教師用

外国人材キャリア教育

PBL設計概要

◎目的

外国人材（留学生）が、日本の外食産業での
キャリア形成に必要な知識とスキルを習得し、
実践的なキャリア戦略を立てられるようにする。

総時間

7時間（講義・グループワーク・発表を含む）

1	2	3	4
導入と理論	**GW準備**	**解決策の開発**	**プレゼンとFB**
20分	40分	3時間	3時間

教師用

PBL設計概要

4フェーズの詳細説明

1 導入と理論

20分

日本の外食産業構造と市場動向の解説

在留資格・就労ビザの基礎知識習得

キャリアデザイン（Will/Can/Must）の理解

日本特有の職場文化（報連相・和の精神）の紹介

2 グループワーク準備

40分

4〜5名のグループ分けと役割分担

3つのシナリオ配布と内容理解

各シナリオの課題点の特定

解決策に向けた初期アイデア出しと方針決定

3 解決策の開発

3時間

必要な情報の収集と詳細分析（1時間）

複数の解決策の比較検討と実行計画策定（1時間）

キャリア戦略の具体化とKPI設定

プレゼンテーション資料の作成（1時間）

4 プレゼンとFB

3時間

各グループによる発表（10分）

質疑応答（5分）と即時フィードバック（5分）

グループ内での振り返りと改善点の議論

全体総括と次なるアクションの宣言

教師用

PBL設計概要

各フェーズの活動内容詳細

1 導入と理論

事前知識の活性化:「なぜ日本で働きたいか？」等の問いかけで学習意欲を喚起。

基礎知識の確認:在留資格、キャリアデザイン用語（Will/Can/Must）の共通理解。

文化適応の意識付け:報連相やハイコンテクスト文化の実例紹介。

議論の促進:オープンクエスチョンを用いた活発な意見交換。

2 グループワーク準備

課題の特定:配布されたシナリオから、主人公が抱える核心的な問題を抽出。

計画立案:解決策開発に向けたロードマップと情報収集計画の作成。

役割分担:リーダー、書記、発表者、タイムキーパー等の決定。

初期仮説の構築:グループ内ブレインストーミングによる初期アイデア出し。

3 解決策の開発

多角的な調査:法制度（在留資格）、業界動向、キャリアパスに関する詳細調査。

代替案の比較検討:実現可能性、コスト、リスク、効果の観点から最適解を選定。

KPI設定:キャリア成功を測るための具体的・定量的な指標（KPI）の設定。

資料作成:説得力のあるプレゼンテーション資料（スライド・配布資料）の作成。

4 プレゼンとFB

プレゼンテーション:各グループ10分間での解決策提案発表。

質疑応答:5分間のQ&Aセッションによる理解の深化と批判的思考の促進。

即時フィードバック:教師および他グループからの具体的かつ建設的なフィードバック。

自己・相互評価:学びの言語化とチームワークの振り返り実施。

教師用

全体スケジュール　7時間プログラムの時間配分と進行イメージ

1 20分

導入と理論 基礎概念・重要表現の整理

外食業の業界構造・動向　在留資格・ビザの基礎知識　キャリアデザインの重要性　日本の職場文化（報連相等）

2 40分

GW準備 シナリオ選定・課題特定

シナリオ読み込みと理解　役割分担（リーダー・書記等）　初期仮説の立案　調査計画の作成

休憩推奨（10分）

3 3時間

解決策の開発 情報収集→施策立案→資料化

60分：情報収集（法制度・要件）　60分：施策検討（代替案比較）　60分：資料作成（プレゼン準備）　※1時間ごとに進捗確認

4 3時間

発表とFB 発表・質疑・改善

1チーム20分（発表10分+Q&A5分+FB5分）　グループ内反省会　全体共有と次アクション宣言

進行のポイント

長時間のプログラムとなるため、適宜休憩を挟んむこと。
第3フェーズ（解決策の開発）では、1時間ごとに進捗確認（中間チェック）を行うとスムーズである。

教師用

①導入と理論

目的・準備・議論質問例

目的

学生間での**基本知識の共通化**を図り、キャリア形成に対する**問題意識の醸成**を行う。

日本の外食産業で働く意義と課題を共有し、
以降のグループワークに向けた動機づけを行う。

準備

- **事前教材の復習:**「外国人材キャリア教育（全10講）」の要点を確認させる。
- **用語確認:**「在留資格」「特定技能」「キャリアパス」「報連相」等の定義を再確認する。

議論用質問例

質問1 日本で働く目的と、外食産業でのキャリアに期待することは何ですか？

質問2 自分の現在の強み（言語、技術、経験）は、どの職種や役割で最も活かせると思いますか？

質問3 母国と日本の職場文化の違いで、最も不安に感じる点や適応が難しいと思う点は何ですか？

教師用

導入と理論

講義内容①業界理解と法制度基礎

日本の外食産業

- **業態の多様性と特徴**

  ファストフード、ファミレス、専門料理店（居酒屋・寿司等）のオペレーションや客層の違いを理解。
  各業態で求められる接客・調理スキルが異なる点を解説。

- **DXと人材ニーズの変化**

  配膳ロボット、モバイルオーダー導入による業務効率化。
  単なる作業員ではなく、ホスピタリティやマネジメント能力を持つ人材への需要シフト。

重要キーワード

インバウンド　QSC　フードテック　人手不足

在留資格・法制度

- **在留資格の基礎知識**

  「留学」ビザの活動範囲と「資格外活動許可（週28時間ルール）」の厳守。
  アルバイト時代の違反が将来の就労ビザ審査に影響するリスクを強調。

- **就労系ビザの概観**

  「技術・人文知識・国際業務」と「特定技能1号・2号」の違い。（要件、職務内容、キャリアパス）
  各ビザで許可される業務範囲の明確化。

重要キーワード

28時間ルール　技・人・国　特定技能　在留カード

教師用

導入と理論

講義内容②キャリアデザインと職場文化

キャリアデザイン

- **キャリア形成のフレームワーク**

  Will（やりたいこと）、Can（できること）、
  Must（求められること）の重なりを見つける重要性。
  SMARTの法則を用いた短中長期の目標設定手法。

- **自己分析の実践**

  STAR法（Situation,Task,Action,Result）による過去の
  経験の棚卸しと、SWOT分析による自身の強み・弱み・機会・
  脅威の客観的把握。

重要キーワード

Will/Can/Must　SMART目標　STAR法　SWOT分析

日本の職場文化

- **コミュニケーションの基本**

  「報・連・相（ホウレンソウ）」の徹底と適切なタイミング。
  ハイコンテクスト文化（空気を読む、文脈理解）への適応戦略。

- **チームワークとマナー**

  「和」の精神に基づくチームワークの重要性と役割認識。
  挨拶、時間厳守、分離礼などの基本的ビジネスマナーと
  信頼関係構築。

重要キーワード

報連相　ハイコンテクスト　和の精神　ビジネスマナー

教師用

導入と理論

進め方のポイントと注意事項

進め方のポイント

要点重視で簡潔に：情報過多を避け、核心となるメッセージを絞って伝える。

平易な用語を使用：専門用語（在留資格区分など）は噛み砕いて説明し、理解を促す。

具体例と図解の活用：抽象的な概念は、図や具体的なケーススタディを用いて視覚的に説明する。

質疑応答の確保：一方的な講義にならぬよう、適宜質問を受け付け、双方向の対話を意識する。

注意事項

柔軟な時間配分：学生の反応や議論の盛り上がりに応じて、各セクションの時間配分を柔軟に調整する。

理解度に応じた補足：学生の表情や質問内容から理解度を測り、必要に応じて追加の説明や補足を行う。

個別のフォローアップ：理解に遅れが見られる学生には、休憩時間などを利用して個別に対応する。

議論をする上でのルール

1

一人一言

全員が必ず発言しましょう。
沈黙はNGです。

2

尊重

発言者を遮らず、
最後までしっかりと聴きましょう。

3

シンプル

誰もが理解できるように
わかりやすい言葉を使いましょう。

4

挙手

発言したい時は手を挙げて、
順番を待ちましょう。

5

建設的

批判するのではなく、
より良くする提案をしましょう。

①導入と理論（20分）



今から導入の質問を提示します。

自分の経験や目標を踏まえ、
率直に意見を述べましょう。

議論しよう

質問①

日本でどのようなキャリアを
築きたいですか？

そのために今年取り組む
3つの行動は何ですか？

議論しよう

質問②

文化やコミュニケーションの違いで
不安な点はありますか？

明日から実践できる
適応アクションを挙げてください

教師用

導入と理論

評価基準

評価項目	優秀 4点	良好 3点	可 2点	不可 1点
✋ 積極性	常に積極的に授業に参加し、グループワークをリードしている。	積極的に授業に参加し、グループワークに貢献している。	授業には参加しているものの、発言や行動は消極的。	授業への参加意欲が低く、グループワークにも貢献していない。
🧠 理解度	業界構造、法制度、キャリアパス等の基礎知識を正確に理解し、説明できる。	業界構造、法制度、キャリアパス等の基礎知識をおおむね理解している。	基礎知識に一部誤解や不明点がある。	基礎知識をほとんど理解していない。
⚙️ 応用力	基礎知識を具体的なシナリオに適切に適用し、分析や提案ができる。	基礎知識を具体的なシナリオに適用しようと試みている。	基礎知識を具体的なシナリオに適用することが難しい。	基礎知識を具体的なシナリオに全く適用できない。
💬 コミュニケ	自分の意見を明確に伝え、他者の意見も丁寧に聞き、議論をまとめることができる。	自分の意見を伝え、他者の意見も聞くことができる。	自分の意見を伝えることに抵抗がある、または傾聴が不十分。	他者の意見を聞かず、自分の意見ばかり主張する、または発言しない。
💡 問題解決	課題に対して、複数の解決策を検討し、最適解を論理的に提案できる。	課題に対して、解決策を検討し、提案できる。	課題に対して、解決策を検討することが難しい。	課題に対して、解決策を全く検討できない。

教師用

②グループワークの準備

目的と準備

目的

各シナリオを通じて具体的な課題を特定し、外国人材としての強みを活かした
現実的かつ戦略的なキャリアパスの初期案を作成する。（総時間：40分）

準備

シナリオ配布：
3種類のキャリア課題シナリオ（調理志望、
マネジメント志望、グローバル志向）を配布する。

役割決定：
グループ内でリーダー、書記、発表者、調査担当などの
役割を明確に分担させる。

必要資料の用意：
在留資格要件一覧、外食産業の職種別キャリアパス図、
面接想定問答集などを準備する。

グループ編成：
4〜5人のグループに分け、可能であれば出身国や志望職種
を混ぜて多様性を持たせる。

教師用

②グループワークの準備

実施手順（3ステップ）

1 シナリオ説明と質疑

10分

各グループにシナリオを配布し、内容を読み込ませる。

- 不明点や用語の確認
- シナリオ選択（または割り当て）

2 課題特定と初期アイデア

15分

選択したシナリオの核心的な課題を特定し、解決の方向性を話し合う。

- 現状の整理（As-Is）
- 理想の状態（To-Be）
- ギャップの要因分析

3 役割分担と行動計画

15分

次のフェーズに向けた準備を行う。

- 役割決定
  （リーダー、書記、発表、調査）
- 情報収集担当の割り振り
- タイムスケジュールの確認

教師用

グループワーク準備

ポイント・FB・レビュー

実施のポイント

主体性の尊重
教師は助言役に徹し、
最終決定は学生に委ねて
主体的な学習姿勢を育む。

多様な視点の促進
議論が停滞した際は適切な問いを
投げかけ、異なる意見を引き出す。

時間管理の徹底各
ステップの時間配分を守り、
時間内に成果物が出せるよう
進行をサポートする。

フィードバック注意点

肯定的な評価から入る
良い点や努力した点を具体的に
称賛し、モチベーションを高める。

建設的な改善提案
否定するのではなく、
「こうすればもっと良くなる」と
いう視点でアドバイスする。

根拠と実現性
指摘事項には明確な根拠を示し、
学生が実行可能な改善策を提示する。

活動後のレビュー

成果物の評価
課題特定、アイデアの質、
計画の実現可能性などを基準に
評価する。

学びの言語化
自己評価・相互評価を通じて、
自身の貢献度や学びを振り返らせる。

チームワークの省察
協力体制やコミュニケーションの
良し悪しを振り返り、次回に活かす。

②グループワークの準備（40分）



4人1組に分かれ、シナリオを1つ選択。

問題点を特定し、
初期解決策を話し合いましょう。

グループワークの進め方

4つのステップ

1

課題の洗い出し

シナリオを読み込み、
主人公が抱える核心的な
課題や不安を具体的に
特定する。

2

情報収集の分担

課題解決に必要な情報
（ビザ要件、資格、企業情報など）
を洗い出し、
誰が何を調べるか分担する。

3

初期案作成

集めた情報を基に、
どのような解決策や
キャリアプランが考えられるか、
アイデアを出し合う。

4

次回までのToDo整理

本日の議論をまとめ、
次回までに各自が調査・準備
すべきタスクを整理する。

グループワークを始めよう

シナリオ1：留学生Aさん



留学生Aさん

出身:ベトナム

希望職種:調理職

専攻:専門学校（調理師科）

直面している課題

卒業後に日本の飲食店で「調理職」として就労ビザを取得したいが、
専門学校卒で「技術・人文知識・国際業務」の要件を満たすか不安があります。

居酒屋でのアルバイト経験（3年）はあるが、
それをどう職務経歴としてアピールすれば良いか分かりません。

また、「特定技能」という選択肢も聞くが、違いがよく分からず迷っています。

主な論点・検討事項

就労系在留資格（技人国vs特定技能）の選択とメリット・デメリット

実務要件の整理と、アルバイト経験の活かし方

調理技能の可視化（ポートフォリオ、資格など）

卒業までの学習計画と資格取得戦略

グループワークを始めよう

シナリオ2：留学生Bさん



留学生Bさん

出身:中国

希望職種:店舗マネジメント

専攻:大学（経営学部）

直面している課題

将来は日本の外食チェーンで店長やエリアマネージャーとして活躍したいが、日本特有の職場文化（報連相、空気を読む「暗黙のルール」）への適応に不安を感じています。

また、面接対策において、「なぜ母国ではなく日本なのか」「5年後のビジョン」といった質問に対し、説得力のある回答を準備できていません。

主な論点・検討事項

日本でのキャリア志望動機と差別化戦略（面接対策）

ハイコンテクスト文化への適応と具体的な行動計画

リーダーシップ経験を積むための早期アクション（シフトリーダー等）

マネジメントに必要な数値管理能力と人材育成スキルの習得

グループワークを始めよう

シナリオ3：留学生Cさん



留学生Cさん

出身:ネパール

希望:グローバルキャリア

専攻:専門学校（ホテル・飲食科）

直面している課題

日本で数年間経験を積んだ後、将来的には母国や他国で独自の飲食ビジネスを展開したいと考えています。

しかし、そのために具体的にどのようなスキルや資格を取得すべきか、
どのようなキャリアステップ（現場→本部など）を踏めば良いか、
ロードマップが描けずにいます。

主な論点・検討事項

必要なスキルマップの作成（運営、財務、マーケティングなど）

資格取得計画（語学、経営関連、食品衛生など）

国際展開を見据えたキャリアロードマップの策定

グローバルな人脈形成とネットワーキング

グループワーク

解決策検討ワークシート

1 シナリオ名/課題定義

選択したシナリオと、解決すべき核心的な課題を記入してください。

2 必要情報/出典

判断に必要な情報（ビザ要件、法律、データ等）とその出典を記入してください。

3 代替案の検討（A案・B案・C案）

考えられる解決策を3つ挙げてください。（例：A案＝特定技能取得、B案＝技術・人文知識・国際業務ビザ、C案＝進学）

4 比較検討（実現性/費用/リスク/効果）

評価軸	A案	B案	C案
実現性			
費用・時間			
リスク			
期待効果			

5 選定理由

上記の比較に基づき、最も推奨する案とその理由を記入してください。

6 3か月アクションプラン

選定した案を実行するための具体的な行動計画（最初の3ヶ月）を記入してください。

教師用

教師用解説

シナリオ1の視点と解決策例

シナリオ1：留学生Aさん（ベトナム出身・調理志望）

良い点

実務経験と学業での学びを関連付けようとする姿勢

特定技能という現実的な選択肢も視野に入れている柔軟性

解決策例

在留資格「技術・人文知識・国際業務」の要件整理と、自身の専攻との適合性確認

特定技能1号（外食業）の試験要件と学習スケジュールの策定

技能の可視化（調理作品のポートフォリオ作成、アルバイト先からの推薦状）

調理師免許や専門講座による資格の補強

追加提案

就職後の現場OJTの具体化

社内メンターの設定によるキャリア相談体制の構築

調理技術だけでなく、厨房内の安全衛生管理や日本語コミュニケーション能力の強化

教師用

教師用解説

シナリオ2の視点と解決策例

シナリオ2：留学生Bさん（中国出身・マネジメント志望）

良い点

店長からエリアマネージャーへという具体的な目標設定

経営学の知識を実践で活かそうとする前向きな姿勢

解決策例

面接回答構成の工夫
（PREP法やSTAR法の活用で論理的に）

報連相運用ルールの個人化
（自分なりのチェックリスト作成）

現場での小さなリーダー経験の設定
（シフトリーダー等への挑戦）

学習計画の策定
（数値管理能力や人材育成スキルの強化）

追加提案

先輩社員との同行学習による現場マネジメントの観察

ロールプレイング演習を通じたコミュニケーション実践

評価指標（KPI）の設計と定点観測による成長確認

教師用

教師用解説

シナリオ3の視点と解決策例

シナリオ3：留学生Cさん（ネパール出身・グローバル志向）

良い点

中長期のキャリアビジョンが明確である

日本での経験を足掛かりに国際的な視野を持っている

解決策例

スキルマップ作成（運営、財務、マーケティング、法規制）

資格取得計画（語学検定、食品衛生、経営管理資格など）

段階的ロール設定（現場→スーパーバイザー→本部職）

海外展開を見据えた情報収集とネットワーキング（業界セミナー・交流会参加）

追加提案

簡易事業計画書のドラフト作成による具体化

現地市場調査の実施とフィージビリティスタディ

経験豊富なメンター・アドバイザーの確保

グループワーク準備

グループ確認チェックリスト

- ○ **課題定義の明確化**
  シナリオの核心的な問題点を特定できていますか
- ○ **役割分担の決定**
  リーダー、書記、発表、調査担当が決まっていますか
- ○ **情報源の特定**
  信頼できる情報ソース（法務省、業界団体等）を確認しましたか
- ○ **スケジュールの作成**
  解決策開発（3時間）の時間配分は適切ですか
- ○ **成果物フォーマット確認**
  プレゼン資料に必要な項目を網羅していますか
- ○ **KPI（重要業績評価指標）設定**
  例：面接合格率、学習時間、ネットワーク数などのことです

教師用

③解決策の開発

目的・活動

目的

グループワークを通じて収集した調査情報に基づき、学生が主体となって
「実行可能で測定可能なキャリア戦略」を具体的に策定することを目的とする。

活動内容

1 **情報収集**
法制度・業界動向
職場文化・求人

2 **代替案比較**
実現性・コスト
リスク・効果

3 **実行計画策定**
タイムライン
KPI設定

4 **資料化**
プレゼン資料作成
発表練習

教師用

解決策の開発

3ステップ詳細と資料作成

1 情報収集と分析 1時間

法制度（在留資格要件など）
業界構造とキャリアパス
職場文化と求められるマナー
実際の求人要件の確認

2 解決策の検討 1時間

複数の代替案を以下の軸で比較：

- 実現性（ビザ適合性など）
- コスト（費用・時間）
- リスク（不許可リスクなど）
- 期待効果（キャリア目標達成度）

3 プレゼン資料作成 1時間

選定した解決策を基に、
説得力のあるプレゼンテーション資料を
作成する。

プレゼン資料に含めるべき9つの要素

01.問題点の定義
02.解決策の概要
03.実行計画の詳細
04.タイムライン
05.キャリア戦略
06.KPI（成果指標）
07.リスクと対策
08.期待される成果
09.参考文献・出典



3時間

③解決策の開発

シナリオの課題を再確認し、調査範囲・担当を分担してください。
実行可能で測定可能なキャリア戦略を作成しましょう。

解決策の開発

3時間の進め方とポイント

1時間目

調査・要約

必要な情報を集め、重要事項を整理します

2時間目

代替案比較と選定

複数の案を比較し、最適な解決策を決めます

3時間目

資料作成と練習

プレゼン資料をまとめ、発表の準備をします

実施のポイント

出典を明記する

情報の信頼性を担保するため、ソースを記録します

根拠を提示する

「なぜその解決策なのか」を論理的に説明します

図表を活用する

文字だけでなく、視覚的にわかりやすく表現します

時間管理を徹底する

各ステップの時間配分を守り、完了させます

解決策の開発

ワークシート①　情報収集・分析

情報収集（事実確認）

在留資格要件　出入国在留管理庁など

該当する在留資格の申請要件、必要書類、制限事項などを記入してください

求人要件・市場動向　求人サイト・企業HP

希望職種で求められる実務経験、日本語レベル、給与相場などを記入してください

必要スキル・資格　業界団体・資格HP

業務遂行に必要な公的資格、民間検定、ソフトスキルなどを記入してください

現状分析（ギャップ特定）

職場文化・慣習　書籍・先輩の体験談

日本特有のコミュニケーション、マナー、暗黙のルールなどを記入してください

ギャップと対策の特定

現状（Can）と目標（Will/Must）の差、それを埋めるための具体的対策案を記入してください

課題の層別化（短中長期）

短期（～3ヶ月）、中期（～1年）、長期（～3年）に取り組むべき課題を分類して記入してください

解決策の開発

ワークシート②　解決策の評価

評価軸	A案 (案名:＿＿＿＿＿＿)	B案 (案名:＿＿＿＿＿＿)	C案 (案名:＿＿＿＿＿＿)
実現性 ◎とても高い　○高い　△普通　×低い			
コスト 金額・時間・労力など			
リスク 想定される障害やデメリット			
期待効果 定量・定性の両面から			
期間 達成までにかかる時間			

選定理由の明確化

上記の評価に基づき、最も優れている案を選定し、その理由を1文で簡潔に記述してください。

解決策の開発

提案書骨子作成ワークシート

1 課題定義 （シナリオの核心的問題）

何が根本的な問題で、なぜそれを解決する必要があるのかを明確に記述してください。

2 解決策概要 （選定した解決策の要点）

選んだ解決策（A/B/C案のいずれか、または組み合わせ）の要点を簡潔にまとめてください。

3 実行計画 （タイムラインとマイルストーン）

いつ、何を、どのような順序で実行するか。主要な節目（マイルストーン）を含めて記述してください。

4 KPI設定 （測定可能な成果指標）

成功をどのように測定するか。定量的な指標（数値目標）を設定してください。

5 リスクと対策 （想定される障害と対応策）

計画実行中に起こりうる障害と、それに対する事前の備えや対応策を記述してください。

6 期待される成果 （定量・定性の両面）

この解決策によって得られる最終的な利益や変化（定量的・定性的）を記述してください。

解決策の開発

プレゼン準備チェックリスト

- [ ] **構成の論理性**
  結論→根拠→具体例の流れになっていますか
- [ ] **根拠の明確性**
  信頼できるデータや具体的な事例を引用していますか
- [ ] **図表の活用**
  文字だけでなく、視覚的に分かりやすい図表がありますか
- [ ] **役割分担**
  誰がどのパートを担当するか明確になっていますか
- [ ] **時間配分**
  発表時間が10分以内に収まるように調整しましたか
- [ ] **質疑想定**
  3つの想定質問とそれに対する回答を準備しましたか
- [ ] **バックアップ資料**
  詳細データや補足資料を用意し、必要に応じて提示できますか

教師用

プレゼンテーションとフィードバック

発表の実施方法

目的

学生が自信を持って解決策を発表し、質疑応答を通じて提案内容への理解を深める。

他者の発表を聞くことで、異なる視点やアプローチを学ぶ。

実施方法（合計20分/グループ）

発表：10分 厳守
各グループの提案内容をプレゼンテーション

Q&A：5分
他の学生や講師からの質問に回答

フィードバック：5分
講師からの即時評価とアドバイス

教師の役割

時間管理：タイムキーパーとして進行を管理

要点記録：解決策の独創性、実現可能性、KPIの妥当性をメモ

「なぜその選択をしたのか？」

「想定されるリスクへの対応策は？」

教師用

プレゼンテーションとフィードバック

フィードバックと評価方法

即時フィードバック

良い点を具体的に称賛 → 改善点を建設的に提案 → 次のアクションを示唆

グループ内評価

自己評価シートの記入：自身の貢献度と学びを振り返る

相互評価：メンバー同士で「良かった点」と「改善点」を共有し合う

評価基準

根拠の明確さ：データ・事例・法規制など信頼できる情報源に基づいているか

実行可能性：外国人材の現実（在留資格など）を踏まえた実現可能な計画か

KPIの妥当性：キャリアの進捗を測定できる具体的な指標が設定されているか

チームワーク：役割分担が機能し、メンバー全員が協力して取り組んだか

ルーブリック（5項目×4段階）

積極性　理解度　応用力　対話力　問題解決

教師用

④プレゼンテーションとフィードバック

反省と次のステップ

目的

プロジェクトの結果とプロセスから学んだことを振り返る

今後のキャリア形成に向けた具体的なアクションを明確にする

学びを定着させ、モチベーションを高める

実施方法

全体共有会の開催：
各グループの気づきや学びを共有し、多様な視点を得る

学びの言語化：
「何を学んだか」「どう活かすか」を自分の言葉で表現させる

次の一歩の宣言：
各自の「今後3週間のアクション」を具体的に発表する

個別面談・支援

個別面談の設定：
必要に応じて、個別のキャリア相談や悩みを聞く場を設ける

追加支援の提供：
より詳細な情報や、専門家・先輩社員との接点を提供する

進路アドバイス：
個人の適性や希望に合わせた具体的な進路指導を行う

教師用

④プレゼンテーションとフィードバック

シナリオ1　FB詳細（留学生Aさん：調理志望）

良い点

在留資格要件を整理し、
代替経路を比較検討している点は評価できる。

技能の可視化手段として、
作品集、評価書、推薦状を挙げている点は具体的で良い。

改善点

証拠資料（エビデンス）の不足が懸念される。
実技評価の客観的な記録方法を具体化する必要がある。

タイムラインが粗く、マイルストーン（中間目標）が不明確。
いつまでに何を達成するか具体化が必要。

追加提案

師事先（メンター）の確保:現場での指導者を明確にし、
定期的なフィードバックを受ける体制を作る。

実技評価の客観指標設定:第三者機関の検定や、
社内コンテストへの参加を検討する。

面接想定問答の準備:「なぜ調理か」
「どんな料理人になりたいか」への回答を準備する。

KPI例

書類通過率（応募数に対する面接到達率）

技能評価取得件数（検定合格、社内認定など）

学習時間（月間○時間、技術練習・座学）

レシピ開発数（試作・提案件数）

教師用

④プレゼンテーションとフィードバック

シナリオ1　FB詳細（続き・留学生Aさん）

リスク対応

在留手続きの遅延リスク:代替プラン（B案：特定技能への切り替え準備）を並行して進めるよう指導する。

技能評価が得られない場合:追加講座の受講や、別の評価機関の検討を提案する。

利害関係者

学校:キャリアセンター・就職支援部門との連携確認。

就職希望企業:採用担当者へのアプローチ方法。

行政・家族:出入国在留管理局への申請、家族（経済的支援者）への報告。

マイルストーン

1か月後
在留資格要件の完全理解
書類準備開始

3か月後
技能証明資料の準備完了
（作品集・評価書）

6か月後
就職内定取得
雇用契約締結

卒業時
在留資格変更許可
就労開始

教師用

④プレゼンテーションとフィードバック

シナリオ2　FB詳細（留学生Bさん：マネジメント志望）

良い点

面接回答の論理構成（PREP法・STAR法の活用）が明確で分かりやすい。

職場適応への具体的行動計画（報連相の習慣化など）が立案されている点は評価できる。

改善点

実務での数値管理経験の弱さ
（売上・在庫・人時生産性等のKPI管理経験）が不足している。

リーダー経験の裏付け不足。
（具体的なプロジェクト実績や成果が示されていない）

追加提案

小規模プロジェクトの主導:アルバイト先でのイベント企画・新人教育等を実践する。

月次KPIの設定と追跡習慣の確立:自身の業務における目標数値を設定し、管理する。

ロールプレイング演習:先輩社員との模擬面接を行い、フィードバックを受ける。

KPI例

在庫ロス率改善値（前月比△%削減）

人時生産性向上率（前期比○%向上）

顧客満足度スコア（アンケート評価○点以上）

教師用

④プレゼンテーションとフィードバック

シナリオ2　FB詳細（留学生Bさん：マネジメント志望）

リスク対応

文化摩擦発生時の相談ルート整備:
メンター制度の活用や、定期的な1on1面談の設定を提案する。

報連相の実践が難しい場合：
個人用チェックリストを作成し、習慣化を図る。
困ったときの相談先リストも作成する。

利害関係者

店長:現場の直属上司・育成責任者として指導を仰ぐ。

同僚:チームメンバー・協働者として信頼関係を築く。

人事部:評価・育成・キャリア開発担当として相談する。

顧客:サービス受益者・フィードバック源として声を聴く。

マイルストーン

内定獲得前:
面接対策完了（想定質問への回答準備、志望動機の明確化）

内定～入社:
職場文化の事前学習（ビジネスマナー研修、報連相の実践演習）

入社後3か月:
小規模リーダー経験の獲得
（シフトリーダー・プロジェクトリーダー等）

教師用

④プレゼンテーションとフィードバック

シナリオ3　FB詳細（留学生Cさん：グローバル志向）

良い点

中長期ロードマップを明確化し、日本での経験を母国/他国への展開に繋げるビジョンを持っている。

ネットワーク構築の重要性を認識し、人脈作りを計画に含めている点は評価できる。

改善点

財務・法規制の理解が浅く、事業計画の収支予測や現地の法規制調査が不十分。

やりたいことが多く焦点が定まっていないため、優先順位を整理し実行可能性を高める必要がある。

追加提案

簡易事業計画書のドラフト作成:収支計画、資金調達、リスク分析を含む計画書を作成する。

現地市場リサーチの実施:競合分析や顧客ニーズ調査を行い、市場性を確認する。

専門家メンタリングの確保:税理士や中小企業診断士等の専門家から助言を得る。

KPI例

計画進捗率（マイルストーン達成度○%）

語学・資格達成数（JLPT、調理師免許、経営関連資格等）

資金調達額（目標○万円）

教師用

④プレゼンテーションとフィードバック

シナリオ3　FB詳細（留学生Cさん：グローバル志向）

リスク対応

資金不足リスク:段階的投資計画の策定
（小規模からスタートし、収益を再投資するモデル）

法規制リスク:現地専門家への事前相談と法令遵守体制の構築

人材確保リスク:信頼できるビジネスパートナーの早期発掘
（日本滞在中から関係構築）

利害関係者

日本での雇用主:実務経験を積む場、ノウハウ習得源
ビジネスパートナー:現地協力者・共同経営者候補
金融機関:資金提供者・融資審査者
家族:精神的・経済的支援者、理解と協力を得る

マイルストーン

オペレーション・店舗管理・財務の実践経験を積む
必要な資格取得と人脈作り

徹底的な市場調査（競合・立地）
物件探し・許認可手続きの開始

店舗オープンと初期運営の安定化
運営軌道化と次なる展開の準備

3時間

④プレゼンテーションとフィードバック

各グループは準備を整え、順番に発表します。

発表10分+Q&A5分+FB5分

の時間配分を厳守しましょう。

発表：10分	Q&A：5分	FB：5分

プレゼンテーション

発表手順・フィードバックメモ

発表の手順

1. 課題定義の説明
2. 解決策の概要
3. 実行計画とタイムライン
4. KPI設定と測定方法
5. リスクと対策
6. 質疑応答

良い点

印象に残った点や、優れていると感じた部分をメモしましょう...

気になった点・疑問

分かりにくかった点や、もっと詳しく聞きたいことをメモしましょう...

建設的な提案

「こうすればもっと良くなる」という改善案をメモしましょう...

自分への学び

自分のキャリアプランに取り入れたいアイデアをメモしましょう...

④プレゼンテーションとフィードバック

最終ふりかえりシート

1 本日の学び （最も印象に残ったこと）

今日学んだ中で、自分にとって最も重要だと感じたことは何ですか？

2 自分の強みと課題 （今回発見した特徴）

グループワークを通じて気づいた、自分の得意な点や改善すべき点は何ですか？

3 次の3週間の行動 （具体的に実践すること3つ）

Action1

Action2

Action3

4 支援が必要な点 （相談したいこと）

教師や仲間にサポートしてほしいこと、もっと詳しく知りたいことはありますか？

5 感想 （自由記述）

全体の感想や、チームメンバーへのメッセージなどを自由に書いてください。

教師用

PBL学習プログラム

PBL設計概要

科目：日本事情・日本文化

Target:外食産業従事者

学習の目的

学生たちに、日本の食文化・歴史・地域性の知識を深めさせ、
外食産業の現場で実践的に活用できるスキルと提案力を習得させる。

総時間

7時間（全4フェーズ構成）

プログラム構成

フェーズ①

導入と理論

20分

- 和食の無形文化遺産的価値
- 四季と旬・行事食
- おもてなしの精神

フェーズ②

グループワーク準備

40分

- 3つの実践シナリオ配布
- 課題の特定と分析
- 役割分担・初期案作成

フェーズ③

解決策の開発

3時間

- 情報収集と深掘り
- 解決策の検討と具体化
- プレゼン資料作成

フェーズ④

プレゼンとFB

3時間

- 発表(10分)+Q&A(5分)
- フィードバック
- 振り返りと改善

成果物 各シナリオに対する提案資料（課題定義、解決策の詳細、実行計画、KPI設計を含む）

教師用

PBL学習プログラム

PBL設計概要：詳細フェーズ①、②

① 導入と理論

20分

講義内容

和食の価値：

無形文化遺産としての定義（自然の尊重、栄養バランス、年中行事）を再確認する。

四季と旬・おもてなし：

二十四節気や「走り・盛り・名残」の概念、
日本独自の価値観（和・察する文化）を共有する。

議論を通じた知識の活性化

問いかけ：
「和食文化を外食現場でどう活かせるか？」
「日本文化を外国人にどう伝えるか？」について議論させる。

グループワーク準備

40分

実施手順

1.シナリオ説明とグループ分け(10分)：

4〜5人のグループを作成し、異なるタイプの飲食店シナリオ（訪日向け、地産地消、創作和食）を配布。

2.問題特定と初期アイデア(15分)：

シナリオの課題（伝達不足、ストーリー欠如、伝統離れ等）を分析し、解決の方向性を議論する。

3.役割分担と計画立案(15分)：

リーダー、書記、発表者などの役割を決め、
情報収集と解決策検討の具体的な計画を立てる。

学生の理解度に応じて、講義とグループワークの時間配分を柔軟に調整してする。

教師用

PBL学習プログラム

PBL設計概要：詳細フェーズ③、④

③ 解決策の開発

3時間

活動内容

1.情報収集と分析(1時間)：
和食文化、地域性、おもてなし、現代トレンドについて調査し、課題に関連する情報を整理する。

2.解決策の検討と選択(1時間)：
複数案を比較検討（実現性・効果・リスク）し、最適な解決策を選択して実行計画を策定する。

3.プレゼンテーション資料作成(1時間)：
提案内容（課題、解決策、実行計画、KPI、リスク対策）をまとめた資料を作成する。

教師の役割

進行支援と問いかけ：
「なぜその解決策なのか？」「実現上の課題は？」など、思考を深める問いを投げかけ支援する。

④ プレゼン・フィードバック

3時間

実施内容

プレゼンテーション(10分)：
各グループが提案内容を発表する。

質疑応答(5分)+フィードバック(5分)：
他グループや教師からの質問に答え、即時フィードバックを受ける。

評価と振り返り

自己・相互評価：
グループ内での貢献度やチームワークを振り返る。

全体振り返り：
クラス全体で学びを共有し、今後の実務への応用を考える。

各フェーズの時間配分は目安とする。進捗状況に応じて柔軟に調整すること。

全体スケジュール

日本事情・日本文化PBL学習プログラム（総時間：7時間）

①導入と理論
和食の価値・四季・おもてなしの基礎講義と議論

1

20分

40分

2

②グループワーク準備
シナリオ選択・課題特定・計画立案

③解決策の開発
情報収集・分析・解決策検討・資料作成

3

3時間

3時間

4

④プレゼンテーションとFB
発表・Q&A・フィードバック・全体振り返り

※各フェーズの時間配分は目安です。進捗状況に応じて調整してください。

Total:7Hours

教師用

フェーズ①

導入と理論：目的・準備・事前学習

◎目的

学生がこれまでに学んだ日本文化の知識を呼び起こし、
外食現場での実践的な課題解決に向けた「問題意識」を共有する。

※基礎知識の再確認とディスカッションの土台作り

準備するもの

- ✓ **講義スライド資料：**
  和食の定義、一汁三菜、四季と旬、おもてなしの要点
- ✓ **議論用ワークシート：**
  メモ書きやアイデア出しに使用する用紙

事前学習の確認

以下の内容は学習済みとして進行する。

第1-2講	**日本食文化史・行事食** 和食の歴史的変遷、二十四節気と行事食の意味
第3-4講	**地域料理・地理的特性** 日本の地形・気候による食材の違い、郷土料理
第5-8講	**価値観・発酵・茶道** 「和」の精神、発酵食品の科学、茶道の心
第9-10講	**インバウンド・現代トレンド** 多文化対応、SNS映え、食の多様化

Point:学生の記憶が曖昧な場合は、適宜キーワードの解説を加えながら進行すること。

教師用

フェーズ①導入と理論

講義内容①：無形文化遺産／四季と旬

和食の4要素

ユネスコ無形文化遺産登録の背景

多様で新鮮な食材
地理的特性が生む素材の尊重

健康的な食生活
一汁三菜による理想的な栄養バランス

自然の美しさの表現
季節の飾りつけや器の利用

年中行事との結びつき
正月のおせちなど、絆を深める食

四季と旬の概念

季節の移ろいを食に映す

旬の3分類

走り：季節の先取り	初物・期待感
盛り：最盛期の味	栄養価・安価
名残：去りゆく季節	余韻・惜別

二十四節気
春夏秋冬をさらに6つずつ分けた暦。
2週間ごとに変わる季節感を取り入れることで、
細やかな感性を表現する。

外食産業での活用

価値を高める実践ポイント

1 **季節の献立・演出**

旬の食材使用はもちろん、
器やあしらいで季節感を視覚的に表現。

2 **物語性のある接客**

「走り」や「名残」の背景、
食材の産地を語り、体験価値を向上。

3 **行事連動の販促**

節分、七夕、冬至など、
行事に合わせた限定メニューで
来店動機を創出。

Point:単なる知識ではなく、「どうやってお客様に伝えるか（アウトプット）」を意識させる。

教師用

講義内容②

価値観・おもてなし・地域性

日本人の価値観

和（調和）

個よりも集団の調和を重んじる精神。
「場」の空気を読み、波風を立てない配慮。

察する文化

ハイコンテクスト文化。
言葉にされない意図や感情を汲み取る能力が求められる。

本音と建前

社会的な潤滑油としての使い分け。
相手を傷つけないための婉曲表現。

おもてなしの心

表裏なし

見返りを求めない純粋な心。
誰に対しても誠実に向き合う姿勢。

自然体

過度な演出ではなく、相手に気を使わせない心地よい距離感と振る舞い。

先読み

相手が要望を口にする前にニーズを察知し、一歩先回りして行動する。

地域性と実務活用

テロワール（地域性）

地形・気候・歴史が生む多様性。
東西の出汁文化の違い、郷土料理の独自性。

昆布vs鰹　地形　気候

外食現場での実務活用

- 産地表示・物語の可視化
- 配慮の言語化（安心感）
- 地域の文脈をメニューに反映

Point:抽象的な「価値観」を、具体的な「接客行動」や「店舗演出」にどう落とし込むかが議論の鍵となる。

教師用

フェーズ①

進め方のポイント

1 要点重視で簡潔に

学生がすでに学習済みの内容であることを踏まえ、
詳細な解説よりも要点を絞って簡潔に説明する。
知識の「想起」を促すことに重点を置く。

2 用語の定義を統一

「一汁三菜」「ハレとケ」「テロワール」など、議論の前提となる
重要キーワードの定義を確認し、認識のズレを防ぐ。

3 図解と事例で理解促進

抽象的な概念（おもてなしの心など）は、
具体的な図解や実際の店舗事例を用いて視覚的に説明し、
イメージを共有しやすくする。

4 適宜問いかけで主体性喚起

一方的な講義にならないよう、「あなたの店ではどうしていますか？」
「なぜそう思う？」などの問いかけを行い、学生の思考を刺激する。

5 時間配分の厳守と質疑対応

導入は20分と短いため、議論が白熱しすぎないようコントロールします。
質疑応答は要点を押さえ、深い議論は後のグループワークに繋げる。

スムーズな導入が、活発なグループワークの鍵となる。
ファシリテーターとしての役割を意識すること。

PBL学習プログラム

議論をする上での注意点

有意義なディスカッションにするために、以下の5つのルールを守りましょう。

①一人一言

沈黙を避け、全員が議論中に
少なくとも一度は意見を言いましょう。

②話者を尊重

誰かが話しているときは遮らず、
静かに最後まで聞きましょう。

③シンプルに

専門用語や複雑な表現を避け、
誰もが理解できる言葉を使いましょう。

④手を挙げて

発言したいときは手を挙げて、
順番を待ってから話しましょう。

⑤建設的に

ネガティブな批判は避け、
前向きで建設的なフィードバックを！

心理的安全性の高い場づくりが、良いアイデアを生み出します。

PBL学習プログラム

①導入と理論（20分）

今から質問を提示します。

質問に対する自分の考えを述べ、
議論を通して知識を深めましょう。

1.質問を確認

提示されたテーマについて
まずは自分自身の考えを整理します。

2.意見を発表

「私はこう思います、なぜなら...」と
理由を添えて簡潔に発言します。

3.議論を深める

他者の意見に耳を傾け、
新しい視点や気づきを得ます。

議論しよう

Question01

和食文化（無形文化遺産・一汁三菜・四季と旬）を、あなたの現場でどのように価値化できますか？

具体的なアクションプランや、お客様への伝え方を考えてみましょう。

考えるヒント（具体例）

季節の一言添え

「今の時期だけの走りです」と提供時に一言添えます。

物語化

産地の特徴や行事食の由来をメニューブックに記載します。

構成の工夫

一汁三菜をベースに、栄養バランスと彩りを整えます。

ノートに自分のアイデアを3つ書き出してみましょう（3分間）

議論しよう

Question02

日本文化（食事作法・食材・習慣など）を 初来日の外国人に、 わかりやすく誤解なく伝えるには？

言葉の壁を超えて、文化の本質を伝える工夫を考えてみましょう。

考えるヒント（具体例）

やさしい日本語

「召し上がる」→「食べる」など、簡単な言葉を選びます。

ピクトグラム

視覚的に直感で伝わるアイコンやイラストを活用します。

ミニガイド

箸の使い方や器の持ち方を写真付きで解説します。

見える化

アレルギーや宗教的配慮（ハラール等）を明示します。

ノートに自分のアイデアを3つ書き出してみましょう（3分間）

教師用

評価基準

PBL学習評価基準

各学生のパフォーマンスを以下の基準で評価します。

評価項目	4点 優秀	3点 良好	2点 可	1点 不可
積極性	**常に主導的** 常に議論をリードし、他者の意見を引き出しながら場を活性化させている。	**主体的** 自ら発言し、グループワークに前向きに貢献している。	**受動的** 参加はしているが、発言回数が少なく、指示待ちの姿勢が見られる。	**消極的** 議論に参加せず、貢献が見られない。
理解度	**深い洞察** 日本文化の背景や意味を深く理解し、正確かつ論理的に説明できる。	**概ね理解** 主要な概念や知識を正しく理解しており、説明に誤りがない。	**一部不足** 基礎知識に一部誤解や曖昧な点があり、説明が不十分な場面がある。	**理解不足** 基本的な知識が欠如しており、議論についていけていない。
応用力	**独創的提案** 知識を現場の文脈に高度に応用し、具体的かつ創造的な解決策を提案できる。	**現実的提案** 知識を活用して、実現可能な解決策を考えることができる。	**抽象的** 知識と現場の課題を結びつけるのが難しく、提案が抽象的である。	**応用不可** 知識を具体的な事例に適用できず、解決策を提示できない。
コミュニケーション	**合意形成** 多様な意見を尊重・統合し、チームとしての合意形成を導いている。	**円滑な対話** 自分の意見を明確に伝え、他者の意見も傾聴できている。	**一方通行** 自分の意見に固執するか、逆に意見を言わずに同調する傾向がある。	**対話困難** 他者の意見を遮る、または無視するなど、協調性に欠ける。
問題解決	**多角的分析** 課題の本質を捉え、複数の視点から最適解を導き出している。	**解決策提示** 課題に対して適切な解決策を一つ以上提示できている。	**分析不足** 課題の特定や解決策の検討が浅く、表面的な議論に留まっている。	**解決不能** 課題そのものを正しく認識できておらず、解決策を検討できない。

教師用

フェーズ②

グループワーク準備：目的・準備

目的

日本文化を活かした
実務的な解決策の初期案を作成する

学生が各シナリオの課題に対して、
これまでに学んだ日本文化・食文化の知識を応用し、
現場で実現可能な解決の方向性を定めることを目指す。

準備

異なる業態（訪日向け、地方、都心創作）の事例を用意

リーダー、書記、タイムキーパー、発表者を決定させる

作業時間の配分（問題特定15分、計画15分など）を明示

配布資料・リソース

主要な産地、郷土料理、祭りの時期一覧

二十四節気と関連する食材・料理のリスト

食のバリアフリー（ピクトグラム例、アレルギー対応表）

学生が自律的に動けるよう、リソースへのアクセス方法を明確に伝えること。

教師用

フェーズ②

グループワーク準備：実施手順

01

10分 シナリオ説明とグループ分け

- 各グループにシナリオを配布し、内容を熟読させる
- 学生からの質問を受け付け、疑問点を解消する
- グループ分けを行い、各グループに担当シナリオを割り当てる

02

15分 問題点の特定と初期アイデア

- シナリオに基づいた議論を促し、根本的な問題点を特定させる
- 特定した問題点に対して、解決策の初期アイデア（仮説）を考案させる
- 教師は各グループを巡回し、議論の進行状況を確認する

03

15分 役割分担と計画立案

- リーダー、書記、発表者などの役割分担を決定させる
- 問題解決の手順、スケジュール、必要な情報収集項目を洗い出させる
- 教師は計画の実現可能性や時間配分についてアドバイスを行う

教師の重要な役割：巡回と問いかけ

単に見守るだけでなく、議論が浅いグループには「なぜそう思う？」「文化的背景はどう関係している？」といった**深掘りの問いかけ**を行い、思考を刺激させる。ただし、答えを教えるのではなく、学生自身に気付かせることが重要である。

教師用

フェーズ②

ポイントとフィードバック注意点

ファシリテーションのポイント

学生主体の尊重
教師は答えを出さず、学生が自ら考え決定するプロセスを支援する。

多様性の歓迎
異なる意見や突飛なアイデアも否定せず、議論の活性化につなげる。

停滞時の問いかけ
議論が止まったら「具体的には？」「なぜそう思う？」
と問いかけ前進させる。

フィードバックの注意点

→ **基本フロー**

肯定的フィードバック → 具体的改善提案

まずは良い点を具体的に褒め、
その後に「こうすればもっと良くなる」と提案する。

多視点からの助言

CULTURE	OPERATION
文化的背景 伝統や歴史への敬意	**実務運用** 現場での実現可能性
COMPLIANCE	**CX**
法令・衛生 HACCPや安全基準	**顧客体験** お客様視点の満足度

Goal:学生が自信を持って「自分たちの解決策」だと言えるように導くことが最重要。

教師用

フェーズ②

活動後レビュー内容

成果物の評価

以下の3点を重点的に評価し、
学生にフィードバックする。

課題設定の適切性
顧客インサイトや文化的背景を
深く捉えているか

実現可能性
店舗のリソースやコストに見合った
計画か

KPI設計
効果測定のための指標が具体的で
測定可能か

自己・相互評価

学生自身の成長とチームワークを
振り返らせる。

個人の貢献度
自分の役割（情報収集、アイデア出し等）
を果たせたか

学びの獲得
日本文化や課題解決について新たな発見が
あったか

改善点の発見
コミュニケーションや進行における次回の
課題

全体共有

クラス全体での知見の共有と定着を図る。

共通の落とし穴
多くのグループが陥りやすい課題や誤解
を共有

優れた工夫の言語化
特に良かったアイデアやプロセスを
称賛し共有

質疑応答
他のグループへの質問を通じて視野を
広げる

Point:レビューは単なる「採点」ではなく、次のフェーズに向けた「学びの整理」として位置づける。

フェーズ②グループワーク準備（40分）

これからグループワーク準備を行います。

次の手順で進めましょう。

1.グループ結成・役割分担

4人1組になり、リーダー・書記などを決めます。

2.シナリオ選択

配布された3つのシナリオから1つを選びます。

3.課題特定・初期案作成

課題を見つけ、日本文化を活かした解決策を考えます。

MEMO

グループワーク準備メモ

役割分担

必要な情報（リサーチ項目）

解決策の仮説（初期アイデア）

メモ欄は、グループでの話し合いの記録や、自分の考えを整理するために自由に使ってください。

Procedure

グループワークの手順

以下の4つのステップに沿って、効率的に進めましょう。



Point:ステップ3と4を行ったり来たりしながら、アイデアを深めていきましょう！

シナリオ1

訪日外国人向け和食レストラン

インバウンド需要が高まる中での文化発信と体験価値の向上



店舗設定

観光地の中心にある創業30年の和食店。ランチは行列ができるが、夜は少し空席が目立ちます。

直面している課題

体験が表層的：料理の写真を撮って終わりで、和食の奥深さ（背景・意味）が伝わっていません。

マナーの混乱：箸の使い方や器の持ち方が分からず、食べにくそうにしているお客様が多いです。

スタッフの限界：忙しくて一人一人に丁寧に説明する時間が取れません。

顧客・現場のニーズ

文化理解：箸、器、一汁三菜、行事食の意味を知りたいという潜在的欲求があります。

わかりやすさ：専門用語ではなく「やさしい日本語」や視覚的なガイドが欲しいです。

安心感：食べ方やマナーを知ることで、自信を持って食事を楽しみたいです。

制約条件

多言語対応の負荷：スタッフ全員が英語を話せるわけではありません。

オペレーション効率：説明に時間をかけすぎて回転率が下がるのは避けたいです。

コスト：高価なデジタル機器（タブレット等）の導入は難しいです。

期待される効果

体験価値向上：「ただ食べた」から「日本文化を体験した」へ向上させます。

口コミ拡散：学びや発見はSNSでシェアされやすく、新たな集客につながります。

リピート促進：また来たい、母国の人に勧めたいと思ってもらえる店にしたいです。

ヒント：言葉に頼らないコミュニケーション（ピクトグラム、実演など）や、日本特有の「おもてなし（察する文化）」をどう組み込めるか考えてみましょう。

シナリオ2

地方都市の地産地消レストラン

地域資源を活かしたブランディングと体験価値の創出



店舗設定

山と海に囲まれた地方都市にあるレストラン。
地元客が中心だが、観光客の取り込みも狙っています。

直面している課題

ストーリーの不可視化：地元の良い食材を使っているのに、その背景（生産者・歴史・風土）が伝わっていません。

「普通」の評価：地元客にとっては「いつもの食材」であり、特別な価値を感じてもらえていません。

連携不足：地域の祭りやイベントとの連動がなく、街全体の盛り上がりから孤立しています。

制約条件

リソース不足：専任の広報担当がおらず、情報収集やPOP制作に時間を割けません。

コスト制約：プロのデザイナーに依頼する予算はなく、手作りでの対応が必要です。

季節変動：旬の食材は入れ替わりが激しく、固定メニュー化しづらいです。

顧客・現場のニーズ

物語化（ナラティブ）：「なぜこの食材がおいしいのか」という地理的・文化的理由を知りたいです。

再発見：地元の人も知らないような、食材の新しい魅力や歴史的背景に出会いたいです。

旅の記憶：観光客は「ここでしか食べられない」体験と土産話を求めています。

期待される効果

地域ブランド化：「あの店に行けば地元のことがわかる」というポジション確立します。

客単価向上：付加価値（ストーリー）により、適正価格での提供が可能になります。

満足度向上：食事だけでなく「知る喜び」を提供し、満足度を高めます。

ヒント：店内の掲示物（地図・写真）や、メニューブックへの「一言ストーリー」追加など、アナログでも効果的な手法を検討してみましょう。

シナリオ3

都心部の創作和食店

若年層の取り込みと伝統文化の現代的融合



店舗設定

トレンド発信地の都心に位置するモダンな和食ダイニング。内装はスタイリッシュで、20-30代の顧客が中心です。

直面している課題

伝統への無関心：「おしゃれさ」が先行し、和食本来の奥深さや伝統文化への関心が薄いです。

差別化の難しさ：見た目だけの「映え」メニューは飽きられやすく、競合店との差別化が困難です。

若年層の離脱：一度きりの来店で終わり、リピーターになりにくいです。

制約条件

世界観の一貫性：伝統を押し出しすぎて「古臭い」と思われないバランスが必要です。

原価・オペレーション：複雑すぎる調理工程や高価な食材は、カジュアルな価格帯に合いません。

スピード感：トレンドの移り変わりに柔軟に対応する必要があります。

顧客・現場のニーズ

SNS映え×伝統：写真映えするだけでなく、語りたくなる「意味」や「ストーリー」が欲しいです。

健康志向：美容や健康に良い「発酵食品」や「スーパーフード」としての和食の再評価が必要です。

体験の共有：友人やフォロワーに自慢できる新しい和食体験が求められます。

期待される効果

新規層獲得：SNSでの拡散による認知拡大と若年層の集客です。

話題化・ブランド確立：「伝統×モダン」の独自のポジションを確立します。

継続来店：見た目だけでなく味や健康効果を実感してもらい、ファン化を促進します。

ヒント：発酵食品（味噌、麹、甘酒）や和菓子、お茶などの伝統素材を、現代的なカフェメニューやカクテルにどうアレンジできるか考えてみましょう。

解決策を考えよう

課題を深掘りし、日本文化の視点から解決策を導き出しましょう。

選択シナリオ: _____

1.主要課題の特定

店舗が直面している最も重要な問題は何ですか？

2.顧客インサイト（本音）

誰が、どんな瞬間に不便や物足りなさを感じていますか？

3.必要リソースと制約

使えるもの（人・物・予算）と、守るべき条件は？

4.活用する日本文化要素

どの知識を活用しますか？（歴史・行事・地域・おもてなし等）

- ☐ 四季・旬
- ☐ 年中行事
- ☐ 食事作法
- ☐ 地域性（物語）
- ☐ おもてなし精神
- ☐ その他：_____

5.仮説と検証指標（KPI）

「何をすれば（仮説）、どう良くなる（指標）」と考えますか？

【仮説】

【KPI（成功の物差し）】

指標1: _____

目標値: _____

教師用

シナリオ1 解説と解決策例

訪日外国人向け和食レストラン

課題：作法・背景が伝わらず体験が表層的/多言語対応の負荷

評価できる視点（良い点）

体験設計の余地が大きい

「食べる」だけでなく「学ぶ」「知る」という体験価値を付加しやすいテーマに着目できている。

教育的価値への理解

外国人客の「知りたい」という潜在的ニーズを捉え、日本文化の発信者としての役割を認識している。

具体的な解決策例

ミニ作法ガイドの配布

箸の使い方、器の持ち方、一汁三菜の意味をイラストで解説したランチョンマットやカードを作成。

季節のトーク台本

行事食や旬の食材について、簡単な英語での説明フレーズ集（カンペ）をスタッフ用に用意。

体験導線の設計

最初の一品提供時に1分だけ由来を解説する時間を設け、食事への期待感を高める。

KPI例と指導のポイント

指導のポイント：

「言葉が通じない」を言い訳にせず、非言語コミュニケーションやツールでどう補うかを考えさせる。

また、押し付けにならない「心地よい距離感」の設計を促す。

検証指標（KPI）の例

- 満足度アンケートの「文化体験」スコア
- Googleマップ等の口コミ投稿数・内容
- 回転率への影響（悪化していないか）

学生には「ツールを作って終わり」ではなく、それをどう運用し、お客様の反応をどう拾うかまで考えさせる。

教師用

シナリオ2 解説と解決策例

地方都市の地産地消レストラン

課題：食材の地理・文化ストーリーの不可視/地域資源のブランド化

評価できる視点（良い点）

地元資源の独自性

「そこでしか味わえない」という強い独自性（USP）に気づき、それを最大の武器として活用しようとしている。

地域コミュニティとの連携

店単体で完結せず、生産者や観光資源（祭りなど）を巻き込んだエコシステム視点が持てている。

具体的な解決策例

産地地図とストーリー掲示

店内の黒板やメニューに、食材の産地マップと生産者の顔写真・こだわりを掲示し、安心感と物語を提供。

祭り連動企画・スタンプ

地域の祭り期間に合わせた限定メニュー開発や、寺社巡りと連動した「御朱印風スタンプ」施策。

地域ガイドQRで観光連携

食後に周辺の観光スポットへ誘導するQRコードカードを渡し、地域全体の回遊性を高める。

KPI例と指導のポイント

指導のポイント：

「地産地消」を単なるスローガンに終わらせず、お客様にとっての「体験価値」にどう変換するか。

また、情報更新の運用負荷をどう下げるかも議論させる。

検証指標（KPI）の例

- 客単価（ストーリー付加価値による向上）
- 地域回遊率（QRコードのアクセス数）
- SNS投稿数（「#地名ランチ」などのタグ）

学生には、自分たちの店が地域の「ハブ（拠点）」として機能するための具体的な仕掛けを考えさせる。

教師用

シナリオ3 解説と解決策例

都心部の創作和食店

課題：若年層の伝統への関心希薄/現代トレンド（SNS、健康）と伝統の融合

評価できる視点（良い点）

発信力と話題化余地

ビジュアル重視のSNS世代に響く「映え」要素を、単なる見た目ではなく文化と絡めて提案できている。

現代ニーズへの適応

健康志向や発酵ブームといった現代のトレンドを、伝統文化の「再発見」という文脈で捉え直している。

具体的な解決策例

伝統のモダン再解釈

発酵食品を使ったスムージーや、茶道の所作を取り入れたカクテル提供など、伝統を現代風にアレンジ。

UGC設計（SNS拡散）

撮影スポットの設置に加え、料理に「銘（タイトル）」をつけ、ハッシュタグ化しやすい仕掛けを作る。

健康志向への提案

「減塩×旨味」「腸活×発酵」など、和食の健康的価値を数値やPOPで可視化してアピール。

KPI例と指導のポイント

指導のポイント：

「映え」だけを追求すると一過性のブームで終わるリスクがある。
背景にあるストーリーや本質的な美味しさをどう担保し、リピートに繋げるかを考えさせる。

検証指標（KPI）の例

- 新規顧客の比率・獲得数
- Instagram等のUGC（投稿）数
- 若年層のリピート率

学生には「伝統を壊す」のではなく「伝統を進化させる」という視点を持たせることが重要。

教師用

フェーズ③

解決策の開発：目的と活動内容

目的

文化知を
現場運用（オペレーション）に落とし込む

単なる「知識」や「アイデア」で終わらせず、実際の外食現場でどのように機能し、顧客満足や売上につながるかを具体的に設計する能力を養う。

主な活動内容

信頼できるソースから必要な日本文化・トレンド情報を収集

複数のアイデアを比較し、実現可能な最適解を決定

提案の論理構成と視覚資料（図解・グラフ）を作成

教師の支援・介入

公的機関のデータや専門書籍へのアクセス方法を助言

「コスト対効果」「文化的正確性」などの判断基準を示す

各ステップの進捗を確認し、停滞している班へ介入

学生が「机上の空論」にならず、現場のリアリティを持って考えられるよう導くこと。

教師用

フェーズ③

解決策の開発：3ステップと支援方法

01 情報収集と分析

1h

- 日本文化の基本知識（文化・地域・おもてなし）を深掘りする
- 現代トレンドや他社事例の情報を収集し、アイデアの種を探す
- 信頼できる情報源（公的機関、専門書等）を選択させる

02 解決策の検討と選択

1h

- 複数の解決策案を出し、比較検討（メリット・デメリット）を行う
- 実現可能性、費用対効果、リスクの観点から最適案を絞り込む
- 具体的な実行計画（誰が、いつ、何を）を策定させる

03 プレゼン資料作成

1h

- 提案の骨子（ストーリー）を構築し、説得力を持たせる
- 図解やビジュアルを活用し、視覚的にわかりやすい資料を作成する
- 発表練習を行い、時間配分や話し方を確認させる

教師の支援方法：問いかけとフレームワーク提供

学生が壁にぶつかった時は、「顧客にとっての価値は？」「実現の障壁は何か？」と**問いかけ**を行うこと。
また、仮説検証フレームやKPI設計のヒントを提供し、論理的な思考をサポートすることが重要。

フェーズ③解決策の開発（3時間）

解決策の具体化を始めよう

以下の手順で、実現可能な解決策と計画を作り上げましょう。

具体化の4ステップ

1 課題再定義

「誰の・どんな不便」を解決するか、
文化的な背景も含めて明確にします。

2 アイデア発散

日本文化（歴史・行事・地域性）の
要素を取り入れた解決策を出し合います。

3 収束・選択

実現可能性・効果・リスクを比較し、
最適な1案に絞り込みます。

4 計画化

具体的な実行スケジュールと、効果
測定のためのKPIを設定します。

役割分担の目安

情報担当
文化背景・トレンド調査

設計担当
解決策の具体化・詳細化

検証担当
KPI設定・実現性チェック

発表担当
資料構成・プレゼン準備

目指すアウトプット

1枚骨子＋KPI草案

A4用紙1枚程度にまとまった提案概要と、
効果を測るための具体的な数値指標

役割は固定せず、柔軟に協力し合いましょう。全員が内容を理解していることが重要です。

フェーズ③解決策の開発（3時間）

進め方とポイント

効果的な解決策を導き出すための3つの重要ポイント

1.情報収集

信頼性を重視します

- 情報のソース（出所）を必ず明記します。
- 可能な限り一次情報（公式データ等）を優先させます。
- 文化的な背景や歴史的根拠を確認します。

2.比較検討

複眼的に考える

- 代替案を必ず2つ以上用意して比較します。
- トレードオフ（何かを得るために何を失うか）を可視化します。
- 実現可能性と効果のバランスを見ます。

3.計画策定

具体的に設計します

- 5W1H（誰が・いつまでに・何を）を明確にします。
- 効果測定の指標（KPI）を設定します。
- 必要なリソース（人・モノ・金）を見積もります。

CHECKLIST

進捗チェックリスト

情報収集フェーズ

- ○ 信頼できる情報源を使用していますか？
- ○ 文化的な裏付けは取れていますか？

検討フェーズ

- ○ 複数の選択肢を比較しましたか？
- ○ リスクやデメリットも考慮しましたか？

計画フェーズ

- ○ KPI（成功指標）は具体的ですか？
- ○ スケジュールに無理はないですか？

各ステップで迷ったら、すぐに教師に相談しましょう。

Presentation

プレゼン資料作成のポイント

効果的なプレゼンテーションのための3つの重要ポイント

1.論理的な構成

1. 課題の定義
2. 解決策（アイデア）
3. 実行計画
4. KPI（効果測定）
5. リスクと対策

2.直感的な視覚化

図解・グラフ
文字の説明を減らし、
関係性や数値を視覚化します。

写真・イメージ
完成イメージや雰囲気を写真で伝えます。

ピクトグラム
ユニバーサルなアイコンで
直感的に理解させます。

3.伝わる言葉選び

やさしい日本語

「一汁三菜」→「ご飯、スープ、3つのおかずのセット」のように、誰にでも伝わる表現に変換します。

多言語併記の工夫

英語や中国語を併記する場合、情報の優先順位をつけて、スライドが文字だらけにならないようにします。

専門用語の解説

「走り・旬・名残」などの専門用語を使う場合は、必ず簡単な補足説明を加えます。

Tip:聴衆（外国人や地域住民）の視点に立って、「わかりやすさ」を最優先にしましょう！

情報収集シート

課題解決に必要な情報を、4つの視点から集めて整理しましょう。

グループ名: _____

1.文化要素（歴史・行事・作法）

和食の歴史、年中行事の意味、食事作法、発酵、茶道など

3.おもてなし（精神・行動）

先回り、残心、察する文化、言葉にならない配慮の言語化など

2.地域性（地理・気候・産地）

地形や気候による食材の違い、産地の特徴、地元の祭りなど

4.現代トレンド（SNS・健康・DX）

SNS映え、健康志向（発酵・減塩）、インバウンド対応、DX活用など

参考資料・出典

情報の出所（URL、書籍名、データ元）を必ず記録してください。

⚖️ 解決策を評価しよう

複数のアイデアを比較し、最も効果的で実現可能な案を選定しましょう。

チーム名: _____

選ばれた案は...

最終選定とその理由

なぜこの案を選びましたか？決定的な要因を記述してください。

提案シート

最終的な解決策を整理し、プレゼンテーションの骨子を作成しましょう。

チーム名: _____

1.課題定義

誰の、どのような不便や問題を解決しますか？

2.解決策の詳細

具体的な施策（1〜3）を記入してください。

施策①

施策②

施策③

3.導入方法・スケジュール

いつ、どのような手順で導入しますか？

5.必要リソース・パートナー

誰の協力が必要ですか？必要なものは？

4.期待効果とKPI

導入によって何がどう変わりますか？

定量的効果(KPI)

指標1:

目標値:

指標2:

目標値:

定性的効果(顧客体験など)

教師用

フェーズ④

プレゼンテーションとフィードバック：概要と目的

概要

アウトカム（成果）

フィードバックに基づき、提案の弱点や修正点を明確にする

明日からの現場実践に向けた具体的なアクションプランを策定

目的

提案の強化

他者からの客観的な視点を取り入れることで、
自分たちでは気づかなかった課題を発見し、
提案の質をさらに高める。

他チームからの学び

異なるシナリオやアプローチに触れることで、
視野を広げ、多様な解決策のパターンを学習する。

言語化と内省

学んだことや気づきを言葉にして表現することで、
知識の定着を図り、深い内省（リフレクション）を促す。

学生には「批判」ではなく「提案をより良くするための建設的な意見」を出すよう指導すること。

教師用

フェーズ④

プレゼンテーション実施方法

01 15分 各グループの発表とQ&A

- 各グループに割り当てられた時間（発表10分＋Q&A5分）を厳守させる
- 全員が何らかの役割を持って参加しているかを確認する
- 発表後の質疑応答では、学生同士の建設的なやり取りを促す

02 厳格な時間管理

- 教師はタイムキーパーとして進行を管理し、公平な時間を確保する
- 残り時間を「あと3分」「あと1分」と明確に提示し、緊張感を保つ
- 時間が超過した場合は、適切に区切って次の進行に移る

03 記録と観察メモ

- 発表中の主要ポイント（独創性、実現可能性）を具体的にメモする
- 後のフィードバックで活用するため、改善点や疑問点も記録する
- チームワークや個々の貢献度など、プロセス面も観察・評価する

教師の重要な役割：雰囲気作りと促進

プレゼンテーションは緊張する場面です。
肯定的な雰囲気を作り出し、学生が自信を持って発表できるようサポートする。
Q&Aでは、沈黙が続く場合に教師が最初の質問をして呼び水となることも効果的。

教師用

フィードバックと評価の方法

提案を強化し、学習を深めるための建設的なフィードバックサイクルを構築する。

1.即時フィードバック

実施タイミング：発表直後

✓ 具体的であること

「良かった」等の抽象的な感想ではなく、
「〇〇の視点が斬新だった」と具体的に伝える。

建設的であること

批判だけでなく、「こうすればもっと良くなる」
という改善案をセットにする。

行動可能であること

学生がすぐに修正・実践できるレベルのアドバイスに落とし込む。

2.評価の5つの観点

①独創性(Originality)
ありきたりでない、学生ならではのユニークな視点があるか。

②実現可能性(Feasibility)
リソースや運用面で現実的な計画になっているか。

③影響度(Impact)
課題解決によって得られる効果の大きさは十分か。

④文化的適合性(Culture)
日本文化の背景を正しく理解し、適切に活用しているか。

⑤KPI妥当性(Measurement)
成果を測るための指標が論理的に設定されているか。

3.個別・全体指導

個別フィードバック

各グループ特有の課題（例：アイデアは良いがKPIが弱い、文化理解が浅い等）に対して、
ピンポイントで指導を行う。
必要に応じて発表後に個別時間を設ける。

全体フィードバック

多くのグループに共通する課題や、
優れた工夫（ベストプラクティス）を全体で共有し、
クラス全体のレベルアップを図る。

重要：フィードバックの目的は「批判」ではなく「成長支援」であることを常に意識する。

教師用

シナリオ1 フィードバック具体例

訪日外国人向け和食レストラン

課題：作法・背景が伝わらず体験が表層的/マナーの混乱

良い点

誤解を低減する工夫

「やさしい日本語」とピクトグラムを活用し、言語の壁を越えて直感的に理解できるツールを提案できている。

体験型への昇華

一方的な説明ではなく、
ミニ作法体験という「イベント」として導線を設計している点が素晴らしい。

改善点・追加提案

運用体制の定義（改善）

多言語ツールは一度作って終わりではない。
メニュー変更時の更新オーナーと頻度を明確にする必要がある。

季節カードの導入（追加）

行事カレンダーと連動した「今日の和食トリビア」カードを席に置き、持ち帰ってもらう。

動画QR活用（追加）

複雑な所作は1分動画で解説。
QRコードをコースター等に印刷する。

KPI例とまとめ

フィードバックの視点：

ツールの導入だけでなく、「更新・維持」のコスト意識を持たせること。
また、デジタル（QR）とアナログ（接客）のバランスについて考えさせる。

推奨KPI指標

- NPS（顧客推奨度）：外国人の推奨意向
- 口コミ投稿率：写真だけでなく文章量の増加
- 回転率への影響：説明時間短縮による効率化

学生への問いかけ例：「もしWi-Fiが繋がらないお客様がいたら、QR動画はどう案内しますか？」「アレルギー対応のピクトは用意しましたか？」

教師用

シナリオ2 フィードバック具体例

地方都市の地産地消レストラン

課題：食材の地理・文化ストーリーの不可視/地域資源の埋没

良い点

情報の可視化

産地地図と生産者紹介を店内に掲示し、「誰がどこで作ったか」を見える化することで信頼性を高めている。

祭りとの連動

地域の祭りに合わせた期間限定メニューの企画は、地域の一体感と集客の相乗効果が期待できる。

改善点・追加提案

運用の効率化（改善）

制作物の更新負荷が高い。
テンプレート化して簡素にし、四半期ごとの更新サイクルを確立する。

店外回遊の促進（追加）

近隣の観光スポットや他店と連携し、相互クーポンを発行して地域の回遊性を高める。

御朱印風スタンプ（追加）

来店やメニュー注文で押せる御朱印風スタンプを導入し、収集欲を刺激して継続来店を促す。

KPI例とまとめ

フィードバックの視点：

単発のイベントで終わらせず、地域全体を巻き込んだ「持続可能な仕組み」になっているかを確認する。

アナログな体験価値（スタンプ等）の有効性も示唆する。

推奨KPI指標

客単価：付加価値による単価向上
地域回遊率：クーポン利用数から測定
UGC数：SNSでの地域ハッシュタグ投稿

学生への問いかけ例：「生産者の取材はどう行いますか？」「祭りが終わった後の集客はどう維持しますか？」

教師用

シナリオ3 フィードバック具体例

都心部の創作和食店

課題：若年層の伝統への関心が希薄/トレンドと伝統のバランス

良い点

伝統のモダン再編集

発酵食品、茶道の精神、和菓子の意匠など、
伝統的な要素を現代風にアレンジし、
若者にも受け入れやすい形で提案できている。

撮影導線の設計

SNS映えを意識し、料理だけでなく空間や照明も含めた撮影スポットを具体的に設計している点は素晴らしい。

改善点・追加提案

世界観の一貫性管理（改善）

トレンドを追うあまり、和の要素が希薄になるリスクがある。ブランドガイドラインを策定し、世界観のブレを防ぐ必要がある。

健康指標の見える化（追加）

「減塩×旨味」「腸活」などの健康価値を数値化・可視化し、美容・健康意識の高い層へアピールする。

銘の言語化で話題化（追加）

メニュー名に「銘（めい）」のような物語性を持たせ、SNSでの話題拡散を狙う。

KPI例とまとめ

フィードバックの視点：

「映え」だけでなく、
その背景にある「文化的な深み」をどう伝えるか。

一過性のブームで終わらせないための、
本質的な価値提案を考えさせる。

推奨KPI指標

- 新規顧客比率：若年層の取り込み度合い
- UGC数（SNS投稿数）：話題拡散の指標
- リピート率：体験価値の深さと満足度

学生への問いかけ例：「写真映えのために味や温度管理が犠牲になっていませんか？」「その『銘』にはどんなストーリーが込められていますか？」

教師用

フェーズ④

反省と次のステップ

1．反省会

プロジェクト全体の振り返りと教訓の共有

成功要因の分析
なぜうまくいったのか？
（チームワーク、情報収集の質など）

改善余地の特定
もっと良くできた点は？
（時間管理、アイデアの深掘りなど）

学びの共有
他チームの発表から得た気づきを言語化する

2．次の一手

提案を現場で実行するための具体計画

試験導入の範囲
まずは小規模から
（例：週末限定、特定のテーブルのみ）

優先順位の決定
効果が高く、
すぐに実行できる施策から着手する

検証計画
いつ、どの指標（KPI）で効果を測定するか決める

3．キャリア接続

PBLでの学びを自身の成長につなげる

文化知の継続学習
茶道体験や産地訪問など、
実体験を通じた学習計画

現場での実践
アルバイト先や実務実習で「おもてなし」を試す

課題発見力の向上
日常業務の中から「文化的な価値」を見つける目を養う

Discussion:「今回の学びを、明日の現場でどう活かしますか？」と問いかけ、個人の行動目標を引き出すこと。

PresentationStart

プレゼンテーションを始めよう

発表前の最終確認：準備は万全ですか？

1.時間と順番の確認

発表時間

10分

（Q&A5分/FB5分）

- 自分たちの発表順は何番目ですか？
- 前のグループの発表中に準備できますか？
- 質疑応答の時間配分は考えていますか？

2.役割の再確認

発表者（スピーカー）
誰がどのパートを話しますか？

PC操作（オペレーター）
スライド送りのタイミングは共有済み？

タイムキーパー
残り時間を合図する人は誰ですか？

質疑応答担当
想定質問への回答は準備できていますか？

3.伝え方の意識

声量（Volume）
教室の一番後ろの人まで届く声で。

視線（Eye Contact）
原稿ばかり見ず、聞き手の顔を見ます。

強調（Emphasis）
「ここがポイントです」と明確に伝えます。

姿勢（Posture）
背筋を伸ばし、自信を持って立ちます。

深呼吸をして、リラックスして始めましょう。皆さんの提案を楽しみにしています！

Procedure

発表とフィードバックの手順

以下の手順でプレゼンテーションと振り返りを行いましょう。

10分

1

発表

役割分担に基づき、自信を持って提案を発表しましょう。

聞き手はメモを取りながら真剣に聞きましょう。

5分

2

Q&A

発表内容について、不明点の確認や、
より深く知りたいポイントを質問しましょう。

5分

3

即時フィードバック

「良かった点」と
「改善のための具体的な提案」を
伝え合いましょう。

建設的な意見交換が成長につながります。

聞き手のポイント

ただ聞くだけでなく、具体的質問と建設的提案を用意しましょう。

発表後のアクション

終了後すぐに、もらったフィードバックや気づいた改善点をメモしましょう。

フィードバック&ふりかえり

受け取ったフィードバックと、他チームからの学びを記録しましょう。

自チームへのフィードバック

良かった点（褒められたこと）

教師や他チームから評価されたポイントをメモしよう。

改善点（指摘されたこと）

具体的にもらったアドバイスや修正点をメモしよう。

他チームからの学び

気づき・参考になるアイデア

「これはすごい！」「真似したい！」と思った工夫は？

NEXT ACTION

次回までのアクション

今日学んだことを踏まえて、具体的に何をする？

- [ ]
- [ ]
- [ ]

最終評価チェックリスト

提出前に自分たちの提案を最終確認しましょう。すべての項目に自信を持ってチェックできますか？

戦略と課題

課題定義とインサイト

課題定義は明確か？

「誰の・どんな不便」を解決するのか、一言で説明できる状態になっていますか？

顧客インサイトを捉えたか？

表面的な要望だけでなく、顧客の深層心理や潜在的なニーズにアプローチできていますか？

独自性はあるか？

競合他店にはない、または自店ならではのユニークな視点が含まれていますか？

実行計画

実現性とKPI

実現性は高いか？

人・モノ・金・時間の制約を考慮し、
現場で明日からでも実行可能なプランですか？

KPIは妥当か？

成果を測る指標が具体的で、計測可能な数値として設定されていますか？

日本文化の活用

文化的適合性

文化的適合性は高いか？

日本文化（歴史・行事・地域性など）の要素が、
無理なく自然に組み込まれていますか？

誤解を招く表現はないか？

文化の盗用や誤った解釈になっておらず、敬意を持って扱われていますか？

伝達とチーム

資料品質とチームワーク

資料は簡潔・視覚的か？

文字ばかりでなく、図解やピクトグラムを使って直感的に理解できるよう工夫されていますか？

チームワークは機能したか？

全員が役割を果たし、協力して一つの提案を作り上げることができましたか？

全体ふりかえりシート

PBL学習全体の経験を振り返り、これからの実践につなげましょう。

個人の学び

今日の最大の学び・意外な発見

一番印象に残ったことや、「へぇ〜！」と思ったことは？

現場で明日から試す一歩

小さくてもいいので、具体的に変えてみたい行動は？

これからの学習

今後深掘りしたい日本文化テーマ

もっと知りたい！と思った分野（発酵、茶道、歴史など）は？

チームのふりかえり

チームの強み・次の改善点

グループワークを通して見えた、自分たちのチームの特徴は？

強み:

改善:

教師用

PBL学習教材｜外食業日本語

PBL設計概要

◎ 学習目的

外国人スタッフが現場で必要な**日本語コミュニケーション力**を習得し、
実務課題を言語面から解決する**実践的な応用力**を養う。

Total Time
7 時間

成果物： 各シナリオに基づく言語施策提案スライド＋ロールプレイ台本＋語彙セット

学習プロセス（4つのフェーズ）

Phase 1 20分
導入と理論
基礎概念・重要表現の整理

Phase 2 40分
グループワーク準備
シナリオ選定・課題特定

Phase 3 3時間
解決策の開発
情報収集・施策立案・資料化

Phase 4 3時間
発表とフィードバック
プレゼンテーション・改善

教師用

PBL設計概要：4つのフェーズ全体像

学習プロセスと各フェーズの狙い

1
20分

①導入と理論

- 外食業における日本語の特殊性（省略・スピード・正確性）を理解する。
- 場面別（ホール・キッチン・電話）の重要表現と敬語の基本を整理する。

2
40分

②グループワークの準備

- 3つのシナリオ（ホール・キッチン・店長候補）から1つを選択する。
- 現状の言語課題を特定し、解決に向けた初期アイデアを出し合う。

3
3時間

③解決策の開発

- 情報収集（語彙・表現・マニュアル等）を行い、具体的な施策を立案する。
- 成果物（ロールプレイ台本・語彙セット・プレゼン資料）を作成する。

4
3時間

④プレゼンテーションとフィードバック

- 各グループによる解決策の発表とロールプレイ実演を行う。
- 他者フィードバックを通じて、表現の適切性や改善点を学ぶ。

教師用

全体スケジュール

7時間プログラムの時間配分と進行イメージ

①導入と理論

20分

基礎概念・重要表現の整理

- 外食業日本語の特徴
- 敬語と安全表現

②グループワーク準備

40分

シナリオ選定・課題特定

- シナリオ読み込み
- 役割分担と計画

③解決策の開発

3時間

情報収集→施策立案→資料化

- 60分：情報収集
- 60分：施策検討
- 60分：資料作成

休憩推奨（10分×2）

④発表とFB

3時間

発表・質疑・改善

- 1チーム20分
（発表10分+Q&A5分+FB5分）

進行のポイント

※長時間のプログラムとなるため、適宜休憩を挟むこと。
※第3フェーズ（解決策の開発）では、1時間ごとに進捗確認（中間チェック）を行うとスムーズ。

教師用

学習目標と評価

本プログラムで育成する能力と評価の視点

知識(Knowledge)

- 場面別必須語彙（キッチン・ホール・電話）の習得
- 敬語の適切な使い分け（尊敬・謙譲・丁寧）
- 安全・衛生に関する重要表現の理解

態度(Attitude)

- 主体的に日本語学習に取り組む姿勢
- チームメンバーと協働して課題解決する力
- 自らの課題を認識し改善しようとする意欲

技能(Skills)

- ロールプレイを通じた実践的な対話力
- 正確な電話対応と予約管理スキル
- 業務日報や伝言メモ等の文書作成能力

評価方法(Evaluation)

ルーブリック評価（4段階×5項目）
積極性・理解度・応用力・コミュ力・解決力

提出物の品質
台本・語彙カード・プレゼン資料の完成度

教師用

①導入と理論：目的と準備

外食業日本語の特徴を理解し、実践への土台を作る

フェーズの目的

- 学生が外食業特有の日本語の特徴（短さ・速さ・正確さ）を理解する。
- 場面別（キッチン・ホール・電話・文書）の必須キーワードを想起できる状態にする。

事前の準備物

語彙カード例
場面別の重要語彙リスト

ロールプレイ例
基本接客・厨房指示の台本

アレルギー表示資料
特定原材料8品目一覧

5Sポスター
衛生管理の基本図解

電話対応台本
予約受付・変更のフロー

その他
店舗マニュアル等

教師用

①導入と理論：外食業日本語の特徴

現場で求められるコミュニケーションの特性を理解する

短く・速く・正確に

ピークタイムの厨房やホールでは、冗長な表現は避けられる。

例：「すみません、あちらのテーブルのお客様が
お水をくださいとおっしゃっています」
→「3番卓、お冷お願いします」

主語・助詞の省略

文脈が共有されている場合、主語や「てにをは」が省略される傾向がある。

例：「私がこれを冷蔵庫に入れます」
→「これ、冷蔵庫入れとくね」

復唱確認（オウム返し）

聞き間違いによるミス（オーダーミス、アレルギー事故）を防ぐための必須スキル。

指示：「Aセット２つ、ドリンク先出しで」
復唱：「Aセット２つ、ドリンク先出しですね、はい！」

非言語コミュニケーション

指差し呼称やジェスチャーで言葉を補完し、確実性を高める。

「ヨシ！」の指差し確認や、「OK」のハンドサインを併用する。

定型句＋可変情報（5W1H）

業務連絡の多くは「決まった型」に「変化する情報」を埋め込む構造。

予約電話：「〇〇日（いつ）、〇〇時（時間）、〇〇様（誰）、〇名様（人数）」

- 日本語学習ではこの「型」を覚えることが近道。
- 可変情報（数字、名前、メニュー名）の聞き取りが重要。

教師用

場面別必須語彙（例）

各場面で頻出する重要語彙・表現のリスト

キッチン・調理

調理動作

切る・刻む / みじん切り / 千切り / 裏ごし / 茹でる

火加減・状態

強火・中火・弱火 / 沸騰 / 煮立つ / 予熱

ホール・接客

基本挨拶

いらっしゃいませ / 少々お待ちください / 失礼いたします

クッション言葉・確認

恐れ入りますが / お下げしてもよろしいですか / ご注文を繰り返します

電話対応

受電・用件確認

お電話ありがとうございます / ご予約でしょうか / お名前・お電話番号

予約詳細

日時・人数 / アレルギーの有無 / コース・席のみ

文書・報告

日報・連絡

業務日報 / 申し送り事項 / 伝言メモ

構成要素

件名・要件 / 結論 / KPT（Keep/Problem/Try）

教師用

敬語の基本と使い分け

外食業の現場で必須となる3つの敬語＋クッション言葉

尊敬語（相手を高める）

主語はお客様

- お～になられる（お掛けになられる）
- ご覧になる（メニューをご覧になる）
- いらっしゃる（お客様がいらっしゃる）

謙譲語（自分を低める）

主語は自分・スタッフ

- いたす（準備いたします）
- 申す（店長の〇〇と申します）
- 伺う（ご注文を伺います）
- 拝見する（レシートを拝見します）

丁寧語（丁寧に話す）

基本の語尾

- です・ます（こちらがメニューです）
- ございます（トイレはあちらでございます）

クッション言葉（和らげる）

依頼・お断りの前に

- 恐れ入りますが（～お待ちいただけますか）
- 差し支えなければ（～ご連絡先をいただけますか）
- よろしければ（～ご記入をお願いします）

教師用

安全・衛生の重要表現

現場で事故や汚染を防ぐための必須日本語

①5S（現場管理の基本）

- **整理**（捨てる）・**整頓**（並べる）・**清掃**（掃除する）・**清潔**（保つ）・**しつけ**（習慣化）
- 「5S徹底しましょう」「定位置に戻してください」

②温度管理・交差汚染防止

- **温度管理**：「冷蔵庫は10℃以下」「中心温度75℃1分以上」
- **交差汚染防止**：「生肉は赤のまな板」「手袋を交換してください」

③危険喚起（声出し）

- **移動時**：「包丁通ります」「後ろ通ります」「熱いもの通ります」
- **作業時**：「足元注意」「火傷注意」「油跳ね注意」

④異物混入対策

- **確認項目**：「毛髪チェックOK」「アクセサリー禁止」「爪は短く」
- **点検**：「備品の破損確認」「ラップ片の確認」

議論のルール

効果的なディスカッションと円滑なグループワークのために

5つの基本ルール

01

一人一言

全員が必ず一度は
発言しましょう。

02

否定しない

どんな意見も尊重し、
批判は建設的に。

03

手短に

要点をまとめ、
結論から話しましょう。

04

挙手発言

遮らず、相手の話が
終わってから手を挙げて。

05

メモを取る

重要なキーワードや気づきを
記録しましょう。

役割分担

進行（ファシリテーター）

議論を回し、全員の発言を促します

記録（書記）

意見をホワイトボードや紙にまとめます

発表（プレゼンター）

グループの結論を全体に伝えます

タイムキーパー

時間を管理し、進捗を確認します

質問①

以下の質問について、グループで意見を出し合いましょう。

外食業の現場で
「短く・速く・正確に」
話すために、どんな工夫ができますか？

ヒント・考える視点

順序の工夫

例：結論から先に伝えます
（PREP法など）

確認の工夫

例：復唱（オウム返し）して
間違いを防ぎます

具体性の工夫

例：数字を使って伝えます
（3番テーブル、あと5分など）

質問②

以下の質問について、グループで意見を出し合いましょう。

お客様対応でよく使う「クッション言葉」を3つ挙げ、使い分けの例を考えてください。

ヒント・考える視点

依頼・お願いするとき

例：「恐れ入りますが」
「お手数ですが」

断る・言いにくいとき

例：「あいにくですが」
「申し訳ございませんが」

尋ねる・確認するとき

例：「失礼ですが」
「差し支えなければ」

教師用

評価基準

5つの観点と4段階の到達目標

評価項目	優秀(4点) 期待を大きく上回る	良好(3点) 期待通り・基準達成	可(2点) 一部改善が必要	不可(1点) 基準未達・要再学習
積極性	常に積極的に授業に参加し、グループワークを主導している。	積極的に授業に参加し、グループワークに貢献している。	授業には参加しているものの、発言や行動はやや消極的。	授業への参加意欲が低く、グループワークにも貢献していない。
理解度	場面別の語彙・表現を正確に理解し、他者へ説明できるレベル。	場面別の語彙・表現をおおむね正しく理解している。	基本的な語彙・表現に一部誤解や不明点がある。	基本的な語彙・表現をほとんど理解していない。
応用力	習得した表現を状況に応じて適切に使い分け、応用できる。	習得した表現を具体的な事例に適用しようと試みている。	習得した表現を具体的な事例に適用することが難しい。	習得した表現を具体的な事例に全く適用できない。
対話力	相手に配慮した敬語やクッション言葉を自然かつ適切に使える。	基本的な敬語やクッション言葉を使って意思疎通ができる。	敬語の使い方や意思疎通に不安があり、支援が必要。	他者の意見を聞かず、適切なコミュニケーションが取れない。
問題解決	課題の本質を捉え、言語面から具体的かつ効果的な解決策を提案できる。	課題に対して、言語面からの解決策を検討し提案できる。	課題に対して、解決策を検討することが難しい。	課題に対して、解決策を全く検討できない。

評価はこれら5項目の総合点で行う

教師用

フェーズ2

グループワークの準備

目的

学生がシナリオに沿って具体的な**言語課題を特定**し、
チームで協力して現場で使える**解決の初期案（ドラフト）を作成**すること。（総時間：40分）

進め方・ステップ

1. シナリオ選択
2. 課題洗い出し
3. 必要語彙抽出
4. 役割分担
5. 計画化

グループワーク手順

次の5つのステップで進めましょう

01

シナリオ選択

3つのシナリオから
自分たちの課題に
近いものを選びます

Step1

02

課題特定

現状の問題点と
言語的な原因を
洗い出します

Step2

03

必要語彙・表現の収集

解決に必要な
キーワードや
フレーズを集めます

Step3

04

ロールプレイ案の骨子作成

理想的な対話の
流れをざっくりと
考えます

Step4

05

次フェーズのタスク分担

情報収集や
資料作成の役割を
決めます

Step5

役割分担とチェックイン

円滑なグループワークのための体制づくり

6つの役割を決めましょう

リーダー
進行管理・
意思決定

書記
議論記録・
WS記入

発表
プレゼン実施・
質疑応答

語彙担当
必須表現収集・
カード作成

台本担当
RP構成作成・
会話設計

計測
時間管理・
ペース配分

スタート前のチェックイン

時間配分の確認
各ステップに使える時間は把握できていますか？
終了時間を全員で共有しましょう。

情報ソースの準備
マニュアル、辞書、参考資料など、必要なツールは
手元に揃っていますか？

提出物の確認
最終的に何を作成・提出する必要があるか、全員が
理解していますか？

シナリオ 01 ホールスタッフの課題

ベトナム出身スタッフの敬語と対応

グエンさん(24歳)

ホール担当/勤続6ヶ月

- 出身：ベトナム
- 日本語レベル：N3程度
- 性格：明るく真面目

現場の状況

忙しいランチタイムや週末のディナータイム。
お客様との会話が増えるにつれ、言葉遣いの乱れや確認不足が目立つようになってきました。

直面している4つの課題

敬語の使い分け不足

尊敬語・謙譲語が混同し、目上の人に「～しますか？」と聞いてしまいます。

バイト敬語の多用

「～のほう」「よろしかったでしょうか」など、間違った敬語が癖になっています。

アレルギー確認の漏れ

注文時にアレルギーの有無を聞き忘れたり、成分表の説明が不十分。

電話予約の聞き取り不安

早口のお客様や、カタカナの名前・連絡先の聞き取りに時間がかかります。

目指すべきゴール（到達目標）

Action01

正しい敬語への矯正

「バイト敬語」を排除し、シンプルで正しい敬語を定着させます。

Action02

確認・復唱の徹底

アレルギー確認をルーチン化し、電話対応では必ず復唱します。

Action03

記録の正確性向上

予約内容を漏らさずメモし、スタッフ間で共有できるようにします。

教師用

指導のポイント

シナリオ1の観点と語彙（ホールスタッフ）

敬語・接客用語

基本フレーズ

お待たせいたしました
少々お時間よろしいでしょうか

クッション言葉

恐れ入りますが
申し訳ございませんが

NG（バイト敬語）

～のほう、よろしかったでしょうか

→ **～です、よろしいでしょうか**

指導のヒント

過剰な敬語は避け、シンプルで正しい表現（です・ます）を徹底させる。

アレルギー確認

確認フレーズ

アレルギーをお持ちの方は
いらっしゃいますか？

重要語彙

特定原材料8品目

卵・乳・小麦・えび・かに・そば・落花生・くるみ

対応・提案

成分表（アレルゲン一覧表）
代替メニューの提案

「こちらなら卵を使っておりません」

指導のヒント

「命に関わる」という認識を持たせ、不明点は必ず厨房や責任者に確認させる。

電話予約対応

必須確認項目（5W1H）

- ✓ お名前（カタカナ）
- ✓ 日時
- ✓ 人数
- ✓ 連絡先

復唱確認

復唱いたします

「〇月〇日、〇名様、〇〇様、お電話番号は…でお間違いないでしょうか」

注意事項

キャンセル規定
お席の時間制限

指導のヒント

メモを取る習慣と、聞き取れない時に「もう一度お願いします」と言える勇気を。

シナリオ 02 キッチンスタッフの課題

ネパール出身スタッフの指示理解と安全

02

ラナさん(22歳)

キッチン担当/勤続3ヶ月

- 出身：ネパール
- 日本語レベル：N4程度
- 性格：仕事熱心で力持ち

現場の状況

調理場での連携が重要な中、指示語の微妙なニュアンスの違いが理解できず、作業の手戻りが発生しています。

また、安全確認の声出しが少なく、周囲がヒヤリとする場面も。

直面している4つの課題

切り方の理解不足

「みじん切り」「千切り」「乱切り」などの切り方の違いが曖昧で、食材を無駄にしてしまいます。

火加減の指示未定着

「強火」「弱火」「とろ火」の加減が分からず、焦げ付きや生煮えが発生することがあります。

食材名が覚えられない

似たような葉物野菜や魚の種類などの日本語名が定着せず、取り違えのリスクがあります。

安全確認の声出し不足

「包丁通ります」「後ろ通ります」などの声掛けが小さく、接触事故の危険性があります。

目指すべきゴール（到達目標）

Action01

指示語への即応

切り方や火加減の指示を聞いて、即座に正しい作業に入れるようにします。

Action02

食材名の完全定着

主要な食材名を写真とセットで覚え、取り違えをゼロにします。

Action03

指差し呼称と声出し

大きな声で安全確認を行い、チーム全体の安全意識を高めます。

教師用

指導のポイント

シナリオ2の観点と語彙（キッチンスタッフ）

切り方・火加減

切り方用語

- みじん切り
- 千切り
- 拍子木切り
- 乱切り

火加減指示

強火　中火　弱火

予熱（よねつ）調理前の加熱

余熱（よねつ）残った熱

指導のヒント

切り方はイラストや実物写真とセットで提示。
「予熱」と「余熱」は漢字の違いと意味を明確に。

安全確認・声出し

危険予知・声かけ

包丁通ります！

後ろ通ります！

注意喚起

熱い鍋（熱いよ！）

油跳ね注意

足元注意・床滑り注意

指導のヒント

声出しは「大きく・短く・相手に聞こえるように」。
指差し呼称の実践を促す。

重要食材名

間違いやすい野菜

- 長ねぎ
- 小ねぎ
- 大葉
- 春菊

肉の部位・出汁

鶏もも/鶏むね/鶏皮

出汁（だし）/昆布/鰹

指導のヒント

似ている野菜や部位は、実物を見比べさせながら
名称を確認する。

シナリオ 03 店長候補の課題

中国出身スタッフのクレーム対応と文書作成

李さん(28歳)

店長候補/勤続2年

- 出身：中国
- 日本語レベル：N2程度
- 性格：責任感が強く論理的

現場の状況

店長不在時の責任者として期待されているが、クレーム対応時の言葉選びに不安があり、日報やPOP作成など書く業務に時間がかかっています。

直面している4つの課題

クレーム対応の日本語

謝罪よりも事情説明（言い訳）が先に出てしまい、お客様を怒らせてしまうことがあります。

日報・メモ作成の遅れ

文章を完璧にしようとして時間がかかり、業務終了後の残業が増えています。

SNS返信の苦手意識

お客様からのコメントへの返信が硬い文章になりがちで、親しみが伝わりにくいです。

POP作成の訴求力不足

商品の魅力を伝えるキャッチコピーが思いつかず、情報伝達のみのPOPになります。

目指すべきゴール（到達目標）

Action01

謝罪の型の習得

「謝罪→事実確認→代替案提示」の順序を守り、誠意を示す表現を身につけます。

Action02

要点先出し・短文化

日報は箇条書きで要点をまとめ、SNSは短く親しみやすい表現を使います。

Action03

訴求力のある発信

お客様の興味を引くキャッチコピーやハッシュタグを活用し、売上につなげます。

教師用

指導のポイント

シナリオ3の観点と語彙（店長候補）

クレーム対応

初動の謝罪（限定付き）

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません

※事実確認前でも「感情」に対しては謝罪する

対応プロセス

- **事実確認（5W1H）**
- **代替案の提示**
- **再発防止策**

NG対応

でも、それは私のせいではありません

→ **言い訳や責任転嫁はNG**

指導のヒント

まずは「傾聴」に徹し、相手の言い分を遮らないことの重要性を伝える。

業務日報・メモ

構成要素

- ✓ **件名**
- ✓ **要点（結論）**
- ✓ **数値報告**
- ✓ **KPT**

書き方のコツ

箇条書き

主語の省略

「私は〜しました」→「〜実施済」

重要語彙

売上・客数・客単価

申し送り事項

指導のヒント

「だ・である」調で短く書く練習。5W1Hを意識させる。

SNS・POP作成

キャッチコピー

季節限定・数量限定

当店人気No.1

職人のこだわり

ハッシュタグ活用

#店名#エリア名#ランチ

検索されやすいキーワードを選定

CTA（行動喚起）

ご予約はプロフィールから

詳しくはスタッフまで

指導のヒント

ターゲット（誰に）を明確にし、写真と短いテキストで魅力を伝える。

問題点の特定

グループ名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

記入日：＿＿＿＿月＿＿＿＿日

1.現状の言語課題（どんな場面で困っています？）

①具体的な場面（いつ・どこで起きますか）

例：電話予約を受けた時、特に週末の忙しい時間帯

②頻度（どれくらい起きますか）

例：週に2～3回、ランチタイムに多い

③業務への影響（何が止まりますか）

例：聞き直しで時間がかかり、他のオーダー提供が遅れる

2.顧客安全・満足への影響（リスクの可視化）

安全性へのリスク（アレルギー・事故）

例：アレルギー確認漏れによる誤食事故の危険性があります

満足度への影響（クレーム・不満）

例：不快感を与え、二度と来店してもらえなくなります

3.理想状態の定義（ゴール設定）

理想の状態（どうなれば解決？）

例：どんなに忙しくても、正しい敬語でスムーズに予約を受け、復唱確認まで完了できます

測定指標（数値目標）

例：聞き直し回数0回、予約ミス0件

必要語彙・表現の収集

グループ名：＿＿＿＿＿＿＿＿

記入日：＿＿＿＿月＿＿＿＿日

1.必須フレーズ・重要語彙（これだけは覚えます！）

例：『恐れ入りますが』『少々お待ちください』『アレルギー成分表』などです。

2.確認質問・復唱テンプレート（型を作ます）

確認質問の型（聞き返す時）

例：『恐れ入りますが、もう一度お願いできますか？』

復唱の型（確認する時）

例：『復唱いたします。〇〇が一点…でお間違いないでしょうか？』

3.禁止表現・注意点（バイト敬語など）

NG表現（使わない言葉）

例：『～のほう』『よろしかったでしょうか』

正しい言い換え

例：『～です』『よろしいでしょうか』

4.非言語コミュニケーション

ジェスチャー・指差し・姿勢

例：メニューを指差しながら確認します、目を見て頷きます。

表情・声のトーン

例：マスクをしていても目が笑っていますか、ハキハキとした声

5.情報ソース・参考資料

例：店舗マニュアルP.12、先輩スタッフ〇〇さんへのヒアリングします

教師用

学生のモチベーションを高める

効果的なフィードバックの4ステップ

フィードバックの流れ（サンドイッチ法）

1.良い点を具体的に褒める
承認

「〇〇の表現がとても自然でした」「笑顔が素敵でした」

2.改善点を指摘する
課題

「ただ、語尾が少し曖昧でした」「敬語が混ざっていました」

3.代替表現を提示する
提案

「『～のほう』ではなく『～です』と言い切りましょう」

4.練習方法を提案する
行動

「このフレーズを3回繰り返してみましょう」

具体的な練習方法の提案

ロールプレイ
客役・店員役で実践

シャドーイング
手本音声に重ねて発話

音読録音
自分の声を聞いて客観視

語彙カード
隙間時間で反復学習

指導上の配慮（マインドセット）

- **文化差への理解：**
  「目を見て話さない」「謝罪より弁解」などは文化的な背景がある場合も。
  否定せず日本のマナーとして伝える。
- **「責めない」言い方：**
  「なぜできないの？」ではなく「どうすれば覚えやすい？」
  と寄り添う姿勢で心理的安全性を確保する。
- **成功体験の積み重ね：**
  小さな進歩でも大げさに褒め、自信をつけさせる。

シナリオと初期アイデアメモ

グループ名：

記入日：_____月_____日

1.選んだシナリオ

例：シナリオ1（ホールスタッフ・ベトナム出身）

2.主要課題3つ（優先度順）

1 課題①：

2 課題②：

3 課題③：

3.仮の解決案（アイデア）

例：イラスト付きの指差し会話シートを作成します。ロールプレイングを毎日実施します…

4.役割分担とToDo（誰が何を）

情報収集担当：
ToDo：

資料作成担当：
ToDo：

発表担当：
ToDo：

タイムキーパー：
ToDo：

5.参考資料リンク・メモ

例：厚生労働省のアレルギー表示ガイドライン、店舗の接客マニュアルP.10…

教師用

フェーズ3

解決策の開発

目的

特定した課題に対する言語施策を、**実務導入可能な形に具体化**すること。
単なるアイデアに留まらず、運用ルールやツール（台本・カード等）まで落とし込む。（総時間：3時間）

時間配分と進め方

60分
1.情報収集・分析

60分
2.施策検討・選択

中間チェック①

60分
3.資料化・具体化

中間チェック②

情報収集フレーム

グループ名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

記入日：＿＿＿＿月＿＿＿＿日

1.情報ソース（どこから情報を得るか？）

社内マニュアル・資料

例：接客マニュアルP.15、アレルギー成分表一覧、レシピブック

公的機関・信頼できる情報

例：厚生労働省のアレルギー表示ガイドライン、消費者庁資料

実店舗観察・現場

例：実際の提供フロー観察、POPの掲示場所確認

ヒアリング（先輩・同僚）

例：先輩スタッフ〇〇さんの接客フレーズ、店長のクレーム対応

その他（参考台本など）

例：以前の研修で使用したロールプレイ台本

2.評価指標（KPI）

時間短縮（Time）

例：電話対応時間を3分→2分に短縮、日報作成時間半減

エラー減少（Quality）

例：オーダー聞き間違い0件、アレルギー確認漏れ0件

満足度・その他

例：お客様からの「ありがとう」の数、スタッフの自信向上

語彙カード作成テンプレ

場面別に色分けして、表面と裏面の情報を整理しましょう

カード構成のポイント

色分けで直感的に分類

場面ごとに色を決めることで、視覚的に記憶定着を助けます。

表面（インプット用）

パッと見て読むことができる・意味がわかるための基本情報を記載します。

裏面（アウトプット・実践用）

実際にどう使うか、何に気をつけるか、より深い情報を記載します。

カテゴリー色分けルール

- キッチン・調理
- ホール・接客
- 電話対応
- 文書・報告

作成例（ホール・接客の場合）

表面

【接客敬語】

少々お待ちください

（しょうしょうおまちください）

品詞：定型表現　　場面：確認・離席時

裏面

母語訳

Please wait a moment/Xin vui lòng đợi một chút

例文・コロケーション

「ただいま確認してまいりますので、**少々お待ちください**。」

⚠ 注意・NG例

「ちょっと待ってください」（カジュアルすぎます。）

※必ず**「恐れ入りますが」**などのクッション言葉と一緒に使うとより丁寧です。

ロールプレイ設計（台本）

グループ名：＿＿＿＿＿＿＿＿

作成日：＿＿＿＿月＿＿＿＿日

1.役割分担

スタッフ役 名前：＿＿＿＿＿＿

お客様役 名前：＿＿＿＿＿＿

観察者 名前：＿＿＿＿＿＿

2.台詞テンプレート（会話の流れ）

客	発話内容 （例：予約したいんですけど…）
スタッフ	①感謝＋クッション言葉 （例：お電話ありがとうございます。恐れ入りますが…）
スタッフ	②確認質問・ヒアリング （例：ご希望の日時をお伺いできますか？）
スタッフ	③復唱確認＋次のアクション （例：～でよろしいでしょうか？かしこまりました。）

3.評価観点（観察者用）

①明瞭さ・速度

○ ハッキリ聞こえる/早すぎない

②正確性（敬語・語彙）

○ バイト敬語なし/専門用語正しい

③安全・確認（復唱）

○ 復唱確認あり/アレルギー確認済

気づきメモ

4.録音・FB手順

スマホで会話全体を録音します
再生して全員で聞く

まず「できたこと」を褒めます
次に「改善点」を具体的に指摘
修正してもう一度録音します

グループ名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

記入日：＿＿＿＿月＿＿＿＿日

解決策比較マトリクス

採用案

決定したアイデア

採用の理由（決め手）

例：コストが低く、明日からすぐに導入できるため。また、新人スタッフでも見てすぐに使える点が優れています。

評価基準	IDEA A 案Aの名称	IDEA B 案Bの名称	IDEA C 案Cの名称
すぐできますか	◎/〇/△/×	◎/〇/△/×	◎/〇/△/×
課題解決度	大/中/小	大/中/小	大/中/小
お金・時間	高/中/低	高/中/低	高/中/低
教えやすいか	易/普/難	易/普/難	易/普/難
誤解・事故	詳細記入 例：案A（指差し会話シート）	詳細記入	詳細記入
総合評価	A	B	C

プレゼン資料骨子

グループ名：

作成日：_____月_____日

01

課題定義

現状の問題点とその影響（リスク）を明確に示します。

例：アレルギー確認漏れのリスクと、確認時の心理的負担。

02

必要語彙・表現

解決に必要な重要フレーズとNG表現を提示します。

例：『特定原材料』『成分表』等の必須語彙リスト。

03

解決策

具体的な解決アイデアとその選定理由を示します。

例：指差し確認シートの導入と復唱ルールの徹底。

04

台本・デモ

実際の会話例（ロールプレイ）の実演準備をします。

例：お客様役とスタッフ役での実演シナリオ。

05

導入計画

いつ、誰が、どのように現場に導入しますか。

例：朝礼での周知、バックヤードへの掲示。

06

KPI（評価指標）

成功を測る数値目標を決めます。

例：確認漏れ0件、オーダーミス率50%削減。

07

リスクと対策

想定される問題点とその予防策を提示します。

例：忙しい時に省略されるリスク→簡易版も用意。

08

期待効果

最終的に得られるメリットを考えます。

例：顧客の安心感向上、スタッフの自信獲得。

教師用

支援の観点と指導ポイント

解決策を実務レベルへ引き上げるためのチェックポイント

言語×オペレーションの接続

- 日本語学習が目的ではなく、業務遂行の手段であることを意識させる。
- 「言葉はわかるが、動きが止まる」を防ぐため、動作と言葉をセットにした指導を促す。
- 既存のマニュアルと乖離しないよう、実際のオペレーションフローに沿った表現か確認する。

安全・法令順守の徹底

- 特定原材料8品目（えび、かに、くるみ、小麦、そば、卵、乳、落花生）の名称と表示確認を必須とする。
- 食中毒防止の温度管理（中心温度75℃1分以上等）や手洗い基準の理解度を確認する。
- 誤った日本語が事故につながらないよう、危険予知（KY）発声を徹底させる。

多文化配慮と相互理解

- ハイコンテクスト（察する文化）を強要せず、具体的・論理的な指示出しを推奨する。
- 母語による補助教材や、ピクトグラムの活用を検討させる。
- 宗教上の禁忌（ハラール、ヒンドゥー教など）への配慮がなされているか確認する。

定着・継続学習の施策

- 一過性の研修で終わらせないための「仕掛け」があるか。（壁貼りポスター、朝礼での唱和等）
- OPL（ワンポイントレッスン）シートの活用や、先輩スタッフによるメンター制度。
- 隙間時間に学習できるスマホeラーニングや動画教材の活用提案。

最終チェックリスト

グループ名：

確認日：＿＿＿＿月＿＿＿＿日

資料・準備物

- ○ **台本（スクリプト）の完成**
  誤字脱字がなく、印刷されていますか
- ○ **語彙カード20枚以上**
  裏面に翻訳や注意点が書かれていますか
- ○ **配布資料の準備**
  聞き手用の資料が人数分ありますか
- ○ **スライドデータの確認**
  フォント崩れや画像のリンク切れがないですか

リハーサル・品質

- ○ **デモ練習（通し）2回以上**
  詰まらずにスムーズに話せていますか
- ○ **時間厳守（10分以内）**
  タイムキーパーをつけて計測しましたか
- ○ **声の大きさと笑顔**
  後ろの席まで聞こえる声量ですか
- ○ **役割分担の最終確認**
  誰がいつ動くか明確になっていますか

戦略・Q&A

- ○ **KPI（数値目標）の設定**
  具体的で測定可能な数値がありますか
- ○ **Q&A想定問答（10問）**
  鋭い質問への回答を準備しましたか
- ○ **導入リスクへの対策**
  現場が忙しい時の対応策はありますか
- ○ **期待効果の明確化**
  「何がどう良くなるか」一言で言えますか

発表の流れと役割

発表手順と時間配分

10分
1

プレゼンテーション

序論	課題定義・背景
本論	解決策・語彙・デモ
結論	KPI・導入計画

5分
2

質疑応答（Q&A）

- 講師や他の学生からの質問に答えます
- 根拠を持って論理的に回答します
- チーム全員で助け合って回答します

5分
3

フィードバック

- 講師からの講評を受けます
- 改善点や良かった点をメモします
- 次のアクションにつなげます

役割分担を明確にしましょう

発表者（メイン）
スライドの説明・進行

デモ・実演担当
ロールプレイの実演

スライド操作・補助
PC操作・タイムキーパー

教師用

評価観点と配点

評価5項目＋提出物の総合評価

重み付け：応用力・問題解決力を重視

プロセス評価

評価項目	優秀（4点）	良好（3点）	可（2点）	不可（1点）
積極性	常に主導的で議論を活性化	積極的に発言し貢献	受動的だが参加はしている	貢献度が低い
理解度	語彙・表現を正確に把握・説明可	概ね正しく理解している	一部誤解や不明点がある	基礎理解が不足している
応用力 重視	状況に応じ適切に使い分け可能	具体例への適用を試みている	適用に困難が見られる	適用できていない
対話力	配慮ある敬語・クッション言葉の使用	基本的な意思疎通が可能	対話に不安・支援が必要	適切な意思疎通が困難
問題解決 最重視	言語面から効果的解決策を提案	解決策を検討・提案できる	解決策の検討が不十分	解決策を提示できない

ロールプレイ台本

場面設定の適切さ、正しい敬語・専門用語の使用、リアリティのある会話構成か。

語彙セット（単語帳）

場面に必要な語彙が網羅されているか。
誤用例や注意点が適切に整理されているか。

KPI設定表

具体的かつ測定可能な指標（数値目標）が設定されているか。
実現可能性があるか。

フィードバック記録シート

グループ名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

記入日：＿＿＿＿月＿＿＿＿日

1.良かった点（Keep）

例：声の大きさと笑顔が良かった、敬語の使い分けが正しくできていた…

2.改善点（Problem）

例：復唱のスピードが速すぎて聞き取りにくかった、クッション言葉が抜けていた…

3.提案された代替表現・アドバイス

例：「できません」→「あいにくご用意がございません」、
「確認します」→「確認して参ります」…

4.次回アクション・担当者・期限

アクション：
ToDo内容…

担当：＿＿＿＿
期限：＿＿＿＿

アクション：
ToDo内容…

担当：＿＿＿＿
期限：＿＿＿＿

教師用

シナリオ1：ホールスタッフ（ベトナム出身）

接客会話・アレルギー・電話対応へのフィードバック

対象：ホールスタッフ

良い点

承認

クッション言葉→確認質問→復唱の流れが明確

「恐れ入りますが（クッション）～よろしいでしょうか（確認）～でございますね（復唱）」の基本形が定着しており、お客様に丁寧な印象を与えている。

改善点

課題

アレルギー確認の具体性不足

「アレルギーは大丈夫ですか？」だけでは不十分。「特定原材料8品目（卵・乳・小麦など）を含んでおりますが～」と具体的に明示する必要がある。

代替案の提案力

「食べられません」で終わらせず、「～抜きで調理可能です」
「こちらのメニューなら安心です」まで言い切る。

具体的な提案

提案

電話対応の強化ツール導入

「5W1Hテンプレート（いつ・誰が・何人・連絡先・目的）」を手元に置き、聞き取り漏れを防ぎましょう。
さらに「復唱チェック表」を併用し、予約内容を確定させる仕組みを作る。

推奨される練習・導入ツール

電話予約「聞き取りシート」の活用

カタカナで名前を書く欄、人数、日時、アレルギー有無のチェックボックスを設けた専用メモパッドを電話横に設置する。

アレルギー対応ロールプレイ

「卵アレルギーのお客様」など具体的な設定で、成分表を確認し、厨房へ正確に伝達するまでの一連の流れを演習する。

バイト敬語の矯正リスト

×「よろしかったでしょうか」→○「よろしいでしょうか」
×「～になります」→○「～でございます」
間違いやすい表現をリスト化し、朝礼で唱和する。

定着させたい重要フレーズ

- **アレルギー確認：**「アレルギーや苦手な食材はございませんか？」
- **電話復唱：**「復唱いたします。○月○日、○時より、○名様でご予約承りました。」
- **お待たせ時：**「恐れ入りますが、少々お待ちいただけますでしょうか。」

教師用

キッチンスタッフ（ネパール出身）への指導

フィードバック具体例：安全確認と調理技術の言語化

フィードバックの流れ（サンドイッチ法）

1.良い点を具体的に褒める

承認

「『包丁通ります』『後ろ通ります』の声出しが大きく、安全意識が高いです。
指差し呼称も徹底できていて素晴らしいです。」

2.改善点を指摘する

課題

「火加減の『強火・弱火』の感覚がまだ曖昧です。
基準を明確にする必要があります。」

3.具体的な基準を提示する

提案

「感覚ではなく『油温180℃』『タイマー3分』のように、
数値で管理・報告するようにしましょう。」

4.練習方法を提案する

行動

「切り方ポスターを見ながら、食材名のカードを使って復習しましょう。」

具体的な学習支援ツール・方法

切り方ポスター
視覚情報で形状を共有

実物サンプル
現場での実物確認

写真カード
食材名と画像を紐付け

仕入れ票活用
納品時の検品で名称定着

指導上のポイント（キッチン特有）

- **数値化の重要性：**
  「いい感じに」「サッと」などの感覚的な表現は避け、「○分」「○cm」と数値で伝えることで誤解を防ぐ。
- **安全最優先：**
  日本語が未熟でも、危険を知らせる大声や合図は最優先で評価し、心理的障壁を下げる。
- **五感での確認：**
  言葉だけでなく、匂い、色、音などの五感を使った判断基準も共有する。

教師用

クレーム対応・文書作成・SNS運用

フィードバック具体例

評価と改善のポイント

良い点（承認） GOOD

クレーム対応の「型」が明確にできている

謝罪→事実確認→代替案提示→再発防止策提示という一連の流れがスムーズに構築されており、店長としての責任感ある対応姿勢が見られる。

改善点（課題） IMPROVE

日本語表現をより簡潔・ビジネスライクに

丁寧すぎて文章が長くなる傾向がある。「主語の省略」と「結論先出し（PREP法）」を意識し、短く・速く・正確に伝える工夫が必要。

具体的な提案（アクション） ACTION

- **日報作成：**見出しを活用し、箇条書きで要点をまとめる。「本日のKPT」などフレームワークを使うと時短になります。
- **SNS運用：**1投稿＝1メッセージに絞る。必ずCTA（予約リンク等）と重要ハッシュタグ（#店名#エリア）を入れる。

改善のための具体例

業務日報の改善例

× Before（長い）

今日はお客さんが多くて大変でした。
ランチタイムにホールが回らなくて
クレームになりましたが、
なんとか対応しました。

✓ After（簡潔）

【ランチ報告】
混雑ピーク：12:00-13:00
課題：ホール人員不足による提供遅延
対応：店長判断で入店制限実施

SNS・POPの改善例

× Before（詰め込みすぎ）

新しい季節のメニューが始まりました！
とても美味しくて安いのでぜひ来て
ください。
予約待ってます！電話はこちら...

✓ After（訴求力UP）

【春限定　桜えびパスタ】
香ばしい旬の味を500円で！
👇ご予約はプロフのリンクから
#新宿ランチ#春メニュー

ふりかえり（個人）

氏名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

記入日：＿＿＿＿月＿＿＿＿日

1.今日学んだ表現ベスト3

1

最も使えそうな表現：

2

2番目に役立つ表現：

3

3番目に役立つ表現：

2.苦手な場面・まだ難しいこと

例：電話対応で相手の名前を聞き取ること、敬語の「いただく」「くださる」の使い分け…

3.明日から試す行動1つ（具体的に）

例：お客様に料理を提供する際、
必ず目を見て「ごゆっくりどうぞ」と言いましょう。

4.今後の学習方法（継続するために）

ロールプレイ

同僚と練習します

音読・シャドーイング

録音して聞く

語彙カード

隙間時間に確認

その他

日記を書く等

ふりかえり（グループ）

グループ名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

記入日：＿＿＿＿月＿＿＿＿日

1.チームの強み（うまくいったこと）

例：全員が役割を果たせた、時間通りに進められた、積極的な意見交換ができた…

3.現場導入のボトルネック（障壁）

例：マニュアル変更の承認が必要、スタッフ全員への周知が難しい、
コストがかかります…

2.改善点（もっと良くするには？）

例：一部の意見に偏った、資料作成に時間がかかりすぎた、リハーサル不足だった…

4.次回までのToDoと担当

ToDo	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿	担当
ToDo	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿	担当
ToDo	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿	担当

学習方法チェックリスト

氏名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

開始日：＿＿＿＿月＿＿＿＿日

発話・聴解練習

- ○ **ロールプレイ（週2回以上）**
  同僚や友人と実践形式で練習します
- ○ **シャドーイング（毎日）**
  音源30秒×5回反復練習します
- ○ **録音して自己フィードバック**
  自分の発音を客観的に確認します
- ○ **店内の音・会話の聞き取り**
  実際のスピードに耳を慣らします

語彙・知識定着

- ○ **語彙カード作成（毎日5枚）**
  新しい単語・表現を追加します
- ○ **壁貼りOPL（ワンポイントレッスン）**
  目につく場所に重要語彙を貼ります
- ○ **メニュー・食材名の暗記**
  写真とセットで覚えます
- ○ **業務マニュアルの音読**
  正しい日本語のリズムを掴みます

復習・改善

- ○ **ペア練習・相互フィードバック**
  お互いの良い点・改善点を指摘します
- ○ **日報での振り返り**
  その日使った表現・失敗を記録します
- ○ **日本人スタッフへの質問**
  分からない表現はすぐに聞きます
- ○ **翌日の目標設定**
  「明日はこれを使う」を決めます

KPI設定と現場実装計画

グループ名：

作成日：＿＿＿＿月＿＿＿＿日

KPI（重要業績評価指標）

具体的・定量的（数字）な目標を設定しましょう

KPI01 定量的

例：電話予約の聞き取りエラー率-50%

KPI02 安全・品質

例：アレルギー確認漏れ0件（1ヶ月間）

KPI03 行動

例：提供前の復唱実施率90%以上

現場実装計画（5W1H）

明日から現場でどう動くか具体的に計画しましょう

誰が（WHO）	例：ホールスタッフ全員、新人リーダー
いつ（WHEN）	例：オーダーテイク時、毎日の朝礼後
どこで（WHERE）	例：各テーブル、バックヤードの掲示板前
どうやって（HOW）	例：指差し会話シートをメニューブックに挟み込み、必ず指を差して確認します
記録方法	例：業務日報の所定欄に正の字でカウントします

教師用

次のステップ：学習の定着とフォローアップ

プロジェクト終了後の継続的な学習支援

1
補講

弱点分野の集中トレーニング

- **敬語集中講座：**「バイト敬語」からの脱却と正しい接遇用語の定着。
- **電話対応特訓：**聞き取りにくい発音やスピードへの対応力を強化。
- **安全声出し演習：**厨房での事故防止のための大声での声出し訓練。

2
個別指導

母語別の誤り傾向への対応

- **発音矯正：**母語の影響による発音の癖（長音・促音など）を個別に修正。
- **文法指導：**助詞の誤用や時制の一致など、個人の弱点に合わせた指導。
- **文化的背景：**ハイコンテクスト文化（察する文化）への理解促進。

3
評価提出

成果物の提出と評価

- **ロールプレイ台本：**完成版を提出し、マニュアルとして蓄積。
- **語彙セット：**作成した語彙カード（20枚以上）を提出。
- **KPI初期値：**現場導入後の初期データを測定し報告。

まとめとコミットメント

グループ名：

記入日：＿＿＿＿月＿＿＿＿日

これからの行動宣言

今回のPBL学習を通じて学んだことの中から、
「明日から現場で必ず実践する1つの行動」
を決めて宣言しましょう。

宣言の例

- オーダーを受ける時は、必ず復唱確認をします。
- お客様に話しかける前に、「恐れ入りますが」というクッション言葉を必ず1回は使います。
- 厨房での安全確認のために、包丁を使う時は「包丁通ります」と指差し呼称をします。

提出物
このコミットメントカードを切り取って提出してください。

MY COMMITMENT

私の行動宣言書

私は明日から、以下のことを実践します：

（ここに宣言を大きく書いてください）

達成のための具体的な工夫：

署名(Signature)

承認

教師用

総時間：7時間

PBL設計概要

◎ 目的

学生たちに、外食業の接遇・ホスピタリティの知識を深めさせ、実践的なスキルと問題解決能力を習得させる。

①導入と理論

20分

接遇の基礎概念と
第一印象の重要性

②グループワーク準備

40分

シナリオ分析と
課題の特定

③解決策の開発

3時間

情報収集・分析と
具体的解決策の策定

④プレゼンとフィードバック

3時間

成果発表と
相互評価・改善

教師用

PBL設計概要

フェーズ①②の詳細構成

①導入と理論 20分

「サービス（技能）」と「ホスピタリティ（心）」の違いを理解し、
両輪の統合が必要であることを学ぶ。

日本独自の「一期一会」「表裏なし」の精神構造と、
第一印象（メラビアンの法則）の重要性を解説。

簡単な問いかけを行い、学生の既存知識を引き出しながら、
クラス全体での共通言語を確立する。

②グループワーク準備 40分

3つの異なる飲食店シナリオ（高級店、カジュアル、居酒屋）を配布し、
グループ編成を行う。

各シナリオ特有の接遇課題
（レベルのばらつき、画一的対応、混雑時の品質低下）を特定する。

リーダー、書記などの役割を決め、解決策開発に向けた
タイムスケジュールを立案する。

教師用

PBL設計概要

フェーズ③④の詳細構成

③解決策の開発

3時間

接遇の標準フロー、競合事例、法令（食品衛生法等）について調査・分析を行う。

実現可能性、コスト、期待効果を比較検討し、具体的な解決プランを決定する。

問題定義、解決策、実行計画、リスク対策を含む発表資料を作成する。

④プレゼンとフィードバック

3時間

各グループ10分の発表、5分の質疑応答、5分のフィードバックを実施。

即時FBに加え、グループ内反省会や必要に応じた個別指導を行い学びを深める。

積極性、理解度、応用力などを明確な基準（4段階）で評価する。

教師用

総時間：7時間

全体スケジュール

1

導入と理論

20分

外食業接遇の基本概念とホスピタリティ精神を共有し、議論を通じて視点を揃える。

2

グループワークの準備

40分

シナリオ配布と課題特定、役割分担を行い、解決策開発の基盤を整える。

3

解決策の開発

180分

情報収集・分析、解決策の検討を経て、プレゼンテーション資料を作成する。

4

プレゼンとフィードバック

180分

解決策の発表と質疑応答、多角的なフィードバックにより学びを深める。

進行のポイント

各フェーズの時間配分は目安とする。
学生の進捗状況や議論の深まりに応じて、柔軟に調整してください。特にフェーズ③は集中力を要するため、適宜休憩を挟むことを推奨する。

教師用

①導入と理論

目的・準備

目的

学生に「サービス（作業）」と「ホスピタリティ（心）」の違いなど、
接遇の基礎概念を正しく理解させる。

議論を通じて、個々の経験則ではなく、
プロフェッショナルとしての共通の視点（評価軸）を持つように促す。

実務における失敗例や成功例を交え、
なぜこの知識が必要なのかを実感させる。

準備

本教材「外食業接遇」の第1・2講（サービス概念、第一印象）
の内容を理解している前提で進める。

学生の思考を深めるための「問い」を事前に2〜3個用意しておく。

メラビアンの法則　一期一会　先読み（Anticipation）
CSとES　3秒ルール

教師用

①導入と理論

講義内容：外食業接遇の基本概念

サービスとホスピタリティの違い

サービス（技能・標準化）×ホスピタリティ（心・個別化）＝プロの仕事

サービス：いつ誰に対しても正確・迅速に提供される「当たり前」の技能。（マイナスをゼロにする）

ホスピタリティ：その人・その瞬間に合わせた「思いやり」の心。（ゼロをプラスにする）

どちらか一方ではなく、完璧なサービスの土台の上にホスピタリティが乗ることで感動が生まれる。

日本独自の「おもてなし」の精神

表裏なし・自然体：見返りを求めず、過度な演出ではない心地よい距離感。

先読み（Anticipation）：お客様が言葉にする前にニーズを察知する「察する文化」。

一期一会：毎日来るお客様でも、今の状況は二度とない。「今この瞬間」に心を尽くす。

お客様の「満足」のメカニズム

満足＝知覚価値（実績）－事前期待

期待＜実績＝**感動（ファン化）**／期待＞実績＝**不満（クレーム）**

期待値を適切にコントロールする（嘘をつかない）ことと、現場でのプラスアルファ（実績）が重要。

教師用

①導入と理論：第一印象の重要性

理論解説：信頼獲得のスピードと品質

第一印象は出会って数秒で決まる。情報の優先順位は「視覚情報（Visual）55%」「聴覚情報（Vocal）38%」「言語情報（Verbal）7%」。
言葉の内容よりも、見た目や話し方が9割以上の影響を与える。

> 「話の内容はどうでもいい」という誤解に注意。
> プロの接遇とは、正しい言葉遣い（言語）を土台とし、それを清潔感（視覚）と明るい声（聴覚）で補強し、矛盾のないメッセージを伝える。

「おしゃれ（自分のため・主観）」と「身だしなみ（相手のため・客観）」の違いを明確にする。外食業では衛生と安全が最優先。

例：ユニフォームのシワ・汚れなし、髪の結束（前髪が目にかからない）、爪の長さ、靴の汚れなど。

信頼を生む「デュシェンヌ・スマイル（目が笑っている笑顔）」の実践。アイコンタクトは「認識」と「安心」のシグナル。
背筋を伸ばし、指先まで意識した美しい所作が空間の品格を作る。

教師用

①導入と理論

進め方のポイント

効果的な指導のための4つのポイント

学生がすでに学習した内容であることを踏まえ、図表や具体例を活用して簡潔に要点を絞り、視覚的に分かりやすく振り返る。

「メラビアンの法則」「一期一会」などの重要なキーワードを強調し、記憶に残りやすいように工夫して説明する。

一方的な講義にならぬよう質疑応答の時間を設け、学生の疑問や誤解をその場で解消し、正確な理解を促す。

抽象的な理論で終わらせず、「実際の店舗でどう使うか」という現場のシーンに具体的に結びつけて解説する。

教師用

議論をする上での注意点

建設的な議論を進めるための5つのルール

1 一人一言

活発な意見交換のために、全員が議論中に少なくとも一度は意見を言う。

2 話している人を尊重

誰かが話しているときは、他の人は静かにして最後まで聞く。

3 シンプルに話す

専門用語や複雑な表現を避け、誰もが理解できるシンプルな言葉を使う。

4 手を挙げて発言

話したいときは手を挙げて、司会や進行役の指名を待ってから発言する。

5 ネガティブな批判は避ける

他者のアイデアを否定するのではなく、「こうすればもっと良くなる」といった建設的なフィードバックを心がける。



①導入と理論（２０分）

今から質問を提示します。

質問に対する意見を述べて議論しましょう。

議論しよう

質問①

サービスとホスピタリティは、
外食店の接遇において
それぞれどのような役割を果たすと思いますか？

考えるヒント

例：標準化（正確・迅速）と個別化（先読み・共感）の両立とは？

議論しよう

質問②

第一印象（清潔感・表情・声・姿勢）を高めるために、あなたが明日から実践できる具体的行動は？

考えるヒント

例：3秒スマイル、入口3アクション、身だしなみチェックなど

教師用

評価基準（ルーブリック）

評価項目	4点 優秀	3点 良好	2点 可	1点 不可
積極性	常に積極的に授業に参加し、グループワークをリードし、他者の発言を促している。	積極的に授業に参加し、グループワークに貢献している。	授業には参加しているものの、発言や行動は受け身で消極的。	授業への参加意欲が低く、グループワークにもほとんど貢献していない。
理解度	接遇とホスピタリティの概念、第一印象の重要性を正確に深く理解し、説明できる。	接遇の基礎知識をおおむね理解しており、要点を把握している。	接遇の基礎知識に一部誤解や不明点があり、説明が曖昧。	接遇の基礎知識をほとんど理解しておらず、用語の意味も把握していない。
応用力	基礎知識を具体的シナリオに適切に適用し、創造的かつ現実的な改善案を提案できる。	基礎知識をシナリオに適用しようと試み、標準的な解決策を提示できる。	基礎知識を具体的シナリオに適用することが難しく、提案が抽象的。	基礎知識を具体的シナリオに全く適用できず、解決策が的外れ。
コミュ力	自分の意見を明確かつ論理的に伝え、他者の意見も尊重して傾聴し、議論を統合できる。	自分の意見を伝え、他者の意見も聞くことができ、円滑な対話ができる。	自分の意見を伝えることに抵抗があり、他者との対話が少ない。	他者の意見を聞かず自分の主張ばかりするか、全く発言しない。
問題解決力	課題に対して多角的に分析し、複数の解決策を比較検討して最適解を導き出せる。	課題に対して解決策を検討し、一つの案としてまとめることができる。	課題に対する解決策の検討が不十分で、表面的な対応にとどまる。	課題に対して解決策を全く検討できず、問題を放置している。

教師用

②グループワークの準備

目的・概要

目的

実在の店舗状況に近いシナリオから接遇課題を特定し、初期解決案を構想する

学生が実際の現場で起こりうる問題に対して、これまでに学んだ知識を応用し、チームで協力して解決策の方向性を定めるプロセスを体験させる。

概要

4〜5人のグループ編成

3つの異なる店舗シナリオを配布

問題点の抽出と計画策定

教師用

②準備物と進め方（統合）

グループワーク準備フェーズの教材と実施手順

準備物

各店舗の特徴、主要顧客層、直面している具体的な接遇課題（レベル差、画一化、混雑対応）が記載された資料。

問題点の抽出、初期解決アイデア、役割分担（リーダー、書記等）を記入するためのフォーマット。

グループでのブレインストーミングやアイデア整理に使用する用具一式。

進め方

40分

3つのシナリオ内容を説明し、4～5名のグループを作成。
各グループに担当シナリオを割り当てる。

配布されたシナリオを読み込み、接遇上の根本的な問題点を特定し、解決の方向性を議論する。

グループ内の役割を決定し、今後の作業（情報収集、資料作成）の具体的な進行計画を立てる。

教師用

②ポイントとファシリテーション

グループワークを円滑に進めるための指導ポイント

教師はあくまで助言役に徹し、最終的な決定は学生に委ねることで、主体的な学習姿勢と責任感を育む。

各段階（問題特定、アイデア出し、計画）の区切りを明確にし、時間内に作業が完了するようタイムキープを促す。

議論が停滞している場合は、「なぜそう思う？」「他の視点はない？」など適切な問いかけを行い、思考を刺激する。

全員が発言しやすい心理的安全性を確保し、多様な意見を歓迎する雰囲気作りを行うよう指導する。

教師用

②フィードバックの注意点／活動後レビュー

指導と振り返りのポイント

フィードバックの注意点

「良い点」を具体的に称賛しモチベーションを高めた上で、「改善点」を併記して次のステップを示す。

第一印象（見た目・声）、導線（効率性）、言葉遣い（ホスピタリティ）、危機対応（安全性）など多様な角度からコメントする。

一方的に答えを与えるのではなく、「なぜそう考えたか？」を問いかけ、自ら改善点に気づくよう導く。

活動後のレビュー

各グループが作成した初期案を全体で共有し、他のグループのアイデアから学ぶ機会を設ける。

自身の貢献度やグループワークへの関与度を振り返り、メンバー同士で相互に評価し合うことで、協働スキルを向上させる。

今回特定した課題を、次の「解決策の開発」フェーズでどのように具体化するか、方向性を確認する。

②グループワークの準備（４０分）

今からグループワークの準備をします。

次の手順で進めましょう。

グループワークを始めよう

1. グループに分かれましょう（各グループ4〜5人）
2. 各グループで1つシナリオを選択しましょう
3. 選択したシナリオの接遇上の問題点を見つけましょう
4. 問題点を解決する初期案を話し合いましょう

01 高級フレンチレストラン

店舗の特徴

記念日や接待など、特別な日の利用が中心

静謐で洗練された上質な空間を提供

客単価が高く、期待値も非常に高い

コース料理主体で、食事時間が長い

主な顧客層

30代～50代のカップル・夫婦（記念日）

企業の役員・重要顧客（接待）

食にこだわりのあるグルメ層

失敗が許されないシーンでの利用が多い

直面している課題

スタッフの接遇レベルのばらつき：
ベテランと若手で対応に差があり、顧客満足度が安定していません。

期待値コントロールの難しさ：
高い事前期待に対し、実際の体験が追いつかず「普通だった」という評価になりがちです。

感動体験の再現性が低い：
個人の勘に頼ったサービスが多く、組織として「感動」を意図的に生み出せていません。

細部への配慮不足：
上座下座の案内ミスや、会話の邪魔になるタイミングでの配膳などが発生しています。

02 駅前カジュアルダイニング

店舗の特徴

駅近の好立地で、朝から夜まで営業

回転率重視で、多様な目的で利用されます

メニュー数が多く、提供スピードが求められます

カジュアルながらもおしゃれな雰囲気です

主な顧客層

ビジネス客：急いでいる、PC作業をしたい

家族連れ：子供用椅子や安全配慮が必要

観光客：荷物置き場、道案内、旅の思い出

地元客：日常使い、顔なじみ

直面している課題

画一的な対応で満足度が平板：
マニュアル通りの接客はできているが、「また来たい」と思わせるプラスアルファがありません。

優先価値の切り替えが弱い：
急ぐ客にゆっくり説明したり、ゆっくりしたい客を急かしたりと、ミスマッチが起きています。

リピーター獲得に苦戦：
便利だから使う店に留まっており、ファンが増えません。

混雑時のオペレーション混乱：
ベビーカーや大きな荷物の対応で導線が塞がり、提供遅れが発生することがあります。

03 繁華街の居酒屋

店舗の特徴

繁華街の中心にあり、活気とスピード重視

週末やピーク時には極端な混雑が発生

スタッフの声出しや元気さが売りの一つ

お酒中心で、注文頻度が非常に高い

主な顧客層

仕事帰りの会社員グループ・同僚

学生や若年層の飲み会

二次会利用の団体客

賑やかな雰囲気を好む層

直面している課題

ピーク時のサービス品質低下：
混雑時に提供遅れやオーダーミスが頻発し、顧客満足度が急降下します。

クレーム対応の不適切さ：
忙しさから対応が雑になり、初動の失敗で「態度が悪い」という悪評が拡散しています。

安全管理のリスク：
通路が狭い中での移動や、泥酔客への対応がおろそかで、トラブルの懸念があります。

スタッフの疲弊：
忙しさのピークに連携が取れず、雰囲気が悪化しています。

ワークシート：解決策を考えよう

①選んだシナリオと問題点

どのシナリオを選びましたか？
そこで起きている接遇の問題点は何ですか？
具体的に書き出してみましょう。

②解決策（初期案）

問題点を解消するためのアイデアを自由に挙げてみましょう。

③役割分担・進行計画

誰が何を担当しますか？（リーダー、書記、発表者など）
これからの進め方もメモしましょう。

教師用

各シナリオの論点まとめ

教師用ヒント：グループワーク指導のポイント

シナリオ1：高級フレンチレストラン

- ✓ 記念日演出の標準化
- ✓ 上座配席・提供順序
- ✓ 低声量・所作
- ✓ サプライズの安全運用

シナリオ2：駅前カジュアルダイニング

- ✓ 来店動機別マトリクス運用（速度・安全・体験）
- ✓ 先出し備品・子供対応
- ✓ やさしい日本語
- ✓ 回転管理

シナリオ3：繁華街の居酒屋

- ✓ ピーク時トリアージ（優先順位判断）
- ✓ 声掛けで待機ストレス低減
- ✓ クレーム初動（お詫び・傾聴・事実確認）

教師用

③解決策の開発

目的と到達目標

◎ 目的

各シナリオの接遇課題に対し、
実行可能で再現性の高い接遇改善策を策定する。

課題の本質的な原因を特定する。

単なる精神論ではなく、具体的な行動計画に落とし込む。

🏁 到達目標

課題の因果分析：
なぜその問題が起きるのか（構造、スキル、環境）を
分析できている

接遇プロトコル：
「誰が・いつ・何を・どうする」か具体的アクションが明確である

評価指標の設定：
改善効果を測る指標（CSスコア、回転率、クレーム率など）が
設定されている

進め方（３時間）

1

情報収集と分析

1時間

- 期待値管理・第一印象基準
- 導線・配席の分析
- クレーム初動の確認
- マニュアル・事例調査

2

解決策の検討と選択

1時間

- 複数案のアイデア出し
- 比較検討（実現可能性）
- 費用対効果の検証
- リスク評価と対策

3

プレゼン資料の作成

1時間

- 問題定義の明確化
- 解決策プロトコルの記述
- 実行計画の策定
- 評価指標（KPI）の設定

WS1：情報収集と分析

①接遇フローの可視化

入店からお見送りまでの一連の流れ（カスタマージャーニー）を書き出し、
お客様の動きを整理しましょう。

②ボトルネック・クレーム点

流れの中で「詰まる箇所（ムダ）」や「クレームが発生しやすいポイント」はどこですか？

③必要な接遇基準

解決に必要な基準は何ですか？（例：身だしなみ、言葉遣い、導線ルール、提供タイミングなど）

④参照・根拠

判断の根拠となるものは？
（社内マニュアル、他社事例、法令、食品衛生基準、過去のデータなど）

WS2：解決策の検討と選択

①候補解決策（複数案）

考えられる解決策をいくつか挙げてみましょう。（最低2〜3案）

②比較検討

実現可能性　コスト　期待効果　リスク

各案の良い点・悪い点を比較してみましょう。

③選択した解決策と理由

どの解決策を選びましたか？その理由は何ですか？

WS3：プレゼン資料の骨子

1 シナリオと問題定義

どのシナリオの、どのような課題に取り組みますか？
現状の問題点を明確に定義しましょう。

2 解決策の概要

問題解決のための主要なアイデア（プロトコル）は何ですか？

3 実行計画

誰が、いつ、どのように実行しますか？担当やスケジュール。

4 評価指標（KPI）

成功をどう測りますか？（CS向上、回転率、クレーム減など）

5 リスクと対策

想定されるリスク（安全・法令・炎上）と回避策は？

教師用

活動内容の要点

③解決策の開発

単なる思い込みではなく、具体的な基準（身だしなみ基準、サービス品質基準）、法令（食品衛生法、風営法）、
または実地観察に基づいた情報を収集させる。

「頑張る」「気をつける」といった精神論ではなく、「提供時間を3分短縮する」「クレーム発生率を1%未満にする」などの
数値目標（簡易KPI）を設定させる。

誰が担当しても同じ品質のサービスが提供できるよう、接遇手順をフローチャート化したり、配置図を用いたりして、
再現性の高い資料を作成させる。

教師用

支援と参考情報源

③解決策の開発

相談ポイント

- 理想論だけでなく、現場のリソース（人員・時間）で継続可能かを問う。
- 混雑時に何を優先し、何を後回しにするか（トリアージ）の判断基準。
- お客様とスタッフ双方の安全を守るための具体的なリスク管理。

参考情報

- 食品衛生法、酒類提供ルール（未成年・泥酔者対応）、アレルギー表示。
- 「やさしい日本語」ガイドライン、ユニバーサルマナー検定テキスト。
- 標準的な接遇マニュアル、テーブルマナーの基礎知識。

外部有識者

- プロの視点からのフィードバックや、最新の接遇トレンドの共有。
- アレルギー対応やメニュー説明における専門的な助言。
- 飲料サービスの専門知識や、ペアリング提案へのアドバイス。

教師用

④プレゼンとフィードバック

概要・目的・運営方法

目的

各グループが検討した解決策をクラス全体に共有し、多角的なフィードバックを通じて学習を深化させる。

- 自信を持って解決策を発表する
- 建設的なフィードバックを受け入れ、改善につなげる
- 他グループのアイデアから学ぶ

形式（1グループ20分）

合計20分/グループ

1	**発表（10分）**	提案のプレゼン
2	**Q&A（5分）**	質疑応答
3	**FB（5分）**	フィードバック

教師の役割

ファシリテーターとして、円滑な進行と質の高い議論をサポートする。

- 各セクションのタイムキーピング
- 評価・FBのためのメモ作成
- 学生の思考を刺激する問いかけ

教師用

プレゼンテーション実施方法

④プレゼンテーションとフィードバック

時間管理と構成

1グループあたり合計20分を厳守させる。

発表10分　Q&A5分　FB5分

論理的なストーリー構成を意識させる。

- 問題点の定義（現状分析）
- 解決策の提案（具体的プロトコル）
- 実行計画（スケジュール・担当）
- 評価指標（KPI設定）
- リスクと対策（安全・法令）

表現と質疑応答

言葉だけでなく、図表・業務フロー図・写真などを効果的に活用し、誰が見ても再現可能な資料作成を促す。

以下の観点から鋭い質問を投げかけ、思考を深める。

具体性：「その対策は誰がいつ行うのか？」
再現性：「新人スタッフでも実行可能か？」
安全性：「リスク発生時の対応は？」

教師用

フィードバックと評価

④プレゼンテーションとフィードバック

発表直後に、学生の良い点を具体的に明確化し、さらに良くするための改善提案を行う。
批判ではなく建設的なアドバイスを心がける。

理解度が不十分なグループや個人に対しては、必要に応じて追加の面談や指導を行い、学習目標の達成をサポートする。

各グループ内で自己評価および相互評価を実施させる。
プロジェクトへの貢献度や協調性を振り返り、学びを深める。

以下の5つの観点に基づき、4段階（優秀・良好・可・不可）で評価する。

観点：積極性、理解度、応用力、コミュニケーション能力、問題解決能力

教師用

評価観点と配点例

④プレゼンテーションとフィードバック

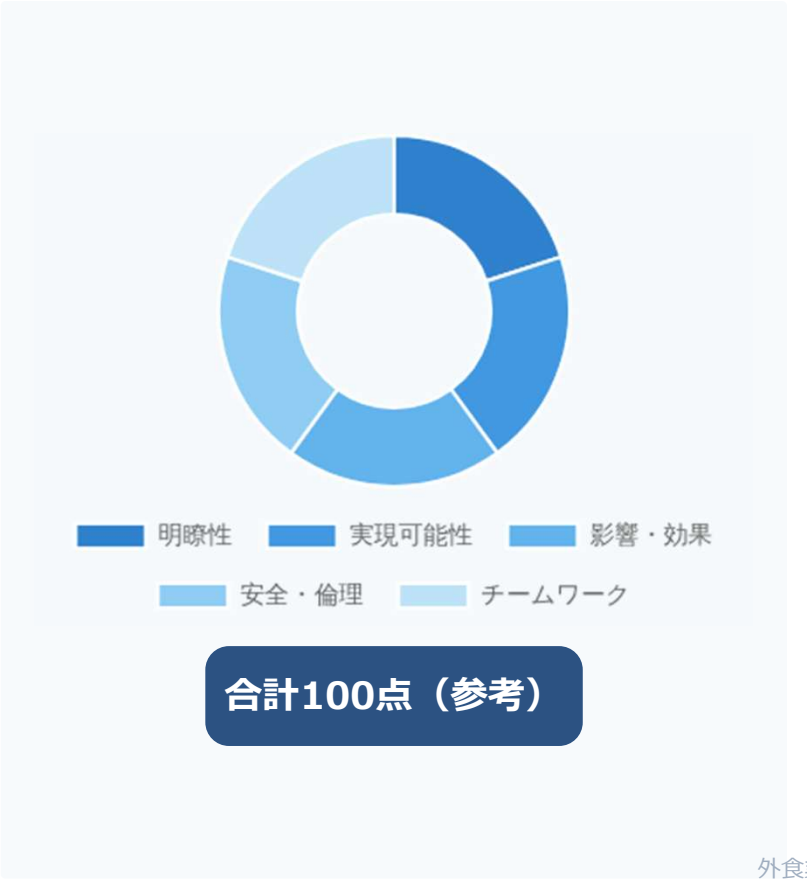
20点 **プレゼン内容の明瞭性**
論理構成が明確で、図表などを効果的に活用し、分かりやすく伝えられているか。

20点 **解決策の実現可能性**
コスト、リソース、運用面で現実的な計画となっているか。

20点 **影響の大きさ・効果の見込み**
課題解決による顧客満足度や売上へのインパクトが具体的か。

20点 **安全・法令・倫理配慮**
衛生管理、法令遵守、倫理的な問題点への配慮がなされているか。

20点 **チームワーク・役割遂行**
メンバー全員が協力し、それぞれの役割を果たしているか。



教師用

反省と次のステップ

④プレゼンテーションとフィードバック

各グループでプロジェクト全体の反省点と学んだ教訓を共有させる。
成功体験だけでなく、失敗からの学びをクラス全体で資産化する。

学んだ内容を実際のアルバイトや実習でどう活かすか、**「翌シフトでの試行項目」**を具体的に決定させる。
（例：3秒スマイルの実践、クレーム初動の意識など）

短時間のKPTフレームワーク（Keep:続けること、Problem:課題、Try:次やること）を用いて、
学習の定着と継続的な改善サイクルを回す。



プレゼンとフィードバック（３時間）

1. プレゼンテーション（１０分）
2. Q&A（５分）
3. 他グループと教員からのフィードバック（５分）

時間を意識して進めましょう。

発表メモ／フィードバックメモ

発表のKey Point

自分たちの発表で一番伝えたかったこと、または他チームの発表で印象に残ったポイントを記録しましょう。

受けたフィードバック

他チームや先生からどのようなコメントをもらいましたか？

良い点

改善点

改善アイデア

フィードバックを受けて、次はどうすればもっと良くなるでしょうか？具体的なアクションを考えましょう。

教師用

フィードバック具体例

シナリオ1：高級フレンチレストラン

評価できる点（Good）

記念日導線の標準化

入店からサプライズ演出までの流れを標準化し、
誰が担当しても一定の質を保てるようにした点は、
再現性の観点で非常に評価できる。

上質要素の具体化

「上座配席の徹底」「提供順序のルール化」「低声量での会話」「美しい所作」
など、高級店に求められる具体的な行動指針を盛り込んでいる点が素晴らしい。

改善・検討すべき点（More）

期待値コントロールの数値検証

事前案内や過度な演出の回避について言及があるが、
それがどのように顧客満足度（CS）やリピート率に影響するか、
数値目標や検証方法を具体的に設定する必要がある。

サプライズ運用の安全基準

キャンドルや演出機材を使用する場合の火気管理、他のお客様への音量配慮、
写真撮影時のプライバシー配慮など、安全・安心を守るための具体的な基準を
明記すべき。

教師用

フィードバック具体例

シナリオ2：駅前カジュアルダイニング

評価できる点（Good）

来店動機別マトリクスの活用

ビジネス客（速度）、家族連れ（安全）、観光客（体験）といった
来店動機ごとに、サービスの「ギア」を切り替えるという発想が素晴らしい。
状況に応じた柔軟な対応が期待できる。

多様な客層への具体的配慮

「子供用カトラリーの先出し」や、外国人客や高齢者に配慮した
「やさしい日本語」の使用など、
多様な客層のニーズを先読みした具体的アクションが盛り込まれている。

改善・検討すべき点（More）

ピーク時の配席・回転管理

混雑時にどのように効率よく配席し、回転率を高めるかについて、
具体的な数値目標（例：滞在時間目安、片付け時間目標）を
設定することで、計画の実効性が高まる。

説明の濃淡の可視化

「説明の濃淡」をつける基準（誰に、どの程度詳しく説明するか）を、
スタッフ間で共有できるようにマニュアル化・可視化する方法を検討すると良い。

教師用

フィードバック具体例

シナリオ3：繁華街の居酒屋

評価できる点（Good）

トリアージで体感待ち時間を短縮

ピーク時の混雑対応として、
「注文受付→ドリンク先出し→中間下げ」の優先順位（トリアージ）を導入し、
お客様の体感待ち時間を短縮する工夫は非常に実践的で効果的。

クレーム初動の標準手順を整備

クレーム発生時の初動として、
「お詫び・傾聴・事実確認・提案」の標準手順（プロトコル）を明確に整備し、
誰が対応しても二次クレームを防げる仕組みを作った点は高く評価できる。

改善・検討すべき点（More）

リスク手順の明確化（泥酔・未成年・アレルギー）

泥酔客への対応、未成年者への酒類提供防止、アレルギー事故防止など、
法的・安全面での重大リスクに対する具体的な対応手順をさらに詳細化し、
スタッフ全員が迷わず行動できるようにする必要がある。

SNS炎上回避のガイドライン

悪評の拡散を防ぐための「SNS炎上回避ガイドライン」や、問題発生時の
エスカレーション（上長への報告）経路を明確にし、
デジタルリスクへの備えを強化することを推奨する。

グループ内反省会ガイド

うまくいった点

- 自分たちの強みは何だったか
- 特に効果的だったアイデア
- チームワークで良かった点

※次も必ず「再現したい行動」として記録しましょう

改善すべき点

- 準備不足だった部分
- 議論が停滞した原因
- 見落としていた視点

※抽象的な反省ではなく「具体行動」に落とし込みましょう

次回の仮説

- 何を（具体的な施策）
- いつ（タイミング）
- 誰が（役割）
- どう測る（評価指標）

※次のチャレンジに向けた具体的な計画を立てましょう

フィードバックシート

発表グループ名: _____

良い点（Good）

改善点（Improve）

質問（Question）

学んだこと（Learning）

発表チェックリスト

役割分担

チーム全員の役割は明確ですか？

- [ ] 発表者（プレゼンター）
- [ ] タイムキーパー
- [ ] Q&A担当（質疑応答）

ストーリー構成

論理的で説得力のある流れになっていますか？

- [ ] 問題の定義→解決策の提示
- [ ] 実行計画（スケジュール・担当）
- [ ] 評価指標（KPI）とリスク対策

図表・フローの活用

視覚的にわかりやすい資料になっていますか？

- [ ] 接遇フロー図や配置図の使用
- [ ] グラフや表での数値的根拠
- [ ] 文字の大きさ・配色の見やすさ

予行演習と時間配分

本番を想定した準備はできていますか？

- [ ] 発表時間（10分以内）の確認
- [ ] スライド送りのタイミング
- [ ] 想定質問への回答準備

最終ふりかえり

今日の学び TOP3

今日学んだことの中で、特に重要だと感じたことを3つ挙げてください。

No.1

No.2

No.3

自分の強み・弱み

ワークを通じて気づいた自分の特徴は何ですか？

強み (Strengths)	弱み (Weaknesses)

次の改善アクション

24時間以内に実行する具体的なアクションを*1*つだけ書いて宣言しましょう。

まとめ：現場で試すこと

明日のシフトで試す具体行動

3秒スマイル／入口3アクション／やさしい日本語の実践

チーム共有方法

朝礼・終礼での目標宣言と振り返り／日報への具体的記録

継続学習

PDCAサイクルの実践／仲間とのロールプレイによるスキル定着