

文部科学省後援

マナー・プロトコール検定

団体受験の実施概要

- ・ 団体受験実施要件について
- ・ 「認定校」制度のご紹介
- ・ 推奨企業・導入校のご紹介



JM
&P
A

日本マナー・プロトコール協会

ご挨拶

家庭での躰が十分におこなわれているとは言えない現代において、企業や学校からは“正しいマナーを身につけてほしい”という要望が高まっています。一方、学生はもとより社会人となっても、自分のマナーに自信がもてず“マナーを学びたい、確認したい”と思っている人も増えています。

こうした状況の中で、暮らしやビジネス、国際交流などの場において必要不可欠なマナーやプロトコルについて、その本質を探求し、広く普及していくことを目的にNPO法人日本マナー・プロトコル協会は設立されました。

当協会が活動の柱とする 文部科学省後援「マナー・プロトコル検定」は、日本人として社会人として必須のマナー&プロトコルの知識や対応力を認定する試験として、多くの企業や学校でご推奨いただいております。また、社内や学内で検定試験を実施する企業、大学、専門学校、高校も全国的に広がって参りましたので、その一例をここにご紹介申し上げます。グローバル時代の“品格ある人材育成”の一助としてご活用いただければ幸いです。

NPO法人日本マナー・プロトコル協会

理事長 明石 伸子



「マナー・プロトコル検定」とは

日本人として社会人として必須のビジネスマナー、テーブルマナー、プロトコル（国際儀礼）、冠婚葬祭などに関わる知識や対応力を確認する検定試験で、文部科学省の後援を受けています。

資格は1級から3級まで4段階に分かれており、上級は客室乗務員、ホテルエなど接客・サービス業に従事する方が多く取得しています。

1級
(技能・知識・品格)

対象：準1級取得者
実技試験と口頭試験

準1級(知識)

対象：2級取得者
選択・論述問題

2級(知識)

対象：一般
選択・記述問題

3級(知識)

対象：一般
正誤問題

<マナー・プロトコル検定の特徴>

企業や学校の予定に合わせて
受験日が設定できます

一定の受験者数を満たせば、企業や学校の予定、学習カリキュラムに合わせて試験日が決められます。インターンシップや他の検定試験と重ならない時期を選んで実施することをお勧めします。また、不合格者に対する再試験も可能です。

学習した知識は
必ず社会で活かれます

ビジネスやサービス業界向けのマナー系検定資格は多数ありますが、それらの多くは特定の職業、業界に特化しています。「マナー・プロトコル検定」は日本人として社会人として必要なマナーの知識を広く問う内容なので、誰もが学習の成果を実社会の人間関係の中で活かすことができます。

きめ細やかなサポートが
受けられます

検定試験の導入に際して、スムーズな学習と検定試験が実施できるよう、以下のようなサポートをしています。

- ・シラバス作成のアドバイスや講師用「指導のてびき」のご提供
- ・学習に応じた確認テストや模擬試験問題のご提供
- ・冠婚葬祭や礼装、テーブルマナーに関わる映像教材の提供や貸出

団体受験（学内検定試験）実施要件

- 受験者数： 募集目標20名 ※応相談
- 検定料： 2級 6,000円、3級 4,800円（税込）
※試験実施にかかる費用は、受験人数分の検定料のみです
- 実施時期： 随時
- 指導講師： 貴校教職員* または当協会より講師を派遣（※原則としてマナー・プロトコール検定取得者）
- テキスト： 『マナー&プロトコールの基礎知識』
（当協会発行 税別定価1,400円 A4サイズ 137ページ）
※学校・団体への直販の場合は税別1,100円でご提供
- 問題集： 『マナー・プロトコール検定2級・3級問題集』
（当協会発行 税別定価1,600円 B5サイズ 204ページ）
※学校・団体への直販の場合は税別1,300円でご提供

テキストと問題集のセット購入の場合は税別1,900円でご提供いたします。
- 学習方法： 以下の方法があり、学校の状況にあわせて実施できます。
なお、検定試験の実施は、授業・対策講座終了1～2週間後をお勧めいたします。
 - ・授業： 試験範囲がカバーできるようにシラバスを策定します。
 - ・検定対策講座： 10～20時間の「マナー・プロトコール検定対策講座」を実施します。
- 結果通知： 1カ月以内に結果一覧をご担当者へお知らせし、その後、可否通知を指定先(学校または各受験者宅)にお送りします。
※結果通知をお急ぎの場合は可能な限り対応いたしますので、試験実施前にご相談ください
- 文部科学大臣賞の授与： 学内検定試験実施校のうち、各級で最も成績優秀な学校に対して文部科学大臣賞を授与いたします。
※但し、当協会の定める基準を達成していることを条件とします



「認定校」制度について

当協会では「認定校」制度を設け、受験者全員の合格をめざしてマナーの向上に力を入れる学校に対して、以下のような特別サポートメニューを提供しています。

- ・個別指導用の試験結果レポートを提供（3級のみ）
- ・不合格者の再試験実施（再受験料は半額）
- ・学校への認定証（盾）の提供
- ・マナー教育に関わるカリキュラム策定のアドバイス
- ・教職員に対する検定説明会、および研修・セミナーの実施
- ・就職面接のための研修・セミナーの実施
- ・テキストのカスタマイズ（条件有）
※研修、セミナー等は別途費用が発生します



学校に提供している認定証

<認定校となるために>

- 認定要件： ・一部の学科やコースの全員が「マナー・プロトコール検定」の受験を必須とすること
・学校の沿革、教育施設等についての所定の資料、申請書をご提出いただき、認定に相応しいと判断されること
- 費用： 入会金 50,000円、年会費 20,000円(税込)
※但し、同一法人の場合、2校目以降の入会金は15,000円とします

資生堂



堀井 清美様

執行役員
美容戦略本部長

「おもてなし」の心を育むために

当社が考えるおもてなしとは、「お客さまに対して心の奥から出る真心(細心の配慮)であり、単に一方的に与えるものではなく、お客さまの心に寄り添い、お客さまとともに創り上げるもの」です。

日本マナー・プロトコル協会の検定試験や教材は、相手を思いやる心を大切にすることと、グローバルスタンダードなマナーを習得することの両方に対応していることから、当社社員が「マナー・プロトコル検定」の受験を通じて学習することで、多くのお客さまから満足・感動をいただけることを期待しています。

角谷 智恵様

資生堂ビューティートップ
スペシャリスト



私達、資生堂ビューティーコンサルタントは、資生堂の代表として多くのお客さまと直接向き合います。お客さまから見ると、私達の言葉、立ち居振る舞いのすべてが資生堂の価値となります。形だけでは相手に思いが伝わる「おもてなし」にはなりません、「マナー・プロトコル検定」の学習を通じて、一つひとつのマナーの意味、“なぜ”を理解することでその時々のお客さまに合わせた対応が、スムーズに出来るようになりました。また、日本の文化や伝統行事を学習し自国文化を知ることも、お客さまとのコミュニケーションに役立っています。

加藤 芳様

資生堂ビューティートップ
スペシャリスト



『おもてなしの心』は資生堂が長く育み、脈々と受け継がれてきたものです。価値観が多様化する今の時代は、ことさら相手の真意に想いを馳せることが大切です。私達ビューティーコンサルタントは、日々多くのお客さまとの出会いがあります。日本はもちろん、世界中のお客さまとの出会いの中で異文化の垣根を超えるもの、それが「マナー・プロトコル検定」の学びであると感じました。学びを通じて今まで以上にお客さまを敬い、心から寄り添う大切さを深く理解できたことは私にとって大きな実りとなっています。

パレスホテル東京



渡部 勝様

株式会社パレスホテル
常務取締役
パレスホテル東京
総支配人

スタッフのスキルアップと意識向上に活用しています

パレスホテル東京では、「美しい国の、美しい一日がある。」というブランドコンセプトを掲げ、これを全スタッフの行動指針にもしています。来館されたお客様の「美しい一日」にどう貢献できるかということを常に考えてサービスするようにとホテルオープン以来スタッフに言い続け、現在はかなり浸透してきたと思っています。

当館では7割を超える宿泊のお客様が外国人であることから、スタッフは語学力に加え、日本の伝統、文化やプロトコルについても正しい知識を習得していることが求められます。そこで「マナー・プロトコル検定」を導入しました。社内で試験を実施したところ、マネージャークラスからは「自己流になっていることも多いことに気づき、基本を確認するよい機会となった」という感想や、若手からは「ホテルエとして知っておくべき基礎知識を幅広く学ぶことができた」といった声を聞いています。とはいえ検定合格がゴールではなく、期待しているのは習得した知識・技能を活用しサービスのクオリティを高めることと、個人の意識向上にあります。「合格」という結果は、あくまでもプロセスであると伝えていきます。

パレスホテル東京は、国産のホテルブランドとして、日本のアイデンティティをベースに、最上質のおもてなしを世界に発信していくことを目指しています。その達成のために、今後も「マナー・プロトコル検定」が当館で働く、日本人・外国人スタッフの人間力を高める基礎作りとなっていけば、大変嬉しいです。

全日本空輸



山本 ひとみ様

取締役執行役員
客室センター長

世界に通じる日本の"OMOTENASHI"を学び、 世界のお客様へ

私たちANAグループは、『安心と信頼を基礎に、世界をつなぐ心の翼で、夢にあふれる未来に貢献します』という経営理念のもと、全てのお客様に安全で安心していただけるサービスを提供しております。日本のエアラインとして、日本らしさを感じていただける"OMOTENASHI"の演出も求められています。国内のお客様のみならず、グローバルカスタマーにも日本が誇る価値として、お客様の気持ちや期待に対し、心地よく過ごしていただくために何ができるか、知恵を出し合いながら磨きをかけ続け、「日本の心」を提供し続けてまいります。

日本マナー・プロトコール協会が主催されるセミナーや通信教育は、まさにそれを考える機会でもあり、一人ひとりが自分自身を研鑽する学びの場でもあります。ANAグループでは、社員向け自己啓発講座として提供している通信教育講座の中で、客室乗務員を中心として多くのスタッフが、マナー&プロトコールを学んでおり、価値観や国籍の違いに関わらず、相手の気持ちを察し尊重する心遣いを一人ひとりが実践し成長につなげております。

日本マナー・プロトコール協会が発行する通信教育「マナー・プロトコール検定2級完全合格講座」は、ANAグループ各社で自己啓発講座として採用しています。

さらに羽田の客室センターでは、通信教育の募集時期にあわせて協会の明石伸子理事長をお招きして「マナーセミナー」も開講いたしました。客室乗務員を中心として多くのスタッフが、冠婚葬祭やプロトコールについても学んでいます。



日本航空



高原 由美子様

客室教育訓練部
部長

「心」を伝えるための知識と技能を身につけています

日本航空ではサービスの土台は「人としての心のあり方」にあると考えています。その心は、私たち客室乗務員だけでなく、JALグループ社員全員が共有する「JALフィロソフィ」に基づいているものです。仲間と一緒にお客さまのために作りあげた便も、私たち客室乗務員が機内でその心をお伝えできれば、十分な価値を発揮することはできません。

日本マナー・プロトコール協会のセミナーや通信教育で学ぶことができる日本のしきたりやマナーの成り立ちは、単なる知識ではなく、大切な心をきちんとお客さまにお伝えすることの意味と大切さを知ることができる内容であり、同時に世界の人々に通じる儀礼、典礼の基本を知ることができます。

日本航空では内定者にマナー・プロトコール検定の通信教育の受講を推奨しています。プロフェッショナルとして接客の場に立つには心だけではなく、心を伝えるための知識や技能も求められますので、新入社員にも幅広いマナーの知識を身につけ、さらに技能を磨いてほしいと考えています。

マナーとは「人を思いやる心のあらわれ」だと学びました

海外からも多くのお客さまにご利用いただいている今、日本の航空会社としてますます日本のおもてなしの心が表現されたサービスへの期待が高まってきていると思います。マナー・プロトコール検定では、伝統的な和の作法についてはもちろん、国際的な礼儀作法についても学ぶことができますので、検定の学習で得た見識を活かし、国内外問わずどんなお客さまにも自信を持っておもてなしを提供できるようになりました。

また、日本マナー・プロトコール協会認定講師の資格を取得したことによって、マナーとは「相手を思いやる心のあらわれ」であるということを知り、それを人に伝えることができるようになったと感じています。

日本航空の客室乗務員は心のあり方を人財（人材）の土台にしていますので、人財育成の際にも「心」を大切に考えています。その心をお客さまへ正しく届けるためには知識や技能の習得が必要であり、マナー・プロトコール検定や認定講師資格取得は、客室乗務員として大きな強みとなっていると確信しています。



水上的のり様

先任客室乗務員

拓殖大学



川名 明夫先生
拓殖大学学長

真のグローバル人材を目指して

本学においては、2016年度からマナー・プロトコル検定対策講座を学内で実施し、2018年度は31名の学生が受講し全員が3級に合格しました。本学は、国際的に活躍できる人材の育成を目的に創立された国際大学であり、現在「拓殖大学教育ルネサンスグランドデザイン」を策定し、創立120周年にあたる2020年に向け教育改革を進めています。その中では、国の内外を問わず現場に出て、現場の人と協働して課題の発見と解決に貢献できる真のグローバル人材(拓殖人材)の育成を謳っています。

国の内外の人と協働して仕事を進めるのに重要なことはお互いの中で十分なコミュニケーションが取れることです。そのためには、語学力だけではなく、お互いが尊敬しあうに足るマナー・プロトコルを身に付けていることが必要です。単に語学力に優れているだけでなく、マナー・プロトコルを身に付けて初めて真のグローバル人材(拓殖人材)と呼べると考えています。

本講座におけるマナー・プロトコルの講義の中で、学生たちは単なる国際儀礼だけではなく日本の文化、習慣を学ぶことにより、異文化に対する理解力も深まります。これからの多文化共生が必要な日本の社会で、大学を卒業し社会人として活躍していくためにも、この講座を受講することは非常に役立つことと思います。現在は課程外の講座として開講していますが、受講した学生たちからは、「講義は分かりやすかった」「初対面の挨拶に自信が持てるようになった」など、非常に好評で、これからも多くの学生が受講してくれるものと期待しています。



検定対策講座の授業風景

北見藤高等学校



大坪 昌広先生
北見藤高等学校校長

ひとりひとりの“咲くべき花”を咲かせるために

本学園のこのキャッチフレーズを具現化させるために、2013年度より「藤キャリア」として3年間の系統立てたキャリア教育を実践しています。

心の教育を根底として、「基本」「応用」「実践」という実践計画の1年次ではマナーと傾聴を主としたコミュニケーションの基本とキャリア教育の意義、2年次では『マナー&プロトコルの基礎知識』を教本として、グローバル化社会に対応する生徒の育成、3年次は就職・進学を間近に控え、実社会に活かすことができる能力の習得を目標にしています。

その核として「マナー・プロトコル検定」を導入し、講師の田中薫先生のご指導の下、検定合格を目指して取り組んでいます。2014年度には高等学校では日本初の「日本マナー・プロトコル協会認定校」として採用されました。保護者からは、慶弔の際に生徒がその所作を理解していたことに感心した等の声も寄せられ、その成果を実感しています。

“相手に対する配慮の心”が芽生えています

高校生にマナーやプロトコルを教えるのは難しいのでは、興味を持ってもらえるだろうか…という不安から、私の授業は始まりました。しかしながら生徒は、今まで知らなかった日本のしきたり、年中行事について、とても興味深く学んでいます。たとえば祝儀袋の水引の種類や意味、お正月の意味、おせち料理についてなど、生活に密着したしきたりの“本来の意味”を学ぶことで、日本の伝統と日本の良さ、先人の知恵を感じているようです。こうして自然にマナーについての意識が高まり、自分の所作や立ち居振る舞いを気にするようになりました。同時に相手への配慮という気持ちが育まれているようです。マナー・プロトコルを通して人としての“あり方”を高校生の時の学ぶ時間は、生徒たちの宝となることと信じています。



田中 薫先生
指導講師(非常勤)

学校法人駿河台学園

駿台トラベル&ホテル専門学校
駿台外語&ビジネス専門学校
駿台観光&外語ビジネス専門学校



山崎 良子先生
学校法人駿河台学園
理事長

識見豊かな国際人育成のために

駿河台学園の専門学校では、以前よりホスピタリティ精神や社会人基礎力を身につけさせるための授業「ビジネスマナー」を、カリキュラムの重要な位置づけとして積極的に取り入れてきました。その学習の成果として「マナー・プロトコル検定」に合格することを学生の目標としています。近年では3級の合格者から2級にチャレンジし合格する学生も出るなど、一定の成果を上げています。

駿台は「識見豊かな国際人の育成」を教育目標として掲げ、充実した語学教育や国際交流を数多く行っています。まず母国の習慣や文化を学ぶことでアイデンティティを確立した上で、異文化に対する理解を深め、新たな文化への興味を持たせることが、今後の国際社会で活躍できる人材に成長できるために重要だと考えます。この検定の出題内容は本学園が目指す人材育成の方向と合致しており、まさに一石二鳥の効果を上げています。

また、卒業後に海外で活躍する学生も多い本学園では、日本文化や日本のおもてなし精神も身につけ、日本人として恥ずかしくない大人になることが大切だと考えています。頭でっかちでなく自然な立ち居振る舞い、言動の中にも心の内側からのホスピタリティ精神が出るようにと考えています。

めざす就職にも効果あり

本校では毎年、学期末と年度末に成績優秀者を表彰しています。この表彰生はほぼ間違いなく「マナー・プロトコル検定」に合格している学生です。また、希望の企業にいち早く就職内定を受ける学生も同様に合格者であることが多く、そうした学生は社会人に必要なマナーをいち早く身につけ、それを実践できる人間に育ったことの証拠であると思います。授業でも、何故そうなるのか、何故それではいけないのか、そのようにすることで相手はどのような気持ちを持つのか、など考えさせながら学ばせています。マナーの成り立ちや背景、つまり本質を学ぶことができています。

高校生対象に行う「ビジネス科目」の模擬授業では、「マナー・プロトコル検定」の問題を例に挙げ、これからの社会人に必要なマナーを勉強することが重要だと説明しています。初めて知るマナーもあり、高校生だけでなく一緒にいらした保護者も「なるほど」と感心してお帰りになります。この生徒をお預かりし、「マナー・プロトコル検定」の合格率を上げ、満足の就職へと導くことが我々教職員の使命だと思います。



小林 史一先生
駿台外語&ビジネス
専門学校校長

株式会社バンタン

ヴェーナスアカデミー、レコードバンタン



石川 広己様
株式会社バンタン
代表取締役会長

めざすは『POWER OF DESIGN (デザインのチカラ)』

時代に即した教育を提供し即戦力人材の育成を実現するため、常に変化してきたバンタンにおいて唯一変わらなかったもの、それは、『POWER OF DESIGN (デザインのチカラ)』に対する思いです。

バンタンは創立以来、ファッションやヘアメイク、ビューティ、グラフィックデザイン・映画映像、フォト、ゲーム、アニメ、マンガ、サウンド、パティシエ、カフェ、フードコーディネーターなどクリエイティブ分野に特化して教育事業を展開し、これまでに19万人を越える卒業生を輩出してきました。2009年から即戦力人材育成のベースとして「マナー・プロトコル検定」を導入し、社会に出る基本を身につけるための取り組みも積極的に実施しています。その結果、2014年度マナー・プロトコル検定成績優秀校としてレコードバンタンが表彰されました。今後も国際儀礼を身につけた人材の育成に尽力して参ります。



九州女子大学／九州女子短期大学



澤田 小百合様

九州女子大学
九州女子短期大学
事務局 局長

いままでも、これからも『九女なでしこ』を伝えていきます

九州女子大学・九州女子短期大学は、60年の伝統の中で女子教育を実践してきました。本学の学是「自律処行」は、自ら立てた規範に従って、自己の判断と責任の下に行動できる強くてしなやかな女性の育成を具現化する言葉として、なでしこの花言葉である快活・勇敢・女性の美などの意味から『九女なでしこ』を提唱し、学生の育成に努めてまいりました。具体的には、社会に巣立つための準備として、総合教育であるマナーの強化（マナー・プロトコルの導入）や基本的・汎用的能力の育成のためのジェネリックスキルの修得、さらに体験・経験・実践活動による授業展開などを通して、社会に適応できる心も体も健全な女性の育成を目指しています。

本学の正規の授業にマナー教育を本格的に導入し、10年が経過いたしました。その間多くの卒業生から始めはなぜビジネスマナーではなくマナー全般を学ばなければならないのかという声もありましたが、「社会人になって大学時代のマナーの内容が本当に役に立っています」「社会人として恥ずかしくない振る舞いができました」「マナーのテキストは今でも活用しています」など卒業してから本学が積み重ねてきた総合教育であるマナー教育が実を結んできた事を実感することができています。

九州女子大学・九州女子短期大学の伝統と文化を継承していくために今後は、九女ブランドを確立しマナー・プロトコルを基本とするなでしこ講座の基礎と応用を展開し進行していきます。



よくある ご質問

～Q&A～

Q：講師は派遣してもらえるのでしょうか？

A：学校の教員や非常勤講師が対応できない場合、当協会の認定講師が指導をいたします。ただし、地域によっては対応できない場合もありますのでご相談ください。

Q：「認定校」にならないと学校での学内受験はできませんか？

A：「認定校」登録を学内（団体）受験の要件とはしていませんが、日本マナー・プロトコル協会の「認定校」であることは、“マナー教育に力を入れている学校”として、保護者や外部へのアピールになっているようです。

Q：マナー・プロトコル検定の補助教材はありますか？

A：講師用「指導のてびき」に加え、各章の確認テストや模擬試験問題、さらに知識を補完するために年中行事や通過儀礼の画像、礼装の写真やイラストなどを収めたCDをご用意しています。その他、授業では当協会監修のDVD「楽しい食事のマナー（和食編・洋食編）」（教育図書）をご活用いただけます。

Q：結果通知では点数も教えてもらえるのでしょうか？

A：結果通知は合否のみです。ただし認定校には、指導用として個人別の点数をお知らせしています。



特定非営利活動法人

日本マナー・プロトコル協会

〒102-0093
東京都千代田区平河町1-9-9 レフラスック平河町ビル5階
TEL03-5212-2600 FAX03-5212-2626

URL : <http://www.e-manner.info>
e-mail : contact@e-manner.info

