

秘書サービス接遇によるビジネスマナー教育について

実際の職場で通用する正しいビジネスマナーの意識を高めるための取り組みには、特に力を入れております。ビジネスマナーは、普段の生活において常に意識していくことが重要です。

令和元年度までの主な取り組みについて

就業体験の事前指導として、秘書サービス接遇教育をもとにしたビジネスマナー講習を実施した。

本校では、マナー・コミュニケーションアドバイザーの瀬尾幸江先生に御指導いただいている。瀬尾先生は、秘書サービス接遇関係の専門家として高く評価されており、平成30年度からキャリア教育推進協議会の委員にも御就任いただくことができ、一層の連携が期待できることとなった。

瀬尾先生には、5・6校時において、前年度までと同様に2時間に渡る就業体験事前指導をいただいた。

具体的には、①「インターンシップ」とは、何のために行うのか ②「働く」とはどういうことか ③職場での振る舞い方 ④インターンシップから戻ったら という内容で行い、意識を高められた。

また、就業体験事前指導当日の放課後の約1時間40分近くにわたり、2学年商業科「課題研究」秘書概論講座および3学年商業科「広告と販売促進」の受講者を対象として、ビジネスマナー実技講習会を開催し、外部の専門家からの直接指導を受けることにより、ビジネスマナーの重要性を深めさせる機会の一つとなった。ビジネスマナーについて先生方からより具体的に時にはマンツーマンで直接ご指導いただき、実技を繰り返すことで、お辞儀や歩き方・表情・言葉遣いなどが変化し、生徒たちは喜びとともに笑顔で満ちあふれ、自信ある表情に変化した。

実際の職場で通用する正しいビジネスマナー指導の機会・方法について、キャリア教育（進路指導）の視点から、進路指導部の立場として、指導及び先生方への支援が足りず、今後指導の在り方を強化していく必要があるといえる。この課題は、すぐに解決できるものではなく、事務局（進路指導部）においてもより一層具体的手立てを考えなければならないと考えている。

挨拶や礼法・態度・言葉遣い等のビジネスマナーについては、秘書サービス接遇教育の手法も入れた指導を限られた時間ではあるが一層取り入れていきたい。



商業科 2 学年「課題研究」(秘書概論), 3 学年選択「広告と販売促進」の取組

2 学年「課題研究」(秘書概論)の授業では、年々ロールプレイング(実技)を大幅に増やし、ビジネスマナーの意識を高める取組を大幅に強化している。担当教員のお膳立てがある程度まだ必要ではあるが、きめ細かな講義を入れながら、ロールプレイング(実技)を繰り返し行うことにより、生徒は態度や振る舞いについて、年々レベルアップしており、手応えを掴み始めている。

右側 4 枚の画像のうち、1 枚目の画像は平成 29 年 10 月 5 日(木)に実施されたビジネスマナー実技講習会、2 枚目から 4 枚目の画像は、平成 30 年 1 月 15 日(月)の秘書サービス接客関係のビジネスマナー学習としてのロールプレイング(実技)の様子である。

また、昨年度はその指導経験を 3 学年「広告と販売促進」において、サービス接遇の専門家を目指すことや、ビジネスマナーの意識を高めるための取り組みの一部として、高校生には難関のサービス接遇検定準 1 級の実技内容いわゆるロールプレイングを積極的に取り入れた。

具体的には、理論をじっくりと学んだ後、ロールプレイング(実技)を繰り返し練習した。生徒は、DVD 視聴や担当教員自ら行うロールプレイングを参考としながら、授業後半においては、生徒たちがグループごとに分かれ、自ら積極的に繰り返しながらロールプレイングを行った。

特に、最初は 6 月に取り入れたことが大きく、校内の模擬面接練習やその後の応募前職場見学、就職試験および入学試験の面接試験において、かなり生かされたとの話を多く受けた。

10 月においては、平成 29 年 11 月 10 日(金)からの鹿島台互市の販売活動において、「愛想よく前傾姿勢により売りました(女子)」「ロールプレイングでやったことが実践できたのでよかったと思う。実践に近かったので、互市のときも緊張せずにやれた(男子)」「2 年生の時の秘書の事にプラスして選択の授業での内容が販売の際にとっても役立った(女子)」「サービス接遇検定試験準 1 級面接試験の実技で勉強した前傾姿勢が互市でできたのですごく勉強になりました(男子)」「前傾姿勢でお客様と接することで、お客さまから、しっかりとした接客ありがとうございましたと言われて、授業で何回もやったかいたったなと思いました(女子)」などといった、接客等多くの面で生かされたとの声を多く聞くことができた。

ビジネスマナー教育の重要性から、今年度においては、秘書教育の内容を中核に、その中で学んだ内容をもとに、サービス接遇検定試験の準 1 級やビジネス電話検定の実践級(最上位級)等の実技内容いわゆるロールプレイングを積極的に取り入れていくようにしている。

秘書サービス接遇によるビジネスマナー教育は、大学・短期大学・専門学校においては、県内はもち



ろんのこと、全国各地でかなり熱心に行われており、秘書検定・サービス接客検定・ビジネス電話検定等の秘書サービス接客関係の検定試験は、高等教育機関の社会人準備教育としての学生たちが多数受験している。

また、高等学校については、全国の動向を見てみると、全国各地の商業科の先生方が熱心に取り組んでいる事例があり、その教育的効果は計り知れないほどあることが、全国各地で論文や研究発表等により多数公表されている。

なお、右側の画像2枚は、平成30年11月7日（水）本校会議室に行われたサービス接客検定試験準1級実技試験の内容による模擬面接練習の様子である。本番の面接試験会場を忠実に再現し、平成30年11月10日（土）からの鹿島台互市において、このような経験が存分に発揮された。さらには、社会人においても、前傾姿勢やお辞儀、言葉遣い等、上司や先輩との関係等、大変役立つものであるといえる。

さらに、令和元年度はビジネス電話検定試験実践級（最上位級）の内容もさらに加えてロールプレイング（実技）を繰り返し行った。

下記の画像3枚は、令和元年10月30日（水）に行われたビジネス電話検定試験実践級（最上位級）の内容による模擬面接練習の様子である。

ビジネスマナー教育の重要性から、秘書教育の内容を中核にしながら学んだ内容をもとに、サービス接客検定試験の準1級やビジネス電話検定実践級（最上位級）等の実技内容いわゆるロールプレイングを現在積極的に取り入れている。

