

短期大学におけるマナー教育の一取り組み

吉野 美智子

Manner Education towards at Junior College

Michiko Yoshino

キーワード： 基本的社会習慣、ビジネス実務、マナー力

In recent years, the students of the University or Junior college has increasing of an issue that a drop in scholastic ability and a deficiency of learning eagerness in general.

Furthermore, particularly at A Junior College, it is very positively exist that new student has obviously shows their lack of a habitual of basic life such as a greeting words and response on the questions.

Primarily, Institutions of higher education are the field of learning the technical matters. Therefore, we are supposed not overlook on the above mentioned matter and furthermore, we should be aggressively prepared the plan to be cultivated for them to seriously learn these manners.

In this manuscript, we would like to submit the result of implementation of a plan and further challenge of the issue which had been exercised during the class in order to encourage a habitual of basic life of the students to be well established and also to develop the higher manner sense.

Keywords: A Habitual of Basic Life, Business Practice, Manner Sense

1. はじめに

近年、大学や短期大学において学生の学力・勤勉意欲の低下が指摘されている。学生が自覚をもって有意義な大学生活を送り、自立した社会人になることを支援することを目的にそれぞれの大学、短期大学ではさまざまな初年次教育がなされているが学力・勤勉意欲の低下のほかにも学生の礼儀や挨拶などの基本的生活習慣の欠如も顕在化している。全国的にこのような傾向にあると言われる中、A短期大学でも例外ではなく同様の傾向が見受けられる。教職員に名前を呼ばれても「はい」という返事をしない。問いかけには「うん」と答えたりうなずいたり

するだけで終わってしまう。また、教職員と話をする際に友達言葉を使ったり、ポケットに手を入れたままで話をしたりする学生などさまざまであるが、このような現象にはいろいろな原因が考えられる。高階（2005）は、子供の「学力低下」「社会性低下」を指摘し、社会性の課題は、家庭教育、学校教育、社会教育の課題とした上で、これからの学校施策として「社会で行動できる力」の基礎を養うことを目指して「社会力」の育成を挙げている。「社会力」とは、①基本的な生活習慣（礼儀や身だしなみ、しつけなどの生活適応能力）②社会性（社会的マナー、社会適応集団適応などの社会生活に必要な能力）③社会的行動力（社会的行動力＝社会で積極的に活動する力、社会参画、職業活動などの社会的に有用な働きができる能力の基礎）としている。

卒業後、学生はさまざまな立場の人間が存在する社会で職に就くことから「社会力」を備えておくことが就職の前提であると考え。本来、高等教育機関は、専門的な学びの場であるだろうが前述の現状がある限り、就業力という観点からも学生の「社会力」の欠如を看過すべきではなく、その育成にも積極的に対策を講じる必要があるものとする。本稿は、学生の「社会力」を育成するための筆者の取り組みについて報告する。

2. 基本的な生活習慣を身に付けさせるための取り組み

筆者が担当する「ビジネス実務演習」（各90分×30回、1年生後期指定科目）は、ビジネスマナーの習得を中心とした授業であり、言葉遣いや電話応対、来客応対、ビジネス文書、慶弔や贈答のマナーなど実社会で必要なビジネスマナーの演習を中心に行っている。

近年、短期大学入学前に身に付けておくべき挨拶をする、返事をするなどの基本的な生活習慣をしっかりと身に付けていない学生が入学してくることから、ビジネスマナーを学ぶためには、まずその前に「社会力」の一つである基本的な生活習慣を育成する必要があるが出てきた。

そこで筆者は、授業を実施するに当たり、学生に以下の4つのルールを守らせている。ルールを守り、指示されたことを繰り返し継続して行うことで、習慣化を図り、基本的な生活習慣や社会性を確実に身に付けビジネスマナーの必要性を分からせることを目的に行っているものである。基本的な生活習慣については、小林（2005）も「繰り返しの指導と実践」以外に定着は望めないとしている。

- ①授業日は制服を着用する。学生は通常私服での通学だが、この授業では制服を着用させ教室をビジネスの場、すなわち公の場と捉えさせ他の授業との違いを意識させている。
- ②遅刻をしてはならない。学生を新社会人として扱い、無断欠席や遅刻には厳しく対応している。遅刻した場合は着席する前に、「申し訳ございません。〇〇の理由で遅刻いたしました。」と報告と詫言をさせてから自席に着かせている。
- ③授業のはじめと終わりの挨拶は、椅子から立ち上がり椅子を机の中に入れ、挨拶の言葉を先に言ってからお辞儀をする^{注1)}。礼儀正しいお辞儀を毎回の授業で行うことで美しいお辞儀の仕方を身につけ、自然にできるようになることを期待している。併せて場をわかまえることも学ぶ。

- ④出欠の確認の点呼を励行し、名前を呼ばれた学生は、必ず顔を上げ、「はい」と返事をする。筆者の担当するすべての授業では、②③④のルールを適用し、毎授業で励行している。授業で毎回繰り返し行うことが学生の基本的生活習慣の定着につながり、時間管理をし、身だしなみを整え、挨拶や返事をするようになり、ひいてはマナー力の向上につながるものとの考える。

3. マナー力を育成する授業の実践

ビジネス実務演習の授業では言葉遣いや電話応対、来客応対、ビジネス文書、慶弔や贈答のマナーなど実社会で必要なビジネスマナーの演習を中心に行っている。ロールプレイングはすべてコミュニケーションの場であり、円滑なコミュニケーションが良好な人間関係につながり、信頼関係の構築にも寄与すること、マナーが身に付いていなければ円滑なコミュニケーションが取れないことを理解させた上で、ロールプレイングを実施する。学生は、それぞれのロールプレイングを通して社会で求められるビジネスマナーを学ぶ。

小林（2005）は日常の学校生活において、挨拶をする、返事をしっかりする、時間を守る、公共物を大切にすること、ごみはゴミ箱に入れる、ガムやお菓子を持ち込まない・食べないなどを挙げ、身に付いていない生活習慣とし、その共通点として、「相手を思いやる気持ちがない」ことを指摘している。また、高階（2005）は、青少年の社会性の欠如に関して、自分勝手な行動の原因に「私」と「公」の乖離を上げている。

マナーの基本は、「人に迷惑をかけない」「人に好感を与える」「人に敬意を払う」と言われる。そして、マナーとは相手を敬い、思いやる心を形として表現することである。マナーには人を慮る心が根底に流れているのである。ロールプレイングの場は、すべての場面で相手を慮る心を形として表現するところである。学生は、毎回の授業において、ロールプレイングを通して相手を意識する。「相手を意識すること」こそ、社会性の定着に近づく一歩であると考えられる。

印象形成に関する授業では身だしなみの重要性を学ぶ。「身だしなみ」は「おしゃれ」と違い他者を意識したものである。周りに不快を与えない、好感を与えるものでなければならない。この授業で学生は、制服の意味を理解し、制服にふさわしい髪形や髪の色、メイクなどを学んでいく。授業で学んだだけでは実践できない学生もいるので制服を着用する授業では、繰り返し学生に注意を促す。

社会人としての心構えの授業では、特に時間管理の大切さを理解させる。ビジネスでは遅刻や無断欠勤が仕事をやる上で周りの人に迷惑がかかることや場合によっては会社に大きな被害が及ぶことを学ぶ。

話し方と言葉遣いについての授業では、ビジネスにおける人間関係は立場の違う人との関係であることを理解し、敬語や婉曲表現^{注2)}などの相手に配慮した言葉遣いを学ぶ。

理論を学び、語彙を覚えた上で、人間関係やその場にふさわしい言葉を遣えるようロールプレイングを通して学ぶ。そして、一連の行動を繰り返すことで、他者を意識し自身のマナー力を高めていく。

学生は、授業と日常を区別して考えがちであることから、授業外で教職員と話をする場合も、敬語を使うように指示し、使い方の間違いはその都度指摘し、指導するように心がけている。言葉遣いに限らず、すべての授業内容を日常に反映させることが肝要であると考え。

4. 結果

授業で学んだマナー力を再確認させるために筆者は、サービス接遇検定^{注3)}を導入している。試験では様々な業種におけるサービスの場面での客への接し方が問われるが、相手を敬い、思いやる心をもった応対が求められることからビジネス実務演習で学んだマナー力を再確認する上で有効であると考えている。当初希望者だけの受験であったが、平成 22 年度入学生からは、全員受験している。準 1 級の面接試験では、教員ではなく審査員からの評価を受けるので、全員が受験にむけて授業での学びへのモチベーションも上がり、努力した結果合格の充実感も得ているようである。サービス接遇検定試験の合格者数と合格率は図表 1 に示すとおりであるが、希望者だけの受験時には 100 %、全員受験後も 95 % 以上の合格率を残している。合格者については、1 回目の試験で不合格となり、2 回目の試験で合格した人数も含んでいる。

図表 1. サービス接遇検定準 1 級合格率

	準 1 級合格率
平成 19 年度入学生	100 %
平成 20 年度入学生	100 %
平成 21 年度入学生	100 %
平成 22 年度入学生	95 %
平成 23 年度入学生	96 %

A 短期大学では 1 年生の春休みを利用してほとんどの学生がインターンシップを経験する。平成 24 年 2 月に実施したインターンシップ終了後にインターンシップ先の 15 の企業や団体にアンケートを行い 10 の企業団体から回答を得ることができた。その結果は図表 2 に示すとおりである。言葉遣いに対して 2、3 指摘はあるものの、コミュニケーションの基本である挨拶、返事はほぼ全員ができていた。インターンシップ先の指摘から完全ではなくとも場をわきまえた言葉遣いをしなければならないという意識は持っていたことは窺える。毎回の授業を通して繰り返し練習し、習慣化させた挨拶、返事はほぼ全員ができており、身だしなみについては、メイクはナチュラルメイクをし、ピアスやネックレスなどのアクセサリは着用を避け、髪の色は自然に近い黒にし、髪が長い学生は必ず後ろで一つに束ねるなど授業で学んだことがインターンシップに活かされていた。

入学時には、挨拶や返事が苦手だった学生が、毎回の授業で繰り返し練習することで、挨拶ができる、返事ができる、時と場所に応じた言動をする、時間を守る等の基本的な生活習慣を身に付けて行ったものと考え。

図表2. インターンシップ先へのアンケート結果（2012年4月～5月）（n=10）

		きちんとできていた	まあまあできていた	どちらともいえない	あまりできていなかった	全くできていなかった
1	挨拶していたか	6	4	0	0	0
2	身だしなみはよかったか	7	3	0	0	0
3	態度、振舞いはよかったか	5	5	0	0	0
4	言葉遣いはよかったか	2	6	2	0	0
5	その他の意見（自由記述）	<p>出勤、退社時のあいさつがよくできていた 敬語は普段から使っていないと急には無理があると思う いつも元気で明るく挨拶をしていたし、髪もきちんと結んでいて、清潔感があった 言葉遣いでニュアンス的におかしく感じる言葉を使っていた もう少し声を大きく笑顔があればもっとよかった 笑顔がよく出ていた 積極的に質問をしていた</p>				

5. 考察

本稿は、新入生の「挨拶をする」「返事をする」などの身に付けておくべき基本的生活習慣の欠如が、看過できない問題であるとの考えから、「ビジネス実務演習」の授業に併せて基本的生活習慣の定着を図ることに取り組んだ報告である。

基本的生活習慣を定着させるためには、その意義と必要性をしっかりと認識した上で、繰り返すことが有効であると考え、毎回の授業時にルールを励行することで、身に付けていくことを期待した。併せて、「ビジネス実務演習」の学びを通してマナー力の向上を図った。

サービス接遇検定準1級の合格率やインターンシップ後に企業に行ったアンケート結果から今回の取り組みで一定の効果を達成することができたものとする。しかし、インターンシップ前から言葉遣いや敬語に関する指摘があったことから、「ビジネス実務演習」の教授法には、言葉遣いの指導という点において改善を図る必要がある。基本的生活習慣に関しては、初等、中等教育機関においても教育が実施されているにも関わらず身に付けていないことから、今後も継続して学生の「社会力」の育成に努めなければならない。しかし、短期大学在学中の2年間という短い時間で改善を図るのであれば、一人ひとりの教員がそれぞれ取り組むことも重要ではあるが、全教員が学生の状況や情報を共有し、問題解決のために共に協力し、対策を講じる

ことが必要であると考える。

謝辞

本報告の発表にあたり、長崎女子短期大学の江頭万里子先生に多大なご協力を得ましたことを厚く感謝いたします。

《注》

注1)

お辞儀には言葉を先に述べてからお辞儀をする「分離礼」（語先後礼とも言われる）と言葉とお辞儀を同時に行う「同時礼」がある。同時礼はうつむきながら話すので言葉が相手に伝わりにくいのに対し、分離礼は、言葉がしっかり相手に伝わり、同時礼より丁寧であるとされている。

注2)

婉曲表現とは良い感じを与える表現の仕方として一般的にクッション言葉と呼ばれるもの、肯定表現、依頼形での表現などである。クッション言葉は、「恐れ入りますが」や「失礼ですが」など、相手に何かを尋ねる、依頼する、または断る際に、摩擦を避けながら、相手に配慮し思いやりを表す言葉であり、相手の感情を損ねず、会話を和らげる効果があると言われる。肯定形での表現とは「できない」「応じられない」という否定の形で断るより「いたしかねます」「応じかねます」という肯定形を用いて表現することである。

依頼形での表現とは依頼の際に「～いただけませんか」と疑問形にすることにより相手の意見を優先する姿勢や選択権を相手にゆだねる姿勢が反映する表現である。

注3)

サービス接遇検定は、公益財団法人実務技能検定協会が、文部科学省の後援を受け主催しており、試験時期は、7月と12月の年2回で1級、準1級、2級、3級があり、試験は筆記で行われ、1級のみ、筆記合格者に対し、面接試験が課される。

サービス業務に対する心構え、対人心理の理解、応対の技術、口のきき方、態度・振舞いなどが審査される。「サービス」とは「相手に満足を提供する」ということである。相手が快適であると感じるような世話とか、相手を感じがいいと思うような言葉遣いで接するとかのことである。相手に満足を提供する行動を「接遇」というと定義している。

参考文献

小笠原清忠（2010）『武道の礼法』日本武道館 p 44-45

小林廣司（2005）「子どもの基本的な生活習慣－何が身に付いていないか」『シリーズ・学校力4 豊かな心を育てる「社会性育成」力』高階玲治編著 ぎょうせい pp 20-23

「サービス接遇検定受験ガイド2級」『財団法人実務技能検定協会』早稲田教育出版（2010 / 1）
財団法人実務技能検定協会サービス接遇検定部 <http://jitsumu-kentei.jp/>
陶智子（2010）『日本人の作法』平凡社
高階玲治（2005）「学校力としての社会性育成力」『シリーズ・学校力4 豊かな心を育てる「社会性育成」力』高階玲治編著 ぎょうせい pp 1 - 9
平田祐子（2006）「ビジネスマナーの応用」『ワークで学ぶビジネスマナー』中村健壽編著 西文社
文部科学省（2004）「大学における教育内容等の改革状況調査」
山根暁・松本良彦（2009）『接客のプロが新人のために書いた接客の本』株式会社空心監修
明日香出版