

## 日本サービス産業協会 SIS検定

# 標準的スキルを効率よく習得

飲食や小売りなどのサービス業に特化した検定試験「SIS検定」がスタートする。ビジネスマナーや接客から、チームビルディング、部下の指導力、店舗のマネジメントといったスキルを定量的に判定するもので、これまで属人的で、個々の店舗での指導や慣習などに頼ってきた従業員それぞれのスキルを客観的に「見える化」していく。

### 5種類を用意

サービス業向けの研修やコンサルティングを展開しているホスピタリティ&グローイング・ジャパンの研修機関「グローイング・アカデミー」が監修。日本サービス産業協会が6月に第1回の検定試験を実施する。

検定は5種類を用意している。内容としては、サービス業に従事する上で求められる仕事の基本を理解しているか、仕事をする上でのスタートラインに立つことができるかを判定する



「グローイング・アカデミー」で講義する有本均氏

(BB)」に加え、顧客満足度の高い接客の可否を判定する「サービススキル(SS)」、よいチームを作ることができるリーダーであるかを判定する「チームビルディング(TB)」、指導者として部下のスキル、モチベーションを向上させることができるかを判定する「ピープルデベロップメント(PD)」、マネジメント力を有し売り上げや利益を最大化できるかを判定する「ストアマネジメント(SM)」がある。順次、アドバンスと称するより高度な応用編も加えていく考えだ。

飲食や小売りなどサービス業にはいくつかの分野があり、企業数も雇用も多い。ただ、個々の企業規模はさまざまで、中小事業者の比率も高いという特徴がある。中小事業者の場合は、

社内の評価制度や教育システムを独自に整備することが難しいこともあり、この検定を活用することで標準的なスキルやノウハウを効率よく習得できるメリットがある。

### やめさせず育てる

日本サービス産業協会の有本均代表理事も、この検定について「サービス業に携わる従業員として、必要な知識がどれぐらい身に付いているかの判断基準としてだけではなく、評価にひも付けた活用もできるのではないか」としている。

国内では、サービス業の離職率が高めに推移している上、人口減少などを背景に採用も難しくなっている。このため、多くの飲食、小売企業などでは、アルバイトも含めた現有の陣容を維持するとともに、サービスの

質的向上を図る必要に迫られている。「SIS検定」もこうした事情を反映することで、教育と評価制度を手厚くフォローし、「やめさせないで育てていく」風土を醸成できる人材の育成を視野に入れた内容となっているという。

検定の料金は、BBが3000円、その他が5000円と低く設定。多くの企業がこの検定合格を目標にスキルやノウハウを蓄積することで、「サービス業全体のサービスレベルの底上げを実現していきたい」（有本代表理事）としている。

日本サービス産業協会では、検定を監修している「グローイング・アカデミー」などをこれまで利用した企業累計1700社超をはじめ、サービス業全体に向けて、検定の活用を広く呼びかけていく。

#### 【会社・協会概要】

- ホスピタリティ&グローイング・ジャパン
- ▷本社＝東京都新宿区西新宿1-24-1 エステック情報ビル18階
- ▷設立＝2012年4月
- ▷資本金＝1億円
- ▷事業概要＝サービス業に特化した研修、教育・人事・経営に関する各種コンサルティング

#### ■日本サービス産業協会

- ▷所在地＝東京都新宿区西新宿1-24-1 エステック情報ビル18階（グローイング・アカデミー内）
- ▷設立＝2016年1月
- ▷事業内容＝資格付与のための技能検定や資格試験、資格認定試験の企画・制作・実施など
- ▷URL＝sis-ken.com