

「コミュニケーション実務」授業開発研究 —経営情報コースにおけるコミュニケーション教育の取り組み—

The Development of a Communication Education Program in Management Information Course at JIYUGAOKA SANNO College

三 浦 智恵子

Chieko Miura

藤 原 由 美

Yumi Fujihara

抄 録 自由が丘産能短期大学においては、実務教育を重視しており、従来からコミュニケーション系の科目が多く設置されている。しかし、経営情報コースに関してはコース独自のコミュニケーション系の科目は開発されていなかった。就業力育成の観点から「コミュニケーション能力」を身につけることが社会において強く要請されている現在、単に情報機器の操作ができるだけでなく、人に知識を伝え、教え、ともに学ぶマインドを持つ人材が社会に必要とされている。そのような点を考慮し、経営情報コースにおける新たな科目を開発した。新卒採用時にコミュニケーション能力が重視されており、学生が実際に就職活動等の中でコミュニケーション面において感じる弱みなども研究の過程で整理した。「コミュニケーション実務」の授業プログラムについて、開発、実施、実施結果を報告する。

キーワード 就業力育成, コミュニケーション能力, ビジネスマナー, 実践教育, 授業開発
Employability Support, Communication Ability, Business Manner, Practical Education,
Developing Program

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| 1. はじめに | 3. 3 科目の概要 |
| 2. 授業開発の背景 | 3. 3. 1 学習目標 |
| 2. 1 コミュニケーション能力の必要性 | 3. 3. 2 授業スケジュールおよび教育方法 |
| 2. 2 本学におけるコミュニケーション教育の現状 | 4. 授業実施結果 |
| 3. 「コミュニケーション実務」授業の開発 | 4. 1 実施クラスの状況 |
| 3. 1 授業開発の経緯 | 4. 2 事前自己評価と事後自己評価の分析 |
| 3. 2 ヒアリング調査の実施 | 4. 3 自己評価実施結果の考察 |
| | 5. 結論と今後の課題 |

1. はじめに

コミュニケーションに関わる教育は多くの大学や短大において広く実践されてきたが、近年の経済不況による就職難により、就業力育成の面からも新たな注目を浴びている。コミュニケーション能力は、さまざまな調査において企業が採用にあたって重視する要素の1番目として挙げられており、ビジネス実務教育において必須の能力といえることができるだろう。

今回、この「コミュニケーション実務」という授業プログラムを開発するにあたって、まず、現代社会におけるコミュニケーション能力の必要性について、日本の大学・短大における就業力育成の面から調査を行った。次に、自由が丘産能短期大学（以下、本学とする）におけるコミュニケーション教育の現状についての調査と、本学の経営情報コースの学生を対象に、自己のコミュニケーション能力の現状についてのヒアリング調査を実施した。これらの調査結果を踏まえながら、本学の教育方針に沿った授業プログラムの開発を

行った。

本研究では、この「コミュニケーション実務」の授業プログラムの開発と開発した授業プログラムの実施、その実施結果の報告までを行うことを目的とした。

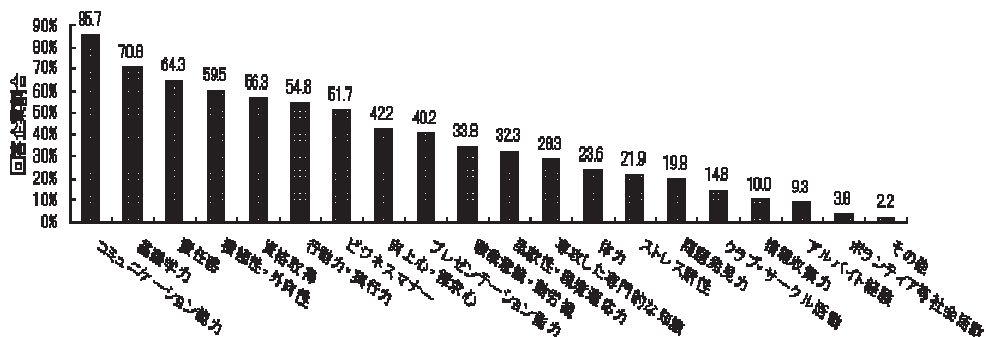
2. 授業開発の背景

2. 1 コミュニケーション能力の必要性

近年、高等教育の場である大学や短大において、コミュニケーションに関わる教育を導入する動きが新たに広がっている。その背景の一つに、ここ数年続く経済不況による就職難があり、コミュニケーション能力は就業力育成の面からも注目されている。

厚生労働省が2004年1月に発表した「若年者の就職能力に関する実態調査」（図表1）によると、企業が採用時に重視する能力としてコミュニケーション能力が85.7%の企業に挙げられている。日本経団連が1997年度より例年実施している「新卒採用者に関するアンケート調査」（図表2）においても、企業が採用にあたって重視する要素の1位は7年連続で

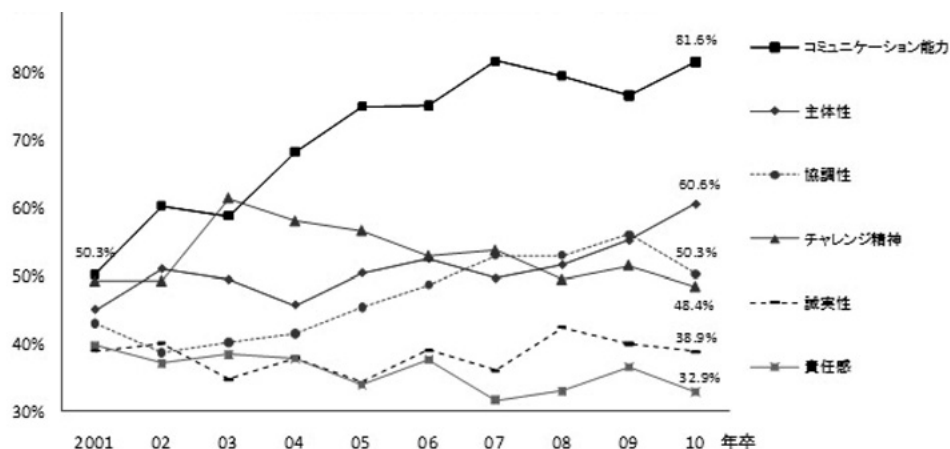
図表1 採用時に重視する能力



出所：厚生労働省「若年者の就職能力に関する実態調査」2004年1月発表
 url<<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2004/01/h0129-3a.html>> 最終アクセス日 2011年1月7日

注1) 高校卒レベル・大学卒レベルを合わせた結果である。

図表2 「選考時に重視する要素」の上位の推移



出所：(社) 日本経済団体連合会「新卒採用（2010年3月卒業者）に関するアンケート調査結果の概要」2010年4月発表
 url<<http://www.keidanren.or.jp/japanese/policy/2010/030.html>> 最終アクセス日 2011年1月7日

コミュニケーション能力であり、2010年は81.6%の企業が重視している。さらに、就職情報会社であるディスコが2010年10月に実施した「採用活動に関する調査」においても、調査企業が大学生に求めるものの1位として文系・理系共にコミュニケーション能力が挙げられており、多くの企業によってコミュニケーション能力の重要性は認識されている。

厚生労働省が2010年3月まで実施していた「若年者就職基礎能力支援事業（YES-プログラム）」においても、企業が若年者の就職に関して特に重視している就職基本能力の一つとしてコミュニケーションが挙げられていた。これらのことから、コミュニケーション能力が就業力育成の面から必須の能力であることがわかる。

2.2 本学におけるコミュニケーション教育の現状

森脇（1997）は、ビジネス実務の教育目標として、目的形成力、目的達成力、現場を作

り変える力、自己形成力の4つを挙げ、それらを支える知識・技能として、書く・話すコミュニケーションの力などが必要であると述べている。コミュニケーション能力は、本学の目標とするビジネス実務能力の修得のための基礎となる能力であり、本学の教育においても必須といえることができるだろう。

本学におけるコミュニケーション教育としては、まず教養科目に、書くコミュニケーションの力として「文章表現」、話すコミュニケーションの力として「プレゼンテーション」の授業が必修科目として設置されている。また、必修に準じる科目として「ビジネスマナー」がある。さらに、その後の専門科目において各々のコースの目的に沿った科目が設置されている。

本学は、取組名称「現場を生き抜く力を重視する就業力育成」で、文部科学省による大学教育推進プログラムの2010年度「大学生の就業力育成支援事業」に採択された。その中では、就業力を「現場を生き抜く力」すなわ

ち「働く場を得て様々な課題に自分の能力を発揮し続ける力」であるにとらえている。そのための基礎となる力の一つとしても、コミュニケーション能力を挙げることができるだろう。

3. 「コミュニケーション実務」授業の開発

3. 1 授業開発の経緯

「2. 授業開発の背景」で示したように、現代社会においては、コミュニケーション能力の必要性が強調されている。そのような背景のもと、本学においては、全コース共通科目として、「文章表現」「プレゼンテーション」「ビジネスマナー」など、ビジネスの現場で実践的に活用できるコミュニケーションスキルの取得を目的とした科目がすでに多く開講されている。

また専門科目に関しても、多くのコースにおいて、各コースの特徴や将来就職することを志望する業種や職種に即したコミュニケーションスキルを得ることを目的とした科目が存在する。

「経営情報コースで開発する能力」として設定されている項目は、「(1) 仕事とパソコンのつながりの理解とパソコン活用の知識」「(2) パソコンスキルをチームの仕事に活かせる力」「(3) 情報を効果的に仕事に役立てようとするマインド」「(4) 実務を人に教え、ともに学ぶ力」の4つである。短期大学卒業までの2年間にこれらの目的を実現するためには、高いITスキルを習得するだけでなく、情報のスキルや知識を人に伝え、教え、また相互に情報交換をするといった基本的なコミュニケーションスキルを身につけることが必要不可欠である。しかし、経営情報コースに

おいては、コース独自のコミュニケーション系科目は開発されていなかった。

そこで、コミュニケーション能力が就業力育成の面から必須の能力として社会において認知されているという現状をふまえ、経営情報コース1年次後学期履修科目として「コミュニケーション実務」科目（以下、本科目とする）の授業プログラムを開発した。なお、本科目はコース必修科目であり、経営情報コースに在学する1年生全員が履修することでコミュニケーションスキルの底上げをはかっていくというねらいがある。

3. 2 ヒアリング調査の実施

授業を開発するにあたって、本学経営情報コース2年生の3名に「就職活動などを通じて、コミュニケーションやビジネスマナー面でうまくいかなかったこと、困ったこと」をテーマにヒアリング調査を行った。調査時期は2009年7月、所要時間は約1時間、調査場所は本学2階コラボレーションエリアである。

調査の結果を以下にまとめる。

①電話応対について

・電話の応対はいつも突発的に発生するので、習ったことがすぐに出てこないことがある、学んだことのない状況に遭遇するなど難しかった。

・携帯電話を使った応対の場合、どうするのか、普通の電話のときと違いはあるのか疑問に思った。

・電話応対は今でもドキドキするし、恐怖を感じる。

②話し方について

・就職活動だけではなく、授業科目「課題実践」でも、アルバイトでも、報連相は難しい。

いちいち話すのもどうかと思い、逆に遠慮してしまうこともある。

- ・報告は短く要点をおさえるべきだと思うが、難しい。

- ・謝罪のしかたが分からなかった。説明会のキャンセルのときなどにどう伝えれば失礼にならないのかと悩んだ。電話の場合も、メールの場合も同様である。

- ・話し方や言葉遣いは結構うまくいったと思う。

③会社訪問について

- ・会社訪問時に、一生懸命ビジネスマナーで学習したとおりにしようという意識が強すぎて、失敗してしまったことがある。堅苦しくなくてよい会社にはそれなりの対応をするということなど、状況に応じた応用が私にはできなかった。

④演習について

- ・実演ができる機会がもっとあればよかったのではないと思う。

- ・授業では、周りが顔見知りなので、実演をしても緊張感がなかったのかなと、2年生になった今、反省している。

以上のヒアリング調査より、電話応対に苦手意識を持っている学生、また、報告・連絡・相談、謝罪の仕方などの話し方が難しいと感じている学生が多いことが分かった。また、会社訪問など、就職活動における実際の場面を設定した演習を多く行うことが必要であることがわかった。

3.3 科目の概要

3.3.1 学習目標

「3.1 授業開発の経緯」「3.2 ヒアリング調査の実施」をもとに、本科目の学

習目標を次の3点にまとめた。学習目標を設定した理由とあわせて説明をする。

(1) ビジネスマナーの基本について理解し、就職活動やビジネスの現場で実践することができる。

ヒアリング調査の中で、電話応対や報告・連絡・相談、謝罪等において「習ったことがすぐに出てこない」「学んだことのない状況に遭遇すると難しい」といった意見が出ている。これは、頭では理解しているつもりでも、実践の場になると状況に応じた判断や応用ができないということを示している。また、コース独自のコミュニケーション系科目がなかったため、1年次前学期に「ビジネスマナー」科目を通じて学んだ知識やスキルがしっかりと定着できていなかったという見方もできる。この弱みを補完するために、本科目では、すでにほとんどの学生が学んだはずのビジネスマナーに関する知識について、さらにもう一度復習を行う。また、就職活動においてよく見受けられる状況をより多く設定し、演習を繰り返し行うことで「ビジネスの現場で実践することができる」レベルに到達することをめざす。

(2) 他者と円滑なコミュニケーションを取る方法を学び、実践することができる。

ヒアリング調査の中で「報告・連絡・相談の難しさ」や「訪問する会社の雰囲気に合わせたふるまいの難しさ」「メールでの謝罪の方法に悩む」といった意見があがっている。これらの問題は、他者（特に目上の人）とのコミュニケーションスキルが不十分であることから生まれると考えることができる。

これらの理由から、他者とのコミュニケーションに関するスキルを本科目の学習項目と

した。ビジネスマナーとは異なり、他者とのコミュニケーションスキルに関しては、本科目で新たに学習する内容がほとんどである。傾聴や質問など対人コミュニケーションに関する基本的な知識を学び、演習を通じて各種のスキルを使って実践する。また、あらたまった状況で使うメールのルール（メールを通じたコミュニケーション）、コミュニケーションスキルを活用した討議のプロセスと結果をまとめる議事録作成の基本についても、社会人として必要なコミュニケーションスキルの一つと位置づけ、プログラムの中に含めた。

(3) 講義およびグループ等での演習を通じて、コミュニケーションの理論と実践方法につい

て理解する。

ヒアリング調査では、「実演ができる機会がもっとあればよかった」という意見があがっている。ビジネスマナーやコミュニケーションに関する学生の苦手意識や不安感を払拭するため、また、学習目標（1）（2）を達成するためには、ビジネスの現場で活用できる基本的な理論と実践方法について理解することが必要不可欠である。以上の理由から、この学習目標を設定した。

3. 3. 2 授業スケジュールおよび教育方法

授業スケジュールは図表3の通りである。

全14回の授業の前半はビジネスマナーを、後半は対人コミュニケーションスキルをテー

図表3 2009年度「コミュニケーション実務」授業スケジュール

回	授業項目	授業内容	課題
1	オリエンテーション	コミュニケーションとは ビジネスマナーの基本	コミュニケーションに関する 自己チェック
2	ビジネスマナーの活用①	話し方、言葉づかい	話し方、言葉づかいに関する課題
3	ビジネスマナーの活用②	上司とのコミュニケーション (報・連・相・確認)	上司とのコミュニケーションに関する 課題
4	ビジネスマナーの活用③	電話応対の基本	電話応対に関する課題
5	ビジネスマナーの活用④	電話応対の応用(就職活動編)	電話応対に関する課題
6	ビジネスマナーの活用⑤	訪問の基本	訪問に関する課題
7	ビジネスマナーの活用⑥	訪問の応用(就職活動編)	訪問に関する課題 理解度チェックテスト(1)
8	ビジネスマナーの活用⑦	インターネットとメールのマナー	デジタルマナーに関する課題
9	対人コミュニケーションスキル①	傾聴、観察などのスキル	傾聴、観察のスキルに関する課題
10	対人コミュニケーションスキル②	反射、言い換えなどのスキル	反射、言い換えなどのスキルに 関する課題
11	対人コミュニケーションスキル③	質問のスキル	質問のスキルに関する課題
12	対人コミュニケーションスキル④	共感のスキル	共感のスキルに関する課題 理解度チェックテスト(2)
13	対人コミュニケーションスキル⑤	総合演習準備 情報のまとめ方(議事録作成演習)	議事録作成課題
14	まとめ	総合演習発表 ふりかえり	コミュニケーションに関する 自己チェック 授業のふりかえり
15	定期試験		

図表4 ワークシート

第12回 共感

あなたのそのやり方は違うでしょう。



そのやり方もいいと思うけど、このやり方はどう？

4. 演習②: テーマにそったやりとりの中で、共感・承認のスキルを活用する

(1) 「話し手」の立場で気づいたことをメモする

- ・「そうなんだ」とか言ってもらえると安心して話すことができた。
- ・わかるわかるとか言ってもらえると信頼感が生まれる。
- ・苟々語を使って言っているとき、少なからず共感をしてもらえると、かなりいい。

(2) 「聞き手」の立場で気づいたことをメモする

- ・「言いたいことをよく聞いてあげないと大変だった。」
- ・共感とは相手の立場に立ってしっかり聞かないと感情が入っていない共感になりそうだった。
- ・共感から質問で広げて会話を広げよう。

5. 今回の学習ポイント(グループで話し合い、ポイントをまとめる)

- ・傾聴や観察から、相手の共感のポイントを学ぶ。
- ・承認のしくみと相手の違いを理解する。
- ・共感のしくみと相手に伝える。
- ・「うん、うん」と相手の言葉を受けとめるスキルを使う。

グループ	学生番号	氏名	日付	
5				

マとする。最後の2回は総合演習とし、ビジネスマナー、対人コミュニケーションそれぞれ2つ、計4つの状況設定のうちの一つをグループで選択し、グループ内で役割分担をしてクラス全体で発表する。

各授業回は、各回のテーマに関連する理論のポイントを教員が解説した後、ペアもしくはグループでの演習を行うという流れとした。これは、講義で示されたポイントをヒントに、ペアもしくはグループでの演習を通じて他者との学び合いの中で理解を深めていくということをやねらいとしている。

より多くの演習を授業時間内に実施できるように、事前課題をほぼ毎回提示している。事前課題は、次の授業回のテーマの演習（ロールプレイング）のポイントを個人でまとめることが中心である。小さな課題であっても、授業開始前に事前課題を通じて必ず予習をすることで、学生個々人が授業に自発的に参加するような意識付けを行うことがねらいである。

また、この科目の特徴として、各授業回の終わりの10分程度の時間を、「グループとしてのふりかえり」に充てるようにしたことがあげられる（図表4 ○部分参照）。グループでその授業回のポイントや演習などを通じて気づいたことを話し合うことも大切なコミュニケーションであり、仲間とのコミュニケーションを意識させるために、個人ではなくあえてグループで話し合っふりかえりを行うプログラムとした。

4. 授業実施結果

4. 1 実施クラスの状況

本科目初年度の授業は、2009年度経営情報

コース1年生を対象に実施した。ここでは、Aクラス（履修登録者49名）の実施結果について分析・考察する。

4. 2 事前自己評価と事後自己評価の分析

第1回授業時と授業最終回に同じ質問項目で「今のコミュニケーション力」について学生による自己評価を実施した。学生自身が、授業を受けた後にどれくらい自分のスキルが向上したのかをふりかえるという目的のもと、履修登録者49名のうち46名が実施した。自己評価を実施する項目は図表5の通りであり、5段階による数値での評価と自由記述欄で構成した。

授業開始時点（第1回授業時）に実施した自己評価を「事前自己評価」、授業最終回に実施した自己評価を「事後自己評価」として集計した結果をまとめたものが図表6である。

全体の傾向として、すべての項目で授業開始時点よりも授業最終回時点のポイントが向上している。

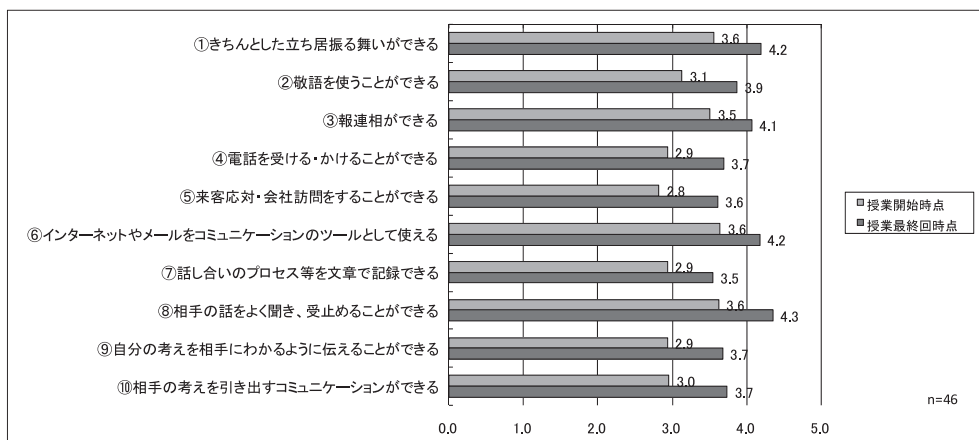
質問項目別にみると、授業開始時点で、比較的ポイントが低いスキルは「来客応対・会社訪問をすることができる」（平均2.8ポイント）、「電話を受ける・かけることができる」（平均2.9ポイント）、「話し合いのプロセス等を文章で記録できる」（平均2.9ポイント）、「自分の考えを相手にわかるように伝えることができる」（平均2.9ポイント）である。

「来客応対・会社訪問をすることができる」「話し合いのプロセス等を文章で記録できる」については、短期大学1年生の時点ではまだ、社会で実際に使うことがあまりないスキルであり、実践した経験がないために自信を持っていないのではないかと考えられる。また、「電

図表5 自己評価シート

「コミュニケーション実務」自己評価																																																											
	記入日																																																										
	学生番号																																																										
	氏 名																																																										
*各チェック項目について、当てはまる番号に○をつけてください。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">チェック項目</th> <th style="width: 10%;">できる</th> <th style="width: 10%;">どちら ともい えない</th> <th style="width: 10%;">でき ない</th> <th style="width: 10%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① きちんとした立ち居振る舞い（立ち方・座り方・おじぎ）ができる。</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2 1</td> </tr> <tr> <td>② 敬語（尊敬語・謙譲語・丁寧語）を使うことができる。</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2 1</td> </tr> <tr> <td>③ 報告・連絡・相談をすることができる。</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2 1</td> </tr> <tr> <td>④ 電話を受けること・かけることができる。</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2 1</td> </tr> <tr> <td>⑤ 来客対応・会社訪問をすることができる。</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2 1</td> </tr> <tr> <td>⑥ インターネットや電子メールなどをコミュニケーションツールとして十分に活用できる。</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2 1</td> </tr> <tr> <td>⑦ 話し合いのプロセスや結果を分かりやすく文章にまとめて記録することができる。</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2 1</td> </tr> <tr> <td>⑧ 相手の話をよく聞き、受け止めることができる。</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2 1</td> </tr> <tr> <td>⑨ 自分の考えを相手に伝わるように表現することができる。</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2 1</td> </tr> <tr> <td>⑩ 相手の考えを引き出すことを意識したコミュニケーションをとることができる。</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2 1</td> </tr> </tbody> </table> * 自己評価結果のまとめ					チェック項目	できる	どちら ともい えない	でき ない		① きちんとした立ち居振る舞い（立ち方・座り方・おじぎ）ができる。	5	4	3	2 1	② 敬語（尊敬語・謙譲語・丁寧語）を使うことができる。	5	4	3	2 1	③ 報告・連絡・相談をすることができる。	5	4	3	2 1	④ 電話を受けること・かけることができる。	5	4	3	2 1	⑤ 来客対応・会社訪問をすることができる。	5	4	3	2 1	⑥ インターネットや電子メールなどをコミュニケーションツールとして十分に活用できる。	5	4	3	2 1	⑦ 話し合いのプロセスや結果を分かりやすく文章にまとめて記録することができる。	5	4	3	2 1	⑧ 相手の話をよく聞き、受け止めることができる。	5	4	3	2 1	⑨ 自分の考えを相手に伝わるように表現することができる。	5	4	3	2 1	⑩ 相手の考えを引き出すことを意識したコミュニケーションをとることができる。	5	4	3	2 1
チェック項目	できる	どちら ともい えない	でき ない																																																								
① きちんとした立ち居振る舞い（立ち方・座り方・おじぎ）ができる。	5	4	3	2 1																																																							
② 敬語（尊敬語・謙譲語・丁寧語）を使うことができる。	5	4	3	2 1																																																							
③ 報告・連絡・相談をすることができる。	5	4	3	2 1																																																							
④ 電話を受けること・かけることができる。	5	4	3	2 1																																																							
⑤ 来客対応・会社訪問をすることができる。	5	4	3	2 1																																																							
⑥ インターネットや電子メールなどをコミュニケーションツールとして十分に活用できる。	5	4	3	2 1																																																							
⑦ 話し合いのプロセスや結果を分かりやすく文章にまとめて記録することができる。	5	4	3	2 1																																																							
⑧ 相手の話をよく聞き、受け止めることができる。	5	4	3	2 1																																																							
⑨ 自分の考えを相手に伝わるように表現することができる。	5	4	3	2 1																																																							
⑩ 相手の考えを引き出すことを意識したコミュニケーションをとることができる。	5	4	3	2 1																																																							
グループ	学生番号	氏名	日付																																																								

図表 6 自己評価結果



話を受ける・かけることができる」、「自分の考えを相手にわかるように伝えることができる」という項目のポイントの低さは、「3.2 ヒアリング調査の実施」における2年生のコメントとも合致している。学生の苦手意識が総体的に高い項目であると考えることができる。

また、授業最終回時点の自己評価で最も平均ポイントが高かった項目は「相手の話をよく聞き、受け止めることができる」（平均4.3ポイント）である。これは、ペアもしくはグループ内で演習を繰り返し行ったことや、ふりかえりをグループワークとしてしっかりと話し合っていくようなプログラムにした効果が上がったのではないかといえる。

なお、授業開始時点と授業最終回時点との自己評価の差異が最も大きい項目、つまり、授業を受けることで力が伸びたと考えられる項目は、「敬語をつかうことができる」「電話を受ける・かけることができる」「来客対応・会社訪問をすることができる」「自分の考えを相手に分かるように伝えることができ

る」の4項目である。これらの項目は、授業開始時点では比較的自己評価が低かった項目であるが、授業を通じて学生自身に成長の実感が芽生えたのではないかと考えられる。

4. 3 自己評価実施結果の考察

授業後の自己評価における「自己評価結果のまとめ」（自由記述）に記述されていた内容から、以下5つのことがわかった。

まず自己評価を行った46名全ての学生が、「自分に自信が持てるようになった」、「コミュニケーション能力が高まった」など、自己のコミュニケーション能力が向上していると感じていることがわかった。この結果から、「講義およびグループ等での演習を通じてコミュニケーションの理論と実践方法について理解する」という学習目標（3）を、ほぼ達成したと考えることができる。

次に28名の学生が、「自分の意見を第三者に分かりやすく説明することがまだ苦手だと感じている」、「電話応対は以前よりも上達したものの今でも苦手です」など、自分の改善

点を認識することができたことがわかった。さらに、授業前の評価より授業後の評価を低くした学生の中には、自己評価の質問項目⑥の「インターネットやメールをコミュニケーションのツールとして使える」を「社会人としてのメールの使い方を教わり、その難しさを感じた」と、自分のコミュニケーション能力を的確に分析した上で敢えて評価を低くした学生もいた。「今までできていたと思ってきたことも、知識が増えたことでできていなかったことに気づいた」などの新たな気づきもあった。これらの記述から、学習目標（1）「ビジネスマナーの基本について理解する」、同じく（2）「他者と円滑なコミュニケーションを取る方法を学ぶ」という点は、ある程度達成できたと考えることができる。

さらに28名の学生が、「これからの生活でマナーやコミュニケーションを使うことを意識していきたい」、「これからも伸ばしていきたい」など、授業で学んだコミュニケーション能力を今後に活かしていこうとする意欲を持っていることが分かった。アルバイト、インターンシップ、学内ボランティアなどの学生生活活動、そして就職活動に向けて活かしていきたいなど、授業で学んだことを実践の場で積極的に活用していこうとしていた。これは、学習目標（1）（2）の両方に掲げた「実践することができる」という部分と関連する。ここに示されている事後自己評価の記述をみると、少なくとも対象クラスの半数以上の学生については、「実践することができる」という目標を達成しようと心がけていることがわかる。

また、今回の授業の特徴の一つとして、「3.3.2授業スケジュールおよび教育方法」で

前述した通り、各授業回の終わりの10分程度を「グループとしてのふりかえり」に充てるようにした。ふりかえり結果をみると、「グループワークをすることでコミュニケーション力が高まった」、「相手とのコミュニケーションを取る授業が多かったから、相談をしたり、相手の考えを引き出すことを意識したコミュニケーションを取ることができた」など、仲間とのコミュニケーションを意識することができていたことがわかる。

最後に、「将来的にもコミュニケーションのスキルはとても重要なものでよかったと感じた」など、コミュニケーションの重要性に気づき、さらには「楽しい授業だった」、「この授業を通してコミュニケーションをとることが好きになった」など、学生がコミュニケーションを取ることへの抵抗感がなくなったことは大きな成果といえることができるだろう。

5. 結論と今後の課題

本科目の実施結果から、本学経営情報コースにおけるコミュニケーション系授業科目の開発成果として次の点をあげることができる。

まず、「コミュニケーションスキル全般の底上げ」という目的については、自己評価のすべての項目のポイントが全般的に向上しているということから、教育の成果がある程度あがったと考えることができる。本科目の大きな2つの柱である「ビジネスマナー」「コミュニケーションスキル」それぞれについても、授業実施前と比較すると、知識の理解度および実践力が高まったといえる。

さらに、「4. 3 自己評価実施結果の考

察」で明らかになったように、現状で満足するにとどまらず、さらなる自分の改善点を自分なりに発見できた、何らかの気づきがあった、学んだことを学内外の活動に活かしているという前向きな考えが学生の中に生まれた。この点については、授業開発時点の予想を超える成果であった。

しかし、授業開発および初年度の実施結果の考察を通じて、今後の課題として次の3点が浮き彫りになった。

1つ目の課題は、教育手法に関する点である。より多くの演習を授業時間内に実施できるようにいくつかの工夫を取り入れたが、クラスサイズの都合上、全員が毎回の授業において、クラス全員の前で演習発表をすることはできなかった。グループ内におけるペアでの演習も、もちろん一定の学習効果はあると考えられる。しかし、全体発表と比べると、緊張感に欠けるところがあった。

全員が緊張感を持って授業に取り組み、個々の学生の学習効果をさらに高めるためには、今後どのような方策をとることが考えられるか、いくつかの手法を検討した。例えば、各グループにデジタルカメラを用意し、演習の様子を動画で撮影してふりかえりの際にグループ内で再生し確認しあうという方法が考えられる。また、演習時のみ、教室を前後に分けて半分ずつのグループの前で発表を行うという方法も実施可能である。しかし、前者については、デジタルカメラ等の備品を少なくともグループ数分用意する必要があること、発表はあくまでもグループ内であることなどの課題がある。後者の場合は、教室のサイズやレイアウト等の制約を受ける。また、同じ教室の前後で発表が重なるため、教室内

のざわつきが緊張感を欠落させる要因となる可能性もある。

授業に参加している学生全員が毎回の授業の中で全体発表を最低1回実施することができれば、授業に対する取組み姿勢はより真剣なものになると想定できる。全員が緊張感を持って学びに集中し、個々の学生の学習効果をさらに高めるためには、受講している学生全員が毎回の授業で演習を徹底して行うことが望ましい。それを実現するためには、少人数でクラスを編成するという方策が最も適切であると考えられる。

2つ目の課題は、学習効果を評価するための手法をさらに検討することである。今回は学生による自己評価を中心に実施結果を分析し考察したが、異なる側面からの評価方法にはどのようなものがあるのか、広く検討していくことが必要である。

最後に、本科目で学習し身につけた能力が実際に社会（企業等）で役立つのかについて、検証の可能性を探ることを課題としてあげたい。本科目の学習目標は、「実践できる」ことにおいているが、それはもちろん、学校の授業という枠の中にとどまるものではなく、あくまでも実社会の現場で「実践できる」ことを意味している。そのような視点で本科目の内容を評価し、授業プログラムを継続的に改善していく必要があると考える。

参考文献

青谷法子・三宅章介．企業と若年者の仕事に関するミスマッチとキャリア形成についての一考察—特にコミュニケーションの果たす役割を中心に—．東海学園大学研究紀要．2005，vol.10 9，p.1-24.

小川宣子他．学士力育成に当たっての初年次教育の構築—カリキュラムと評価—．岐阜女子大学紀要．2010, vol.39, p.1-6.

厚生労働省．若年者の就職能力に関する実態調査結果．平成16年度版労働経済白書．2004.

厚生労働省．“YES-プログラム”．厚生労働省職業能力開発局評価課．2009-03-13.
<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2009/03/h0313-4.html> (参照2010-01-07)

株式会社ディスコ調査広報室．『採用活動に関する企業調査』—2012年3月卒業予定者などの採用活動に関する企業調査（10月調査）—．2010.

高松正毅．企業が求める能力と大学教育．高崎経済大学論集．2008, vol.3・4, p.201-212.

寿山泰二．キャリア教育と職業能力．京都創成大学紀要．2007, vol.7, p.41-68.

日本経団連．“新卒採用（2010年3月卒業者）に関するアンケート調査結果の概要”．日本経団連．2010-04-14. <http://www.keidanren.or.jp/japanese/policy/2010/030.html> (参照2010-01-07)

村井嬉子．ビジネス実務教育の効果的な指導—総合的学習を通して—．聖カタリナ女子短期大学紀要．1998, vol.31, p.57-76.

森脇道子．「ビジネス実務」研究へのアプローチ．ビジネス実務論集，1997, vol5, p.1-10.

山川武人他．社会人基礎力育成の試み—成長の自己評価と教員からのフィードバックによる双方向コミュニケーション—．日本工学教育協会工学・工業教育研究講演会講演論文集．2009, p.438-439.

横田学．学生参画型授業による課題解決に関わるコミュニケーション能力の育成．日本教育情報学会年会論文集．2008, vol.24, p.58-61.