

特集

こうすれば伝わる! 

サービスとしての 「説明」

健診や予防接種などの各種サービスへの要求水準が高まるなか、サービス自体の質を高めるのは難しい。そこで、サービスに付随する「説明」の質に注目することでサービス全体の質を高める方法を考える。どうすれば「説明」が人に伝わるか、などについて心理学の視点から学んでみたい。

- 「説明力」を高めたい 説明サービスの心理学
- 「知りたい」を聴く技術
- わかりやすい文章を書くには
- わかりやすく、心に残るビジュアル表現のために
- モチベーションを高めて行動につなげてもらうために
自己調整学習の心理学理論にもとづいて
- 説明上手を育てる 文章作成力をつけるピア・レスポンス