

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2学年
- 2 単元名 学校における集団生活の向上
- 3 本時の目標 資料を手掛かりにお客として不愉快だったこと、販売員として接客に必要なことを考え、自分が従業員として「尾商デパート」で、お客様に対してどのような対応をしていきたいかを考え、マニュアルから一歩踏み込んだサービスを行おうとする態度を育てる。
- 4 資料名 「笑顔のコンビニ店長」、「客を迎えるあいさつ」(出典：日経流通新聞 「おもてなしスケッチ」平成25年9月30日、平成25年10月7日掲載)
- 5 授業の展開例

| | 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 事前のアンケートの結果を見て、意見を言う。 2 本時の目標を確認する。 | ○よく利用するコンビニやスーパー等、そのお店を選んでいる理由を考えてみよう。 逆に、あまり利用しないお店の理由も考えてみよう。 ・近い ・安い ・きれい ・高い ・店員の応対 | ○コの字型座席で始業。 ○自然と選んでいたようで、理由があつて選んでいたことに気づかせる。 ○お店に対する苦情にならないように配慮する。 |
| 展 開 | 3 去年の「尾商デパート」におけるお客様とのかかわりを振り返り、付箋にまとめる。 ・自分ができたこと、お客様にお礼やほめられたこと(青付箋)。 ・自分ができなかったこと、お客様に迷惑をかけたこと(赤付箋)。 4 資料「おもてなしスケッチ」を読み考える。 ・販売員として接客に必要だと考えたこと(緑付箋)。 ・自分がお客として、体験した不愉快だったこと(黄色付箋)。 | ○去年の「尾商デパート」を思い出して、付箋に記入しよう。 ・元気な挨拶をほめられた。 ・お客様の荷物を運んで感謝された。 ・レジを打ち間違えた。 ・商品の説明がうまくできなかった。 ○資料から、接客で大切なことは何だと思えますか。付箋に記入しよう。 ○自分がお客の立場で経験した不愉快なことも記入しよう。 ・笑顔と元気なあいさつ。 ・親切。 ・お客のニーズに応える。 ・表情、状況を感じ取る。 | ○付箋は各3枚配布するが、最低1枚は書かせる。 ○まず、自分の考えを記入する。 ○グループ型の座席に移動。 |

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p style="text-align: center;">展 開</p> | <p>5 各自の付箋をグループの用紙に貼り、同種の意見をグループシート上でまとめる。</p> <p>6 今回の「尾商デパート」における接客について、次の視点で話し合う。 ・やりたい、やるべき対応について。 ・やってはいけないこと、注意すべきことについて。</p> <p>7 意見をグループで交流させ、参考になった考えをワークシートにメモする。</p> <p>8 グループの意見をまとめ発表する。</p> | <p>○グループ内の同じ意見をグループ化してみよう。</p> <p>◎グループで、出し合った意見（付箋）をもとに、「尾商デパートの社員」として大切にしたい「おもてなしの心」について、話し合ってみよう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商業高校生らしい、学習したビジネスマナーを生かした接客。 ・親や友達でも相手はお客様。 ・相手の状況に応じた接客。 <p>○話し合いの中で、参考になった考えをワークシートにメモしよう。</p> | <p>○自分の意見とグループの内の他の者との意見を比べさせる。</p> <p>○これまで学んできた「尾商デパート・マニュアル」を提示し、振り返らせる。</p> <p>○今日の資料で取り上げた、マニュアルから踏み出した「おもてなし」2例を考えさせる。</p> |
| <p style="text-align: center;">終 末</p> | <p>9 本時の感想を書く。今回の「尾商デパート」で、自分の実践する目標を具体的に一つ書く。</p> | <p>○この時間に考えたこと、話し合っ て気づいたことや感想を書こう。</p> <p>○今回のデパートで、これだけは「やるぞ」と決めたことを1つ書こう。</p> <p>○尾商デパートの店員として見られる自分と、日常の尾商生の自分と、周りの人たちの見方は違うだろうか。デパートだから、特別な行事のときだけルール・マナーに気を配ればよいのだろうか。</p> | <p>○スクール型座席に移動。</p> <p>○自分にできる、身近な目標を書かせる。</p> <p>○「尾商デパート」従業員の自分と、日常の「尾商生」の自分をつなげて考えさせる。</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、明治20年に創立された商業の専門高校である。126年の歴史と伝統があり、約23,000人の卒業生は、地元尾道や広島県内はもとより、全国各地で活躍している。2年生は進路を見据えて、インターンシップ合宿や自主的インターンシップや修学旅行での販売実習などで経験を積んでいる。

また挨拶、礼儀、5S（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。さらに模擬株式会社「尾商デパート」においては、社員として責任を持ち、お客様の立場に立った態度で考え行動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、2年生は、新聞記事から「笑顔のコンビニ店長」「客を迎える挨拶」を読んで考えさせた。店舗に携わる者として、お客様に対して、どのような対応をしていきたいかを考え、マニュアルから一歩踏み込んだサービスという視点で考えさせようとした。

各クラス4人グループとなり、意見交換が円滑にできるようにした。さらに、グループ用の模造紙に各自の意見を書いた付箋を貼り付ける方法を取り、ワークシートを用いグループの意見をまとめ、他者の意見を参考に、自分の意見をはっきりさせることができるよう工夫した。

3 発問の工夫

販売員と顧客の関係をもとに授業を展開し、顧客の表情や声のトーンに注意することに気付かせるよう発問の工夫をした。顧客に時間や心に余裕があるか、どういったニーズなのか等、お客様の状況を感じ取ることは、「商い」の必須であると

もに「日常生活」の必須でもあることに気付かせた。また、「尾商デパートの一員」としての責任は、「尾道商業高校の一員」「地域社会の一員」としての責任となんら変わらないことを生徒に考えさせた。

4 生徒の反応

昨年度の「尾商デパート」において、「店舗を構えること」「お客様の前に立つこと」を経験しているの、接客が大切であるという経験をもとに、今年度の社是SATISFY「お客様に満足を提供する」という課題について、生徒は活発に意見を交換した。具体的な場面を想定した心遣いのできる意見が多数出た。

5 成果と課題

(1) 成果

連携校である中学校の先生を招聘しての研修会で、道徳授業の事例を多く学ぶことができ、研究授業のイメージを作ることができた。生徒は「尾商デパート」での接客について考えることを通して、学校への帰属意識が高まり、学校の一員としての自覚と責任感が高まった。

(2) 課題

「尾商デパート」の取組の一環であるので、ビジネスマナーとしての「おもてなしの心」から、「道徳的心情である、相手を思いやる心や規範意識」「道徳的実践意欲と態度」につなげる授業展開を考えたが、他の展開方法も工夫できたのではないかといった反省・意見があった。

連携中学校の授業を、本校の多くの教員が参観できるような配慮が必要である。