

We are  
CHANGE  
PROMOTER.



# 研修や新人教育で ロールプレイングを成功させる 4つのポイント

- 「役割（**role**）」と「演じる（**play**）」を組み合わせた言葉
- **現場や実際の場面を想定して、役割を演じる（疑似体験する）**ことで、スキルを身に付ける学習方法
- 現場に活かせる**実践力**をOff-JTで身に付けることができる
- 実践を通じて、スキルを習得したり、個人の課題を明確にしたりと、**コミュニケーション系のスキル向上に効果的**

- ① **ケース型ロールプレイング** ⇒ 特定の場面を想定し、条件等が設定された状況の中でロールプレイングを行う
- ② **問題解決型ロールプレイング** ⇒ 実際に起きている、あるいは過去に起きた問題をテーマにロールプレイングをおこない、問題発生時の対応をさまざまな視点から協議
- ③ **グループロールプレイング** ⇒ グループごとに分かれ、それぞれの役割を変えながら繰り返しロールプレイングをおこなう手法。対応方法を広い視野で考えることができる
- ④ **モデリング型ロールプレイング** ⇒ 代表者がロールプレイングをおこない、全員で模倣したり、対応したりする方法

## 最も注意すべき点は「緊張感の欠如」

ケース等をしっかりと準備したうえで、真剣に実施する緊張感を創り出すことがロールプレイングの効果を高める最重要ポイント

---

## パターン化（マンネリ化）を避ける

想定するシーンや形式がパターン化すると新しい課題を見つけにくくなる。  
必要に応じて内容や形式を見直したり、複数のケースを準備する等の工夫が大切

## ポイント① 2人 or 3人の選択

### 2人で行う場合

#### Ex) 営業役、顧客役を設定

時間が短めのロールプレイング、学んだ表現や言い回し・スキルを「口に出して馴染ませる」ためのロールプレイング、実務経験を持ったメンバーが未経験者を指導するためのロールプレイングなどに向いている

### 3人で行う場合

#### Ex) 営業役、顧客役に加えてオブザーバーを設定

- 1回のロールプレイングが5分を超える、進行の自由度が高いもの、受講者全員が新たな知識やスキルを学んでいる場合には3人での実施が向いている
- オブザーバーがしっかりしたフィードバックを実施することで質を高められる

## ポイント② 場面設定の具体化（ケースの準備）

- 基本的な場面設定は、進行側で準備することがお勧め
- 経験者メンバーであれば大枠の設定（「アポ獲得後の1回目の商談、ゴールは契約」など）を伝えて、顧客側に自由に設定させてもよい

### 例）商談のロールプレイングの場面設定

**営業役**…「何回目の商談で、どんな会社か」「事前に調べた範囲でどんな情報が手に入っているか」「商談のゴールはどこか」など

**顧客役**…「営業と同じ場面設定」「さらに深い会社の内情やニーズ」など

## ポイント③ **フィードバックシートの作成**

- ロールプレイングの**目的やテーマに合わせたフィードバックシート**を作成
- 評価項目をいくつか作成し、S~D等の段階別の評価にチェックを付けたうえで、**詳細なコメント (Good & More)** を書き込む
- 大切なことは、評価することではなく、**相手の実践レベルをより高めるためのコメント**
- フィードバックは、**その場で簡潔、具体的に伝える**

## ポイント④ **場の準備**

繰り返しになりますが、効果的なロールプレイングのためには、**本番と同じような緊張感や真剣さ**を持って取り組むことが最も重要です

- **真剣に取り組むようにメッセージすること、**  
また、そのための**準備時間をきちんと取る**ことが大切
- 私語が飛び交うと、ロールプレイングの効果性は一気に下がるため、  
ケースの準備などをしっかりと行い、**馴れ合いにならない場づくり**を実施

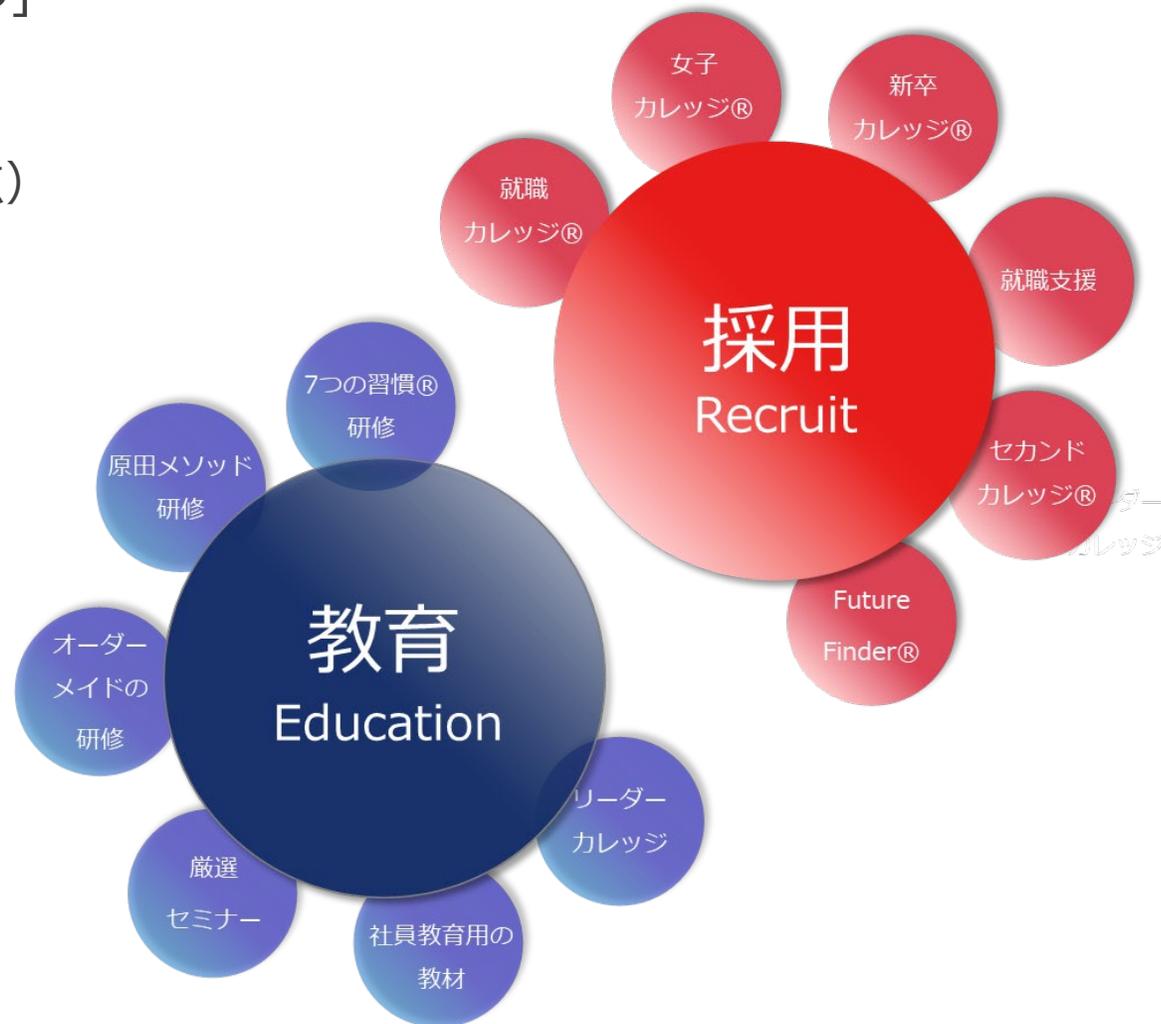
- **株式会社ジェイック**  [TYO:7073]
- 設立 : 1991年3月
- 資本金 : 2億5282万円 (2020年1月末時点)
- 社員数 : 212名 (2021年1月末時点)
- 取引先 : 76,633社

## mission

企業のホームドクター、人材のメンターとなり  
人と組織の限りない可能性に貢献し続ける

## vision

「学ぶ楽しさ」「働く幸せ」「成長する喜び」に  
満ちあふれた社会を実現する。



株式会社ジェイックは

- ① **ヒューマンスキル分野**  
(主体性、リーダーシップ、コミュニケーション、強み発揮etc)
- ② **新入社員、若手、管理職**

の研修を得意とする教育会社です。



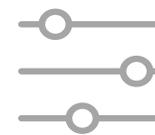
**個別研修**  
(講師派遣)



**公開セミナー**  
(対面型)



**内製化支援**  
(講師育成/コンテンツ提供)



**E-learning**  
(動画学習)

## 【株式会社ジェイック】

教育事業本部



Mail : [kenshu@jaic-g.com](mailto:kenshu@jaic-g.com)

TEL : 03-5282-7600

テレワーク体制となっておりますので、電話でのお問い合わせは、折り返しの対応とさせていただくことが多くなります。予めご了承ください。