

# Content

はじめに ..... 002

## 第1章 ロールプレイングの基礎知識 ..... 011

### 1. ロールプレイングとは何か ..... 012

■ロールプレイングの目的 ..... 012

■ロールプレイングが求められる背景 ..... 012

■優秀なアスリートは練習熱心 ..... 013

### 2. ロールプレイングが続かない理由 ..... 014

■ロールプレイングに対する誤解 ..... 014

■ロールプレイングのためのロールプレイングにしない ..... 014

■楽しくなければ続かない ..... 015

■楽しいとは何か ..... 015

### 3. ロールプレイングチェックリスト ..... 016

### 4. ロープレリーダーの役割 ..... 018

■ロープレリーダーとは ..... 018

■リーダーシップの取り方 ..... 018

■よくある誤解 ..... 019

### 5. ダブル・ループ学習でロープレ効果を最大化 ..... 020

■ダブル・ループ学習とは ..... 020

■ダブル・ループ学習で効果を高める ..... 021

■ダブル・ループ学習の実例 ..... 022

〈コラムで一息〉『ダブル・ループ学習』 ..... 026

## 第2章 商品知識強化のロールプレイング ..... 027

商品知識強化のロールプレイングはこのように進めます ..... 028

### 1. 商品知識を深め増やそう! ..... 030

■商品知識強化の二つの方法 ..... 031

### 2. 商品知識強化(事前準備あり) ..... 032

■目的 ..... 032

■進め方 ..... 032

■所要時間 ..... 036

■グループ分け ..... 036

■準備物 ..... 036

■効果を上げるために ..... 037

■実施例 ..... 038

### 3. 商品知識強化(事前準備なし) ..... 039

■目的 ..... 039

■進め方 ..... 039

■ロープレ運営時の注意点 ..... 040

■結果に合わせた運営方法 ..... 040

■実施例 ..... 041

■うまく答えられない→宿題の事例 ..... 042

■商品知識強化のロールプレイング 集計表 (記入例) ..... 046

■商品知識強化のロールプレイング メモ帳 (記入例) ..... 047

### 4. 表現力強化のロールプレイング ..... 048

■表現力を高めよう! ..... 048

■目的 ..... 048

■進め方(ペアで実施する方法) ..... 048

■ペアの実施例 ..... 051

■進め方(複数で実施する方法) ..... 051

■ロールプレイング運営時の留意点(ペア、複数共に) ..... 052

## 第3章 客観的フィードバックによるロールプレイング ..... 053

客観的フィードバックによるロールプレイングはこのように進めます ..... 054

### 1. ロールプレイングを成功させるポイント ..... 056

■フィードバックの重要性 ..... 056

■ダメ出し ..... 058

■フィードバックは相手の言動に絞る ..... 059

### 2. 客観的フィードバック ..... 062

■具体的の意味 ..... 062

■ロールプレイング観察のポイント ..... 062

■主観的フィードバックと客観的フィードバック ..... 068

客観的フィードバック練習問題 ..... 070

### 3. 客観的フィードバックによるロールプレイングの実施 ..... 076

■目的 ..... 076

■所要時間 ..... 076

■進め方 ..... 077

■注意点 ..... 078

### 4. ロールプレイングの配役 ..... 079

■3人で実施する場合の配役 ..... 079

■それぞれの役割 ..... 079

■多人数で実施する場合の配役 ..... 081

■それぞれの役割 ..... 082

### 5. ロールプレイング状況設定シート ..... 084

■ロールプレイング状況設定シートとは ..... 084

■状況設定シート作成の注意点 ..... 085

■リアルケースによる場合 ..... 085

■状況設定シート [例] ..... 086

### 6. ロールプレイングフィードバックシート ..... 092

7. 客観的フィードバック実施例	094
■フィードバックの実例	094
■自分ではわからない言葉や行動の改善	097
■フィードバック役へのフィードバック	098
■改善策の共有	100
8. ビデオを活用したフィードバック	102
9. ロールプレイング集計表	106
〈コラムで一息〉『部下指導』	108

## 第4章 接客の質を高めるロールプレイング

接客の質を高めるロールプレイングはこのように進めます	110
1. 店舗を一気に変える	111
■真実の瞬間	111
■ミステリーショッパー報告会の事例	112
■自分の認識≠お客様の認識	112
■お客様目線で接客を確認	113
■導入は全員参加で	114
■導入の時期	114
2. 接客の質を高めるロールプレイングの実施	115
■目的	115
■進め方	115
■振り返りの実施例	120
〈コラムで一息〉『宝探しは他店で行う』	122

## 第5章 知っておきたいコミュニケーションスキル ..... 123

### 1. 人間心理を活用するテクニック ..... 124

■ ペーシングテクニック ..... 124

■ 身体のペーシング ..... 125

■ 言葉のペーシング ..... 127

■ 考え方のペーシング ..... 129

■ お客様の話題にペーシング ..... 130

〈コラムで一息〉『あなたも偽ペーシング!?!』 ..... 132

### 2. お客様に好感を与える話し方 ..... 133

■ イエセット法 ..... 133

■ クッション話法+イエスアンド法 ..... 136

■ リフレクティング話法 ..... 138

■ リフレクティング・プラスワン話法 ..... 139

■ リフレクティング・プラスワン練習問題 ..... 141

### 3. お客様のニーズをつかむ質問力 ..... 144

■ 閉ざされた質問 (限定質問) ..... 144

■ 開かれた質問 (拡大質問) ..... 146

■ 並列質問 ..... 148

■ 関連質問 ..... 149

### 4. 言葉のヒゲ ..... 150

■ 言葉のヒゲとは ..... 150

■ 不用意発言や不必要言葉 (例) ..... 151

■ 「思う」は禁句 ..... 153

### 5. フィードバックチェック表 ..... 154

おわりに ..... 156