

単元名 学校における多様な集団生活の向上
(体験活動との関連を図った指導)

県立尾道商業高等学校

- 1 学 年 第1学年
- 2 単元名 学校における集団生活の向上
- 3 構の眼 自分たちが店を経営するとしたら、何が必要かを考えることを通して、お客様に対する態度や、商品の取り扱いについて考える。
「尾商デパート」の社員としての自覚をもち、「尾商デパート」の成功に努めようとする態度を育てる。
- 4 資料名 「買う気になる試食」, 「表情はお店の看板」(出典: 日経流通新聞「おもてなしスケッチ」平成25年8月19日, 平成25年9月16日掲載)
- 5 授業の展開

	学習活動	主な発問と予想される生徒の反応	留意点
導 入	1 本時のねらいを確認する。 2 昨年の「尾商デパート」の写真を見る。	○皆さんはこの写真を見てどう思いますか? ・いろいろな商品がある。	○コの字型座席で始業。 ○あらかじめ付箋を配布しておく。 ○本日のねらいを板書し、生徒に理解させる。 ○「尾商デパート」の写真を黒板に掲示する。
展 開	3 「入りたくなる店・買いたくなる店」とはどのような店かについてグループで話し合う。 ・各自記入。 ・グループの用紙に貼りながら意見を共有する。 ・意見を分類する。 4 それぞれのグループから出た意見を発表する。(1グループ4名 10グループ)	○皆さんはどんな店で買い物をしたいと思いますか? ・価格が安い店。 ・自分のほしい商品が多い店。 ・明るい感じの店。 ○それぞれのグループの意見を発表してください。 ・価格が安い店で、自分の欲しい商品が多い店。 ・店の雰囲気が明るい。	○グループ型の座席に移動。 ○授業担当者は机間指導をして意見を促す。 ○意見としては主に「価格や商品」に関することや「店の雰囲気や店員」に関する事に分かれると考えられるので、分けて板書をする。

展 開	5 「価格や商品」に関するについて意見を取りあげ、「それだけで行きたい店になるかどうか」を考える。	<p>○価格が安かったり、品物がよかったら確かにその店に行きたいと思うけれど、店にはそれだけがあればいいのでしょうか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・それだけではない。 ・行ってみたいと思う店の雰囲気。 ・店員さんが親切。 ・商品知識がある店員さんがいる。 ・適切なサービスがある。 	○机間指導をして意見を促す。
	6 資料を読み、資料のキーワードを確認する。	<p>◎自分たちが店を経営するなら、商品や安さのほかに何を取り入れて経営をしますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・笑顔で対応すること。 ・困っているお客様に親切に対応する。 ・豊富な商品知識を持ち、お客様に伝える。 	<p>○資料を配布し、声に出して読ませる。</p> <p>○「笑顔」「試食」というキーワードを通して、店に必要なものが店員のお客様の側に立った対応であることを理解させる。</p>
	7 自分たちが店を経営するとしたら「商品の価格」のほかに何を取り入れるかをグループで話し合い、発表する。	<p>○グループで話し合ったことを発表してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様の顔を見て笑顔で対応していくこと。 ・また、買い物に来たくなるような雰囲気づくり。 	○「尾商デパート」では、お客様ではない。社員としての自覚を持たせる。
終 末	8 感想を書き、発表する。	<p>○今日の時間で感じたこと考えたことを『感想』にまとめてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普段、何気なく買い物をしているけど、価格だけではない。店に入りやすいことや接客も大切だと感じた。 	○スクール型の座席に移動。
	9 まとめ。		<p>○意図的な指名を行う。</p> <p>○現在、私たちが学んでいる商業に関する学習には、お客様に気持ちよく買い物をしていただくために実践できることが数多くある。それを実際に試してみる場が「尾商デパート」であることに気づかせる。</p>

活用に生かすための実践報告

県立尾道商業高等学校

1 地域や生徒の実態

本校は 126 年を迎えた商業の専門高校である。1 年生は、進路を見据えて、資格検定に力を注いでいる。「ひろしま菓子博覧会」への遠足やインターシップ合宿を通し経験を積んでいる。

また挨拶、礼儀、5 S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）活動に力を入れており、挨拶の後 5 秒間の礼ができるようになった。

模擬株式会社「尾商デパート」は、1 年生にとって今年度初めての実施となるが、社員としての自覚を持ち、お客様の立場に立った態度がとれ、考えることができることを目指している。

2 教材開発及び指導過程の工夫

今年度、第 2 回模擬株式会社「尾商デパート」を開催するに当たって、1 年生は、新聞記事「買う気になる試食」、「表情はお店の看板」を読んで考えさせた。お客様に対して、店舗に携わる者としての自覚を持ち、お客様の立場に立つという視点で考えさせた。

また、「尾商デパート」を知らない生徒もいることから、昨年の「尾商デパート」の写真を見せることによって、イメージを抱きやすいように工夫した。

3 発問の工夫

資料に登場するお客様側ではなく、販売する側からお客様の立場に立ち、お客様に対する態度や考え方を導くような発問の工夫をした。

また、今回の授業を通して、「尾商デパート」の社員としての自覚を持つことができるように、自分たちが店を運営するなら何を取り入れるかを個人で考えさせた。その後、グループで話し合い、発表する場面を設定した。自分の考えを基にグループで話し合うことで、共通する部分や自分にはない新しい考えに出会い、なぜそれを取り入

れるのか交流することで、自分の考えを深めていた。

4 生徒の反応

全クラスで実施したが、クラスによっては、普段はあまり自分の考えを整理して話さない生徒が、自分のことと置き換えて意見を出すなど、意欲的に取り組む様子が見られた。授業の始めは静かだったが、後半にかけて引き出したい発言が出され、予想していた意見以外にも多様な考えを引き出すことができた。そのことにより、自分たちが店を運営したら、何が必要かを考えることができた。

5 成果と課題

(1) 成果

「尾商デパート」の実施前に、お客様の立場に立って考えることができ、有意義であった。グループで交流し「尾商デパート」の社員としての自覚をもたせるとともに、生徒に「顧客満足」とは何かを気付かせ、どのようにすれば、そのような応対ができるか考えさせることができた。本時で交流したことを「尾商デパート」での実践につないでいきたい。

(2) 課題

意見や感想が活発に出たため、「買う気になる試食」、「表情はお店の看板」の 2 つのテーマについては時間に余裕がなかったクラスもあり、1 つのテーマに絞ったほうがよいという意見も出た。

中学校の道徳教育については、研修会などにより理解することができたが、今後、授業者全員が、連携中学校の授業を参観し、研究協議や意見交流をする必要がある。