



SPA Wellness
NPO 日本スパ・ウェルネス協会

サービスマナー検定 受験要項

※本要項には、出願申込から資格取得までに必要な事項が記載されています。
出願前に必ず確認し、不備のないよう十分に注意してください。

特定非営利活動法人
日本スパ・ウェルネス協会

〒171-0014 東京都豊島区池袋 2-23-3 TEL 03-5960-0332

1 サービスマナー検定 試験概要

1. サービスマナー検定とは

物品ではなくサービスを提供して対価を得るサービス業において、接客・接遇スキルを修得することはお客様と信頼関係を築き、顧客満足度を向上させる上でも非常に重要です。

接客が「提供するサービスに焦点を当て、お客様のニーズを満たすために必要最低限のサービスを提供する」といった具体的な行動（スキル）を指すのに対し、接遇は「おもてなしの心をもってお客様1人1人の状況や心に寄り添ったサービスを提供する」など、具体的な行動に接客を行う人の姿勢や態度（マインド）をプラスすることを指します。

接客・接遇ともにサービス業において重要な考え方であり、サービスを提供する上で欠かせない姿勢となります。

サービスマナー検定は、サービス業で重要視される接客・接遇だけでなく、「社会人として働く上で必要な一般常識」や「ビジネスマナーの基本」など、幅広い知識や技能を判定するための検定試験です。



2. 受験資格

【3級】

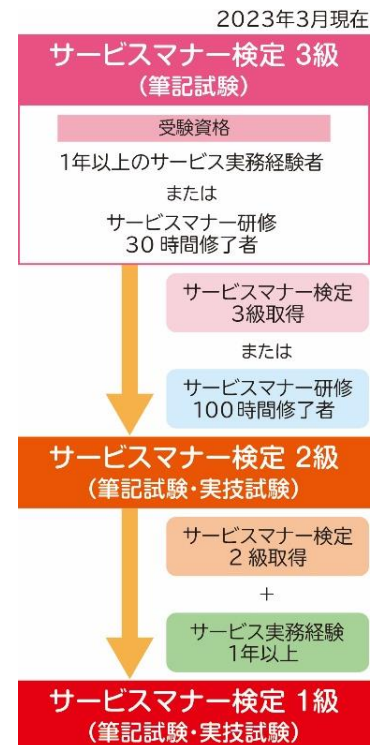
1年以上のサービス業における実務経験を1年以上有する方。
またはサービスマナーに関する研修を30時間以上修了した方。

【2級】

3級取得者、またはサービスマナーに関する研修を100時間修了した方。

【1級】

サービスマナー検定2級を取得後、サービス業における実務経験を1年以上有する方



3. 試験日程

【試験日程】

筆記試験：年2回（7月・11月）

※試験日程の詳細はホームページを参照してください。

※試験日程は都合により変更になる場合もあります。

実技試験（1級、2級のみ）：実技試験は筆記試験合格者のみ実施（日程は後日通知）

4. 試験内容

【試験時間】

筆記試験：90分間

実技試験：30分程度

【出題範囲・出題形式】

<筆記試験> ※例題集の購入を希望される方は、事務局までお問い合わせください。

・3級：全100問出題（4択問題100問×1点=100点）

日本SPA・ウェルネス協会発行『サービスマナー検定試験 2級・3級例題集』より出題。
基本マナー、ビジネスマナー、美容のマナー、話し方・電話対応、一般知識、救急法、衛生管理などサービスマナーとホスピタリティについて問う問題。

・2級：全80問出題（4択問題70問×1点=70点 / 記述問題10問×3点=30点）

日本SPA・ウェルネス協会発行『サービスマナー検定試験 2級・3級例題集』より出題。
3級の内容に加え、一般知識、日本のしきたり、対人技能、敬語、サロンで使える英会話、法令など、ワンランク上のサービスマナーとホスピタリティについて問う問題。

・1級：全25問出題（4択問題10問×1点=10点 / 記述問題15問×6点=90点）

日本SPA・ウェルネス協会発行『サービスマナー検定試験 1級例題集』より出題。
2級・3級の内容に加え、サービススタッフとしての資質、実技技能、専門知識、ビジネス文書、救急法など上級のサービスマナーとホスピタリティについて問う問題。

<実技試験> ※実技試験は、筆記試験に合格した方のみ実施します。

- ・3級：なし（筆記試験のみ）
- ・2級：**模擬電話対応**（一般的な電話対応）、**模擬接客**（受付、お客様の案内、お茶出し等）
- ・1級：**模擬電話対応**（クレーム対応）、**模擬販売接客**（お客様対応、商品提案、販売対応等）

※1級、2級ともに各課題、複数パターンの中からランダムに出題。

【合格基準】

- ・3級：100点を満点として、**70点以上が合格**
- ・2級：100点を満点として、**80点以上が合格**
- ・1級：100点を満点として、**90点以上が合格**

5. 筆記試験会場

<p>【東京会場】</p> <p>ミス・パリ・ビューティ専門学校 東京都豊島区池袋2-23-3 1F</p> <ul style="list-style-type: none"> ・池袋駅：JR各線、東武東上線、西武池袋線、東京メトロ：丸の内線・有楽町線副都心線地下街（Echika）を副都心線方面に進みC1出口より徒歩3分 ・要町駅：東京メトロ：有楽町線、副都心線5番出口より徒歩5分 	
<p>【大宮会場】</p> <p>ミス・パリ・ビューティ専門学校 大宮校 埼玉県さいたま市大宮区高鼻町1-46</p> <ul style="list-style-type: none"> ・JR（在来線・新幹線）、埼玉新都市交通、東武野田線「大宮駅」より徒歩7分 	

【大阪会場】

ミス・パリ エステティック専門学校
大阪府大阪市北区曽根崎 2-2-18 9F

- ・JR「大阪駅」中央口より徒歩 7 分
- ・阪急「梅田駅」中央口より徒歩 7 分
- ・大阪メトロ御堂筋線「梅田駅」14 番出口より徒歩 5 分
- ・大阪メトロ谷町線「東梅田駅」6 番出口より徒歩 4 分
- ・JR「北新地駅」東改札口より徒歩 4 分



【名古屋会場】

ミス・パリ エステティック専門学校 名古屋校
愛知県名古屋市東区東桜 1-8-3 5F

- ・地下鉄東山線・名城線「栄駅」東改札口より徒歩 7 分
- ・名鉄瀬戸線「栄町駅」より徒歩 7 分
- ・地下鉄桜町線・名城線「久屋大通駅」南改札口より徒歩 7 分



※ 各会場とも定員になり次第締め切らせていただきます。

※ 受験者が試験実施可能者数に満たなかった場合、その会場での試験開催を見送ることがあります。

※ 会場の定員により受験希望地の変更をお願いする場合があります。予めご了承ください。

II 出願手続

1. 出願に必要な書類

実務経験証明の場合は「実務経験証明書」、研修での受験の場合は「研修参加証明書」の提出が別途必要となります。実務経験証明書は HP から、研修参加証明書は各企業様にご準備いただいでください。

※必要書類の不備（必要事項の記入漏れ、必要書類の添付なし等）や受験料未納などの場合は、それらが解決されるまで受験できません。

※偽造した必要書類を提出した場合や提出した書類に虚偽の記載が含まれていた場合は、認定後であっても資格を取り消します。

※勤務している会社やサロンなどが複数にわたる場合は、それぞれの実務経験の期間及び内容を記入し、現在の所属先にて証明を受けてください。

※勤務していた会社が倒産・閉鎖して押印をいただけない場合は、実務経験証明書に必要事項を記入し、会社名と勤続期間がわかる書類（源泉徴収票・給与明細などの写し）を期間分ご提出ください。

※受験者自身が代表者の場合は、客観的証明と判断できる書類（登記簿謄本、納税証明書、個人事業の開廃業等の届出書など）の写しをご提出ください。

※一度受理した書類は原則返却いたしません。原本の提出が必要な書類以外は必ず写しを提出してください。

2. 出願書類の提出先と提出期日

【出願書類の提出先（問い合わせ先）】

特定非営利活動法人 日本スパ・ウェルネス協会 事務局

〒171-0014 東京都豊島区池袋 2-23-3

TEL : 03-5960-0332 FAX : 03-3988-8227 受付時間：月～金 10：00～17：00

E-mail : support@spa-wellness-japan.or.jp

【提出期日】

試験日の 1 週間前までに必着

3. 受験料と振込先

【受験料】

・ 3 級：5,500 円（税込）／ 2 級：8,800 円（税込）／ 1 級：11,000 円（税込）

※サービスマナー検定は、原則結果通知書のみの発行となります。合格された方で認定証の発行を希望される場合は、別途「発行依頼用紙（合格通知に同封）」の提出と発行料 3,300 円（税込）のお支払いが必要です。

【振込期日】

試験日の 2 週間前まで

【受験料振込先】

みずほ銀行 丸の内中央支店 普通預金口座 1995665
口座名義：特定非営利活動法人 とくていひえいりかつどうほうじん 日本スパ・ウエルネス協会 にほん きょうかい

※実務経験者の方は「受験者本人名義」で、登録養成校の場合は必ず「登録養成校名」でお振込みいただき、振込証明書をお受け取りください。

※振込手数料は受験者負担となります。

※振込証明書は破棄せず、受験日まで大切に保管してください。

※受験をキャンセルする場合は、試験日 1 週間前までに事務局へご連絡ください。それ以降のキャンセルは事務局の都合でない限り、いかなる理由でも受験料の返金はいたしかねますのでご注意ください。なお、自己都合によるキャンセルの場合は、返金の際の振込手数料は受験者負担とさせていただきます。

4. 受験票の発行と通知

- ・ 受験票は試験の 1 週間前までに、受験願書に記載の住所に発送予定です。試験日 3 日前になっても受験票がお手元に届かない場合は、事務局までお問い合わせください。
- ・ 団体申込の場合は、ご担当者様へまとめて送付いたします。
- ・ 書類などの確認のため、願書にご記入いただいた電話番号、メールアドレスに連絡する場合があります。
- ・ 住所、電話番号、メールアドレスなどに変更があった場合は速やかに事務局までご連絡ください。
- ・ 提出いただいた個人情報につきましては、適正かつ厳重に管理の上、サービスマナー検定実施の目的以外には使用いたしません。

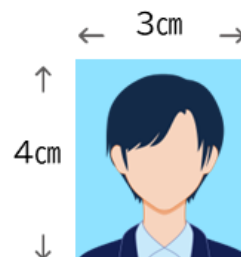
III 試験当日の注意事項

1. 試験当日の持ち物

- ・写真*が貼付された受験票（写真の貼付がない場合は受験することができません）
- ・筆記用具

※写真について

- ・証明書用写真（タテ 40mm × ヨコ 30mm）
- ・過去 3 か月前以内に撮影されたもの
- ・上半身正面向・無帽・無背景のもの
- ・眼鏡使用の場合は無色透明のレンズに限る
- ・スナップ写真、不鮮明な写真、特殊加工を加えたものは不可



2. 受験上の注意事項

- ① 受験票を忘れた場合や受験票に写真の貼付がない場合は受験することができません。
- ② 試験開始 30 分前から受付を開始します。待機スペースの準備はございませんので、受付時間を目安にご来場ください。
- ③ 受付後、試験会場（各教室）に移動し、座席表等で指定された座席に着席してください。
- ④ 遅刻した場合は、試験開始後 10 分以内であれば入室は可能です。
- ⑤ 携帯電話等、音の出る電子機器は会場に入る前に必ず電源を切って手荷物の中に入れてください。これらの電子機器を時計やタイマーとして使用することはできません。
- ⑥ 試験会場内では、試験監督者の指示に従ってください。
- ⑦ 試験中は受験票を試験監督者から見える位置に置いてください。
- ⑧ 試験中のスマートウォッチの着用は禁止です。
- ⑨ 解答用紙に受験番号及び氏名が未記入の場合は無効や減点の対象となります。解答を始める前に受験番号、氏名を正しく丁寧に記入してください。
- ⑩ 問題に関する質問については、回答の必要がある場合に限り回答します。
- ⑪ 試験中に不正行為を行った場合は即座に退出していただき、試験は無効となります。
- ⑫ 試験中に気分が悪くなった場合は、試験監督者に申し出てください。
- ⑬ 試験中に地震や火災など不測の事態が発生した場合は、試験監督者の指示に従ってください。
- ⑭ 試験開始後 45 分以降から退席することができますが、一度退席した受験者が再入室することはできません。
- ⑮ 試験終了後は会場外での不要な私語はご遠慮いただき、速やかにお帰りください。
- ⑯ 試験会場以外への立ち入りはご遠慮ください。
- ⑰ 試験会場での飲食等については、各会場のルールに従ってください。

- ⑱ 試験当日、学校保健安全法で出席停止が定められている感染症に罹患し治癒していない場合は受験することができません。その場合は、再受験等の措置を行いますので事務局にご連絡ください。

3. 試験当日の交通機関に関する注意事項

- ① 各会場には受験者用の駐車場及び駐輪場はありません。会場までは公共交通機関をご利用ください。また、試験会場周辺の交通の妨げとなりますので自動車での送迎もご遠慮ください。
- ② 交通機関の混乱に備え、余裕をもって来場してください。
- ③ 交通機関の乱れなどで受験時間に間に合わないと判断した場合は、速やかに事務局まで連絡の上、指示を仰いでください。
- ④ 道に迷ったなどが原因の遅刻は認められません。前日までに会場への経路を調べて確認しておいてください。ただし、会場内の下見はできません。
- ⑤ 主要交通機関の乱れなどにより、多数の受験者が試験開始時刻に間に合わないと判断した場合は、試験開始時間を遅らせることがあります。

IV 合否通知の発送

合否通知は、試験日より**2週間程度**で郵送にて通知いたします。電話やメールでの回答はいたしかねますので、ご了承ください。

※引っ越し等で住所、電話番号などに変更があった場合は、必ず事務局までご連絡ください。

※団体での受験の場合は、ご担当者様へまとめて送付いたします。