

ビジネス基礎科目「ビジネスマナー基礎」における授業効果の検証

Verification of Class effect on Business Manners Education

杉本 亜由美

金沢学院短期大学現代教養学科

Ayumi Sugimoto

Department of Liberal Arts, Kanazawa Gakuin College

Sue-machi 10, Kanazawa, Ishikawa, 920-1392 Japan

キーワード：キャリア教育，能動的学習，ビジネスマナー教育，知識教育，実技指導

Key words : Career education, Active learning, Business manners education, Knowledge education, Practical instruction

抄録

本研究では、学生がビジネスマナーを身につけることができる有効な教育法を探求すべく、筆者が担当した、キャリア教育の一環であるビジネス基礎科目「ビジネスマナー基礎」の授業内で行った知識教育と、実技指導を含む実践教育の効果を検証した。

検証の結果、客観的評価であるビジネスマナーテストと主観的評価である授業アンケートにおいて一定の授業効果を見てとることができた。また、客観的評価であるビジネスマナーテストの結果については統計的にも効果を実証することができた。

また、ビジネスマナーテストにおいて設定した5つの領域の能力（サービススタッフの資質、専門知識、一般知識、対人技能、実務技能）のうち、サービススタッフの資質、専門知識、一般知識の領域においては、比較的短期間で身につけることができること、対人技能と実務技能の領域においては短期間で一定の効果は認められるものの、サービススタッフの資質、専門知識、一般知識の領域よりも長期間にわたる指導が必要であることが示唆された。

1. はじめに

2011年度より大学、短期大学などの高等教育機関において、キャリア教育が義務化されたことにより、高等教育機関では、「出口保証」とも言われている、学生の卒業後の就職先について、これまで以上に強く意識する必要に迫られるようになった。これは、近い将来、企業で働くことになる学生が身につけなければならない力を高等教育機関が積極的に教育していかなければならないということにつながる。

では、企業人に必要な能力とはどのようなものなのだろうか。そのひとつにコミュニケーション能力が挙げられる。コミュニケーション能力は、一般社団法人 日本経済団体連合会が実施した2018年度新卒採用に関するアンケート調査結果^[1]の、新卒採用の選考にあたって、企業が重視した点は、1位 コミュニケーション能力 (82.4%)、2

位 主体性 (64.3%)、3位 チャレンジ精神 (48.9%)と、16年連続で企業が新入社員に最も求める力はコミュニケーション能力であった。この結果からも、コミュニケーション能力が企業人に必須の力であることは言うまでもない。

コミュニケーション能力を身につけるために必要なスキルとしてビジネスマナーが挙げられる。先述した「出口保証」をするためには、企業が求める人材に学生を適合させる必要がある、それゆえ学生はビジネスマナーを身につける必要があると考えられる。

本稿においては、より確実に学生がビジネスマナーを身につけることのできる授業メソッドを探求することを目的として、自身の担当科目であるビジネス基礎科目に位置付けられた「ビジネスマナー基礎」において実践した授業内容の効果を検証する。

2. 高等教育機関におけるビジネスマナー教育

厚生労働省が2009(平成21)年3月13日に発表した、若年者就職基礎力支援事業「YES-プログラム」^[2]には、企業の求める「就職基礎能力」が、「コミュニケーション能力」「職業人意識」「基礎学力」「ビジネスマナー」「資格取得」と、5つの領域に分類されている。

ここに、ビジネスマナーが含まれているということからも、ビジネスマナーは、「出口保証」とされる就職活動対策において有効なスキルであり、積極的に学生に身につけさせるべきものであると理解できる。

それゆえ、ビジネスマナーをカリキュラムに組み入れている高等教育機関は多く存在しているものの、報告されている教育実践例は少ない。ここでは、ビジネスマナー教育における、先行研究として、藤原(2011)^[3]、藤原(2018)^[4]を挙げておく。

藤原(2011)は、短期大学のビジネスマナー教育における試みとして、学習への動機づけに注目した授業設計モデル、「ARCS 動機づけモデル」を採用し、その成果を、受講学生による効果測定と授業評価の2つの視点から検証し考察を行い、その結果、ARCS 動機づけモデルが有効な学習方法であることを実証している。

また、藤原(2018)では、ビジネスマナー教育を、オフィスにおける接遇コミュニケーションとして捉え、ロールプレイング等のアクティブラーニング実践を含む、主体的評価を特徴とした授業を構築、実践し、自己評価、相互評価、グループ評価、さらには撮影学習による自己評価を取り入れ、一定の効果を実証している。

本研究においても、これらの先行研究を参考にし、該当授業である「ビジネスマナー基礎」において、テキストを用いた講義型式の知識教育だけでなく、ロールプレイング実践、個別指導等のアクティブラーニングを授業内で実施し、その効果を客観的評価であるビジネスマナーテストの結果と主観的評価である授業アンケート結果において測定することとした。

3. アクティブラーニング

コミュニケーション能力を会得するのに不可欠なビジネスマナーを学生が身につけるためには、どのような教育方法が有効なのだろうか。ここで

は、先述した先行研究にも採用されていた、高い学習効果を期待できる一つの方法として認知されているアクティブラーニングについて述べておく。

アクティブラーニングとは、1980年代より米国で提唱された学習方法で、能動的学修とも呼ばれている。2012(平成24)年8月28日の中央教育審議会の「新たな未来を築くための大学教育の質的転換に向けて～生涯学び続け、主体的に考える力を育成する大学へ～」(答申)^[5]において、「従来のような知識の伝達・注入を中心とした授業から、教員と学生が意思疎通を図りつつ、一緒になって切磋琢磨し、相互に刺激を与えながら知的に成長する場を創り、学生が主体的に問題を発見し解を見いだしていく能動的学修(アクティブ・ラーニング)への転換が必要である。」と、高等教育機関の教育の質を向上させる方策として述べられている。

以上をもとに本研究では、該当授業である「ビジネスマナー基礎」において、学生がビジネスマナーを身につけるべく、ロールプレイング実践、個別指導等のアクティブラーニングを授業内で実施することとした。

4. 調査概要

本研究で実施した調査については、以下のとおりである。

4.1 調査内容

本調査では、該当科目である「ビジネスマナー基礎」を受講する学生を対象として、事前に授業に関するアンケート、ビジネスマナーテストを実施し、知識教育と実践教育をともなう授業を15回実施し、その効果、受講学生の行動変容を、事後アンケート、事後テストにより測定する。

テスト結果の分析方法については、事後群(事後テスト結果とする)・事前群(事前テスト結果とする)の差異より、対応のある t 検定を施し、有意差の有無によって分析することとした。

4.2 調査科目名

「ビジネスマナー基礎」

4.3 調査対象

現代教養学科1年生のうち、「ビジネスマナー基礎」受講学生45名

4.4 調査時期

事前テスト：2020年6月実施

事前アンケート：2020年6月実施

事後テスト：2020年7月実施

事後アンケート：2020年7月実施

4.5 授業内容

今年度は新型コロナウイルス感染の影響を鑑み、第2回授業から第7回授業まではオンライン授業、第8回から第15回授業は、それぞれ半数の学生による対面授業と遠隔授業を実施することとなった。

第1回授業から第7回授業では、文部科学省後援ビジネス系検定サービス接遇検定に関連するテキストを使用し、講義形式で教員が受講学生に説明する、知識を身につける内容とした。

第8回授業から第13回授業では、半数の学生による対面授業ゆえ、教員による対面指導が可能となり、第8回と第9回授業では「服装などの身だしなみ」について、第10回と第11回授業では「面接における立ち居振る舞い」について、第12回と第13回授業では「挨拶、お辞儀」について、それぞれ受講学生一人ひとりに教員が個別指導した。

授業内容の詳細については以下のとおりである。

第1回授業

お客様と良いコミュニケーションを取るために必要とされる要件について、実際の事例を踏まえながら学修し、理解を深める。

第2回授業

従業要件について、実際の事例を踏まえながら学修し、理解を深める。

第3回授業

接遇サービスに関する専門的な知識について、実際の事例を踏まえながら学修し、理解を深める。

第4回授業

従業知識について、実際の事例を踏まえながら学修し、理解を深める。

第5回授業

社会常識について、実際の事例を踏まえながら学修し、理解を深める。

第6回授業

仕事における人間関係の構築について、実際の事例を踏まえながら学修し、理解を深める。

第7回授業

接遇に関する知識について、実際の事例を踏まえながら学修し、理解を深める。

第8回授業（学籍番号奇数学生対象）

5つの領域に関する知識を問う事前テストの実施。

身だしなみ（スーツの着こなし等）、就職活動における面接での話し方についての実践練習を実施し、受講学生一人ひとりに教員が個別に指導する。

第9回授業（学籍番号偶数学生対象）

5つの領域に関する知識を問う事前テストの実施。

身だしなみ（スーツの着こなし等）、就職活動における面接での話し方についての実践練習を実施し、受講学生一人ひとりに教員が個別に指導する。

第10回授業（学籍番号奇数学生対象）

ビジネスにおける問題処理、環境整備について、実際の事例を踏まえながら学修し、理解を深める。

就職活動における面接での立ち居振る舞いについての実践練習を実施し、受講学生一人ひとりに教員が個別に指導する。

第11回授業（学籍番号偶数学生対象）

ビジネスにおける問題処理、環境整備について、実際の事例を踏まえながら学修し、理解を深める。

就職活動における面接での立ち居振る舞いについての実践練習を実施し、受講学生一人ひとりに教員が個別に指導する。

第12回授業（学籍番号奇数学生対象）

ビジネスにおける金品管理、社交業務について、実際の事例を踏まえながら学修し、理解を深める。

就職活動における挨拶、お辞儀の仕方等、面接での立ち居振る舞いについての実践練習を実施し、受講学生一人ひとりに教員が個別に指導する。

第13回授業（学籍番号偶数学生対象）

ビジネスにおける金品管理、社交業務について、実際の事例を踏まえながら学修し、理解を深める。

就職活動における挨拶、お辞儀の仕方等、面接での立ち居振る舞いについての実践練習を実施し、受講学生一人ひとりに教員が個別に指導する。

第14回授業（学籍番号奇数学生対象）

これまでの授業で学んだことを振り返る。

事前テストと同じレベルの、5つの領域に関する知識を問う事後テストの実施。

第15回授業（学籍番号偶数学生対象）

これまでの授業で学んだことを振り返る。

事前テストと同じレベルの、5つの領域に関する知識を問う事後テストの実施。

各授業内容をまとめると、以下の表となる（表1）。

表1 授業内容

回数	学修内容	備考
1	必要とされる要件	全学生対面授業
2	従業要件	全学生オンライン授業
3	サービス知識	全学生オンライン授業
4	従業知識	全学生オンライン授業
5	社会常識	全学生オンライン授業
6	人間関係	全学生オンライン授業
7	接客知識	全学生オンライン授業
8	事前テスト・話し方・服装	学籍番号奇数学生対面授業
	事例研究（課題作成）	学籍番号偶数学生遠隔授業
9	事前テスト・話し方・服装	学籍番号偶数学生対面授業
	事例研究（課題作成）	学籍番号奇数学生遠隔授業
10	問題処理・環境整備・立居振舞	学籍番号奇数学生対面授業
	事例研究（課題作成）	学籍番号偶数学生遠隔授業
11	問題処理・環境整備・立居振舞	学籍番号偶数学生対面授業
	事例研究（課題作成）	学籍番号奇数学生遠隔授業
12	金品管理・社交業務・個別指導	学籍番号奇数学生対面授業
	事例研究（課題作成）	学籍番号偶数学生遠隔授業
13	金品管理・社交業務・個別指導	学籍番号偶数学生対面授業
	事例研究（課題作成）	学籍番号奇数学生遠隔授業
14	事後テスト	学籍番号奇数学生対面授業
	事例研究（課題作成）	学籍番号偶数学生遠隔授業
15	事後テスト	学籍番号偶数学生対面授業
	事例研究（課題作成）	学籍番号奇数学生遠隔授業

4.6 テスト内容

事前テスト、事後テストの内容は以下のとおりである（表2）。

文部科学省後援ビジネス系検定サービス接遇検定の内容を参考にして、5つの領域を設けた。

表2 テスト内容

領域		
1	サービススタッフの資質	必要とされる要件
		従業要件
2	専門知識	サービス知識
		従業知識
3	一般知識	社会常識
4	対人技能	人間関係
		接客知識
		話し方
		服装
5	実務技能	問題処理
		環境整備
		金品管理
		社交業務

テスト全体のレベルについては、サービス接遇について初歩的な理解を持ち、基本的なサービスを行うのに必要な知識、技能を持っているレベルとした。

テスト問題については、5領域幅広く満遍なく出題していることより、テスト内容としては相応しいと言える。

4.7 アンケート内容

事前アンケート、事後アンケートの内容は以下のとおりである。受講学生の授業内容に関する理解度、興味の有無、関連資料理解、集中度についての主観的評価を問う内容とした。

質問1：授業内容をよく理解できましたか。

上記の問いに、「よく理解できた」「理解できた」「理解できなかった」「全く理解できなかった」より1つ選択することとした。

質問2：授業内容に興味を持つことができましたか。

上記の問いに、「とても持てた」「持てた」「持てなかった」「全く理解持てなかった」より1つ選択することとした。

質問3：板書や資料プリントは理解できましたか。

上記の問いに、「よく理解できた」「理解できた」「理解できなかった」「全く理解できなかった」より1つ選択することとした。

質問4：授業に集中できましたか。

上記の問いに、「よく集中できた」「集中できた」「集中できなかった」「全く集中できなかった」より1つ選択することとした。

5. 結果

5.1 テスト結果

事前テスト、事後テストの結果は以下のとおりである(表3)。

なお、5つの領域において、①は、サービススタッフの資質、②は、専門知識、③は、一般知識、④は、対人技能、⑤は、実務技能、とした。また、nについては、事前テストはn=41、事後テストはn=38であったが、対応のあるt検定を実施するにおいてテストの欠席者を考慮し、n=38とした。

表3 テスト結果 (n=38)

領域	事前テスト①	事後テスト②	差②-①	t値
①(5点満点)	4.05(1.10)	4.84(0.36)	0.79	2.43※
②(4点満点)	2.84(0.96)	3.47(0.75)	0.63	2.11※
③(2点満点)	1.05(0.79)	1.68(0.57)	0.63	2.28※
④(5点満点)	3.66(1.20)	4.26(0.88)	0.61	1.44n.s.
⑤(5点満点)	4.21(1.00)	4.47(0.75)	0.26	0.92n.s.
総合(21点満点)	15.82(3.58)	18.74(1.96)	2.92	3.35※※

()は標準偏差 ※※: $P<0.01$ 、※: $P<0.05$ 、n.s.: 非有意

5.2 アンケート結果

事前アンケート、事後アンケートの結果は以下のとおりである(表4)。

なお、nについては、事前アンケートはn=41、事後アンケートはn=38である。

表4 アンケート結果 (事前n=41, 事後n=38)

質問1	授業内容をよく理解できましたか			
	よく理解できた	理解できた	理解できなかった	全く理解できなかった
事前	13名(31.7%)	27名(65.8%)	1名(2.4%)	—
事後	19名(50.0%)	19名(50.0%)	—	—
質問2	授業内容に興味を持つことができましたか			
	とても持てた	持てた	持てなかった	全く持てなかった
事前	13名(31.7%)	27名(65.9%)	—	1名(2.4%)
事後	17名(44.7%)	21名(55.3%)	—	—
質問3	板書や資料プリントは理解できましたか			
	よく理解できた	理解できた	理解できなかった	全く理解できなかった
事前	17名(41.5%)	24名(58.5%)	—	—
事後	20名(52.6%)	18名(47.4%)	—	—
質問4	授業に集中できましたか			
	よく集中できた	集中できた	集中できなかった	全く集中できなかった
事前	8名(19.5%)	32名(78.0%)	1名(2.4%)	—
事後	9名(23.7%)	28名(73.7%)	1名(2.6%)	—

6. 考察

6.1 テスト結果考察

受講学生の客観的評価とされるテスト結果について見ていく(表3)。

まず、事前テスト平均値と事後テスト平均値を比較すると、テスト結果総合、5つの領域と全てにおいて、事後テスト平均値が事前テスト平均値よりも高く、授業内容に一定の効果が認められたことが示唆された。

次に、テスト結果について、事後群(事後テスト結果とする)ー事前群(事前テスト結果とする)間でt検定を施した結果、事後群の方が有意に平均値が高く($t=3.35$, $p<0.01$)、授業内容に効果あるということが、統計的にも実証できた。

5つの領域別については、①サービススタッフの資質、②専門知識、③一般知識と、知識に関する3つの領域では事後群の方が有意に平均値が高く(①サービススタッフの資質 $t=2.43$, $p<0.05$, ②専門知識 $t=2.11$, $p<0.05$, ③一般知識 $t=2.28$, $p<0.05$)、④対人技能、⑤実務技能と、技能の領域においては、有意差を見ることはできなかった(④対人技能 $t=1.44$ 非有意, ⑤実務技能 $t=0.92$ 非

有意).

これらの結果より、授業内容に一定の効果を認めることができ、知識領域に関しては比較的短期間で高い効果を生む可能性が示唆されたものの、技能領域は知識領域と比較して、より高い効果を認めるには時間を要するということが示唆されたと考えられる。

6.2 アンケート結果考察

受講学生の授業に関する主観的評価とされる、アンケート結果について見ていく(表4)。

質問1: 授業内容をよく理解できましたか。

上記の問いについて、事前アンケートにおいて1名(2.4%)のみ「理解できなかった」と回答していたが、事前アンケートと事後アンケートともに、ほぼ全員の受講学生が「よく理解できた」もしくは「理解できた」と回答していた。

「よく理解できた」の回答数が、事前13名(31.7%)→事後19名(50.0%)と増加しており、この結果より、受講学生の授業理解度は高いと考えられる。

質問2: 授業内容に興味を持つことができましたか。

上記の問いについては、事前アンケートと事後アンケートともに、受講学生全員が、「とても持てた」もしくは「持てた」と回答していた。

「とても持てた」の回答数が、事前13名(31.7%)→事後17名(44.7%)と増加しており、この結果より、受講学生はある程度、授業内容に興味を持てたと考えられる。

質問3: 板書や資料プリントは理解できましたか。

上記の問いについては、事前アンケートと事後アンケートともに、受講学生全員が、「よく理解できた」もしくは「理解できた」と回答していた。

「よく理解できた」の回答数が、事前17名(41.5%)→事後20名(52.6%)と増加しており、この結果より、受講学生の板書や資料プリント理解度は高いと考えられる。

質問4: 授業に集中できましたか。

上記の問いについては、「よく集中できた」の回答数が、事前8名(19.5%)→事後9名(23.7%)

と増加した。

事前アンケートと事後アンケートともに、1名のみ「集中できなかった」と回答していたが、それ以外の受講学生は「よく集中できた」もしくは「集中できた」と回答していたことより、受講学生の授業集中度は概ね高かったということが言える。

6.3 受講学生の記述内容考察

ここでは、受講学生の授業に関する意見である、記述内容について見ていく。

記述内容は大別すると、「ビジネスマナーの重要性」「将来的な学修内容の活用」「授業内容、方法」と、3つに分類され、どれも授業全体を肯定的に捉えた上で記述に繋がったと思われる、好意的な内容であった。以下に、おもな意見を挙げておく。

ビジネスマナーの重要性に関する意見

- ・これから企業に就職する自分は、ビジネスマナーを身につけなければならないと強く感じた。
- ・努力して少しずつビジネスマナーを身につけられるように頑張りたい。
- ・社会に出るとビジネスマナーが必要なのだということが理解できた。

将来的な学修内容の活用に関する意見

- ・見た目に美しいお辞儀をすることができるようになったので、就職活動の時に役立てたい。
- ・椅子に座るなどの立ち居振る舞いの仕方は、面接試験の時に役立つそう。
- ・授業で学んだことを活かして企業で働くつもりだ。
- ・授業で身につけた様々なビジネスマナーを、アルバイトの場で直ぐに活かしたい。

授業内容、方法に関する意見

- ・様々な場面でのサービススタッフの対応例はとても勉強になった。どんな時でもお客様を第一に考えることが大切だと感じた。
- ・事例解説がわかりやすかった。
- ・とてもわかりやすい丁寧な説明で理解しやすかった。
- ・丁寧な説明でとてもわかりやすかった。
- ・実技の個別指導がためになった。

7. まとめ

以上、筆者が担当した、キャリア教育の一環であるビジネス基礎科目「ビジネスマナー基礎」の授業において実施した授業の効果を、主観的尺度である事前アンケート、事後アンケートと、客観的尺度である事前テスト、事後テストより実証した。

本調査により、大学や短期大学におけるビジネスマナー教育方法として、様々な場面における事例紹介を中心とした知識教育と、個別指導を中心とした実技教育は一定の効果を生むことがわかった。

また、ビジネスマナーに関する知識は、場面毎のビジネスマナー例の説明などで、比較的短期間で受講学生が身につけられること、一方、実技指導等の、教員による個別指導における技能については、短期間で一定の効果は見込めるものの、より長い学修時間が求められるということが示唆できた。

ただし、この結果のみでは一般性までを明示することはできない。今後もこのような調査を継続的に実施し、より多くの事例を集め、分析し、結果を一般化させ、今後のアクティブラーニング実施法開発の一助となることができると考えている。

最後に、今後の課題として、ビジネスマナーに関する知識、実践力について、どちらも効率良く学修し、学生に身につけさせ、来る企業への就職に備えなければならないことを考えると、授業時

間だけでなく、授業以外の時間でも教員は学生と積極的にコミュニケーションをとり、その都度、マナー指導をするなどの環境作りの重要性について挙げておく。

引用文献

[1]一般社団法人日本経済団体連合会. “2018年度新卒採用に関するアンケート調査結果”.

<https://www.keidanren.or.jp/policy/2018/110.pdf>,

(参照 2020-12-2).

[2]厚生労働省. “「YES-プログラム」の概要 (= Youth Employability Support Program)”.

<https://www.mhlw.go.jp/houdou/2008/03/dl/h0321-1a.pdf>, (参照 2020-12-2).

[3]藤原由美. “ビジネスマナー教育における ARCS 動機づけモデル導入の試みーアクティブ・ラーニングの視点からー”. 自由が丘産能短期大学紀要 No.44. 2011, p.111-126.

[4]藤原由美. “アクティブ・ラーニングによる学習者の主体的評価を特徴とした接遇コミュニケーション教育のデザインと検証”. 慶応義塾大学大学院. 2018, p.1-179.

[5]中央教育審議会. “新たな未来を築くための大学教育の質的転換に向けてー生涯学び続け、主体的に考える力を育成する大学へー (答申)”.

https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/1325047.htm, (参照 2020-12-2).

(受付日：2020年12月4日，受理日：2021年11月10日)

杉本 亜由美 (すぎもと あゆみ)

現職：金沢学院短期大学現代教養学科専任講師

成蹊大学大学院文学研究科博士後期課程単位取得満期退学。
専門は日本語教育，キャリア教育。