

最新事情

高校編⑩

マナー教育の徹底で
人と接する仕事ができる人づくりを

福島県立郡山商業高等学校

(福島県郡山市)

国際経済科、流通経済科、会計科、情報処理科の4学科からなる県立郡山商業高等学校では、1学年約320名の生徒が学んでいる。同校は「人づくりの商業教育」を目標とし、専門教育と並んで、ビジネスマナーとコミュニケーション能力を重要視している。その二歩としてマナー教育を徹底する同校を取材した。



「課題研究・秘書」の授業で
手作りの名刺を
交換する生徒たち



指導に当たる吉田梢先生

「人づくりの商業教育」を 目指して

福島県郡山市は、仙台に次ぐ東北地方の経済の要所として拡大を続けている。この郡山都市圏を支える人材を数多く輩出してきたのが、県立郡山商業高等学校だ。同校は創立90周年を迎える、県内でも長い歴史を持つ学校だ。卒業生は2万人を超える。近年は生徒の半数が進学するが、地域社会を支える貴重な人材を育成する場であることには変わりはない。

「商業教育が他の専門教育と違うところは、物づくりの教育ではないということです。では私たちは何を教育の目標とするか。それは大きく言えば、人づくり」ということになります。

こう話すのは荒井幸雄教頭だ。「商業高校を卒業した生徒の多くは、いずれは

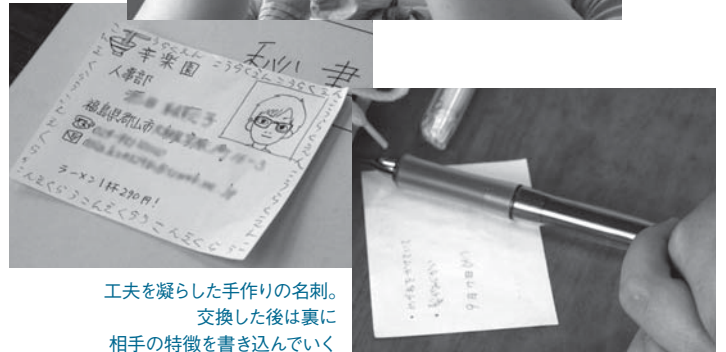
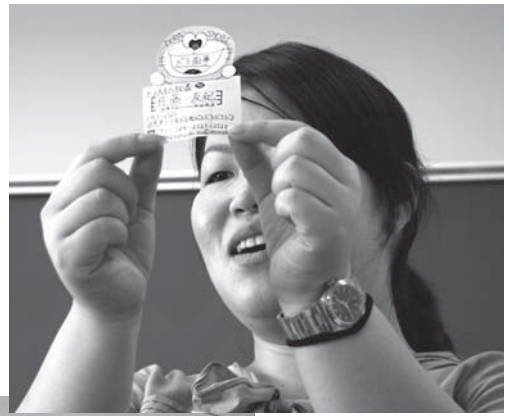
人と接する仕事に就きます。流通の現場でいえば、生産者から消費者まで幅広い人とのかわりがある。その要になる人間に必要なのは、やはり基本的なビジネスマナーを身に付け、コミュニケーション能力を磨くことです。」

まず第一に指導しているのは、大きな声で抵抗なくあいさつすることだ。さらには、相手が何を言っているのかきちんと受け取り、自分の考えをきちんと伝える「コミュニケーションの基本」も教えている。

これらは1年生のうちから不定期で開講するマナー講座で学習し、3年生の「総合実践」でも社会人としての心構えやビジネスマナーをおさらいすることで定着させている。特に、1年生対象の講座は、外部講師を招いて緊張感ある雰囲気で行うのが特徴だ。内容は、身だしなみや姿勢、言葉遣いなど、基本的な対人コミュニケーションに関するもの。今年市内の専門学校から先生と、卒業生でもある専門学校生が来校し、マナーを指導した。先輩の姿は、生徒にとっては「あんなふうになりたい」というよいモデルにもなっているという。

身近な事例で説明して 理解を深める工夫を

3年生の「課題研究」では選択の一科目として秘書検定がある。今年を受講者74名と人数が増えたため3クラスに分け、大竹伸二先生、根本光平先生と吉田梢先生の3人で指導を行って



工夫を凝らした手作りの名刺。
交換した後は裏に
相手の特徴を書き込んでいく

いる。6月に3級を、11月に2級を受験するため、2学期までは過去問題・模擬問題を解いて解説を行うのが中心で、内容によってはロールプレイングも取り入れる。時間的にどうしても準1級まで受験するのは難しく、3学期は電話応対や来客応対、お茶出しなどの実技の練習になる。すぐに就職する生徒は半数程度だが、検定などを通して「いつか役に立つ」と理解しているため、生徒たちは意欲的に取り組むそうだ。

マナーの基本については他の授業でも繰り返し学んできているが、生徒たちにとって難しいのは、社会人の働く現場をイメージすることだと先生方は言う。部屋に入ったときの接遇や立ち位置、仕器の様子など、大人なら分かること、企業で働いていたら当たり前のことでもなかなか

かイメージできないというのだ。

「例えば、問題に『上司の私的な用事で』と書いてある。そこは問題の核心部分ではなくても、何が私的とされるのか、具体的にはよく分かりませんがね。メールにしても、生徒にとってメールといえどどこでも見ることができ携帯電話のメール。『急ぎの内容はメールで送ってはいけない』と教えるためには、会社では普通はパソコンのメールを使うことや多くの場合チェックするのは朝夕2回くらいということから説明するのです」と根本先生。

生徒たちにはまだまだ知らないことがある。それを秘書検定をきっかけとして教えていくわけだ。

「まずは、基本的かつフォーマルなマナーを知ることが大切。知らないといけないが、知っていれば応用もできる。知らなくて恥ずかしいということがないようにしっかりと学ぶ。吉田先生の授業を見せていただいた。この日の内容は名刺交換だ。基本的な流れは理解できていても、実際に動いたり言葉に出してみると細かな部分で疑問がわいてくるもの。『民間企業に勤めた経験を生かして、生徒にはイメージしにくい実際のビジネス現場の様子を、できるだけ具体的に伝えようと工夫しています』



根本光平先生(右)と大竹伸二先生。今年も男子生徒も受講している



との言葉通り、吉田先生は生徒の疑問を引き出しながら名刺についての説明を加えていく。

例えば「ちょっと意地悪しますよ」とお客さま役が先生が受付役の生徒に差し出す名刺には、難しい読み方の名字。そこから、「相手の名前の読み方が分からないときはどうすればいいでしょう?」「どんな名刺だったら相手に名前を覚えてもらいやすいでしょうか」「振り仮名が振ってあればすぐに読んでもらえるよね」と話を広げる。他にも、お互いに名刺を差し出したときの受け取り方、もらった名刺の扱い方、果ては仕事によって名刺のデザインは変わってくるなど、名刺一つだけでもいろんな角度からアプローチしていく。まずはやってみるこ



インターンシップは
2年生130名ほどが参加



「課題研究・販売実習」では
仕入れから販売までを学び
商店街に出店する



荒井幸雄教頭

と、そしてテキストの解説だけでは見えてこない細かな疑問点を体験談や具体例で埋めていくのである。

大人になった気分を味わえるのか、生徒たちはそれぞれ手作りした名刺を使い、隣の生徒と熱心に交換の練習に取り組んだ。

並びの教室では、大竹先生、根本先生も秘書検定の授業中だ。どちらも内容は一般知識。組合についての説明や職種別の呼称など、高校生にはなじみにくい内容だが、地元企業を例に挙げたり最近の新聞記事から話題を取ったりと、それぞれ生徒たちが身近に感じられるように工

夫して説明している。

「生徒が飽きないようにという工夫でもありません。知っている会社の名前が出てくれば、聞く姿勢もできてきますから」と大竹先生は苦笑い。先生方自身、日々授業で使える例はないかとアンケートを張っているのである。

「授業で学んだ内容を記入させている記録を見てもみると、就職面接や家でも電話応対や言葉遣いを意識するなど、できることは普段からやってみようという気持ちになっていくようです」と、学んだ成果が日常に生かされていると吉田先生は指摘する。先生方の今後の目標は、体験の場を増やすことだ。まずは、秘書検定を受講している生徒全員に、テーブルマナーを実践できるような計画しているとのこと。今年の6月の検定試験に出題されて分らなかった生徒が多かったらしく、後日ビデオを見せて解説しようやく「そういうことか」と理解できた生徒もいたそうだ。何事も体験。そこから大人への第一歩が始まるのだ。

学校外の実習で 社会人の厳しさを体験

同校では、インターンシップや販売実習、合宿での語学研修、高齢者との触れ合いや保育所での実習など、学科・授業ごとに取り組むさまざまな体験に力を入れている。

昨年は残念ながらインフルエンザで中止になったが、インターンシップは例年11月に、流

通経済科2年生80名とその他学科の希望者約50名、合わせて130名ほどが参加して行う。期間は月曜から金曜までの5日間。スーパー、酒屋、ガソリンスタンドなど、実習先はすべて民間の企業や店だ。インターンシップでは「社会人としての責任を果たすことが大切」と荒井教頭は力を込める。

「それぞれ実習先の社員のつもりで取り組むように指導します。お客さまに不快な思いをさせたら、お店のイメージダウンになる。『高校生なのでごめんさい』では済みません。商品を補充しているときでも、〇〇はどこにあるのと尋ねられたら、知らんふりではなくできることをする。郡商生は元気がいいね、生徒が来たらお店が明るくなったね、と評価されるくらいであってほしい」。

だからこそどの実習先でも、まずはあいさつを徹底して指導してもらえようお願いしているそうだ。

もう一つ、生徒にしっかりと世の中の厳しさを体験してもらいたいという狙いもある。

「何よりも、彼らの両親が厳しい環境の中で働いて子どもたちを育ててきたことを理解し、家で話すきっかけにもなってくれたらと思います。インターンシップに行った生徒は『高校生はすごく楽です』とよく言うんです。時間割は決まっているし1時間に1回、休憩もある。仕事ではそうはいきません。それをまずは身をもって体験することが大事なのです」。