

家事セラピスト 講師としてのふるまい講座

2020年 6月 改訂

【問合せ】
辰巳渚の家事塾 事務局
therapi@kajijuku.com

目次

- 【共通】キット利用規約
- 講師の心得
- 講師としてのふるまい方
- セミナー会場でのふるまい方

【共通】キット利用規約

- このキットの著作権は家事塾に帰属します。
- 主催者や購入者以外に、キットの一部または全部をコピーやスキャンして渡してはいけません。
- 事前のご相談なしに、このキットの内容を改編して自主企画として開催することはできません。必ず事務局にご連絡ください。
- 家事塾の公式講座としての品質・メッセージを担保するため、パートごとのアレンジOK/NGは必ず守って設計してください。
- キット内容を更新したり、お知らせがある場合はセラピスト通信で連絡します。必ず目を通し、最新のものを使うようにしてください

※キットに関する質問・相談・要望などは家事塾事務局までお寄せください。

【共通】 注意事項

ビジネスマナー

- ・家事塾から派遣される場合は特に、事前に主催者情報を集めて把握しておきましょう。
例) ホームページ、客層、開催中のイベントの傾向など、わかる範囲で差し支えありません
- ・挨拶や打合せは、主催者の本業に差し支えないよう、日程や時間帯に配慮して設定しましょう。
例) 土日の接客時間帯に打合せを設定しない、昼休みや営業時間外に電話しない等
- ・打合せに伺う際は、TPOに応じた服装を心がけましょう。
- ・家事セラピストは、先方にとっては家事塾所属の人物です。「家事塾」「辰巳渚」の呼び方に気をつけましょう。
NG例) 「辰巳さんは」「家事塾スタッフの方は」「家事塾から～とされています」
OK例) 「辰巳は」「家事塾スタッフは」「家事塾としては～です」
- ・家事塾から派遣される場合は特に、必ず家事セラピストとしての名刺を渡しましょう。
- ・講師の宣伝や資料に用いる目的で写真撮影・録音などを行う場合は事前に許可を得ましょう。
※家事塾派遣の場合は、事務局から許可をとります。

家事セラピストとして

- ・パートナー会員規約に記載されている規約を順守しましょう。
- ・教育観、家族形態、地域、職業、収入、土地、政治、宗教、人種などは、人それぞれに多様な価値観があります。
これらを決めつけるような発言、態度は慎みましょう。
例) 「お父さん」の存在を前提にした問いかけ、3歳までは親元で育てる・保育園より幼稚園が良い、一人っ子は可哀そう、など。また「日本」「日本人らしい」という表現も、使いかたによっては注意が必要です。

講師として

- ・開始～終了時間を厳守しましょう。
- ・服装やメイク、言葉づかいもプレゼンテーションの一部です。清潔感のある身だしなみを心がけましょう。
- ・友人や知人が来ている場合に特別扱いするような態度や言動は慎みましょう。

主催者や参加者とのやりとりにおいて生じたトラブルは、責任の所在・問題の大小を問わず、すみやかに事務局にご報告ください。

講師の心得

講師として講座の場に立つ、とは、どういうことでしょうか。

家事塾から依頼する講座の場には、4者が関わっています。

- ①お客さま
- ②主催者
- ③家事塾
- ④講師自身

この4者が、それぞれの目的をもって集まり、講座という場が成立するわけです。講師は、自分自身も含めたこの4者が、それぞれ集まった目的を満足できるように、自分の言動をコントロールしてください。

① お客様の目的

お客さまが何を期待しておいでになるのかは、もちろん、聞かないとわかりません。

けれども、予想する手立てはあります。

- ・チラシの文言から : お客様はチラシに書いてある内容を期待しています。
- ・観察する、声をかける : お客様の表情を見る、親子の会話に注意する、声をかけたときの反応を確かめる、といった心がけがあれば、多くの情報を得られます。

② 主催者の目的

企業主催、あるいは家事塾との共催講座の場合、かならずクライアントは講座を通して「お客さま」に何らかの働きかけをしたいと思っています。事前に、「どんなお客さま」に対して「どのような講座」を提供し「どのような結果」を目標としているのかを確認しておく必要があります。

③ 家事塾の目的

「お手伝い塾」「片づけ講座」など、それぞれの講座の目的は養成講座や研修で学んでいるところです。テキストを読み直し、また、各講座開催キットの目的や参考図書を確認しておいてください。

- ・家事が楽しいという発見を伝える
- ・家事が家族をつなぐという考え方を伝える
- ・家事には（細かいテクニックよりも）道理があることを伝える

これらの目的を、ワークショップと実技を通して、お客さまご自身の気づきとして提供できるように工夫してください。

④ 講師の目的

自分自身は、今回の講座の目標をどこに置いているでしょうか。

試行錯誤しながらの「準備～実践～フィードバック（反省や次回への課題）」の積み重ねが、講師としての力となります。

うまくいくことを漠然と期待するのではなく、自分に対して課題を持ちましょう。

講師としてのふるまい方

講師として必要な態度とは、細かく言えばいろいろあるでしょうが、家事塾が求める講師のふるまいとしては、以下の2点です。

- ・自信をもったゆとりあるふるまい
- ・相手に不快な思いをさせないふるまい

① 自信を持ったゆとりあるふるまい

- ・心がまえ

自信の根拠は、講座の内容を理解していることと目標を明快にもつことです。講座の内容は、テキスト、キットにあるマニュアル、本を十分に読んでおけば充分です。

- ・見た目

また、見た目に配慮することも、自信のよりどころとなります。清潔な身だしなみ、講師らしい服装、笑顔、明るい声、背筋を伸ばして立つ、ゆったり動く（せかせかしない）など、自分がどのように見られているかを確認しておきましょう。

※また、服装はその場の雰囲気合うように配慮しましょう。暮らしに関わる講座では、いわゆるビジネススーツは堅苦しくなりすぎます。また露出が多い服（タンクトップなど）やラフすぎる服、生活感あふれる服もよくありません。主催する会社のカラーや、募集対象の属性や年齢、会場の雰囲気も事前に把握し、場違いにならないように気を付けてください。

【NGな表現】

「私はまだ資格を取ってすぐなので、慣れていないけれど、よろしくお願いします」

「今回、講師を頼まれて、未熟者なので迷ったのですが、お受けしました」

「うまくできるかどうかわかりませんが、がんばりますので、よろしくお願いします」

「〇〇については、こう思うんですけど.....」

② 相手に不快な思いをさせないふるまい

その場には4者が関わっていることを常に念頭において発言してください。

・お客さま

家庭環境の違いに配慮しましょう。家族構成は様々です。既婚かどうかはもちろん、親子連れのような場合にも、夫婦そろっているとは限りません。また、教育方針や家事の仕方は家庭によって違うものです。

また、地域、職業、収入、土地、政治、宗教、人種などについて多様な価値観を否定するような発言、態度は慎みましょう。

例) 「お父さん」の存在を前提にした問いかけ
「3歳までは親元で育てるべき」
「一戸建が一番いい」

また、参加者の特定の誰かを特別扱いをしないようにも配慮しましょう。

例) たまたま知人が来ていても、親しげにしない。
感じのよい人だけに話しかけつづけない、 など。

・主催者

主催する企業の業界について配慮しましょう。家事塾から派遣される場合は特に、前もってクライアント情報はホームページなどで調べておきましょう。企業や業界に対する批判的な意見はもちろんですが、過度に斡旋するような言動も控えましょう。講師は、中立的な視点を持ってください。

挨拶や打合せは、クライアントの本業に差し支えないよう、日程や時間帯に配慮して設定しましょう。

例) 土日の接客時間帯に打合せを設定する
昼休みや営業時間外に電話する等

名刺を渡す際は必ず家事セラピストとしての名刺を渡しましょう。

講師の宣伝や資料に用いる目的で写真撮影・録音などを行う場合は事前に許可を得ましょう。家事塾派遣の場合は、事務局から許可をとります。

【NGな表現】

「私もA社とB社で迷ったんですけど、A社で家を建てて、ほんとうに満足していますよ」

「今日は私のお友だちも、私の講座を見に来てくれたんですよ」

「そのやり方は、間違っていますよ。こうしましょう」

「片づけができない人は、〇〇ですよ」

【アシスタントをつける場合の注意点】

家事セラピストの仲間や後輩がアシスタントとしてつく場合、講師とアシスタントという立場を意識しましょう。

- ・講師がアシスタントを紹介する場合などに「さん」づけしない。
「今日は、アシスタントとして家事セラピストの〇〇がサポートします」
- ・アシスタントを呼ぶときには、ニックネームなどと呼ばない。
- ・アシスタントが講師を呼ぶ場合にも「〇〇先生」「〇〇さん」と呼ぶ。
- ・会場での2人の会話においても、丁寧な言葉を心がけてください。

【家事塾・辰巳渚を紹介する際の注意点】

家事セラピストとして人前に出る際には、家事塾も辰巳渚も、あなたの身内です。家事塾や代表者の辰巳を紹介する際には「辰巳は…」と紹介してください。

セミナー会場でのふるまい

家事塾の講座では、通常のセミナー会場のほか、旅館やモデルハウス、ショールームなど様々な会場を使います。お客さまがおいでになってからお帰りになるまで、講師のふるまいはお客さまに見られています。場の使い方のお手本となる行動を心がけましょう。

- ・ドアの開閉
- ・備品類の取り扱い
- ・張り紙などをする場合の掲示方法 など

特に、モデルハウスやショールームをお借りする場合、その「場」は住友林業さんの商品の見本です。ていねいな扱いを心がけましょう。

- ・ドアは静かに、最後までドアノブを持って開け閉めする
- ・玄関では靴を揃えて脱ぐ、脇に寄せて置く
- ・スリッパで畳の部屋に入らない
- ・壁に手をつかない
- ・ガラスや鏡をむやみに触らない
- ・木部に水をたらさない

など

講師としてのコミュニケーション

- ・「講師＝公のひと」としてのコミュニケーションを心がけましょう。

家事塾の派遣で行く場合には、個人的なブログやホームページの宣伝は控えましょう。

講座をきっかけにfacebookでリクエストを受けるなど、その後もやりとりが続く場合もあるかと思いますが、講師という節度をもったコミュニケーションを心がけてください。

facebookでの投稿はもちろん、コメントなども公になるということです。個人や企業、団体への悪口はもちろんのこと、それを見た人だれかが不快になるような発言は控えましょう。

他の人のページへの直接の投稿や発言へのコメントで、自分の講座の宣伝などをしないようにしましょう。

《本キットおよび関連資料に関するお問合せ先・書類提出先》

〒104-0061 東京都中央区銀座1-22-11 銀座大竹ビジデンス2F
一般社団法人 辰巳渚の家事塾 事務局

therapi@kajjuku.com