

指導上の留意点

接遇研修は、指導の手引に従って指導することになっています。以下に、全般的な指導上の留意点及び各章を指導する際の具体的な留意点を示します。

1 全般的な指導上の留意点

(1) 指導の手引の流れに沿って行う

指導の手引には接遇研修を指導する際の手順が示されています。総論から各論、基本的なものから応用的なものへという流れになっていますので、手引の流れに沿って研修を指導します。

指導の手引の使用に当たっては、手引に書いてある表現をそのまま読み上げるだけでなく、例えば、検討する課題を質問形式で記載しているところは、その質問の意味が研修参加者に理解されやすいように適宜表現を変えたり、回答が出にくい場合には回答例の1つを示すなどして、回答を引き出す工夫をします。

(2) 研修参加者、人数に合わせて工夫する

研修参加者の階層、担当している業務などに合わせて、説明のしかたを変えたり、強調するポイントを変えるなど、職場の現実からできるだけ遊離しないよう工夫をします。また、ロールプレーや事例研究に使用する教材(シート)も、参加者に適したものを使用します。

また、ロールプレーについては、職場の実態に合わせて教材中の設定状況を修正して行うことは差し支えありません。

なお、研修参加者数が20人を超えるような場合には、研修効果を考慮し、1グループ5～7名程度のグループに分け、グループ内の司会者や発表者を順番にするなど、討議の活性化を図るための工夫をする必要があります。

(3) 時間配分に留意する

指導の手引には研修時間の目安が示されています。しかし、これはあくまで目安ですので、ある単位については示された時間を多少超過したり、また、時間が不足しそうな場合には他の単元を短縮するなど、全体の時間内で強弱をつけて実施することは差し支えありません。

なお、休憩時間は、昼休みのほか、午前に1回、午後に2回とるとよいでしょう。

(4) 研修実施担当者と事前に打合せを行う

この研修では、ロールプレーや事例研究について、用意されている教材の中から選択することになっていますので、どれを実施するかなどについて事前に決めておく必要があります。したがって、指導者はこういった点について研修事務担当者と事前に打合せをしておく必要があります。

事前の打合せが必要な事項は次のとおりです。

- ① 実施するロールプレーの教材の選択及び当該ロールプレーの演技者の割当て

- ② ロールプレーにおいて準備するものの確認（電話機など）
- ③ 実施する事例研究の教材の選択
- ④ 研修参加者の座席配置、ロールプレーの際の座席配置（指導補足シート○参照）
- ⑤ 指導者養成コースにおける指導者実習の割当て（20の実習を行うため、研修参加者が20名未満の場合は、その満たない数の分を一部の参加者に2度目の実習として割当てます。）

（5）十分な事前準備

指導するに当たっては、基本シート、参考シート、指導の手引などを十分に理解しておくことが基本です。やれるだけの準備はしたという状態で臨む姿勢が大切です。なお、教材以外の接遇に関する情報を収集し、接遇に関するバックグラウンドを整えておくことは意味のあることですが、注意を要するのは、未整理のままの情報過多の中に埋没する危険です。量の多さを求めるより、少量でも良質な情報、価値ある情報を自分の引き出しに忍ばせておく方が指導に役立つと思われます。

（6）研修参加者の意見を引き出す

この研修は、研修参加者が自ら考え、討議をするなどして接遇のあり方やその具体的な対応方法についての認識を深め、態度の変容を図るための研修です。

このような形式の研修では、研修参加者に自由かつ積極的に発言してもらうことがキープポイントとなります。そのためには、研修参加者が意見を述べやすい雰囲気を作ることが大切です（研修指導者が自らの知識や見解を長々と述べることは禁止）。

具体的には次のような点に留意しましょう。

- ・研修参加者の意見をよく聞きます。板書に夢中になるあまり、研修参加者が意見を述べている途中で背を向いたりしてはいけません（数秒程度は許容範囲）。
- ・研修参加者全員に関心を持ち、全員に対して等しく対応しているとの姿勢が重要です。声の大きい発言者だけに目を奪われないよう注意しましょう。
- ・研修参加者から出された意見は、どのような内容であれ否定してはいけません。明らかな勘違いや間違っていると思われる意見が出た場合には、その当人と直接やり取りせず、討議の中やまとめの段階などで、研修の場全体として修正し、その結果、当人がそれに気づくような対応をとります。
- ・研修参加者に考えを深めてもらうために、「なぜそう考えるのか」などとさらに質問することは差し支えありませんが、必要以上に問い詰めるような口調で質問（詰問）しないように注意します。
- ・終始、柔和な表情・態度を保ち、親しみやすい雰囲気を作ります。

（7）研修参加者の意見を基にまとめる

研修参加者の意見・討議をまとめる際には、基本シートや事例研究の考察点のシートなどを使用しますが、これらのシートは一つの考え方、見方を示したものであって、出された意見等をシートの考え方に合わせるため強引に誘導することは厳に慎まなければなりません。なお、研修参加者の意見がシートの考え方と大きく相違した場合には、シートの考え方を説明した上で、なぜそのような意見の相違が生ず

るのかを全員で検討し、研修参加者の納得を得るように努めます。

(8) 指導技術上・研修進行上の留意点

- ・この研修では、バズ・セッションやグループ討議を何回か行います。20名を基本としているため、指導の手引では4つのグループに分けることになっていますが、研修参加者が20名を超える場合には、適宜グループの数を増やします。その場合、研修室の中で、適宜、椅子や机を動かして、グループごとに集まれるようなスペースを確保するなど配置に留意します。
- ・研修参加者の席替えについては、研修事務担当者と協議して決めることとなりますが、基本的に期間が1日の場合は途中で替える必要はないでしょう。ただし、2日間以上となる場合は、次の点に留意して替えるかどうかを判断します。
一般的に、グループ内のメンバーの顔ぶれが続く場合、長所としては、人間関係が深まって本音も出し合え豊かな討議が期待できることです。短所としては、緊張感が薄れてきて討議が馴れ合いに陥り易いという危惧があります。
- ・板書は、研修参加者の発言を簡潔に要約し、見易いように大きく書きます。また、まとめる時のことを考えて同じような意見は整理して書くなどの工夫をします。なお、板書に時間をかけると討議の流れを中断してしまうので注意を要します。
- ・指導の手引に示された回答例は、研修指導の参考・促進のために予想される回答の一部を例示したもので、これが回答の全てではありません。
- ・参考シートには、単に参照させるもの（参考シート1など）と、シートを使って研修参加者に実習させるもの（参考シート4など）があります。参照させるだけの参考シートは、時間がない場合には使用を割愛しても差し支えありません。

(9) 指導者養成コースを指導する際の留意点

- ・指導者養成コースの最後のカリキュラム「指導会議」では、第1章～第6章の全章にわたる指導上の留意点などを説明し、検討を行います。これとは別に、各章ごとの研修の中でも、ポイントとなるような指導上の留意点については、その都度触れるなど、研修参加者に配慮した指導が求められます。
- ・指導者実習においては、研修参加者の指導ぶりについて具体的に講評することになりますが、その際、良かった点の指摘だけで終わることなく、改善した方がよい点があれば、それについてもしっかりと伝えることが肝要です。

2 各章を指導する際の具体的な留意点

第1章関係

「2 自己紹介」

- ・自己紹介には研修参加者の堅い雰囲気をはぐす効果（アイス・ブレイキング）もあります。そのため、最初に自己紹介する指導者自身がうち解けた雰囲気を出すことが大切です。
- ・研修時間が限られているので、スピーチ方式の自己紹介では、一人1分半の時間を守るよう事前に強調する必要があります。ただし、多少オーバーした程度で自己紹介を途中で止めさせるような機械的な対応は避け、時間を残す者もいるので、全体

として時間内に終えるよう柔軟な進行に心掛けましょう。

- ・パーティー方式の自己紹介では、研修参加者が自由に動き回れる程度のスペースを確保します。
- ・「印象メモ」は必ず記入させます。なお、「よいと思った点」のみを記入してもらうようになっていますが、これは、気持ち良く研修をスタートしてもらうことのほか、研修開始直後で、かつ、1分半という時間の制約の中では、人の印象を多面的に把握することは困難であるなどの理由によるものです。
- ・記入された「印象メモ」は、研修参加者ごとにまとめておき、第2章の「1. 自己チェック」のところで本人に渡します。

第2章関係

「2 マナー」[あいさつ]

- ・シート12を利用した実習では、研修参加者同士で実際に口に出してあいさつさせ、また、おじぎをさせます。

「2 マナー」[身だしなみ]

- ・服装等の身だしなみに関する討議は、異なる価値観、判断基準を持った人がいるときに、どのように判断するかについて考えることが目的であり、正しい答えを求めることだけがねらいではありません。

「3 コミュニケーション（コミュニケーションの難しさ）」

- ・コミュニケーション・ゲームは、コミュニケーション成立の生命線が双方向であるところ、敢えて一方通行を体験させ、双方向の重要性を気づかせるために行うものです。なお、伝言例は、伝達方法によりその長さや難易度を調整することが望まれます（例えば、メモが取れる場合には、難易度を高くするなど）。

第3章関係

「3 窓口対応（窓口対応のロールプレー）」（以降のロールプレーについて同様）

- ・ロールプレーの指導に際しては、指導者自らが住民役を演じていても差し支えありませんが、その場合には観察が疎かにならないように注意します。ただし、指導者実習を行う研修参加者には自ら指導するロールプレーの住民役を割り当てず、観察に専念させます。
- ・ロールプレーの実施時間は、標準として5分を予定していますが、教材により状況設定の複雑さの程度に差があるため、早く終了するものもあれば、逆に、若干オーバーすることもあり得ますので、柔軟な指導に心掛けましょう。

なお、大幅に時間がオーバーするような場合には、途中であっても打ち切ります。

- ・演技者がプレーの終了タイミングに戸惑っているような場合には、指導者が頃合いを見計らって、終了させます。
- ・職員役の演技について講評する際には、良かった点のみならず、改善が望まれる点があればそれも指摘します。さらに時間がある場合には、ポイントとなる点について、研修参加者全員による討議を行います。
- ・ロールプレーの場の設定については、実施補助資料4「研修会場の設営方法」を参

照することとなっていますが、指導者実習でロールプレーを行う場合（指導者実習 5～7、9～12、14～16）は、実習を行う研修参加者に指示して場の設定をさせます。

- ・ロールプレーでは、申請書などの小道具を必要とするものがあります。一部の小道具はロールプレー補足シートとして用意されていますが、これを含めて演技者がどのような小道具を使用するか、開始前に確認します。

第4章関係

「2 電話のかけ方・受け方（電話のロールプレー）」

- ・研修用の電話機セットを使用することになっていますが、これが用意できていない場合には、演技者自身（または指導者）が呼び出し音を口で言ったり、受話器を持ったポーズをとるなどして、プレーをさせます。

第5章関係

「1 クレーム対応」

- ・第3章の中で、第5章で使用するシート40「クレーム対応メモ」について、休憩時間などを利用して記入しておくように指示してありますが、念のために、第4章の終了時又は第5章の開始時に確認します。

第6章関係

「1 事例研究」

- ・指導者養成コースでは事例研究を3つ行います。
指導者が行う最初の事例研究は、グループに分けて討議を行うため「個別研究→グループ討議→全体討議」という流れになりますが、研修参加者が実習として行う事例研究については、グループに分けての討議は行いませんので、全体一本で「個別研究→全体討議」という流れで行うことになりますので、注意を要します。

指導会議

- ・指導者養成コースで行う指導会議では、参加者からの質問に答えるほか、指導方法に関するポイントを指導者が説明し、それを基に意見交換を行います。