

指導のポイントと留意点『ビジネス基礎』

～ビジネスマナーの指導における留意点～

広島市立広島商業高等学校教諭 山西 裕一

1. はじめに

平成 25 年度からの学習指導要領の改訂では、「従前の外国人とのコミュニケーションに関する内容をビジネスにおける日本人とのコミュニケーションに関する内容に再構成するとともに、職業人として求められる倫理及び経済や企業活動に関する基礎的な内容」が取り入れられることになった。また、目標として「自己責任や社会貢献の意識など経済社会の一員としての望ましい心構えを身に付けさせるとともに、円滑にコミュニケーションを図り、ビジネスの諸活動に適切に対応する能力と態度を育てる」とある。

このように、今回の改訂では、ビジネスにおけるコミュニケーションに関する内容に焦点の一つが当てられている。そこで本稿では、『ビジネス基礎』の中の「ビジネスとコミュニケーション」の指導における留意点について述べていきたい。

2. コミュニケーションとは何か

企業が採用にあたって最も重視することに「コミュニケーション能力」があげられることが多い。また、学校においても「コミュニケーション能力」という言葉が頻繁に使われる。そもそも、「コミュニケーション能力」とは一体何であろうか。理解しているようでうまく説明できない言葉である。

まず、「コミュニケーション能力」とは何かを生徒にきちんと理解させると、ビジネスマナーがなぜ必要かを考えやすく、その後の学習の導入となる。

3. 指導のポイント

(1) ビジネスマナーの意義や必要性を理解させる

まず、人と接するとき大切なことを考えさせてみる。生徒に問いかけると、

- ①目の前にいる相手を大切にする

- ②相手に何をしてあげればいいのかを考える

- ③そのために自分は何ができるかを考え行動するなどの反応があると予想される。このようなあたり前の振る舞いの積み重ねで、日常生活だけでなくビジネスの場面でも、よりよい人間関係を築くことを理解させ、学習の動機づけにしたい。

(2) 知識をインプットする

知らないことは実践できないので、まず必要な知識を解説し、習得させる。電話の応対に必要な要件と手順・来客の応対をする手順、応接室の席次、敬語の種類と場面に応じた言葉づかい、話の聞き方などである。

そして、「こうしなければならない」ではなく、「こうしたほうが相手に好感を与える」と導くために、なぜそのようにしたほうがいいのかを問いかけ、すぐに答えを出さずに考えさせながら進めていくとよい。

例えば、おじぎの仕方・種類について指導する場合を考えてみる。おじぎの起源は、急所である頭を相手に差し出すことで、相手へ敵意がないことを示し、服従を表す行為であると言われている。だから、おじぎを丁寧に行うことで相手に敬意が伝わる、という説明ができる。このように、マナーの背景や由来など起源や変遷、言葉の意味を知ること、生徒は興味をもつことができるであろう。

「TPO」に応じ、相手にあった過不足のない対応をするには、知識やマニュアルの理解だけでは不十分である。しかし、自分が行う相手への振る舞いが適切であるかどうかを判断する基準として、基本的な知識を得ることは意義がある。

(3) 反復して練習→実践をつづける

ビジネスマナーは、知識だけでは身に付かない。姿勢・おじぎ・言葉づかい・話し方などは、反復して練習し、日常生活で実践されて身に付くものである。

メリハリのあるキビキビとした動作は、礼儀正しさを感じさせ、好感をもたれる。丁寧な言葉づかいは相手への敬意を感じさせる。このようなことを説明した上で、日頃から廊下ですれ違うときは立ち止まって会釈をする、指名されたら「はい」と返事をする、語尾を「です」「ます」で話す、などを生徒に実践させると、敬語も自然に身につくようになる。

「相手の立場に立つ」ことを考えさせるには、ロールプレイングを実施することが有効である。また、グループディスカッションでは他人の意見を聞くことで視野を広げることができ、他人の意見をまとめて発表することで話し方の練習にもなる。

4. 指導者の資質

生徒が一日のうち学校で過ごす時間は長く、その中で接する大人は教師が多いであろう。だからこそ、教師自身がしっかりと知識を修得し、服装や身だしなみ、挨拶・言葉づかい、姿勢や態度など、正しい振る舞いをして、生徒にとって社会人の手本となるようつとめる。

また、マナーを指導する場合には、上下関係を意識した立場の違いを明確にすることが大切である。社会に出れば上下関係が生ずる。それに対応できるだけの指導をするには、生徒との距離感を保つことが必要であり、授業の時間だけでなく日常の学校生活でも、指名されたら返事をする、廊下ですれ違うときは挨拶をする、言葉づかいに気をつける、物の受け渡しは両手とするなど、実践の積み重ねが大切である。

5. ロールプレイングの指導法

(1)何のために、何をどうする

指導する上で、状況設定は特に重要である。何を主眼としているか、根幹となる目的をはっきりさせ、状況を設定する。

(2)「やりなさい」ではなく「やってみなさい」

生徒は、恥ずかしがったり、失敗したときの周囲の反応を気にして緊張したりする。「やりなさい」ではその「恐怖」があるが、「やってみなさい」の「みる」は試行（トライ）である。照れずに堂々と実演して、その結果がうまくいけばそれでいいし、ダメならまたトライすればいい。「やってみなさい」と言うことで、真剣に取り組もうという意欲と心のゆとりが生まれる。

(3)評価を返す

状況設定に応じ、前もって何を重点に評価するかを決めておく。評価するポイントの中で次の2点は特に重要である。

ア. 必要な要件が満たされているか

例えば、電話の応対において、相手の名前や用件を復唱して確認できているか、など。

イ. 話し方や態度などスキルの面

例えば、電話の相手に「誰ですか」と聞くのではなく、「どちら様でいらっしゃいますか」のように、言葉づかいは適切かどうか。

そして、何が（事象）、どうだったから（理由）、よかった、あるいはどうすればよい（前向きなアドバイス）と、評価を返すようにする。

ビデオ撮影し、再生して評価するのも効果的である。生徒は恥ずかしがるが、自分では気づかない“くせ”（表情・しぐさ・話し方の速度や声のトーンなど）が発見でき、他者からみた自分を意識することができる。

(4)「わかる」から「できる」喜びを実感させる

それまで知らなかった知識がインプットされ、それを活用して実践できた喜びを感じさせ、もっと上達したいと思わせる。

身だしなみ→表情→発声→挨拶→おじぎ→言葉づかい→電話応対→来客応対……のように、段階を追って成長を実感させられるようにしたい。

6. おわりに

「ビジネスマナーを学習するのは将来役に立つと思うから」と生徒が話すのをよく聞く。そこには社会へ出ることの不安も感じ取れる。知らないより知っていたほうが、できないよりできるようになったほうが不安は少ないであろう。「人に喜んでもらいたい」という心掛を積み重ねることで、望ましい人間関係の構築や倫理観、豊かな人間性、ビジネスに対する望ましい心構えを身につけることもできるであろうが、何よりも自分の人生が豊かになることを実感し、自信をもって社会に出ていくことを願う。