



一般社団法人
日本接客アドバイザー協会
JAPAN Service Adviser Association

認定試験向けテキスト

目次

1. 接客とは
 - a. はじめに
 - b. 本資格の対象者
 - c. マニュアル通りの対応は
2. 講師の心得とは
 - a. 講師は「役割」
 - b. 心理的安全を確保する
3. 接客講習に入る前のアイスブレイク
 - a. 積み木自己紹介
 - b. 「実は、わたし～なんです」の自己紹介
 - c. 流れ星と月と木
 - d. ウィンクキラー
4. 接客指導・講習に役立つTips
 - a. ポモドーロテクニック
 - b. 相手の斜め前に座るテクニック
 - c. 相手に呼びかける「カクテルパーティー効果」
 - d. 相手の言葉を繰り返す「ミラーリング効果」
 - e. 相手の話を最後まで聞く
 - f. 画像優位性効果を利用したスライド作り
 - g. 研修資料の配布は、研修が全部終わってから
 - h. 資料作成が苦手なあなたに、、、使う色は3色だけ
5. オンライン講座の簡単なマニュアル
6. 様々な業界のコンクールやコンテストについて
7. あとがき
8. 一般社団法人日本接客アドバイザー協会について

1・接客とは

はじめに

みなさんが「接客」と聞いて思い浮かべることは、どんなものでしょうか。

漢字をそのまま解釈すると「お客様と接すること」。
ですので、お客様がわたしたちになんらかの手段でコンタクトをとってきた時の対応全部を「接客」と呼べると思います。

では、ここでひとつ、質問をします。
「あなたにとって『お客様』とは誰のことですか？」

飲食店の場合、入店して注文をされた方、
販売店の場合、品物を手にとって選んでいる方、
自分のお店に関わりのある方、範囲を限定すれば、そうですね。

果たして、本当にそうなのでしょうか？
この先、自分が新しくお店をオープンする場合、新しい業態で事業を起こす場合。
ターゲットになる人は無限大。

例えば今日の帰りに立ち寄ったコンビニエンスストアであなたの前に並んだ人が、この先お客様になる可能性も0%とは言えません。

私達接客に携わる者は日頃から「自分以外はみんなお客様」という精神で過ごしていくことに間違いはないのです。そんなの疲れると思われる方もいるでしょう。お客様と思うことで、相手との間に壁ができる、と思う方もいるでしょう。
でも、相手に対してほんの少しでも敬意を持って接していれば、後日どこかで別の関わりがあった時にも「あの人、この前対応が悪かった人だ」というマイナスのイメージからスタートすることはないと思います。
少しの思いやりや心遣いがあなたや周りの方にとって過ごしやすい環境を作り出す。接客アドバイザーは接客スキルを伝えるだけでなく、接客から世界をより良くする働きかけを行える素晴らしい活動だと考えております。

サービスとは

接客、と切り離せない位置に「サービス」という概念があります。

「サービス業」や「この商品はサービスします」のように、さまざまな使われ方をします。
一般的には、経済用語において、売買したあとに形に残らず、効用や満足などを提供する形の無い財のこと、定義されます（Wikipediaより引用）。

サービスの基本特性としてあげられるのは、以下8つの項目である。

1. サービスとは、場・空間ないし行為・活動・パフォーマンスの利用である
2. サービスそのものは無形である
3. サービス取引においては主に利用権が取引される
4. サービスの提供には有形要素を必ず伴う
5. サービスのインプット・アウトプットは変動することが多い
6. サービスは在庫できず、サービス提供にはしばしば時間的・空間的制約がある
7. サービスの生産・デリバリー・消費は分離できない
8. サービスの提供には顧客の存在と役割が重要である

< 小宮路 1999 >

先にあげた「この商品はサービスしますね」のように、「無料」や「値引き」「おまけ」のような使い方もされます。これは、昔の商品クオリティが低く、修理や交換対応をすることが当然になっていたためであると考えられます。

ちなみに、日本ではじめて「サービス」という言葉を使ったのは、明治時代の自動車輸入企業・日本自動車会社の石沢愛三である、と言われています。

本資格の対象者

正直に言えば「日本国民全部」です。

接客、といいつつ、「自分以外はみんなお客様」という気持ちでいれば、みんながお客様です。ただ、それは、距離を置いたりよそよしくしましょう、という意味ではなく、相手に敬意を持って接しませんか？という提案です。

接客業とひとことで言っても、飲食・アパレル・会社の受付・コールセンター・保険の外交・ルート営業、など、数え上げたらキリがありません。

こういった業種の場合、先輩についていって仕事を覚えるOJT(On the Job Training)や新人研修などを行う「研修担当」の方が社内にいる、研修担当でなくても、社内で教える側にあたるコーチやトレーナーさんなど(接客を指導する立場にある人)を対象としています。

「マニュアル通りの対応」は悪いことなのか？

「マニュアル通りの対応しかなかった」というフレーズは、お客様からのクレームや苦情の中で1位2位を争うほどの頻出語ではないでしょうか。

そんなことから「マニュアル通り」＝冷たい、事務的、のような印象がついてしまいましたね。

ただ「マニュアル通り」というのは、別の視点から見ると「店員さん」や「お客様」が誰であっても、その通りにやれば【質が担保されたサービスを提供できる】というメリットもあります。つまり、属人化しないので、人が入れ替わっても、場所が変わっても、一定のサービスの質を保つことができます。

そのため、例えば「開店・閉店準備」や「掃除」「備品整理や発注」など、接客以外の部分は積極的にマニュアル化・文章化をすることにより、人が入れ変わってもスムーズに進めることができます。

もちろん接客や研修にも、ある程度のセオリーやルールがあります。

「相手が話している時には、相手の話を遮らない」

「相手の話を聞く時には、できるだけ相槌を打つ」

「オンライン研修の場合は、可能な限り大きめにリアクションをして相手に反応を伝える」など、オンライン研修だからこそ、の部分も増えてきました。

用語の定義:このテキストの中では、言葉の表記ゆれをなくすため、「研修」「講習」を「講義」に、【研修や講義を行う側の人のこと】は、先生、ではなく「講師」で統一します。

2・講師の心得とは

講師は「役割」

指導者になりたての時に多くの方が勘違いしてしまいますが

「講師」は別に偉く訳ではありません。

研修や講習を行う、という役割で、自分の持っている知識やノウハウを受け渡す人です。

そういう意味では「先輩」ではあるかもしれませんが「先生」ではありません。
上から目線で「教えてやる」のではなく、一緒に走る・歩く気持ちで講義を行ってください。

もし、ちょっとでもどこかに「講師できる自分、えらい・すごい」みたいな気持ちがあったら、すぐさま捨ててください。そういうプライドは、あなたがこれから接客指導者として高みを目指す時に弊害となってしまいます。

プロとして活動する場合は「あの人の講義をまた受けない」というリピートもなくなってしまいます。

これは「講義」を通した「講師」と「受講者」だけではなく、組織の中での役割・肩書きも同じです。社長・CEO・部長・マネージャーと最近ではさまざまな肩書きがありますが、肩書きは役割についている名前です。偉いから社長なのではなく、会社を経営する役割を担っているから社長なのです。責任があるから、部長や課長なのです。それ以外の役職でも、それぞれの役割があってそれを組織の中で果たすことが「業務」だと思います。

心理的安全性を確保する

ここ5年くらいで日本でも「心理的安全性」という言葉が聞かれるようになりました。「対人関係においてリスクのある行動をしてもこのチームでは安全であるという、チームメンバーによって共有された考え」のことです。

講義を行う際も、この心理的安全性を確保することでスムーズに講義が進みますし、受講者も安心して参加することができます。

無知だと思われる不安
無能だと思われる不安
邪魔をしていると思われる不安
ネガティブだと思われる不安

この4つの不安が湧かないように、講義の前段階で「相手を尊重し、相手の意見に耳を傾ける場であること」を講師が表明しておくといいですね。

「この研修の場では、全員が平等です。
出てきた意見は、それぞれの思いであり、否定したり非難するものではなく、肯定するものです。
無理に褒める必要はありません。私はこういう意見だけど、あなたはそういう意見なんだね。あなたはこう感じるんだね。」それだけでOKです。

特に上下関係のある現場の場合は、下の人に「忌憚ない意見を出してね」と伝えるよりも、上の方に「後輩も意見を出しやすくする場を作りましょう」と働きかけるのもよいですね。

新人でもベテランでも、講義の場は普段の現場とは違って緊張します。
その緊張をときほぐす手法も、次の項目で「アイスブレイク」としていくつか紹介していますのでぜひ活用してください。

3・講義に向けての準備

ここでは、「講義の設計」「資料の準備」「リハーサル」という、講義そのものの準備と、講義で喋る際の準備、滑舌や表情筋のトレーニングを紹介します。

3.1 講義の設計

このテキストは、社内研修を実施するトレーナーの方にも、また、社外のクライアントに向けて研修・講義を実施するプロフェッショナルの方にも読んでいただけるように記載しています。

クライアント様からの依頼で研修を実施する時、上司からの依頼で、または自分のチーム内に研修をする時、どの研修でも「研修を通して、参加者に持ち帰ってほしいものは何か」を明確にする必要があります。その点を軸に据えた上で、

- ・準備にどれくらいかけられるか(新規で設計するのか、手持ちの資料を使うのか)
 - ・研修の実施回数や時間(1回完結か、数日に分けるか)
 - ・オフラインか、オンラインか
 - ・実施会場は、社内か別の会場を抑える必要があるか
- こういった、実施に関わる状況を確認しましょう。

仕事は段取り八部、と言いますが、研修も同様です。
上記内容を、クライアント・上司へ確認して、講義の設計を行いましょう。

講義全体の時間により配分は変わりますが、

- ・導入(講師自己紹介)
- ・概要(今日やること)
- ・アイスブレイク
- ・実践
- ・まとめ

この5点は必須項目として講義の中に入れ、研修時間の長さによって配分を決めるのがよいでしょう。

3.2 資料の準備

一番みなさんが「めんどくさい」「大変」「時間がかかる」と思っている、資料の準備。

初めて実施する講義の場合は、余裕を持って資料作成に着手しましょう。100%作り上げる前に、ざっくりとした構成の段階でも、クライアント様や上司、依頼主に、方向性が合っていることを確認の上で、作成を進めていきましょう。

研修に関する質問とアンケートは、Googleフォームを準備しておいて、講義の最後にQRコードを表示させてスマホから回答してもらうと回答率があがりますしまとめも容易になります。また、研修後に配布する資料の最後にも、同じQRコードを掲載しておく、と時間がなくて回答できなかった方や忘れた方も回答ができます。

しっかりとした研修資料を作成したい場合には、テキスト等必要な事項がそろったら、デザイナーさんに依頼して、資料の体裁を整えてもらう、という方法もあります。

特に繰り返し使うであろう研修資料の場合は、多少コストはかかりますが、ラクスル <https://raksul.com/> などで冊子印刷するのも方法です。

見やすい資料で研修を行ってくれる講師の方が、社内外問わずリピート率は高くなる傾向にあります。

3.3 リハーサルは必ず実施。

研修資料の作成が終わったら、今度はリハーサルの実施です。

話す内容をPowerPointのメモ欄に入れたり、原稿を用意していたとしても、資料を新規で作成した研修では、実際に研修を行うかのように、声に出して全編を通してみてください。その際、時間を図ることも忘れずに。便利なのが動画撮影です。時間も正確に確認できると客観視ができるため何度も撮影しましょう。

そのため接客アドバイザー認定試験の実技試験では動画撮影をいれております。

声に出して資料を読んでいくと、「ここにこの話を入れたい」「喋って見たら、ここは不要だった」のような箇所がいくつも出てきます。また、意外とあるのが「研修時間が余った」ということ。どんなにゆっくり話すようにしても、トータルで5分程度しか時間を伸ばすことはできません。話す内容を膨らませたり、参加者に実施してもらうワークを増やす、等コンテンツを増やすことで対応しましょう。

後半の「オンライン講座のTipsマニュアル」でも触れていますが、自分のマシントラブルや、PCのアダプタを忘れて使えない等の突発的なできごとにも対応できるように、

- ・事前にクライアントや担当者に資料を送っておく
- ・自分用に資料を印刷しておく
- ・どの環境でもアクセスできるクラウド(Googleドライブなど)に資料をアップしておく
- ・資料を添付して、自分あてにメールで送っておく(一番簡単)

等の対応もできますね。

3.4 人前で喋ることの準備

ここまでは、研修資料や時間配分についての準備に触れてきました。

3.4はタイトルにもあるように、喋ることの準備、です。

この接客アドバイザー試験が開始された2022年は新型コロナウイルスの影響によって、あらゆることがリモート・オンラインになり、人と対面する機会がいまだかつてないほど激減している時期です。研修も例に漏れずオンライン化され、オフラインで実施される場合でも、

- ・検温・マスクは必須
 - ・広い会場で、長机の端同士に座る
 - ・机の間には、透明のパーテーションを立てる
 - ・参加者が意見を述べる時のマイクも、一人が使い終わるたびにウェットティッシュで拭く
- こういった状況が続いていました。

人と会うことが減る、ということは、人と話すことが減る、ということでした。

「お昼ご飯を買いに行ったコンビニの店員さんに『支払いはPayPayで』と言っただけ」という日もあり、話すための筋肉(表情筋や舌筋)を使うことも激減したため、指導する側はより意識的に伝わりやすい声や発声を心がける義務があります。

この項目では「毎日少しずつでもやるとよいこと」や「研修直前の準備体操」のようなトレーニングメニューを掲載していきます。

1. 首を左右に回す
緊張すると、どうしても肩や首がこわばります。
肩をほぐす前の準備で、首をごくごくゆっくりと回します。
2. 腕を前後に回す
首をほぐしたら、左右の腕をそれぞれゆっくりと回します。
3. 顔の側筋を回す
両手で自分の耳を覆うようにして、頭皮と側頭部や顔の横の筋肉を回す。
気持ちのいいスピードで行ってください。
4. エアうがい
歯磨きの後に、水を口に含んでうがいをしますが、水を含まずに空気を吸い込んで、頬を膨らませます。水が入っている時のように、左右に空気を移動させます。
5. 舌回し
舌の先を、左の奥歯と頬の間に入れ、歯にそわせて反対側まで舌先を動かします。
右側まで移動したら、今後は舌先を右の奥歯にもっていき、同じ様に歯に沿わせて左下奥歯まで動かします(これで1周)
慣れないと首の筋まで痛くなってきますが、これを左右5周します。
慣れてきたら、早いスピード/遅いスピード、それぞれ使う筋肉が違いますので、どちらもやってみましょう。

3.5 大勢の人に向けて喋る時のコツ

現地講習で、受講者が概ね5人以上の場合には、喋るコツがあります。
マイクを使う場合でも、地声で喋る場合でも、ただただ大きい声を出すだけでは、研修時間中に喉をいためてしまいます。

「座っている最後列の人、左右の端っこの人まで、自分の声のドームで覆う様なイメージで声を出すことです。

みなさんも一度は、ご自身で研修を受けたことがあると思います。

その中に「なんだか聞き入ってしまう話し方」をする人はいませんでしたか？大人数で受講している集合研修だったのに、まるで一人一人に話しかけているような、届いてくる話し方の人。

人それぞれ、表現の仕方は異なりますが「どこまで声を飛ばすか意識する」「全方向に集中する」のように、意識して話されているそうです。

もちろん時々

- ・ひとり一人の目を見て喋る
- ・眠たそうな人がいたら、その人に声を飛ばすようにして喋る

・会場内を歩き回って話す
のように、緩急をつけることも大切です。

「眠たそうな人に声を飛ばす」は、アイスブレイクで紹介した「エア吹き矢」「エア手裏剣」での、息や声を飛ばす、というワークが役に立ちます。

実はこのワーク、筆者が劇団のワークショップに参加した時に、最初に全員で行ったものでした。普段、やりとりをしたことのない、初対面の人同士で舞台を作る時に必要なのは、舞台上でのセリフを介した意思疎通です。その意思疎通をスムーズに行えるよう、ワークショップの導入部分で実施されました。

なので、アイスブレイクは「講師であるあなたも一緒に入ってやる」というのも、場を作る上ではひとつの方法として取り入れてもいいと思います。

4・接客講習に入る前のアイスブレイク

初めて会う受講者に対して、あれもこれも教えたいから、スタート直後から座学講習を始める…そういう手法の方もいらっしゃいますが、その前に、研修前には参加者と打ち解けたいですね。

座学でもワークショップ形式の講座でも、参加者との距離を縮めてからの方が、講師の話を聞く姿勢ができます。運動をするにも準備運動があるように、人と人との関係性をほぐす方法は「アイスブレイク」と呼ばれます。

いくつか、研修前のアイスブレイクを紹介します。初めてお会いする方々との研修の時には、積極的に活用してください。

また、オンライン講習でアイスブレイクを行う場合には、「カメラを全員オンにする」ようにしてください。関係性をとぎほぐす上で、相手の表情が見えると安心します。
オンラインでも実施できるものは、オンライン可、と書き添えておきます。

1. 積み木式自己紹介(難易度:★★★)オンライン可

前の人の名前を復唱しつつ、自分の名前を言っていきます。

どんどん名前が積み上がっていくので積み木自己紹介です。

例:

佐藤さん(一番目)「では、わたしから。佐藤です！」

田中さん(二番目)「佐藤さん、田中です！」

御手洗さん(三番目)「佐藤さん、田中さん、御手洗です。」

熊井さん(四番目)「佐藤さん、田中さん、御手洗さん、熊井です」

特に「集合型研修」で、初めて会う人たちの集まりの場で有効なアイスブレイクです。

2. 「実は私～」の自己紹介(難易度:★★★)オンライン可

名前や所属、趣味などを話す自己紹介に1個、「実は私、～です」とくっつける自己紹介です。これは簡単にできますが、話す側で心の準備が必要です。そのため、以下のように、講師側もやってみるとよいでしょう。

例:では、最初に自己紹介をお願いします。

お名前と所属部署、好きな食べ物、あとは最後に1個「実は私、～なんです」という業務に関係ないことでもなんでもいいので、実はわたし～をつけて自己紹介をお願いします。

では、私から・・・阿部大です。老舗計画の代表です。好きな食べ物は、お米のお水です。
実は私、高校時代に空手部で、今も時々空手をやります。

もともと知っている関係性でも「実は・・・」という事柄を打ち明けることで、距離感がぐっと縮まります。

3. 流れ星と木と月(難易度:★★★)オンライン可

手元に「紙とペン」を用意してもらうとすぐにできるアイスブレイクです。

講師から参加者にお伝えする内容を、以下に箇条書きで紹介します。

1. 「手元に紙とペンを用意してください」
2. 「これからわたしがお伝えする3つのものを、お手元の紙に描いてください」
3. 「まずは、木を描いてください」
4. 「木がかけたら、次に、月を描いてください」
5. 「最後に、流れ星を描いてください」

6. 「流れ星が描けたら、ペンをおいてください」
7. (オンラインの場合)「では、みなさんの絵をカメラに見せてください」
(集合研修の場合)「では、描いた絵を前後左右の人と見せ合ってください」

参加者のみなさんの手元には、それぞれの「流れ星と木と月」の絵があります。
紙の縦横、木の大きさ、星の大きさ、流れ星の長さ…。

いろんな絵があるね、というやりとりのきっかけにもなりますが、それ以上に「同じ言葉を聞いても、受け取り方や表現の仕方が人によって大きく違う」という点に気づけます。
そこから「受け取り方は人次第」「言いたいことを言うことが案内ではない」という、わりと深いところまで到達できるアイスブレイクです。講習前にやるのにおすすめです。

4. ウィンクキラー 難易度:★★★

ウィンクでキルしていく(ウィンクで殺していく)ゲームです。
これはオンラインではなかなか難しいアイスブレイクのため、集合研修限定です。

用意するもの:人数分の小さな紙(うち1枚にだけ×を書いておき、小さくおりたたみくじにする)、
袋や箱などくじを入れておくもの

1. 参加者を5-7人1組に分ける
2. 円になって内側を向いて座る
3. それぞれくじを引く
4. 一斉に自分のくじをみる
5. ×の書いてある人がキラーです
6. 「このゲームには、村人とキラーの2つの役割があります」
7. 「×の書いてあるくじを引いた人が、今回のゲームでのキラーです」
8. 「何も書いていなかった人は、村人です」
9. 「キラーは、村人にバレないように、ウィンクをして村人を殺してください」
10. 「自分が殺されたな、と思った村人は、少し間をおいてから「やられた～」と殺された旨のリアクションをしてください」
11. 「殺人の現場を目撃した村人は、「告訴！」と行って挙手してください。
告訴の挙手があがった時、他に「自分もこの人がキラーだと思う」と言う人がいる村人は「支持！」と挙手をしてください。
12. もし、自分しか「告訴」しなかった場合には、その時点で告訴キルでタヒリます
13. その後「せーの！」で、キラーを指差ししてください。
14. 二人が指差したキラーが一致した場合、村人の勝ちです
15. 二人ともばらばらの人をさした場合は、告訴・支持した二人が脱落します
(告訴キル)

これはわりと楽しい、パーティーゲームよりのアクティビティですが、一人に集中していると村人はあっさりキルされるし、キラーはキラーでさっさと村人をキルしようと焦ると、他の村人に見つかります。あとは「ウィンク」という、なかなかしない動作をすることで、顔面の筋肉も動かさずし「*
*さんがウィンクしてる(笑)」というギャップもあります。
相手を見つめすぎると、吊り橋効果的に恋と錯覚しちゃうこともありますので、その点はどうぞお気をつけて！

5. エア吹き矢 難易度:★★☆ オフライン限定

目の前の相手に集中するためのトレーニングでもあります。

これはお芝居のワークショップで「相手に台詞をきちんと渡す」トレーニングとして行われるものです。

1. 二人一組になり、2mの間隔を空け向かい合って立ちます
2. 一人が手を筒にして、吹き矢を吹くように相手に向かって呼気を吹きます
3. エア吹き矢を向けられた方の人は、相手から「何か」が飛んできたことを感じるよう努力します
4. これは二人の相性もあるので、何人か相手を変えてやってみるのもよいでしょう

6. エア手裏剣 難易度:★★★★ オフライン限定

5の進化系です。吹き矢から手裏剣に。

手裏剣には、色々な種類がありますね。四方、くない、まきびし・・・

基本的には吹き矢の時と同様に「相手に届ける」ことを意識するのですが、手裏剣の場合は相手との距離が5メートル程度なので、息ではなく「声」を投げます。

「やっ」「さぁっ」「だっ」など、自分の投げやすい声があるので色々試してみましょう。

どうしても「研修」というと「受講者を前に、座学(講義形式)で講師から一方的に教えられるもの」という印象があります。特にオフラインの場合は、講師と受講者が別の場所にいるため、一体感が作りにくいです。一方通行ではなく、講師を含めた参加者全員で場を作って学ぶ、という空気を作るために、このようなアイスブレイクは重要です。

4・接客指導・講習に役立つ心理的アプローチやTips

ここでは、主にオフラインの研修時に使える心理的なアプローチや資料作成時のTipsなど研修に関わるあらゆることを記載します。研修だけでなく、日常業務や日常生活でも使える内容になっていますので、積極的に活用してください！

・講習を組み立てる際にも使える「ポモドーロテクニック」

ポモドーロ？トマトのこと？と思ったあなた、正解です。

集中して作業に取り組むために、1ポモドーロ＝25分に区切って時間を管理する方法です。この方法を考えた人が、トマトのキッチンタイマーを使っていたことから、ポモドーロテクニックの名前がつけました。

人間の集中力は、どんなに頑張っても90分しか続きません。
そのため、1つの区切りを25分とし、そのうち20分を作業や勉強、それが終わったら5分休憩する、これを繰り返すのがポモドーロテクニックです。

参考: [ポモドーロテクニック\(Wikipedia\)](#)

ご自身の執筆や研修準備の時にも使えますし、講習時には20分講義を行い、5分の部分にちょっとしたワークや、受講者が自分で考えられるような問いを投げかけることで、受講者の集中力を維持することができます。25分で1チャンク(1かたまり)、意識してみてください。

・相手とお話する時には、正面ではなく斜め前に位置どる

面接や面談で席についてお話しする場合や、接客動作をお伝えする際に、相手に向かってどの位置に立つかが悩みますよね。

これについては、アメリカの心理学者スティンザーが「スティンザーの3原則」として研究をしています。その内容をざっくりまとめると、人は、自分と相手の座る位置によって以下の3つのような感情を抱きやすいそうです。

- ・あなたの正面にいる人:あなたに反対意見を持っていたりライバル視している
- ・あなたの横に並んでいる:あなたの味方になってくれる可能性がある
- ・あなたの斜め向かいにいる:ストレスがかかりにくく、親しい関係を築ける可能性が高い

真正面に立たれたり座られると、逃げ場がないので萎縮しちゃいます。なので、心理的にも物理的にも正面はあけておいて、斜めの位置に立ったり座るのがいいですね。

ファミレス等で横並びに座っているカップルを見かけることがありますが、お互いを味方に思っているのでしょうか、正面よりはその方がいい、と直感で理解しているのかもしれませんが。

では「相手の右側に立つ(座る)のがいいか、左側に立つ(座る)のがいいか、どっち!？」これはどちらがフィットするか、人によって好みがあります。そのため、可能であれば「どちらに立つとよいですか？」と、聞いてみましょう。利き腕や利き耳があるように、脳が処理しやすい位置がどちらかにあるそうです。

・研修で長く立っても疲れない方法

特にオフラインの研修の場合、受講者は着座し講師側が立って講義を行うケースが大半ですが、最近「長く立ったままにいる」こと自体、減っています。また、このコロナ禍で外出も減っているため、歩くことも減っています。

人それぞれ、自分の立ち姿勢のクセや歩きクセで骨格に歪みは出てきます。正しい立ち姿勢を体得することで、研修の中だけでなく、健康な身体も手に入れることができます。

「正しい立ち方」と「パツと見、きれいな立ち方」は、実は異なります。

人間の身体は、わん曲した背骨によって支えられています。「気をつけ」の姿勢は、ご自身でやってみてもわかりますが、無理に背骨を伸ばしている不自然な姿勢になります。

証明写真の撮影の時などに「カメラを見て、顎をひいて」という指示が出ることがありますが、顎を引く＝顎そのものを動かすと、自然と目の位置も下がるので、カメラを上目づかいで見えるようになります。結果、カメラを睨むようになりますので、免許証の写真が怖い表情になってしまうのです。

「顎を引く」は、「顎の位置を上下に動かす」のではなく「首ごとくっとうしろに引く」のが正解で、そうすると自然と背中・肩甲骨にも力が入ります。

簡単にできる「美しい立ち方」は、この「体軸法」でも触れられていますが、体軸がある立ち方は、良い姿勢です。

<https://note.com/isujikuho/n/nb4762bce5073>

・受講している方の名前を呼んでみる～カクテルパーティー効果

アイスブレイクの項目でも「積み木自己紹介」を紹介しましたが、人は自分の名前を呼ばれると、雑踏の中でも認識できるものです。これが、カクテルパーティー効果と呼ばれるものです。飲食や軽い飲み物が出るパーティー（カクテルパーティー）のように、多く人がそれぞれで会話している中でも、自分の名前は聞き分けられる、ということです。

この応用で、会話の中で相手の名前を呼んだ時と呼ばない時を比較すると、呼んだ時の方が相手に対して好意的な印象を抱きやすい、ということです。

人数が多いと全員の名前を呼ぶのは難しくなりますが、たとえば「ちょっとした内容の意見や経験を聞きたい時」に「●●さんは、こういった経験はありますか？」のように、しっかりと呼びかけてあげるといいですね。ただ、あまりにも連呼すると、うざがられますので注意しましょう（あまり名前を呼ばれすぎると「この人は何か、自分から持っていこうとしているのではないか」と逆に疑ってしまいます）。

・相手のしぐさや言葉を繰り返す「ミラーリング効果」

人は自分が好意を持っている人の行動やしぐさを無意識に真似てしまうようで、これは「ミラーリング」（＝鏡）と呼ばれています。

これを講義や接客で使う際は、相手の動作や言葉をさりげなく真似てみるのです。

たとえば、受講者のBさんに意見を聞いた時、Bさんから「私はAだと思います」という申告があったとします。その時、講師のあなたが「Bさんは、Aだと思うんですね。ありがとうございます。」と、言葉を繰り返す、というわけです。

電話対応でも、お相手が言ったことを復唱することで内容の確認もできますが、ミラーリングの効果もある、というわけですね。

・相手の話を最後まで聞く

これは●●効果、という名前はがありません。文字通りそのままのことですが、意外とコレができない人が多いです。

例えば現場で、お客様のお申し出を承る時。自分の仲間の話を聞いている時。

家族の話を聞いている時。「ああ、それね」「それはさっき言ったけどさあ」と、話を遮っていませんか？もし自分が話している立場にいて、自分の話を遮られたらどんな気持ちになりますか？

話を遮られてポジティブな気持ちになる人はいません。「この人と話すのはやめよう」「どうせ聞いてもらえないや」と、話してもらえることさえ話してもらえなくなります。

「相手の話を最後まで聞くこと」これはTipsというより「普段からそうしておく、人間関係も情報の伝達もスムーズになって、あなた自身が生きやすくなるよ」という手段です。

・画像優位性効果を利用したスライド作り

文字や言葉だけよりも、画像を含む情報の方が人の記憶に残りやすい。

これが画像優位性効果です。脳は文字よりも画像の方を処理でき、視覚情報を記憶しやすい、とされています。この効果を利用し「大事なスライドや資料には画像・イラストを入れる」と、記憶に残りやすいですね。

・研修資料の配布は、研修が全部終わってから

紙に印刷して資料を配布する場合、1つテクニックがあります。

「資料を参加者に配布するのは、研修が全部終わってからにする」ことです。

先に資料を配布してしまうと、投影されているスライドではなく手元を見てしまう、下を向いていると眠くなってくる、資料を読むことに集中して講師の言葉が届きにくくなる、等、講師からすると泣きたくするようなことばかり。

研修開始時に「資料はあとから配布すること」を伝えた上で、資料はすべてスライドに投影する（オンラインの場合は画面共有をする）ので、安心してそちらを見てください、のように伝えてスタートしましょう。

・資料作成が苦手なあなたに。。。使う色は3色だけ、7:2:1の割合で！

「資料のスライドを作るのが苦手」「配色のセンスがないからいつも白黒になってしまう」というあなたに、いくつかアドバイスを！

- ・印刷して使う場合も想定して、資料の背景色は白、文字色は黒（背景が黒やグレーの資料は素敵ですが、印刷する場合にインクを大量消費するため）
- ・それ以外に使う色は2色（差し色で1色、大事なところの強調で赤系を1色）
彩度や明度は低い色を使う（彩度の高い色は眩しくて目が疲れる）

この辺りは「資料 作り方 色」等で検索すると、デザイナーの方が書いた記事がたくさんありますので、参考にしてみてください。

5・オンライン講座のTipsマニュアル

あらゆることがリモート化された2020年

本テキストの初版が発行された2022年は、新型コロナウイルス感染症の影響によりあらゆることがオンライン・リモートで行われるようになりました。会議を始め、打ち合わせ、面接、入社式まで、今まで人が集まって行われていたことが状況に応じて、オンライン・オフラインと切り替わりで実施されました。

各種研修も同様にオンラインで行われていますが、「研修をお願いしたいのですが、オンラインでもできますか・・・？」とおそるおそる企業様側から尋ねられることも少なくありません。つまり、企業様側がオンラインでの研修を打診しても、「やったことがない」を理由に断られるケースも多々ある、ということなんです。

なので、オンライン研修を実施できる、ということは、それだけで強みになります。研修の内容によっては、どうしても現場で・対面で実施する必要のある事柄もありますが、内容を変えたり削ったりすることで、オンラインでも対応できる項目を検討し、準備をしておくことで、自分の登壇チャンスを増やすことができます。

オンライン講座実施時に必要なもの

普段からオンラインでの打ち合わせやオンライン飲み会に参加し、オンラインセミナーを受講されている方であれば、「何だそんなこと知ってるよ」の内容かと思います。以降は、今一度ご自身の環境を整える意味もこめて、読んでいただけると幸いです。

内容としては「初めて自宅からオンライン研修を行う方」向けに、各種環境やツール、あると便利なものを日常会話形式(チャット形式)でまとめた内容です。

オンラインでの研修を受注し、初めて自宅から講習を実施することになったAさん。打ち合わせも行い、作成した資料も先方からOKが出て、あとはコンディションを整えて、当日を待つばかりになりました。

今まではオフラインで研修を行っていましたが、このご時世で会社からのオンライン研修を度々実施していました。今回は、初めての自宅での実施。心配性のAさんは、講師仲間のBさんに、自宅から研修を実施する時に何に気をつけたらよいか質問してみました。

Bさん:「自宅から研修をする時の注意点かぁ・・・まずはネットのスピードかな。Aさんの家の回線、上りと下り、どれくらい出る？」

Aさん:「上りと下り・・・電車以外で聞いたことなかった・・・」

Bさん:「Googleで「スピードテスト」って検索すると出てくるから、やってみて」



(Aさん、おそろおそろやってみる)



Aさん:「ダウンロードが78.8、アップロードが87って出たよ」

Bさん:「ああ、それなら十分だね。ダウンロードは、サーバーからデータを引き出す・受け取る時のスピードで、アップロードはこっちから送る時のスピード。30あれば、カメラをオンにして映像ありの研修もできるよ」

Aさん:「Bさん、めちゃくちゃ詳しい……ありがたい……他にも何かあったら教えてほしい……」

Bさん:「いいよ～」

<オンラインツール>(詳細は本章の最後にも記載しています)

Bさん:「会議システムは何を使うか決めてる？」

Aさん:「うん、お客様の会社でzoomを入れてるから、それを使うって。」

Bさん:「今回の研修って、受講者みんなオンライン？何人くらい繋ぐ予定？」

Aさん:「受講する人もみんな自宅から繋ぐって。受講者は15人くらい。」

Bさん:「先方のzoomって有料アカウントかどうか、確認しておくといいかも」

Aさん:「zoomの有料アカウント・・・？なんで・・・？」

Bさん:「4人以上参加する会議だと、zoomの無料アカウントは40分で切れるんだよね。もちろん、別の部屋を作って繋ぎ直せばいいんだけど、研修途中で途切れると集中力も切れるでしょ。」

Aさん:「うわ、それ知らなかった。確認しておく！」

Bさん:「あとは、zoomを使う研修なら、他に出席者がいなくてもいいので、講義のリハーサルをやって、それをzoomで録画して確認するといいかもね。」

Aさん:「それめっちゃいい。ありがとう！」

Bさん:「それがAさんが作った、独自コンテンツの研修であれば、たとえば研修仲間を何人か読んで、zoomで参加してもらって録画しておけば、「研修実績」としてクライアントに見せることもできるよね。リハとはちょっと違うけど、参考まで。」

Aさん:「Bさん・・・焼肉だけでは足りないくらい、いろんなアイデア貰ってる気がする・・・神様ですかあなたは・・・」

マイクやカメラ

Bさん:「マイクとかイヤホンは、どんなのを使う感じ？」

Aさん:「iPhoneについてた、マイク付きイヤホンを使う予定。」

Bさん:「あれはちゃんと音を拾ってくれるからいいね。ヘッドセットもおすすめよ。」

Aさん:「ゲーミングヘッドセットだと、長時間つけてても痛くなさそうだね」

Bさん:「あとは、軽いやつ。コールセンターのオペレーターさんとかがつけるような。僕が使ってるヘッドセット2つのAmazonのリンク、送っておくわ。」



ゲーミングヘッドセット 軽量 ヘッドホン ヘッドフォン マイク付き PS4ヘッドセット PC パソコン スカイプ fps 対応 男女兼用
ブランド: Aniro
★★★★☆ 392 件の評価

¥2,980

prime
ポイント: 30pt (1%) 詳細はこちら

2点まとめ買いで¥100 OFF。 1 件 -
Amazon Prime Mastercard 新規ご入会で7,000ポイントプレゼント
入会特典をこの商品に利用した場合¥1 2,980円に

色 Blue
接続技術 有線
ヘッドホン型式 オーバーイヤー
ヘッドフォンジャック USB
ケーブルの長さ 約1.8m
ケーブルの仕様 絞合式

この商品について
・【最新の高音質】ゲーミングヘッドセットは高音質のドライバーユニットを採用しました。高音域から低音域までをクリアに再生するために、高剛性の50mm超大型マグネットドライバを使用しています。高音域のサウンドを再現し、臨場感あふれる音を再現します。リアルで迫力ある音響効果を感じられるとともに、足音や銃声、モンスターの声、音の細部をはっきり



ロジクール ヘッドセット H111r ステレオ 3.5mm接続 ノイズキャンセリング マイク 軽量 ヘッドフォン windows mac Chrome テレワーク リモートワーク Web会議 国内正規品 2年間メーカー保証
Logitech(ロジクール)のストアを表示
★★★★☆ 1,000 件の評価
ベストプライスに - カテゴリ PC用ヘッドセット

¥1,320

prime お届け日時指定可能 無料
ポイント: 13pt (1%) 詳細はこちら

Amazon Prime Mastercard 新規ご入会で7,000ポイントプレゼント
入会特典をこの商品に利用した場合¥1 1,320円に
スタイル: 1)ヘッドセット単品
ブランド Logitech(ロジクール)
色 グレー
接続方式 有線
モデル名 H111R
ヘッドホン型式 オンイヤヤー

この商品について
・【ステレオサウンドの 3.5mmオーディオジャック搭載のヘッドセット】テレビ電話や会議などのビジネス用途はもちろん、音楽、ゲームなどでもクリアなオーディオを享受したヘッドセット

Aさん:「マイク付きイヤホンよりも安定しそうだから、このヘッドセット買ってみるわ〜ありがとう！」

Aさん:「ちなみに、カメラはPCについてるカメラでいいかな？」

Bさん:「十分だと思うよ。研修講師の顔が見えなかったから困った、っていう研修、ほとんどないしね。」

Aさん:「確かに！」

Bさん:「ただ、明るさで顔の印象は変わるから、角度が自由に換えられるライトがあると、光量が足りない時にも慌てないで済むね」



(イメージ画)

Aさん:「なるほど〜。照明まで気が回っていなかった・・・こういうライトなら家にあった気がするので、準備しておく！」

見え方と背景

Aさん:「そうだ、Bさん、オンラインの時の背景ってどうしてる？」

Bさん:「自分の会社のロゴを入れた背景画像を作って、それを使ってるよ」

Aさん:「天才か。でも、それを作る時間はないな・・・」

Bさん:「エクセルでセルを全部白く塗りつぶして、いい感じにロゴを置いて、それをスクリーンショットで画像にただけだよ。2分でできた」

Aさん:「このあとすぐやります！！！！」

Bさん:「あとは、カーテンとか壁とか、【研修を受ける人が気になるような文字や絵がなければいい】と思うよ。背景に映り込んでいるぬいぐるみとかはほっこりするけど、気が散っちゃうからね。」

Aさん:「Bさんのそういうノウハウ、まじでまとめてnoteで販売したらいいと思う。」

Bさん:「あ、本名じゃないけど、もうやってるんだわ(笑)。」

Aさん:「ひいいいい、探してあとでサポート投げておきます！！」

— 完 —

* noteとは: クリエイターが文章や写真、動画等のコンテンツを投稿して、ユーザーがクリエイターを応援できるプラットフォーム。有料の記事として配信したり、クリエイターさんに投げ銭的にサポートもできる。詳細は「noteの特徴、使い方、機能」をご覧ください。

<https://note.com/info/n/nea1b96233fbf>

<参考情報>

オンライン会議用システム

コロナ禍でリモートワークが増え、各サービス事業者がこぞってオンライン会議用ツールの提供を開始しました。当初は幅広く無料で提供していましたが、コロナが落ち着きはじめて2021年半ばくらいから、無料で利用できる範囲が限定されてきました(無料で利用できるツールもありますが、時間数や利用できる人数に制限があります)。

法人様の場合、企業で会議システム有料アカウントをお持ちの場合もありますので、法人様オンライン会議システムのURLを発行してもらうのもひとつの方法です。

どのツールを利用するかは、クライアント様との打ち合わせ時に確認しておきましょう。

できれば、先方のネットワーク環境などもありますので、講座を行う前日の同じ時間帯に、利用するオンラインツールで、テスト接続を行っておくと、当日「なぜかつながらない」や、接続までにどれくらいかかるのか、先方の環境音がどれくらい入るのか、などの接続リハーサルを行うことをおすすめします。

何度も講義を実施しているクライアント様の場合は省略してもよいですが、先方の環境が変わっているケースもありますので、開始時15分前に、一度先方の担当者様と接続テストを行うと、開始直前に慌てることが減らせます。

現地での研修の場合、もし可能であれば予備でタブレットやサブPCを持っていくと、急な電源落ちやネットワークに繋がらない場合にもなんとか対処できます。この後の項目で、研修時に持っていくものリストを載せていますので、参考にしてみてください。

オンラインツールのさまざま

・zoom: 2025年現在、無料プランで利用する場合は、参加者4人以上は40分の時間制限が設定される。

(参考)プランと料金(zoom)

<https://zoom.us/pricing>

・Google meet: 2025年現在、無料プランで利用する場合、参加者が3人以上の場合は、60分の時間制限が設定される。

・Microsoft Teams: Microsoftアカウントでのログインが必要。
会議時間は30時間まで利用可能。

そのほか、WebexやSkype、LINEミーティングなど、ツールは様々。
クライアント先のセキュリティルールによっては、利用するサービスを指定していされるケースもありますので、事前に確認しておきましょう。

講師側で配信する際にあるとよいもの

<照明器具>

自然光や自室の蛍光灯の光だけでは、明るさが足りない場合があります。
ご自分の映像映えに重きを置く場合には、「リングライト」を導入してもよいでしょう。
デスクで手元を照らしているようなライトでも、向きや角度を変えることができれば、十分な照明になります。



画像にマウスを合わせると拡大されます

LEDリングライト10inリングライト 自撮りライト 撮影用定
常光ライト 撮影照明用ライト USB式 3色モード 10段階調
光 補助光 卓上 高輝度LED 三脚 スマホスタンド付き 生放
送/美容化粧/自撮り/動画撮影 照明 顔美化 肌美化ライト

ブランド: N/A

★★★★☆ ~ 20個の評価

¥1,399

✓prime 無料翌日配達

Amazon Prime Mastercard新規ご入会で7,000ポイントプレゼント

入会特典をこの商品に利用した場合0円 1,399円 に

- ・【3色モード・10段階調光】リングライト高輝度LED 120個ビーズを採用し、3色の照明モード（白/暖色/暖白色）と10段階の明るさを調整する機能があり、色温度は3000-6000Kです。適切な照明に囲まれたより豊かな色でより良い写真やビデオが実現できます。夜になると、ゆっくりと眠りにつくために光の明るさを下げます。
- ・【LEDライト】直径20cmのLEDリングライトが80個高品質電球を搭載し、均一な照明効果、白熱灯や蛍光灯と比べて低発熱で紫外線が少ないという特性があり、逆光や夜間など暗い環境での撮影や自撮りの際に最適です。この一つで大事な瞬間を記録しておきます。
- ・【USB給電式&スイッチ操作】USB給電式なのでモバイルバッテリーや電源アダプタ、PCなどで利用可能です。スイッチでボタンを押すと光量調整やライトカラー色を変えることが簡単に操作できます。
- ・【360°角度自由調整】ホルダーは高品質合金で作られ、耐久性があり、360度調整可能です。ライトの向きを360°簡単に調整して、光を補充します。
- ・【多用途&品質保証】このリングライトを使用すると、夜にビデオを作成したり、暗い場所で素晴らしいセルフィー写真を撮ったりすることができます。ライブインターネット放送、Web会議、テレワーク、ビデオ通話、自撮り、YouTube、Facebook、Twitter、InstagramなどのさまざまなシーンでアクティブなLEDリングライト！リスクなしでお試ください！

▶ もっと見る

(参考商品:リングライト)



画像にマウスを合わせると拡大されます

URCXC クリップライト led デスクライト 卓上ライト 読書
灯 ベッドライト ナイトライト 3段階調光(暖色/昼光色/白色)
10段階調光 USB式 8W 700lm 80個LED 360°回転 レキシブ
ルアーム 長寿命50000時間 省エネ 明るい 目に優しい 取扱
説明書 読書 パソコン作業 リモートワーク 勉強 授乳 (黒)

URCXCのストアを表示

★★★★☆ ~ 1,831個の評価

Amazon's Choice デスクライト usb

過去価格: ¥1,999 詳細 ~

セール特価: ¥1,699 ✓prime お届け日時指定便 無料

OFF: ¥300 (15%)

Amazon Prime Mastercard新規ご入会で7,000ポイントプレゼント

入会特典をこの商品に利用した場合0円 1,699円 に

色: 8W黒



色	8W黒
スタイル	極簡主義
材質	アルミニウム
ブランド	URCXC
商品の寸法	25D x 41H cm

この商品について

<https://www.amazon.co.jp/dp/B08YJQLN7V/>

(参考商品:卓上ライト) <https://www.amazon.co.jp/dp/B0862267V3/>

照明がない場合には、コピー用紙等の白い紙を机の上に敷きましょう。
写真撮影の時のレフ板のように、照明を反射して顔を明るく見せてくれます。

＜マイク付きイヤホン＞

マイク付イヤホン:PCのマイクよりは、口に近いところで音を拾うので、声が届きやすくなります。
また、PCのマイクを使うと、周囲の環境音も拾ってしまうので、雑音も入りやすいです。

ヘッドセットやヘッドホンは、イヤホンに比べると安定感がありますし、長時間つけていても耳や首に負担がかかりにくいです。

<PCスタンド>

特にノートパソコンを使ってオンラインの研修を行う場合、パソコン付属のカメラを使うと「カメラを見下ろす」ようになります。

* よい例・悪い例で、写真撮りたいです *

カメラを見下ろす＝研修受講者からすると「PC画面に移るあなたの顔を見上げる映像が表示されている」状態です。仰ぎ見ると顎のあたりばかり気になりますし、あまり高すぎても、防犯カメラっぽくなります。自分の目線の高さにPCのカメラがあるのがベストな位置です。

カメラの位置を変える方法としては、

- ・椅子を下げる(自分の座り位置を下げて目線を下げる)
 - ・PCを高くする(PCを自分の目線に合わせる)
 - ・外付けカメラを買って目線に合わせる
- などがあります。

PCスタンドを使うことで、安定感も出ますし、長く作業をしていても疲れなくなります。



ZENLO ノートパソコンスタンド PC タブレットスタンドアルミ製 高さ/角度調整 折りたたみ 滑り止め 軽量 (シルバー)

created by [Rinker](#)

ZENLO

[Amazon](#) [楽天市場](#) [Yahooショッピング](#)

参考URL:ビデオ会議をアップデートしよう

<https://www.kotobato.jp/articles/communication/update-remote-conference-camera-height.html>

(もし余裕があれば、あるとよいもの)

- ・グリーンバック

現在はディスプレイにカメラを貼り付けて自然な視線で撮影できるカメラも登場しており、今後さらなる進化が期待されています。



1. オンライン研修を実施する場所

資料もできた、オンラインの接続確認もできた、ライトもマイクも揃えた！
さらに大事なのが「どこで研修を実施するか」です。

会社に所属していて空いている部屋はどこでも使える、あるいはクライアント様の会議室を使うことができる場合にはあまり心配はいりませんが、自宅を使う、あるいは「自宅以外の場所を借りる」場合も出てくると思います。

簡単ではありますが、以下に代表的な「オンライン研修実施場所」を一覧にしてみました。研修だけでなく、オンラインミーティングや顔合わせを行う際にも、参考で使える表になります。

実施場所	おすすめ	費用	メリット	デメリット
自宅	○	無料	・場所移動が不要 ・無料で使える	突然の訪問者 (宅配便や家族、営業など) 環境音(救急車や環境音)が入りやすい
会議室 (自社)	◎	無料	・静かな環境で配信できる(ネット環境があれば)	・他の人・部署との兼ね合いで一人で使えない可能性も
会議室 (レンタル)	○	有料	ネットワークさえ繋がれば、静かな環境で配信できる	・有料 ・ネットワークが弱いケースも
カラオケ ボックス	△	有料	ネットワークさえ繋がれば、静かな環境で配信できる	防音ではあるが、外の音は入りやすい

2. 背景について

先ほどの会話にも出てきた「オンライン時の背景」について、少し触れます。
バーチャル背景を使う場合は、直前の項目でも紹介した「グリーンバック」があると背景が映り込みません。

ただ、グリーンバック(クロマキー)を使わず、バーチャル背景を使わない方法もあります。研修やミーティングの時、どちらにも言えることですが、バーチャル背景を使わない場合は、以下の点に留意してみてください。

- ・生活感があるものは映らないようにする(洗濯物などは特に注意)
- ・情報量を少なめにする(背景に映り込むものを少なめに)
- ・物理的に隠す(布などで覆う)のはNG

洗濯物については、特に男性の皆様、お気をつけください。

女性は自分の下着が目につかないように常日頃から気を配りますが、男性は「別に見えても問題ない」と思いがちです。

会話の中に出てきた「オリジナルの背景画像」については、

- ・白や薄いグレーなどの背景色にする
 - ・自分の会社や業態のロゴを入れる
 - ・自社サイトや自分のサイトへアクセスできるQRコードを入れる
- このように作ってみるとよいでしょう。

デザインツールを利用することもできますが、簡易的にエクセルでも作成できます。

先ほどの背景と同様に、情報量を少なめにするため、画像は2-3個までにします。

作成例を載せておきますので、参考にしてください。

「エクセルで作った」と言われなければわかりませんよね。



サイトはこちら↓



QRコードは「URLを入力すると画像を生成してくれる」無料サイトがいくつもありますので、自分の使いやすいサイトを探してみてください。

(参考)QRのススメ(<https://qr.quel.jp/>)



＜研修時に準備するものチェックリストの例＞

あくまで一例ですが、このリストを参考に自分で「持ち物リスト」を作ると、研修の準備が楽になり忘れ物が減ります。

また合わせて＜事前にやっておくことリスト＞も書き添えます。

何度かご自身で研修を行っていくと、準備に必要なものも固まってくると思います。

＜当日の持ち物＞

- ・PC(メイン)
- ・PCのアダプタ(意外と忘れやすい)
- ・サブのPC/タブレット
- ・印刷した研修資料(PCが使えなくなった時のために自分用で)
- ・置き時計(時間配分のため、自席の机に置いておくといい)

＜事前にやっておくことリスト＞

- ・先方に研修資料を送付しておく(自分のPCがアクシデントで使えなくなった時の為)
- ・可能であればサブのPC/タブレットを用意しておく
- ・資料の印刷が必要な場合には、先方/当方 どちらが印刷をするか必ず確認する(先方に印刷をお願いする際は、2日前には資料ができあがって先方に渡るのが理想)
- ・新しい研修資料を使う場合には、必ずリハーサルを行って全体の研修時間を計測する(時間が超過したり、余ったりする場合の対処法を考えられる)

＜研修の最後に、質問の時間はとるべきか？＞

研修やセミナーの最後にある「質問の時間」。

「質問があれば挙手してくださいね・・・ないですかね・・・ではこれで終わります」という光景を、みなさんも目にしたことはあるでしょう。

質問の時間を設けることが大事なのではなく、受講者の疑問を解決することが第一なので、

- ・質問の時間は設けずにアンケートへ集約、質問があった場合にはクライアント様から別途送付してもらい、後日回答する
- ・オンライン講義の場合は、チャット機能を使って随時質問を受け付ける状態にしておき、最後にまとめて回答する。時間がない場合は、アンケートと同様、後日回答する

後日回答のよいところは

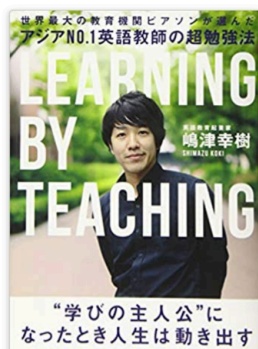
- ・文字ベースで残り、受講者全員に共有される
- ・講師が慌てずに解答できる
- ・講師側で「過去に質問のあった事例」としてノウハウを蓄積できる

と、受講者側・講師側どちらにもよいことづくめです。

また、質疑を活発にさせたい場合は、こんな方法もあります。

「質問ありますか？」ではなく「隣の人と質問があるか、30秒相談してみてください」という投げかけをすると、質問が止まらなくなるそうです。

これは、英語教育起業家・嶋津幸樹さんの手法で、詳細は『アジアNo.1英語教師の超勉強法』に書かれています。気になった方はどうぞ読んでみてください。



アジアNo.1英語教師の超勉強法 単行本（ソフトカバー） -

2020/6/24

嶋津 幸樹 (著)

★★★★☆ 28個の評価

すべての形式と版を表示

単行本（ソフトカバー）

¥1,540

獲得ポイント: 47pt [prime](#)

¥799 より 20 中古品

¥1,540 より 39 新品

¥3,080 より 1 コレクター商品

＜アイデアを出す研修の場合＞

研修の中で、たとえば「新製品や新サービスに関するアイデア出し」などを行うこともあるでしょう。その場合に、準備しておくもの（先方に準備してもらうもの）を紹介します。

＜オフライン研修の場合＞

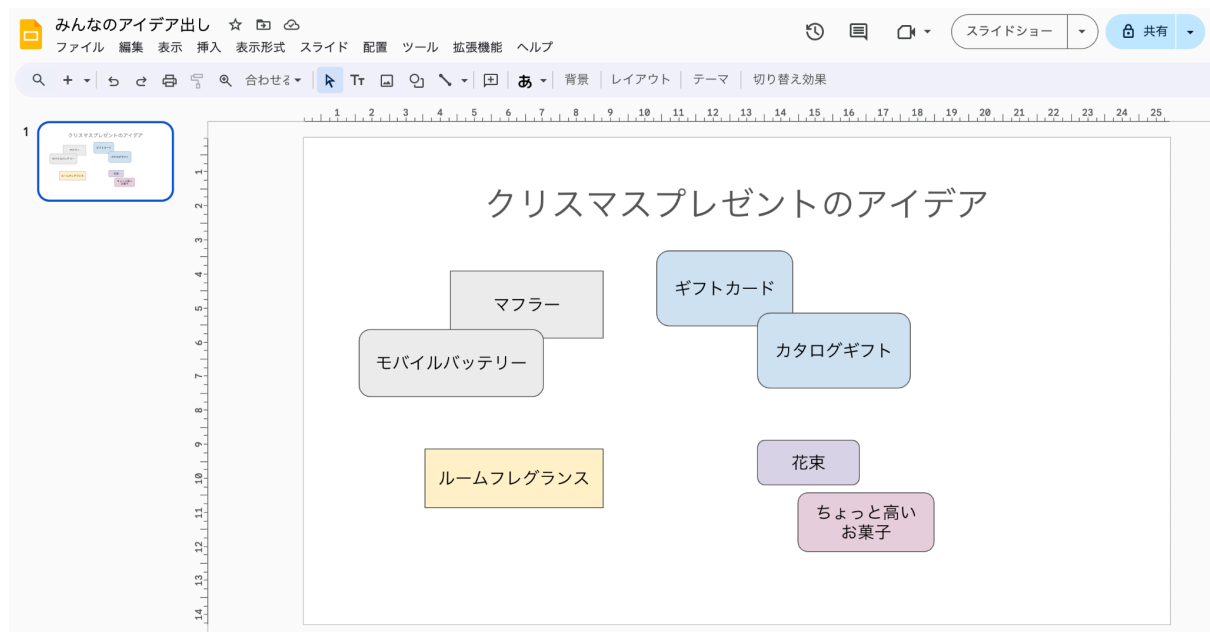
用意するもの

- ・模造紙（アイデアを貼ったまま保存できるので）
- ・付箋紙（書く面積の大きいもの。75×75mm以上はほしい）
- ・マッキー等のサインペン（文字を書き殴るのにストレスのかからないもの）

<オンライン研修の場合>

複数人で1つのドキュメントを共有して、情報を共有することでアイデア出しができます。

Googleスライドをグループごとに共有して使うことで、オフライン研修のように「付箋紙に書いたアイデアをみんなで共有する」体験ができます。



<Googleスライドを使うと、このようにアイデア出し画面が共有できます>

文章やキャッチコピーを考えたい、みんなの意見を出し合いたい、という場合は、Googleスライドを全員で共有して、図形を挿入→図形内にテキストを入力していくことで、まるで同じ場所で作業をしているように、リアルタイムで入力文字が確認できます。

第2章「講師の心得とは」でも述べたように、こういったアイデア出しの場でも、相手を否定しないことが肝要です。ブレインストーミングツールの開発や、アイデアソンのファシリテーションの第一人者、石井力重さんはそれを「プレイズファースト」、先に褒めよ、ということばで表しています。（ブレストについて、さらに詳しく学んでみたい、という方は、石井力重さんの著書『すごいブレスト』をお読みください。オンライン＆オフラインの双方に対応した、日本初のブレスト入門書です。）



この画像を表示

著者をフォロー



石井 力重

+ フォロー

使えるアイデアがあふれ出るすごいブレスト 単行本（ソフトカバー） - 2020/12/9

石井 力重 (著)

★★★★☆ 35個の評価

すべての形式と版を表示

Kindle版 (電子書籍)

¥1,568

獲得ポイント: 17pt

今すぐお読みいただけます: **無料アプリ**

単行本（ソフトカバー）

¥1,650

獲得ポイント: 50pt ✓prime

¥1,169 より 15 中古品

¥1,650 より 34 新品

¥3,300 より 1 コレクター商品

本のまとめ買い
キャンペーン

4/6まで > エントリーはこちら



6. 様々な業界のコンクールやコンテストについて

いくつかのサービス業界で実施されているコンクールやコンテストについて紹介します。

ここでは、各企業内で実施されている技術コンテスト以外の、NPO法人や社団法人によって運営されているものを紹介します。

【S-1サーバーグランプリ】主催：NPO法人繁盛店への道

「あの店に行けばあの人に会える」そう思って頂ける日本一のサーバー「ベストサーバー」を選ぶ大会です。大会の目的は、サーバーの地位向上・サービス技術のレベルアップにあり、1年をかけて1次審査、2次審査、地区大会、全国大会を行い、サービス№1を決定致します。

エントリーする事で、細かい審査項目から自分の長所や短所が明確になり、更なるサービス技術のレベルアップを計ることができます。また、大会を通じて他店のサーバーとの交流や情報交換など、サーバーにとって様々な気づきや刺激を受ける場としても注目されています。」

(S-1サーバーグランプリ [公式サイト](#)より)

全国を10地区に分け、筆記審査や問題公開・非公開のロールプレイング、仕事に対する思いを伝えるプレゼンテーションの審査を経て、各地区1名ずつの代表が全国大会で競います。

📺 S1サーバーグランプリの説明動画



【電話対応コンクール】主催：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

電話対応コンクールは、各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

（電話対応コンクール [公式サイト](#)より）

毎年4月1日にコンクール問題が出題され、その問題を各自が練っていきます。
各県ごとに代表が決まり、例年11月に全国大会が開催されます。

もとは電話の交換手の方向けの競技会でしたが、そこから形を変えながら、2022年度で第61回目となります。コールセンターや電話対応をする企業のほかにも、接客販売の企業が研修の一貫として参加するケースもあるようです。

<https://www.youtube.com/watch?v=uxl2JzPldP0>



【技能グランプリ(レストランサービス職種)】

主催：一般社団法人日本ホテル・レストランサービス技能協会

技能グランプリ(中央職業能力開発協会と一般社団法人全国技能士会連合会との共催)は、様々な職種における技能検定特級、一級および単一等級技能士の地位の向上と技能尊重の機運醸成に資することを目的に、熟練技能士がその技能・技術の日本一を競い合う大会です。

技能グランプリのレストランサービス職種に出場する選手は、1級技能検定に合格したレストランサービス技能士です。毎年2月に開催される「HRSサービスコンクール」が30歳以下の若い技能者を対象とした技能競技会であるのに対し、技能グランプリは年齢に関係なく熟練技能を競う、文字通り全国規模の技能競技大会です。大会の優勝者には、内閣総理大臣賞や厚生労働大臣賞などが贈られます。

(一般社団法人日本ホテル・レストランサービス技能協会 [公式サイト](#) より)

レストランサービス技能検定を主催する、日本ホテル・レストランサービス技能協会による大会です。30歳以下のサービスパーソンのみが出場できる大会もあるようです。

SC接客ロールプレイングコンテスト

主催:一般社団法人日本ショッピングセンター協会

SC(ショッピングセンター)内店舗で働く接客のスペシャリストが集い、接客日本一を競う大会です。競技内容としては、お客様役の俳優を相手に、所定の競技時間内にお迎えからお見送りまでの接客を行います。(ファッション・物販部門は8分、食品・飲食・サービス部門は6分の競技時間)スタートからもうすぐ30回になる大会です。

(一般社団法人日本ショッピングセンター協会 [公式サイト](#) より)

STAFF OF THE YEAR 主催:株式会社バニッシュスタンダード

アパレルに関わる店舗業種で、店舗スタッフとして勤務している方が対象のコンテスト。主催は、オンライン接客のスマートフォンアプリ「STAFF START」を運営している会社です。店舗スタッフが自社ブランド製品のコーディネートをアプリに投稿し、そのアプリ経由で購入することもできます。一次審査は、アプリ経由での売り上げやInstagramのフォロワー数で、7万人から400人まで絞り込むそうです。

(STAFF START [公式サイト](#) より)

「令和のカリスマ店員」に福岡ソラリアの「リエンダ」村岡さん、オンライン接客コンテストで全国7万人の頂点に

イベント ファッション&ビューティアドバイザー、販売員 連載 EC支援 2021/09/08



ライター 松下久美 編集 横山泰明

全国7万人の店舗スタッフの頂点に立つ「令和のカリスマ店員」を決めるコンテスト「スタッフ・オブ・ザ・イヤー（STAFF OF THE YEAR）」が8月19日に開催された。主催はコーディネート投稿機能やオンライン接客などの販促支援アプリサービス「スタッフスタート（STAFF START）」を運営するパニッシュ・スタンダードだ。1995年から実施している日本ショッピングセンター協会や2005年からスタートしたルミネを筆頭に、多くのアパレル小売り各社がコロナ禍前までこぞって接客ロールプレイングコンテストを実施してきた。だが、今回取材した初開催の「スタッフ・オブ・ザ・イヤー」は今までとはかなり異なるユニークかつ販売スタッフの個性を引き出すチャレンジングな仕様だった。この時代の変化を取り入れた令和のロープレ大会をレポートする。



ファイナリストの販売員メンバー

[WWD 2021年9月8日記事より](#)

こういった大会では、主に、実際の現場で起こりうることを想定した問題が出題されます。その問いに対してじっくりと向き合うことで、サービスや接客（人と接すること）、人と会話をすることを深く考えるよいきっかけになります。

また、トレーナーとして出場者と一緒に練習することで、その人の得意不得意が見えてくるので、よいところを伸ばすきっかけになります。営業時間内にトレーニングの時間を割くのはなかなか大変ですが、取り組むことにより得られるものは多いと感じます。

7. あとがき

接客は、学歴や資格は必要ありません。

その点から「誰にでもできる」と思われやすいですが、その分、その人の性格や生き方が如実に現れます。対人のお仕事なので、その人の素が出やすい職業でもありますし、頭脳労働に対して「感情労働」とも呼ばれるお仕事なので、気持ちががすり減ってしまうこともあります。そして、どんな職業でもそうですが、向き不向きはあります。

接客アドバイザーの仕事をしていて、プライベートで出かけたお店でも「このお店は、ここをもうちょっと変えるとよくなるのにな」と思うことや、とても丁寧な接客やオペレーションをする店員さんに「この店員さんはきっと、人と接することはあんまり好きじゃないんだろうな」と感じる場合があります。でも、それに気づく人は少ないでしょう。そういう視点で見ることは、普通あまりしないと思うので(笑)。

このテキストでは、接客に関わる講義をみなさんが行う上で、最低限身につけていただきたい基礎を詰め込みました。広く考えれば、講義も「自分以外の人に何かを伝えること」なので、接客にあたりますね。

みなさんの持っている接客の知識を、もっと言えば人生での経験を、広く多くの人に伝えて残してほしい。伝えたいことがあっても、その場がないと伝えられない。

この資格を持っている人は、最低限「人に業務スキルを伝えること」の基礎知識は持っている、という位置付けにしたい、この資格試験を設立しました。

＊ ＊ 講師、は、自分で名乗ってしまえば講師になれます。
それだけに、人によって内容や質にばらつきがあります。
講師の地位向上、とまで言うと大袈裟ですが、受講される側・選ぶ企業様側から見た時に「ああ、この資格を持っているなら安心ですね」と思ってもらえるようになるのが目標です。

今回は本資格に興味を持っていただいております。
少しでもみなさまの講師業のお役に立てれば幸いです。

一般社団法人接客アドバイザー協会 会長 阿部大

参考文献

「Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams」

https://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Group_Performance/Edmondson%20Psychological%20safety.pdf

サービスの諸特性とサービス取引の諸課題（小宮路雅博）

<https://www.seijo.ac.jp/pdf/faeco/kenkyu/187/187-komiyaji.pdf>

『自動車日本史』尾崎正久（1955）

最終更新: 令和7年1月4日