除システムあり	2級合格
検定料	4,500円 ※団体受験は3,500円	7,000円 ※筆記3,000円、実技4,000円 (再受験時)	10,000円

※評価項目は別紙(受験要項)を参照して下さい。

注)民間資格になります。

申込方法・受験の流れ

●出願の方法について

- ①個人受験 ホームページ(<http://www.sekkyaku.org>)から出願、または受験願書をFAX・郵送でご提出のうえ、受験料を払い込みください。
- ②団体受験 1・2・準2・3級は、学校・企業内を会場とする団体受験も可能です。ご希望の団体は専用申込書をご請求ください。

●払込口座

銀行振込の場合

金融機関名	三井住友銀行 新宿西口支店
口座番号	普通 3182012
口座名義	一般社団法人 ホスピタリティ・マーケティング協会

郵便振替の場合

口座記号番号	10110-8 1726171
加入者名	一般社団法人 ホスピタリティ・マーケティング協会

●受験票について

- 受験票は試験日のおよそ1週間までに送付します。

●合否通知・合格証書

- 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。

接客心理検定とは

接客心理検定は、心理学だけでなく、色彩学や行動分析の理論を取り入れ、お客様が「本当に求めているもの・サービス」を提供するため、色々な工夫の中にある知識やテクニックを紹介し、心理学の手法を取り入れたコミュニケーション技法です。

人間的な魅力が前面に出る接客ですが、そこに技術的なスキルが加われば、お客様だけでなく、接客者もリラックスして、誇りを持った仕事で経済社会に貢献することができます。単に商品・サービスを提供するだけでなく、お客様のココロを心理学からアプローチすることによりベストな提案をすることを目的としています。

気持ちよくお買い物をしていただくために、気持ちよく仕事をするために知っておいた方がよい事柄を集めてみました。

接客心理検定の手法

商品・サービスを知る

販売価値を測るために商品・サービスの特性・特徴を把握します。作り手、受け手それぞれの利用価値があり、分類整備にも有益な情報です。それを購買意欲誘発につなげていきます。

ニーズを想像する

トレンドなどお客様のニーズを商品属性から分析し、ニーズをくみ上げストーリー化していきます。

情報とコミュニケーションを分ける

接客には情報伝達、サービス提供、親和性を高めるという要素があります。どれが情報でどれがコミュニケーションかを分別し、使い分けていきます。

接客コミュニケーションテクニック

スムーズにコミュニケーションを進めるため、いろいろなテクニックを身につけます。商品の良さを効率よく伝えることにつながります。

Win-Winの関係

接客が行き詰った時は「立場」ではなく、お互いの「利益」を重視します。Win-Winの関係はお客様と店の両方にとっての「利益」が最大になるのを理想とする考えです。協調の関係を作るための交渉術を身につけます。

各級の試験情報

3級

自宅で受験できるシステムで、試験前日までに主催事務局から試験問題等が送付されます。実技試験はありません。受験後、期日までに接客心理検定事務局へ解答用紙を返送いただけます。合格者には「アシスタント接客技能士」の称号が付与されます。

学習アドバイス

「接客心理検定対策 Basic」をよく読み巻末の練習問題に取り組みましょう！

2級

筆記試験と実技試験が同日に行われます。実技試験では試験官から「商品オーダー」（例：この手帳を販売してください）が発表され、「商品オーダー」とおりに、お客様役のモデルに接客販売をします。評価項目は、コミュニケーション関連（表情・姿勢・言葉使い）、接客スキル関連（商品属性・伝達手法・お客様の理解度・商品オーダーとの合致）です。合格者には「接客技能士」の称号が付与されます。

学習アドバイス

「接客心理検定対策 Basic」「接客心理検定対策 Advance」の内容を充分に把握しましょう。商品オーダー通りに接客を行うことが重要です。練習を重ねましょう！

3級在宅受験・2級筆記受験の方法

申込

インターネットまたは
受験願書でお申込み
検定料のお支払い

受験票 試験問題 送付

試験日の1週間前を
目安に送付します

この期間内で
ご都合のよい
お時間に
回答いただき、
返信ください

試験日

・答案用紙の返信は、
翌日の消印まで有効
・2級筆記在宅受験の
答案用紙は実技試験
会場で提出頂くか翌
日までにご返信下さい

合否通知

・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
交付します

接客心理検定 Q&A

Q

検定に合格すると、将来どのように役立つでしょうか？

A

接客心理検定は「接客の知識と技術の習得」を目的としています。これが生かされる分野として、BtoCでの販売職はもちろん、BtoBの営業職など、活躍の場はますます広がっています。

Q

なぜ、心理学も学習するのでしょうか？

A

接客心理の目的は、単に販売に関する知識を得ることではありません。接客を行う際には「お客様の本当に求めているもの」を知る必要があります。お客様がどう考えているのかを知るためには、心理学の知識は欠かせないものです。また、心理学の学習を通じて、自身のプロとしての精神面を鍛えることもできます。接客心理で学ぶ心理学は、難易度が高いものではなく、自分自身と周囲の人々との関係の見直しや、お客様との交流など、有意義に活かせるものだと思います。

Q

どんな方々が受験していますか？

A

1. 美容業界、服飾業界、営業に携わっている方など、現在の仕事に活かしたい方。
2. 販売、営業、接客系、就職活動中の大学生・短大生・専門学校生。
3. 通信販売などで商品の魅力を引き出し、売上げを伸ばしたい方。
4. 心理学を学びたい方、仕事のスキルアップさせたい方、自己成長したいという方。
5. その他の業種や、主婦の方でも、接客や心理学にご興味をお持ちの方が多数受験されています。

Q

3級の在宅受験の仕方を教えてください

A

自宅で受験できるシステムで、試験前日までに主催事務局から試験問題が送付されます。受験後、期日までに接客心理検定事務局へ解答用紙を返送いただけます。

学習教材のご案内



接客心理検定対策 Basic
2,200円(税込)

「接客心理」を理解するための入門書。
商品属性概論、接客知識・接客コミュニケーション概論など接客心理の全体像を把握できます。
巻末に3級試験の練習問題を掲載。3・2級対策本であるとともに接客心理の基本を網羅したテキストです。



接客心理検定対策 Advance
3,300円(税込)

2級合格レベルの知識と技術の解説テキスト。
接客技術を行うために必要なテクニック・心理学等の理論、また接客技法なども説明しています。
巻末に2級試験の練習問題を掲載。
2級対策本であるとともに、接客心理の具体的な技術、必要な知識を網羅したテキストです。

●教材購入方法

- ①ホームページ(<http://www.sekkyaku.org>)または電話でお申込みください。(書店での注文はできません。)
- ②お申込み後、6日後後でお届けします。書籍到着後、5日以内に代金をお振込みください。
- ③送料はご購入商品の種類・数量に関わらず、発送1回につき2冊まで360円(税込)、3冊以上648円(税込)となります。

企業・学校の皆様へ

●接客心理検定団体受験について

1・2・準2・3級試験については、10名以上で企業内・学校内での団体受験実施が可能です。

※1級試験は2019年度よりの受付となります。

団体受験の場合、事務局指定の試験日以外に日付設定をすることもできますので、お電話、メールでご相談ください。

●団体受験の流れ

団体受験をご希望、ご検討される企業・学校様には申請書類一式および受験者人数分の受験願書をお送りいたしますのでお電話・メールでご連絡ください。ホームページからもダウンロードいただけます。

お申込・お問い合わせは <http://www.sekkyaku.org>

受付時間 10:00~16:00 にお願います。(土日祝休)

接客心理検定事務局

取手 Workshop 〒302-0021 茨城県取手市寺田5200-1-405
TEL. 0297-79-4021 FAX. 0297-79-4023 E-mail: info@sekkyaku.org