

2026年度東地区部会研修会 (利用者サービス) コース案内

1.概要

研修コース名	利用者サービスコース
日程 (回数)	2026年6月、7月、9月、10月、11月 (計5回) ※研究報告大会の動画ご対応をお願いいたします。
曜日・時間	各月第3金曜日15:30～17:30 【第1回】 6月19日 (金) 15:30～17:30 【第2回】 7月17日 (金) 15:30～17:30 【第3回】 9月18日 (金) 15:30～17:30 【第4回】 10月16日 (金) 15:30～17:30 【第5回】 11月20日 (金) 15:30～17:30
実施形態	オンライン (ZOOMミーティング) 講義 (45分) / 個人演習 (15分) / グループワーク (45分) / グループワーク後の講師解説・まとめ (15分) 研修時以外の学修：事前課題 (各回30分程度)
募集定員	25名 (先着順・最少催行人数：5名)
担当者	豊田 哲也 (BIPROGY株式会社・大学図書館支援機構理事)

2.詳細

内容	<p>利用者サービスの質を高める実践講座 — ホスピタリティの視点で学ぶコミュニケーションと利用者教育 —</p> <p><b>はじめに</b></p> <p>大学図書館の利用者サービスにおいては、学生や教員、さらに図書館サービスの一端を担う学生協働スタッフなど、日々多様な立場の人々と関わる機会があります。</p> <p>「利用者の曖昧な質問から、真のニーズをうまく引き出せない」 「利用規則を案内する際、意図せず冷たい印象を与えてしまう」 ——日々の業務の中で、このような課題を感じることはないでしょうか。</p> <p>本講座では、利用者対応に求められるコミュニケーションスキルと、生成AI時代を踏まえた利用者教育の設計手法を、ホスピタリティの視点から実践的に学びます。一方的な講義ではなく、参加者同士の対話や演習を重視して進行します。</p> <p><b>各回の内容</b></p> <p>【第1回】 自身のコミュニケーション傾向を知る (自己理解と他者理解) 【第2回】 相手の「真のニーズ」を引き出す (傾聴力と質問力) 【第3回】 カドを立てずに適切に伝える (アサーティブコミュニケーション) 【第4回】 生成AI時代の利用者教育を設計する (インストラクショナルデザイン入門) 【第5回】 ホスピタリティの全体像と第1回～第4回の振り返りとまとめ</p>
----	--

到達目標	<p>本講座は、参加される皆様が以下の視点や手法を得て、明日からの業務に活かしていただくための「きっかけ」を提供することを目的としています。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自身と他者のコミュニケーション傾向の違いに気づき、日々の業務で生じる「すれ違い」の要因を紐解くヒントを得る。</li> <li>2. 傾聴・質問・アサーションなどのスキルに触れることで、利用者の真の要望を引き出したり、カドを立てずにルールを伝えたりするための手段を学ぶ。</li> <li>3. 生成AI時代における利用者教育のあり方を考え、「伝わる」ガイダンスを設計するためのインストラクショナルデザインの基本的な考え方を知る。</li> <li>4. 図書館員に求められるホスピタリティの全体像を理解し、第1～4回の学びを日々の利用者サービスの中に位置づけ直す視点を得る。</li> </ol>
------	--

### 3.研修報告大会

目的	研修内容に関する情報共有 ※情報共有は動画で実施をお願いいたします。
内容	<p>研修コース講師による研修内容の報告          受講者（代表者複数名）から自身の学びについての所感報告</p>
報告形式	動画視聴
日程	【配信予定日程】2026年12月中旬 及び 2027年5月上旬

### 4.受講条件

資格・経験	利用者サービス業務を担当されている方で、利用者とのコミュニケーションや利用者教育の質向上を目指している方
環境	インターネットに接続できる環境とブラウザ（Zoomを使用します）
その他	全5回出席を基本としますが、やむを得ない事情で欠席した人には、録画を提供しません。