

## カウンセラーによる学生への接遇研修の試み

——「FBIT Program」におけるオープンキャンパス・スタッフへのコミュニケーション・トレーニング——

大島 崇徳\*・藤巴 正和\*

(平成28年10月27日受付)

### A Trial of reception training for students by student counselor

——The communication training for the staff of the college's open day by students belong to FBIT Program——

Takanori OHSIMA and Masakazu FUJITOMO

(Received Oct. 27, 2016)

#### 概要

情報学部が実施しているFBIT Programの学生がオープンキャンパスのスタッフに携わる際の接遇研修を行った。研修は、よい接遇を学び、練習することを第1の目的とした上で、コミュニケーション力やリーダー力の成長につながるスタッフ同士の交流が生まれることを意図して構成された。研修の内容は、ロールプレイ、グループディスカッション、ミニ講義の三部構成で行った。

研修後、参加者を対象にアンケート調査を行ったところ、研修に参加した学生は具体的な接遇のやり方を学ぶだけでなく、接遇の難しさを再確認することで問題意識が高まったり、相手の立場に立って考えることの重要性を感じるといった意識の変化がみられた。また、スタッフ同士の良好な関係がよりよい接遇につながるという回答が上級生に多くみられ、FBIT Programに参加している学生の人間関係を重視する姿勢が明らかになった。今回は、交流と体験を重視した研修を通して学生の学びがより深まる可能性について検討し報告する。

キーワード：人間力、カウンセラーによる研修、コミュニケーション・トレーニング

#### 1. はじめに

文部科学省の提唱により、「人間力」という言葉が用いられるようになって久しい。「社会を構成し運営するとともに、自立した一人の人間として力強く生きていくための総合的な力」(人間力戦略研究会, 2003)として定義される人間力には、基礎学力や専門的な知識といった知的能力的要素だけでなく、コミュニケーションスキルや協調性といった社会・対人関係の要素や、自分らしく生きることを追及する力や意欲、忍耐力といった自己抑制的要素が含まれる。このような人間力は他者との関わりを通して育まれることが多いが、最近の大学においては学生の側で濃密な人間的交流を避ける傾向がみられる(下山, 2011)。本学

の学生においても基礎学力の向上はもちろん、コミュニケーション能力や協調性、意欲、忍耐力を身につけることが望まれるが、そのためには学生同士、あるいは教職員と学生との間の交流が生じる場を提供することも重要であると思われる。

学生相談室では、悩みや問題を抱える学生の心理的サポートだけではなく、壁にぶつかることをきっかけに、コミュニケーション能力や自分らしさへの気づきなど、心理的な成長を目的とする関わりを念頭に置いて日々学生と関わっている。また、学生相談機関はすべての学生の心理・社会的発達を支援を目的としており、心の健康の問題の予防的役割も担っているゆえに、全学生に向けての教育・予防活動は欠かせない(早坂, 2010)。以上の点から、悩み

\* 広島工業大学学生相談室

を抱えた学生だけでなく、全学生を対象としたグループワークを行うことは、人間力の向上や問題の予防という観点から重要であると思われる。

本学の情報学部が実施しているFBIT (Friendship Before IT) Program は、コミュニケーション能力や協調性を育むことを主な目的とした活動である。将来、共同作業のプロジェクトに携わる人材を育てるべく、チーム作業を通してお互いを認め、力を合わせる大切さや喜びを体験的に学んだり、リーダーシップを養うことを目的としている。今回、このFBIT Programのメンバーである学生が平成28年度のオープンキャンパスのスタッフとしての活動を行うにあたり、学生相談室カウンセラーが接遇についての研修を行う機会を得た。研修を通して学生が学んだことや体験したことを整理して報告する。

## 2. 研修の概要

### 2-1. 研修の概要

研修日時：平成28年6月27日

研修時間：45分

研修場所：三宅の森 Nexus21 501 講義室

参加者：FBIT Programに参加する学生64名

研修はカウンセラー2人で担当し、1人は講師、1人はファシリテーターとして関わった。

### 2-2. 研修の目的

今回の研修の目的は、第一にオープンキャンパスの来客者への適切な接遇態度や心構えについて学ぶこと、第二にオープンキャンパス・スタッフに携わる中で、学生同士が交流し、コミュニケーション能力や協調性、リーダーシップを身につけることであった。このような目的を踏まえ、今回の研修の内容を考えた。

### 2-3. 研修の内容

参加者を5～6人のグループに分け、グループワーク形式で行った。研修はロールプレイとグループディスカッション、ミニ講義の3つのパートに分けて実施した。研修終了後、「アンケート・感想文」を配り、後日、提出することを求めた。

#### ①ロールプレイ

問い合わせがある状況を疑似体験することで、現在の自分自身の対応力を確認することと、接遇の訓練をすることを目的とした。

グループの中で2人組を作り、1人がオープンキャンパスの来校者、1人がスタッフ役となり、来校者からの問い合わせがあったという場面設定でロールプレイを行った。問い合わせの内容は「自動販売機はどこですか？」など簡

単なものをあらかじめ例示したが、学生が自由に考えてよいこととした。数分の時間を設け、その中で役割を交替し、全員が1度はスタッフ役を体験し演じるようにした。

#### ②グループディスカッション

接遇についてグループ内で話し合うことでスタッフの交流を促すことと、具体的な対応の仕方を検討し学ぶことを目的とした。また、相手を不快にさせない接遇を反面教師的に学ぶという意図で、「来校者から見て不快に感じるであろうスタッフの態度」をディスカッションの題材とした。

参加者全員にインターネット上で公開されている「思わずキレてしまう店員の接客ランキング」のトップ10を順位を伏せて提示し、グループ内で正しい順位を相談して当てるというクイズを実施した。その際、正解することよりもグループ内でディスカッションが行われることが目的であるため、カウンセラー2人が各グループを見て回り、交流が滞りがちなグループの間に入って積極的なディスカッションが生じるようにサポートした。

#### ③ミニ講義

「オープンキャンパス・スタッフの対応のヒント」として、以下の点について簡単な講義を行った

- a. 「チームの一員」として
  - ・1人で抱えず報告・連絡・相談が大切
- b. 「場」と「役割」について
  - ・大学関係者の一員でありモデルであること
- c. 自身と仲間の「成長」のために
  - ・スタッフ間で相互チェックできる関係が大事
- d. 「接遇」「マナー」について
  - ・人間関係における「距離」の大切さ
  - ・言葉遣いや表情
  - ・不満の生じやすい状況について
- e. 困った場合・うまくいかない場合も想定しておく
  - ・わからない場合や自身の役割外の質問と対応

### 2-4. 「アンケート・感想文」

全8項目からなる質問紙で、1～5問は5件法の質問形式、6～8問は自由記述形式であった。

質問内容は以下のとおりである。

- ①「今回の研修に関心を持った」
- ②「今回の研修は理解しやすかった」
- ③「今回の研修では、初めて体験したことや知ったことが多かった」
- ④「今回の研修は、オープンキャンパスでの対応の役に立つように思う」
- ⑤「今回の研修で、オープンキャンパス・スタッフへの関心が高まった」
- ⑥「今回の研修に関心を持ったこと（印象に残ったこ

と)について、感想や意見を述べてください」

- ⑦「オープンキャンパスへの参加について、気になっている点や関心を持っている点について述べてください」
- ⑧「今回の研修への感想や意見など自由に述べてください」

アンケートの提出は任意とし、持ち帰って各自で回答して学生相談室の窓口へ提出してもらうこととした。

### 3. 結果と考察

#### 3-1. 設問①～⑤ (アンケート) の結果と考察

##### 設問①「今回の研修に関心を持たた」

【結果】(32名)

全体(32名)の平均は4.3点であった。割合は、「①とてもあてはまる」と答えた学生が全体の31%、「②あてはまる」が66%、「③あてはまらない」が3%であった。「①とてもあてはまる」「②あてはまる」と回答した学生が97%を占めた(図1)

学年別(図2)では、1年生(11名)は全員が「②あてはまる」と回答しており、特に関心を持って研修に臨んだようである。2年生(14名)では、「①とてもあてはまる」が43%、「②あてはまる」が57%になり、1年生より「①とてもあてはまる」と回答した学生が多かった。3年生(7名)では「①とてもあてはまる」が57%、「②あてはまる」が29%となり、「①とてもあてはまる」と回答した学生の割合は2年生よりもさらに増加した。一方で、1名ではあるが「④あてはまらない」と回答する学生もいた。

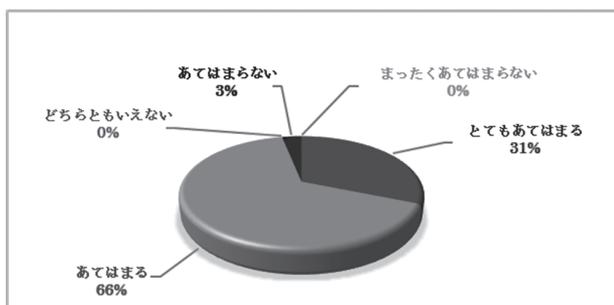


図1 設問①の結果 (全体)

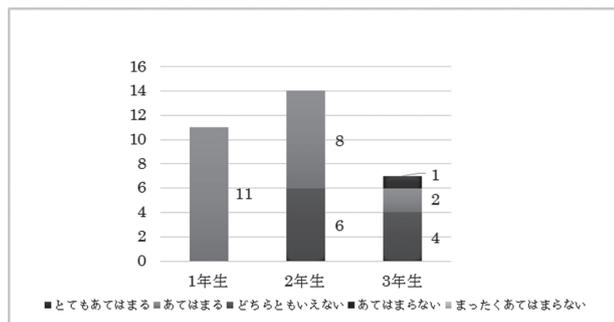


図2 設問①の結果 (学年別)

##### 【考察】

今回のアンケートは提出が任意であり、研修を受けた64名中、半数の32名がアンケートを提出した。アンケートに回答した学生の97%が研修に対する高い関心を持っていたが、研修に高い関心を持っていた生徒がアンケートに回答し提出した可能性も考えられる。いずれにしても研修を受けた学生のうち、少なくとも半数の学生は研修に対する関心が高かったと言える。

学年別にみると、学年が上がるにつれて「①とてもあてはまる」と回答した学生の割合が増加していた。初参加の1年生も全員がそれなりの関心を持って研修に臨んでいたが、学年が上がるにつれて活動の経験者が増え、事前に研修する重要性をより強く感じるようになることで、関心を持つ学生の割合が増加したとも考えられる。

##### 設問②「今回の研修は理解しやすかった」

【結果】(32名)

全体(32名)の平均は4.4点であった。割合は、「①とてもあてはまる」が全体の44%、「②あてはまる」が53%、「④あてはまらない」が3%であった。「①とてもあてはまる」「②あてはまる」と回答した学生が97%を占め、今回の研修は概ね理解しやすかったと思われる(図3)

学年別(図4)では、1年生(11名)では、「①とてもあてはまる」が27%、「②あてはまる」が73%で全員が理解しやすかったと感じていた。2年生(14名)になると、「①とてもあてはまる」が50%、「②あてはまる」が50%になり、1年生より「①とてもあてはまる」と回答した学生が多かった。3年生(7名)では「①とてもあてはまる」が57%、「②あてはまる」が29%となり、「①とてもあてはまる」と回答した学生の割合は2年生よりもさらに増加した。一方で、1名ではあるが「④あてはまらない」と回答する学生もいた。

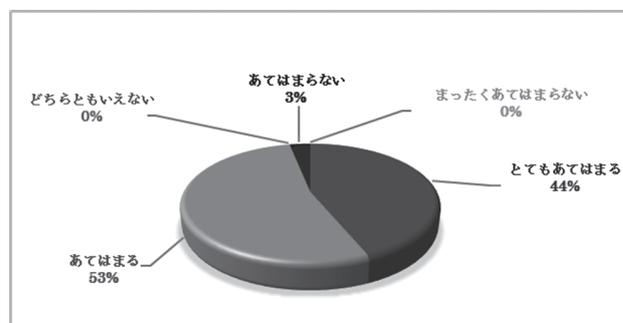


図3 設問②の結果 (全体)

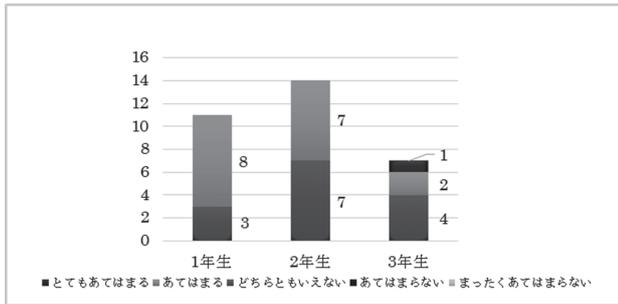


図4 設問②の結果 (学年別)

**【考察】**

アンケートを提出した学生の97%が「①とてもあてはまる」か「②あてはまる」と回答しており、ほとんどの学生が今回の研修は理解しやすかったと感じていたようである。研修を受けた学生のうちアンケートを提出した約半数の学生は研修を理解しやすかったと感じていたと言える。

学年別にみると、学年が上がるにつれて「①とてもあてはまる」と回答した学生の割合が増加していた。高学年の学生ほどFBITの活動やオープンキャンパスの経験が豊富で、今回の研修の内容や意図が理解しやすかったと考えられる。

**設問③「今回の研修は、初めて体験したことや知ったことが多かった」**

**【結果】 (32名)**

全体 (32名) の平均は3.7点であった。割合は、「①とてもあてはまる」が全体の16%、「②あてはまる」が44%、「③どちらともいえない」が34%、「④あてはまらない」が6%であった (図5)。

学年別 (図6) では、1年生 (11名) では、「①とてもあてはまる」が1名 (9%)、「②あてはまる」が5名 (46%)、「③どちらともいえない」が5名 (46%)であった。2年生 (14名) では、「①とてもあてはまる」が2名 (14%)、「②あてはまる」が7名 (50%)、「③どちらともいえない」が5名 (36%)であった。3年生 (7名) では「①とてもあてはまる」が2名 (29%)、「②あてはまる」が2名 (29%)、「③どちらともいえない」が1名 (14%)「④あてはまらない」が2名 (29%)となり、1, 2年生と比べて回答がほぼ均等に分かれる結果であった。

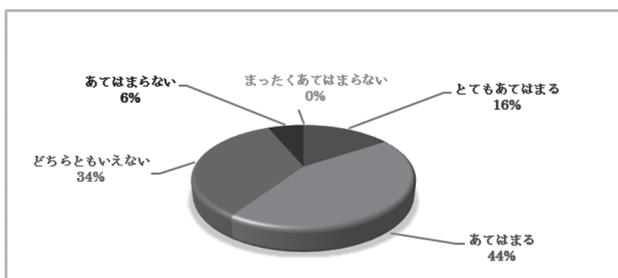


図5 設問③の結果 (全体)

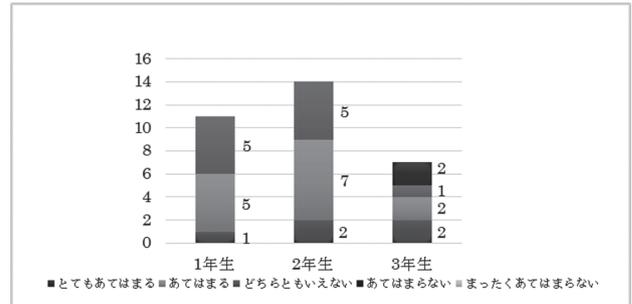


図6 設問③の結果 (学年別)

**【考察】**

全体の約8割の学生が「②あてはまる」あるいは「③どちらともいえない」と回答しており、今回の研修の内容は、新しく体験したことや知ったことがあったものの、すでに体験したり知っていたことも少なくなかったと考えられる。特に、「思わずキレてしまう店員の接客ランキング」を用いたグループディスカッションでは、学生自身の体験を想起させて再確認を促すような、“あるある体験”が重要な要素になっているため、すでに体験していたり知っていたことが多かったことは必然であると考えられる。

学年別にみると、特に3年生で研修内容が目新しいと感じた学生が少なくなっていると思われる。学年が上がるにつれて様々な体験や知識が増えるため、下級生に比べて接客や接遇についての体験や知識も多く、研修内容についても新しいと感じることが少なかったと考えられる。

**設問④「今回の研修は、オープンキャンパスでの対応の役に立つように思う」**

**【結果】 (32名)**

全体 (32名) の平均は4.4点であった。割合は、「①とてもあてはまる」が全体の47%、「②あてはまる」が50%、「③どちらともいえない」が3%であった。「①とてもあてはまる」「②あてはまる」と回答した学生が97%を占めた (図7)。

学年別 (図8) では、1年生 (11名) では、「①とてもあてはまる」が4名 (36%)、「②あてはまる」が6名 (55%)、「③どちらともいえない」が1名 (9%)であった。2年生 (14名) は、「①とてもあてはまる」が6名 (43%)、「②あてはまる」が8名 (57%)になり、全員が対応の役に立つと感じていたようである。3年生 (7名) では「①とてもあてはまる」が5名 (71%)、「②あてはまる」が2名 (29%)となり、「①とてもあてはまる」と回答した学生の割合は2年生よりもさらに増加した。

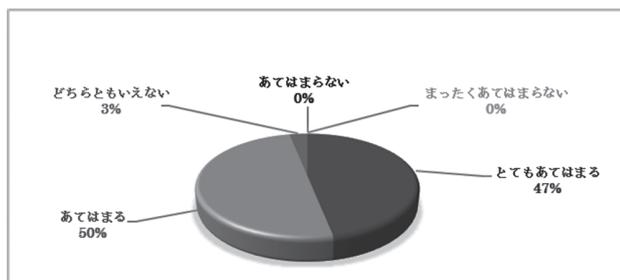


図7 設問④の結果 (全体)

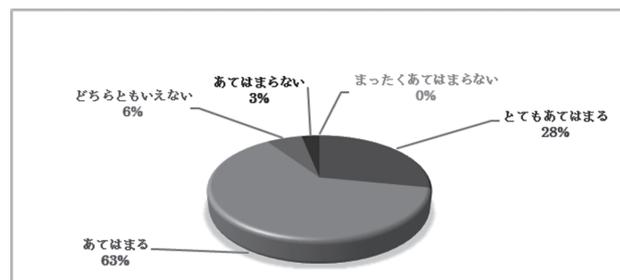


図9 設問⑤の結果 (全体)

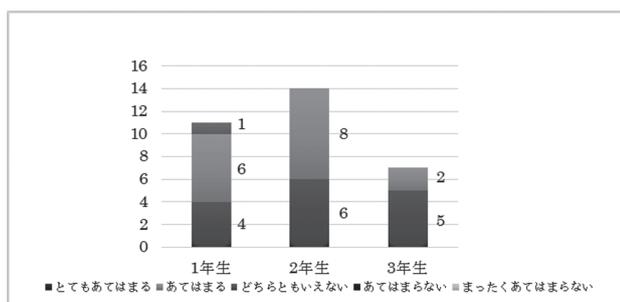


図8 設問④の結果 (学年別)

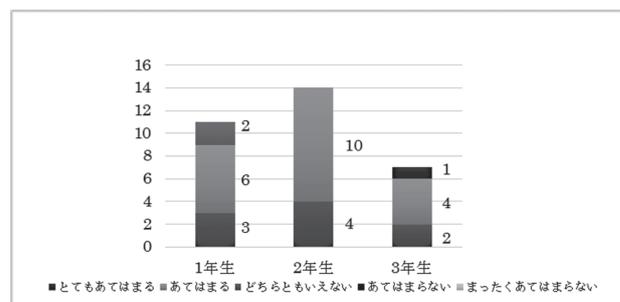


図10 設問⑤の結果 (学年別)

**【考察】**

アンケートを提出した学生の97%が「①とてもあてはまる」か「②あてはまる」と回答しており、今回の研修はオープンキャンパスでの対応の役に立つと感じた学生が多かったようである。研修を受けた学生のうち、少なくともアンケートを提出した約半数の学生は研修が役に立つと感じていたと言える。

学年別にみると、学年が上がるにつれて「①とてもあてはまる」と回答した学生の割合が増加していた。自由記述による感想では、高学年になるほど研修などによって前もって準備することや、意見交換をしておくことの重要性を感じたという記述がみられ、今回の研修の有用性を感じやすかったとも考えられる。

**設問⑤「オープンキャンパス・スタッフへの関心が高まった」**

**【結果】 (32名)**

全体 (32名) の平均は4.2点であった。割合は、「①とてもあてはまる」が全体の28%、「②あてはまる」が63%、「③どちらともいえない」が6%、「④あてはまらない」が3%であった (図9)。

学年別 (図10) では、1年生 (11名) では、「①とてもあてはまる」が3名 (27%)、「②あてはまる」が6名 (55%)、「③どちらともいえない」が2名 (18%)であった。2年生 (14名) では、「①とてもあてはまる」が4名 (29%)、「②あてはまる」が10名 (71%)であった。3年生 (7名) では「①とてもあてはまる」が2名 (29%)、「②あてはまる」が4名 (57%)、「④あてはまらない」が1名 (14%)であった。

**【考察】**

アンケートを提出した学生の91%が「①とてもあてはまる」か「②あてはまる」と回答しており、今回の研修によってオープンキャンパス・スタッフへの関心が高まった学生が多かったようである。「①とてもあてはまる」よりも「②あてはまる」が多かったのは、今回の研修内容が、オープンキャンパス・スタッフへの関心や興味を喚起することを主な目的として計画されたものではなく、強い誘因にはならなかったことが一因であると考えられる。あるいは、もともとオープンキャンパス・スタッフに関心があるメンバーが集まっていたり、アンケートを提出したため、今回の研修によって改めて強い関心を持った学生が少なかったとも考えられる。

学年別にみると、2年生は全員が「①とてもあてはまる」か「②あてはまる」と回答しており、関心が最も高まったようである。

**3-2. 設問⑥～⑧ (自由記述) の結果と考察**

**【結果】**

**設問⑥「今回の研修で関心を持ったこと (印象に残ったこと) について、感想や意見を述べて下さい...」**

- ⑥-a: 学んだこと、体験したことが意外
  - ・「態度が横柄」が大差で1位であったことに驚いた。気を付けておきたい。」
  - ・「接客業をしているお客様が不愉快に感じることが自分の想像と全く違うことが驚いた。」
  - ・「挨拶がない」「笑顔がない」が上位にきていた

のが印象に残った。」

⑥－b：考える機会

- ・自分の態度によって相手にどんな印象を与えるのかを考えるよい機会になったと思う。」
- ・「客観的に考えることができてよかった。」
- ・「良い接客をするための良い機会になった。」

⑥－c：注意喚起・責任感向上

- ・「お客さんをもてなす側としての心構えを身につけることは難しいが大切なことだと思った。」
- ・「客が思わずキレてしまう店員の接客をしないように心掛けていきたいと思った。」
- ・「相手の立場に立って考えることが大切である」
- ・「客の状況や感情をよく考えながら行動する必要があることがわかった。」

⑥－d：ロールプレイが印象的

- ・「実際にやってみると頭の中では分かっているのに、なかなか言葉にできないものだと思った。」

⑥－e：意見交換の機会

- ・「人によって感じ方が違うと思った。」
- ・「グループワークは、普段そこまで考えないこともあったので、とてもいい経験になった。」

設問⑦「オープンキャンパスへの参加について、気になっている点や関心を持っている点について述べてください。」

⑦－a：オープンキャンパスへの意欲

- ・「どんな状況でも適切な対応ができるようにしていきたい。」
- ・「学んだことを生かして、よりよい対応ができるように努めたい。」

⑦－b：自己成長への意欲

- ・「オープンキャンパスを通して接客に関する面で成長したい。」
- ・「集団で1つの仕事を行うということがどういったものなのかを学ぶことができる。」

⑦－c：スタッフの雰囲気向上・運営への意欲

- ・「1年生にも気を使って運営していきたい。」
- ・「スタッフ全体が明るい雰囲気を目指すことは、結果的にサービスの質が高くなるのだと感じた。」

⑦－d：不安・心配

- ・「オープンキャンパスに来たことがないので実際にどのようなことをするのか気になっている。」
- ・「自分の対応が相手を不快にさせないかどうか心配。」
- ・「しっかりと誘導できるか心配。」
- ・「質問されたときに適切な返答ができるかどうか

が心配。」

- ・「もうちょっと具体的なことをやらないと何をやるのか分からなくて心配。」

設問⑧「今回の研修への感想や意見など自由に述べてください。」

⑧－a：責任感・役割意識・意欲向上

- ・「オープンキャンパスの責任を理解できる時間だった。」
- ・「相手をもてなす心構えは社会人になっても必要なので身につけたい。」
- ・「スタッフとしての役割について強く意識をもつことができた。」

⑧－b：安心感

- ・「どうすればいいのか不安な部分が多かったが、少し気が楽になった気がする。」

⑧－c：学習・成長

- ・「どのような態度が相手に悪い印象を与えるのか、いい印象を与えるのかがわかり有意義だった。」
- ・「接客のポイントなどが聞けてよかった。」
- ・「今後の人生にも必要なことなのでとても大切だと思った。」
- ・「バイトで接客をしているのでとてもためになった。」

⑧－d：スタッフ間の交流

- ・「グループでやったので楽しく学ぶことができた。」
- ・「同じ班の人と話すことができてよかった。」

⑧－e：研修会への要望

- ・「ロールプレイをもっと具体的にしてくれるとやりやすい。」
- ・「いいイメージを与えた接客態度についても知りたいと思った。」
- ・「5コマの時間を超えるのはやめてほしい。」
- ・「班の人が仲よくなるにはもう少し話し合いの時間が欲しかった。」

【考察】

自由記述から、今回研修を受けアンケートを提出した学生は様々なことを学び、感じていたことが分かった。以下に、今回の研修を通して学生たちが学んだことや体験したと思われることをまとめ、考察する。

1) 具体的な接遇、やり方の学習

特に、“思わずキレてしまう接客ランキング”では、上位にあった不適切な対応について「意外だった」「驚いた」と記述する学生がいた。具体的には“横柄な態度”や“挨拶がない”、“笑顔がない”が意外な項目として挙げられて

おり、中にはそのような態度が相手をそれほどまでに不快にさせると思っていなかった学生もいたようである。今回の研修は、学生たちにとって、具体的な接遇やそのやり方を学ぶ機会になったり、より重視するべき対応を再確認する機会になったと思われる。

## 2) 「相手の立場に立つ」という心構え

さらに、自由記述の中には、「相手の立場に立つことが大事だと思った」というものが複数みられた。今回の研修では、上記のような具体的な接遇のやり方だけではなく、対人関係すべてにおいて重要な態度や心構えについての気づきも生じていたようである。客の意見を集計したランキングに触れることで、客の立場から接客について考えることができ、相手の立場に立った対応の必要性に気付くきっかけになったと考えられる。

また、ロールプレイでは、頭ではわかっていることを言葉で説明することの難しさや、できると思っていた説明や誘導が意外と難しいと感じた学生が複数いた。実際にやってみることで難しさを実感し、あらかじめ準備しておくことの重要性を再確認する機会になったと思われる。

## 3) 意欲の向上と心配・不安の喚起

上記のような学びや気づきを得たことが要因の一つになっていると思われるが、今回の研修後の学生の反応には大きく分けて2つのパターンがみられた。

1つは意欲の向上である。具体的な接客態度や心構えを知ることでいくらか安心し、自信になったと思われる学生や、接遇の難しさを実感することで「頑張らないといけない」とオープンキャンパスに臨む意識や意欲が高まったと思われる記述がみられた。

もう1つは心配や不安の喚起である。相手を不快にさせる対応が自分の思っていたものと違ったことや、予想外の態度で相手が不快になることを知ったためか、「自分の態度が相手を不快にさせないか心配」と回答した学生が数名いた。また、接遇が思ったよりも難しいことを実感し、不安や危機感が高まった学生もいたようである。

## 4) 今回の研修についての感想・要望と今後の課題

意欲の向上、あるいは心配・不安が喚起されたことから、学生の中には今回の研修について「もう少し時間がほしい」「もっと具体的なことを教えてほしい」「悪い接客態度だけでなく、良い対応も教えてほしい」という要望がみられた。設問⑤(アンケート)でもみられたが、今回の研修でオープンキャンパス・スタッフへの関心が高まった学生が多く、あらかじめ準備しておく必要性を感じる機会になったと思われる。今回の研修によって意欲が向上した学生も、不安や心配が喚起された学生も、自らに足りないものを自覚し学習する必要性を感じるようになった点では共通しているとも言える。今回のような研修の必要性を学生

も感じており、学ぶ機会を増やすことは有意義であると考えられる。

## 5) オープンキャンパスだけでなく現在の生活や将来につながる成長

2年生、3年生になるとアルバイトで接客業を経験中の学生もいるようで、記述の中には「接客業をやっているのだから必要になった」「相手の立場に立つことは将来、社会に出た時にも必要になる」といったものがいくつかみられた。特に上級生になると、アルバイトなど実際に社会に踏み出して経験を積んでいる学生も多く、今回のオープンキャンパス・スタッフとしての活動のみでなく、それを通じた成長を期待したり実際に経験している学生がいることがわかった。FBIT Programの目的の1つは、グループでの活動を通して学生自身が成長することであるが、今回の研修やオープンキャンパス・スタッフとしての活動は、そのような目的にも合致する意義あるものであったと思われる。

## 6) スタッフの人間関係への関心

また、2年生と3年生の回答に、「1年生に気を使って運営していきたい」「スタッフ全体が明るい雰囲気を目指すことでサービスの質が高くなる」「同じ班の人と話すことができてよかった」など、スタッフ間の交流や人間関係の向上を重視するものがみられた。FBIT Programの活動は、今回のオープンキャンパス・スタッフのような実際の活動だけではなく、スタッフ間での円滑な交流や良好な雰囲気づくりの重要性に気づき、学ぶ機会になっていると考えられる。そのような体験や学びをより深めるために、今回のようなグループディスカッションやロールプレイを取り入れた研修でスタッフ間の交流を促すことは有意義であると考えられる。

## 4. まとめ

FBIT Programによるオープンキャンパス・スタッフの接遇研修として、ロールプレイとグループディスカッションを中心とした研修を行った。研修は、よい接遇を学び、練習することを第1の目的とした上で、コミュニケーション力やリーダー力の成長につながるスタッフ同士の交流が生まれることを意図して構成された。研修の内容は、①オープンキャンパス来場客役とスタッフ役に分かれたロールプレイ、②インターネット上の“思わずキレてしまう店員の接客ランキング”を題材としたグループディスカッション、③ミニ講義の三部構成であった。

研修終了後に実施した「アンケート・感想文」は参加した学生の約半数である32名の回答が得られた。アンケートを提出した学生の大部分が、研修に関心を持ち、内容をよく理解していた。また、今回の研修は全く新しい知識を得るというよりも、重要な接遇の再確認や問題意識の向上

になったと感じていた学生が多かったようである。アンケートを提出した学生の多くが、今回の研修が役に立ったと考えており、「もう少し学ばないといけない」「いい対応も教えてほしい」などの要望もあった。

今回の研修で学生が学んだこととしては、①具体的な接遇のやり方、②「相手の立場に立って考える」という心構えが挙げられる。また、研修は問題意識の喚起にもつながり、その結果、意欲が向上した学生と、不安や心配が高まった学生がいた。どちらの学生も接遇の難しさを再確認し、準備の必要性を感じるようになるなど、意識の変化が生じたと考えられる。

さらに、FBIT Program の活動が、現在のアルバイトや将来の接遇にも役になると感じている学生も少なくなかった。また、実際の活動だけでなく、スタッフ間の交流を重視する学生もみられた。特に上級生にそのような感想を持つ学生が多くみられ、FBIT Program でのグループ活動を通して人間関係の重要性を学び、実際に体験し、身につけているものと思われる。

今回は、提出が任意の「アンケート・感想文」の回答のみを参考にしたため、データに偏りがあることは否めない。「アンケート・感想文」を提出した学生は、もともと意欲があり、心構えも整っていた可能性が高いため、今回の研修が学生の意欲や心構えの形成につながったとは言い難いが、研修の内容が何らかの刺激となり、学生に学びと交流の機会を提供しえたことは確かなようである。FBIT

Program のような学生主体の活動を通じた体験と学びをより深めるために、グループワークを中心とした研修は有意義であると思われる。

## 謝 辞

今回、このような研修の機会を与えて下さった情報工学部の教職員の皆様、ならびにアンケートを提出して下さいました学生の皆様に感謝の意を表します。また、FBIT Program の企画運営に携わる先生方には、研修内容ならびに紀要の投稿につきまして多大なご理解とご支援をいただきました。ここに感謝の意を表します。

## 文 献

- 人間力戦略研究会 2003 人間力戦略研究会報告書 若者に夢と目標を抱かせ、意欲を高める ～信頼と連携の社会システム～. 内閣府.
- 下山晴彦 2011 大学システムにおける、従来の学生相談機関の位置づけ. 東大理学部発 学生相談学生支援の新しいかたち 大学コミュニティで支える学生生活. 岩崎学術出版社. 90-91.
- 早坂浩志 2010 学生に向けた活動2 - 授業以外の取り組み -. 日本学生相談学会 50周年記念誌編集委員会 (編) 学生相談ハンドブック. 学苑社. 185-201.
- [http://ranking.goo.ne.jp/ranking/category/999/endurance\\_jQIf4r6geLSg\\_all/](http://ranking.goo.ne.jp/ranking/category/999/endurance_jQIf4r6geLSg_all/)