

コミュニケーションスキルを取り入れた商業教育の実践

～科目「ビジネス基礎」のビジネスとコミュニケーションより～

北海道富川高等学校教諭 山田 真義

1 はじめに

学習指導要領が改訂されてから、科目「ビジネス基礎」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から、日本人とのコミュニケーションに関する内容に再構成され、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を取り入れられるようになった。

このことを踏まえて、マニュアル化されたビジネスマナーだけを教えるのではなく、ビジネス社会を担う人材として、人との関わり方を肌で感じ、相手を思いやる気持ちで接することを視野に入れるため、商業に関わる題材をもとにコミュニケーションスキルのエクササイズを取り入れた。ここでいう、コミュニケーションスキルは、ソーシャルスキルトレーニングやアサーショントレーニングなど、コミュニケーションや教育相談に関わる手法を取り入れたトレーニングのことを指している。以下、実教出版「ビジネス基礎」の教科書の題材を利用・応用した本校の商業科1年生6名に対して実施した授業実践を紹介したい。

2 実践事例

(1)上司に書類を提出して印をもらう事例

教科書170ページの「上司に書類を提出して印をもらう」事例をもとに、コミュニケーションスキルを学習した。この单元では生徒が自分で考えてコミュニケーションについて考えを深めていけるよう、事前に教科書を見せずにロールプレイを行うように配慮した。

この事例で、人とのコミュニケーションの取り方について考えさせることで、ビジネスマナーを身に付けさせることの大切さに気づかせ、今後のビジネスマナーの学習に主体的に取り組む心構えを身に付けさせることを目的として実施した。

①ふさわしくない応対

生徒は、上司役と従業員役に分かれた。従業員役には図表1のような「従業員役のロールプレイに関わる指示」を渡し、その指示に従ってロールプレイを行った。指示内容は人との関わり方としては考えられないようなものである。そのような態度を取ることで、上司がどのような思いになるか、従業員にはどのような態度を取ってほしいと思うかを考えさせるために実施した。

上司役には従業員の応対に対して、どのように応対しても構わないと指示しており、従業員がふさわしくない応対をすることは知らないという前提で実施している。

上司に書類を提出し、印をもらう	
指示内容	・書類を片手で渡す ・書類を相手にとって逆さに見えるように渡す ・えらそうな態度を取る ・折り目やしわの入った書類を渡す

図表1 従業員役のロールプレイに関わる指示

実際に、ロールプレイをしてみたところ、上司役の生徒が書類を受け取ろうとせず、それを突き返す応対が見られた。

このロールプレイを通して、生徒に人にされて嫌なことはどのようなことか、人とどのようにかかわるべきかなど、人とのコミュニケーションの取り方を考えさせることができた。



写真1 ふさわしくない応対

生徒の考え（抜粋）

- ・最初に「ほら、持ってきたぞ」と言われて正直腹が立った。上司に向かって礼儀正しく、あいさつもしっかりしてほしかった。
- ・なんか、あいさつから駄目だった。渡すときも適当だった。きっと腹が立つ人がいると思う。信頼をなくすと思う。

②望ましい対応



写真2 望ましい対応

ふさわしくない対応を踏まえ、ロールプレイを行ったペアで、どのように対応したらいいか話し合わせた。ここで、①のロールプレイを行った後に考えた内容をもとに、

従業員が注意する点を明らかにして、上司に快く書類に印を押してもらうための対応を考えさせた。

次に、ペアで考えた望ましい対応をロールプレイさせて、①のロールプレイと比べて、上司が受け取ったときの気持ちや従業員が書類を渡すときの心構えなどにどう変化したか体験させた。次に、上司役と従業員役を入れ替えてロールプレイを行った。生徒が両者の立場を体験することで、円滑な人間関係を築くためには、人とどのようにコミュニケーションを取ればよいか考えさせた。さらに、班ごとに考えた望ましい対応のロールプレイを発表させ、自分たちの班と他の班の違いを見つけることにより、コミュニケーションで配慮すべき点を発見させ、コミュニケーションスキルの理解を深めていけるようにした。

授業では、その都度、生徒を指名して、気づいた点や、自分が考えた内容を発表させて、発表内容のシェアリングを行いながら進めていった。最後には、ふさわしい書類の提出の仕方を説明し、代表生徒に実際に模範演技させて、人とのコミュニケーションの取り方について生徒の理解を深めた。

生徒の考え（抜粋）

- ・上司が忙しそうなので、「今忙しいところすみません」などと言う。上司の様子を見てから話すことは大切だと思った。
- ・出入りに「失礼します」などを言うとお互いに気分がいい。上司も従業員に「頑張れ」と言ってみるのもいいと思う。

(2)お客様に断りを入れる場合の対応の事例

販売の仕事を行う際に、お客様に断りを入れる必要が多々ある。お客様に断りを入れることは、言いにくいものである。しかし、それはお客様に言わなければならないことなので、それをどのように伝えていくべきかということを、教科書172ページの「言葉遣いと態度の伝わり方」の応用事例としてロールプレイを行った。

- 事例1 お客様が注文したメニューがまだ運ばれてきていない。
- 事例2 お客様から商品の注文を受けたが、その商品が品切れであった。
- 事例3 大人のお客様が小学生以下限定のお子様ランチを注文した。

この事例では生徒が2人1組になってお客様と店員とのやり取りのシナリオをアサーショントレーニングで利用される「非主張的な対応」や「攻撃的な対応」、「アサーティブ（相手に配慮した言い方）な対応」の3つの対応を作成させ、ロールプレイを行った。

①非主張的な対応・攻撃的な対応

お客様に対して、これらの対応をするシナリオを考え、ロールプレイを行った。店員の対応が、非主張的であったり、攻撃的であったりした場合、お客様はどのような気持ちになるか体感させ、店員がどのような対応をしなければならないか考えるきっかけにした。

生徒は、特に非主張的な対応を考えることが難しかったようである。そのため、できないこととはっきり言われなかった場合、自分がお客様だったらどのような気持ちになるかを意識しながらシナリオ作りをするよう指示した。

非主張的な対応の例（事例2）

お客様：すみません。イチゴタルト12個お願いします。
店員：…イチゴタルトは12個は…ないです。

生徒の考え（抜粋）

- ・もじもじしているような感じで、何を言おうとしているのかはっきりしてほしいと感じた。
- ・頼りなさそうで別の店員と話した方がいいなという気持ちになりました。

攻撃的な対応の例（事例3）

お客様：ちょっといいですか。お子様ランチ1つ。
店員：メニューに書いてあるとおり、小学生以下限定なので無理なんですよね。

生徒の考え（抜粋）

- ・心にぐざりとささって、とてもいらいらしました。
- ・せっかく注文をしているのに、気分が悪くなり注文したくなくなりました。

②アサーティブな応対

アサーティブな応対では、お客様に物事を伝えなければならないが、相手の立場を考えて応対していけるようなシナリオを考えるよう指示した。



写真3 アサーティブな応対

相手への気遣いを大切に

した応対を心掛けることによって、相手にどのような印象を与えるか考えさせた。

断りを入れる場合にはクッション言葉を用いることが大切であると説明したが、生徒たちは既にクッション言葉を用いたシナリオを考えていた。最後に、正しい応対の仕方を説明し、生徒が相手の立場に立った応対を理解していけるように配慮した。

アサーティブな応対の例（事例3）

お客様：すみません。お子様ランチ1つ。
店 員：申し訳ございません。こちらのメニューは小学生以下限定メニューなので、他のメニューからお願いします。
お客様：ああそうですね。すみません。それじゃあこのメニューをお願いします。

クッション言葉を用いることによってどんな気持ちになるか？

- ・嫌な気持ちにはならないし、相手の受け止め方も和らぐと思いました。
- ・断られたとしても、許そうという気持ちになるので、クッション言葉を使うようにしたい。

(3)生徒の感想

コミュニケーションスキルの授業を終えて、生徒に感想を記入させた。日常生活で人と接している場合に、自分がされて嫌なことを実は自分がしていることはよくある。このコミュニケーションスキルはそのようなことに気づき、ケースによってどのように応対すべきなのかを考えることができる。生徒にとっても、ビジネスによる事例をもとに人とどのようにコミュニケーションを取っていったらいいか考えさせることができた。

生徒の感想（抜粋）

- ・あいさつをしっかりすること、相手のことをよく考えて話したり、聞いたりすることが大切であることを実感した。実際にやってみて最初はあいさつもまともにできていなかったのに、話し合ってみてあいさつや礼儀もできるようになっていた。
- ・相手に対して敬意を持つことが大切だと思いました。コミュニケーションスキルを将来に役立てたいと思います。楽しかった。
- ・相手を敬うように、それが誰に対しても結果として、お互いの気分をよくすることがコミュニケーションだと思った。実際にやってみたら、自分のことしか考えていなかった。コミュニケーションは、相手のことも考えて話すので、そこをもっと追求したいです。
- ・クッション言葉を使ったら嫌な気持ちにならないと実感した。普段言っている店の店員さんはすごいと思った。
- ・クッション言葉を使うと、感情だけで言うことなく、冷静に、会話をすることができるし、すごく嬉しい気持ちになれました。

3 おわりに

ビジネス社会では人と関わらない仕事は存在しない。このコミュニケーションスキルのエクササイズは、人としてどのようにコミュニケーションを取るかを考察することができるため、とても有効である。教科「商業」では、ビジネスマナーについて、コミュニケーションスキルのエクササイズを取り入れることによって、相手の立場に立ち自分自身がどのように関わっていけばいいか考えていくことができるため、コミュニケーションを考えるととても有効な手段であると私は思っている。

高校卒業後、社会人となる生徒たちには、マニュアル化された応対や適切に敬語を使った言葉遣いができた方がふさわしい。しかし、卒業後まだ18歳の生徒にとって、適切な応対や臨機応変な応対は難しい。そこで大切なことは、相手のことを考えて応対することである。もし、生徒が多少マニュアル化された応対ができなかったとしても、相手を思いやる気持ちで応対できたとしたならば、相手にはその誠意が伝わるものである。

このビジネス基礎でのコミュニケーションスキルを取り入れた授業は、ビジネス社会の一員である前に、人としてのコミュニケーションのあり方を考えるよい機会になった。