

検定試験スケジュール

地区	日程・時間	会場	申込締切
東京	2019年3月5日(火)～3月6日(水) 9時30分～17時00分	WASEDA NEO (東京都中央区日本橋1-4-1 COREDO日本橋 5階)	2019年2月8日(金)
福岡	2019年3月7日(木)～3月8日(金) 9時30分～17時00分	パピヨン24 (福岡県福岡市博多区千代1-17-1 パピヨン24 3階)	

※各検定会場への直接のお問い合わせはご遠慮いただいております。

検定試験お申込みの手順（FAXまたは郵送で受け付け致します。）

- ① 本案内下記のお申込みによる受験エントリー（定員 30 名）
 先着順で定員に達した場合、ご参加いただけないことがあります。あらかじめご了承ください。
- ② お申込み到着後、順次必要書類を発送いたします。
 必要書類・・・受験票、会場地図、当日の持ち物のご案内、受験料納付用振込用紙、ほか
- ③ 指定の振込用紙にて受験料を試験前日までに入金する。

お問い合わせ・お申込み

一般社団法人 公開経営指導協会 検定試験担当

〒104-0061 東京都中央区銀座 2-10-18 東京都中小企業会館 6F
TEL：03-3542-0306(9:15～17:15) FAX：03-3541-9044

※お申込み書受付後、順次必要書類を弊会から発送致します。なお、定員を超えた場合、ご参加いただけない方へは、直接お電話でご連絡申し上げます。
 ※今回の検定試験受験に関する個人情報は、本検定試験に関する必要な情報提供にのみに使用し、それ以外の使用は致しません。
 ※申込が最小催行人数に満たない場合、検定が中止・延期となる可能性があります。

FAX: 03-3541-9044 一般社団法人 公開経営指導協会 検定試験担当行 申込日： 年 月 日

サービス・ケア・アテンダント検定試験 受験申込書フォーム

フリガナ		性別	生年月日
申込者氏名		男・女	年 月 日 (歳)
住所 (企業/自宅)	〒		
電話番号		メールアドレス	
携帯電話番号		↓ご希望の会場等にチェックを入れてください。	
FAX 番号		☐ 東京会場 (3 / 5 ～ 3 / 6 実施)	
勤務先/業種		☐ 福岡会場 (3 / 7 ～ 3 / 8 実施)	
通信教育受講番号			

※通信教育講座受講は必須となります。受講の際は別途御申込みください。(法人受講料 17,520 円 一般受講料 20,760 円)
 メールアドレスをご記入いただいた方には、資格取得後にユニバーサルサービスに関する最新情報をお届け致します。

2019年
3月実施

ユニバーサルサービスを担う
人材を育成します

サービス・ケア・ アテンダント

検定試験受験要項

講義

+

実践
演習

+

筆記
試験

これからは 「ユニバーサルサービス」の時代です！

配慮のある接客応対を必要とするお客様は多種多様です。

どのようなお客様でも不便なく、気持ちの良い時間を過ごしていただけるように対応するのが、私たちサービス業に携わる者の務めです。

健常者のみならず、障がいのある方、ご高齢の方、あらゆる方にやさしい接客応対を身に付けるための指標としてご活用下さい！



検定主催団体  公開経営指導協会
JAPAN CONSULTING INSTITUTION

運営協力:  WASEDA NEO
https://www.waseda.jp

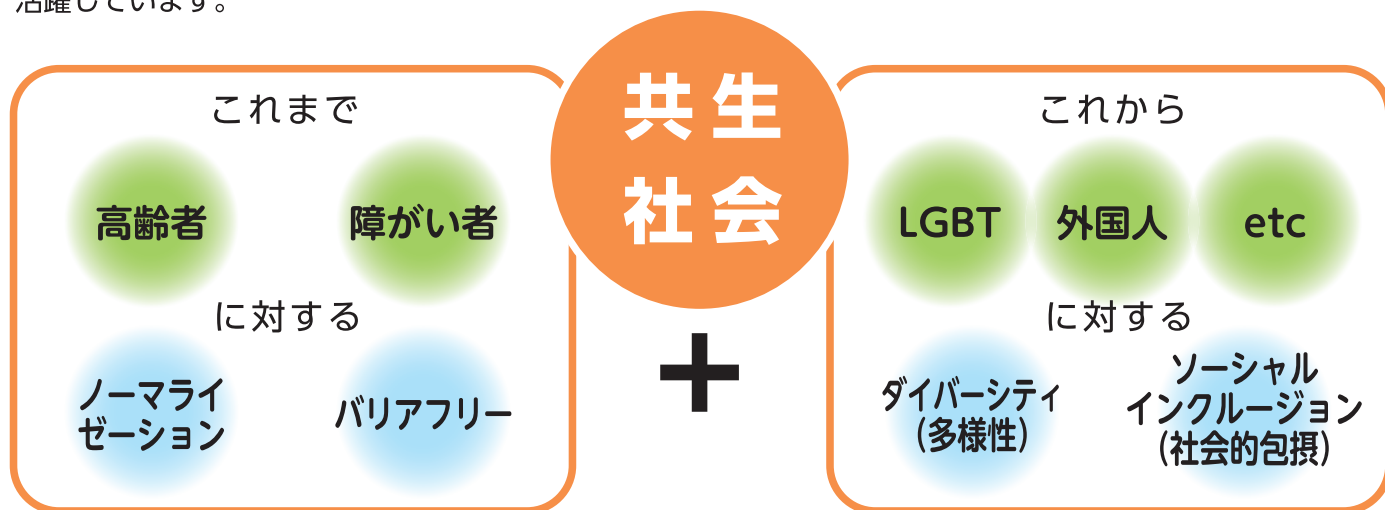


サービス・ケア・アテンダント検定試験

『サービス・ケア・アテンダント』はどんな資格なの？

少子高齢化社会の到来や、お身体の不自由な方々の社会進出をサポートするためにユニバーサルデザインによるハード面での環境を整える動きがある中で、あらゆる接客サービス業（流通、小売、金融、公共機関など）では、様々な特徴のあるお客様に接する機会が増えてきています。この『サービス・ケア・アテンダント』はダイバーシティ（多様性）社会におけるユニバーサルサービスの考え方を基に、サービスを提供するあらゆる場面において、お困りごとのあるすべての方々へのサービスに主眼をおいています。

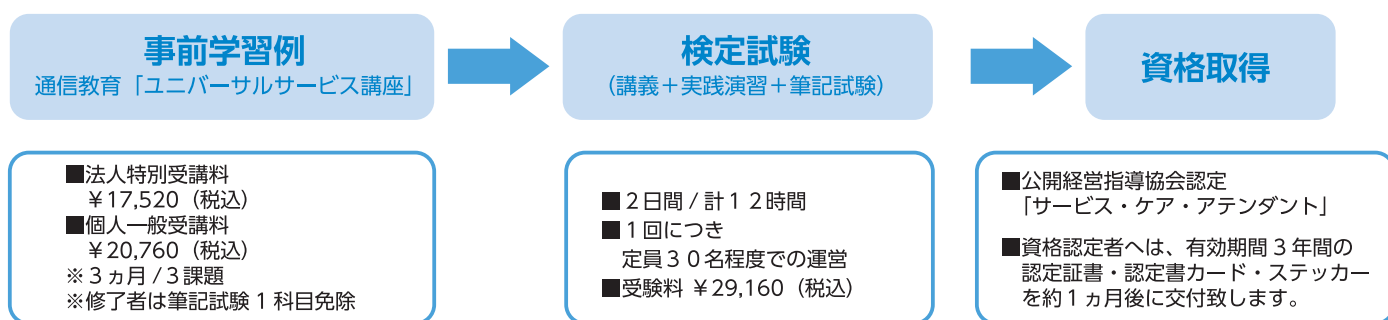
つまり、単なる介助技術だけではなく、コミュニケーションの手法から人的対応能力に重点を置き、マインド（お客様・ご利用者様への気づきと配慮）とスキルを融合し従来の顧客満足から、さらにサービス品質のレベルアップを図るものです。資格取得者は全国のサービス機関でユニバーサルサービスの先駆者として活躍しています。



公開経営が目指すものは、『様々な人がいる中で、皆ともに生きる社会』、『本来の意味での共存、つまり共に生きていく社会』です。私どもは、ユニバーサルサービスを通じて、『共生社会』の実現を目指します。



S C A検定 受験の流れ



試験・カリキュラム概要

2日間にわたる指定カリキュラムの講義・実践演習・筆記試験を受講・受験する認定修了の形式です。

受験料：¥29,160（消費税8%・講義・実践演習受講料・認定料を含む。）

	単 元	内 容
1	ノーマライゼーション社会におけるユニバーサルサービスの必要性	①ユニバーサルサービスを接客に活用するにあたっての大前提とは ②キーワードは「配慮」と「気づき」 ③具体的な事例をもとにユニバーサルサービスのあり方を考えるディスカッション
2	ユニバーサル接客のあり方	①接客・接遇をベースとしたコミュニケーションのトレーニング（再確認） ②お客様とのコミュニケーションの手法 ③「マナー5原則」や「空間活用」ほか、接客マナーをアテンド技術に結び付ける
3	ご高齢のお客様の理解と対応方法	①少子高齢化社会の知識と身体面、精神面の理解 ②ご高齢のお客様への接し方、実践的な介助方法 ③2人1組での高齢者疑似体験演習
4	耳の不自由なお客様の理解と対応方法	①聴覚障がいについての理解、聞こえ方の特徴、日常生活での困難さ、適切な対応例 ②耳の不自由なお客様とのコミュニケーションの取り方 ③ジェスチャーゲームを取り入れての演習
5	補助犬に関する理解と対応方法	①DVD視聴（補助犬の積極的な受け入れについて） ②補助犬を取り巻く社会状況、法律、今後について ③「補助犬 これだけは！」確認テスト
6	車いすを利用しているお客様の理解と対応方法	①車いす基本操作訓練、操作のポイント ②演習コース（段差・スロープなど）での車いす操作 ③車いすを利用しているお客様の身体的特徴、配慮すべきポイント
7	目の不自由なお客様の理解と対応方法	①視覚障がいについての理解 ②ガイドヘルプサービスの習得～誘導からクロックポジションまで～ ③実際の接客場面を想定した演習コースでの実践対応方法
8	場面別サービス・ケアのストーリー	①5～6人1組のグループディスカッション、ロールプレイ、意見発表 ②サービス品質アップのための展開方法（ユニバーサルサービスの実践活用方法） ③人的対応能力に基づいたユニバーサルサービス（人材育成方法とマネジメント）
9	筆記試験	①「公共福祉概論」（通信教育、受験対策講座修了者は免除） ②「アテンド技術論」（正誤・選択・穴埋式による出題で50問） ③「ユニバーサルサービス総論」（正誤・選択・穴埋式による出題で50問） ④「小論文作成」（800字程度、ユニバーサルサービスに関するテーマ）

認定基準

ペーパーテスト・・・全科目平均60点以上かつ50点未満の科目がないこと
小論文・・・A～Eの5段階評価でE評価は不合格

S C A資格更新について

※資格更新には資格更新研修（半日4時間）の受講、または課題レポート（1,600文字）の提出が必要です。
※更新料は¥5,400（税込）です。