

「研修ファシリテーションハンドブック」 読者プレゼント
～ アクティビティ サンプル ～

新入社員研修でよく扱われる二つのトピックでサンプルをご用意しました。

一つ目は、「真実か伝説か」というアクティビティです。こちらは電話対応についてです。「真実」というのは、「正しい」という意味で、「伝説」というのは都市伝説、つまり「正しくない」という意味です。書かれている内容が正しいかどうかを考えてもらい、その後、講師が解説するという流れにすると、EAT(経験—気づき—理論)のデザインにすることができます。あるいは、このアクティビティをリビジットとして活用することも、もちろん可能です。

二つ目は、「間違い探し」というアクティビティです。こちらは名刺交換についてです。書かれている文章の中に間違いがあるので、それを見つけ、正しく言い換えるというアクティビティです。こちらも、EATのデザインに活用もできますし、リビジットにも使えます。

いずれも、まずは個人で考える時間を設け、その後、ペアやグループで検討し、答えを確認するという流れがお勧めです。問題を出されたら答えを考えたくなりすし、自分の答えがあるかを知りたい気持ちになるのが自然です。そのため、講師の解説が「ただ単に説明を聞く」ということではなく、「答え合わせ」になり、楽しめたり、より記憶に残る効果が期待できます。

両方、簡単な内容でサンプルを作りました。このままご使用いただいてもかまいませんが、皆さまの研修のコンテンツを活用して、オリジナルのものを作成して、研修でぜひご活用ください。

EAT？リビジット？？という方は、本書「研修ファシリテーションハンドブック」にて、ご確認くださいませ。

ダイナミックヒューマンキャピタル株式会社
中村文子

<https://www.d-hc.com/>

1. 「真実」か「伝説」か

以下の文が正しい(真実)か、間違っている(伝説)かを考えましょう。

- ① 電話に出る時は、手元に、メモと筆記用具を用意し、すぐにメモが取れるようにする
- ② 受話器は利き手に持つと良い
- ③ 電話には、5コール以内に出るようにする
- ④ 電話は声だけで印象が決まるので、明るい印象を持たれるよう、相手に見えなくても笑顔で話すことを心がける
- ⑤ 電話を切る時は、ガチャッと大きな音を立てないように気を付ける

解答例:

真実 ① ④ ⑤

伝説 ② ③

2. 間違い探し

以下の文章に、間違いが 3 か所あります。それはどこかを見つけ、正しい内容に書き換えましょう。

1 対 1 で名刺交換をするときは、目上の人から先に名乗り、自分の名刺を差し出します。名刺は、相手が読みやすいように、相手の方に向けて両手で渡します。その際、自分の会社名や名前をはっきりと名乗ります。名刺入れは、座布団のような役割で、名刺の下に持ちます。また、相手より低い位置に名刺を差し出すのが礼儀です。

相手も同時に名刺を差し出していたら、自分の名刺は左手で渡し、相手の名刺は右手で受け取ります。その際、名刺入れは左手に持っておきます。名刺を受け取る際には、「ありがとうございます。頂戴いたします。」と言い、自分の名刺が手から離れたらすぐに、相手の名刺を両手で持ちます。

解答例:

目上から → 目下から

自分の名刺は左手 → 自分の名刺は右手

相手の名刺は右手 → 相手の名刺は左手