

# ビジネスマナー指導の充実

広島市立広島商業高等学校教諭 松下 美智乃

はじめに

グローバル化や情報化の進んできた日本の経済社会にあって、社会人として円滑に仕事に取り組むための人材が求められている。平成15年2月のリクルートの調査によると、「専門学科の高校生に望むこと」では、基本的な生活習慣や言葉遣い、マナー、一般常識など社会人に必要な資質の習得、責任感や積極性などのヒューマン・スキルを望む声が多い。

本校では、こうしたニーズに応えるべく、20数年間、ビジネスマナー教育を実施しており、現在は、主として秘書コースの生徒を対象に、科目「秘書実務」で指導している。ここでは、指導の内容と方法、留意していることについて紹介したい。

## 1. T・Tによるロールプレイングを取り入れる

ビジネスマナーは、身体を含めた対応であり、その習得には、繰り返しロールプレイングを行うことが重要であり、理解、練習の反復、実践的な使用で習慣化することができる。

ビジネスマナー教育は実技を伴う授業であるためT・Tでの授業が効果的である。まず、一人の指導者の誘導で授業を始める。指導者が教室に入るまでに、生徒は身だしなみを整え、立ったまま待つ。指導者と共に挨拶し、その後、指導者は、生徒の身だしなみ・お辞儀の姿勢・声のトーンなどを確認し、助言・注意を与える。もう一人の指導者は、身だしなみ・髪型・言葉遣い・お辞儀の姿勢など、生徒一人ひとりをチェックして正していく。

ビジネスマナー指導においては、ロールプレイングの中で、学ぶ、使う、気づく、直すといった過程をスパイラル化し、より良い表現方法を考え、みんなで判断し、それを表現させるようにしている。そのことで基礎・基本が身につく、社会人になって職場で力が発揮できる。

## 2. 理由と必要性を理解させる

挨拶は、子供のころから誰もがやっているが、生徒の場合には、形だけの指導では効果が限られる。

本校では、形だけでなく「心」を常に授業の中に

取り入れ、素直に積極的に実践するための授業を目指している。

心の対応能力を伸ばすためには、まず、理由を説明して、納得させることが必要である。例えば、「敬語の発生」について、次のような説明をする。

《日本では、万葉時代、言葉に特別な力を感じていた。良い言葉遣い、美しい言葉遣いは幸福を呼び、悪い言葉遣いは災いを招くという「言霊信仰」を持っていた。そして、美しい言葉を「讚え言葉」（敬い言葉）、悪い言葉を「忌み言葉」として避けることから、敬語が発生したと考えられている。忌み言葉は、宮中や将軍家に仕える女房・女官の間で発達し、「女房言葉」という女性独特の言葉が生まれ、現在に伝わっているのも少なくない。（例 終わる→お開き、するめ→あたりめ、水→おひや など）》（「秘書特講 マナー・接遇」より）

ビジネスマナーに関しては、民俗学的にも絶対これであるとは説明しにくい部分もある。そこで『という説もある。』という注釈をするようにしている。

## 3. 自己を客観的に評価させる

### ①ビデオの活用

自分を客観的に評価させるためにビデオを積極的に活用している。ビデオカメラで自分の姿や全体の姿を撮影し、すぐに再生して観ると自分の姿ばかりでなく、周りの仲間の反応を観て学ぶことができる。ビデオの活用は、生徒には大変効果的である。彼らはビデオ上の自分を見て、まるで芸能界の人物になったように感じるからである。それが、真剣さを引き出し、形や心、動きやしぐさなどの指導を素直に受け入れるといった生徒とのプラスのストローク（お互い気持ちのよい授業）ができる。

### ②生徒一人ひとりに応じたテストを手作りする

お辞儀テスト、受付対応テスト、電話対応テストでは、生徒一人ひとりが指導者（お客様役）に対応する。そのため、一人ひとりに応じたテストを工夫し、生徒が思考力・判断力・表現力をフルに発揮できるように努めている。このテストにより充分に対

応できる力がつくと、苦情に対応する方法、報告や説明の方法、助言の受け方などの理論と技能が身につく、社会人になる前に一定の自信がつく。卒業生から「一番苦しかった授業だったが、社会に出たら本当によくあることだったので、なんとか対応できています。」と、感謝の言葉をもらうことがある。

#### 4. 褒める指導と厳しい指導を併用する

生徒には、大体できていれればまず褒めるようにし、後々、細部を直していくようにしている。一方で、客観的にみる目を持ち、ゆずれない線を引くことに留意している。授業だけではなく、日常的に、廊下での挨拶、先生対生徒の言葉遣い、アイコンタクトなどの指導を忘れないようにしている。

褒める指導と厳しい指導のポイントは、指導者の言葉遣いである。適切な言葉遣いで生徒との良い距離感を保つことができる。

#### 5. 模範を示す

指導者自ら模範を示すことは効果的である。日頃行っていることに、「0.7秒のお辞儀」がある。いつでもどこでも誰にでも、0.7秒立ち止まって挨拶をする。これを指導者が率先して行う。生徒にしなさいと言葉で指導するだけでは、生徒は行動しない。指導者自ら「0.7秒のお辞儀」をすることで、生徒がそれをまねて、来校者に対して丁寧な立ち止まり挨拶をするようになる。来校されたお客様からは「気持ちがいいね。さすが、商業高校生ですね。」とお褒めの言葉をいただく。社会人づくりの学校と理解され、指導者自身も褒められると勇気づけられる。全ての生徒の習慣となるよう指導を継続したい。

#### 6. 気遣い・気配り・気働きを指導する

2020年の東京オリンピック・パラリンピック招致の際に、「おもてなし」の心が決め手となったプレゼンが行われた。相手へ普通以上に思いやりの行為を表すこと（以て為す）からきているといわれる「もてなす」は、長い歴史の中で築かれた「伝統文化」であり、不易なものとして受け継いでいきたい。

特に、気遣い、気配り、気働きの3Kの心的態度は、その次の形がより早く、より適切に、より美しく行われるために欠かせない無形のサービスであり、生徒にはこのことを意識させるようにしている。

「鉄は熱いうちに打て」の諺もあるが、社会に出る前の高校生のうちに、ビジネスマナーの基礎・基本を身につけ、日本の真のおもてなしの心を受け継

いでいけるように指導している。

#### 7. 第一印象を良くする

第一印象は10秒で定まる（アルバート・メラビアンのアメリカ非言語研究家）といわれる。ビジネスでいえば、お客様が満足するような対応は、身だしなみ、服装、髪型、表情、立ち振る舞い、言葉遣いなどを元に10秒間で判断される。

そのためにお客様の立場に立って考え、お客様に喜んでいただけるよう、第一印象を良くすることの大切さを理解させ、心がけるよう指導している。

#### 8. 人間関係を構築する

一人ひとりが美しいお辞儀や言葉遣いができればそれでよいというわけではない。全員が調和することで、協調性や団結力が高まり、仲間とともに協力して仕事を行うことにつながる。全員が揃うお辞儀指導（写真）では、隣の生徒を意識して気持ちを合わせないとばらばらなものになる。科目「秘書実務」を学ぶ生徒に挨拶の練習をさせたが、同じ指導者が同じように指導しても、指導を受ける者が知らない者同士である心が通じ合わずきれいにそろった挨拶はできなかった。

学ぶ側の中間の意識＝心のありようが大切であり、ビジネスマナー指導は心づくりでもある。



おわりに

ビジネスマナーの指導に、完成形はない。常に研究と研修を怠らず、時代に即したビジネスマナー指導をすることが大切だと思う。これまで、指導力を高めるために、①先輩教師の授業をまねる、②専門の書籍や雑誌などで時代とともに変わるビジネスマナーを学ぶ、③不易としての教え（『論語』など）を学び指導者も学ぶ、④テレビやラジオ放送などを録画やメモをしたりして幅広く授業に役立つ情報を収集し、教材化を図ることに心がけてきた。これからも、組織的に取り組み、より多くの生徒がビジネスマナーをより良く実践できるようにしていきたい。

併せて、ビジネスマナーだけではなく、様々な人とコミュニケーションをとることができるように、常に3N（NEWS, NEWSPAPER, NOVEL）を通して幅広い教養を身につけさせ、ビジネス社会で生きていく力を高めていきたいと考えている。