

---

---

# 接客心理検定3級対策講義

## 指導要領

---

---

Planning Center of Professional Education  
接客心理検定事務局

# 接客心理検定3級受験対策講義 指導要領

## 1. 講義のねらい・目的

- ・ 接客検定の概要を理解する
- ・ 3級検定に合格する

## 2. 指導のポイント

- ・ 接客は販売を目的とするが売ることがすべてではない。繰り返し来てもらうことも目的になることを随時確認する。
- ・ 講師主導講義形式に加えて、グループワークを取り入れる。
- ・ 2回目以降は前回の復習をする時間を設ける
- ・ 過去問題を使用して模擬試験を行う
- ・ 模擬試験の解答は、意味を理解できるよう、内容の解説をする
- ・ 試験直前には、勉強の仕方(模擬試験の復習をしっかりすること)、当日の注意事項(問題文を文末までよく読むこと、忘れ物をしないことなど)を念押しする。

### 3. 指導項目(モデルカリキュラム)

1回=120分

回数	指導項目	学生持ち物	講師準備物
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品属性がなぜ必要かを理解する</li> <li>・商品属性名と属性値を自由に挙げさせ、理解を深める</li> <li>・トレンド便乗の手法</li> <li>・属性値が創造されるメカニズムの解説</li> <li>・クレームに含まれる属性値が商品を改善する最前線</li> <li>・お客様の認知にはバイアス(歪み)があることを理解</li> <li>誤解・錯覚・思い込み・バーナム効果</li> <li>・セールとブランディングの関係</li> </ul>	・テキスト、筆記用具	・テキスト、筆記用具
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループワーク</li> <li>1. トrend商品を挙げる</li> <li>2. トrend商品属性値を挙げる</li> <li>3. トrend商品属性値のイメージを挙げる</li> <li>4. 多くの支持を集めたイメージを絞り込む</li> <li>5. 類似商品を考える(現在着ているもの、持っているものならばなおよい)</li> <li>6. 類似商品の属性値を挙げる</li> <li>7. トrend商品属性値のイメージと類似商品のイメージを重ね、類似商品の新しい属性値を創造する</li> <li>8. 創造属性値でキャッチコピー、または売り文句を考えてみる</li> <li>9. 可能ならばストーリー化してみる</li> </ul>	・テキスト、筆記用具	・テキスト、筆記用具
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メール、SNS等、非対面コミュニケーションの方が情報伝達量、伝達度が対面コミュニケーションより上</li> <li>・情報伝達感、情報伝達満足度(達成感)は対面コミュニケーションがはるかに上(接客が最高級スキルであることの証し→満足感と感動を与える)</li> <li>・談話能力・社会言語能力の理解</li> <li>・方略的言語能力(コミュニケーションを戦略的に使う接客)</li> <li>・グループワーク</li> <li>1. ロジカルな文、イメージ文(トーク)、グローバル文とパーソナル文(トーク)</li> <li>2. ロジカルな文、イメージ文、グローバル文とパーソナル文を作ってみる</li> <li>3. コミュニケーションの継続練習(繰り返しの各種)</li> </ul>	・テキスト、筆記用具	・テキスト、筆記用具
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションテクニックを理解</li> <li>特にお客様のバイアス、錯覚、認知的不協和解消(楽な方法で理解しようとする傾向)</li> </ul>	・テキスト、筆記用具	・テキスト、筆記用具
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションテクニックを理解</li> <li>特にお客様のバイアス、錯覚、認知的不協和解消(楽な方法で理解しようとする傾向)</li> <li>・グループワーク</li> <li>1. 接客距離と接客トークの位置取りシミュレーション(座位、立位)</li> <li>2. ラポールの練習(呼吸の同調、話すリズム、仕草を真似る)</li> <li>3. 右回り、左回りの違いを体験してみる</li> <li>4. 隣同士で着ているものの色とイメージを確認してみる</li> <li>5. 敵対的でない立ち位置、お客様に心臓や体の内側を見せる姿勢の体験</li> </ul>	・テキスト、筆記用具	・テキスト、筆記用具
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・練習問題(過去問題)、解説</li> <li>・全体復習(スキーマボード等あれば使う)</li> </ul>	・テキスト、筆記用具	・テキスト、筆記用具

※テキスト「接客心理 検定対策テキスト」は、接客心理検定事務局より購入。

## 4. 指導内容詳細

### 第 1 回

時間配分	内容	テキストページ
15	●商品属性がなぜ必要かを理解する。	5 ページまで
70	●商品属性名と属性値を自由に挙げさせ、理解を深める ●トレンド便乗の手法 ●属性値が創造されるメカニズムの解説 ●クレームに含まれる属性値が商品を改善する最前線 ●お客様の認知にはバイアス(歪み)があることを理解 誤解・錯覚・思い込み・バーナム効果	5～30
25	●セールとブランディングの関係	30～33

#### ◆ 補足

- (1) 着ている服、持ち物などの属性値を考えてみましょう。
- (2) 例をたくさん挙げて説明するとよいでしょう。論理的なところは理解が悪そうだと感じたら、切り捨てるくらいでかまいません。
- (3) 理解ができていそうなら論理的に進めてもよいでしょう。スキーマは単純な書き方にしましたが、理解ができそうなら「人の認識の構造」と説明してください。飛行機を理解する時、認知メカニズムとして、乗り物→翼があり、エンジンがあり、車輪がある→空を飛ぶ→ジェットエンジンがあるのでジェット機→最新型→名称はボーイング 737 という風に構造的に認知している。これを認知スキーマと呼んでいるということ。人によってはスキーマ(理解構造が少し異なる場合がある。例えば、現在の飛行機とはかなり異なる形状の物体を目にしたような場合、それが飛行機の仲間だと理解する速度は個々人の認知スキーマの構造によって異なる。

## 第2回

時間配分	内容	テキストページ
110	<p>●グループワーク</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. トレンド商品を挙げる</li><li>2. トレンド商品属性値を挙げる</li><li>3. トレンド商品属性値のイメージを挙げる</li><li>4. 多くの支持を集めたイメージを絞り込む</li><li>5. 類似商品を考える(現在着ているもの、持っているものならばなおよい)</li><li>6. 類似商品の属性値を挙げる</li><li>7. トレンド商品属性値のイメージと類似商品のイメージを重ね、類似商品の新しい属性値を創造する</li><li>8. 創造属性値でキャッチコピー、または売り文句を考えてみる</li><li>9. 可能ならばストーリー化してみる</li></ol>	2~33

### ◆ 補足

(1)人数が多い場合にはいくつかのグループに分けて行います。3人から5人のグループがいいでしょう。7人いると多すぎます。

(2)グループ発表を行い、講師が評価します。

・談話能力・社会言語能力の理解

・方略的言語能力(コミュニケーションを戦略的に使う接客)

・グループワーク

4. ロジカルな文、イメージ文(トーク)、グローバル文とパーソナル文(トーク)

5. ロジカルな文、イメージ文、グローバル文とパーソナル文を作ってみる

コミュニケーションの継続練習(繰り返しの各種)

### 第3回

時間配分	内容	テキストページ
40	<ul style="list-style-type: none"><li>●ハイコンテキストとローコンテキスト</li><li>●メール、SNS 等、非対面コミュニケーションの方が情報伝達量、伝達度が対面コミュニケーションより上</li><li>●情報伝達感、情報伝達満足度(達成感)は対面コミュニケーションがはるかに上(接客が最高級スキルであることの証し→満足感と感動を与える)</li><li>●談話能力・社会言語能力の理解</li><li>●方略的言語能力(コミュニケーションを戦略的に使う接客)</li></ul>	36~45
70	<ul style="list-style-type: none"><li>●グループワーク</li><li>1. ロジカルな文、イメージ文(トーク)、グローバル文とパーソナル文(トーク)</li><li>2. ロジカルな文、イメージ文、グローバル文とパーソナル文を作ってみる</li><li>3. コミュニケーションの継続練習(繰り返しの各種)</li></ul>	45~50

#### ◆ 補足

- (1)敬語の練習は不要ですが、受講生がお客様の立場になる時、気になる言葉遣いがあるかどうか尋ねてみましょう。
- (2)小説の文章を1節(なるべく説明的な文章)用意して、これをシナリオ化させてみましょう。基本はすべてセリフにすることです。自然や雑踏などがあれば、それは映像で撮れます。
- (3)第1章の19ページの商品説明を使ってもかまいません。説明文を誰でもわかる簡単な文章にするのも練習にできます。

#### 第4回

時間配分	内容	テキストページ
110	●・コミュニケーションテクニックを理解 特にお客様のバイアス、錯覚、認知的不協和解消(楽な方法で理解しようとする傾向)	52～119

#### ◆ 補足

項目が多いので例を考えながら進める。

#### 第5回

時間配分	内容	テキストページ
90	●・コミュニケーションテクニックを理解 特にお客様のバイアス、錯覚、認知的不協和解消(楽な方法で理解しようとする傾向)	52～119
30	●グループワーク 1. 接客距離と接客トークの位置取りシミュレーション(座位、立位) 2. ラポールの練習(呼吸の同調、話すリズム、仕草を真似る) 3. 右回り、左回りの違いを体験してみる 4. 隣同士で着ているものの色とイメージを確認してみる 5. 敵対的でない立ち位置、お客様に心臓や体の内側を見せる姿勢の体験	

#### ◆ 補足

(1)項目が多いので例を考えながら進める。

(2)グループワークは2人ずつで行う。

#### 第6回

時間配分	内容	テキストページ
90	●練習問題(過去問題)、解説 ・全体復習(スキーマボード等あれば使う)	130～141
30	●全体復習・検定当日の注意事項伝達 間違いやすい箇所、理解が困難な箇所のみ抜粋し、解説しながら復習する。 もしくは、自分の弱点克服のための自習時間とする。 検定当日の持ち物、試験時間、直前の勉強の仕方など、注意事項を伝達する。	

#### ◆ 補足

(1)練習問題(過去問題)は答え合わせのみするのではなく、解答の解説や、テキスト上で参考になるページを伝えることで、理解が深まります。

(2) 合格するためには過去問題とテキスト巻末の練習問題を繰り返し解いておくことが重要です。復習を徹底するよう学生に伝えます。