

科目名	美しいサービス		Subject	Thoughtful Hospitality				
サブタイトル	日本人として継承すべき「おもてなし」を探究し、「思いやり」を体現できるプロフェッショナルを目指す。							
科目基本情報			ディプロマポリシー「主な学習効果」					
開講年次	開講時期	必修／選択	DP 1 知識・技能	DP 2 主体的行動力	DP 3 課題解決能力	DP 4 多様な価値観や考え方を理解し、受け入れる能力	DP 5 日本の伝統と文化を理解し、美意識を備えて行動できる能力	DP 6 美しく生きる力を実践できる能力
2 年	前期	選択						
授業形態	単位	時間						
演習	1 単位	30 時間						
ゲストスピーカー招聘回		なし	○	○		○	◎	
教員名	石井 桂奈			メールアドレス				
教員の略歴	2005～ウェディングプランナーを経て、2017～研修講師として企業の各種階層研修（ビジネスマナー、接客接遇、コミュニケーション、アンガーマネジメント、クレーム対応、ロールプレイ、ハラスメント等）にあたる。また、2023 年～秘書検定及びサービス接遇検定準 1 級面接の検定員を担う。							
実践的教育	ウェディングプランナーとしての経験や研修講師としての経験をもとに実践に即した内容としている。							
オフィスアワー	授業の前後 30 分に直接声をかけてください。							

科目の概要								
DP5の「日本の伝統と文化を理解し、美意識を備えて行動できる能力」を探究することで「おもてなし」とは何かを考えていきます。そのうえで、お客様の気持ちを察し深堀すること、お客様の期待に応えることとはどのようなことかを理解していきます。また、ダイバーシティ社会で活躍するために多様性を理解することで、DP4の「多様な価値観や考え方を理解し、受け入れる能力」を培います。実践に即した内容を多く盛り込むことで、「思いやりを表現する方法」を正しくアウトプットできるプロフェッショナルなサービススタッフを目指します。								
授業方法								
対面	オンライン	ハイブリッド	ディスカッション	プレゼンテーション	作品制作			
○			あり	あり				
授業の目標と関連するディプロマポリシー（DP）								
ディプロマポリシー	授業の目標							
DP5	日本が誇る「おもてなし」について理解し実践する方法について説明することができる							
DP1	人間の欲求や顧客満足など実践的なサービスを行う上で必要な知識について述べるができる							
DP2	適切な言葉遣い、電話応対やクレーム応対など接客接遇に必要な内容について理解し、主体的に自ら考え行動することができる							
DP4	多様なお客様の心理を理解し、ダイバーシティ社会における応対について議論することができる							
教科書・教材								
教科書	「マナー&プロトコルの基礎知識」NPO 法人日本マナープロトコル協会 2016 年							
参考文献								
各自準備教材								
評価方法								
筆記試験	実技試験	受講態度	小テスト	レポート	プレゼンテーション	作品	課題	その他
	10	20	25		20		25	
なお、出席数が不足の場合は評価対象とはしません。								
課題（試験やレポート）のフィードバックの方法								
毎回実施する課題については、次回の授業内で総括コメントします。								
履修上の条件・注意								
私語・居眠り・飲食・私的なスマートフォンの使用・授業の妨げとなるマナー違反の行為に対しては、退出を命ずることがあります。主体的に授業に参加することを望みます。 ※何らかの社会的な状況変化等の諸般のやむを得ない事情により、授業方法、授業計画、評価方法等を変更する場合があります。								
本科目履修と関連する資格								

授業計画				
授業計画	授業内容	到達目標	時間外学習（予習・復習）	時間（分）
第 1 回	オリエンテーション 接客・接遇とは何かを学ぶ	授業の進め方、授業の全体像を理解し、15回の授業の展開を予測できるようになる。	第1回授業を振り返り、接客・接遇を意識した生活を送り、自身の目指す「美しいサービス」とは何かを考え、まとめる。	60分以上
第 2 回	人間の欲求について学ぶ	マズローの欲求段階説について理解し、具体的な人間の欲求が説明できるようになる。	第2回授業を振り返り、自分の経験等を踏まえて考えをまとめる。	60分以上
第 3 回	接遇を理解し、顧客満足について学ぶ	CS/CD を理解することで、真のサービスとは何か説明することができる。	第3回授業を振り返り、自分の経験等を踏まえて考えをまとめる。	60分以上
第 4 回	従業員満足と顧客満足のについて学ぶ	ES と CS の重要性を理解し、その関係性を説明することができる。	第4回授業を振り返り、自分の経験等を踏まえて考えをまとめる。	60分以上
第 5 回	接客・接遇の演習（敬語・職場用語）を学ぶ	お客様心理を踏まえ、接客の場に相応しい言葉、職場での円滑なコミュニケーションのための言葉を学び、会話ができるようになる。	第5回授業でおこなった敬語・職場用語の復習をし、実際に使用する。また、次回の小テストに向けて敬語の定着を図る。	60分以上
第 6 回	接客・接遇の演習（言葉遣い基礎）を学ぶ	接遇に相応しい言葉遣いの基礎を確認し、身に付けることができる。	第6回授業でおこなった言葉遣いの復習をし、実際に使用する。また、次回の小テストに向けて正しい言葉遣いの定着を図る。	60分以上
第 7 回	電話応対を学ぶ	電話応対の基礎を学び、発音・発声・取り次ぎの基礎を修得し、スムーズな電話応対を身に付けることができる。	第7回授業を振り返り、自分の経験等を踏まえて考えをまとめる。	60分以上
第 8 回	ダイバーシティ社会におけるお客様心理を考える	ダイバーシティ社会からお客様心理を考え、グループ議論に参加できる。	第8回授業を振り返り、自分の経験等を踏まえて考えをまとめる。	60分以上
第 9 回	6つのお客様心理とは何かを学ぶ	6つのお客様心理を学び、お客様の気持ちを深堀することでお客様の気持ちを述べ、対応ができる。	第9回授業を振り返り、自分の経験等を踏まえて考えをまとめる。	60分以上
第 10 回	クレーム対応を学ぶ	クレームに対しての基本的な考え方、心構えを理解し、基礎的なクレーム対応ができる。	第10回授業を振り返り、クレーム対応に対するポイントをまとめる。	60分以上
第 11 回	プロ意識とプレゼン方法について学ぶ	プロの意識を理解し、「プロとはどのような人か」を考え、自分の考えをまとめることができる。	第11回授業を振り返り、プレゼンテーションの準備をする。	60分以上
第 12 回	プロ意識プレゼンテーション発表	自身の考えるプロ意識をプレゼンテーションすることができる。	第12回授業を振り返り、他の意見を踏まえて感想をまとめる。	60分以上
第 13 回	美しい所作を学ぶ	接遇ロールプレイに先駆け、接遇に必要な美しい所作を体得する。	第13回授業を振り返り、自分の経験等を踏まえて考えをまとめる。	60分以上
第 14 回	接遇ロールプレイ演習	これまでの授業内容を踏まえ、実店舗にてプロのサービスを提供することができる。	自身が担当する授業の準備を行う。	60分以上
第 15 回	15回の振り返り授業を行う	15回の授業を振り返り、理解度を確かめ実践できる。	第1回から第15回の授業を振り返り、復習をする。	60分以上