

お客様目線で徹底的に考え抜こう



店員の方の接客が良ければ、料理はさらにおいしくなりますよね。

お客様目線。大学生以上の方だったら一度くらいは聞いたことがあると思います。読んで字のごとく、「お客様の目線で、お客様の気持ちになって考えなさいよ」ということです。私がレストランに行った時のことです。コース料理を頼もうと思って、メニューを見ました。すると、メニューは書いてはありますが、肝心のコース料理の頼み方がいまいち分かりません。そこで、店員さんに、「あの～、コース料理を頼みたいのですが・・・」と尋ねました。すると、店員さんは、「メニュー見たら分かりませんか？」と言。その店員さんが去っていき、別の店員さんを呼び止めて、改めて尋ねました。すると、その店員さんは、「コース料理ですね。コース料理は、まず、前菜をお選びいただき、スープの後にお出しするメイン料理を魚とお肉から選んでいただき、お魚料理はヒラメを使った料理でバルサミコ酢で仕上げています。お肉料理は・・・」と丁寧に説明してくれました。

誰もが後の店員さんの受け答えを良いものと感じたでしょう。これは、後の店員さんがお客様目線で、何を答えたら喜んでもらえるかをじっくり考えて伝えてくれたからです。

家庭教師では、目の前の生徒さんは勉強ができるようになりたいと思い、しかしどうしようもないと困っています。だから、先生の授業を受けているんです。ケアレスミスが多いという問題点に対して、「検算をするように言う」という解決策があります。しかし、もし検算の方法自体を教えていないのであれば、まずその方法を教え、そして、それを文字に残して欲しいです。そこまでやってみてください。また、自主勉強を増やしてもらいたいなら、「宿題を多めにし出す」だけではなく、「1日に5問程度を宿題として出し、習慣のリストを作って管理する」というくらい踏み込んで対策を立ててみてください。どうしたら生徒のためになるかを生徒の気持ちになって具体的に考えれば、絶対よい指導が提供できるようになりますよ！

特別付録！ 先生の課題やつつけ表

コンクール応募作品の中から、先生作成の課題やつつけ表をご紹介します。このやつつけ表は、誰でも簡単に取り組むことができます。もし、宿題・課題を出すときに「毎回同じ事を言うのが面倒くさいなあ」、「生徒にどれだけやるかを決めて欲しいなあ」って思っている方にはうってつけだと思います！！

先生、ご協力ありがとうございました！！

生徒氏名 夏休み 課題やつつけ表

～迄に	数学Ⅱ	数学B	英語読解	英語文法
7/30,31	130 まで		P5 (P9) まで	[P3 まで]
8/4	148 まで			[P5 まで]
8/6	173 まで			P5 まで
8/9				
8/13	225 まで		P13 まで	P10 まで
8/18	267		P21	P20
8/22			P25	P24
8/26			P29	P28

■やつつけ表の使い方

1. 一番上の欄に課題名を書き込み、一番下の欄にゴール（目標）を書き込む
2. 指導日に、一番左の欄に日付を書き込み、その日付までに何をやるかを決めさせる（もしくは、一緒に決める）

付録の「〇〇やつつけ表」で、是非生徒さんに課題をさせてみてください！！

指導手帳ベストプラクティスの紹介 事例紹介： 先生の手帳

今回もたくさんの先生に指導手帳を提出していただきました。どの先生も非常に熱心に指導手帳に取り組んでくれて本当にうれしく思っています。指導力向上のためには、何をやったかを記録し、そして次回どうするかを記憶が若いうちに書き込むことです。それだけで、指導力は向上し、それが生徒の成績アップに直結します。

今回は、早瀬先生の指導手帳を紹介します。「指導終了時の生徒の姿」も明確に書かれており、全体として非常に具体的でした。生徒への愛を感じました。