

〈研究ノート〉

教養としてのヒューマン・マナー II

— 本学教養学科ビジネス教養課程における実践
「オフィス実務」での指導を中心に —

Ideal Human Manners

Practical Office Communications at Our College

官 尾 昌 子
Masako KANO

はじめに

“マナーとは、相手への配慮行動である。相手への思いやりある行動であり、人間関係を円滑に、良いものに導くために不可欠なもの。人と接するために最低限身につけておきたいもの。そのためには自ら積極的に行動しなければならない。”

これは、平成 29 年度のビジネス教養課程所属学生へのアンケート実施の際、聞かれた学生の声の一部である¹⁾。本学におけるヒューマン・マナー教育については既に論じたが、ヒューマン・マナー教育を広義のマナー教育と捉え、教養の表現方法の一つとして解釈するならば、自己満足ではない相手への敬意が伴った「他者への配慮ある行動」は、様々な環境下で人と関わる際に求められる心の持ちよう、つまりは心と身体の姿勢を整えることで培われるものと考えている²⁾。

本学におけるマナー教育は、全学初年次必修科目「キャリア教育」においては、社会で生きるための常識として、また教養学科ビジネス教養課程における授業の主軸として、さらに就職指導、進路ガイダンスにおいては、自立した大人になるための「社会性」を体得するための重要な事項として位置づけている。

中でもビジネス教養課程におけるマナー教育には、職場で必要とされる即戦力となるビジネスマナーを中心に指導することが期待されている。演習科目である「オフィス実務Ⅰ」「オフィス実務Ⅱ」では、仕事の進め方の理解、実務能力や自己表現力の体得、状況対応能力の向上を主たる到達目標に掲げ、より実践的指導内容に力を入れている。そして同時に、職場におけるいかなる業務にも、人との関わりが不可欠であることを踏まえ、仕事に取り組む心身の姿勢としてのヒューマン・マナー教育を礎とした指導に重きを置いて展開している。

そこで本稿は、教養としてのヒューマン・マナー教育の現状を検証すべく、本学教養学科ビジネス教養課程における展開、中でも「オフィス実務Ⅰ」「オフィス実務Ⅱ」における指導内容をあらためて検討するものである。また、本年度実施した受講学生へのアンケート調査を参考に、ヒューマン・マナー教育の重要性の再確認をするとともに、今後の指導方法の可能性を探ってみたい。

I. ビジネス教養課程におけるヒューマン・マナー教育の位置づけ

教養学科は、建学以来の教養教育を重視し、現代社会に役立つ教育を施すことを基本方針としている³⁾。自身の学び活かし、社会生活を営む上で回避できない人間関係の構築や継続には、社会に適応できる総合的人間力を身につけることが必須である。そのためにも、他者の様々な価値観を受け入れ、他者を賓客として対応することができる総合的人間力

を身につけることが重要となる。教養学科のカリキュラムには、他学科との共通の専門科目を学ぶ上で必要となる土台としての教養科目、より専門的学びを深めるための学科科目に加え、職業に直結したスキルを習得できる付設課程が設置されている。

ビジネス教養課程は、本学教養学科に設置されたその付設課程の一つである。卒業後の職業生活について明確な目標を持ち、ビジネス社会で必要なキャリア形成を志向する学生を対象に、即戦力となりうる実務能力の修得を目的に開学翌年に設置された。特に企業で働く際に必須となるコミュニケーション能力の育成に重点が置かれ、学科専門科目とは別に、各自の進路目標に合わせて選択するオプション科目を履修することで、実践的な知識や技能を身につけることを目指している⁴⁾。

昨今の学生たちは、より現実的に物事を捉え、目前に控えた社会人としての生活に対して多大な不安を抱えている。また、失敗や、間違いの指摘を恐れ、課題解決の際は先ず答えを求め、模範解答を最良の解答として受け止める傾向がある。さらに、婉曲な表現を用いることで、直接的に主張することによる他者からの孤立を回避し、正解、あるいは多数が属するグループへの帰属を求めることが多い。もちろんそれらは、現代社会若者特有の傾向と断言することはできないが、人間関係に対する不安、語彙力の不足、自信が持てないなどの相談を受けることが多いことから、その実情を推測することはできる。

一方、本課程の履修者は、様々な不安や同様の問題は抱えつつも、卒業後の経済的自立を最大の目標とし、本学入学時には、既に就業意識を持って課程を選択する学生が多いこともまた、特徴の一つである。そして個々が自覚する問題点の改善や克服、さらなる向上を目標に、真摯に取り組んでいる。その具体的内容と傾向は、前出のアンケート調査からもその傾向を垣間見ることができる。

ビジネス教養課程の教育目標は、①現代社会におけるビジネスの基本

的な考え方を理解し、積極的に社会参画する意識を育てる。②一般事務及び対人業務を中心としたビジネス実務の基本的な知識や技能について学ぶ。③ビジネス社会で不可欠となる自己表現力（プレゼンテーション力を含む）及びコミュニケーション能力に磨きをかける。④物事に柔軟に対応できる力を身につけ、自律的キャリア形成の意識を高める。⑤資格取得を通して自ら学び、自ら行動する力を身につける。以上5点を掲げている⁵⁾。それらはまさに、社会人に求められる素養、資質、能力、スキルの習得とも集約できる。一見するとスキル優先とも解釈されかねないが、その時代、その社会で求められる技能の習得のための指導に限定されるのではなく、私たちが社会の様々な場面で人と触れ合い、関わり合うとき、普遍的に求められる他者と関わるために必要なコミュニケーション能力を養成する、という考えにおいて、根底に求められるのはヒューマン・マナー教育のそれと一致すると考えている。

Ⅱ. 「オフィス実務」におけるヒューマン・マナー教育の展開

本学教養学科、ビジネス教養課程特定科目であるオフィス実務は現在、「オフィス実務Ⅰ」「オフィス実務Ⅱ」として1年次後期、2年次前期に開講している。本科目は、オフィスワーカーの立場と役割を理解し、組織内で働く時の心構えと仕事の進め方を学ぶことを一目的としている。特に「オフィス実務Ⅰ」では、基本的マナーの確認と基礎知識の習得を重点に、また「オフィス実務Ⅱ」は基本的能力の確認に加え、応用・上級編として展開している⁶⁾。

ここでは、他者と関わる際に必須となる基本的知識、技能であり、同時に指導方法がその習熟度に大きく影響する「印象形成（立ち居振る舞い）」「言葉遣い」「電話応対」の3点に絞り、ヒューマン・マナー教育の展開について考えてみたい。中でも「電話応対」については、学生の学びに対するリアクションが特徴的であることから、具体的指導内容につ

いても触れることとする。

1. 印象形成（立ち居振る舞い）

ここでの立ち居振る舞いとは、特に他者と関わる上で、言葉によるコミュニケーション以前の印象形成の場として重要な基本的な動作や身のこなしを意味する。特に短時間で決められてしまう第一印象については、そのメカニズム、心理学的背景を身近な例を用いて解説し、さらに社会人となるプロセスにおいても重要であることを伝えている。

(1) 挨拶

挨拶には必ず相手が存在する。そこには相手を敬う気持ちが介在し、相手とのコミュニケーションのきっかけとしても不可欠である。生活習慣の一部として定着していることから、「挨拶もできない」「きちんと挨拶できる」など、他者を評価する際、挨拶が引き合いに出されることが少なくない。

「挨拶」が他者との関わり合いにおいて欠かせないということは、世代、時代を越えて教育、指導され、その重要性は十分認知されている。しかし一方で、挨拶ができない人が増えていると言われることが多いことも、挨拶を指導することの必要性を示す証といえよう。

学生たちの多くは、挨拶の指導をマナー教育とは限定せず、家庭教育、幼児教育、初等科教育期より受けていることが多い。しかしながら、「挨拶をすること」に重点を置いて指導された場合、挨拶することが目的となってしまう、本来持つべき相手を慮る心が芽生える機会を逸しているとも考えられることは否定できない。

本学における「挨拶」の指導は、マナー教育の中の単なる一コマにとどまるものではない。2年間の学生生活を通じて「身につけている」という実感が得られるよう、また学生生活が社会人になるまでの体得や、定着させられる大切な期間であることを入学後のガイダンスなど、機会

あるごとに伝えている。

また、前期の全学初年時必修科目でもある「キャリア教育」内、さらにはゼミナールなど、随所でその重要性が伝えられており、学生たち自身にも、本科目開始時には既に習慣化しているという認識がある。しかし、それは学校という限られた空間で、既に挨拶が習慣化していることを自覚している相手に対する行為であったからこそ、互いに相手を慮って抵抗なく挨拶できたことは、後に異なった環境下に置かれた際、初めて気づくことになる。

挨拶の真の習慣化とは、時、場所、相手を問わず、選ばず、自ら率先して実行する行為が身につくということである。その体得は、これからでも十分可能であることを伝えることによって、挨拶が当たり前に着していることを認識できる環境が、未だ限定的であることを知り、同時に「印象形成」の授業においては、必要とされる所作の体得、定着のために、単に練習回数を増やすことに重きを置くのではなく、そもそもなぜ挨拶をするのか、なぜ必要なのかをあらためて伝えることが重要であると考えている。

(2) お辞儀

挨拶の気持ちを態度で表すのが「お辞儀」である。その歴史は古く、日本人の生活風習として3世紀に中国で書かれた『魏志倭人伝記』にも記されている。座礼が正式な作法であった当時、急所である頭を相手に向けて差し出すことで、相手への服従や相手への敵意がないことを示したとされている。特に、日本におけるお辞儀の位置づけは重要で、国際的にもその仕草を日本人らしさ、また、丁寧さの象徴としても認知されている。

お辞儀の指導は、お辞儀の種類、名称、角度など、一般的概念の指導内容に加え、立ち姿勢や表情、さらには相手への想いや敬意など、その背景も同時に指導している。これは、特にお辞儀を単に頭を下げる行為

と捉えていた場合、単純であると考えがちの動作をあえて相手に与える印象を意識して練習することで、一つひとつの動作を丁寧にを行うことは想像以上に難しく、思うように身体がいうことを利かないことを体感することとなる。

お辞儀の練習は、他者と関わる際の重要な所作として、多くの研修の場において実施されているが、美しい動作の定着は相手への想いの認識がなくては難しい。それは、美しさの基準は他者の主観によるものが大きく、また判断は他者によって行われるからである。したがって、美しいお辞儀は、その形そのものというよりも、相手への敬意や礼儀が自然な動作となって現れている、つまり相手を慮ることができた上での所作であることが重要なのである。これこそが、挨拶、そしてお辞儀の正しい姿であり、真髄といえるだろう。

全体練習の後、ペアワークやグループワーク中心の実習に入り、互いのチェックやアドバイスを密に行う。少人数で学びのペースを意識し合うことが仲間意識につながり、時に優しく、時に厳しく互いの良い点、改善点を指摘し合うことで、各人が客観的に確認することができるようになる。また、実践することによって、学生たちは極めて真剣に取り組む姿勢を見せ、緊張感ある演習の時間となると同時に、学生個人の所作の研鑽の場となる。既に挨拶の重要性を学んでいる学生たちには、お辞儀も単なる動作としてのトレーニングを超え、一つひとつの動作が相手にどのように映るか、いかに思いを伝える所作とすることができるのかを同時に学ぶ機会となり、たとえ短時間の演習であってもその効果は大きい。

2. 敬語と言葉遣い

なぜ敬語を学ぶのか。そもそもなぜ必要なのか。本学における敬語指導は、1年次前期に開講する全学科共通必修科目「キャリア教育」にお

いて、「よりよいコミュニケーションのための言葉遣いと話し方」と題して敬語の役割、現段階における敬語の基本の確認、敬語の基本について1コマ行っている。キャリア教育における指導の主たる目的は、学んだ敬語の知識を基礎とし、社会で通用する言葉を知ることであるが、「オフィス実務」におけるそれは、敬語の基礎知識の習得にとどまらず、日常生活における敬語の使い方、話し方、接遇用語の使い方を基本から見直し、さらに社会人として、誰とでも、どこでも他者とコミュニケーションがとることができるように敬語の扱いを習得することにある。

「オフィス実務Ⅰ」における敬語指導は、まず、キャリア教育で学んだ敬語の復習を兼ね、基礎を確認するところから始まる。敬語の扱いを習得する、という目的を達成するためには、知っているから使えるへ、さらには使い分け、使いこなせるようになることが重要であり、知識の習得に加え、敬語を使い分けるための理解力、判断力、柔軟性、を同時に養うことが必要となる。言葉は、場所や相手との関係性によって選択し、また、使い分ける必要がある。それは、時には相対する相手のみならず、その場にはいない他者への配慮さえ必要となる場合があるからであり、その場にふさわしい言葉を選ぶことができるよう語彙力を高める必要がある。しかし、それは個々人の語彙力にも頼るところも大きいため、学ぶ必要性や意欲が伴うよう導くこともまた指導者には求められる。

一方「オフィス実務Ⅱ」における言葉遣いの指導は、1年次に学んだ基礎的能力に加え、応用力をつけることを目的とする。1年次に比べ、就業意識が高まるこの時期においては、より具体的な状況設定を行った問題を設定し、座学だけではなく、ペアワーク、グループワーク、さらには実習室を活用して取り組むことで、深い理解と習得が期待される。また、人前で雑談以外に話しをするという経験の少ない学生たちのためにも、他者との会話だけではなく、適切な言葉を用いたプレゼンテーションやスピーチについての演習の時間もできるだけとるようにしている。

人の印象形成には言語以外が大きく影響するといわれているが、人との関係を深めるとき、言語を用いたコミュニケーション、言語を媒体とするコミュニケーションが重要であることは明らかである。したがって、いかに人間関係をスムーズにするか、深めるか、相手との距離を調節するものとしても、言葉選びの基本となる敬語の基礎を見直すことは重要といえよう。

敬語は本来、年齢や立場の差を埋めることを役割とし、また、相手に対して敬意を表すために用いられる言葉である。相手への敬意と、状況に適切な言葉のレベルを瞬時に判断できれば、自然体で適切な敬語を使えるということにつながる。敬語の習熟度は、話す相手（受け手）の受ける印象、つまりは話す相手との関係や場面に応じて言葉遣いや話し方を使い分けられることで評価される。選ぶ言葉、発する言葉で人柄や品性さえも感じ取ることができることから、多くの場合、用いた敬語次第で人間関係に影響を及ぼすこととなりかねない。また、立場の異なる相手とのコミュニケーションのきっかけとなることから、敬語の習得は、特にこれからの社会人として巣立つ学生たちが社会人として自ら成長していくための重要な力となる。

3. 電話対応

ビジネスにおける電話対応は、いつの時代も多くの社会人にとって、最も苦手な業務の一つとして取り上げられてきた。また、固定電話を殆んど用いることのない昨今の学生たちにとっては、電話対応は既に未知の領域であるといえる。そのため、家庭で、またはアルバイト先での電話対応を意図的に避ける傾向にある。このことから、就職活動時や、新入社員研修など、実践の場に出て初めてその使い方が容易ではないことを知るようになる。

(1) 電話対応指導の実際

「オフィス実務Ⅰ」における電話対応の授業は、まず「電話の特徴」について講義することから始まる。それは、電話対応をスキルとして指導する場合、職場で対応が求められる対応例が無限に等しいのにも関わらず、授業内で学ぶことのできるケースには限りがあり、「電話を受ける」、あるいは「電話をかける」具体的内容を授業内で網羅することは、ほぼ不可能であることに起因する。

電話でのやり取りの流れに則り、その場で求められる基礎的対応能力に加え、限られた時間での会話のみで相手の真意を理解し、必要な情報を聞き出す力は重要となる。想像力を働かせ、短時間でその通話の目的を達成するためには、なぜそのような対応がされてきたかの理解を予め深めることが求められるからである。そのことの理解を促すための要となる「電話の特徴」は、以下の3点に集約できると考えている。

1) 公共性

電話対応における公共性とは、電話の回線には限りがあるということである。したがって、回線が無駄にふさがない努力が、仕事の効率化につながるると同時に、かけ手に対し、満足度の高い対応につながる。

- ①独占しない。長電話をさける
- ②要領よくかけるために要点、数字をメモする (5W1H)
- ③番号をよく確かめてからかける
- ④混雑時はなるべくさける

以上が公共性を満たすために日頃から心がけることのできるポイントである。

2) 一方的性質

電話はかけ手が主導するものである。一般的な職場における電話は予期せずかかってくるからこそ、かけ手側の意識が重要である。

- ①相手の都合を考えて

②いきなり用件に入らない（あいさつ）相手に聞きやすい状況を作る

③相手の都合を考える（時間帯、相手の事情）

一方的だからこそ、受け手がスムーズに対応できるようにするための意識を持つよう心がけるようにする。

3) 声だけに依存

一般的な他者とのコミュニケーションは、通常我々は視覚情報、聴覚情報を含めて行われている。しかし、電話応対に限っては、声からのみの情報に限定されたコミュニケーションの手段をとっていることに気づき、声のみのコミュニケーションには限界があることを予め知っておくことは重要である。

①送話口と口との間を少しあける

②一語一語はっきりと発音する

③うちわ話、代わる際は保留ボタンを活用する

④面談しているような気持ちで話す

⑤あいづちを打つ

⑥復唱を忘れない

上記について、「オフィス実務Ⅰ」において1コマの中で通常約40分間程度用いて解説し、その後、応対実習の前の事前指導として受け方、かけ方、取次ぎの基本の流れを資料を用いて説明している。なお、「オフィス実務Ⅱ」では、応用編、上級編として実習を中心とした指導を行っている。

(2) 電話応対に求められるヒューマン・マナー教育と指導のポイント

電話は本来、広く用いられてきたコミュニケーションの手段の一つであった。しかしながら、その電話が誰から、誰宛てに、そして何のためにかかってきたのかは、受話器を取るまでわからないという独特な緊張感を伴うことから、不安を増強しかねないツールとなったと考えられる。また、電話応対は声のみのやり取りが中心であることから、用いる

言葉の選び方、あるいは伝え方によっては誤解や曲解も生じやすい、極めて危ういビジネスツールであることもまた事実である。

しかし、Eメールとは異なり、声の表情や、相手とのやり取りの際の「間」などから、相手の想いを推測することができ、扱い方一つで重要な味方ともなりうる、また移動の困難な距離や、そのために費やす時間を削減することができるなど、様々な労力を大幅に軽減することとなった便利なツールである。使い手が言葉の持つ重み、伝えたいことが伝わるよう言葉を厳選し、見えない相手を慮ることによって、殆んどの不安は排除できるものと考えている。そこにヒューマン・マナー教育を礎とする講義の目的がある。

どのような状況下でも動じることなく、その場面における最善のやり取りを成立させるためにも、まずは言葉のみで相手と関わることのできる力、適切な言葉の選択のための用語や豊かな語彙力、目標を達成するための先読み、想像力や判断力を養うことが重要となる。さらには、相手が安心して話を伝えることができる雰囲気作りや事前準備を徹底することによって、やり取りがスムーズになり、相手からの信頼を得ることにつながる。

しかし、適切な電話応対ができるということは、一本の通話を互いの目的を満足度高く達成するだけでなく、同時に当事者以外に対しても、配慮ある応対ができるということである。通話相手への好印象だけでは、ビジネスの効率的展開のためには十分とはいえない。その指導の一環として、「オフィス実務Ⅰ」においては間違い電話の応対を指導している。

そもそも間違い電話は、かけ手、受け手いずれにもメリットはなく、特に受け手にとっては、重要な通話を受ける回線をふさいでいる可能性も考えられ、その場合は大きな損失が生ずることになりかねない。当然できるだけ早く回線を空けることが重要となるが、間違い電話には幾つ

かの可能性があることを知らなければ、たとえ短時間で電話を切ったとしても、適切な応対をしたことにはならないのである。つまり、相手が何を間違っているのかをできるだけ早い段階で理解し、伝えなければ同じ間違いが繰り返される可能性を排除できていないということに気づくことが必須となるのである。

また間違った当人にとっても、印象に残る一本の通話となる可能性を考えるならば、その受け答えにも配慮が必要となる。つまり、電話というツールを用いた印象形成が、毎回行われているといっても過言ではないのである。限られた回線である認識、当事者以外への配慮のできる最善な応対のためにも「電話の特徴」を熟知していることが重要となる。

今後も電話のみで成立する業務は少なくないことから、マニュアル的応対ではなく、相手の状況、真意を慮ることのできる応対は必要とされることは容易に想像できる。また、さらに、IT化、AIの普及が今後、ますます電話応対に限らず実務能力に変革が求められることになろうことは十分想定できる。しかしながら、基礎知識あってこそその応用力という考えのもと、未だ基本的電話の扱いの習得は重要である。また、コミュニケーションツールの進化に順応しつつ、人と人との関わりを大切にできる力、人として持ちうる能力を最大限発揮し、加えて日本人ならではの相手を慮る心、すなわち根底には配慮することを忘れないことの教授が重要と考えている。

Ⅲ. 学生からのフィードバック（アンケート結果を中心に）

本学で一斉に実施する授業アンケートとは別に、授業の効果、満足度を確認することを目的とした記述式のアンケートは以前から行っていた。しかしながら、授業効果を可視化することは困難ではあるものの、志向、傾向を少しでも整理したいと考え、今年度内容を新たに、アンケートを1年、2年生ビジネス教養課程履修者に後期授業内で実施した。検

証、分析は今後進めていきたいと考えているが、興味、重要度については以下の傾向が見られた。

「オフィス実務Ⅱ」は未履修、「オフィス実務Ⅰ」についても授業を未だ残している1年生にとっては、実生活における変化の問いについては、アルバイト先での実践の記述が多く、実習の時間を多く設けたもの（動きを伴ったもの）、これから迎える就職活動に関わる内容のものへの満足度が高いことがわかった。中でも重要性はわかっているにもかかわらず実際に間違いに気づくことによって学びを深めた「敬語と言葉遣い」、実践はまだ伴っていないものの、実習によって難しさを痛感した「電話応対」に対する記述が目立った。

一方、既に「オフィス実務Ⅰ」「オフィス実務Ⅱ」双方の履修が修了し、就職活動を終了している学生が多くを占める2年生においては、当時インパクトの強かったと思われる項目にその満足度が集中したと考えられる。特に、電話応対については、殆んど学生の満足度が高く、履修から1年以上経過した現在においても記憶が鮮明であることが、それを示している。より深く学びたい項目についての問いについても電話応対が圧倒的に多く、限られた授業回数の中で、さらなる充実を図るためにも今後工夫していきたい。

記述の項目であるマナーについては先述したが、マナーについての考え方や行動の変化については、1年生は「アルバイト先で言葉遣いや姿勢でほめられた」「他者の良さや間違いを意識するようになった」「できていると思ったことの間違いに気づくことができた」「もっと他の言い方、やり方があるのではないかと考えるようになった」など、学びを実践に役立てようとする姿勢と、身につけていることの喜びを記す学生が多く、一方、2年生においては1年生同様の指摘に加え、無意識下の言動で学びを納得できた経験や、就職活動で生かすことができたこと、他者との違いを実感したことなどの記述が多かった。

アンケートの継続的实施と今後のより客観的分析、考察によって、学生の興味だけではなく、今後求められる項目の充実について検討していきたい。

IV. これからの指導に求められるもの

実務教育の特徴の一つは、学んだことをすぐに実生活で体现できることにある。学生一人ひとりがその必要性さえ認識できていれば、繰り返し実践することによる習慣化も難しいことではない。本学学生においても、2年間という短い学生生活だからこそ、凝縮させた時間の過ごし方によって、社会人生活スタートまでに十分定着させ、即戦力につなげることが可能となる。そこで必要となるのは、学生が講義目標やその必要性、重要性をしっかりと受容できる環境づくりを進めることなのではないだろうか。

一方で、その指導内容の定着は通常、指導対象となる学生個々の基礎知識やモチベーション、受講者の人数や教室環境などに委ねられるところが大きく、条件次第で学習の成果に差異が生じることは避けられないものであった。しかしながら、授業を展開するにあたって、様々な制限が課せられる以上、与えられた条件下で最良の指導方法を模索することは、指導者の重要な責務であることは言うまでもない。

実務教育を効果的に指導する際のポイントは、まず指導者が学生の能力を把握することにある。対象となる学生個々の力を知ること、効果的な課題の選択、選定や指導の具体的な方法を模索し、柔軟に対応することにつながることを考える。学生一人ひとりが講義時間内で、一定の目標を達成できるようきめ細かく指導することは容易ではない。しかしながら、学生の能力を知ること、実現可能なゴールを設定することにつながり、満足、納得、期待感を提供できる授業の展開が可能となるのではないだろうか。

一方、学生自身が自分の能力を知ることもまた望ましい。知らない、できないことに気づき、知りたい、学びたい、という意欲を持ち、できることの達成感を味わうことによって得られる成功体験は、学びの重要性の再確認や喜びを次のさらなる意欲へとつなぐことになる。基礎学力、基礎知識や、異なるバックグラウンドを有する学生たちではあるが、その可能性は計り知れない。学びを通じて個々の潜在的な能力や力を発揮できるよう、置かれた環境下で目標とする適切な対応ができるよう、演習を通じて指導することが求められる。

実習中心の授業の特徴は、同じ内容での展開を試みても、受講生のモチベーションや積極性、また個々の能力次第で学習効果に影響を与え、また、大きな差異が生じかねないことにある。したがって、適切な導入のためのウォーミングアップや教室の雰囲気作り、予め学生に期待感を持たせるための授業準備など、「盛り上がる」展開のための準備と工夫が常に必要であると考えている。体得したという実感を持つ背景に、満足度は大きく関わることは明らかで、その期待を裏切らない安定した授業展開のためには、学生と指導者間の信頼関係も重要となるであろう。

今後の実務教育の様々な工夫や見直しによって、学生のさらなるチャレンジ精神を促し、結果的に成功体験を重ねていくことが可能となると考えている。本科目が社会で必要とされるスキルの習得を到達目標の一つと掲げ、実務教育として展開されている限り、学生たちが社会で求められる能力を身につけ、適材適所、発揮できるよう指導しなければならない。

おわりに

ヒューマン・マナーは、我々が社会の様々な場面で人と触れ合い、関わる際に重んじたい表現であり、個々の持つ教養の表現方法の一つともいえるのではないだろうか。誰もが社会生活を営む際、避けられない他

者との関わりではあるが、苦手との声が聞かれる一方で、同時に我々は他者とのつながりを求めている。人が求めるつながりは様々ではあるが、人が人と関わり、つながりを持つことで、より充実した生活を送ることができると考えられている⁷⁾。

ますます複雑化する人との関わり合いにおいて、もはや技術的な対応策のみでは太刀打ちできるものではなく、将来を担う若者たちにしっかり根づく指導方法の確立が急がれる。人が本来持っているはずのコミュニケーション能力があえて問われる昨今、教育の現場において重要な指導内容として特筆しなくてはならないのも自然な流れといえよう⁸⁾。

社会で貢献できる社会人の養成を目標として教育を捉えるならば、その時代、その社会、その企業に求められる人材育成に重きを置く必要ももちろんあるだろう。本課程においても卒業後、職場で即戦力として貢献できる社会人の養成を目指すことを謳っている。しかしながら、社会が求める実務能力の習得は重要ではあるが、特に2年間という限られた時間での学びを考えるならば、短期間だからこそ、明日使える技術よりも、一生の支えとなる自らが則ることのできる基準を確率するためのヒントを与えることにつながる指導こそが教育機関として重要な責務なのではないだろうか。そしてこれが今後も求められる教養教育につながると思う。

学生が学びを実感し、同時に対外的にもその習得が評価されることは、教育機関において重要である。そして、十分な教育を受けられる環境の整備は、指導者、学校組織の技量に委ねられる。ライフスタイルの多様化は顕著であるが、その変化を柔軟に取り入れつつも、揺るがぬ信念を持った指導が大切なのである。そして結果的にそれが唯一無二の重要な人材育成となるのではないだろうか。

本稿は、ヒューマン・マナー教育の定着をめざし、現状の検証と指導内容の検討、さらには指導の可能性を探ることを試みたものである。「オ

フィス実務」という比較的學生が受け入れ易く、またその学習効果の評価も容易と捉えられがちな科目に限定した考察とはなったが、その効果と学びの重要性については、今後検証を続けることで、さらに研究を深めることができると確信している。また、直接的、間接的に他の科目との連携こそが教育の醍醐味であり、継続的検証と、具体的指導方法の確立を目指し、研鑽を積みたいと考えている。

注釈

- 1) 平成 29 年度実施オフィス実務アンケート内容は資料参照のこと。
- 2) 官尾昌子「教養としてのヒューマン・マナー I — これからの女子教育に求められるマナー教育のあり方への一考察 —」
北海道武蔵女子短期大学紀要第 46 号 平成 26 年 3 月
ヒューマン・マナーに関する研究は、日本接遇教育研究協会における研究でも深められている。
- 3) 詳細は本学カリキュラム・ポリシー参照のこと。
- 4) 本学教養学科ビジネス教養課程履修ガイダンス資料より
- 5) 前掲ガイダンス資料参照よりの抜粋
- 6) 2017 年度本学学生便覧シラバスより
- 7) 平成 19 年版国民生活白書によると、生活全般に対して満足している人の割合が低下しているとの指摘がある。今後の生活で「心の豊かさ」と「物の豊かさ」のどちらに重点をおくか、の問いに対し、1972 年当時「物の豊かさ」との回答が 40%、「心の豊かさ」の回答 37.8%よりも高かったが、1978 年時点で「心の豊かさ」が「物の豊かさ」を上回り、2005 年には「心の豊かさ」が 62.8%まで高まった。(2005 年当時の「物の豊かさ」は 30.4%まで低下している。) 人々が生活していく上で、経済面での充実が必要であることは言うまでもないが、日本の生活水準の向上により、「物の豊かさ」はある程度満たされるようになってきたこともあり、昨今では「心の豊かさ」がより重視される傾向が強まってきている。つ

まり、生活満足度の低下には、より重要となってきた「心の豊かさ」が満たされていないことが影響している可能性がある。また、家族、地域、職場での人とのつながりが生活満足度を高めるとされ、根拠の一つとしても挙げられる。

- 8) 経団連が2017年度新卒採用に関するアンケート調査結果によると、「企業が選考の際重視した点」は、「コミュニケーションの能力」が15年連続1位となっている。

参考文献・資料

- 官尾昌子「教養としてのヒューマン・マナー I ― これからの女子教育に求められるマナー教育のあり方への一考察 ―」北海道武蔵女子短期大学紀要第46号 平成26年3月
平成19年版国民生活白書
日本経済団体連合会「2017年度 新卒採用に関するアンケート調査結果」

資料

オフィス実務アンケート

2017年 月 日実施

氏名 _____

あなたがオフィス実務Ⅰ・Ⅱで学んだ内容についてお尋ねします。

Ⅰ. それぞれの項目の、最も勉強になった、役に立った・興味深かったなどを「5」とし、以下「1」まで該当する数字を選び、○で囲んでください。

●敬語と言葉遣い

① 敬語の種類と作り方	5	4	3	2	1
② 改まった場所での言葉遣い	5	4	3	2	1
③ ビジネスシーンにおける言葉遣い	5	4	3	2	1
④ 感じよい話し方の工夫	5	4	3	2	1

●電話応対

⑤ 電話の特徴	5	4	3	2	1
⑥ 受け方・かけ方・取り次ぎの基本	5	4	3	2	1
⑦ 応対実習	5	4	3	2	1

●来客応対と訪問のマナー

⑧ 受付の基本	5	4	3	2	1
⑨ 訪問の基本	5	4	3	2	1
⑩ 案内の仕方	5	4	3	2	1
⑪ 席次（上座の基本）	5	4	3	2	1
⑫ 名刺の扱い方	5	4	3	2	1
⑬ 茶菓接待	5	4	3	2	1

●文書のマナー

⑭ 就職活動に伴う文書のマナー(送り状、封筒の扱い)	5	4	3	2	1
⑮ 手紙のマナー（お礼状の書き方）	5	4	3	2	1

●交際マナー

⑯ 慶弔のマナー①（祝儀・不祝儀・はがきの書き方）	5	4	3	2	1
⑰ 慶弔のマナー②（身だしなみ）	5	4	3	2	1
⑱ 弔いの仕方（焼香・献花・玉串奉奠）	5	4	3	2	1
⑲ テーブルマナー	5	4	3	2	1

以下の問いについては、上記の項目（①～⑲）の中から、当てはまる番号を記してください。（複数回答可）さらに、最も当てはまると思われる項目の番号を○で囲んでください。

II. 印象に残っている学びは何ですか。

III. 現在役に立っている、あるいは今後役に立つと思う項目はどれですか。

IV. より深く学びたいと思う項目はどれですか。(上記以外でも何かありましたらお書きください。)

V. 入学当時と現在を比較し、あなたのマナーに対する考え方や配慮行動に何か変化はありましたか。(また、誰かに指摘された経験などありましたらお書きください。)

VI. ビジネス教養課程終了目前とした、あなたが今、考えるマナーとは何ですか。

ご協力ありがとうございました。

