

敬語教育における効果的なアクティブラーニングの研究

The effectiveness of active learning on honorific education

杉本 亜由美¹

¹金沢学院短期大学現代教養学科

Ayumi Sugimoto¹

¹ Department of Liberal Arts, Kanazawa Gakuin College

Sue-machi 10, Kanazawa 920-1392, Japan

キーワード：敬語教育，キャリア教育，フィードバック教育，アクティブラーニング

Key words : Honorific education, Career education, Feedback education, Active learning

抄録

本稿は、キャリア教育科目のひとつである「秘書学Ⅱ」の受講学生を対象に行った実践授業の効果を、客観的尺度である事前敬語テスト、事後敬語テスト、電話応対実技テストと、主観的尺度である受講学生の授業評価に関連する自由記述内容より検証したものである。

実践授業においては、いくつかの工夫を試みた。具体的には、教員が受講学生に対して個別指導する際には、必ず受講学生の良いところを見つけて褒めるよう徹底すること、受講学生二人一組によるロールプレイング後には、必ずお互いに話し合う時間を設けること、受講学生の中には、これまで固定電話に触れた経験がない学生もいるので、電話機の扱い方、受話器の握り方などから丁寧に説明すること、などが挙げられる。

事前敬語テスト、事後敬語テスト、実技テストの結果より、場面毎の敬語使用例の説明やロールプレイングを行う実践的な敬語教育は有益であることが示唆された。また、少人数クラスの方が、より高い効果を生むことも示唆された。

1. 背景

高等教育機関における敬語教育の必要性については、『敬語の指針』（2007年2月）の「第1章 敬語についての考え方 第2 留意すべき事項 5 敬語についての教育」にはっきりと示されていること、また、学生はこれから社会に出て企業で働くということを踏まえ、2018年度新卒採用に関するアンケート調査結果（一般社団法人 日本経済団体連合会が実施）にある、新卒採用の選考にあたって企業が特に重視した点は、16年連続でコミュニケーション能力が第1位であったことから、もはや疑いの余地はない。

本稿では、これらの背景を踏まえ、筆者が実践した敬語教育に関する授業の効果を検証していく。

2. 先行研究

敬語教育に関連する先行研究について、蒲谷（2017）は敬語教育の新視点として、「待遇コミュ

ニケーション」という言葉を用い、「自分が一人のコミュニケーション主体として、この場面においては、このようなコミュニケーションをしていこうとする意識があるから、こういう敬語を使うことに意味がある」と自覚しつつ待遇コミュニケーションを行っていく力を養うことこそが真の敬語教育につながる」と、敬語に関する意識教育の必要性を認めている。

また、学生の敬語に関する意識調査についての先行研究として菅井（2009）、永田（2019）が挙げられ、菅井（2009）は、自由が丘産能短期大学1年生にアンケート調査を実施し、学生の敬語に関する実態を明らかにし、短期大学での敬語教育は単語の敬語文法的変換を教えることよりも、場面毎の具体的な敬語使用例、応対例、考え方などを明示したコミュニケーション教育として捉え直し、実践的応用につながる内容にする必要性を認めている。

さらに、永田（2019）では、明星大学教育学部生を対象とした「言葉遣い」に関する意識調査の結果にある、敬語を話す際の言葉遣いを学校で学習した感覚が浅い、という学生の実態より、学校という場で「書くこと」だけではなく、「話す・聞く」の指導にも力を注いでいく必要がある、と述べている。

以上の先行研究を踏まえ、筆者が設計、構築したビジネス敬語授業案を担当授業において実践し、その効果を客観的、主観的尺度により測定することとした。

3. 本研究の目的、意義

本研究の目的は、大学全入時代の到来により問われるようになってきた、大学における「教育の質の保証」を検証することであり、筆者の敬語教育授業が有効に作用しているかを実証することである。

さらに、「教育の質の保証」において Faculty Development（大学教員が授業の内容や方法を改善し向上させるための組織的な取り組み）の一環である Institutional Research（高等機関レベルでの計画立案や意思決定に有効なデータの分析および提供を行う組織的活動）の観点からも、本稿で実践する敬語教育におけるアクティブラーニングの効果を数値で表わすことは有効であり、そのことで「教育の質の保証」を実証できるところ、また調査結果より得られたデータが、高等教育機関での敬語教育開発の一助となり得るところで本研究の意義を示したい。

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 調査概要

調査1：公益財団法人である実務技能検定協会主催による、文部科学省後援秘書技能検定試験（以下、秘書検定）2級の過去問題からランダムに抽出したものを参考にして作成した問題を出題（ビジネス電話表現を問う3問、尊敬表現を問う3問、謙譲表現を問う4問、各10点×10問＝100点満点）した事前テストを実施。

調査2：実際に電話機を使った実践授業を含む敬語授業の後に、ビジネス電話応対に関する実技テストを実施。教員が実技テストを評価するのと

同時に受講学生自身による自己評価も実施。

調査3：実技テストの後、事後テストとして、調査1と同レベルの敬語テストを実施。

4.2 調査対象

A 大学ビジネスライフ学科1年生の中の「秘書学Ⅱ」受講学生106名

4.3 調査時期

調査1：2018年11月7日（水）

調査2：2018年11月21日（水）

調査3：2018年11月21日（水）

4.4 調査回収結果

調査1：回収数（率） 92名（86.8%）

調査2：回収数（率） 90名（84.9%）

調査3：回収数（率） 90名（84.9%）

4.5 授業内容

11/7 授業：事前テストの実施の後、授業の前半で、敬語の心得、敬語の重要性、敬語の必要性に関する話から始まり、尊敬語、謙譲語Ⅰ、謙譲語Ⅱ（丁寧語）、丁寧語、美化語など、敬語の基本を説明。その後、具体的な場面における敬語使用の事例を挙げ、解説。授業の後半では、電話機の使い方を丁寧に説明した後、オフィスを想定し、二人一組のペアとなり、実際に電話機を使って基本的なスクリプトの練習を繰り返し5回程度実施。教員は巡視しながら、個別にアドバイスを与える。その後、ペアで気づいたことをお互いで話し合う時間を設けた。

11/14 授業：前回授業の内容を15-20分程度復習。学生の反応を見ながら、忘れていたところを重点的に再度説明。その後、前回の授業と同様に二人一組のペアとなり、実際に電話機を使って基本的なスクリプトの復習、さらに、前回の授業で練習したものより、少し複雑なスクリプト練習を繰り返し5回程度実施。教員は巡視しながら、個別にアドバイスを与える。その後、前回の授業と同様に、この授業においてもペアで気づいたことをお互いで話し合う時間を設けた。

11/21 授業：前回授業の内容を5-10分程度復習。学生の反応を見ながら、忘れていたところを重点的に再度説明。その後、前回の授業と同様に二人一組のペアとなり、実際に電話機を使ってこれまでに実施した、基本的なスクリプトと少し複雑な名指し取次などのスクリプト練習を繰り返し5回程度実施。教員は巡視しながら、個別にアドバイスを与え、同時に、この授業においても、ペアで

気づいたことをお互いで話し合う時間を設けた。授業の後半で、実技テスト、事後テストを実施。実技テストでは、教員が学生を評価すると同時に受講学生自身も自己評価を行うこととした。

4.6 事前テスト、事後テストの内容

秘書検定2級の過去問題からランダムに抽出した、ビジネス、オフィスにおける、様々な場面、状況に応じた尊敬語、謙譲語、電話表現を問う記述式問題を10問出題。

4.7 実技テスト内容

二人一組となり、実際の電話機を使って以下の基本的なスクリプトと少し複雑なスクリプトを実践した。

基本的なスクリプト内容

A: お早うございます。ABC株式会社〇〇でございます。

B: お早うございます。XYZ商事▲▲でございます。

A: ▲▲様、いつもお世話になっております。

B: こちらこそ、いつも大変お世話になっております。山田様はいらっしゃいますでしょうか。

A: 山田でございますね。少々お待ちくださいませ。

少し複雑なスクリプト内容

A: 申し訳ございません。あいにく山田は席を外しております。山田が戻りましたらご連絡を差し上げましょうか。

B: お願いいたします。

A: かしこまりました。念のため、お電話番号を伺えますでしょうか。

B: 123-4567-8910です。

A: 復唱いたします。123-4567-8910ですね。

確かに山田に申し伝えます。

B: よろしくお願いいたします。

また、チェックシートを用い、教員が実技テストを採点すると同時に、受講学生にも自分自身の実技内容について自己評価させた。チェックシートのチェック項目は、1.背筋を伸ばしていたか、2.柔らかい表情であったか、3.明るい声を出していたか、4.正しい言葉遣いであったか、5.全体的な様子はどうかであったか、の5つで、それぞれ、4点一とてもよくできている、3点一よくできている、

2点一できている、1点一あまりできていない、0点一まったくできていない、の5段階評価とした。さらに、自己評価チェックシートの最後には授業についての自由記述欄を設けた。

5. 結果・考察

以下に設問ごとの結果、考察を述べる。

表1 敬語テスト結果【欠席者を考慮 n=82】

	事前テスト 平均値 【2018.11.07 実施】	事後テスト 平均値 【2018.11.21 実施】	差 (事後 -事前)	t 値
電話表現 (30点満点)	21.3 (7.1)	25.6 (6.4)	4.3	-4.22**
尊敬表現 (30点満点)	24.2 (8.9)	27.0 (6.0)	2.8	-2.41*
謙譲表現 (40点満点)	25.1 (12.2)	33.6 (9.5)	8.5	-5.53**
総合(100 点満点)	70.6 (23.7)	86.3 (18.2)	15.7	-5.05**

** $p<0.01$, * $p<0.05$

表2 Aクラス敬語テスト結果【欠席者を考慮 n=34】

	事前テスト 平均値 【2018.11.07 実施】	事後テスト 平均値 【2018.11.21 実施】	差 (事後 -事前)	t 値
電話表現 (30点満点)	19.1 (6.7)	24.0 (6.8)	4.9	-2.26*
尊敬表現 (30点満点)	20.3 (10.4)	26.0 (6.2)	5.7	-1.83
謙譲表現 (40点満点)	22.4 (12.9)	29.9 (11.1)	7.5	-2.18*
総合(100 点満点)	61.7 (26.4)	79.9 (19.7)	18.2	-2.51*

* $p<0.05$

表3 Bクラス敬語テスト結果【欠席者を考慮 n=27】

	事前テスト 平均値 【2018.11.07 実施】	事後テスト 平均値 【2018.11.21 実施】	差 (事後 -事前)	t 値
電話表現 (30点満点)	21.7 (7.1)	27.2 (5.2)	5.5	-3.09**
尊敬表現 (30点満点)	25.6 (7.9)	28.5 (4.5)	2.9	-1.55
謙譲表現 (40点満点)	25.2 (12.5)	37.4 (5.3)	12.2	-4.74**
総合(100 点満点)	72.4 (22.3)	93.1 (9.4)	20.7	-4.36**

** $p<0.01$

表4 Cクラス敬語テスト結果【欠席者を考慮 n=21】

	事前テスト 平均値 【2018.11.07 実施】	事後テスト 平均値 【2018.11.21 実施】	差 (事後 -事前)	t値
電話表現 (30点満点)	25.7 (4.4)	28.3 (3.6)	2.6	-2.46*
尊敬表現 (30点満点)	28.8 (3.7)	29.3 (2.3)	0.5	-0.65
謙譲表現 (40点満点)	29.3 (10.0)	38.6 (3.5)	9.3	-4.13**
総合(100 点満点)	83.8 (14.1)	96.2 (5.1)	12.4	-3.92**

** $p<0.01$, * $p<0.05$

表5 実技テスト結果(教員評価)【2018.11.21実施】

	全体平均 n=90 (標準偏差)	Aクラス 平均n=38 (標準偏差)	Bクラス 平均n=27 (標準偏差)	Cクラス 平均n=25 (標準偏差)
姿勢	1.8 (0.7)	1.4 (0.5)	2.0 (0.7)	2.2 (0.5)
表情	1.8 (0.7)	1.6 (0.6)	1.8 (0.7)	2.0 (0.7)
声	1.5 (0.5)	1.3 (0.5)	1.4 (0.5)	1.9 (0.4)
言葉	1.5 (0.9)	1.3 (0.5)	1.4 (0.5)	1.9 (0.8)
全体印象	1.7 (0.6)	1.4 (0.5)	1.7 (0.6)	2.2 (0.6)
総合	8.3 (2.1)	7.0 (0.9)	8.3 (1.9)	10.1 (2.1)

表6 実技テスト結果(自己評価)【2018.11.21実施】

	全体平均 n=90 (標準偏差)	Aクラス 平均n=38 (標準偏差)	Bクラス 平均n=27 (標準偏差)	Cクラス 平均n=25 (標準偏差)
姿勢	2.2 (0.6)	2.2 (0.5)	2.2 (0.7)	2.2 (0.4)
表情	2.1 (0.5)	2.0 (0.4)	2.2 (0.6)	2.2 (0.4)
声	1.9 (0.6)	2.0 (0.5)	1.7 (0.7)	2.0 (0.2)
言葉	2.0 (0.6)	2.0 (0.5)	1.8 (0.7)	2.2 (0.5)
全体印象	2.2 (0.7)	2.3 (0.7)	1.9 (0.7)	2.5 (0.6)
総合	10.5 (2.0)	10.5 (1.4)	9.8 (2.8)	11.2 (1.5)

表7 実技テスト結果(自己評価-教員評価)

【2018.11.21実施】

	全体平均 n=90	Aクラス 平均n=38	Bクラス 平均n=27	Cクラス 平均n=25
姿勢	0.4	0.8	0.2	0.0
表情	0.3	0.4	0.4	0.2
声	0.4	0.7	0.3	0.1
言葉	0.5	0.7	0.4	0.3
全体印象	0.5	0.9	0.2	0.3
総合	2.2	3.5	1.5	1.1

5.1 敬語テスト結果考察

受講学生全体の敬語テストにおける事前テスト、事後テストの結果を比較すると、事後テストの結果は事前テストの結果から、平均値が15.7ポイン

ト上昇した。また、分野毎に見ても、電話表現【事前テスト21.3(正答率71.0%)→事後テスト25.7(正答率85.7%)】、尊敬表現【事前テスト24.2(正答率80.7%)→事後テスト27.0(正答率90.0%)】、謙譲表現【事前テスト25.1(正答率62.8%)→事後テスト33.6(正答率84.0%)】と3つの分野すべてにおいて平均値の上昇が見られた(表1)。

さらに、事前群(事前テスト結果とする) - 事後群(事後テスト結果とする)間でt検定を施した結果、電話表現、尊敬表現、謙譲表現とすべての分野、総合において、事後群の方が有意に平均値が高く(電話表現 $t=-4.22$, $p<0.01$ 尊敬表現 $t=-2.41$, $p<0.05$ 謙譲表現 $t=-5.53$, $p<0.01$ 総合 $t=-5.05$, $p<0.01$)、授業内容に効果があったということが統計的にも明らかになった(表1)。

次に、敬語テスト平均値の結果をクラス別に比較すると、Aクラスは事前テスト61.7→事後テスト79.9で18.2ポイント上昇、Bクラスは事前テスト72.4→事後テスト93.1で20.7ポイント上昇、Cクラスは事前テスト83.8→事後テスト96.2で12.4ポイント上昇と、どのクラスにおいても事後テストの結果の方が、事前テストの結果よりも平均値が高く、分野毎に見ても、すべての分野(電話表現、尊敬表現、謙譲表現)において、事後テストの平均値の方が事前テストの平均値よりも高かった。中でも事前テストと事後テストの両方においてCクラスの平均値が最も高く、次いでBクラス、Aクラスの順に平均値が高い結果であった(表2, 表3, 表4)。この結果はCクラスの人数が最も少ないゆえ、時間的に余裕があり、教員の個別指導や学生が気づいたことをお互いで話し合う時間が他のクラスよりも比較的長くとれたためと考えられる。このことから、学生同士での気づきを話し合う時間を長くとることができれば、学生自身の思考が深まり、より理解度が高くなることに繋がる可能性が示唆された。

5.2 実技テスト結果考察

実技テストの教員評価はすべてのチェック項目(姿勢、表情、声、言葉、全体印象)、総合評価においてCクラスの平均点が最も高く、次いでBクラス、Aクラスの順に平均値が高い結果となり、CクラスはAクラスの平均値よりも、3.1ポイント高かった(表5)。この結果も、先述した敬語テストの結果と同様に、少人数であるCクラスの方が実践練習に長い時間を費やすことが可能であると

いうことより、必然的に練習時間が長くなり、実践した技術を受講学生が身につけやすくなるという可能性が示唆された。

受講学生の自己評価に関しては、総合評価においてCクラスの平均値が最も高く、次いでAクラス、Bクラスの順に平均値が高い結果となり、CクラスはBクラスの平均値よりも1.4ポイント高かった(表6)。チェック項目毎に見ると3クラスとも、ほぼ同じ値が並び、1ポイント以下の差に留まる結果であり、全体印象におけるCクラス平均2.5、Bクラス平均1.9の差0.6ポイントが最大という結果であった(表6)。

また、教員評価と受講学生の自己評価の差を見てみると、総合評価においてはAクラス3.5、Bクラス1.5、Cクラス1.1と、Cクラスの差異が最も低かった(表7)。チェック項目毎に見てみると、Aクラス0.4~0.9、Bクラス0.2~0.4、Cクラス0~0.3で推移しており、Cクラスの自己評価が最も教員評価に近い結果となった(表7)。この結果から、Cクラスは教員の評価するポイントを的確に理解して実技テストに臨んでいたという可能性が示唆される。このことは、少人数クラスは有益性が高いという可能性が示唆されたということにつながる。

5.3 授業に関する自由記述内容についての考察

自己評価チェック表を提出した受講学生90名のうち、48名(記入率53.3%)が授業に関する何らかの意見を記述していた(複数回答可)。すべての記述内容は実践授業に対して好意的なもので、受講学生による授業評価は高いといえる。以下に主な意見を大別して述べる。

実践授業を評価する記述①(25名)

【電話、電話表現に関する記述】

(25名内訳：Aクラス12名、Bクラス8名、Cクラス5名)

- ・電話機を使って話すことが楽しかった
- ・電話機の使い方が理解できた
- ・電話で話すことに自信がついた
- ・電話表現が身についたように思う
- ・前よりスラスラと電話で話せるようになった

実践授業を評価する記述②(19名)

【受講学生同士の話し合いに関する記述】

(19名内訳：Aクラス2名、Bクラス7名、Cクラス10名)

- ・相手の意見を聞くことができてよかった

- ・話し合うことにより自分の理解が深まった
- ・いろいろ気づくことができた
- ・ペアの意見は参考になった

敬語に関する記述(9名)

(9名内訳：Aクラス4名、Bクラス2名、Cクラス3名)

- ・敬語が話せるようになった
- ・敬語が身についたと思う
- ・尊敬語、謙譲語の区別がつくようになった

その他の記述(5名)

(5名内訳：Aクラス1名、Bクラス1名、Cクラス3名)

- ・ためになった
- ・社会で役立つと思う

自由記述欄に記入された内容は、「実践授業を評価する記述」「敬語に関する記述」「その他の記述」に大別され、「実践授業を評価する記述」は、「電話、電話表現に関する記述」と「受講学生同士の話し合いに関する記述」に分けられた。

自由記述欄に記入した受講学生48名中、半数以上である25名が電話を使った実践授業について好意的な意見を記述しており、電話もしくは電話表現に関する記述意見が最も多いことから、実際に電話機を使って会話する授業が受講学生に評価されたといえる。次いで、ロールプレイング後の学生同士の話し合いについて述べていた受講学生が多く、この記述内容についても、すべて好意的な評価に通ずる内容で、受講学生同士の話し合いが実践授業の効果をさらに高めていることにつながる可能性が考えられる。

6. 実践授業における少人数クラスの有効性について

これまでの結果を踏まえて、実践授業における少人数クラスの有効性について考えてみたい。

事前敬語テスト、事後敬語テスト、実技テスト(教員評価)と、すべての客観的評価の結果において、クラスの人数が最も少ないCクラスの平均値が最高値であることから、実践授業は少人数クラスの方が有効に働くということが示唆された。この要因として、少人数で構成されたCクラスにおける受講学生同士の話し合いの時間が最も長時間であったことが挙げられる。この結果から、受講学生同士の話し合いの時間が長く設けられるこ

とによって受講学生自身の思考が深まり、受講学生の能力の向上に結び付く可能性につながると考えられる。

また、実技テストにおける教員評価と受講学生評価の差異について、Cクラスの自己評価が最も教員評価に近かったことから、Cクラスは教員の評価するポイントを的確に理解して実技テストに臨んでいたという可能性が考えられ、ここでも少人数クラスの有効性が示唆されたといえる。

7. まとめ

以上、筆者が担当したキャリア教育関連授業において実施した実践授業の効果を事前テスト、事後テスト、実技テストという客観的尺度から実証した。本調査により、A大学のキャリア教育における「教育の質の保証」を検証することができたといえる。

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、今後の高等教育機関における敬語教育開発の一助となることができると考えている。

引用文献

- [1]文化審議会 (2007) 「敬語の指針」
(http://www.mext.go.jp/component/b_menu/shingi/tou shin/_icsFiles/afieldfile/2008/12/26/1217067_001.pdf). 2018.8.27 取得
- [2]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>). 2019.4.25 取得
- [3]菅井郁. 「自由が丘産能短期大学生の敬語意識－アンケート調査結果からの考察－」『自由が丘産能短期大学紀要』. 2009, 42, p. 39-59
- [4]蒲谷宏. 「待遇コミュニケーション教育としての「敬語教育」の考え方－敬語教育への新視点－」『日本語学』. 2017, 6, p. 64-74
- [5]永田里美. 「国語科教育における敬語指導の課題－次期学習指導要領の「敬意と親しさ」を見据えて－」『明星大学研究紀要－教育学部』. 2019, 9, p. 29-42

(受付日：2019年6月27日，受理日：2019年9月3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。