

大学におけるキャリア教育としての ビジネス実務教育 —社会人教育の可能性—

土方直子

1 はじめに

1990年代以後、日本的企業経営は顕著な変化を遂げてきた。とりわけ雇用形態においては、人件費を流動化させるために非正社員が激増した。当然のことながら、非正社員は、雇用の不安や低賃金というリスクに加え、教育訓練を受ける機会が少なく、職業経験の幅が広がらないこともその後のキャリア形成において大きなネックを抱えることになる。

また、正社員においても、仕事に求められる要求が多く、過酷な労働を強いられている一方で、教育訓練に時間とお金をかける余裕がない企業も多い。新入社員に対しても、企業は短期間で即戦力となり、一日も早く利益をあげる人材になることを期待している。

企業が若年正社員に期待するスキルや精神力や知的素養の上位5位は、『厚生労働白書』⁽¹⁾によれば、次の通りである。

1. 職業意識・勤労意欲
2. チャレンジ精神・向上心
3. マナー・社会常識・一般教養
4. 強い責任感
5. コミュニケーション能力

現在、企業サイドの要請もあって、キャリア教育の導入が活発になり、中学・高校・大学を通して「社会人基礎力」を身につけるための様々な試みが始まっている。

しかしながら、上記の3番目の項目である「マナー・社会常識・一般教養」のなかの特に「マナー」とマナーに関わる「社会常識」の部

分に関しては、なかなか体系的な教育が行われていないのが現状であり、企業側からのニーズが高いにもかかわらず、その領域が大きく欠落していると私は考えている。

過去においては長らく、マナー等の社会常識や人間関係に関する考え方というのは、授業で学ぶようなものではなく、家庭教育（躾）や学校での集団行動のなかで社会人になるまでに自然に身につくものとされてきた。そして、社会人になった後は、ほぼ全員が正社員という雇用形態のなかで、社内教育をしっかりと受け、職場教育を受けてきた。しかし、現在では、前述の通り、社会人になってからも以前のような教育訓練を十分に受けないまま、自律した企業人であることを求められケースが多い。特に、地方都市の大多数を占める中小企業においてはそうであろう。

その上、核家族化、親世代の価値観の多様化による躾への考え方の変化、若年層における携帯やゲームなどの過去に存在しなかったツールを使っただけの独特のコミュニケーションスタイルの発生、親と子・教員と生徒間の距離の接近などの諸事情によって、成人になるまでに身につく礼儀・マナーや社会常識などの社会的規範が流動的かつ多様化してきている。

このような現状をふまえると、社会人になるまでのどこかの時点、特に大学教育課程において、社会一般で考えられている常識や人間関係の基本、礼儀・マナーについて、そのスタンダードを体系的に学ぶ必要があると思われる。ただし、職場常識、特に人間関係に関する考え方などは正解が一つというわけではなく、また、人によって感じ方に差異があるので、担当教員の一認識で行っては弊害を排除できない。そこで、私の見るところ、財団法人実務技能検定協会が主催している「ビジネス実務マナー検定」⁽²⁾や「秘書技能検定」⁽³⁾が、この種の教育のスタンダードを構築しているかと思われるので、これら2検定の導入が、今日最も有効な教育方法たりうると考える。

本稿では、私が短大、大学で行っているビジネス実務教育を基に、検定試験や実技の効果的な導入について考察し、最終教育機関の大学

時にどの程度まで社会人教育を施行しておく必要があるかについて提言するとともに、キャリア教育の一環としてビジネス実務教育を位置づけることによる効果について検証することとしたい。

2 ビジネス実務教育による社会人教育 ービジネス系検定試験導入によるビジネス実務教育の展開ー

《いわゆる職場常識について》

ビジネス実務教育は、これまで主に、短期大学や専門学校において積極的に導入されてきた。これらの教育機関は、四年制大学との差別化を図るために、伝統的に実務教育に力を入れ、実務に強い、即戦力となる人材を養成することを主たる教育目標としてきたからである。

本学においても、パソコンスキル・簿記会計・秘書ビジネス実務を3つの柱として、各種パソコン検定、簿記検定、秘書技能検定、サービス接遇実務検定等の検定試験合格を目標とした実践的な授業に力を入れ、成果をあげてきた。私は、秘書ビジネス実務を担当しているが、この分野は、パソコン・簿記と比較すると、スキルの習得というよりは職場常識や接遇の考え方などの抽象的・概念的な職場文化にかかわるスタディが多い。そこで、接遇や電話対応の方法等を実践的に身につけさせるとともに、職場における人間関係などのマインドの教育にも重点をおき、基本的な考え方を徹底させるようにしている。マインドがしっかり出来上がっていれば、その場その場に応じた臨機応変な対応ができる可能性が高いからである。

対人関係における気配りや配慮というのは、感覚的に個人差があるものなので、普遍的なものを教授することには難しさが伴う。人間関係において、何をもって感じがよいとするのかという感覚は、個人の性格・家庭環境・これまで受けてきた躰に拠るところが大きく、いずれも普段の何気ない生活の中で積み重なり自然に身についていくものだからである。

しかし、職場常識には、ビジネス現場で長年かけて培われた、日本

の風土と日本人の気質に基づいた標準的な考え方が確実に存在している。すなわち、大多数の人の「職場ではこうあるべき」という共感がそれである。時代とともに多少の変化はあるとはいえ、この共感的価値基準を伝えることは、昨今のように家庭での躾教育が均一ではない時代においては特に意義深いことではないだろうか。実際、職場常識の問題は、学生から驚きとともに感嘆をもって受け取られることが多く、また、授業後のアンケートにおいても、対人関係に不安を持っており、配慮の仕方や対人関係の基本をもっとたくさん教えてほしいという要求も多い。

管見によれば、職場常識のスタンダードを具体的に教えるには、財団法人実務技能検定協会が主催する「ビジネス実務マナー検定」を参考にするのが最も効果的である。以下に、新入社員の職場でのふるまいのノウ・ハウや難しい場面における模範的行動の手順などに関わる想定問答ケースを、上記検定から具体的に列挙して参考に供する。いずれも、学生達が知的刺激を受けた設問である。

- * 新入社員が休暇をとるときに配慮すべきこと
- * 会社の上司から、食事をご馳走してもらったときに配慮すべきこと
- * 休日に、会社の上司や取引先の知り合いに会ったときに配慮すべきこと
- * 取引先を訪問する際に気をつけること

PracticeA 新入社員が休暇を取るときに配慮すべきこと

次は、大森孝雄が、有給休暇の取り方で心掛けていることである。中から不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- (1) 会議がある日には、休暇の予定を入れないようにしている。
- (2) 月締めの伝票処理がある月末には、休暇をとらないようにしている。

- (3) 休暇を予定していても、仕事が忙しいときは取らないようにしている。
- (4) 仕事が忙しくない日に休暇を取るときは、当日の朝連絡をするようにしている。
- (5) 部全体の様子をみて、なるべくほかの人と重ならないように休暇の予定を入れている。

(ビジネス実務マナー検定3級 第35回問題)

上記の問題の解答は(4)である。休暇は前もって申請し、自分が休むにあたり周囲に迷惑をかけないような準備が必要だからである。この問題は、ほとんどの学生が正解する。解答そのものよりも、他の選択肢にみられる配慮を気づかせることに意義がある。

新入社員が夏季休暇などの長い休暇を取得する場合には、自分が一番最初に申請するのではなく、上司や先輩の取得状況を考慮して申請する配慮が必要である。上司や先輩に先に取得してもらい、その後自分が取得するという考え方である。新入社員はまだ入社したばかりで会社に十分な貢献をしていないので、休暇についても、目上であり、貢献度の高い上司や先輩に先を譲るというものであろう。もちろん、上司や先輩が取得するように勧めてくれた場合は先に取得してもかまわない。和を大切に日本のビジネス社会では、縦の関係を尊重することが重要である。ビジネスがグローバル化して、欧米型の合理的な考え方が以前よりはずっと受け入れられるようになったとはいえ、若手社員が上司や先輩社員に配慮することは大切な姿勢である。それは、所謂「可愛げ」という言葉で表現されてきた感覚であり、可愛げがある若手社員は、好かれることも多く、人間関係が良好になりやすい。また、休暇が他の同僚と重ならないようにすることや、仕事の繁忙期や繁忙日には取得しないという配慮も必要である。

今の学生に、このような感覚があるものは少ない。ほとんどの学生は、周りを気にせず自分の取得希望を記入してしまうだろうと答える。悪気があるわけではなく、気が付かない。兄弟が少ない上に、自

分の要求を尊重されて育ってきているので自然とそうしてしまう。この考え方については、理由を説明すると納得するし、自然な行為として受け入れられるという意見が大多数である。

PracticeB 会社の上司から、食事をご馳走してもらうときに配慮すべきこと

新人の原口和彦が昼食に出ようとエレベーターを待っていたところ、課長から「魚の美味しい店がある、一緒にどうか。ごちそうする」と誘われた。原口は魚が苦手で、普段ほとんど口にしない。このような場合原口は、課長の誘いにどのように対応するのがよいか。次の中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- (1) お供するが、魚が苦手なので、別の料理でもよいかと尋ねてみる。
- (2) お供させてもらうと言って一緒に行き、魚料理だけ食べないでおく。
- (3) 今日は、別の物を食べたいと思っているので遠慮すると言って断る。
- (4) 誘ってもらってありがたいが、魚が苦手なので遠慮すると言って断る。
- (5) 今日は体調がよくないので、別の日に誘ってもらえないかと言って断る。

(ビジネス実務マナー検定3級 第33回問題)

解答、つまり、適切な行動は(1)となっている。この問題に関しては、学生から様々な意見がでる。正解のように行動するという学生もいれば、魚が嫌いであることを一切言わず、どうにかして食べるという学生もいる。(5)のように、全く別の理由を言って避けるというものもある。上司とは長いつきあいになり、食事を同席することが今後もあるだろうから、魚が苦手であることは話しておいても良い。嘘

を言ってしまうと、今後も嘘を続けなければならない。魚という点では一緒ではないが、食事は是非一緒にさせてもらいたいということが伝わるような表現が必要である。良い人間関係を長く続けていくためには、適度にアサーティブ⁽⁴⁾な表現も必要であろう。はっきり言いすぎと遠慮しすぎの間の適度な自己表現ができるようになれば、職場でのストレスも少なくなる。

上司に食事に誘われたらどうするかという点については、ほとんどの学生は「行く」と答える。行った方が良いのだろうと感覚はもっている。一時期、若手社員が会社づきあいを避ける傾向があると言われていたことがあるが、最近の若者はそのような傾向が薄れている印象がある。会社関係のつきあいには、いつも必ずいかなければならないというわけではないが、仕事場以外のコミュニケーションも重要であるので、都合が合う場合には積極的に参加させてもらうのがよい。特に、会社に入りたてで人間関係の基盤を築く時期には大切である。

注文の際には、ご馳走してもらうことを考え、上司の頼んだものより高価なものにならないような配慮は必要であろう。また、食事のお礼であるが、社会人としては二度御礼するのが常識的とされている。ご馳走してもらった時点で一度、翌朝にもう一度である。二度御礼に関しては、学生には思いつかない発想であり、納得して受け入れられる考え方である。

以前、200人規模の中小企業の朝礼に同席させて頂いたことがあるが、社長訓示の話題がまさにその「二度御礼」についてであった。社内のある部署の業績がよかったため、朝礼の前日、社長がその部署のスタッフ10名程に夕食を振舞ったのだそうだ。その場では、当然のごとく全員がお礼を云ったが、翌朝、お礼を言いに来たものは皆無だったとのこと。心からの商売をしようと思ったら、翌朝一番でお礼をするような細やかな配慮が必要であると厳しい口調で話されていた。中小企業が、競争の激しい世界で顧客を獲得するためには、かゆいところに手が届くような細やかな気配りが必要なのであろう。

PracticeC 休日に、会社の上司や取引先の知り合いにあったときに
配慮すべきこと

営業課の新人荒井国明が、帰宅する電車の座席で文庫本を読んでいて、何の気なしに前を見ると、得意先の小山係長が通路を挟んだ向いの席で週刊誌を読んでいた。このような場合荒井は、係長にどのように対応するのがよいか。次の中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- (1) どうしようかと考えるのも気苦労なので、そっと席を立て隣の車両に移るのがよい。
- (2) 声を掛けてもお互いに気詰まりだろうから、文庫本を読み続けて顔を合わせないようにするのがよい。
- (3) すぐに席を立て係長の前に立ち、「今、お帰りですか」と声を掛け、別れる所まで世間話をするのがよい。
- (4) 座ったままでよいから「小山係長」と呼んで、「いつもお世話になっております」とあいさつだけはするのがよい。
- (5) 周りに乗客もいるので声を掛けなくてもよいが、目が合ったら、あいさつぐらいはできるようにしているのがよい。

(ビジネス実務マナー検定3級 第35回問題)

この問題の解答は、(5)である。会社の外や休日に、上司や先輩、取引先の知り合いなどに会ったときは、プライベートな時間であることや、公の場であるため周囲の目も考え大げさに挨拶することを避け、相手が気づかなければそのままにし、相手が気づいても目礼程度にとどめるのが適切な対応である。この問題については、答えが極端に分かれることが多い。学生にとっては、どのように対応するのが妥当か迷ってしまう状況のようである。

挨拶は自分から、明るくはきはきとするというのが基本的な考えなので、上記のようなシーンでもしっかり挨拶したほうが感じが良いというもの、プライベートなのだから全く知らないふりをするのが

良いというものである。人間関係において、場面に応じて距離のとり方をかえることは重要なポイントである。臨機応変な対応が求められることも多い。従って、お互いのプライバシーを尊重しつつ、失礼をしない対応として、目礼程度という考え方となる。

PracticeD 取引先を訪問する際に気をつけること

次は営業課の武田慎吾が、一人で取引先を訪問し応接室に通されて待っているときの心掛けである。中から不適當と思われるものを一つ選びなさい。

- (1) 座って待つように言われたときは、礼を言って、できるだけ下座の方に座るようにしている。
- (2) 持って行ったかばんは、資料などがすぐに出せるように、隣のいすの上に置くようにしている。
- (3) 名刺はいいさつのときすぐに出せるように、名刺入れから出して、名刺入れと一緒に持っている。
- (4) 商談の途中で携帯電話が鳴らないように、マナーモードになっているかを確認している。
- (5) 相手が入ってきそうなことが気配で分かったときは、立って、相手が入ってくるのを待っている。

(ビジネス実務マナー検定3級 第35回問題)

この問題の解答は、(2)である。かばんなどの自分の荷物は、椅子の上におくのではなく、足元に置くというのが基本的な考え方である。椅子は人が座るためのもので、荷物を載せるところではない。この感覚は、言われなければ分からない学生が多く、その傾向は、特に女子学生に多いように思われる。大学においても、化粧道具などたくさん入った大きなかばんを平気で机の上においたまま授業を受ける様子も見受けられる。そのままの感覚で、企業に行っても何気なく椅子の上にかばんをおいてしまうのであろう。かばん一つどこに置くか

という細かい問題であるが、そこに配慮できるかどうかは、その他の礼儀にもつながっている。小事に気を配れる人は、大事にも当然、気配りができると見られるからである。これは当たり前の常識として考えられることなので、社会に出る前には身につけておいてほしい感覚である。また、選択肢の(4)で、携帯電話をマナーモードにするといわれているが、マナーモード自体も失礼であるという考え方も根強い。訪問先企業に気持ちをこめるならば、商談中は電源を切って、相手企業に集中している姿勢をみせることが誠意であろう。

以上、職場常識のスタンダードを教授するのに有効な方法論として、ビジネス実務マナー検定の導入をプラクティカルに紹介した。

授業を行うにあたってのポイントは、一般的な職場常識と礼儀について説明した後、問題に取り組み、解答は学生に答えさせ、なぜそのように考えたのかも説明させることである。自分なりの理由をもっている場合もあるので、本人の感覚も尊重しつつ、世間一般での感覚について説明していく。答えに納得できないと発言する学生や、新しい考えを提案する学生がいることもあり、その場合はクラス全員でディスカッションを行う。学生達は、このようなディベートに高い関心を持っている。人それぞれに色々な考えがあることもわかり、ディスカッションは白熱するのが通例である。

いわゆる職場常識は、職場の大多数の人がよしとする考え方である。従って、その大多数の考え方、感覚が変化してくれば、当然常識とされる考え方も違ってくるであろう。IT化が進み、これまでになかったメールのマナーなども新たな領域として生まれている。小学生・中学生から携帯電話を常用している世代が社会人になったとき、これまでの世代と違う考えが職場常識となるかもしれない。その一方で、日本人である限り受け継がれていく伝統的な考え方も根強く残るであろう。職場常識は企業文化であり職場文化にほかならない。柔軟かつ具体的に教授することが必要である。

《実技を効果的に導入したビジネス実務教育》

ビジネス実務は実学である。観念的な学問ではない。頭で理解しているだけでは不十分であり、その知識に基づくスキルを実際に使える状態をもってゴールと考える。そのような性質上、授業の中に実技（ロールプレイ）を導入することが必要不可欠である。どのような種類の実技を、どの程度取り入れ、90分という時間で展開させるかはいろいろな方法が考えられるが、ここでも、ビジネス系検定試験の面接試験を効果的に導入した内容を紹介する。

ビジネス系の上級検定試験の面接試験では、次のような実技試験が課されている。

- ◆ビジネス実務マナー検定1級
スピーチ（エグザクトスピーキング）⁽⁵⁾
- ◆秘書技能検定1級
上司への報告・来客対応（状況対応）
- ◆秘書技能検定 準1級
上司への報告・来客対応（状況対応）
- ◆サービス接遇実務検定1級
来客対応（セールストーク）・電話対応（テレセールス）
- ◆サービス接遇実務検定準1級
来客対応（基本言動・接客応答・接客対応）
- ◆ビジネス電話検定 実践級
電話対応（社外の人・社内の人）

それぞれの検定試験に対応した、実際のビジネスシーンで頻繁に行われると予想されるやりとりを、面接者を相手として実演するのである。検定試験を受験する場合はもちろんのこと、検定試験を目的としないビジネス実務の授業の場合にも、上記のような実技を取り入れることは大変有効である。以下、具体的な授業構築の事例を紹介する。

①時間配分

90分の講義の中で、実技と座学の割合をどのようにするかは、受講人数・授業の目的（検定試験合格を目指すのかそうでないのか）により異なってくるであろう。あるいは、検定試験までは座学のみ行い、検定試験終了後は実技のみ行うという組み立ても考えられる。目的に応じて双方がバランスよく配分されていることが大切で、実技の配分が多すぎると、学生の集中力が途切れ、落ち着きがなくなる傾向にある。

また、実技を伴う授業は講義形式ではないので、多人数を対象にするのは難しい。学生全員が、同程度実技を行えるようにするためにも、1クラスは30名以下に設定するのが望ましい。1クラス30名程度の同じ内容の授業を複数回行う。あるいは、事務系ビジネス実務（ビジネス実務マナー検定の受検）、販売・サービス系ビジネス実務（サービス接客実務検定の受検）、コールセンター向けビジネス実務（ビジネス電話検定の受検）というように目的に変化をつけ、そうした職種や業界を目指す学生がそれぞれ受講するという方法も考えられる。

②実技内容

ここでは、検定試験合格目的でないビジネス実務の講義で、かつ、職種別に内容を分けない授業を例とした実技について言及したい。このケースでは、実技と座学を同じ配分とし、実技を45分程度とする。以下の4種類の実技の中から、人数に応じて、2つ、ないし3つを組み合わせて行うとよい。もちろん、実技優先の場合には、人数にもよるが、全ての実技を15分ずつ60分行い、30分で座学を行うこともできる。

- 1 スピーチ
- 2 上司への報告
- 3 来客応対
- 4 電話応対

1 スピーチ

「スピーチ」は、トレーニングをすることによって確実に上手くなるものである。人の心をゆさぶるようなレベルに達するまでにはいかになくても、短くすっきりとまとまっており、ポイントのずれない話をできるようにはなる。

毎回、授業のたびにテーマを与え、5分で内容を構築させる。テーマは、タイムリーな話題が望ましい。就職活動のディスカッションのテーマになる可能性があるからだ。最近の取り上げたものを例に挙げれば、「大学卒業後3年間を新卒扱いにするという考えについて賛成か反対か」「死刑制度についての是非」という堅いテーマのものから、「紅白歌合戦は存続すべきか否か」「婚活は必要か否か」というような柔らかいテーマのものまで様々である。出来るだけ偏らない話題を取り扱うことが大切であり、これは、テーマによって内容の整え方を変えるということを学んでもらうためである。

内容構築の際は、勝手気ままに作らせるのではなく、始めのうちは「型」をきめ、その型にそって構築させる。短いスピーチにおいては、「PREP法」が使いやすく良いだろう。P = Point (結論)、R=Reason (理由)、E=Example (例)、P=Point (結論)で、話法の基本であり、分かりやすく論理的に聞こえる構成である。この型にあてはめて5分でスピーチを構成し、皆の前に出て話す。制限時間は1分で、1人ずつ時間を計測する。話し方・表情・目線などの外的要素、スピーチの内容、長さ(話している時間)の3つのポイントから評価し、コメントを述べる。これを授業のたびに繰り返す。15回の授業であれば、10回はスピーチの実技が可能であろう。

2 上司への報告

これは、秘書技能検定試験の準1級、1級の面接試験で行われている内容である。準1級では50文字程度、1級では250～300文字程度の文章(説明文等)を5分間で暗記し、その内容を上司に報告するという設定で、それにふさわしい言葉遣い、表現方法を用いて行うも

のである。この実技は、集中力、暗記力、表現力の向上に役立つ。緊張感のなかで集中する訓練となり、回数を重ねるごとに目に見えて上達していき、本人の自信につながっていく。また、他の学生の前で実技を行うことは、緊張と恥ずかしさを伴うものであるが、繰り返して行うことによって度胸がつく。学期の最後（15回目）に実技試験を行うが、スタート時とは比べものにならないほど上達しているのが常である。

人前で話す経験は、また、就職活動においても役に立つ。昨今の就職活動には、グループディスカッション・集団面接など、集団の中でのコミュニケーションスタイルが見られることが多いが、物怖じしないで意見を発表する訓練になっている。

また、報告課題の選び方であるが、就職活動を視野にいれた内容として、日本経済新聞の記事などを用いるのが良い。生活面など、比較的取り組みやすい内容の記事の、リードにあたる部分が丁度良い。文字数は250～300字程度で、暗記時間は5分とする。最初は、初級レベルとして50字程度の短い文章からスタートし、中級レベルで200～300字程度、最終的に500文字程度を5分で覚えて報告できれば、大学生としては上級レベルである。

3 来客対応

人相手の職業に就く限り、来客対応を避けては通れない。販売、サービススタッフはもちろんのこと、事務職においても必要である。来客対応のポイントは、「言葉遣い」「表現力」「姿勢」である。これらは、一朝一夕で身につくものではないので、繰り返し行い、地道に訓練を重ねることで確実なものとなる。来客対応の実技には、秘書技能検定・サービス接客実務検定の面接試験で行われている内容を取り入れることができる。

(秘書技能検定試験での来客対応)

秘書技能検定試験では、受付などで来客に対応するという場面設定

のもと、来客への適切な言葉遣い、感じのよい表現方法、表情や声のトーンなどが問われる。原文を読み、即座に来客用の言葉遣いと表現を考え、適切な表情をつけて行う。註(6)として、問題例を別途附した。

(サービス接遇実務検定での来客対応)

サービス接遇実務では、同じ来客対応でも内容が異なる。販売スタッフやサービススタッフとしてお客様と対応する場面設定となる。事務職における来客対応よりも、元気のよさや愛想、親しみやすさ、気安さ(声をかけやすいこと)などが必要とされる。

来客対応の内容として、註(7)を附し、参考に供した。

4 電話対応

電話対応については、ビジネス電話検定の実技を参考にしながら展開すると良い。ビジネス電話検定では、実際の電話実務でよく見受けられる様々なケースについて、電話を使って実技を行う。学生同志では会話が進まないのが、最初は教員と学生とのやり取りを行うのが良い。電話の実技は比較的パターンが決まっているので、繰り返すことで言葉遣いが身につく、短期間で効果をあげやすい実技である。註(8)として場面設定を例示した。

以上、ビジネス系検定の筆記試験や実技試験を取り入れた授業展開をプラクティカルに述べてきたが、実技指導で大切なことは、リズム感と雰囲気作りである。毎回、同じ実技を同じ手順で行う。全員が身についたら、次の実技を行う。同じリズムで行うことによって、スイッチが入ると身体が自然に動くようになるからである。

雰囲気作りで大切なことは、失敗しても恥ずかしくないと思えるような雰囲気を、授業のごく初期の時期に確立させてしまうことである。問題からずれた実技を行っても暖かく受け止め、否定をせず、ユニークなものであればその個性を褒め、更により方法として正解と思われる実技へ誘導する。更に、主体的に取り組むようにするために

は、各学生の個性を理解し、学生同志を比べるのではなく、本人の成長をよくみて褒めることが大切である。そのため、一人ひとりの実技を記録することが欠かせない。昨今の学生は、精神的に弱いタイプも多く、概して承認欲求が強いように思われる。人前で恥をかきたくないという思いも強い。授業始めには、実技もまだまだうまくできないが、笑顔がよかった、姿勢がよかったというような小さなポイントも見逃さずに、こまめに褒める。3つ褒めて1つアドバイスをするという比率である。実技に取り組むことに抵抗感がなくなってきた時期に入ってから、本格的にレベルを上げる指導を行うが、この時期になれば、多少厳しいアドバイスも受け入れられるようになっているので、効果が高い。

3 大学における社会人教育の可能性とその導入方法

前章では、大学でのビジネス実務教育の実践的方法について言及した。本章では、大学における社会人教育の可能性とその導入方法について考察する。

かつては、短期大学においてさえ、ビジネス実務のような実学科目を教授することの是非が問われた時代もあった。高等教育機関はアカデミックな学問を学ぶべき場所であり、技術の習得であれば、各種専門学校が適切であろうという考え方である。しかし、時代はこの20年で大きく変化を遂げた。少子化による大学全入時代を迎え、大学生の教育レベルは低下している。携帯電話やパソコンの急速な普及に伴い、若者の読書量は著しく減少し、読む・書くという基本的なコミュニケーション力にも弱点がある。また、核家族化、親世代の家庭教育に関する考え方の多様化で、礼儀・マナーなどの躰教育にも格差が生じている。経済のグローバル化による競争の激化、景気の低迷などから、雇用状況も大きく変化しており、大学を卒業すれば、誰もが、当たり前前に正社員として就職できる時代ではなくなっている。このような背景を考えると、大学教育のあり方も変わらざるを得ないで

あろう。大学入学時には、高校までの復習をかねた導入教育で高等専門教育への土台を強化し、大学卒業時には、社会人との連結部分を強化する社会人教育の促進により、専門知識を生かす場の獲得を確実にし、また、入職してからの早期離職を防止する。

このようなことから、大学の後半時に、社会人に向けての準備期間として社会人教育を、ビジネス実務教育という形で導入することには意義があると考えられる。礼儀・マナー、常識などがしっかり身についている学生にとってはそれらを強化することとなり、身につけていない学生にとっては、社会人集団への入り口での脱落を防ぐ手段となり得ると考えられるからである。

7・5・3現象とは、中学、高校、大学を卒業した学生が、就職して3年以内に離職する割合を示しているといわれるものだが、大学卒業業者のおよそ3割もが、厳しい就職戦線を勝ち抜いたにもかかわらず仕事から離れてしまう。仕事におけるキャリア形成の初期段階でのつまづきは、その後のキャリア形成にも大きな影響を及ぼす。職業人生の初期段階で短期間で離職を経験してしまうと、短期間就労を繰り返す傾向もみられ、どれも長続きしないという印象の「ぶつ切れのキャリア」になってしまい、その後の就職活動は困難を極める。

短期間で仕事をやめてしまう理由は何であろうか。一つには、仕事のミスマッチといわれるものがある。望んでいた仕事と、与えられた仕事の乖離があり、こんなはずではなかったといって辞めてしまう。学生が仕事の詳細や職場の雰囲気わからないのは当然であり、わからないまま就職するのは、昔からの常であったはずである。しかし、以前よりずっと、就職して短期間でやめてしまう学生が多いのは、学生側の要因としては、

- 不本意な就職（志望通りの就職ができずに、仕方なく就職したというケース）
- 仕事や職場に関する想像力の欠如（新人から華々しい仕事を任せられることはまれであるということなど）
- こらえ性のなさ（何があっても5年は頑張るといような堅い意

思の欠如)

- 過剰な情報による判断ミス（インターネットで他企業の状況と比較しての落胆、掲示板などにある不確実な情報に迷わされるなど）
- 職場で将来への展望がもてない
- 転職への抵抗感が少ない

などが考えられる。また、職場側の要因としては、

- 人件費削減による最少人数での仕事への取り組みにより、各人が自分の仕事をこなすことに必死で、人を育てるという余裕が欠如している職場環境
- 従来のように数年単位で新人を育成するというような余裕がなく、新人に対しても早急に成果が期待される状況
- 契約社員、派遣社員、アルバイトなどの非正規雇用者の職場での増加に伴い、経験と実力が伴わないうちから、責任のあるポジションを背負わされる現状

などが考えられる。

これらの要因について、離職防止のためにすでに取り組みられている方法もある。例えば、近年、高校、大学において積極的に取り入れられているインターンシップもその一つであろう。職場体験を通して、職場の雰囲気を感じ、職業人として働くという意識、仕事の内容を垣間見ることができるのは、働くことや職場への現実的な想像力に効果をもたらす。また、想像していたイメージと現実の相違を理解する手立てになれば、仕事におけるミスマッチを防げる可能性はある。

また、ジョブカフェ⁽⁹⁾やヤングハローワークのような若年者のための就職相談機関の充実により、仕事の悩みや転職についての相談などができる場が設けられたことも、早期離職に間接的にでも効果をもたらすのではないかと考えられる。

更に、職場においても、新人の早期離職を防止する動きが始まっている。採用を絞り込んだ新入社員に辞められないように、チームで新人育成にあたる制度を導入したり、研修期間を大幅に伸ばし、合宿形

式で一体感を強めると言う企業もある。そうした動きの要因として、「仕事で問題にぶつかるとひどいショックを受ける、常識が通じないなど未熟な新人が多い」という企業側の声あげられている（日本経済新聞 2010年11月24日掲載記事より）。そうならば、この企業側の声にあるような「常識力」育成は、今日の大学教育に課せられた社会的ニーズであるとしなければならない。

では、大学時代に何をどの程度習得しておくのが望ましいのか。その内容について言及する。いかなる職種においても、ほぼ共通に必要なとされ、新入社員のうちに基本を身につけておきたい能力として、以下の項目が考えられる。

- ① 職場常識の考え方と職場での身の処し方
- ② ビジネスマナー
- ③ 対人能力（来客対応、電話対応）
- ④ コミュニケーション能力（話す・聞く）
- ⑤ 文書作成能力

これらの項目について、初級レベルではあるが、職場での適切な振る舞いについて考えることができ、実際に行えるところまで仕上げておくことが望ましい。

① 職場常識 ② ビジネスマナー に関しては、講義形式で対応できるが、③ 対人能力 ④ コミュニケーション能力 ⑤ 文章作成能力については、実技を積極的に取り入れ、繰り返し行い、身体にリズムを覚えこませること、五感で体得していくことが大切である。実技の具体的内容については、③の対人能力については前に触れた通り、ビジネス系検定試験の実技を参考に取り入れ、来客との対面および電話を使つてのロールプレイが有効であろう。

④のコミュニケーション能力であるが、これはすでに就職活動においても問われている能力で、個別面接、集団面接、グループディスカッション等を通して能力を測られ、厳しく評価されている。コミュニケーション能力ほど、その範囲が広く、短期間で向上させることが難しく、それでいて、人間関係に必須なものはない。この力は、日々

の生活の様々な場面を通して知らず知らずのうちに身につけているものであり、個人差が大きい。そして、この個人差がキャリアの差につながっていく。このように広義なコミュニケーション力の全般を高めることは、一朝一夕にはいかないが、少なくともその基本となる「話す」「聞く」という力を高めることは可能ではないだろうか。

具体的な実技として、私が授業で取り入れているものは「スピーチ」(話す)と「会話をつなげる～質問力の向上～」(聞く)である。

「スピーチ」に関しては、前章に述べたのでここでは割愛する。

「会話をつなげる～質問力の向上～」は、まだそう親しくない人と、会話が途切れないように話を続けるためのトレーニングであり、顧客や、様々な年代の人と話すときに役立つと思われる。

2人ずつペアになり、対面する形で座り、役割をきめる。1人は話す役、もう1人は聞き役である。話し手になったときは、相手から質問されたことのみ答える。自分から相手に話をふったり、質問したりしてはいけない。聞き手は、相手の話から話題を拾い、次々と質問する。関心を持って、相槌をうつなどの反応をみせながら、適切な質問をなげかけることによって会話をつなげていく。これを5分行う。時間がきたら、役割を交代して5分行う。最初は、何を質問してよいかわからず、沈黙の気まずさを経験するが、回数を重ねるに従って質問の要領がわかるようになり、間をあげずに会話をつなげることができるようになってくる。相手に関心をもつことによって人は心を開き心地よくなること、適切な質問がコミュニケーションを円滑なものにすることを体感する。通常、友人などとの会話は、「聞く・話す」の役割がほどよく入れ替わっているものだが、ビジネスシーンでは、顧客の話をはたすら聞くという場面は意外に多い。質問力を高めることは、仕事の現場でも役立つと考えられる。

⑤の文書作成能力についても注目しなければならない。昨今の学生は、インターネットから入手した情報をカット&ペーストでつなげ、字数を満たしたレポートで間に合わせる者も多い。ビジネス文書というのは、レポートなどに比べて、ずっと短く、簡潔に要点を述べなけ

ればならないものであり、コンパクトにまとめることこそ難しいものである。いかなる職種についても、業務日報や報告書などは頻繁に書かされることになるであろうし、取引先との間においては、案内状や礼状等の社交文書の作成が必要とされることもある。

ビジネス文書は、型が決まっているケースが多いので、基本的な書き方の基本を学んでおくことは有効であろう。また、社交文書などは、独特の言い回しがあり、平素は耳慣れない言葉も多いため、それらについても知識をつけておくのが良い。

文書に関しては、授業のたびに課題を与えて制限時間内作成させる訓練が必要になるので、「ビジネス文書実務」などの独立した授業を設け、専門的に行うべきである。

ビジネス実務教育の職場での効果については、詳細な追跡調査を行っておらず正確な成果は把握していないが、上級レベルのビジネス実務講義（実技を伴う内容）を受けた経験を持つ短大卒業生から、「入社した企業での新人研修がほぼビジネス実務の講義と同じ内容であったため、理解がしやすく、他の新人に先んじて発言することができた（アパレル業界、婦人服販売）」や、「お辞儀や来客対応などの実技を研修でも堂々で行うことができ、手本として同期新人の前で実技を行った（携帯電話販売）」などの報告を受けている。

職場でのキャリアを形成していくためには、仕事のみができればよいというものではない。職場の上司、先輩、同僚との良好な人間関係、協調関係を築けて始めて、仕事への取り組みも充実したものとなる。そして、この良好な人間関係の構築にビジネス実務教育が役立つであろうし、企業側でも、そのような社会人教育を受けてきた学生に対して、安心感を高めることになるであろう。

4 キャリア教育としてのビジネス実務教育

日本的経営の特徴であった、「終身雇用制度」が崩れ始めた1990年代半ばから、それまで会社任せであった個人のキャリアに関する関心

が高まってきた。終身雇用制度が機能していた時代は、会社が定年までの職を保障してくれ、だまっけていても年数が経つと昇格し、なんとなく自分の仕事の道筋ができて、敢えて言うならそれが個人の「キャリア」となっていた。しかし、転職などを考えない前提に立っていたため、そのスキルは汎用性がなく、その会社内のみで通用する場合も多くみられ、そして、そうであっても何ら問題のない時代が長らく続いてきた。

しかし、産業構造の変化、経済のグローバル化、少子化、IT化など、右肩上がりの経済成長時代の終焉とともに生じた様々な要因により、終身雇用制度の継続は難しい状況となっている。企業倒産や吸収・合併により、本人の意思に反して就業の継続が困難になるケースも出てくるだろう。いかなる企業においても通用する汎用性のあるスキルの習得と経験を有することが、これからの職業人には必須である。また、自分の職業におけるキャリアを全て会社任せにするのではなく、自らも責任を持って、自律的・意識的にキャリアを形成していかななくてはならない。

こうした時代の流れから、キャリアカウンセラー⁽¹⁰⁾という職種も誕生し、職業やキャリアについて専門家に相談できる機会も格段に増えてきた。長引く不況の影響から雇用状況は悪化し、転職を余儀なくされる状況も見られ、昨今、若年から中高年までキャリア相談は盛況である。

このような時代を生き抜くために、早くから職業の理解やキャリア形成に関する知識を持つ必要があるという考えから、いまや中学時代より「キャリア教育」が導入され始めている。自分の関心のある職業について、その仕事内容やキャリア・パス⁽¹¹⁾について調べたり、その職業に就くための経路を学んだりしている。また、中学校時代からインターンシップと称して、1日程度ではあるが、職業体験も行われており、「職業の種まき」としての意識の喚起には何らかの効果があるのではないだろうか。しかし、「キャリア」という言葉の意味が幅広いことから、キャリア教育については未だ手探りの状態が続いてお

り、大学においては、キャリア教育 = 仕事をみつけることという図式で、就職講座がキャリア教育として存在しているところさえある。ここで、「キャリア教育」のあり方について、一つの考え方を提起したい。

「キャリア」という言葉からは、「仕事の経歴・経験」というイメージを連想する人が多いだろうが、変化に富んだ21世紀を生き抜くためには、「仕事」に関する教育だけでは不十分である。仕事に関する「ワーク・キャリア」と人生に関する「ライフ・キャリア」の2つの領域について必要な知識をもち、それぞれのバランスを取りながらうまく「運営」していく必要がある。充実感の高い人生には「バランス」が大切であることは、昨今の「ワーク・ライフ・バランス」と言う言葉の広がりを見ても明らかであろう。仕事オンリー、また、家庭オンリーの生活では、男女ともに自己実現、家族愛、仕事での達成感等の多様な充実感を得ることは難しい。しかし、人生にはどれもが大切である。

「ライフ・キャリア」教育についての詳細は次稿に譲るとして、ここでは、まず「ワーク・キャリア」教育について、その具体的内容を考察する。

「ワーク・キャリア」教育の展開としては、様々な内容が想定されるが、大別して以下の3つの柱が重要になると考える。

- ①「仕事について」学ぶ
- ②「仕事につく方法について」学ぶ
- ③「仕事の仕方について」学ぶ

①「仕事について」学ぶ

生きていくためには、収入が必要である。収入を得るためには、働かなくてはならない。すなわち、仕事とは人生の支柱の1つである。働き方を伝える効果的な方法として、「働く人について聞くこと」と「働く人に触れること」の2つが考えられる。

まず、「働く人について聞くこと」では、「先人がどのように働いて

きたのか」を知らせることが効果的である。先人の「ライフストーリー」に触れる機会を設けることである。今の学生は「伝記・評伝」というものを、ほとんど読まずに大人になっていくため、自分に降りかかった困難が、人生で繰り返されてきた、普遍性を帯びた困難であることを認識できず、自分だけに降りかかった困難と思いつめて、くじけ、あきらめてしまうケースも多い。

小学校から大学に至るまで、様々な先人達のライフストーリーに触れさせ、多様な「生き様」を知っておくことは、自らが窮地に落ちたときの助けとなるだろう。また、実存する人物の、困難をも乗り越えたライフストーリーは、静かな感動とともに心に深く留まり、自らの仕事や人生に迷ったときの道標になる。

ライフストーリーの展開で大切なことは、成長段階に合わせた内容を吟味することである。小学生時代には、所謂「偉人」と呼ばれる人々のダイナミズムを伝える。職業を選択するのはまだまだ先のことであるこの時期には、人間の持つ力と可能性を感じる事が大切である。一人ひとり、個性と得意分野は違えども、それぞれの役割があり、その中でどこまでも可能性を追求することができるのだと信じられることは、生きる力となる。

中学・高校時代には、より広範囲の職業分野で活躍する人々を知らせていく。時代も徐々に現代に近い人々から人選する。自分の姿を重ねられる、具体的なロールモデルとなれるような人物が良いだろう。

更に大学に進学した場合には、それぞれの専門分野において活躍する人々のストーリーに触れると良い。より具体的な仕事の進め方やその分野におけるキャリア形成の方法を知ることが出来る。

多様な人々のライフストーリーを、ダイジェストにまとめて伝えるのは容易ではない。話し手が、それらの人々にある程度の理解と知識をもっていなければならず、準備には時間を要する。その人物の「核」となる部分をしっかりと把握している必要がある。また、話し手の「語り」の魅力も大きな影響を及ぼすため、表現方法にも工夫を要する。しかし、先人のライフストーリーが段階的・継続的に伝えら

れ、様々な生き方が示される時、それらに共通している真実に触れることができ、自らの人生を主体的に生きられるようになるのではないだろうか。

次の、「働く人に触れること」については、インターンシップ体験が、実際に現場をみて、働く人に触れるという意味できわめて有効である。一部ではあるが、仕事の内容を垣間見ることができることは、その職業に関する理解を深めるのに役立つ。インターンシップも、中学校・高校・大学それぞれにおいて取り組みが行われているが、仕事に対するイメージを具体化するという点では、有効であろう。職場に漂う雰囲気や、仕事に対する緊張感を感じるだけでも、職業に関する意識が芽生える可能性は高い。

また、最近では、小・中学生のキャリア教育におけるプログラムの一環として、ユニークな仕事を展開している企業の職場見学ツアーなども行われている。職種別にわけ、それぞれの仕事を目指す学生が、実際の職場を見学できるような機会を持てることが望ましい。しかし、実際には、受け入れ企業と学校側の調整に困難を極めることも多く、なかなか職種が広がらないことが課題である。

②「仕事につく方法について」学ぶ

この分野は、昨今のキャリア教育で積極的に取り組まれているところだろう。例えば、インターネットのサイトなどでも、職業の内容やその仕事につく道筋などを簡単に引き出せるようになってきているものが数多く作成されている⁽¹²⁾。仕事内容を記した書籍も豊富であり、興味を持った職業を調べることは容易になっている。

目標とする職業に就くために、どのような教育を受け、どのような資格を必要とし、どのようなルートから入職すればよいのかを知ることができれば、進路選択に大いに役立つ。近年、この分野についてのツールは充実してきているように思われる。問題があるとすれば、深刻な若年層の雇用状況であり、せつかく10代の頃より、目標とする職業をみつけ、ルートを調べ、入職するための教育・資格を取得して

も、働く段階になって実際の求人がないという状態になれば、チャレンジすることも叶わず、働くことのモチベーションは下がる一方となる。キャリア教育を充実させる共に、若年層の雇用状況の改善についても、早急な対策が必要である。

③「仕事の仕方について」学ぶ

この、「仕事の仕方について」学ぶというのが、前章で論じてきたように、ビジネス実務教育を取り入れて、社会人教育の初級レベルを身につけていくという部分であり、現在のキャリア教育では、比較的等閑視されてきた分野である。キャリア教育のゴールとして設定されやすいのが、「職業に就く」ということであり、そこにたどり着くための職業意識の喚起や職場体験などの取り組みは積極的に行われているが、たどり着いてから先への進み方についてはなかなか重要視されない。若年層の雇用が難しい昨今では、いかにして自分の目指す職業に「正社員」として入職するかは確かに重要な問題であるが、そこについてからの身の処し方、仕事への取り組み方、人間関係の構築方法等の知識や経験があまりに不十分すぎるがために、せっかく手に入れた職業を簡単に手放してしまうケースも少なくない。

このような若年層の離職を防止するためにも、大学におけるビジネス実務教育を柱とする社会人教育を、キャリア教育の一環として施行することは、今日ますます重要性が高まってきていると思われる。

5. まとめ

本稿では、大学における社会人教育の導入を、ビジネス実務教育を主軸とする観点から論じてきた。そして、それらをキャリア教育に組み込むことで、社会人になってからのキャリア形成へのスムーズな移行の強化を図ることが出来るを考える。更に、その先の、社会人になってからのプライベートライフを含めた広義のキャリア形成については、「ライフ・キャリア教育」分野での様々な知識の教授で補完す

ることが出来ると考える。

この「ライフ・キャリア教育」分野では、先の見えない、自然環境・経済環境ともに変化が大きいであろう21世紀を生きる際に必要な道具ともなるべき「知恵」の伝授が必要であろう。例えば、生活の中心となる経済分野として「お金の管理・貯蓄の具体的な方法」、キャリアを中断したり、変更しなければならなくなった際の「キャリア再構築の考え方や方法」、思いもがけない事態が発生した時の対処方法として「転機の乗り越え方」、寿命が延びた結果、これまでになく長くなった「老年期に関する知識とキャリア形成」等、様々な内容が考えられる。上記に掲げたような例は、私自身の問題意識であるばかりでなく、日々、学生と接する中で「こうしたことに何の知識もなければ、行き当たりバッタリの人生で、あまりにリスクが大きすぎる」と実感するものである。彼らが、これらの「ライフ・キャリア」に属する知恵や知識について学修できるならば、揺れの大きい人生航路を進む際の羅針盤となるだろう。

本稿を執筆中、連日のように、「若年者の就職活動と雇用」の問題が新聞各紙に取り上げられており、事態の深刻さを感じずにはいられない。今や、国をあげて対処すべき段階に入っており、「新卒」を大学卒業時から3年間とするシステム導入の検討や、雇用を視野にいったインターンシップへの政府から企業への支援などが始まっている。その中に、「内定者研修」というトピックがある。

従来は、社会人生活が始まる直前の3月や、入社してからの4月に新入社員研修が行われていたが、近年は、内定者に対して、入社半年前の9月頃より早々に研修を行ったり、販売業界などでは研修の一環のような形で、入社前にアルバイトとして働きながらOJT⁽¹³⁾を施すという方法が採択され始めている。いずれも、入社するまでにビジネスマナー等の基礎的事項を「たたきこむ」ため、入社してからは即戦力として働き、自らの担当の仕事を早急に覚えてもらいたいという企業側の意向がある。「企業は、以前はゼネラリスト⁽¹⁴⁾タイプの社員を求めていたが、今はスペシャリスト⁽¹⁵⁾を求めており、基礎的なビ

ビジネスマナーなどをあらかじめ教えておきたいため、また、昔は家庭で教えられていた最低限のマナーを教わっていなかったり、怒られた経験が少ないという学生の気質の変化が背景にある」ようである（北海道新聞 2010年12月25日掲載記事「就活のゴール、内定じゃない」より）。

このような現状と企業のニーズに応えるためにも、大学の3年次後半から4年次前半にかけて社会人教育を施し、バトンを渡す形で、4年生の後半に「内定者研修」に移行すれば、長期間に同種の内容を繰り返して学ぶことになり、頭では理解してもなかなか身に付きにくい礼儀・マナーの徹底・強化を図れるものとする。学生にとっても、継続して社会人教育を受けることで、無理なく学生から社会人に移行でき、早期離職防止にもつながると考えられる。

パソコンがビジネスの必需品になった現在では、「情報リテラシー」と称するパソコンスキルの授業が、カリキュラムに常設されるようになった。ビジネス実務教育を主軸とする社会人教育も、パソコンスキル同様、「必修」授業として、卒業までに全員が履修するような教育システムを提案したい。なぜなら、社会人教育の習得は、それぞれの学生が、自らの専門を社会でうまく生かしていくための有力なツールになるであろうと考えるからである。

（註）

- (1) 厚生労働白書「企業における若年者雇用実態調査」（2005年）
- (2) 財団法人実務技能検定協会が主催するビジネス系検定の1つ。ビジネス実務マナー検定は「職場常識の育成」を目標としており、ビジネスマンとしての判断・行動が適切であるかどうか、人間関係・マナー・話し方などが適切であるかどうか問われる。
筆記試験は、「必要とされる資質」「企業実務」「対人関係」「技能」の4つの領域から出題され、1級には実技試験が課される。新入社員の意識づけとして最適である。
- (3) 財団法人実務技能検定協会が主催するビジネス系検定の1つで、この種の検定では最も知名度が高い。1973年に第一回試験が施行され

ており、30年以上経つ。かつては、事務系職種で女性の花形とされた「秘書」としてのスキルアップが目的であったようだが、女性の職業の選択肢が増え、また、秘書職が減少している昨今は、社会人・職業人としての「人柄育成」をその目標としている。上記のビジネス実務マナー検定より出題範囲が広く（「必要とされる資質」「職務知識」「一般知識」「マナー・接遇」「技能」）、難易度が高い。準1級、1級には実技試験が課される。

- (4) 自分の要求や意見を、相手の権利を侵害することなく、誠実に、率直に、対等に表現すること（NPO 法人アサーティブジャパン）。様々な雇用形態の社員で構成されていたり、年上の部下がいるというような昨今のビジネスシーンにおいては、適度にアサーティブなコミュニケーションが必要とされるだろう。
- (5) ビジネス実務マナー検定1級の実技試験で行われているもの。「exact=きちんとしている」という意味で、ビジネスマンとして、「話と話す態度がはっきりしていて、あいまいなところがない」かどうかを審査される。問題は、指定された課題の内容に基づいてスピーチするものと、選択による課題の題名に基づいて話をするものの2題出題される。
- (6) 秘書技能検定試験を参考にした実技

以下の文章を、お客様に適した言い方に直しなさい

◆「すまない。山田課長はまだもどってこない。急ぎの用事か。代わりのものならいるが、どうするか」

この解答は、以下ようになる。

「大変申し訳ございません。あいにく課長の山田はまだ戻っておりません。お急ぎのご用件でしょうか。代わりの者でよろしければ承りますが、いかがなさいますか。」

この問題のポイントは、「あいにく」等のクッション言葉を入れること、山田課長は「課長の山田」というように、外部の人の前では呼び捨てにすること、「聞く」の謙譲語として「承る」を用いること（「何う」などでもよい）である。一回目でパーフェクトな表現ができる学生はいないが、毎時間ごとに同じ問題にとりくむことによって、言葉の流れや敬語表現の雰囲気をつかめるようになり、言葉も覚えていく。

◆「雨の日にきてもらって、ありがとう。この書類を確認してくれ。わからないことがあったら何でも聞いてくれ」

解答は以下の通りである。

「お足元の悪い中、お越しくださいましてありがとうございます。恐れ入りますが、こちらの書類をご確認願えますか。ご不明な点がありましたら、何なりとお尋ね下さいませ。」

「雨の日」の来訪には、一言添えるのが大切である。その場合、「お足元の悪い中」という表現が、伝統的に使われており、柔らか味がある表現で感じが良い。「この書類を確認してくれ」は、クッション言葉＋依頼形にするのが、感じの良い表現である。「恐れ入りますが（お手数ですが等）～いただけますか」となる。クッション言葉と依頼形はセットで覚えておく。「わからないこと」は「ご不明な点」に、「聞いてくれ」はよく「お伺い下さい」という謙譲表現と間違える事が多いので注意を促す。「お聞き下さい」「お尋ね下さい」が正式である。秘書系の実技としては、以上のような受付などでの来客対応の場面を設定するとよい。

(7) サービス接遇実務試験を参考にした実技

◆基本の接客用語

・いらっしゃいませ ・ありがとうございました ・はい、承知いたしました ・いかがでございますか

◆様々な場面での来客対応

・注文はきまったか ・どうぞ自由に持って行ってくれ ・案内する、こっちへどうぞ ・この品物でよいか ・お客さん、荷物をあずかる 等

いずれも言葉の表現は比較的短く決まっているものなので、元気よさや愛嬌のある態度といった観点での指導が必要となる。他の学生の前で笑顔をふりまくのを恥ずかしがる学生もいるが、毎回行うことにより慣れ、また、上手に対応する他学生のやりとりをみて、影響を受けている。

◆来客とのやりとり

店頭でのお客様とのやりとりを即興で行う。準1級の面接試験で行われているのは、野菜や果物の模型を使った八百屋の店頭でのやりとりである。1級の試験で行われているのは、セーターやスカーフなどの小物を使った、百貨店などでのやりとりである。いずれも、相手（面接者）の言葉にうまく反応し、その場で会話を続けていく柔軟性、切り替え、臨機応変な対応が必要とされる。

この実技で学生に見られる特徴としては、語彙の少なさが顕著である。どのような会話を続けてよいか分からない学生が多い。そのため、最初は、来客への声かけの様々なパターンを提示し、ヒントを与

える。また、接客業のアルバイト経験のある学生も多いので、その上手な対応を褒め、好事例として皆で検討する。このようなことが続いていくうちに、各人は様々な工夫を試みるようになり、クラスは活気に満ちたものになり、また、学生どうしのコミュニケーションも活発になる。

(8) ビジネス電話検定試験を参考にした実技

あなたは、ABC物産 総務部のスタッフである。メンバーは以下の通りで、それぞれ電話にでられない状態である。お客様からの電話に適切な対応をなさい。

(メンバー)

- ・田中課長→お昼まで会議中
- ・佐藤係長→出張中。出社は明後日。
- ・鈴木主任→手洗い
- ・鈴木さん→休み

教師が客となって電話をかけ、メンバーを指名する。実技にあたった学生には、それぞれの状況に応じた適切な表現を行ってもらおう。気をつける事項は以下の通りである。

◆会議の場合

最近の傾向としては、お客様に対して「会議中でない」という表現は用いないのが主流である。会議はこちらの内部の事情であるためお客様には関係ないからであり、こちらの事情で電話に出られないというのは失礼であるという考え方である。この場合は「席をはずしている」という表現を用いるのが適当である。ただ、「席をはずす」というのは、ビジネスシーンでは、比較的短い時間という感覚が一般的なので、会議のように数時間を要する場合は、席に戻る時間も一緒に伝え、先方の出方を待つのが親切な対応である。

◆出張の場合

出張は数日を要するので、先方にいつ出社するのかを明確に伝え、急ぎの用件であるかどうかを確認する必要がある。急ぎのケースの場合、代理のもので対応するか、一旦電話を切り、出張中の上司に確認してかけ直すという方法が考えられる。ビジネスに携帯電話が取り入れられた昨今では、出張中の上司の携帯電話番号を教えて欲しいといわれることもあるが、会社の携帯電話であっても勝手に判断で簡単に番号を教えることは避ける。まず、自分が上司に連絡を取り、上司から先方にかけてもらうなどの対応を行う。

◆手洗い、喫煙、買い物などで離席の場合

ちょっとした用事で離席している場合は、詳細な状況は言わずに「席をはずしている」という表現を用いるのが一般的である。ただし、「席をはずす」という表現には、「比較的短時間のうちに戻ってくる」というニュアンスが含まれているので、そのようなケースに使うのが適した表現である。

◆休みの場合

以前は、お客様からや取引先から用事の電話がかかっているのに、こちらが休んでいるのは申し訳ないという考えから、休みであっても休みといわないというケースもあった。しかし、現在では、働くものが休みをとるのは当然の権利であるという考え方が主流となっているため、休みをとっているという表現が使われている。ただし、企業によっては、前述したように休みといわないようにというところもあるので、その場合は「本日は、終日外出している」と言う表現を用いるとよい。

- (9) 平成 15 年に国が策定した「若者自立・挑戦プラン」の中核的施策に位置づけられたもので、若年者が様々な雇用関連サービスを 1 ヶ所で受けられるようにした、ワンストップサービスセンターのこと。北海道から沖縄まで、46 ヶ所にジョブカフェがある。就職相談、履歴書作成や面接練習のセミナー、業界セミナーなど、各ジョブカフェで様々なサービスが提供されている。
- (10) 個人の興味、能力、価値観、その他の特性をもとに、個人にとって望ましい職業選択を援助し、自らを高めていけるようにするキャリア形成の専門家。現在では、ハローワークやジョブカフェ、再就職支援サービスセンターなどの相談員は、キャリアカウンセラー資格を有しているものが多い。
- (11) 仕事の経験を積みながら、次第に能力や地位を高くする順序や、そのための一連の職場や職種。あるいは、その目的のための職場を異動する経歴のこと。
- (12) この種のサイトには様々なものがあるが、代表的なものに、独立行政法人労働政策研究・研修機構が運営している、「キャリア・マトリックス」がある。各種職業が、様々なアプローチから検索できるようになっており、写真等もありわかりやすい。職業の詳細な内容はもちろん、職業への就き方や、入職してからのキャリアパス、平均年収なども掲載されている。
- (13) 「On the Job Training (職場内教育訓練)」のこと。職場の上司や先輩

が、部下や後輩に対して、実際の仕事を通して、仕事に必要な知識・技術・態度などを指導すること。実務に密着したノウハウや仕事のコツなどは、OJTを通して伝授されていくことから、この方法を採用する企業が多い。

- (14) 特定の分野ではなく、複数の分野においてある一定以上の知識や技術を持ち、仕事をしていく人。これまでの日本のビジネスシーンでは、人事異動により様々な部署を経験しながら昇進していくケースが多かったため、結果としてゼネラリストが多く育成されることになっていた。
- (15) 特定の分野に関する深い知識や専門的な技術を持ち、その分野に特化して仕事をする人。企業の高度成長が難しくなっている昨今、役職のポストが限られてきたことから、スペシャリストとして、特定分野の専門家になることが、生き残りの一つの手段となっている。

参考文献

- 大久保幸夫『キャリアデザイン入門Ⅰ・Ⅱ』日本経済新聞社、2006年
 大久保幸夫『日本の雇用 ほんとうは何が問題なのか』講談社現代新書、2009年
 大久保幸夫『日本型キャリアデザインの方法』日本経団連出版、2010年
 小杉礼子編『大学生の就職とキャリア』勁草書房、2007年
 高橋俊介『自分らしいキャリアのつくり方』PHP新書、2009年
 阿部正浩・松繁寿和編『キャリアのみかた 図で見る109のポイント』有斐閣、2010年
 八幡成美『職業とキャリア』法政大学出版局、2009年
 矢澤澄子・岡村清子編『女性とライフキャリア』勁草書房、2009年
 許光俊『これからの時代を生き抜くために大学時代にすべきこと』ポプラ社、2010年
 草間俊介『東大で教えた就職学』文藝春秋、2009年
 船井幸雄『「本物」になる仕事のクセづけ』海竜社、2007年
 小倉一哉『会社が教えてくれない「働き方」の授業』中経出版、2010年
 鍵山秀三郎『仕事の作法』PHP研究所、2009年
 中佐古勇編『考えて学ぶ ビジネス実務』嗚哦野書院、2001年
 財団法人実務技能検定協会編『ビジネス実務マナー検定受験ガイド1・2級（改定二版）』早稲田教育出版、2005年
 財団法人実務技能検定協会編『ビジネス実務マナー検定実問題集1・2級』

早稲田教育出版、2006年

財団法人実務技能検定協会編『ビジネス実務マナー検定受験ガイド3級
(改定新版)』早稲田教育出版、2010年

財団法人実務技能検定協会編『ビジネス実務マナー検定実問題集3級 第
31回～第35回』早稲田教育出版、2008年

財団法人実務技能検定協会編『秘書検定集中講義2級』早稲田教育出版、
2006年

財団法人実務技能検定協会編『秘書検定2級実問題集』早稲田教育出版、
2010年

財団法人実務技能検定協会編『サービス接遇検定受験ガイド2級』早稲田
教育出版、2007年

財団法人実務技能検定協会編『サービス接遇検定受験ガイド3級(改定
版)』早稲田教育出版、2007年

財団法人実務技能検定協会編『サービス接遇検定1・2級実問題集』早稲田
教育出版、2009年

財団法人実務技能検定協会編『ビジネス電話検定受験ガイド 知識B、知
識A, 実践級(改訂版)』早稲田教育出版編、2007年