

第Ⅱ部 サービス実務学習の実践

第Ⅰ部では、サービス実務における学びを深める学習法として、主として、4 分類した協同学習の代表的な技法を中心とする学習法を提案した。第Ⅱ部では、これらの技法をベースに、より具体的・複合的な学習法として 12 の実践例を紹介する。

【話し合いの技法】

実践例 1 「私のサービス体験」

| 学習法（技法名） | 【スリー・ステップ・インタビュー】 |
|------------|---|
| 学習法（技法）の概要 | <p>本技法は、授業以外の学生の経験や知識を引き出すことに効果的なものである。この技法を用いることは、学問と「現実」世界とのギャップを埋めることができ、学生の動機づけを高めると指摘されている（『協同学習の技法』、p101）。大なり小なり「サービス体験」を有する学生にとって、自らの体験を思い出し意識的にサービス実務の考え方や結びつける機会となり、理解を深めることが期待できる。</p> <p>インタビューする側は、パートナーの反応に集中し傾聴する。インタビューされる側は自分の考えに合致するような表現の仕方を練習する。最後に、インタビューした人は、相手の回答から集め理解した情報を、ほかの学生に分かりやすいようにまとめる。</p> |
| グループ形態 | ○2 人か 4 人 |
| 所要時間 | 15 分～30 分 0.5 コマ程度まで（1 コマに発展させることもできる） |
| 実施例 | <p><準備></p> <ul style="list-style-type: none">・ インタビューの質問リストをつくる。質問は、サービス実務に関する個人の意見や経験を効果的に捉えられるものを準備する。『サービス実務入門』の章末演習問題をそのまま活用してもよいだろう。 |

| | |
|---------|---|
| | <p><手順></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 学生 A がパートナーの B にインタビューする。 ② 学生 B が A にインタビューする。 ③ 学生 A と B は自分のパートナーの内容をお互いに要約して、それぞれ別のペアの学生 C と D に伝える。その後、学生 C と D がお互いの内容を学生 A と B に伝える。 <hr/> <p><工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「おしゃべり」にならないように各ステップで時間制限を設ける。 ・ 事前に全学生のサービス体験（アルバイトやインターンシップ体験、自らがよく利用するサービス等）を聞いておき、効果的なグループ分けを行う。 ・ 各グループで代表者を決めて、全体に対して発表させることもできる。 ・ インタビューで分かった内容を、メモさせ、その後にレポート課題とすることもできる。 |
| テキスト該当章 | 第 5 章など |
| 備考欄 | <p>章末演習問題の中で、比較的容易に、自らのサービス体験から回答できそうなものを引用すると以下のとおりである。</p> <p><第 5 章の演習問題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あなた自身が顧客として体験したサービスのなかで「最も満足したとき」のことを思い出し、その「理由」を考えてみましょう。 ・ あなた（あるいは、家族や友人）が、何度も購入してしまうサービス、お店を書き出してみましょう。それはなぜでしょうか。 |

執筆者：手嶋慎介

実践例 2 「サービス現場の電話応対」

| 学習法（技法名） | 【ラウンド・ロビン&ロールプレイ】 |
|------------|--|
| 学習法（技法）の概要 | <p>サービス実務の現場で現実が発生しうる「電話応対」は、誰もが経験していながらも苦手意識が高いといわれている。そこで、電話応対について、自分は何故電話が苦手なのかまたは得手な理由、そして過去の電話応対におけるエピソードなどについて意見やエピソードを順番に出してもらおう。</p> <p>次に、それぞれのエピソードや意見について情報を共有したうえで、一般的にどのような電話応対が好印象といえるのか、①話し方、②かけ方や受け方など、一人ずつ順番にアイデアを出していく。</p> <p>最後に、学びを深めるために、ビジネス実務の現場におけるケース・スタディに対し、電話応対のロールプレイを行なう。サービススタッフと顧客の役割を分担し、好印象の電話応対について理解したことが、実際に実践できるかどうかをチェックする。ロールプレイで感じたことをお互いにフィードバックをすることで、自らの対応についてふりかえりながら学びを深めていく。</p> |
| グループ形態 | <p>○グループ 4～6人</p> <p>電話応対者：スタッフA（ABC商事総務部） スタッフB（〃 営業部） お得意先C（太陽物産）</p> <p>および観察者</p> |
| 所要時間 | <p>90分 1.0コマ</p> |
| 実施例 | <p><準備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切なケースを準備する。 ・電話2台 |
| | <p><手順></p> |

① 司会者と記録係を各1名決める。

② 電話応対に対する意見（苦手な理由など）について、一人で考える時間を与えてから、一人ずつ順番に答えていく。

③ 同様に、過去の電話応対におけるエピソードについても一人ずつ答えていく。

さまざまな人の意見やエピソードから、情報を共通に理解する。

④ 一般的にどのような電話応対が好印象といえるのか、話し方、かけ方や受け方など、一人で考える時間を与え、一人ずつ順番にアイデアを出していく。

⑤ ビジネス実務の現場におけるケース・スタディに対し、ロールプレイを行なう。サービススタッフと顧客の役割を分担して電話応対を演じる。交代して全員実践する。

⑥ 前段階で好印象の電話応対について理解したことが、実際に実践できているか、ロールプレイで感じたことをお互いにフィードバックをして理解を深める。



●シナリオ（例）

朝、ABC商事会社の電話が鳴りました。

総務スタッフA「おはようございます。ABC商事〇〇でございます。」

得意先C「おはようございます。わたくし太陽物産の〇〇と申します。」

総務スタッフA「太陽物産の〇〇様でいらっしゃいますね。お世話になっております。」

得意先C「こちらこそお世話になっております。恐れ入りますが、注文の変更をお願いしたいのですが、営業部の〇〇様はいらっしゃいますでしょうか。」

総務スタッフA「〇〇でございますね。少々お待ちいただけますでしょうか。」

営業スタッフB「はい、〇〇でございます。」

総務スタッフA「〇〇です。太陽物産の〇〇様から、発注数の変更の件でお電話です。」

営業スタッフB「ありがとうございます・・・お電話かわりました、

| | |
|---------|---|
| | <p>〇〇です。」</p> <p>得意先C「太陽物産の〇〇と申します。いつもお世話になっております。」</p> <p>営業スタッフB「こちらこそお世話になっております。ご注文数の変更と伺いましたが。」</p> <p>得意先C「はい。昨日お願いしました商品〇〇10 ケースの件、大変売れ行きが良いものですから、20 ケースに変更し、至急送っていただけませんかでしょうか。」</p> <p>営業スタッフB「そうでしたか、それは良かったです。では、本日午後に商品〇〇を 20 ケースお送りします。サンプルも添付しますので、どうぞご利用ください。」</p> <p>得意先C「それは、ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。」</p> <p>営業スタッフB「ご注文いただき、ありがとうございました。どうぞよろしくお願ひします。失礼します。」</p> <hr/> <p><工夫></p> <p>① 適切なケースの設定については、事前に教員が準備しておくほうがスムーズである。学生がアルバイト等で起こったケースで実践するのも良い。</p> <p>② 役割を交換することで、客観的に対応の仕方を把握することができる。</p> <p>③ 最初に好印象の対応の仕方について理解したことが、実際に実践できたかについて比較すると、具体的に理解が深まる。</p> <p>④ このシナリオは敬語の言葉づかいで記載しているが、敬語ではない形のシナリオに変えておくと、敬語の使い方の学習としても活用できる。</p> |
| テキスト該当章 | <p>・ 第 11 章</p> <p>・ 90～97 ページ</p> |

執筆著者：和田早代

実践例 3 「サービス現場の業務改善を考える①」

| | |
|------------|--|
| 学習法(技法名) | 【バズ・グループ & ラウンド・ロビン】 |
| 学習法(技法)の概要 | <p>ケース・スタディ等の問題(解答が一つとは限らない問題)を用い、教室内でサービス実務の学びをより深める教育法の一つ。学生は、提示された問題に従い、その場で構成された4人～6人のグループで、意見交換を行う(バズ・グループ)。その際、記録進行係を決め、メンバー全員に次々と順番に発言の機会を与える(ラウンド・ロビン)。その後、講師側からの問題提起あるいはヒントを契機に、小グループ単位で自分の意見等を表現し、あるいはコメントを述べるなどの発言の機会を多く与える技法。最後に、記録進行係が各グループの意見や解決策等を整理する。</p> |
| グループ形態 | ○ 各グループ 4～6人 |
| 所要時間 | 60-90分 0.5-1 コマ |
| 実施例 | <p><準備></p> <ul style="list-style-type: none"> 適切な問題を準備する(ここでは、第13章の章末問題を使用) |

| | |
|----------------|---|
| | <p><手順></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 4～6人のグループに分ける。 ② 教員は、問題を提示し、その内容と今から実施すること等を説明し、学生からの質問に回答する。 ③ メンバー内で、記録進行係を決めさせる。 ④ 問題に対する解決策を話し合う。その際、記録進行係は、メンバー全員に次々と順番に発言の機会を与えるが、一周したら終了なのか、あるいは数回行う場合には、その旨を学生に伝えておく。 ⑤ 教員側で、問題を解決する問題提起あるいはヒントとなるようなものを提示する（例えばテキストの要点など） ⑥ 制限時間を設け、さらに話し合いを行わせる。話し合いの内容が、本題からそれてしまうような場合、教員は、そのグループに声をかけるか、あるいは全体の話し合いの時間を短縮して切り上げる。 ⑦ 記録進行係に、グループ内の意見等を整理させる。 ⑧ 全て終了後、講師が講評を行う。 |
| | <p><工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ この技法は、ブレインストーミングと類似しているが、特定の学生に発言が偏ることなく、順番に発言させることにより、参加した学生が平等な機会を持つところに特徴がある。また、その後グループ内で意見を交換させることで、クラスより小単位で比較的打ち解けた雰囲気の中、多くの学生に自分の意見を表現させ、あるいはコメントを述べるなどの発言の機会を多く与え、意見や情報を短時間で引き出すことができるアクティブ・ラーニング(ディープ・ラーニング)の一手法である。 ・ 教員は、打ち解けた自由な発言のできる雰囲気づくりを行い、学生の主体的な発言参加の機会を促してやるとよい。 ・ グループ毎の意見を、クラス全体で発表させるのもよい。 |
| <p>テキスト該当章</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 第13章 ・ 113 ページ |

執筆者：加納輝尚

【教え合いの技法】

実践例 4 「サービス物語から学ぶ」

| 学習法（技法名） | 【ラーニング・セル】 |
|----------------|--|
| 学習法（技法） の概要 | <p>本技法では、学生一人ひとりが読書課題やほかの学習課題について、質問を考えることが第一である。次に、ペアになって相互に質問し、それに答えることを交替しながら、準備したすべての質問を解いていく。</p> <p>サービスについての物語（書籍）は多数みられる。サービス実務を学ぶうえで、より多くの物語にふれることは重要だが、一人だけでの読書や、そのまとめ・レポートでは学びを深めにくい。相互の課題を支援するラーニング・セルにおける、学生同士でのやりとり（質問すること、説明すること等）は、独習や教員とのやり取り以上の学修成果が期待できる。</p> |
| グループ形態 | ○ペア |
| 所要時間 | 5分～35分 0.5コマ程度まで |
| 実施例 | <p><準備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 複数のサービス物語を用意する。物語の文章の長短によって所要時間は変わるため、場合によっては事前の課題にする。 ・ 学生に良い質問の作り方を事前に指導する。 <hr/> <p><手順></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 読書課題で取り上げた重要なポイントについて、質問とその答えを用意させる。 ② 学生（A・B）をペアにし、質疑応答の手順を説明する。 ③ 学生AがBに一つ目の質問をし、Bがそれに答える。AはBが正答できるまで助言や訂正を行う。次に、学生Bが質問し、Aが答える。すべての質問が答えられるまで続ける。 |

| | |
|---------|---|
| | <p><工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 長文の物語を用いる場合、1コマ～2コマの授業とすることもできる一方、授業の冒頭などで短文の物語を用いて、毎回の学修とすることもできる。 ・ 「～の理由・原因について説明をしてください」「～はなぜ重要・大切・大事なのですか」「～と～を比較してください」など、質問づくりを助けるために質問の枠（質問ステム）を学生に与える（『協同学習の技法』、p45、p117）。 ・ 口頭での質疑応答が苦手な学生には、文章でお互いへの質問や答えを書かせる。 ・ 質問が難しい場合、ペアにそれぞれ異なる物語を読ませ、その物語の要約、魅力などを説明し、意見交換をする。 |
| テキスト該当章 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 第7章 |
| 備考欄 | <p>第7章では、本文中に物語が引用されている。物語に関する演習問題が章末にあり、全文を引用すると以下のとおりである。本技法（ラーニング・セル）を用いる場合には、これらに質問を増やす形で取り組むことができるだろう。</p> <p><第7章の演習問題></p> <p>① ホスピタリティ・マインドの事例（p62）を読んで、どのような点に、サービススタッフとしての目配りや気配りが感じられますか。指摘してみてください。</p> <p>② 接遇マナーの事例（p63）を読んで、どのような点にプロ意識を感じますか。指摘してみてください。</p> <p>③ 2つの事例から、サービススタッフとしてどのような点を見習いたいと感じましたか。自分の考えを述べてください。</p> |

執筆者：手嶋慎介

実践例 5 「サービス接遇のスキル」

| | |
|-----------------|---|
| 学習法（技法名） | 【ロールプレイ】 |
| 学習法（技法） の概要 | <p>具体的なサービス実務の現場を想定し、ある場面でのその人物の役割を演じる。役割を演じるには、自ら持っている知識やスキルを応用しなければならないため、想像力が必要とされる。</p> <p>サービススタッフの印象は、ほんの十数秒で決まると言われており第一印象が重要である。第一印象にはじまりお見送りまで、相手に良い印象を与えるためにどう対応したらよいかを考えながらロールプレイを実践する。</p> |
| グループ形態 | 出演者：来客A「〇〇会社の〇〇さん」 受付B「こちらの会社の〇〇さん」 上司C「部長の〇〇さん」 および観察者 |
| 所要時間 | 90分～180分 1～2コマ |
| 実施例 | <p><準備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロールプレイができる場所を準備 ・シナリオを具体的に描いておく <hr/> <p><手順></p> <ol style="list-style-type: none"> ① シナリオを紹介する。 ② 来客対応で良い対応の仕方について考え、話し合う。 ③ よりよい対応の仕方を把握したうえで、シナリオを暗記して、実践練習を各自行う。ここは十分な時間を取る必要がある。 ④ それぞれの学生に演じる役を割り当てるか、学生同士で役割を決めてもらう。 ⑤ ロールプレイを開始する。十分に演じているか、観察者はチェックする。このとき、撮影をしておくのも良い。 ⑥ ロールプレイ終了後、メンバー同士、または授業全体で行動の結果などについて話し合う。ふりかえり用紙があると把握しやすい。 |

●シナリオ（例）

上司に会いに来たお客様を、応接室まで案内してみましょう。

来客 A 「失礼いたします」・・・元気に挨拶を。

受付 B 「いらっしゃいませ」・・・第一印象です。笑顔で声も大きく挨拶の後、丁寧なお辞儀でお出迎えしましょう。

来客 A 「わたくし、〇〇会社の〇〇と申します。

・・・名刺を両手で差し出します

3時に部長の〇〇様とお目にかかる約束になっているのですが」

受付 B 「〇〇会社の〇〇様でいらっしゃいますね。

・・・〇〇様～でございますね、は謙譲語なので NG

いつもお世話になっております。・・・アポイントメントのあるお客様なら、「お待ちいたしておりました」も OK

恐れ入りますが、少々お待ちいただけますでしょうか。」

（部長に来客を告げに移動、部長室のドアを3回ノックする）

上司 C 「はい、どうぞ」

受付 B 「失礼いたします（礼）。3時にお約束の〇〇様がお見えになりました」・・・上司に名刺を差し出し、指示を仰ぐ

上司 C 「わかりました。5分後に行くので、応接室へご案内をお願いします。」

受付 B 「かしこまりました。失礼いたします（礼）」

（来客の元へ戻ります）

受付 B 「お待たせいたしました。〇〇はまもなく参ります。応接室へご案内いたします。こちらへどうぞ」

・・・手で指し示す

（来客を時折り振り返りながら、応接室までご案内す

る。応接室も3回ノックし、お客様へ「どうぞ」と中へ通します）

受付 B 「奥におかけになってお待ちいただけますでしょうか。」

来客 A 「ありがとうございます。・・・上座に座ります。

受付 B 「〇〇はあと5分程で参りますので、少々お待ちいただけますでしょうか。・・・時間を伝えると心の準備ができます。すぐに来るときは、“只今”や“まもなく参ります”が Good

失礼いたします。（礼）」

・・・静かに閉めましょう。最後まで見られていますよ。



| | |
|----------------|--|
| | <p><工夫></p> <p>① このシナリオは敬語の言葉づかいで記載しているが、敬語ではない形のシナリオに変えておくと、敬語の使い方の学習としても活用できる。</p> <p>② シナリオを見ながら演じるのではなく、シナリオを暗記するために十分時間を取る。するとロールプレイの時に、アイコンタクトで表情豊かに演じることができる。</p> <p>③ 観察者からの評価は、お互いの発見につながるので、全員が演じられるように交代する。</p> <p>④ 携帯電話のカメラを活用してロールプレイを動画で撮影したり、振り返りシートやレポートの提出で気づきがさらに深まる。</p> |
| <p>テキスト該当章</p> | <p>・ 第 9 章～第 10 章</p> <p>・ 72～89 ページ</p> |

執筆者：和田早代

実践例 6 「サービススタッフとキャリア」

| | |
|------------|--|
| 学習法（技法名） | 【ジグソー】 |
| 学習法（技法）の概要 | <p>学生一人ひとりが同じ授業を履修している仲間に教えるという立場に立ち、授業を進行する。ジグソー法は、学生が教える側に立つことに重点を置いていることが特徴である。そのため、受身な受講態度の学生でもリーダー的役割を果たすことになる。学生が複数の話題について同時に学んだり、教えたりすることで、学習をさらに広げ、深め、視野を広げる効率的な活動である（『協同学習の技法』、p128）。</p> |
| グループ形態 | ○グループ 4-6人 |
| 所要時間 | 60分～90分 1.0～2.0コマ |
| 実施例 | <p><準備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 学生個々人がパソコンを使用することができる教室を確保する。 ・ 適切なテーマを準備する。形成したグループの数と同数のテーマを用意する。 ・ キャリアを取り巻く社会的背景の理解を目指す。テーマ：終身雇用、年功序列型賃金、正社員とアルバイトの違い、厚生労働省、能力開発、若年者雇用問題、男女雇用機会均等法、など（『サービス実務入門』 p125 参照） |
| | <p><手順></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 協同学習の狙いとジグソー法の説明をする。学生への積極的な学びに期待することを付け加える。（10分程度） ② 学習するテーマとそのテーマを構成する話題のリストを明示する。テーマに関するシンプルな資料、データ、テーマの解説などを配布する。または、その場でグループごとにインターネットを使って調査データなどを閲覧する。（15分） ③ テーマに関する問題点の本質を探るため、グループで議論し、問題点を列挙させる。同時に、解決策についてメモを作成させる。 |

| | |
|----------------|---|
| | <p>(10分程度)</p> <p>④ グループ内で指導者「先生役」を決めてもらう。先生役がテーマについて、教えるためにどのような内容をどのような手順で話をするのか、グループ内で話し合う。説明の仕方、使用するデータや図の選択など。(15分程度)</p> <p>⑤ 先生役は、となりのグループに移動し、テーマについて5分間で指導する。指導後には、聞いていた学生から1~2つの質問を受け、答える。(10分程度)</p> <p>⑥ 先生役は自分のグループに戻る。</p> <p>⑦ 先生役の感想を述べる。生徒役をした学生の感想を述べる。</p> <p>(10分)</p> <p>⑧ 反省会。更に良い指導法について意見交換をし、指導する際に最も重要なことを1つにまとめてもらう。(5分)</p> <p>⑨ 先生役をした学生以外のグループ代表者に⑧でまとめた内容を発表してもらう。(5分)</p> <p>⑩ 教員の感想を述べる。良かった点を特に評価する。(10分)</p> <hr/> <p><工夫></p> <p>① 適切なテーマを設定する必要がある。社会問題など、複雑なテーマを課題として準備することになるが、学生が大学の低学年生、短大生、専門学校生の場合は、身近な話題をテーマとする。キャリア教育として資質を高める狙いがある場合は、「社会人基礎力」などを学生の資質に反映させて作り直し、援用する方法も考えられる。</p> <p>② 学生を「先生」と呼ぶ。</p> <p>③ 講義中には、教える側の責任について解説する。教えるためには、準備が重要であること、また、正しい情報を伝える責任があることを説明する。そのことによって、学生の日頃の学ぶ態度が好転することが期待される。</p> <p>④ 日頃から新聞を読むなど、幅広い社会問題に意識的に触れ、自分なりの問題意識をもつことが自己成長につながることを説明する。</p> |
| <p>テキスト該当章</p> | <p>・第15章 ・122~129ページ</p> |

| | |
|----|---|
| 備考 | <p>ジグソー法による協同学習では、学生は作業を通して視野を広げ、社会へ興味を抱くきっかけを得る。</p> <p>学生のなかには、先生役の学生を高く評価したり、逆に、うまく教えることができない先生役の学生を非難する者もいるが、いざ自分が先生役をすると、その難しさに気がつく。可能な限り、履修全員が1度は先生役を経験することを目指す。この技法を活用する前には、その目的と評価ポイントを説明する。そのことで、学生は、創造的かつ効果的な教え方を検討する。</p> <p>本技法の締めくくりは大切な意味をもつ。教師からのフィードバックは、担当教員が自分の責任を果たす上で欠かせない。</p> <p>毎回、フィードバックを行い、最終的には、まとめとして講義で取り上げたテーマの重要な点に関する小テストや試験を行うことも可能である。</p> <p>ジグソー法では、情報収集など時間のかかる作業も含まれ、学生は根気強く取り組むことになる。また、学生は、初めて先生役に挑戦する仲間の姿に触れ、お互いをねぎらう。教員の大切な役割として、それらのプロセスをきちんと観察し、評価することがあげられる。</p> <p>ジグソー法を実施した後の評価として、以下のような質問に答えるレポートを提出してもらうことも考えられる。</p> <p>〈最終課題〉</p> <ol style="list-style-type: none"> ① あなたはジグソー法という協同学習を通して、何を学びましたか。 ② 教える立場に立って、学んだことは何ですか。 ③ あなたの教え方、他の人の教え方はどうでしたか。特によかった点はどのような点ですか。 ④ あなたにとって、何が一番おもしろかったですか。何が一番難しかったですか。 ⑤ この技法を改善するならば、どこを改善すべきですか。 <p>(『協同学習の技法』、pp131-133)</p> |
|----|---|

執筆者：井上奈美子

【問題解決の技法】

実践例 7 「サービスマネジメント」

| 学習法（技法名） | 【タップス】 |
|------------|---|
| 学習法（技法）の概要 | <p>タップス TAPPS（Think-Around Pair Problem Solving）では、学生に一連の問題を提示し、その問題を解く解決者とその解法をきく聴き手の役割を与えることから、サービス実務の深い学びにつながる事が期待できる。なぜなら、サービス実務を学ぶうえで、「対顧客」ばかりでなく「対従業員」も含むマネジメントの考え方の修得はかかせず、サービススタッフは「カウンセラー」や「コンサルタント」としての役割も求められる（『サービス実務入門』、pp73-75）ためである。</p> <p>タップスは、新たに学習した情報を既存の概念と関連づけさせ、学習した情報を新しい場面へ適用させることで、より深い理解が可能になるといわれている。したがって、講義等を通じて理解した「サービスマネジメント」の多様な考え方を、より深い学びに仕向ける技法と言えるだろう。</p> |
| グループ形態 | ○ペア |
| 所要時間 | 30分～40分 0.5コマ～ |
| 実施例 | <p><準備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ テキスト章末の演習問題を活用するなど、より具体的な（身近なショップ名などを指定）問題をつくる。 ・ 準備する問題は、基本的な問題解決スキルを学生に使わせるものでなければならない。 ・ したがって、事前に問題解決の練習を行う、あるいは類似の科目を履修させることが望ましい。 |

| | |
|---------|--|
| | <p><手順></p> <p>① 学生をペアにし、解決者の役割（問題を声に出して読み、問題を解決するために考えた内容を順番に話す）と、聴き手の役割（問題解決者が声に出しながら考えることを励ます、疑問点があれば質問して明確にしたり、示唆を与える）を説明する。</p> <p>② 解決者と聴き手の役割を交替させながら問題を解決させる。</p> <p>③ すべての問題を解決し活動を終了とする。</p> <hr/> <p><工夫></p> <p>作成する問題レベルに加え、学生のコミュニケーションや問題解決スキルの学習段階に応じて、解決者と聴き手の役割の設定の難易度を調節する、教員がかかわりを強めるなどが必要である。</p> |
| テキスト該当章 | 第4章～第6章 |
| 備考欄 | <p><第4章の演習問題></p> <p>① ファストフード店と高級レストランなど、対照的なサービス施設を具体的にあげて、そのサービス設備環境の共通点や相違点を考えてみましょう。そして、その相違点は、なぜ生じているのかを考えてみましょう。</p> <p>② 顧客として、大きな役割を期待されているサービスをあげてください。そして、そのサービスに関して、サービスの成果を得るためには、どんな役割を果たさなくてはならないかを考えてみましょう。</p> <p>③ ②であげた顧客の役割を果たしてもらうために、企業側はどのような工夫をしているか、考えてみましょう。</p> <p><第5章の演習問題の一部></p> <ul style="list-style-type: none"> あなたが二度と行きたくない店舗、サービスを受けたくないと思ったときのことを思い出し、店長になったつもりで改善案を考えてみましょう。 <p><第6章の演習問題の一部></p> <ul style="list-style-type: none"> サービス・プロフィット・チェーンは好循環をあらわすモデルです。このチェーンにおいて、「従業員満足」が「従業員不満足」となってしまった場合、どのような悪循環になってしまうのか考えてみましょう。 |

執筆者：手嶋慎介

実践例 8 「顧客満足につながるクレーム対応①」

| | |
|-----------------|---|
| 学習法（技法名） | 【ケース・スタディ】 |
| 学習法（技法） の概要 | <p>ケース・スタディという問題解決の技法を中心に、サービス実務分野における学びを深めるのに有効と思われる数種類の技法を有機的に組み合わせた教室内での学習法の一つ。大きく三段階に分けて実施する。</p> <p>第一段階は、サービス実務の現場で現実発生しうる問題を含んだケースを学生に提示して検討させ、一人で考える時間を与える。その上で、その内容を書き出させた後、ペアの相手に自分の意見を説明し、相手の意見等も聞いて話し合い、考えを共有させる(シンク・ペア・シェア)。まずは、身近な一人の相手を対象として、心理的負担の少ない状態で自分の意見を説明するトレーニングを行う。</p> <p>第二段階では、第一段階で用いたケースを題材に、「具体的な行為から学ぶ方法」であるロールプレイを通して、自らの知識、経験、スキル及び理解内容を積極的に活用し、想像力を働かせて自分の役割を演じさせる(ロールプレイ)。自分の経験や知識を最大限に活用し、想像力を働かせて各役割を演じる。責任感や主体性も磨かれる。</p> <p>第三段階では、その場で構成された4～6人の小単位のグループで、意見交換を行う。その際、記録進行係を決め、メンバー全員に次々と発言の機会を与え、問題点や課題、それらに対する解決策を整理する(ラウンド・ロビン)。平等な発言の機会の提供により、自らの主体性を養うとともに、他者とのコミュニケーションを図りながら、サービス実務現場における問題解決のさまざまな考え方を学ぶ。</p> |
| グループ形態 | ○グループ 第一段階 2人一組 第二～第三段階 4～6人一組 |
| 所要時間 | 90分(最初は、実施内容の説明やチーム内での役割説明等の時間を別途30分程度確保した方が望ましい) 1.0 コマ |

| | |
|-----|---|
| 実施例 | <p><準備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切なケースを準備する。 |
| | <p><手順></p> <p>【第一段階】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① ケースを提示する。 ② ケース内容あるいは今から実施すること等に対する質問に回答 ③ 一人で考える時間を与える。中心となる登場人物の視点から、ケースの理解を深め、そこからさまざまな問題点を掘り起し、それに対する解決策を考えさせる。 ④ 近くの学生とペアにさせる。 ⑤ 片方の学生が、相手に自分の意見を述べる。その後、逆にして同様のことを行う。 ⑥ 意見が異なる場合は、互いの立場を明確にし、どのように異なるのか、なぜ異なるのかを明確にさせる。あるいは、話し合いに基づき、可能な限り、二人でひとつの意見にさせる。 <p>【第二段階】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 4～6人のグループに分ける。 ② ケースを提示する（前出同様のケース）。 ③ ケース内容（シナリオ）と、今から実施すること等を説明し、質問に回答する。 ④ ケース（シナリオ）について、学生同士で打ち合わせる時間を取り、役割を決めさせる。 <ul style="list-style-type: none"> ・「ケース例」を用いた役割分担 <ul style="list-style-type: none"> A: お店側（3人）・・・クレームに対応する社員役(1人はウェイトレス、1人は店長(A社内の責任者)、1人は料理人)、 B: お客さん側（1人）・・・クレームを言うお客様役 C: 記録進行係（1人～2人） <ol style="list-style-type: none"> ⑤ ロールプレイの時間や終わり方を説明する。 ⑥ 各グループで、ロールプレイを開始。 <p>【第三段階】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① ロールプレイ終了後、メンバー内で、それぞれが演じた役割に関する解釈や、ロールプレイで演じた行動の結果及びそれらの行動の元となった演者の意思にスポットを当てて意見を出し合い、ロールプレイ(ケース)の問題点があれば明確にし、それに対する解決策を話し合う。その際、記録進行係(:C)は、メンバー全員に次々と順番に発言の機会を与え、問題点や課題、それらに対する解決策を整 |

理する。

- ② 時間が許せば、メンバー内でロール（役割）を変えて、ケースの役割を逸脱しない範囲で、より望ましい対応（サービスを行う上でより望ましいと思える行動）を考えて演じてみる。「ケース例」の場合、お客様役の学生(:B)は、お店の対応に満足したら、最後はクレームではなく、別の言葉をお店にかけることも考えられる。不満なら当然クレームが出ることになる。
- ③ ①同様、話し合いの場を持つ。
全て終了後、講師が講評を行う。

| | |
|----------------|--|
| | <p><工夫></p> <p>【第一段階】</p> <ul style="list-style-type: none"> 適切なケースを設定するのが最も難しい。学生がサービス実務でのアルバイト等でしばしば起こりうる問題点を内包した具体的なケースが望ましい。 一人で考えさせる際、教員が次の質問をしてもよい。 <ul style="list-style-type: none"> 「何が問題となっていますか」 「何が原因と考えられますか」 「考えられる可能性を確かめるためにどんな情報が手に入りますか」 「どんな結論が出せますか。どんな助言ができますか」 <p>(『協同学習の技法』、p150)</p> <p>これらの質問により、学生は自分の経験を振り返り、事実を整理し、自分の持つ分析手法を駆使して問題点等を明確にし、ケースに含まれる問題の解決策を導くための手助けをすることができる(深い学びにつながる)。</p> <p>【第二・三段階】</p> <ul style="list-style-type: none"> ロールプレイが、テキストで学んだサービス実務に関する内容から大きく逸脱している、あるいは、グループ内の議論が進まない場合には、そのケースに即した論点をスライド等により掲示してもよい。 今回用いたケース・スタディは「クレーム対応」を中心にしたものであるが、その動きのヒントとなるテキストの論点は、第12章～第14章となっている。したがって教員は、該当するテキストの要点を提示して、進行をサポートしてもよいだろう。「言われたことをやっていたらよい」といったような責任感の欠如した学生に対し、主体的に責任感を感じ取らせる学習法として一定の効果が見込まれる。 ケース・スタディを変えることで、「業務の改善」や「チームワーク」など、店長や上司レベルを想定したトレーニングも可能である(『サービス実務入門』第13・14章の論点参照)。 グループ毎の意見を、クラス全体で発表させるのもよい。 |
| <p>テキスト該当章</p> | <ul style="list-style-type: none"> 第12章～第14章 98～121 ページ |
| <p>備考</p> | <p><u>【ケース・スタディ】例</u></p> <p><プロローグ></p> <p>店に予約をしていた一人の初老の上品な印象の女性のお客様(B)</p> |

が、住宅街の一角にある、地元では美味しいと有名なかわいい一軒家フレンチレストラン A 店に、ある秋の昼下がりにやってきた。その日のランチタイムは、既に予約で一杯であり満席である。以下は、賑わっているランチタイムの出来事である。

フレンチレストラン A 店のウェイトレスは、お客様 B をお席まで案内し、注文をとる。ランチメニューの最初は、「秋の温野菜」だ。

お客様 B はウェイトレスを呼び「ねえちょっと。この野菜、生じゃないの？」と言った。

小さなお店なので、お客様が来店されてから、お店を出られるまでの一連の会話・動きは店長と、カウンター越しの料理人に全て筒抜けである。

・以下の対応例を見て、あなたはどのように考えますか

ウェイトレス:「お客様、当店の温野菜はいつもこうでございます」と丁寧に対応。

お客様 B:「ああ、そうなの」と素っ気ない態度。

ウェイトレス:「さようでございます」と言葉を残し、そのまま忙しい店内業務に戻る。

・・・お客様 B は食事を済ませ、レジで支払をされている。ウェイトレスは「ありがとうございました」とお釣を渡し精算をした。するとお客様 B は、

「ちょっと。このお店はいったいどうなっているの？店長を呼んできなさい」

と大声で怒鳴られた。

・以上の対応例を見て、あなたはどのように考えますか

お客様 B は、なぜクレームを言われたのでしょうか。原因と対応を考えてみましょう。また、その後、A 店全体としての望ましい事後処理を考えてみましょう。

執筆者：加納輝尚

実践例 9 「サービス現場の業務改善を考える②」

| | |
|---------------------|--|
| <p>学習法 (技法名)</p> | <p>【ストラクチャード・プロブレム・ソルビング &アフィニティ・グルーピング】</p> |
| <p>学習法 (技法) の概要</p> | <p>サービス実務の現場で現実が発生しうる複雑な問題などを学生に解決させる方法についての学びを深める学習法。</p> <p>各問題に対する自分の考えやアイデアを、配布された名刺大の用紙あるいは大き目の付箋に書き出す。次に、各自の意見をグループ内で分類・整理し、共通したカテゴリーに区分する(アフィニティ・グルーピング)。これによって、一見バラバラに見える意見や考えを一つの情報として共有することができる。問題設定によっては、カテゴリー分類が複雑になりすぎる場合があるため、あらかじめ教員側で、問題解決に至るためのいくつかのカテゴリーを最初に設定しておくこともある。例えば、テキスト記載の「解決策立案ワークシート」(『サービス実務入門』、p113) のようなものは、最初にカテゴリーが与えられる場合の典型例である。</p> <p>次に、これらのカテゴリーを用い、問題解決のプロセスをいくつかのステップに分割し、提示された問題のタイプに適した問題の解決の手続きや方法、そして解決策を導き出させる。その際、カテゴリー同士の関係をできるだけ明確にする(ストラクチャード・プロブレム・ソルビング)。つまり、問題解決のステップを明確にさせることにより、一見複雑な問題に圧倒されずに、段階を踏んで問題を解決に導く方法が身に付くことになる。</p> |
| <p>グループ形態</p> | <p>○ 各グループ 4～6 人一組</p> |
| <p>所要時間</p> | <p>90 分 1.0 コマ</p> |

| | |
|-----|---|
| 実施例 | <p><準備></p> <ul style="list-style-type: none"> 適切な問題を準備する（ここでは、第13章の章末問題を使用）。洗練された問題解決スキルを必要とする複雑な問題やケースが適切で、サービス実務で最近問題となっている事象や、しばしばサービス実務で問題になるようなケースが利用できる。教員が実際に取り組んで、解決が難しい点などを見つけ、問題と問題解決ステップの両方を整理した資料を作成しておくことなどが有効である（『協同学習の技法』、p154）。 |
| | <p><手順></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 名刺大の用紙、あるいは大き目の付箋を必要部数配布する。 ② 教員は、問題を提示し、その内容と今から実施する手順を説明し、学生からの質問に回答 ③ 各自でアイデア、解決策などを用紙一枚につき一つ書く。 ④ 4～6人が一つのグループとなる。 ⑤ 学生が持ち寄った意見・アイデアを、いくつかのカテゴリーに分類させる。 ⑥ カテゴリー同士の関係を明確にして、問題解決に向かうプロセスの「どのステップ」に属するものなのか、位置付けをはっきりさせる。 ⑦ グループ全体で、問題の発見、問題解決のプロセス、問題の解決策を明確にする。 |
| | <p><工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> 学生に「何を知っていますか」「何を知りたいですか」「どこでそれを知ることができますか」という質問を投げかけて答えさせることが、解決への方向性のズレを防ぐ一手段となる。 本技法は、サービス実務で発生する複雑なケースや問題に対する学びを深める技法の一つであり、専門分野における問題解決のプロセスを学ぶアクティブ・ラーニング(ディープ・ラーニング)の一手法といえる。 単に問題の解決策だけを重視するのではなく、問題を発見し、問題の解決に迫るプロセスを組み立てさせる作業そのものが、さまざまなことが起こりうるサービス実務の現場で役立つ学びとなる。 |

| | |
|---------|--|
| テキスト該当章 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 第 13 章（章末の演習問題） ・ 112 ページ |
|---------|--|

執筆者：加納輝尚

【図解の技法】

実践例 10 「サービスとは何か」

| 学習法（技法名） | 【グループ・グリッド】 |
|----------------|--|
| 学習法（技法） の概要 | <p>本技法は、新しい授業科目の導入時に使うことがもっとも効果的であるとされる。「サービス実務」であれば、それは「サービス」とは何かというような概念や、基礎的な枠組みを明確に理解するなどが可能となる。「サービス実務」の入門学習という観点では、毎回の授業で取り組むこともできる。</p> <p>学生は、グリッド（マス目）の空白部分に情報を当てはめることで情報を分類する。そのため、グリッドの行と列に示す概念の下位概念（用語・名前・数式・写真や図）がランダムに並べられたリストを与える。</p> <p>また、「サービス」から何をイメージするのか、といった質問には、非常に多様な回答が予想されるため、空白を埋める項目を学生自身につくらせることもできる。もちろん、それ以前には「サービスの4つの区分」（『サービス実務入門』p24）のような、見本となるグリッドを用いて取り組む必要があるだろう。</p> |
| グループ形態 | ○2-4 人 |
| 所要時間 | 15 分～45 分 0.5 コマ |

| | |
|----------------|---|
| <p>実施例</p> | <p><準備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 授業内容から、二つ以上のカテゴリーを選択する。最も簡単なグリッドでは、2～3の列に情報を分類する。 ・ 大きな四角形を分割してグリッドをつくる。印刷して配布するか、スライドとして提示する。 ・ 事前に試しておくことによって、難易度のチェックと、解答例の作成となる。 <hr/> <p><手順></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 空白のグリッドを配布し、ランダムに並べた情報項目のリストを学生に手渡す。 ② グループで話し合い、「ラウンド・ロビン」の要領で進めるなど、空白を埋めていく。誰が書いたかわかるようにする。 ③ 完成したグリッドは確認と評価を行うために提出させる。 <hr/> <p><工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 正解となるグリッドを提示し答え合わせを行う、あるいは発表させることもできる。 ・ 項目で埋められたグリッドを提示し、カテゴリー名を考えさせることもできる（逆のことは行う）。 |
| <p>テキスト該当章</p> | <p>第1章～第3章</p> |
| <p>備考欄</p> | <p>章を限定せず、テキストに示される図表を参考にグリッドを作るとは可能である。</p> <p>本技法を用いる際、応用しやすい各章末の演習問題の例としては、以下があげられるだろう。</p> <p><第2章></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 自分が興味のあるサービス商品について、どのような種類のサービスが組み合わされて提供されているか、考えてみましょう。 ② このテキストで学習したサービスの分類の他に、サービスをどのように分類できるか、考えてみましょう。 ③ ②であげた分類方法について、その分類ごとの特徴や課題を考えてみましょう。 |

<第3章>

- ・ 生産と消費が同時に行われるサービスと生産と消費が同時に行われないサービスをいくつかあげ、それぞれの特徴を考えてみましょう。

執筆者：手嶋慎介

実践例 11 「サービス品質と顧客満足」

| | |
|-----------------|--|
| 学習法（技法名） | 【アフィニティ・グルーピング】 |
| 学習法（技法） の概要 | <p>サービス実務の現場で顧客満足が発生しうる状況（テキスト第5章のSERVQUALを使用）を学生に提示し検討させ一人で考える時間を与える。この際、学生にはポストイットを提供し、自分の考えを書き出す。次に、グループ作業に移る。模造紙またはホワイトボード上に信頼性、有形性、対応性、確実性、共感性というグループ枠を作り、それぞれの領域に相当する自分のアイデアを一斉に貼り付けていく。次に各グループに分類された意見で重なっているものを除くため、重なったものを書いた学生らの意見を聞き、ほぼ同じ内容であれば割愛していくよう指示をする。グルーピングされたものを全体的に見わたしながら、顧客満足を高めるためのサービスの品質について話し合いをする。本技法は、単に高品質のサービスとはどういうものかの列挙にとどまらずにサービス実務者の想像力や主体性によって、サービス品質は向上する可能性が無限にあることの理解を深めさせるアクティブ・ラーニング技法である。</p> |
| グループ形態 | ○グループ 5～6人一組 |
| 所要時間 | 90分 1.0コマ |
| 実施例 | <p><準備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切でより多くの学生がサービスを受けたことがあるケースを準備する。 ・ポストイット、サインペン（ポストイットに書くもの。学生個人のペンが不足した場合の補助）、太字マジック（全体のタイトルやグループ名を記述し枠を書くためのもの）、模造紙、ホワイトボード、模造紙を付ける磁石やセロテープ、ストップウォッチなど |

| | |
|----------------|---|
| | <p><手順></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 主旨・実施方法を説明。 ② SERVQUAL（サーブクアル）の内容として5つの領域を説明する。 ③ 学生をいくつかのグループに分ける。 ④ ポストイット、模造紙を配布する。 ⑤ 各人は「信頼性」他5つの領域について自分の考えのポイントをポストイットに記入する：参加者全員がテーマに基づきカードを作成する。（例）有形性：ソファがあり居心地がいい ⑥ グルーピング：作成されたカードを全員で5つの領域の中へ貼り付けていく。ポストイットが張られなかった領域についてグループ内で話し合い、出た意見を書き出し貼り付ける。 ⑦ 同じような内容のポストイットを整理し、重なりを除く。 ⑧ 図解：5つの領域の間のお話を話し合う。顧客への気遣いを続けていけば、顧客が望むサービスが理解できるようになるなど、共感性と対応性の関連性などについて話し合う。 ⑨ 評価：全体について意見交換し、話し合いの成果をまとめ、時間があればクラス全体で発表をする。 <p><工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人のカード作成（ポストイットへの記入）が十分でない場合、グルーピング作業ができず、話し合いが成立しない。そのため、カード作成では、あらゆるアイデアも積極的に書き出し、不要と思えば途中で取り下げてもよいと説明し、個々人が積極的に責任感をもってカードを作成するように促す。 ・ 文章よりも簡潔な単語の羅列にするよう指示する。 ・ サービスの品質という内容の場合、話し合いの対象が拡張しがちである。限られた講義時間内で実施するためには、グルーピングする領域を常に意識させ、話が脱線しないようにする。 ・ なぜグルーピングを行うのか、その作業目的を明確にしておく ・ 時間に余裕があれば、最後に「今回グルーピングした情報をサービス品質向上に役立てるにはどうしたらいいか」という問いかけを行い、洞察力や新たな発見に導くことも可能である。 |
| <p>テキスト該当章</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 第5章、第8章 ・ 44～51 ページなど |

執筆：井上奈美子

実践例 12 「顧客満足につなげるクレーム対応②」

| | |
|------------|---|
| 学習法（技法名） | 【シンク・ペア・シェア & アフィニティ・グルーピング】 |
| 学習法（技法）の概要 | <p>本技法は、最初は一人の相手を対象に自分の意見を述べることから始め、徐々にステップを踏んでより大きなグループで議論を行うことにより、サービス実務の学びを深めさせる学習法である。</p> <p>まず、サービス実務の現場で現実発生しうる問題などを学生に提示し検討させ一人で考える時間を与える。その上で、各問題に対する自分の考えやアイデアを配布された名刺大の用紙あるいは大き目の付箋に書き出す。</p> <p>その後、ペアの相手に自分の意見を説明し、さらに相手の意見等を聞いて話し合い、考えを共有させる。その際、表明した自分の意見を変えても良いし、そのままでもよい(シンク・ペア・シェア)。</p> <p>次に、2～3 ペアを一グループとして（したがって 4～6 人が一グループ）、各自持参した意見を分類・整理し、共通したカテゴリーに区分する(アフィニティ・グルーピング)。これにより、一見バラバラの意見や考えを一つの情報として共有することができる。各グループの代表は、グループ内の意見を集約し発表する。</p> |
| グループ形態 | ○ 1 人 → 2 人一組 → 4～6 人一組のグループ |
| 所要時間 | 60 分～90 分 0.5～1.0 コマ |
| 実施例 | <p><準備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切なケースを準備する（ここでは、第 12 章の章末問題を使用）。 <hr/> <p><手順></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 名刺大の用紙、あるいは大き目の付箋を必要部数配布する。 ② 学びの手順を説明。 ③ 問題を提示する。 |

| | |
|----------------|--|
| | <p>④ 問題の内容あるいは今から実施すること等に対する質問に回答。</p> <p>⑤ 一人で考える時間を与える。その後、配布用紙に自分の意見・考え・アイデアを書かせる。</p> <p>⑥ 近くの学生とペアにさせる。</p> <p>⑦ 片方の学生が、相手に自分の意見を述べる。その後、逆にして同様のことを行う。</p> <p>⑧ 意見が異なる場合は、互いの立場を明確にし、どのように異なるのか、なぜ異なるのかを明確にさせる。あるいは、話し合いに基づき、自分の意見を訂正させてもよい。</p> <p>⑨ 4～6人がグループとなる。</p> <p>⑩ 持参した意見等を出し合い、それらがいくつのカテゴリーに分類できるか整理させ、カテゴリーに名前を付けさせる。</p> <p>⑪ グループでの代表を決めさせ、集約できた意見・情報を、クラス全体で発表する。</p> <hr/> <p><工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本技法は、それほど複雑ではないサービス実務の現場の問題等を用い、アクティブ・ラーニング(ディープ・ラーニング)による学びに慣れさせる目的で、初年次教育等でも比較的使用し易い技法である。 ・ ブレーンストーミングの要素も含まれるが、単に言葉を発するだけでなく、自分の意見を各自書き出させるところに、「全員参加」で学びを深めることができるという長所がある。したがって、まず自分でじっくり考えさせ、意見を書き出させるステップが重要である。 ・ 配布する用紙一枚には「一つ」の意見・考えを書かせる。そうでなければ、後で行う分類作業が困難になる。 ・ 4-6人がグループになった時のカテゴリー分類は、グループ全員ではなく、主となる一人か二人に分類させ、他の学生はその作業を観察し、分類が終了した後でよりよい分類になるための議論を行わせる。 ・ ある意見や考え方が、分類された複数のカテゴリーに共通するような場合、教員はその意見や考え方を別の用紙に書き写させ、各々のカテゴリーに分類させるといったアドバイスも必要となるだろう(『協同学習の技法』、p171)。 |
| <p>テキスト該当章</p> | <p>・ 第12章(章末の演習問題) ・ 105ページ</p> |

執筆者：加納輝尚