

## おもてなしのビジネス活用に特化した“認定おもてなしアドバイザー”認定開始

### 顧客満足・従業員満足を高める専門知識を対象にしたオンライン認定試験スタート

おもてなし経営の推進とおもてなし産業の活性化支援を行う一般社団法人おもてなし経営推進協会（代表理事 大前創希 東京都新宿区）は、2015年1月28日から「認定おもてなしアドバイザー」の認定を開始いたします。

本資格は、日本の伝統文化である「おもてなし」を現代ビジネスに適用して顧客満足の向上や働きがいのある職場づくりを主導するための知識を有することを認証する民間資格です。本資格の普及を通じて、顧客や社会と価値を共創するおもてなし経営のさらなる普及を目指します。

#### 認定おもてなしアドバイザー資格について

<http://omotenashi-mpa.org/adviser/>

気配りや思いやり、相互扶助の精神に代表される「おもてなし」は、現代のビジネスにおいても、個人の顧客対応力、組織の活力を高める有効な取り組みになります。しかし、ビジネスにおける「おもてなしの活用」はノウハウや理論体系が整備されていないこともあり、十分に浸透しているとはいえない状況です。

認定おもてなしアドバイザーは、おもてなしの本質を正しく理解し、ビジネスに应用・適用するためのノウハウ・理論体系を習熟することで、おもてなし経営の実践や活気ある職場づくりを推進するために発足した民間資格です。

当協会は本資格にご賛同いただける企業との連携を進め、おもてなしのビジネス活用・おもてなし産業の活性化をサポートいたします。

The screenshot displays the online certification exam interface. On the left, a question asks for the correct interpretation of 'omotenashi'. The user has selected '正しい' (Correct). On the right, a table shows the exam results for user 'UNACKREV'. The table has columns for 'Question ID', 'Question', 'Answer', and 'Result'. The user passed all 5 questions, achieving a total score of 82 out of 100.

問題ID	問題	回答	正否
第1問	下のおもてなしに関する解釈は正しいことを述べていますか？	(A)	正解
第2問	おもてなしの本質とは、相手のことを思い、その思いが相手の心を動かして、心が通い合うことである。	(A)	正解
第3問	次の文章は正しいことを述べていますか？	(A)	正解
第4問	おもてなしを数値化する「おもてなし」となるのが、顧客との「関係性」ですが、その中でも最も重要な指標となるのが「信頼度」と「満足度」です。	(A)	正解
第5問	下は問題です。(A)、(B)に入答欄を選択しなさい。おもてなしのシステムで間違いなのは「(A)」と「(B)」と「行動」、この3つの要素を上手く連携させることである。	(A)	正解

#### ■認定試験

指定 Web サイトにてオンライン認定試験を実施いただきます。  
設問数は全 50 問、正答率 80%以上で合格となり、その場で「認定証書(PDF)」が発行されます。  
認定試験費用 8,640 円(税込) 2 回目以降は半額となります

#### ■アドバイザー登録

合格者は、認定おもてなしアドバイザーに登録することで下記のサービスを利用できます。

- ・クレジットカードサイズの認定カード
- ・アドバイザー専用のセミナー・研修への参加
- ・メールマガジン・専用 Web サイトの利用
- ・OMOTENASHI Academy の無償利用(※1)

(※1)ラーニングスタッフとして、現役受講生たちのサポートに従事することが可能です。

例)ディスカッションやワークショップへの参加

年間登録費 10,800 円/年間(更新制度あり)

報道関係者各位

2015年1月28日  
一般社団法人おもてなし経営推進協会



本資格は、一般社団法人おもてなし経営推進協会著「おもてなしリーダーの教科書」を公式教本として指定、OMOTENASHI Academy が提供する「おもてなし総合学科」が推奨講座に指定されています。

■資格のご活用方法

医療や介護事業などの顧客サービス向上、顧客満足の向上  
カスタマーサポートやコールセンターのサービス水準の向上  
営業・販売員の顧客対応力の向上  
おもてなしに取り組んでいることを可視化して消費者へ PR

当協会は、認定おもてなしアドバイザー資格の普及を通じて「安心・信頼」して利用できるサービスや企業の広報に取り組んでまいります。

【本件に関するお問い合わせ】

- 会社名 一般社団法人おもてなし経営推進協会
- 担当者 濱川 (はまかわ)
- TEL 03-6820-9571
- Email [info@omotenashi-mpa.org](mailto:info@omotenashi-mpa.org)
- 所在地 〒169-0074 東京都新宿区北新宿 4-8-16 北新宿君嶋ビル 12 階