

TEMPLATE BOOK

塾・教室の 運営マニュアル ひな形集

電話対応／クレーム一次対応／新人講師研修／引き継ぎ書

問い合わせの電話に誰が出ても同じ案内ができる。クレームをその場で抱え込まない。新人講師が初日から迷わない。3月の担当交代で生徒の様子が途切れない。塾・教室の運営で困りごとが出やすい4つの場面のマニュアルを、[] を埋めればそのまま講師に渡せる形にまとめました。生成AIで埋める依頼文と、編集できるWord版つきです。

【最初にお読みください】本資料のひな形・トーク例は、作成の参考にしていただく例です。料金・時間割・振替や返金の規則は、塾・教室ごとに違います。【 】を実際の決まりで埋めてから使ってください。契約・返金・個人情報の扱いに関わる部分は、必要に応じて専門家にご確認ください。

はじめに：誰が出ても同じ対応ができる教室へ

問い合わせの電話に出たのがアルバイトの講師だった。クレームを受けた講師が、その場で返金の話をしてしまった。3月に講師が卒業して、生徒の様子が次の担当に伝わらなかった。どれも、決まりが教室長の頭の中にしかないときに起きます。

この資料は、塾・教室の運営で特に困りごとが出やすい4つの場面のマニュアルのひな形をまとめたものです。【 】に教室の決まりを入れると、そのまま講師に渡せる形になっています。ひな形はすべて、編集できるWord版も用意しています。

使い方（3ステップ）

手順	やること
1	第1章で、マニュアルに入れる 共通の7項目 を確認する
2	困りごとが一番大きい場面（第2～5章）を1つ選び、Word版で【 】を埋める。 1本目は電話対応がおすすめ （問い合わせは入塾の入口のため）
3	第6章の依頼文で、生成AIに下書きを手伝わせる。教室長が読んで直し、講師に配る

01	マニュアルの共通の型：7項目と、埋める順番	P3
02	電話対応マニュアル（受ける流れ・聞き取りメモ・用件別のトーク例）	P4-6
03	クレーム一次対応マニュアル（受付の型・記録票）	P7-8
04	新人講師 研修マニュアル（項目・初日～1か月のチェック表）	P9-10
05	講師の引き継ぎ書（生徒ごとのシート・担当変更の連絡文）	P11-12
06	生成AIでひな形を埋める依頼文の型	P13
07	講師が生成AIを使うときの最小限のルール	P14
08	作って終わりにしない：置き場所と見直し	P15
09	よくある質問・AI-LEAPについて	P16

ご注意：効果は塾・教室により異なり、成果を保証するものではありません。生成AIの扱いに関する記載は、個人情報保護委員会の公表資料を2026年10月17日に確認した内容と、一般的な教室運営の例に基づきます。

マニュアルの共通の型：7項目と、埋める順番

電話でも、クレームでも、研修でも、マニュアルの骨組みは同じです。下の7項目がそろっていれば、**読んだ人が「いつ・何を・どこまで・誰に」が分かる状態**になります。

#	項目	書くこと	例（電話対応の場合）
1	目的	このマニュアルで防ぎたいこと、目指す状態	問い合わせを取りこぼさず、誰が出ても同じ案内をする
2	対象	誰が使うか・どの場面か	教室にいる講師・事務全員。営業時間中の電話
3	いつ	始まりと終わりのきっかけ	電話が鳴ってから、記録を残して担当に渡すまで
4	手順	順番どおりにやること（1行1動作）	3コール以内に出る → 名乗る → 用件を聞く …
5	判断基準	迷ったときに決めるための線	料金・合否の見込み・返金は、その場で答えない
6	例外	手順どおりにいかないとき	教室長が不在のとき／営業時間外の留守電
7	連絡先と改訂日	困ったときに聞く人、最後に直した日	教室長 [氏名] ・ [内線／携帯] ／改訂 [年月日]

埋める順番：手順と判断基準から

- 目的や対象から書き始めると、手が止まります。まず、教室長が毎回口で説明していること（手順）と、講師から「これはどうしますか」と聞かれること（判断基準）を書き出します。
- 判断基準は「その場で答えてよいこと／教室長に回すこと」の2列にすると、講師が迷いません。
- 例外は、実際に起きたことから足していきます。最初から全部を想定しなくてかまいません。

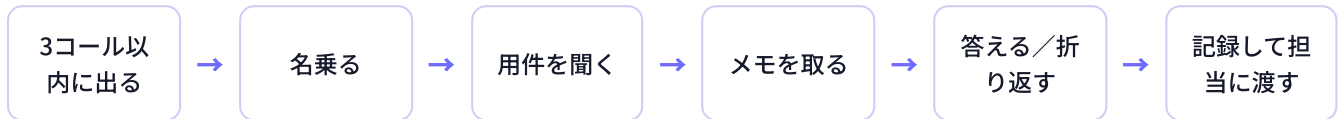
1本の長さの目安

マニュアル	目安	置き場所
電話対応	A4で2枚（手順1枚＋トーク例1枚）	電話の横に印刷して置く
クレーム一次対応	A4で2枚（受付の型＋記録票）	教室長の机と、講師用の共有フォルダ
新人講師 研修	A4で2～4枚＋チェック表	研修の初日に渡す。共有フォルダにも置く
引き継ぎ書	生徒1人につき1枚	生徒の記録と同じ場所（鍵のかかる保管・閲覧できる人を限定）

ひな形（例）です。塾・教室の実際の決まり（料金・時間割・振替や返金の規則）に合わせて書き換えてください。契約・返金・個人情報の扱いは、必要に応じて専門家にご確認ください。

電話対応マニュアル①：受ける流れと聞き取りメモ

塾・教室の電話は、体験の申し込み、料金の質問、欠席の連絡、苦情の入口まで、ほとんどが保護者からの最初の連絡です。出る人によって案内が違っていると、それだけで比べられる材料になります。



電話対応マニュアル（[教室名]） 改訂：[年月日]

目的：問い合わせを取りこぼさず、誰が出ても同じ案内をする

対象：教室にいる講師・事務全員（営業時間 [時～ 時]）

1. 出る

[] コール以内に出る。第一声：「お電話ありがとうございます。[教室名] の [自分の名字] です。」

2. 用件を聞く

「本日はどのようなご用件でしょうか。」→用件が分かったら、下の聞き取りメモに書く。

3. その場で答えてよいこと

授業の曜日・時間帯、体験授業の流れ、教室の場所・駐車場、[]

4. 教室長に回すこと（その場で答えない）

料金の個別の相談・割引、成績や合格の見込み、返金・退塾、苦情、他の生徒に関すること、[]

5. 折り返すとき

「担当の [役職] から、[本日 時まで／明日の 時まで] にお電話します。ご都合のよいお時間と番号を伺ってもよろしいでしょうか。」

6. 切るとき

用件と折り返しの時刻を復唱し、「お電話ありがとうございました。」相手が切ってから受話器を置く。

ひな形（例）です。実際の決まりに合わせて書き換え、契約・返金・個人情報の扱いは専門家にご確認ください。

電話対応マニュアル②：聞き取りメモと取りこぼしを防ぐ決まり

聞き取りメモの項目（電話の横に置く）

項目	聞き方の例	メモ
日時・受けた人	（自分で書く）	[]
お名前・ご関係	「恐れ入りますが、お名前を伺えますか。」	[]
学年・学校	「お子さまは何年生でいらっしゃいますか。」	[]
用件	（体験／料金／欠席・振替／苦情／その他）	[]
連絡のつく時間・番号	「折り返しのご都合のよいお時間はありますか。」	[]
次にやること・期限	（誰が・いつまでに）	[]

出られなかった電話を拾う決まり

- ・ 着信履歴と留守電を確認する担当と時刻を決める（例：授業の合間 [] 時と終業時に [担当] が確認）。
- ・ 折り返しはその日のうちを基本にし、無理なら翌 [] 時までにする。
- ・ メモは紙1枚で済ませず、決まった場所（受付ノート・共有の表）に1行で残す。担当が休んでも続きが分かるように。

電話で言わないこと

- ・ 「成績が上がります」「合格できます」など、結果を断定する言い方。
- ・ その場での値引き・返金・特別扱いの約束（教室長が決める）。
- ・ 他の生徒・保護者・講師の個人的な事情。

ひな形（例）です。塾・教室の実際の決まり（料金・時間割・振替や返金の規則）に合わせて書き換えてください。契約・返金・個人情報の扱いは、必要に応じて専門家にご確認ください。

電話対応マニュアル③：用件別のトーク例

よくある用件ごとのトーク例です。読み上げる台本ではなく、**言ってよい範囲の目安**として使います。

[] は教室の決まりで埋めます。

例1 体験授業を申し込みたい

「ありがとうございます。体験授業は [曜日・時間帯] に行っていて、所要時間は [分] です。ご希望の日はありますか。」→ 日時が決まったら、お名前・学年・連絡先を伺い、「前日に確認のご連絡を [電話／メール／LINE] でお送りします」と伝える。

例2 料金だけ聞かれた

「[コース名] は月額 [金額] (税込) で、入会時に [入会金・教材費] がかかります。コースによって総額が変わりますので、体験授業のときにお子さまに合う形で、総額をご説明します。」→ 割引・個別の相談は教室長に回す。

例3 他の塾と比べている

「ご検討中のご連絡、ありがとうございます。比べるときに気になっている点（通いやすさ、授業の進め方、費用の総額など）があれば、体験授業のときにご説明します。」→ 他の塾の評価はしない。

例4 欠席・振替の連絡

「承知しました。[月日] の [授業名] はお休みで承ります。振替は [規則：例 同じ月の空いている枠から選べます]。』→ 振替の可否が分からないときは、決めつけずに折り返す。

例5 苦情・ご不満の入口

「ご連絡ありがとうございます。[内容を1文で言い換える] ということですね。大切なお話ですので、担当の [役職] が事実を確認して、[時刻] までにお電話します。」→ その場で原因を決めつけない・謝罪の範囲を広げない。第3章へ。

例6 生徒の在籍や連絡先を聞かれた（相手が分からない電話）

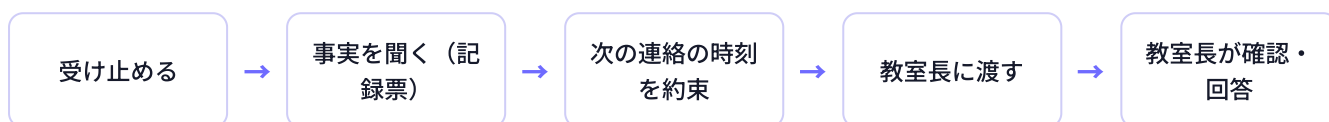
「申し訳ありません。生徒さんに関することは、お電話ではお答えしていません。」→ 在籍しているかどうかも答えない。必要なら教室長が相手を確認してから対応する。

料金を伝えるときは、入会金・教材費を含む総額が分かる形にします。実際より有利に見せる言い方（優良誤認・有利誤認）は避けてください。

ひな形（例）です。塾・教室の実際の決まり（料金・時間割・振替や返金の規則）に合わせて書き換えてください。契約・返金・個人情報の扱いは、必要に応じて専門家にご確認ください。

クレーム一次対応マニュアル①：受付の型

クレームの最初の対応は、**解決ではなく「受け止めて、次の連絡を約束する」**までです。講師がその場で原因を決めたり、返金を約束したりすると、あとで取り消せなくなります。



段階	言ってよいこと	言わないこと
受け止める	「ご連絡ありがとうございます」「ご不安な思いをさせて申し訳ありません」（気持ちへのおわび）	「講師が悪いです」「それはお子さまの…」（原因の決めつけ）
事実を聞く	「いつ・どの授業で・どんなことがあったか、伺ってもよろしいですか」	「よくあることです」「気にしすぎでは」（評価）
次の連絡を約束	「担当の [役職] が確認して、 [月日・時刻] までにご連絡します」	「返金します」「担当を替えます」（教室長が決めること）

すぐ教室長に回す基準（その場で講師が対応しない）

- 返金・退塾・契約の話が出たとき
- 講師の言動、ハラスメント、体罰などの申し出があったとき
- 生徒のけが・体調・いじめなど、**安全に関わる**とき（記録より先に教室長へ連絡）
- 相手が強く怒っている、または同じ内容で2回目以上の連絡のとき
- SNSへの投稿や、外部への相談を口にされたとき

ひな形（例）です。塾・教室の実際の決まり（料金・時間割・振替や返金の規則）に合わせて書き換えてください。契約・返金・個人情報の扱いは、必要に応じて専門家にご確認ください。

クレーム一次対応マニュアル②：受付記録票

受けた人が書き、教室長に渡す記録票です。事実と、相手が言ったことと、受けた人の感想を分けて書くのがポイントです。混ざると、あとで確認するときに食い違います。

クレーム受付記録票 No. []

受けた日時：[年月日・時刻] 受けた人：[氏名] 手段：[電話／対面／メール／LINE]

相手：[お名前・ご関係] 生徒：[学年・コース]（記録票は教室の中だけで管理する）

1. 相手が言ったこと（できるだけそのまま）：[]

2. 確かめられた事実（いつ・どこで・誰が・何を）：[]

3. まだ分からないこと：[]

4. 相手の希望：[例 説明してほしい／担当を替えてほしい／返金してほしい]

5. その場で伝えたこと：[例 担当の教室長から、10月20日18時までに電話すると伝えた]

6. 教室長に渡した日時・次の対応：[] 次の連絡：[月日・時刻・担当]

7. 対応の結果と、手順の見直し（教室長が記入）：[]

種類別の一次対応の目安

種類	まず確かめること	回答の手段
成績が上がらない	受講の回数・宿題の状況・前回の面談で話したこと	メッセージで済ませず、面談か電話
講師への不満	いつの授業か・具体的な言動（教室長が講師にも聞く）	教室長から電話
費用・請求	請求の明細・規約の該当箇所	教室長から。明細を示して説明
連絡の遅れ・行き違い	いつ・誰に・どの手段で連絡したか	事実を確認してから、連絡の手順を見直して伝える
振替・席・クラス	規則の内容と、これまでの扱い	規則と例外の判断は教室長

記録票の扱い

- 記録票には生徒や保護者の情報が入ります。置き場所と、見られる人を決めておきます（例：教室長と[]だけ）。生成AIに入れるときは、名前や具体的な事情を消してから（第6・7章）。
- 同じ種類のクレームが続いたら、マニュアルの判断基準と例外（第1章の5と6）に1行足します。返信文の例は、別冊「塾・スクール向け 生成AI利用ルール ひな形＋保護者連絡の文例集」の例10にあります。

ひな形（例）です。塾・教室の実際の決まり（料金・時間割・振替や返金の規則）に合わせて書き換えてください。契約・返金・個人情報の扱いは、必要に応じて専門家にご確認ください。

新人講師 研修マニュアル①：入れる項目

大学生のアルバイト講師が初日に迷うのは、教え方よりも「教室の決まり」です。研修マニュアルには、授業の進め方に加えて、報告・連絡・してはいけないことを入れます。

新人講師 研修マニュアル（[教室名]） 改訂：[年月日]

1. 教室の方針（3行で）

[例 生徒が自分で解ける時間を増やす／宿題の出し方は全員そろえる／保護者への報告は毎回]

2. 1日の流れ

出勤 [分前] → 担当生徒の前回の記録を読む → 授業 [分] → 指導報告を書く [分以内] → 教室長に一言報告 → 退勤

3. 授業の型

[例 前回の確認5分 → 説明10分 → 演習30分 → 丸つけと解き直し 10分 → 次回までの宿題を書く]

4. 報告の仕方

指導報告は [様式・置き場所] に、その日のうちに書く。気になったこと（体調・元気がない・保護者からの伝言）は、[口頭／チャット] で教室長に。

5. 保護者・生徒との距離

個人の連絡先（LINE・SNS）を交換しない。教室の外で会わない。保護者からの質問で答えにくいものは「教室長から連絡します」と伝える。

6. 個人情報の扱い

生徒の名前・成績・連絡先を、私物のスマートフォンや、教室が認めていないアプリ・生成AIに入れない。記録は教室から持ち出さない。

7. 困ったときの連絡先

教室長 [氏名・連絡方法] ／不在時 [] ／急病・けがのとき []

教室長が口で説明している内容を、マニュアルに移すコツ

- 新人研修で教室長が話す内容を、一度録音して書き起こし、そこから項目ごとに分けると早く作れます（第6章の依頼文3）。
- 「なぜそうするのか」を1行添えると、講師が例外のときに自分で判断しやすくなります。

ひな形（例）です。実際の決まりに合わせて書き換え、契約・返金・個人情報の扱いは専門家にご確認ください。

新人講師 研修マニュアル②：初日～1か月のチェック表

研修でやることを、時期ごとのチェック表にしたものです。教室長と講師が一緒に確認し、できたら日付を書く運用にします。

時期	確認すること	確認日
初日	教室の方針・1日の流れ・困ったときの連絡先を説明した	☐
	個人情報の扱い（第4章の6）と、してはいけないことを説明した	☐
	指導報告の書き方（見本つき）と、電話の決まり（第2章）を渡した	☐
1週目	先輩講師の授業を見学した（ ☐ コマ）	☐
	教室長の同席で授業をし、指導報告に直す点を伝えた	☐
1か月目	担当生徒の様子と課題を、教室長と話した	☐
	保護者からの質問を受けたときの対応を、事例で振り返った	☐
	講師から見て、マニュアルで分かりにくかった点を聞いた（→改訂に反映）	☐

新人講師がしてはいけないこと（研修の初日に渡す）

#	してはいけないこと	理由
1	生徒・保護者と個人の連絡先を交換する	連絡の記録が教室に残らず、トラブルのとき確かめられない
2	生徒の名前や成績を、私物のスマホや未承認のアプリ・生成AIに入れる	教室の管理の外に情報が出る
3	成績の向上や合格を約束する	約束どおりにならないとき、教室全体の問題になる
4	料金・返金・振替の例外をその場で決める	決めるのは教室長。講師ごとに違うと不公平になる
5	他の生徒の成績や家庭の事情を話題にする	生徒同士・保護者同士に伝わる
6	体調不良・けがを報告せずに授業を続ける	安全に関わる。先に教室長へ

ひな形（例）です。塾・教室の実際の決まり（料金・時間割・振替や返金の規則）に合わせて書き換えてください。契約・返金・個人情報の扱いは、必要に応じて専門家にご確認ください。

講師の引き継ぎ書①：生徒ごとの引き継ぎシート

担当が替わる時に一番困るのは、記録に書いていない「この子はこうすると伸びる」という情報です。生徒1人につき1枚、前の担当が書いて、教室長が確認してから次の担当に渡します。

生徒引き継ぎシート

生徒：[記号または氏名（教室の中で管理）] 学年・コース：[] 引き継ぎ日：[年月日]

前の担当：[氏名] 次の担当：[氏名] 確認した教室長：[氏名]

1. 今の進み具合

教材：[教材名・ページ] 単元：[] 宿題の出し方：[]

2. 得意・苦手

得意：[] 苦手：[] つまづきやすいところ：[]

3. 目標

[例 定期テストの点数、志望校、検定] 保護者の希望：[]

4. うまくいった関わり方

[例 最初に前回の復習を自分で説明させると集中しやすい]

5. 気をつけること

[例 体調・配慮が必要なこと（教室長と相談のうえ、必要な範囲だけ書く）]

6. 保護者とのやり取り

連絡の手段：[] 最近の面談・相談：[年月日・内容の要点] 約束していること：[]

7. 次の担当が最初の授業でやること

[例 前の担当からの引き継ぎであることを伝え、今の単元の確認テストをする]

「5. 気をつけること」に健康や家庭の事情を書く場合は、必要な範囲に限り、閲覧できる人を教室長と担当講師に絞ってください。

ひな形（例）です。実際の決まりに合わせて書き換え、契約・返金・個人情報の扱いは専門家にご確認ください。

講師の引き継ぎ書②：3月の担当交代と保護者への連絡

大学生講師の卒業が重なる2～3月は、引き継ぎが一度に集中します。直前に書かせると抜けが出るため、時期を決めて進めます。

時期	やること	担当
[1月中]	卒業・退職する講師と、担当生徒の一覧を確定する	教室長
[2月上旬]	次の担当を決める。生徒引き継ぎシート（前ページ）を配る	教室長
[2月中]	前の担当がシートを書く。教室長が読んで、足りない点を聞く	前の担当・教室長
[2月下旬]	保護者へ担当変更を連絡する（下の文例）	教室長
[3月]	可能なら1回、前後の担当が一緒に入る、または授業を見学する	前後の担当
[4月最初の授業後]	次の担当から、教室長に様子を報告する	次の担当

文例 担当講師の変更のお知らせ

[お名前] 様 いつもありがとうございます。[お子さまの呼び方] さんを担当している [前の担当] が、[3月末] で大学卒業のため退職いたします。[4月 日] の授業からは、[次の担当] が担当します。これまでの進み具合や、[お子さまの呼び方] さんに合った進め方は、担当同士で引き継いでおります。新しい担当について、ご不安な点やご希望がありましたら、[窓口・連絡方法] までお知らせください。

[教室名] [教室長名]

教室長自身が変わるときに加える項目

- ・ 保護者との約束事（面談の予定、特別な配慮、支払いの相談）の一覧
- ・ 講師ごとの担当・シフト・得意科目
- ・ 取引先・業者（教材、清掃、システム）の連絡先と契約の更新時期
- ・ マニュアルの置き場所と、最後に直した日

生成AIでひな形を埋める依頼文の型

ひな形の [] を埋める作業は、生成AIに下書きさせると早くなります。渡すのは**教室の決まり**（料金表・時間割・振替の規則）と、**教室長が口で話している内容**です。生徒・保護者の名前や成績は入れません。

依頼文1 電話対応のトーク例をつくる

あなたは学習塾の教室長です。添付の『教室の決まり』だけを使って、電話対応マニュアルの用件別トーク例を作ってください。用件：体験の申込／料金の質問／他塾と比較中／欠席・振替／苦情の入口。条件：料金・可否の見込み・返金は教室長に回す言い方にする。決まりに書いていないことは推測せず **[要確認]** と書く。

依頼文2 クレームの記録を整理する

次のメモは、名前と具体的な事情を消したクレームの記録です。『相手が言ったこと』『確かめられた事実』『まだ分からないこと』『相手の希望』の4つに分けてください。原因を推測で決めないでください。

依頼文3 研修の話研修マニュアルにする

次の文章は、教室長が新人講師研修で話した内容の書き起こしです。『教室の方針／1日の流れ／授業の型／報告の仕方／保護者・生徒との距離／個人情報の扱い／困ったときの連絡先』の7項目に分けて、箇条書きにしてください。話していないことは足さないでください。

依頼文4 指導の記録から引き継ぎの下書きをつくる

次の記録は、生徒を『生徒1』に置き換えた指導報告です。引き継ぎシートの項目（進み具合／得意・苦手／目標／うまくいった関わり方）ごとに要点をまとめてください。記録にないことは書かないでください。

名前を記号に置き換える時の手順

手順	やること
1	まず、 AIに入れる必要があるか を考える。決まりやひな形だけで足りるなら、個別の情報は入れない
2	氏名・学校名・連絡先・住所など、 直接特定できる情報を消す
3	生徒を「生徒1」のように、 教室の中だけで分かる記号 に置き換える。対応表はAIに入れない
4	珍しい学校名・小さなクラス・固有の出来事など、 組み合わせで特定できる部分 を一般的な言い方に直す
5	出力を人が読み、事実と違うところ・足された内容を直してから使う

記号に置き換えても、個人を識別できる場合は残ります。置き換えたからよい、とは考えず、迷ったら入れずに教室長へ相談してください。

講師が生成AIを使うときの最小限のルール

マニュアルづくりや連絡文の下書きに生成AIを使う教室が増えています。講師それぞれの判断にしないために、まず**5つだけ**決めておきます。

#	決めること	例
1	使ってよいサービスとアカウント	教室が決めた [サービス名・プラン] だけ。私物のアカウントで生徒の情報を扱わない
2	入れてよい情報／入れない情報	入れてよい：教室の決まり、教材の一般的な内容。入れない：生徒・保護者の氏名、連絡先、成績、健康や家庭の事情
3	出力を使う前の確認	事実と違うところ、足された内容、断定的な表現がないかを人が読む
4	送る・配るのは人	AIの出力をそのまま保護者に送らない。教室長が確認してから
5	困ったときの相談先	入れてしまった、迷った、というときは [教室長] にすぐ伝える

公的な資料で確認しておくこと

資料	要点	教室での見方
個人情報保護委員会「生成AIサービスの利用に関する注意喚起等」 (2023年6月2日)	個人情報取扱事業者が生成AIサービスに個人情報を含むプロンプトを入力する場合、特定された利用目的の達成に必要な範囲内であることを十分に確認すること等の注意喚起	生徒・保護者の情報を入れる前に、利用目的の範囲かを確認する。迷うなら入れない
各AIサービスの利用規約	対象年齢、入力した内容の学習への利用、保存の扱いはサービス・プランごとに違う	教室で使うサービスを決め、規約を導入前に確認する。規約は変わるため定期的に見直す

URL：個人情報保護委員会 https://www.ppc.go.jp/files/pdf/230602_alert_generative_AI_service.pdf (2026年10月17日確認)。生徒に生成AIを使わせる場合の同意・お知らせのひな形は、別冊「塾・スクール向け 生成AI利用ルール ひな形＋保護者連絡の文例集」にまとめています。

作って終わりにしない：置き場所と見直し

マニュアルが使われなくなる原因は、中身より「どこにあるか分からない」「古いまま」であることが多いです。作ったら、置き場所と見直しの決まりまで決めます。

原本と一覧を分けて持つ

- **原本**は1か所に置く（共有フォルダや教室のパソコン）。印刷したものは「写し」と考え、原本を直したら刷り直す。
- **一覧（目録）**を1枚つくり、マニュアルの名前・置き場所・最後に直した日・担当を並べる。講師はまず一覧を見る。
- 電話の横、教室長の机など、**使う場所に写しを置く**。

運用チェックリスト

確認すること

- | | |
|-----------------------------|---------------------------------|
| ☐ 1 | マニュアルの一覧があり、講師がどこにあるか知っている |
| ☐ 2 | どのマニュアルにも、最後に直した日と担当が書いてある |
| ☐ 3 | 電話の横に、電話対応マニュアルと聞き取りメモがある |
| ☐ 4 | クレーム受付記録票の置き場所と、見られる人が決まっている |
| ☐ 5 | 新人講師の研修で、チェック表を使っている |
| ☐ 6 | 引き継ぎシートを書く時期（2月など）が、年間の予定に入っている |
| ☐ 7 | 同じ質問・同じクレームが2回出たら、マニュアルに1行足している |
| ☐ 8 | 料金・時間割・規則を変えたとき、マニュアルも直している |
| ☐ 9 | 講師から「分かりにくい」と言われた点を集めている |
| ☐ 10 | 生成AIを使うときのルール（第7章）を、講師全員が知っている |

見直しの目安：季節講習の前（夏・冬）と、新年度の前（2～3月）。年に3回、一覧を見ながら古いものを直します。効果は塾・教室により異なり、成果を保証するものではありません。

よくある質問／AI-LEAPについて

Q 小さな教室でも、マニュアルは要りますか？

講師が教室長1人なら急ぐ必要はありませんが、アルバイト講師が1人でも入るなら、電話対応と「してはいけないこと」の2枚から作るのがおすすめです。

Q どのマニュアルから作ればよいですか？

取りこぼしが入塾数に直結する電話対応から作る教室が多いです。次に、講師の入れ替わりが多い時期の前に、新人研修と引き継ぎを整えます。

Q 生成AIに全部書いてもらってよいですか？

下書きには向いていますが、教室の決まりや判断基準は教室長が決めて直してください。生徒・保護者の名前や成績は入れないでください（第6・7章）。

Q このひな形を、そのまま使ってよいですか？

[] を教室の実際の決まりで埋めてから使ってください。返金・契約・個人情報に関わる部分は、必要に応じて専門家にご確認ください。

FREE CONSULTATION

まずは、無料のオンライン相談から

「うちの教室なら、どのマニュアルから整えるのが早いか」「問い合わせの取りこぼしをどう減らすか」を、30分程度でお話しします。売り込みではなく、現場の話を聞くための時間です。

無料相談を予約する

https://schedule.ai-leap.jp/tajima/session?src=wp_juku_unei_manual

ご注意：効果は塾・教室により異なり、成果を保証するものではありません。ご相談のみで、ご契約をお約束するものではありません。

株式会社AI-LEAP（代表 田島 一樹） <https://ai-leap.jp> / contact@ai-leap.jp AI-LEAPは、企業向けに、AIによる開発・集客・研修を行っています。本資料の内容は、作成時点（2026年10月17日確認）の公開情報と一般的な教室運営の例に基づくもので、法的助言ではありません。本資料に記載した機関の名称は、公開情報の出典として記載したものです。