

学科名	学年	授業のタイトル（科目名）
工業専門課程 ITスペシャリスト科	1 年	コミュニケーション技法
授業の種類	授業担当者	実務経験
☒ 講義 ☒ 演習 ☐ 実習	駒谷 理都子	☒ 有 ☐ 無

[実務経験歴]

専門学校でビジネスマナー講師、接客マナー講師、就職活動対策講座を担当
 企業での社員ビジネスマナー講習、新入社員研修、スキルアップ研修を担当

単位数（授業の回数）	時間数☑	配当時期	必修・選択
2 単位 （ 30 回 ）	60 時間	☐ 前期 ☐ 後期 ☒ 通年	☒ 必修 ☐ 選択

[授業の目的・ねらい]

- ①マナーとは何か、マナーができていないとどうなるかを理解する。
- ②接客マナーの基本、応用を理解する。
- ③接客サービスについて。言葉づかい、電話応対、誘導の仕方を座学とロールプレイングで身に着ける。
- ④お客様へのホスピタリティ、クレーム対応、心理を理解する。

[授業全体の内容の概要]

接客マナーは何か、なぜ大切かを考え、仕事上において必須のものの理解したうえで、「知る」から「使える」レベルにする。

[授業終了時の達成課題(到達目標)]

サービス大国の日本でお客様に満足してもらえる真の接客レベルを自分のものにすることを目指す。

使用テキスト	単位認定の方法及び評価の基準
使用テキスト 改訂版 接客サービス基本テキスト 参考文献 必要に応じて授業の中で紹介する。	定期試験と出席日数の両方が次の規定に達した場合に認定する。 ・試験の点数は60点以上を合格点とする。 ・全出席日数の4分の3以上の出席が必要。 評価基準 定期試験80%、平常点（出席、講義の参加度）20%とする。

[授業の日程と各回のテーマ・内容・授業方法]

1回	マナーと何かを考え、接客や仕事をする上でマナーがいかに大切かを理解する。オリエンテーション
2回	お客様目線でマインドを磨く。テキストの問題を解く
3回	真の接客とは。心得、求められていること
4回	就業中のマナー。社内のコミュニケーションについて
5回	お客様に対するマナー 理解度チェックをテキストの問題で解く

6回	好印象とは。よい印象をつくるには。
7回	前回の続き 表情と立ち居振る舞いで良い印象つくる 身だしなみチェック
8回	まとめと振り返り
9回	接客の言葉づかい
10回	正しい敬語とは 気持ちの良い応対
11回	心配りは相手への思いやり 感じのよい言葉づかい
12回	感じの良い話し方と聞き方 傾聴
13回	相手への伝え方 伝え方のポイント 結論を先出し
14回	伝え方の練習 コピーゲーム
15回	まとめと振り返り
16回	接客サービスの基本 様々なお客様への応対
17回	セールストークの基本 アプローチからクロージングまで
18回	電話対応の基本 かけ方、受け方、取り次ぎ方、伝言
19回	電話対応の応用 好ましい電話対応のロールプレイング
20回	ユニバーサルサービスの基本
21回	様々なハンディキャップを持っている方を含め、あらゆる方の利用しやすい環境とは。対応の仕方
22回	電話対応、クレーム対応をロールプレイングを通して自分のものにする
23回	まとめと振り返り
24回	クレームへの対応の基本 態度と言葉づかい 発生から解決への道のり 電話によるクレーム対応
25回	関連知識 働く上でのコスト感覚 経費、利益の関係性
26回	関連知識 目を引く広告宣伝の基本 POP、チラシ、ビラの作成
27回	前回の授業の続き、プレゼンテーション、発表
28回	お客様の購買にいたるステップ、購買心理
29回	お辞儀、案内、電話対応、言葉づかいの総チェック
30回	まとめと振り返り