

ふじのくにデジタルサポーター育成用

講習会テキスト 応用編・回答 サポートスキルアップ



誰にも優しく
誰もが便利に
安全・安心
そして豊かに

はじめに

本研修は、デジタルサポーターとしての指導スキルの向上を目的とし、コミュニケーション力の向上、特に聴く力、伝える力の強化を試みます。

すでに基本研修で学んできたように、デジタルサポーターとしての知識を持っていても、支援対象者から相談されることがなければ、その知識を披露する場面もないわけで、宝の持ち腐れになってしまいます。

信頼され、相談されるデジタルサポーターになるためには、どのようなアプローチで臨めばよいのか、知っている必要がありますし、実践できる力を身につける必要があります

また、せっかく相談されても、デジタルサポーターとしての知識をうまく伝えられなければ、デジタルデバイド(情報格差)を解消するという目的を果たすことができません。

うまく伝えるコツを知り、実践でうまく使えるように練習していただきたいと思います。

この研修で、皆さんの指導スキルの向上を目指しましょう。

本研修では、座学だけではなく、ペアワークやグループワークを通して、実践力を向上させることを目指しています。

ワークには積極的な態度で参加してください。

そうすることで学べるものも多いと思います。

やり方を知っているだけではなく、やってみて、できるようになることが大切です。

支援対象者のお手本になるべく積極的な姿勢を示してください。

また、すでに知識として学んだことが繰り返し出てきます。

重要な項目ですので、その知識を実践できるレベルになれるよう、本研修に取り組んでいただければ幸いです。

目次

1 コミュニケーション

(1) コミュニケーションとは	P.1
(2) あたたかい聴き方 VS つめたい聴き方	P.2
(3) ワーク：あたたかい聴き方 VS つめたい聴き方	P.3
(4) 阻害因子	P.4
(5) まとめ	P.5

2 接遇マナー

(1) マナー・礼儀とは	P.6
(2) デジタルサポーターとしての接遇マナー 5原則	P.6
(3) 敬語の使い方	P.7
(4) まとめ	P.8

3 伝える技術

(1) ワーク：伝達ゲーム	P.9
(2) 伝達ゲームでわかった事	P.10
(3) コミュニケーションのコツ	P.11
(4) まとめ	P.12

4 デジタルサポーターとしてありたい姿

(1) 方法の有効性	P.13
(2) 好印象	P.15
(3) 目標設定	P.16
(4) まとめ	P.18

1 コミュニケーション

(1) コミュニケーションとは

「コミュニケーション」とは、一言でいうと何でしょうか。

カタカナ言葉というのは、いろいろな場面で便利に使えるのですが、反面、その表す意味が広すぎて、曖昧になってしまう場合があります。

コミュニケーションが上手な人とは、どんな人でしょうか。皆さんの周りに居るコミュニケーションの上手な人は、どのような特徴がありますか。

まず相手の話しを聴く、理解する、応答する、そして相手もこちらの応答を聴く、理解する、応答する、というふうに、言葉のキャッチボールができると、うまくコミュニケーションができたということになるのではないのでしょうか。



話しを聞く



理解する



応答する

逆に、この言葉のキャッチボールが途絶えてしまうと、うまくコミュニケーションが取れないということになります。

1 コミュニケーション

(2) あたたかい聴き方 vs つめたい聴き方

あたたかい聴き方のポイント



体を相手に向けて視線を合わせる



話を遮らずに最後まで聞く



うなずいたり、あいづちを打ったりする



相手の言葉を繰り返したり、要約したり、共感を表したりし、理解していることを示す



閉じられた質問や、開かれた質問をする

閉じられた質問： はい か いいえ で答えられる質問
「朝ごはんは食べましたか？」

開かれた質問： いろいろな答えがある質問
「朝ごはんは何を食べましたか？」

1 コミュニケーション

ワークを試してみよう！

【ペアワーク】

- ① 2 人一組のペアを作ります。
- ② 講師の指示に従い、聞き手と話し手に分かります。
- ③ 話し手は、講師から指示された話題について、聞き手に向かって一所懸命に話します。
- ④ 聞き手は、講師から指示された聴き方で、話し手の話を聞きます。
- ⑤ 話し手と聞き手を交代して、合計 4 ラウンド実施します。

※ペアワークをやってみて、気がついたことを書き留めておきましょう

例

- ・ つめたい聴き方では時間が長く感じ、話すのが嫌になった。
- ・ あたたかい聴き方ではもっと話したい気持ちになった。

等

自分が感じたことを書き留めておきましょう。



1 コミュニケーション

(3) 阻害要因



視線を合わせない、体を相手に向けない、足を組む、腕を組む

うわのそらで聞いているように見えたり、拒否、拒絶を感じさせたりします。



話しを遮り最後まで聞かない

理解しようとしてくれていないと感じたり、要約したつもりが勘違いしたり、ネガティブ(否定的)な感じを与える危険性があります。



うなずき過ぎたり、過度なあいづちを打ったりする

つまらなさそうに見えたり、話しを早く切り上げさせて、自分が話したいように見える場合があります。話し手の話しを妨害してしまう恐れがあります。



相手が引くほどの共感表現は避ける

オウム返しや要約も、度が過ぎると「**主体性がない人**」や「**うるさい人**」といったネガティブな印象を与えてしまいます。



質問し過ぎる

閉じられた質問は、答えやすい反面、話しが展開しにくく、連続すると威圧感を感じる事があります。また、開かれた質問でも、Why? 「なぜ」「どうして」を繰り返すと、責められているように感じます。

1 コミュニケーション

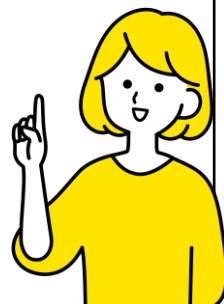
(4) まとめ

私は「あたたかい聴き方」を□□□%知っている。

私は「あたたかい聴き方」を□□□%実践できている。

私は「あたたかい聴き方」を□□□%実践できるようになるために、以下のアクションを実行する。

□□□に目標の数値を記入し
アクションプランを設定しましょう。



聴き上手なデジタルサポーターを目指してがんばってください！

2 接遇マナー

(1) マナー、礼儀とは

礼儀とは、人間関係や社会生活の秩序を維持するために人が守るべき行動様式の事です。

特に、敬意を表す作法とされています。

礼儀の基本は「相手の立場に立つこと」で、敬意や慎みの気持ちを表し、常識人であることを示します。

「礼」とは、相手に対する思いやりの事、
「儀」とは、形式の事です。



(2) デジタルサポーターとしての接遇マナー5 原則

1 あいさつ

マナーの基本です。明るくいつも先に続けるのがポイントです。いつも、自分から、はっきりと聞こえる声で、明るい笑顔で続けましょう。

2 表情

どんな会話もあいさつも無表情ではネガティブな印象を与えてしまいます。笑顔で相手に視線を合わせましょう。

3 身だしなみ

服装や髪型など清潔感や調和を大切に、好印象を与えられるようにしましょう。

4 立ち振る舞い

立ち方、座り方、歩き方、物の受け渡しなどの所作が「立ち振る舞い」です。美しい立ち振る舞いは、相手に好印象を与え、信頼を得ます。

5 言葉遣い

敬語は相手への敬意や気遣いを表す言葉です。敬語を正しく使いましょう。

2 接遇マナー

(3) 敬語の使い方

	尊敬語	謙譲語
する	なさる・される	いたす
言う	おっしゃる	申す
与える	賜る くださる	差し上げる
食べる	召し上がる	いただく
見る	ご覧になる	拝見する
聞く	お耳に入る	伺う 拝聴する
いる	いらっしゃる	おる
行く	いらっしゃる	参る 伺う
来る	いらっしゃる おみえになる	参る
尋ねる	いらっしゃる	おじゃまする 伺う
知る	ご存知	存じ上げる
分かる (理解する)	ご承知	承知いたしました かしこまりました

2 接遇マナー

(4) まとめ

私は「接遇マナー5原則」を□□□%知っている。

私は「接遇マナー5原則」を□□□%実践できている。

私は「接遇マナー5原則」を□□□%実践できるようになるために、以下のアクションを実行する。

□□□に目標の数値を記入し
アクションプランを設定しましょう。



信頼されるデジタルサポーターを目指してがんばってください！

3 伝える技術

(1) 伝達ゲーム

【グループワーク】

- ① 講師の指示にしたがってグループを作ります。
- ② 各グループの中で代表者を 1 人選びます。
- ③ 講師は各グループの代表者を集めて、「図形」を見せます。
- ④ グループに戻った代表者は、「図形」を言葉だけで説明します。
代表者が絵を描いたり、ジェスチャーで示したりしてはいけません。
- ⑤ 代表者以外は、代表者の言葉を頼りに、講師が見せた「図形」を想像して再現してください。再現するとは、形、大きさ、色が同じ図形を描くということです。
- ⑥ グループ対抗で、一番再現性の高いチームが優勝です。

代表者が言葉で図形を説明し、
他メンバーは言葉をもとに図形を記入しましょう。



3 伝える技術



(2) 伝達ゲームでわかったこと

- ① うまくいったこと、もっとこうすれば良かったと思うこと

例：もう少し丁寧に細かく伝えればよかった。

- ② 「図形」を伝える側で大切なこと

- ① 一番伝えたいこと
(結論、概要、全体像)から伝える
- ② 具体的に伝える
(数字、わかりやすい言葉)

- ③ 「図形」を再現する側で大切なこと

- ① 確認する
- ② 質問する

- ④ 共通しているのは

相手の立場に立って、お互いに協力する

話し手の伝えたいことが「伝わった」ということは、聞き手の頭の中にそれが「再現」されたということです。
次に「再現」率を上げるためのコミュニケーションのコツを学びましょう。

3 伝える技術

(3) コミュニケーションのコツ

1 伝わるコミュニケーションのコツ

一番伝えたいこと(結論、概要、全体像)から伝える
確認や質問

2 説得力のあるコミュニケーションのコツ

具体的に伝える(数字、わかりやすい言葉)

3 好印象の残るコミュニケーションのコツ

ネガティブセンテンス(否定文)で終わらない



④ 他にはどんなコミュニケーションのコツがあるでしょうか

例

相手の気持ちを考えて伝える様にする

自分ではわかると思っけていても相手がわかると限らないと言う事を念頭に置くようにする

等

グループでシェア(共有)しましょう。

3 伝える技術

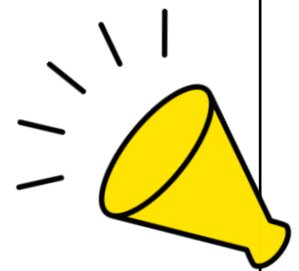
(4) まとめ

私は「伝える技術」を□□□%知っている。

私は「伝える技術」を□□□%実践できている。

私は「伝える技術」を□□□%実践できるようになるために、以下のアクションを実行する。

□□□に目標の数値を記入し
アクションプランを設定しましょう。



伝え上手なデジタルサポーターを目指してがんばってください！

4 デジタルサポーターとしてのありたい姿

(1) 方法の有効性

方法の有効性は、

①状況と②目的に応じて決まります (方法の原理)

デジタルサポーターの意義は何だったか、今一度思い出してみてください。

その目的のひとつは、デジタルデバイド(情報格差)の解消でした。「誰一人取り残さない」ために、目の前の課題を一つひとつ解決していく必要があります。

その課題解決の方法を、研修を通していくつか学んできました。

今、目の前に困っている人が居ます。

デジタルサポーターの皆さんは、どのように課題解決に取り組みますか。

- ①「課題解決してあげる」
- ②「課題解決方法を教えてあげる」
- ③「課題解決方法を一緒に探す」
- ④「課題解決方法を探す方法を教えてあげる」
- ⑤「課題解決方法を探す方法を見つけるのを助ける」

正解は。。。



4 デジタルサポーターとしてのありたい姿

(1) 方法の有効性

正解はありません。

方法の有効性は①状況と②目的に応じて決まります。

おそらく目的は課題解決でしょう。(おそらくと言ったのは、目の前に見えていると思っている課題が、ほんとうに解決すべき課題ではない場合もあるからです。)

しかし、状況によって有効な方法は異なるのです。

デジタルサポーターとして、さまざまな課題解決の方法を習得しましたし、これからも習得していくと思います。

習得した方法はすぐに使ってみたくなるものですが、その前に、それが有効な方法かどうか、一瞬立ち止まって状況を見てください。その状況に応じた有効で最適な方法がすぐに見つかると思います。

また、この研修に出てきた「あたたかい聴き方」や「コミュニケーションのコツ」は、多くの状況で有効です。どんどん実践してください。



4 デジタルサポーターとしてのありがたい姿

(2) 好印象

この研修で、マナー5原則の「身だしなみ」や「立ち振る舞い」、好印象の残るコミュニケーションのコツを学びました。

この「好印象」はなぜ重要なのでしょうか。

好印象の反対を考えれば、理由はわかると思います。

デジタルサポーターとして、支援対象者の人には、デジタル機器を使うという「行動」を起こしてもらわなくてはなりません。

「感情は行動の原動力」と言われるように、「おもしろそうだからやってみよう」「楽しそうだからやってみよう」「心地よさそうだからやってみよう」というように思ってもらえれば、その目的も果たせそうです。

好印象のデジタルサポーターから言われたことであれば、「おもしろそう」「楽しそう」「心地よさそう」と思ってもらえる確率は上がりそうですよね。

逆に印象が悪ければ、そう思ってもらえる確率は低そうです。好印象が支援対象者の行動につながるのです。少しでも好印象を与えられるよう、マナー5原則やコミュニケーションのコツを活用してください。



4 デジタルサポーターとしてのありたい姿

(3) 目標設定

この研修の最後に、「デジタルサポーターとしてのありたい姿」を描いてみましょう。

- ① 目標を書き込む
- ② どのようにしたらその目標が実現するか、その目標を達成するためのアクション(行動)を書き出す
- ③ そのアクションをどのくらい実行したらその目標が実現するか、数値ゴールを決める
- ④ いつまでにその目標を実現したいのか、具体的な日付を入れる

□□□に目標の数値を記入し
アクションプランを設定しましょう。



4 デジタルサポーターとしてのありたい姿

(3) 目標設定

自分で立てた目標は、実行したい、実行しようという気持ちがあります。

少なくとも、目標を立てたその時に、「そうなるといいなあ」「できるといいなあ」とただ思っただけでも、その目標は達成されません。アクション(行動)を起こさなくては、変化はやってこないのです。その変化を起こすための具体的なアクション(行動)を考えて、実行することが大切です。

支援対象者の皆さんにも、具体的な目標を持ってもらえると、その行動の変化も期待できそうですね。ただ、その行動目標を実践するかどうかは自分次第です。

行動を変えるというのは、なかなか難しいものです。そこにデジタルサポーターの支援が役に立ちます。

いつでも相談できるデジタルサポーターの皆さんが近くにいらっしゃれば、実践の確率も上がるのではないのでしょうか。

好印象で目標達成の手助けをよろしくお願いします。



まとめ

デジタルサポーターとしてのコミュニケーション力は向上したでしょうか。

聴く力、伝える力の強化はできましたか。

実践力は身につきましたでしょうか。

デジタルサポーターとしての知識をうまく活かし、デジタルデバイド(情報格差)を解消するという目的を果たすために貢献していただければ幸いです。

好印象で信頼されるデジタルサポーター目指してがんばってください！



令和4年度

ふじのくにデジタルサポーター育成事業事業
講習会テキスト「デジタルサポーター指導員研修」

2022年8月1日 発行

【発行元】

静岡県知事直轄組織デジタル戦略局デジタル戦略課

【制作】

株式会社東海道シグマ

【お願い】

当テキストについては、2次利用可といたしますが
2次加工につきましてはご遠慮ください。

またご利用の際に下記の表記にて出典の明記をお願いいたします。

出典：ふじのくにデジタルサポーター育成事業事業
講習会テキスト「デジタルサポーター指導員研修」