

科目名	接客サービス 2							年度	2024
英語科目名	Customer Service 2							学期	後期
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 2 級および準1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。サービス接遇検定試験 2 級および準1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】 接客販売の高度な知識と技術 販売員としての深化された心構え 接客サービスの高度な理解 サービス接遇検定試験2級および準1級の準備 グループワークとチームプレイ									
【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	接客販売に関する高度な知識と技術を習得し、実践的な場面で効果的に適用できる能力を示す	接客販売に関する幅広い知識と技術を理解し、実践的な場面で適切に適用できる能力を示す	接客販売に関する基本的な知識と技術を適切に理解し、実践的な場面で適用できる能力を示す	接客販売の高度な知識や技術が限定的であり、実践的な適用が難しい	接客販売の高度な知識や技術が不足しており、実践的な適用ができていない				
到達目標 B	販売員としての深化された心構えや態度を理解し、高度なお客様対応や問題解決能力、責任感を示す	販売員としての心構えや態度を深化させ、高度なお客様対応や問題解決能力、責任感を示す	販売員としての基本的な心構えや態度を理解し、高度なお客様対応や問題解決能力、責任感を示す	販売員としての心構えや態度が限定的であり、高度なお客様対応や問題解決能力に問題がある	販売員としての心構えや態度が不十分であり、高度なお客様対応や問題解決能力を十分に示せていない				
到達目標 C	接客サービスの高度な理解を深め、幅広い接客状況で適切なサービスを提供できる能力を示す	接客サービスの幅広い理解を示し、さまざまな接客状況で適切なサービスを提供できる能力を示す	接客サービスの基本的な理解を示し、一般的な接客状況で適切なサービスを提供できる能力を示す	接客サービスの高度な理解が限定的であり、一般的な接客状況での適切なサービス提供が難しい	接客サービスの高度な理解が不足しており、適切なサービス提供ができていない				
到達目標 D	サービス接遇検定試験2級および準1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2級および準1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2級および準1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2級および準1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2級および準1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っていない				
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、実践的な接客状況を演じる能力を示す	グループワークやチームプレイが限定的であり、実践的な接客状況の演じが難しい	グループワークやチームプレイが不十分であり、実践的な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 2				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	科目概要と目標設定	科目の概要を理解し、目標を設定する	1	科目の目的とカリキュラムの概要	授業の進行と目標達成の理解	3	
			2	学習目標の確認			
			3				
2	接客販売の基本的知識と技術の復習	接客販売の基本知識と技術を復習する	1	前回学んだ内容のポイント復習	基本的な知識と技術を再確認しスキルを向上させる	3	
			2	新たな展開			
			3				
3	顧客ニーズの把握と提案力	顧客ニーズを理解し、適切な提案力を養う	1	顧客とのコミュニケーションからニーズの把握	顧客ニーズを的確に理解し適切な提案スキルを習得する	3	
			2	提案の練習			
			3				
4	販売員としてのプロフェッショナルリズム	販売員としてのプロフェッショナルリズムを向上させる	1	プロの態度	高いプロフェッショナリズムを持ち信頼と信用を築く力を養う	3	
			2	信頼性の確立			
			3	問題解決のスキル			
5	カスタマーサービスの向上とクレーム対応	カスタマーサービスを向上させる方法とクレーム対応のスキルを学ぶ	1	サービス向上のアプローチ	カスタマーサービスの向上とクレーム対応のスキルを磨く	3	
			2	クレーム対応のステップ			
			3				
6	商品知識とプレゼンテーション技術の発展	商品知識とプレゼンテーション技術を更に発展させる	1	商品の詳細知識	商品の専門知識と効果的なプレゼンテーション技術を向上させる	3	
			2	魅力的なプレゼンテーションのテクニック			
			3				
7	顧客対応のロールプレイとフィードバック	実践的な顧客対応ロールプレイを通じてスキルを向上させる	1	ロールプレイシナリオ	実際のシーンを想定しロールプレイでの対応スキルを磨く	3	
			2	フィードバックの提供			
			3				
8	サービス接遇検定試験 2 級対策と模擬試験	サービス接遇検定試験 2 級対策を進める	1	過去問題の解説	試験対策を行い自身の実力を確認する	3	
			2	模擬試験の実施			
			3				
9	サービス接遇検定試験準 1 級対策と振り返り	サービス接遇検定試験準 1 級対策と学習の振り返り	1	準 1 級試験の内容と対策	試験対策を進め学習のアウトプットを確認する	3	
			2	前半の学習の振り返り			
			3				
10	クイズとケーススタディ	学習の復習とケーススタディによる実践的な理解	1	過去の授業内容に関するクイズ	学習の復習と実際のケースへの適用能力を確認する	3	
			2	接客のケーススタディ			
			3				
11	プロフェッショナルな接客サービスの展開	プロフェッショナルな接客サービスの展開方法を学ぶ	1	高度なサービス提供のアプローチ	上級レベルのサービス提供と顧客ロイヤルティの構築能力を養う	3	
			2	ロイヤルティの構築			
			3				
12	顧客満足度の測定と向上	顧客満足度の測定方法と向上策を学ぶ	1	顧客満足度調査の方法	顧客の声を活用してサービスを向上させる能力を養う	3	
			2	改善策の提案			
			3				
13	チームでの接客サービスと協力	チームでのサービス提供と協力の重要性を理解する	1	チームワークの強化	チームでの連携と協力を通じて質の高いサービス提供を実現する力を養う	3	
			2	協力してのサービス提供			
			3				
14	模擬接客イベントの企画と実施	接客イベントを通じて学習内容を実践的に展開する	1	接客イベントの企画、実施	学習内容を実際のシナリオに落とし込み実践力を向上させる	3	
			2	フィードバック			
			3				
15	接客サービス 2 総括と今後の成長	科目全体を振り返り、今後の成長に向けた準備を行う	1	科目の学びの総括	高度な接客サービススキルの確立と今後のステップを考える力を養う	3	
			2	今後の成長に向けたアドバイス			
			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							