



TOASTMASTERS  
INTERNATIONAL

# 真実の 瞬間



リーダー  
養成の場

The Successful Club Series

**TOASTMASTERS**  
INTERNATIONAL®



真実の  
瞬間

The Successful Club Series

© 2015 Toastmasters International 不許複製・禁無断転載。  
Toastmasters International、Toastmasters Internationalのロゴ、およびその  
他すべてのToastmasters Internationalの商標及び著作権は、Toastmasters  
Internationalの独占所有物であり、許可なしに使用することはできません。

Rev 09/2020 アイテム JP290A



リーダー  
養成の場

[www.toastmasters.org](http://www.toastmasters.org)

# THE SUCCESSFUL CLUB SERIES

Toastmasters Internationalの **The Successful Club Series** (アイテム 289) は、質の高いクラブ例会について考える一連のプレゼンテーションです。このプレゼンテーションでは、みなさんとみなさんの仲間会員が独自のスキルを使って一定基準に従い、どのようにしてクラブの成功に寄与できるか学んでいただきます。

**The Successful Club Series** (アイテム 289) のプレゼンテーションの大半は、あらゆるクラブ会員が実施可能で、所要時間は10~15分です。

## プログラムの実施

「真実の瞬間」は、クラブの活動が良い印象を与えるために必要な基準について説明するもので、クラブを評価する機会を与えてくれるものです。このプログラムは4部で構成されています。

- ▶ プレゼンテーションの定義と説明
- ▶ 聴衆に自己紹介する場合のガイドライン
- ▶ スピーチの作成に関するアウトライン
- ▶ PowerPointプレゼンテーションのCD

### 自分の言葉で

アウトラインは原稿ではないので、1語1語そのまま読むものではありません。代わりに文書をガイドとして使用し、自分自身の言葉と語法でプレゼンテーションを行ってください。プレゼンターのアウトラインは、プレゼンテーションを組み立てる骨組みです。アウトラインのポイントはスピーチの作成に使用しますが、自身のスピーチの作成者はあなた自身です。

以下は、このアウトラインを使用してあなたのプレゼンテーションを作成・実施するためのヒントです。

- ▶ このマニュアルでアウトラインについて入念に学習すること。全体構造についてよく把握しましょう。プレゼンテーションを成功させる秘訣は準備にあります。
- ▶ アウトラインを使用し、自分自身の言葉で自分自身のスピーチを組み立てること。間を置く箇所、ジェスチャー、特に強い口調で話すところなどを示す一連のメモを作成しましょう。最も効果的にプレゼンテーションを行えるよう、キーワードやキーセンテンスをハイライトしておきます。
- ▶ スピーチは表現豊かに行うこと。声の変化やジェスチャーなど、トーストマスターズ会員として学んだあらゆるプレゼンテーションスキルを活用しましょう。

## 効果的な視覚資料の使用

視覚資料によってプレゼンテーションはさらに興味深いものとなり、聴衆が情報を記憶しやすくなります。視覚資料は積極的に使ってください。プレゼンテーションの視覚資料としてこのプログラムに含まれる PowerPointを使用する場合、プロジェクター、ノート型パソコン

ン、機材を置く台、表示用スクリーンが必要になります。アウトラインには、PowerPointスライドの使用箇所の印があります。各印には番号が付いています。たとえば、「V1」は最初のスライドを意味します。

PowerPointスライドショーの先頭スライドはタイトルスライドで、番号は付かないことに注意してください。

プロジェクターが用意できなくても視覚資料を使用する場合は、視覚資料の内容をフリップチャートに書き写すことも可能です。作業はプレゼンテーションの前に行ないます。紙の裏まで染み込まない太いサインペンを使用し、次の視覚資料が透けて見えないように3ページまたは4ページごとに内容を書き込みます。また、字は大きくしっかりと書き、文字と文字の間には十分な余白を空けます。

視覚資料を使用する場合、次のヒントに従ってください。

- ▶ 視覚資料は例会開始前に用意し、テストしておきます。聴衆が見やすい位置に配置します。画像が高い位置に大きく、歪みなくスクリーンに投影されるよう、プロジェクターを配置します。画像のピントを合わせます。
- ▶ プロジェクターランプ、延長コード、マーカーペンなどの予備を用意します。
- ▶ 視覚資料は必要な時に限り表示します。フリップチャートを使用する場合、ページの使用を終えた時に紙をめくり、見えないようにします。
- ▶ スクリーンまたはフリップチャートと聴衆の間に立たないでください。聴衆の視界を遮らないように注意します。
- ▶ 聞き手とはアイコンタクトを欠かさないようにします。スクリーンやフリップチャートに向かって話さないようにします。何かを指し示すために後ろを向く必要がある場合、指し示すところで一呼吸おき、聴衆に向き直ってから話を再開します。

## 論評とアドバンス賞

これは概要のプレゼンテーションなので、Pathways プロジェクト修了の単位は付与されませんが、ご自身のクラブの卓越性を高め、優秀クラブプログラムにおいて最高レベルへと成長する一助となります。

# 真実の瞬間

## プレゼンターの紹介

### プレゼンターへのヒント：自己紹介/導入部を書く

Toastmastersで準備するすべてのスピーチには必ず紹介/導入部が必要です。自分自身とスピーチについて適切に紹介することが、プレゼンテーションの成功には欠かせません。次の事項を自己紹介/導入部を書く際の参考にしてください。

- ▶ **The Successful Club Series**（アイテム 289）の目的を含めます。
- ▶ プレゼンテーションの目的と目標を1つ以上述べ、なぜ「真実の瞬間」が Toastmastersクラブにとって重要かを説明します。
- ▶ 自身の背景/経歴について触れます。
- ▶ 自分を紹介してくれる人に仕上げた自己紹介を渡します。

### 紹介者へのヒント

- ▶ 確認事項をプレゼンターに質問します。
- ▶ 紹介のリハーサルを行います。

# 真実の瞬間

## アウトライン

### はじめに

クラブとしては、新会員や入会しそうな人に、良い第一印象を与えたいものです。そのような第一印象が形成される決定的瞬間のことを、「真実の瞬間」と呼びます。本プログラム「真実の瞬間」は、質の高いサービスを提供し、際立った会員満足度を実現するようあなたのクラブを導いてくれます。「真実の瞬間」は、明確な評価手順と的を絞った提案によってクラブのクオリティを維持するためのツールです。質の高いクラブは、会員が目標を達成するように支援・表彰し、互いに助け合う楽しい雰囲気を作り出して、多様性に富んだプロフェッショナルな構成の例会を提供します。このようなクラブでは、役員があらゆる面でクラブの質を高めるための研修を受けており、会員は正式のメンタープログラムを享受でき、成長に役立つ評価を受け、各自の目標を達成できるよう動機付けされています。クラブがうまく「真実の瞬間」を活用し、実現すると、会員はそれぞれの目標を達成する上で安全かつ助け合える環境を得ることができるのです。

### 真実の瞬間

誰かがToastmastersについて何らかの要素に触れた場合、その人は、その特定の時間に得た自身の体験を基に印象を形成します。クラブは、こういった重要で決定的な時間について認識し、Toastmastersに関わる経験がいずれも前向きなものになるようにしなければなりません。クラブが好印象を生む機会を得られる、決定的な真実の瞬間が6つあります。Toastmastersにおける6つの決定的な真実の瞬間とは：

- ▶ 第一印象
- ▶ 会員オリエンテーション
- ▶ 仲間、バラエティー、コミュニケーション
- ▶ プログラム企画と例会の組立て
- ▶ 会員力
- ▶ 達成表彰

あらゆる接点において質の高いサービスを提供するため、それぞれの真実の瞬間に対し次の基準を使用します。

#### 1. 第一印象

クラブの成功にとって第一印象は重要です。というのは、ゲストが会員として戻ってくるかどうかは、ゲストにとってプラスの体験や観察が決め手となるからです。

- ▶ 一人ひとりのゲストを入り口で出迎えます。ゲストを役員と会員に紹介します。
- ▶ 各ゲストに名札を渡します。ゲストにはゲストブックに署名してもらいます。
- ▶ きちんとした会議室を用意します。

V1

V2

V3

V4

V5

- ▶ 例会の場所が便利なところにあり、行きやすく、さらに会議室が分かりやすく表示されていることを確認します。
- ▶ ゲストに例会プログラムへの参加を勧め、最後にコメントを述べてもらいます。
- ▶ 訪問いただいたその日にクラブへの参加をゲストに勧めます。

V6

## 2. 入会オリエンテーション

会員がToastmastersでの体験から最大限のメリットを得られるように、クラブはToastmasters教育および表彰プログラムを新しい会員にしっかり説明し、クラブが会員に果たす責任と会員がクラブに果たす責任を会員に周知させなければなりません。

- ▶ 新会員を正式に受け入れ、メンバーシップ・ピンとマニュアルを提供します。
- ▶ 一対一の支援をするメンターを指名します。
- ▶ スピーキングとリーダーシップのスキルを高めるための教育プログラムがどのように役立つかを話し合います。
- ▶ 全新会員の学習ニーズを調査し、障害者が必要とする設備があるかも調査します。  
以下方針と手順を参照のこと：Policy and Protocol, Protocol 2.0: Club and Membership Eligibility, 2. Members with Disabilities。
- ▶ できるだけ早く新会員にスピーチを割り当てます。
- ▶ 新会員を歓迎する雰囲気を作らず、例会への参加を勧めます。

V7

## 3. 仲間、バラエティー、コミュニケーション

クラブは、和気藹々として助け合える環境を提供し、楽しんで学習できるように奨励することで会員を保持します。

- ▶ 会員はゲストを出迎え、歓迎の意を表します。
- ▶ 教育担当副会長 (VPE) は、刺激的で示唆に富むテーマを提供し、楽しくダイナミックな教育プログラムを定期的に企画します。
- ▶ クラブは、社交イベントを常時企画します。
  - クラブ会員には、エリア、ディストリクト、国際の各イベントに参加するよう勧めます。
  - 他クラブとのイベントを促進し、奨励します。
  - クラブのニュースレターを定期的に発行し、ウェブサイトを運営します。

V8

## 4. プログラム企画と例会の組立て

用意周到なスピーカーと有用な論評でクラブ例会を入念に計画すると、会員はそれぞれの教育目標を達成できます。

- ▶ プログラムと議題は事前に配布します。
- ▶ 全会員が確実に各例会での自身の責任を把握し、担当業務をもれなく実施する準備ができているか確認します。
- ▶ すべてのスピーチとプロジェクトは、Toastmastersの教育プログラムであるPathwaysに基づきます。
- ▶ 例会は定刻に開始・終了します。

- ▶ 例会では、創造的なTable Topics™と刺激的なテーマを取り上げます。
- ▶ プロジェクトの目的とスピーカーの学習目標に基づく、前向きで役立つ論評を行います。

## 5. 会員力

クラブにリーダーシップを発揮して例会や委員会を主催できる会員が十分にいると、既存会員にメリットを与え、新会員を魅了する活発なクラブが生まれます。

- ▶ 会員は20名以上を維持します。
- ▶ 会員を維持する努力を講じます。
- ▶ コミュニティやスポンサー組織内にて、自分のクラブを積極的に促進します。
- ▶ 変化に富んで刺激的なクラブ例会を継続的に企画します。
- ▶ 新会員をスポンサーするクラブ会員を表彰します。
- ▶ 定期的に会員増強プログラムに参加します。

## 6. 達成表彰

クラブは、会員が目標に向かって努力する進捗度を見守り、達成した賞の申請を直ちに送り、会員の目標達成を一貫して認定することで、会員が活発さを維持できるようにやる気を高めます。

- ▶ 会員が教育要件を修了したらすぐに、賞の申請書を世界本部に送るか、オンラインで申請します。
- ▶ 例会では毎回、会員の進捗表を維持・報告します。
- ▶ 会員の達成を公式に表彰あるいは、称えます。
- ▶ クラブ、ディストリクト、国際の各リーダーを正式に紹介します。
- ▶ 会員およびクラブの達成を内外へ発表します。
- ▶ 企画と表彰のために優秀クラブプログラム (DCP) を使用します。

V9

V10



## 真実の瞬間の評価

V11

**発表者へ：** クラブと協力し、それぞれの真実の瞬間に関する6つの基準を使って評価を行います。

1. 聴衆を6チームに分け、各チームに1つずつ真実の瞬間を割り振ります。
2. 真実の瞬間の資料を各チームに配布します。
3. 各チームに以下の役割を割り振り、10分間でチームディスカッションを行ってもらいます。残り1分になったら告知してください。
  - チームに割り振られた真実の瞬間ではクラブがどこまで成功しているかについて、クラブを1~5の尺度で評価します。
  - 評価が3以下の各項目について、ベストプラクティスチャートに注目し、チーム内で次の質問について話し合います。この評価が悪い原因は何か？それを改善するためにはどうすればよいか？
4. チームの話し合いを開始する際に必要に応じて、次のガイダンスを提供します。
  - 第一印象： ゲストがクラブを訪れた際、何を初めて体験し観察するか、また、そのとき得た印象がクラブにまた来たいと思わせるものかどうかを話し合います。
  - 新会員オリエンテーション： 新会員にToastmastersの教育、表彰システム、会員のクラブに対する責任、クラブの会員に対する責任をどの程度伝えるか検討します。
  - 仲間、バラエティー： 楽しく学べ、和気あいあいと助け合える環境をクラブが提供しているかどうかを検証します。
  - プログラム企画と例会の組立て： 用意周到なスピーカーと有用な論評によって、クラブの例会が綿密に計画されているかどうかを判断します。
  - 会員力： リーダーシップを発揮し、例会や委員会で役割を果たす上で、クラブの会員数が十分かどうかを話し合います。クラブの会員増強と維持のための試みを必ず評価します。

- 達成表彰：各会員の教育プログラムの進捗把握、完了した申請の遅滞なき提出、および一貫性のある達成の表彰に関してクラブの成果を評価します。

5. それぞれの真実の瞬間について、グループディスカッションを促します。

**発表者へ：** グループディスカッション中、秘書役にメモを取るよう頼みます。メモには最低でも、それぞれの真実の瞬間の評価と改善のための具体的な提案を含めてください。このまとめは、次の例会でクラブの全会員に配布してください。

- 最初の真実の瞬間について、評価が3以下の各基準についてチームで話し合ってもらいます。
- チームに提案事項を共有してもらいます。
- 提案を記録するためにフリップチャートを使用します。
- 残り5つの真実の瞬間について、このプロセスを繰り返します。

### 終わりに

少なくとも年に1回は「真実の瞬間」の評価を実施し、個人がToastmastersを初めて体験する際に、好印象を与える、あらゆる機会をクラブが確実に活かせるようにします。真実の瞬間が目指すクラブや会員のあり方へ焦点を合わせることで、全員に利益がもたらされます。このプログラムを実施することで、質の高いクラブを維持し、できる限り会員満足度を高めることができます。真実の瞬間を受け容れうまく活用するクラブは、各会員の目標達成を上手に手助けし、それはクラブの優秀クラブプログラムの目標達成につながるのです。

## ベストプラクティスチャート

ゲスト

ゲスト

課題	考えられる原因	提案
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ゲストがクラブに顔を出さない。</li> <li>▪ ゲストがクラブに加入しようとしなない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ゲストが歓迎されていないと感じている可能性がある。結束の強いグループと対話すると、新しく来た人は疎外感を感じることもある。</li> <li>▪ ゲストは、自らの個人目標が支援してもらえらるだろうと感じるクラブへ入会する。</li> <li>▪ 最初の例会の後、ゲストに加入が呼びかけられていない可能性がある。</li> <li>▪ ゲストが主観に満ちた対話や否定的な対話を目撃した可能性がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 会員担当副会長（VPM）がゲストブックを使うと共に、例会の最後にゲストに加入を勧めるべきです。</li> <li>▪ ゲストには必ず名札を準備します。</li> <li>▪ クラブのウェブサイト、服装に関する情報を掲載し、ゲストの余計な心配を除きます。</li> <li>▪ ゲストが入場したら温かく迎え、クラブの他の会員に紹介するときは肩書ではなく個人情報を使います。</li> <li>▪ 例会は和気あいあいと楽しいものにします！テーマ性のある例会を試みる一方、Table Topics™では多様性を取り入れましょう。</li> <li>▪ 会員の目標に向けた進捗度をチャートで示します。</li> <li>▪ Toastmasters/バナーや雑誌などの室内装飾用セット一式を使用してゲストの注意を引きます。</li> <li>▪ クラブのウェブサイト、ニュースレター、ソーシャルメディアを利用して例会のプロモーションを行います。</li> <li>▪ トーストマスターメンバー以外の人物が、地域社会で注目を浴びる場合は、その人にコミュニケーション達成賞を贈呈します。</li> <li>▪ スピーチクラフトプログラムを実施します。</li> </ul>

論評

論評

課題	考えられる原因	提案
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ スピーカーが建設的なフィードバックに神経質すぎる。</li> <li>▪ 論評が表面をなぞるだけで効果的ではない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 率直で役に立つ論評には、グループ内の信頼が不可欠である。</li> <li>▪ 論評が建設的なフィードバックを提供していない。</li> <li>▪ 論評者が効果的な論評を提供する方法を知らない可能性がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 論評者を務めるのを教育担当副会長（VPE）が許可するのは、5回以上スピーチを行った会員のみとすべきです。</li> <li>▪ 論評の焦点をマニュアルのスピーチ目標に定めます。</li> <li>▪ （自分のクラブまたは周りのクラブから）経験豊富なトーストマスターに効果的な論評のモデリングを頼みます。</li> <li>▪ クラブの社交イベントを計画し、フレンドリーで助け合える文化を構築します。</li> </ul>

課題	考えられる原因	提案
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 会員が賞を獲得していない。</li> <li>▪ スピーカーが進歩していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 会員がToastmastersの教育プログラムに基づいてスピーチをしていない。</li> <li>▪ 目標達成をすることがクラブ内で評価されていない。</li> <li>▪ メンターが対象者を支援していない。</li> <li>▪ メンターが自分の責任を理解していない可能性がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ セレモニーやリボンで、アイスブレイカーの完了を称えます。</li> <li>▪ 目標達成を祝して記念品を贈呈します。</li> <li>▪ 経験豊富な会員から、職業上やToastmasters会員としての目標において節目に到達した際の成功体験談を語ってもらいます。</li> <li>▪ オリエンテーション中に、目標達成と表彰について明確に説明し、強調しておきます。</li> <li>▪ 教育担当副会長 (VPE) は、会員がToastmastersの教育プログラムに基づいてスピーチを実施していることを確認してください。</li> <li>▪ メンターおよび対象者に、メンターの責任をはっきり説明します。</li> </ul>

課題	考えられる原因	提案
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 会員が積極的に関与しない。</li> <li>▪ 会員が戻ってこない。</li> <li>▪ 会員のToastmastersおよびクラブに対する態度が前向</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 公式メンタープログラムが存在しない可能性がある。</li> <li>▪ 会員がメンタープログラムの存在または参加する利点を知らない可能性がある。</li> <li>▪ 対象者が自分とメンターとは合わない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 会員が積極的に参加するよう、教育担当副会長 (VPE) と公式メンタープログラムを活用します。</li> <li>▪ 欠席または病欠した会員には、会員担当副会長 (VPM) から電話やグリーティングカードで参加してもらえなくて残念だったという気持ちを伝えるべきです。</li> <li>▪ 参加者全員を尊重する気持ちを示すため、例会はきっちり定刻に開始・終了します。</li> <li>▪ 会員が各自の目標やニーズをクラブで共有できるように、会員関心事項調査を行います。</li> <li>▪ 役割の大小を問わず、すべての役割の完遂を称えます。</li> </ul>

課題	考えられる原因	提案
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 会員がメンタープログラムに満足していない。</li> <li>▪ 会員がメンタープログラムを活用していない。</li> <li>▪ 会員がメンターになることに関心がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 感じていない可能性がある。</li> <li>▪ 会員が自分の目標を達成していると感じていない可能性がある。</li> <li>▪ 会員が支援を受けていないと感じている可能性がある。</li> <li>▪ 例会の開始または終了が遅い可能性がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 新会員にはメンタープログラムの重要性を強調します。</li> <li>▪ 効果を測定するため、メンターと対象者には定期的にフォローアップを行います。</li> <li>▪ 新会員に限らず、すべての教育レベルで助言を与えることを奨励します。</li> <li>▪ メンターの変更はよくあることで、1人のメンターに縛られることはない旨を会員に周知させます。</li> <li>▪ メンターと対象者間の活動が第三者にもわかるような工夫を講じます。</li> </ul>

メモ



[www.toastmasters.org](http://www.toastmasters.org)