

科目名		接客サービス 1							年度	2024
英語科目名		Customer Service 1							学期	前期
学科・学年		情報ビジネス科 1年次	必／選	選	時間数	45	単位数	3	種別※	講義
担当教員		林 久子		教員の実務経験		有	実務経験の職種		秘書	
【科目の目的】										
この科目の目的は、接客販売における基本的な知識、技術、心構えを習得し、接客サービスの基本を理解し、サービス接遇検定試験3級の合格を目指すための準備をすることです。										
【科目の概要】										
この科目では、接客販売における基本的な知識と技術を学びながら、販売員としての心構えや常識を養います。特に、サービス接遇検定試験3級の内容に合致する部分に焦点を当て、実践的な接客サービスのスキルを向上させます。										
【到達目標】										
接客販売の基本知識と技術 販売員としての心構え 接客サービスの基本理解 サービス接遇検定試験の準備 グループワークとコミュニケーションスキル										
【授業の注意点】										
この授業では検定試験の対策を行う。それぞれの検定試験に対して正しく解答すべくポイントを絞って解説する。授業中の私語や受講態度などには厳しく対応する。理由のない遅刻や欠席は認めない。また、授業時数の4分の3以上出席しない者は試験を受験することができない。授業の進捗状況により内容が前後する場合もある。										
評価基準＝ルーブリック										
ルーブリック 評価	レベル5 優れている	レベル4 よい	レベル3 ふつう	レベル2 あと少し	レベル1 要努力					
到達目標 A	接客販売における基本知識と技術を深く理解し、実際の接客場面において効果的に適用できる能力を示す	接客販売における基本知識と技術を理解し、実際の接客場面で適切に適用できる能力を示す	接客販売における基本知識と技術を適切に理解し、基本的な接客場面で適用できる能力を示す	接客販売の基本知識や技術が限定的であり、適切な適用が難しい	接客販売の基本知識や技術が不十分であり、適切な適用ができていない					
到達目標 B	販売員としての心構えや態度を理解し、お客様に対する礼儀正しい態度や姿勢を示す	販売員としての心構えや態度を理解し、お客様に対する適切な態度や姿勢を示す	販売員としての基本的な心構えや態度を理解し、お客様に対する適切な態度を示す	販売員としての心構えや態度が限定的であり、お客様に対する態度に問題がある	販売員としての心構えや態度が不十分であり、お客様に対する適切な態度を示せていない					
到達目標 C	接客サービスの基本的な理解を深め、お客様への提供するサービスの重要性や方法を的確に把握し、実践できる能力を示す	接客サービスの基本的な理解を示し、お客様への提供するサービスの重要性や方法を適切に把握し、実践できる能力を示す	接客サービスの基本的な理解を示し、基本的なサービスの重要性や方法を把握し、実践できる能力を示す	接客サービスの基本的な理解が限定的であり、サービスの重要性や方法の把握に問題がある	接客サービスの基本的な理解が不十分であり、サービスの重要性や方法の把握ができていない					
到達目標 D	サービス接遇検定試験3級の合格に向けて熱心に準備し、試験範囲を理解し、適切な対策を行う姿勢を示す	サービス接遇検定試験3級の合格に向けて準備し、試験範囲を理解し、適切な対策を行う姿勢を示す	サービス接遇検定試験3級の合格に向けて一部準備し、試験範囲を理解し、対策を行う姿勢を示す	サービス接遇検定試験3級の合格に向けた準備が限定的であり、試験範囲や対策に問題がある	サービス接遇検定試験3級の合格に向けた準備が不十分であり、試験範囲や対策を適切に行えていない					
到達目標 E	グループワークを通じてチームでの協力やコミュニケーションスキルを高め、実践的なシナリオに基づく接客状況を効果的に演じる能力を示す	グループワークを通じてチームでの協力やコミュニケーションスキルを示し、実践的なシナリオに基づく接客状況を適切に演じる能力を示す	グループワークを通じて一部チームでの協力やコミュニケーションスキルを示し、実践的なシナリオに基づく接客状況を演じる能力を示す	グループワークやコミュニケーションスキルが限定的であり、実践的なシナリオに基づく接客状況の演じが難しい	グループワークやコミュニケーションスキルが不十分であり、実践的なシナリオに基づく接客状況の演じができていない					
【教科書】										
【参考資料】										
毎回レジュメ・資料を配布する。参考書・参考資料等は、授業中に指示する。										
【成績の評価方法・評価基準】										
試験・課題 80% 試験と課題を総合的に評価する 平常点 20% 積極的な授業参加度、授業態度によって評価する										
※種別は講義、実習、演習のいずれかを記入。										

科目名		接客サービス 1			年度	2024
英語表記					学期	
回数	授業テーマ	各授業の目的	授業内容	到達目標＝修得するスキル	評価	備考
1	科目概要と接客サービスの重要性	科目の目的と接客サービスの重要性を理解する	1 接客サービスの役割と意義	接客サービスの重要性を認識し学習の方針を理解する		
			2 学習目標の確認			
			3			
2	接客販売の基本知識と技術	接客販売の基本的な知識と技術を習得する	1 商品知識	商品の特徴や接客のスキルを習得し顧客とのコミュニケーション能力を向上させる		
			2 接客のステップ			
			3 効果的なコミュニケーション方法			
3	販売員としての心構えと態度	販売員としての適切な心構えと態度を学ぶ	1 顧客満足度の重要性	販売員としてのプロフェッショナルリズムを身につけ顧客対応のスキルを向上させる		
			2 礼儀正しい態度			
			3 問題解決力の養成			
4	商品の魅力的なプレゼンテーション	商品を魅力的にプレゼンテーションする技術を学ぶ	1 商品の特徴を引き出すプレゼンテーションの方法	商品を効果的に紹介し顧客の関心を引きつけるスキルを習得する		
			2 デモンストレーション			
			3			
5	接客時のコミュニケーション技術	接客時におけるコミュニケーション技術を向上させる	1 聴取力の養成	顧客との円滑なコミュニケーション能力を向上させる		
			2 質問のテクニック			
			3 顧客のニーズの把握			
6	カスタマーサービスと顧客満足度	カスタマーサービスの重要性と顧客満足度の向上を学ぶ	1 カスタマーサービスの原則	顧客満足度を高めるためのサービス提供と問題解決のスキルを習得する		
			2 問題解決のアプローチ			
			3			
7	クレーム対応と難客へのアプローチ	クレーム対応や難客への適切なアプローチを学ぶ	1 クレーム対応のステップ	クレームや難客への適切な対応方法を身につける		
			2 難客へのアプローチ方法			
			3			
8	サービス接遇検定試験の詳細と対策	サービス接遇検定試験3級の詳細と対策を理解する	1 試験内容	試験対策を行い資格取得に向けた準備を進める		
			2 出題形式			
			3 合格基準の解説			
9	クイズと模擬試験	学習の理解を確認し、模擬試験で実力を計る	1 過去の授業内容に関するクイズと模擬試験	学習の理解度を確認し試験対策の実力を確かめる		
			2			
			3			
10	接客サービスのロールプレイ	接客サービスの実践的なロールプレイを通じてスキルを向上させる	1 ロールプレイによる顧客対応	実際のシーンを想定したロールプレイで実力を養う		
			2 フィードバックの提供			
			3			
11	接客対応のケーススタディとディスカッション	接客対応の実際のケースについて学び、ディスカッションを行う	1 接客対応の成功例や失敗例のケーススタディ	実際のシナリオに基づいたケース解析と対応力を養う		
			2 ディスカッション			
			3			
12	接客サービスの改善と向上	接客サービスの改善方法と向上のためのアプローチを学ぶ	1 フィードバックの収集と分析	顧客の声を活用してサービスを改善し向上させる能力を養う		
			2 改善策の提案			
			3			
13	サービス接遇検定対策と振り返り	試験対策を復習し、学習の振り返りを行う	1 過去問題の解説と解答	試験対策の復習を通じて資格取得への準備を整える		
			2 学習の振り返り			
			3			
14	グループディスカッションとプレゼンテーション	グループでディスカッションし、プレゼンテーション力を高める	1 グループディスカッションのテーマ決定	チームでのコラボレーションとプレゼンテーションのスキルを向上させる		
			2 プレゼンテーションの練習			
			3			
15	接客サービス 1 総括と次のステップ	科目全体を振り返り、次のステップに向けた準備を行う	1 科目の学びの総括	接客サービスの基本を確固たるものとし今後のステップを考える力を養う		
			2 試験対策のアドバイス			
			3			

評価方法：1. 小テスト、2. パフォーマンス評価、3. その他

自己評価：S：とてもよくできた、A：よくできた、B：できた、C：少しできなかった、D：まったくできなかった

備考 等