

[研究ノート]

実技指導の授業形態に関する一考察

藤 村 やよい

The Consideration about the class formation in practical lecture

FUJIMURA Yayoi

The first impression strongly affects the image of the company in business. The staff members should learn the graceful movement and the good conversation manner to give a wonderful impression to others. From that view point, students learn the greeting, movement, polite speaking, and so on in some practical lectures in the college. In those lectures, students first get the knowledge and then get the ability to do them. I tried several formations such as the □ and ○ formation to train students effectively. This is the report about the effect and difference between two formations.

Key words : Practical exercise, Lecture formation, Impression, Image maker, Business
キーワード : 実技指導, 授業形態, 印象, イメージメーカー, ビジネス

1. は じ め に

ビジネスの現場では、社員の言動がその会社のイメージを決めると言っても過言ではない。社員の言葉遣いや立ち居振る舞いが適切で、相手に好感を与えることができれば、その会社のイメージや印象が良くなる。一方、相手の会社へ不快感を与えるような言葉遣いや立ち居振る舞いを社員が行うとその会社のイメージや印象が悪くなる。そのような視点で見ると、社員はその会社のイメージメーカーということができる。

ビジネス実務や秘書実務の授業では、相手に好感を与える言葉遣いや立ち居振る舞いなどの実技指導を行っている。その実技指導においては、「知っている」だけでなく、「できる」ということが重要になってくる。そのため学生が「できる」ようになるために実技指導の授業形態をビジネス実務演習の○型（円陣型）と秘書実務の□型（方陣型）で行っている。本稿では、

これらの授業形態を中心に考察する。

2. 授業における実技指導

実技指導を伴う授業は、次の通りである。

ビジネス実務演習Ⅰ・Ⅱ・Ⅲ・Ⅳ
 秘書実務Ⅰ・Ⅱ

これらの授業の共通点は、特に接遇という観点から①感じの良い挨拶ができること、②相手に好感を与える電話応対や来客応対ができることである。しかし、いきなり実技指導に入らずに「なぜ」そのような挨拶や応対が必要かというビジネスウーマンとしての心構えを講義で行う。「なぜ」実技を学ぶかという意義をきちんと理解させて動機づけすることで、その次の実技をわかりやすくする。その講義科目は、次の通りである。

ビジネス実務総論Ⅰ・Ⅱ
 秘書学概論

二つの講義から「知っている」という知識や技術を習得する。しかし、最初にしたように接遇の観点から会社の良いイメージや印象を相手に持ってもらうためには「知っている」だけではなく「できる」ということが重要になる。即ち、挨拶が大切とわかっていてもそれを実際に実践できなければならない。同じ挨拶でも相手とアイコンタクトをとり、笑顔で挨拶ができることが大切である。笑顔で挨拶ができれば明るい表情になり、声のトーンもあがり明るくなる。つまり笑顔と声は連動しているのである。そのため笑顔で挨拶できれば、表情や声が明るくなり、感じの良い挨拶ができるようになる。その際、表情や声だけでなく、きちんとした美しいお辞儀ができることで、相手に与える会社のイメージや印象が違ってくる。そこで、相手に好感を与えるお辞儀をきちんとできるようにするための実技指導が必要となる。

3. 「できる」実技指導

ビジネス実務演習や秘書実務の授業で実技指導を行う前に「なぜ」そのような実技指導を行わなくてはならないかをビジネス実務総論や秘書学概論の講義で説明する。「知っている」という知識や技術を習得させ、きちんと動機付けをした上で、実技指導を行う。実技指導で「できる」ようにするためには、どのような授業形態が適切であるか、立ち居振る舞いという動作に着目する。

「できる」ようになるということは、知識だけでなく、実践を伴うことである。ビジネスの現場でどのような言葉遣いや立ち居振る舞いができるかである。そうした「できる」ことを問う時は、実技指導をどのように行うか、またどのような授業形態が効果的であるかを検討する必要がある。

「できる」ことを目標に現在行っている授業形態に注目する。授業形態に応じて教育効果が変わることが考えられ、実技指導に際しては試行錯誤しながら実技指導を行ってきた。ビジネス実務演習および秘書実務において、異なる授

業形態を導入しており、それら授業形態ごとの教育効果の違いについて考察を試みる。

4. お辞儀と受付の実技指導

ビジネス実務演習や秘書実務では実技指導を行う。ビジネス実務演習で最初に行う実技指導がお辞儀のしかたである。本稿の「2. 授業における実技指導」で述べたように、お辞儀はビジネス実務演習や秘書実務での基本的な動作であり、今後の演習を行う上できちんとしたお辞儀が必ず必要となる。

次に行う実技指導は、来客対応の受付である。ここでは、お辞儀は基本であり、名刺の取り扱い、取次ぎおよび案内のしかたを実技指導する。続いて接待、見送り、片付けという一連の来客対応の実技指導を行う。こうした来客対応のロールプレイングに関しては、どのような実技指導を行うと授業がわかりやすくなるか、また学生が興味や関心を持つかということで、既に「接遇教育の実践的教授法」として、ビジネス実務論集に発表¹⁾している。

先述した「できる」ようになるための実技指導では、指導のしかたや授業形態が学生にわかりやすく、実際に実技が身につくようになるか、かつ教えやすいかという観点から創意工夫を繰り返しながら、ビジネス実務演習では○型、秘書実務においては□型で実技指導を行っている。

5. ビジネス実務演習での授業形態

ビジネス実務演習の実技指導では、教員が教えやすいこと、学生がわかりやすく実際に身につくことを目標とし、常に「できる」ようになる指導を行っている。そのためビジネス実務演習では学生の並び方を○型の授業形態で行い、受付での名刺の取り扱いの練習では、＝型（平行型）で行っているのでここで述べる。

(1) ○型授業形態

演習の授業が始まると、ビジネス実務実習室で全員で円陣を組み（○型）、次に示す順番で

実習を行う。

① 挨拶

フロアで学生は○型になり、「よろしくお願いいたします」と挨拶をする。お互いに皆の顔が見え表情や立ち方をチェックできる。

② 発声練習

全員で発声練習後、始めに一人が接遇用語を言い、続いて全員が復唱する。この方法で全員が終わる頃には、声がよく出るようになっていると同時に接遇用語を覚える。

③ お辞儀の練習

正しい姿勢で相手をきちんと見て挨拶しているか、笑顔やアイコンタクトがきちんと取れているかを確認する。

④ 対角線での挨拶

対角線上の二人が中央まで歩いていき、立ち止まって二人で挨拶を交わす。その時の歩き方や中央でお互いに一端立ち止まってきちんとお辞儀をできるかがポイントとなる。会釈程度で常に行っているとは一端立ち止まって挨拶をするタイミングが難しい。中央まで行く時、背筋を伸ばして歩いているか、立ち止まった姿勢が美しいかなどを確認する。

⑤ 報告

一方の学生が、誰かの所へ向かっていき、「失礼いたします」と挨拶をして、報告する。報告後、「失礼いたします」と言って戻る。次にその報告を受けた人が、今度は報告者となり、別の人の所へ報告に行く。こうして全員の報告が終わる。

(2) その他の授業形態

挨拶の実技が終わるとビジネス実務演習Ⅱの来客対応の実技指導では、受付での名刺の取り扱いの練習を行っている。まずビジネス活動において、名刺が重要な意味を持つことを講義で知識として教えた後、教室型と＝型の授業形態

で名刺の取り扱いの実技指導を行う。

① 教室型の授業形態（名刺の取り扱い）

学生全員に練習用の名刺を渡し、受け取り方や渡し方を練習する。その際、ビジネス実務演習Ⅰの動作のところで物の渡し方を既に練習しているので、スムーズに名刺の受け渡しができる。この場合には、教員はお客役、学生は受付に座っている状態である。この時は、教室型が効果的である。全員で演習を行った後、列毎に受付役を順番に交代する。教員は教卓から離れた状態でお客として教卓の前に立ち、受付の学生は直ぐに立って「いらっしゃいませ」と挨拶をして名刺を受け取る。

② ＝型の授業形態（平行での受付実習）

ビジネスにおいては、いつも受付台を使った名刺交換だけとは限らない。立った状態で名刺交換が行われることも多い。そのためには立った状態での実技練習も欠かせない。初回は受付とお客という立場で練習を行い、それができるようになると、ビジネス実務実習室のフロアで平行に立った状態での名刺交換の練習を行う。

次に実際にビジネス実務演習室において、受付の練習を行う。実際の受付台を利用して二人単位で受付の練習を行う。

6. 秘書実務での授業形態

秘書実務においては、秘書学の特性である上司を秘書が補佐するという補佐機能があり、その補佐機能としての役割ではスケジュール確認・調整や報告・連絡・相談が重要である。これらを実際に教える際に、どのような授業形態で行うと学生にわかりやすく、教員が実技指導を行いやすいかということがポイントとなる。そのため学生が座る机を□型に配置して授業を実施している。□型の指導法の利点は次のとおりである。

① 補佐機能

秘書実務には、上司とのスケジュール確認・

調整や上司への報告・連絡・相談などが多い。その時、どのような授業形態をとるかで、授業のわかりやすさが変わると考えられる。学生を上司に見立てて、スケジュールの確認・調整や報告に行くことができる。

② 互いの様子がわかる

実習時にお互いの様子が見えることで、自分の姿勢を美しく保つ動機付けになる。特に足の揃え方などは向かいの学生の姿勢を見ることで勉強になる。例えば、実際の仕事では□型の配置になっている会議が多い。足が隠れている会議机であればよいが、足が見える場合に無意識に足が開いていることが多い。そうした時に、座り方に注意するきっかけとなり、座り方の練習になる。

③ □型の中央での実技

□型に並べた机の角を、中に入れるように必ず対角線上に2カ所開けておくことがポイントである。□型の机の内側に自由に出入りできるようにしておき、□型の中央で、服装のチェック、歩き方、お辞儀のしかたなどを他の学生が座った状態で見るができる。

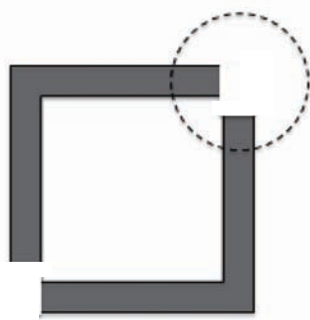


図1. □型授業形態

④ 会議の効用

ビジネスでの会議は、お互いに顔を見て意見交換を行う。多くはお互いの顔を見ながらの仕事である。そのために今から□型を通じてビジネスの現場に慣れておくことも可能である。

7. 実技指導での○型と□型の考察

前節での○型と□型の特徴や利点に基づいて考察する。

① 起立と着席の実技指導

○型では学生は立った状態で実技指導を受け、□型では学生は机に座った状態で実技指導を受ける。この場合は自席に座ったままで、中央で行われるお辞儀の仕方などを見ることができる。

② 中央での実技

○型も□型も中央で実技指導を行う。□型では、□型の机の隅に必ず人が通れるだけのスペースを空けておく。学生も教員も○型や□型の中に歩いて入り、中央で実技ができる。こうすることで実技を行う者は360度から見られているという意識付けができる。

また、教員自身も中央にいる場合には360度の角度から見られている。従って、教員は自分たちの立ち居振る舞いが学生に影響を与えていることを常に留意しておかなければならない。

③ 歩き方

○型では、対角線上に歩くが、□型ではお互いに向き合う歩き方の練習になる。中央に単独あるいは複数の学生を並ばせてお互いに端から端へと歩き、書類の持ち方なども学ぶことができる。

④ スケジュール確認・調整、報告

○型では、スケジュール確認・調整や報告等で、立っている上司に、学生は立って報告ができる。□型では座っている学生全員を上司に見立て、上司が座った状態で、上司に向かって前傾姿勢をとり報告ができる。これは上司はいつも立っているのではなく、上司の執務室で上司が座った状態で報告をする場合もあることを想定している。

⑤ お茶の出し方

座っている学生全員が上司なので、上司の机にお湯飲み茶碗を置くなどの実技ができる。

⑥ 相互の確認

□型では、ディスカッションを行うとき、みんなの顔を見ながらできる。学生は眠るなどの態度がとれないこと、足の揃え方に気をつけるなど、前の人から見られるという意識を持った行動になる。

⑦ 協調性、リーダーシップ

毎回の授業で教室型から机の並びを□型に変更するのは大変である。しかしながら、みんなと一緒に何かを行う時、お互いが協力しながら目標を達成する練習にもなる。また学生の内の一人が、リーダーシップをとったりと、思わぬところにメリットがある。

⑧ 会議としての効用

会社では多くの場合、□型での会議であり、みんなで会議に参加する際の練習にもなる。職場においては、教室型で仕事をすることというのは、ほとんどないのではないだろうか。相手の顔を見ながら多いので、そのような意味から○型や□型を採用する効果は大きいといえる。

⑨ 設営のデメリット

○型は隣の人が見え難く、□型は同じ並びの人が見え難い。また、受講者が多い場合には、□型の机の設営が困難になることである。

9. お わ り に

実技指導では、「わかる」だけでなく、「できる」ことが重要である。そこで、授業ではどのように指導すれば学生が分かり、実際にできるようになるかということを考えながら実践して

いる。例えばビジネス実技の来客応対では、「起業方式」と名付け、受付（取次ぎ）→案内→接待→見送り→後片付けという一連のロールプレイングを行いながら学ぶ実践的教授法を開発し、実技指導を行っている¹⁾。この実践的教授法の報告では、具体的にどのような授業形態で行うかを明示していなかったもので、本稿では、実技指導の授業形態について具体的にわかりやすく説明した。

実技指導と言っても個人差があり、直ぐにできる学生とそうでない学生がいる。そのため、評価については直ぐにできる学生についてはそれなりに評価をする。しかし、直ぐにできない学生がうまくできないからと投げやりにならないように配慮する。できなければできないで、いかに一生懸命に取り組んだかを評価することをきちんと学生に伝えておくことが大切である。

知識としてわかっていても実際に行動できないしなければならない。そのことをわからせることは難しい。しかし教員の毎日の態度や姿勢は学生に伝わる。つまり教員の日常の立ち居振る舞いに留意する必要がある。学生に教えていることと先生の日常の行動が違ってしまうようにするためには、教員の日常の立ち居振る舞いが大切になるであろう。

設営する時間には、協調性やリーダーシップとるなど主体的に行動する学生もいて、こうした設営する時間にも効果があらわれている。

今後は授業形態の違いについて学生にアンケート調査を行い、その結果を報告したい。

(注)

- 1) 藤村やよい「接遇教育の実践的教授法―「起業方式」の開発と評価―」, 日本ビジネス実務学会ビジネス実務論集, 第23号, 2005年3月, pp.105-112.

(2013年3月29日受稿)