

## 【2017 年度】

日時:平成30 年2 月24 日(土) 午後2 時30 分～4 時

場所:四條畷学園短期大学 清風学舎 202 教室

テーマ:「コミュニケーション力を高めるための具体的実践法」

講師:福田 素子 先生 コミュニケーション・ラボ福田 代表

## 【概要】

若者のコミュニケーション力低下が問題になっており、より良い人間関係を構築する力が求められています。社会のニーズであるコミュニケーション力を発揮できるよう下記の3点を中心にお話しいただきました。

1. 好意的な人間関係を築くには
2. 接遇マナーの重要性を見直す
3. 接遇の5原則について

今年度の研修会は、教員だけでなく職員も初めて参加しました。研修会の内容に関して、コミュニケーション力を発揮するための「3V(verbal vocal visual)の法則」、「親しき仲にも礼儀あり」等と多くの気づきがあったとのご意見を頂戴いたしました。

今回の研修会が、学生や周囲の人々との好意的な人間関係の構築にお役立ていただければと思います。

## 【FD 研修会アンケート集計結果(回収数 教員35、職員16)】

項目内容 平均

1. 研修会の内容は分かりやすかったですか？ 平均値 4.73  
(そう思わない 1-2-3-4-5 そう思う)
2. 研修会全体の満足度について、お答えください 平均値 4.41  
(不満足 1-2-3-4-5 満足)
3. 研修会の内容は、活用できますか 平均値 4.51  
(そう思わない 1-2-3-4-5 そう思う)
4. 活用できる言葉・印象に強く残っている内容について、具体的にお聞かせ下さい【感想・意見の一部抜粋】
  - 好意的な人間関係を築くには
    - ・3Vの法則
    - ・山びこ効果(相手に対して関わる態度、言葉づかいは自分にそのままかえってくる)
    - ・Look(目配り) Think(気・心配り) Act(手配り)
    - ・キドニタテカケシ衣食住
  - 接遇の重要性について
    - ・CD(customer delight) CS(customer satisfaction) ES(employee satisfaction)
    - ・親しき仲にも礼儀あり
  - 接遇の5原則

- ・先に挨拶をする、挨拶の大切さ(挨拶はコミュニケーションの第一歩、あ・い・さ・つ それぞれの意味)
- ・元気 明るく 笑顔(口角) 丁寧な言葉
- ・「せ・め・て・あし・ふく・くせ」
- ・言葉以外の面の重要性、言葉には温度がある
- ・言葉づかい、姿勢、なによりも笑顔が相手に対してどう印象づけるかを再確認できた
- ・立ち方…立つ角度によって「緊張」「例」「情」などが生じている
- ・マジック言葉、クッション言葉の活用、VerbalよりVocal、Visualの比重が大きい
- ・心を形であらわす、形のいろいろ「心は形を求め 形は心を求める」

➤ その他

- ・先生のコミュニケーション力を活用していきたい
- ・学生 相手の立場にそった心構え
- ・大学もサービス機関である
- ・あたりまえの事を振り返りたい
- ・分かっていることでも実践できなければ意味がない
- ・具体的にポイントを絞った説明がほしかった

5. 今後、FD研修会で取り上げて欲しい内容や分野がありましたらご記入をお願いします【感想・意見の一部抜粋】

- ・マナーについて
- ・コーチング
- ・組織づくり
- ・接遇の話をたくさん聞きたい
- ・非常勤の先生方との話し合いの時間を持ってほしい
- ・「言葉掛け」の話を深めた内容を聞きたい
- ・本日の内容の続きが気になる
- ・学生同士のつながりを深める、アイスブレイクやチームワークを高めるためのスキルワーク
- ・食育
- ・active learning

6. 今年度のFD活動について、ご意見(要望)ご感想などをお聞かせください【感想・意見の一部抜粋】

- ・授業の際のアンケートの取り方が分かりにくかった
- ・授業を参観なさった先生からのフィードバック(良い点・改善点)をいただきたい。
- ・学生との関わり方、相談された時の対応の仕方
- ・授業参観後の活性化を期待しています
- ・授業参観もあると良い

# 「コミュニケーション力を 高めるための具体的実践法」

## 【日時・場所】

2018年2月24日（土） 14:30-16:00

四條畷学園短期大学 清風学舎 202 教室

## 【概要】

若者のコミュニケーション力低下が問題になっており、より良い人間関係を構築する力が求められております。社会のニーズであるコミュニケーション力を発揮できるよう下記の3点を中心にお話いたします。

1. 好意的な人間関係を築くには
2. 接遇マナーの重要性を見直す
3. 接遇の5原則について

## 【講師】

福田 素子 先生

コミュニケーション・ラボ福田 代表

## 【経歴】

昭和40年プール学院短期大学英文科卒業。

同年、全日本空輸株式会社入社。客室乗務員として約3000時間の飛行時間を経験。その間、国内線、国際線乗務と新人教育を担当。

これまで関西外国語大学短期大学部、大阪女子短期大学、各種専門学校（医療系、ビジネス系、エアライン系）で長く授業を担当。

現在はコミュニケーション・ラボ福田の代表として一般企業、自治体、病院、介護施設などで研修講師を務めながらインストラクターを養成している。

美容系専門学校、大阪商業大学で特別講座を担当中である。

<主な研修先(実績)>

全日空ホテル、大阪市役所、ル・トア美容専門学校、京都日赤病院、国立大阪病院、電通

## FD 研修会アンケート

### 「コミュニケーション力を高めるための具体的実践法」

本日はお忙しい中、研修会にご参加いただき誠にありがとうございます。  
つきましては今後の運営の参考にするため、以下のアンケートにお答えいただければ幸いです。

1 ご自身について、お答えください

- ① 教員                      ② 職員

2 研修会の内容は、わかりやすかったですか

- ① そう思わない    ② あまりそう思わない    ③ どちらでもない    ④ ややそう思う    ⑤ そう思う

3 研修会全体の満足度について、お答えください

- ① 不満足                      ② 少し不満足                      ③ どちらでもない                      ④ 少し満足                      ⑤ 満足

4 研修会の内容は、活用できますか

- ① そう思わない    ② あまりそう思わない    ③ どちらでもない    ④ ややそう思う    ⑤ そう思う

5 活用できる言葉・印象に残っている内容について、具体的にお聞かせ下さい

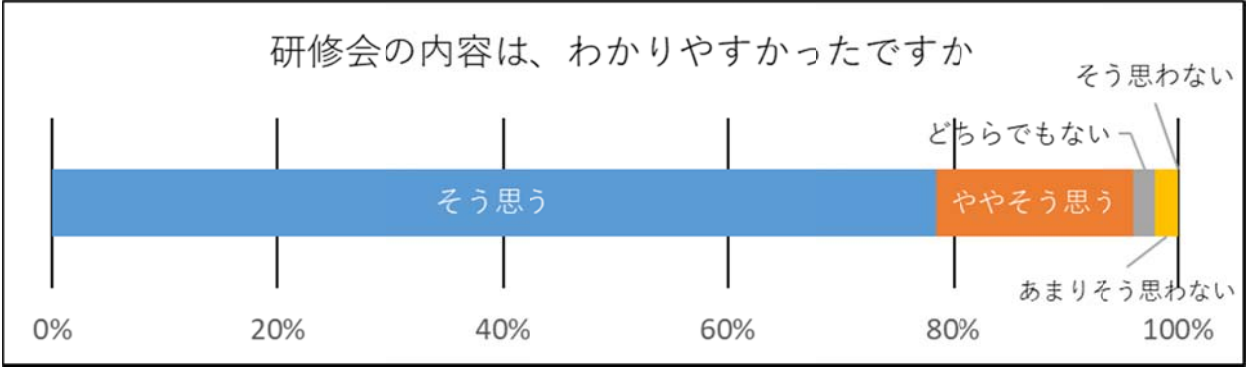
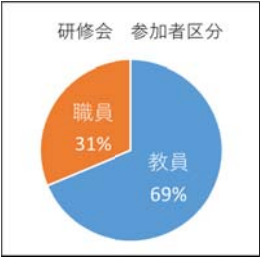
6 今後、FD研修会で取り上げて欲しい内容や分野がありましたらご記入をお願いします

7 今年度のFD活動について、ご意見(要望)ご感想などをお聞かせください

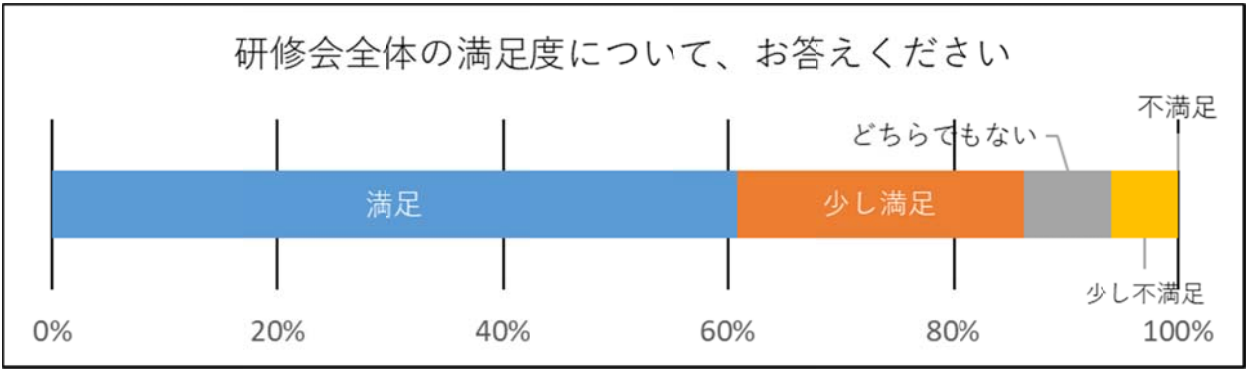
ご協力ありがとうございました

2017 (平成 29) 年度 FD 研修会アンケート集計結果

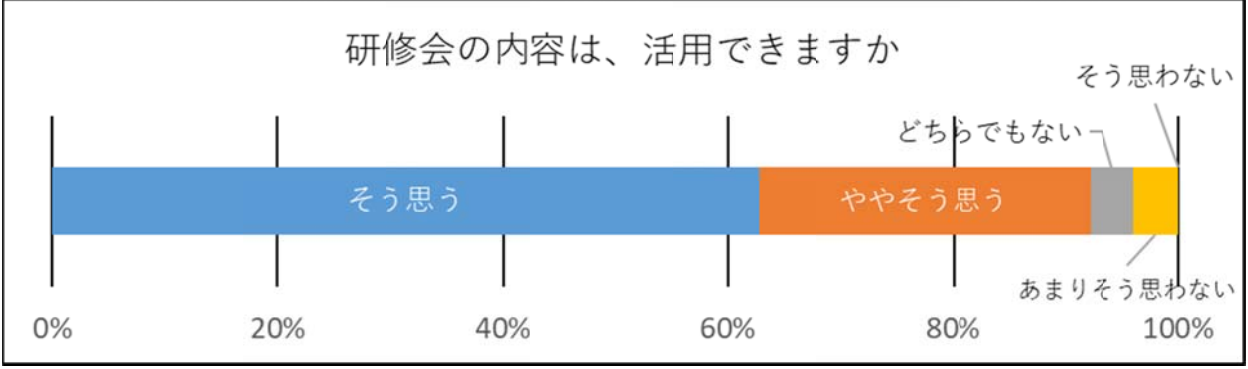
解析アンケート総数 : 51 件 (2016 年度 41 件)  
研修会参加人数 : 教員 35 名  
                          職員 16 名  
アンケート回収率 : 85.2%  
                          (研修会参加概数 61 名)



2016 年度平均値 4.56  
2017 年度平均値 4.73



2016 年度平均値 4.53  
2017 年度平均値 4.41



2016 年度『今後、A&D ラーニングを取り入れてみたいと思いますか?』平均値 4.53  
2017 年度『研修会の内容は、活用できますか』平均値 4.41