

Peer Review による高校生向けビジネスマナー習得のためのシミュレーション教材の開発

高山 絵理奈<sup>†</sup> 稲葉 竹俊<sup>††</sup> 松永 信介<sup>†</sup>  
 東京工科大学メディア学部<sup>†</sup> 東京工科大学教養学環<sup>††</sup>

1. はじめに

近年、就職を希望している学生のビジネスマナーが低下していると言われているが、それに対して教育現場では時間的制約等が原因で十分な対策が取られているとは到底言えない状況である。

実際、高校などでは、通常授業の枠内でマナー教育を行うことは稀であり、大抵は就職前や進路指導の際に「面接練習」などの模擬的な訓練を短期間、実施するにとどまっている。しかし、頭で理解していても、自然な対人マナーを実践できるようになるまでは、かなりの時間がかかってしまう。本研究で開発した教材を使用した被験者に行った教材使用アンケート調査から、「社会人になる前から身に付けておいた方が良い」という解答が多いことから、実践を模したシミュレーションを行うことを含んだ確認問題を導入することとした。(図1参照)

そこで本研究では、基本的なビジネスマナーをまず独習で学ぶことができ、その後、学習内容の確認をもう一人の学友と相互評価を通して行うことを想定したeラーニング教材を開発した。

本教材の顕著な特徴として、教材の独習後の確認問題の解答は二人で行い、両者の解答について議論を行わせる方式を採用している点がある。現実社会の仕事上のコミュニケーションでは、直接相手と対面するシーンでも、電話やメールなどのネットワークを介したビジネスシーンでも、必ず取引先や上司などの相手が存在していなければならない。このようなコミュニケーションの場を想定した実践的な学習方法が、ビジネスマナーの学習に有効ではないかと考え、開発した教材を都内の高校において実施し、その有効性の検証を行った。

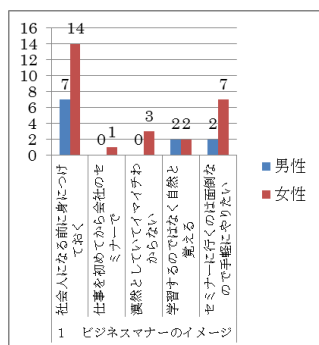


図1 ビジネスマナーのイメージ

2. 教材概要

2.1 教材の学習目標

本研究で開発した教材の対象者は、就職前の高校生以上とし、就職前にビジネスマナーを学習できる環境を提供し、自然にビジネスシーンにおいて対応を行うことができるようになることを目標としている。

2.2 教材構成

本教材では、2人以上のグループを形成した確認問題を提示の前に、一人で学習する学習パートを設けている。学習パートでは、「男性の身だしなみ」「女性の身だしなみ」「ビジネスマナーのアレコレ」の中から学習者が自由に学習したい内容を選択できるようになっている。これらの過程を終了した後、2人以上のグループを形成し確認問題の解答を行う

3. 教材内容

3.1 男性の身だしなみ

「男性の身だしなみ」では、就職に向けた服装や髪形などを学習する内容を盛り込んでいる。図2では、イメージを取りやすい様にネクタイの色を選択するとその色に変更出来るようにしている。

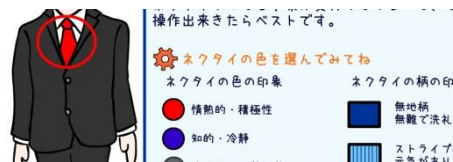


図2 男性の身だしなみ

3.2 女性の身だしなみ

図3は、「女性の身だしなみ」の教材の一部である。このモードは女性ならではの服装や髪形、特に女性特有の身だしなみである「メイク」を重点的に構成している。テキスト文面の多いメイクの説明には、文字にイメージとなる色で表現し、読む中でどのような色を使えば良いか一目で理解できるデザインにしている。



図3 女性の身だしなみ

### 3.3 ビジネスマナーのアレコレ

この項目では、「ことばについての学習」と「仕事のときに使う動き」の一部である。「ことばについての学習」では、ビジネスマナーの鬼門でもある敬語を「尊敬語」「謙譲語」「丁寧語」をよく使われる言葉を補っている。図4は「仕事のときに使う動き」のイメージ図である。ビジネスシーンで使用する動きやビジネス文書の書き方をイラストを交えた解説を含んだ内容となっている。

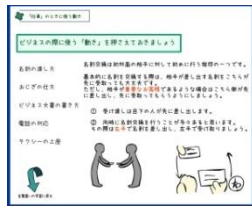


図4 ビジネスマナーのアレコレイメージ

## 4. 評価実験

### 4.1 概要

本教材の学習効果、特にグループでの議論の活性化とビジネスマナーの実践力の向上との関係性の検証を行うため、以下のような要領で評価実験を行った。なお、議論内容は音声収録を行った後、テキストに起こして記録を行っている。

- ・対象：東京都立若葉総合校学校ビジネス専攻3年次生（女子生徒：6名 男子生徒：4名）
- ・実施日：2013年12月17日 9時～10時45分
- ・実施の流れ
  - ① 事前ロールプレイング  
(教材使用前のビジネスマナー力の検証)
  - ② 教材使用（独習）
    - ・男性の身だしなみ
    - ・女性の身だしなみ
    - ・ビジネスマナーのアレコレ
  - ③ 話し合いによる確認問題の解答（グループ学習：10名を二人組に分け、5組作成→音声収録）
  - ④ 事後ロールプレイング  
(使用後のビジネスマナーの定着具合の検証)
  - ⑤ 使用後アンケート

### 4.2 評価

以下に、生徒の事前および事後ロールプレイングの成績、教材使用中の観察、アンケート結果などから得ることでできた知見を述べる。

まず、ビジネスマナーの向上については、確認問題を解答している最中の音声データを解析した。

被験者に教材内で学習した内容に沿った問題を出題した。内容は「採用人事」「意見の統合結果の表示」「事前・事後ロールプレイングの差」を

導き出す問題となっている。

「人事採用」の問題では、3名の中から採用したい人材を選択し、採用した理由・誰も採用しない場合の理由などを二人で話し合って解答してもらう内容である。この問題に関しては、5組ともそれぞれの意見を交えながら解答している様子が収録されていた。

「意見の統合結果の表示」の問題は、お互いに意見の交換をし、1つの答えをまとめてもらう問題となっている。この問題に関しては、あまり意見の交換をしている様子がうかがうことができず、短い時間では答えを出すことのできていない組も確認できた。

事前・事後のロールプレイングでは、ロールプレイングしてもらった内容を記載したプロフィールカードを実験対象者に配布した。カード内に記載している終了フラグを目指してもらう。（目的の人に名刺を渡したら終了等）

事後ロールプレイングは、事前ロールプレイングとカードを交換した状態で改めてシミュレーションを行った。ロールプレイングを行っている様子と音声の解析データから、教材の内容を参考にした部分が多数見受けられた。

これらの解答してもらった解答用紙、アンケート、音声データから、一人で学習した内容を確認することができるフェイズが含まれていることは一人で学習する状況と比較しても、効果があったといえる。

しかし、初対面の相手に対して教材の内容を実践している様子を確認できていないため、ビジネスマナー力が向上していると判断することができていない。また、教材使用後のアンケート結果から、操作性やデザインについての課題が残った。

## 5. まとめ

本稿では、高校生向けビジネスマナー習得のためのロールプレイング教材の開発とその評価実験について報告した。

教材を使用し、ビジネスマナー力向上と話し合い内容の考察は、学習内容を強く印象づけることができる方法であることは評価できる。学習効果に関しては、普段学習している同級生とロールプレイングを行うのは恥ずかしいという意見がどの組からも解答された。今後は様々なビジネスシーンを想定した状況下において、教材内容が定着しているかどうか検証を行う必要がある。

### 参考文献

- ・片岡寛,「ビジネス実践 起業家になろう」,実教出版,2003
- ・「ビジネス図鑑」<http://www.bpb-jp.com/>