

# 「ビジネス知識とマナー」の指導内容と実践

商業科 手塚 雅之  
西木 成男

## 1. はじめに

サービス経済化、就職難と言われている現在、社会に出てすぐに活用できるマナーと知識すなわちコミュニケーション能力が必要とされている。

学習指導要領では、経営管理的な能力の育成にも配慮する<sup>(1)</sup>と書いてある点から考えてもコミュニケーション能力は社会に出て必要不可欠である。コミュニケーション能力の中には通信コミュニケーション能力と対人コミュニケーション能力があるが通信コミュニケーション能力についてはかなり指導されているがまだ対人コミュニケーション能力については指導が確立されていない。<sup>(2)</sup>

また、コミュニケーション能力だけを指導する科目も開設されていない。

そこで本校の商業科では今年度よりコミュニケーション能力の育成のため科目「ビジネス知識とマナー」を開発導入した。「ビジネス知識とマナー」の科目は、3年生の就職希望者を対象とした科目であるため対人コミュニケーション能力の育成に力を入れている。また、対人コミュニケーション能力育成の一貫として昨年度(第47回)より秘書技能検定(財)実務技能検定協会を導入している。今回、商業科として「ビジネス知識とマナー」の科目の指導内容と秘書技能検定との関係を報告していきたい。

表1 筑波大学附属坂戸高等学校 『ビジネス知識とマナー』指導計画 平成8年度

月	日	曜	項目	指導内容	形式	月	日	曜	項目	指導内容	形式	
4	10	水	ガイダンス	ビジネス知識とマナーについての説明 検定について	講義	10	9	水	前期期末テスト			
	17	水	1. ビジネスマンとしての資質	企業が求める人材とは 社会のルール	講義・ 実習		23	水	5. 技能	情報 情報の利用と整理について	講義	
	24	水		適切な行動力 研修前の化粧室にて	講義・ 実習		30	水		グラフ グラフの種類とその活用	講義・ 実習	
5	1	水		判断力・表現力 納品の遅れについて	講義・ 実習	11	13	水		日程管理 予定表の作成と利用	講義・ 実習	
	8	水		明るさと誠実さ 職場内の心掛け	講義・ 実習		20	水		郵便 郵便物の種類と処理	講義・ 実習	
	15	水	2. 企業知識	組織の機能 職位について	講義		27	水	6. 会議と会合	会議 会議の運営と方法	講義	
	22	水		経営の知識 経営学一般について	講義	12	4	水		プレゼンテーション 方法と実践	講義・ 実習	
	29	水	3. 一般知識	社会常識 産業界と経済・時事問題	講義		11	水		後期中間テスト		
6	5	水		前期中間テスト			1	8	水	7. 文書処理	基本文書の作成 通信文の作成	講義・ 実習
	9	水	4. 対人関係	人間関係 人間関係の対処の方法	講義		22	水		機器の利用 ワープロを利用した通信文の作成	実習	
	11	水		マナー 応接室の商談	講義・ 実習		2	5	水	演習	秘書技能検定3・2級問題 練習	講義
	18	水		交際業務 交際に関する作法と服装	講義		12	水	演習	秘書技能検定3・2級問題 練習	講義	
	25	水		電話の応対 電話での会話の特徴	講義・ 実習		19	水	演習	秘書技能検定3・2級問題 練習	講義	
10	2	水		電話の応対 電話の受け方	実習		26	水		後期期末テスト		

## 2. 年間指導計画と指導内容

年間指導計画については（表1）を見てもらいたい。

「ビジネス知識とマナー」の指導内容としては、秘書技能検定3級・2級、ビジネス実務技能検定3級・2級に対応して授業を行っている。目標としては、秘書技能検定3級、ビジネス実務技能検定3級合格を目標に指導を行っている。秘書技能検定3級出題範囲、（表2）ビジネス実務技能検定3級の出題範囲（表3）について説明していきたい。3級は、両資格ともビジネス実務の遂行に必要な知識を持ち、平易な業務を行うのに必要な技能を持っていることと定義してある。一応、社会人の入門の資格である。「ビジネス知識とマナー」を選択した生徒は取得して欲しいものである。

表2 秘書技能検定3級の出題範囲

領域	領域	内容
I. 秘書の資質	1. 秘書として備えるべき要件	①初歩的な仕事について処理する能力がある。 ②判断力、記憶力、表現力、行動力がある。 ③機密を守れる。機転がきくなどの資質を備えている。 ④身だしなみを心得、良識がある。 ⑤誠実、明朗、素直などの資質を備えている。
	2. 要求される人材	①秘書の役割と機能を知っている。 ②上司の機能と秘書の機能の違いを知っている。
II. 職務知識	1. 秘書の役割と機能	①社会常識を備え、時事問題について知識がある。
	2. 経営学	①経営学について初歩的な知識がある。 ②経営管理について初歩的な知識がある。
III. 一般知識	1. 社会常識	①簿記、会計、税務について初歩的な知識がある。
	2. 経営学	①人間関係について初歩的な知識がある。 ②ビジネスにおけるマナーを心得ている。 ③社会常識としてのマナーを心得ている。 ④話し方と人間関係の結びつきがわかる。 ⑤平易な敬語および接遇用語が使える。 ⑥簡単な面接会話、電話会話が出来る。 ⑦簡単に短い報告、説明ができる。 ⑧真意をとられる聞き方が出来る。 ⑨忠告が受けられる。
IV. マナー・接遇	1. 人間関係	①謙卑・平等にともなう態度を心得ている。 ②謙卑・平等の一般的な情報収集と簡単な処理ができる。 ③顧客のマナーを一般的に知っている。
	2. マナー	①会議に関する初歩的な知識がある。 ②会議の進行や手順について初歩的な知識がある。 ③会議の計画、準備、事後処理が初歩的にできる。 ④簡単な社内文書が作成できる。 ⑤簡単な口述の要領筆記ができる。 ⑥簡単な折れ線グラフ、棒グラフを書くことができる。 ⑦簡単な受発信事務ができる。 ⑧送達方法について初歩的な知識がある。 ⑨格別文書の取り扱いについて初歩的な知識がある。
V. 技能	1. 人間関係	①事務機器の使用ができる。
	2. マナー	①簡単なファイルの作成、整理、保管ができる。 ②名刺の簡単な整理ができる。 ③与えられたテーマの簡単な情報収集と整理ができる。 ④業務上必要な簡単な資料の整理、保管ができる。
VI. 事務機器	1. 人間関係	①上司の簡単なスケジュール管理ができる。
	2. マナー	①オフィスの整備、管理ができる。 ②事務用品・事務用品の使用、選択、配置、補充などができる。
VII. 事務機器	1. 人間関係	①適切な行動力・判断力・表現力が期待できる。 ②明るさ、誠実さを備えている。 ③身だしなみを心得ている。 ④自己管理について、理解がある。 ⑤平易な仕事を、確実に実行できる能力がある。 ⑥良識を持ち、素直な態度を執ることができる。 ⑦適切な動作と協調性が期待できる。 ⑧積極性、合理性、効率性について、理解できる。
	2. マナー	①業務分掌について、一応、理解している。 ②職位・職制について、一般的に知っている。 ③会社などの社会的責任について、知っている。 ④経営学について、一応、理解している。 ⑤管理一般・財務・経理・人事・労務・マーケティングについて、初歩的の用語が理解できる。
VIII. 事務用品	1. 社会常識	①社会常識・時事問題について、一応、理解している。
	2. マナー	①人間関係への対処について、一応理解している。 ②ビジネス実務としてのマナーを心得ている。 ③ビジネス実務に携わる者としての服装について、一応の知識がある。 ④話のしかたと人間関係の結びつきが分かる。 ⑤基本的な敬語を知っている。 ⑥目的に応じた話し方について、一応、理解している。 ⑦謙卑・平等に関する作法・服装について、一般的な知識を持っている。
IX. 事務用品	1. 情報	①情報について、一般的な知識がある。 ②情報の整理について、基礎的な知識がある。 ③情報の伝達について、基礎的な知識がある。
	2. 文書	①文書の作成について、初歩的な知識がある。 ②文書の取り扱いについて、基礎的な知識がある。
X. 会議	1. 情報	①事務機器の基本機能について、一応、知っている。 ②事務用品の種類と機能を知っている。
	2. 文書	
XI. 会議	1. 情報	
	2. 文書	
XII. 事務機器	1. 情報	
	2. 文書	
XIII. 事務用品	1. 情報	
	2. 文書	

表3 ビジネス実務技能検定3級の出題範囲

領域	領域	内容
I. 必要とされる資質	1. ビジネスマンとしての資質	①適切な行動力・判断力・表現力が期待できる。 ②明るさ、誠実さを備えている。 ③身だしなみを心得ている。 ④自己管理について、理解がある。 ⑤平易な仕事を、確実に実行できる能力がある。 ⑥良識を持ち、素直な態度を執ることができる。 ⑦適切な動作と協調性が期待できる。 ⑧積極性、合理性、効率性について、理解できる。
	2. 職務要件	①業務分掌について、一応、理解している。 ②職位・職制について、一般的に知っている。 ③会社などの社会的責任について、知っている。 ④経営学について、一応、理解している。 ⑤管理一般・財務・経理・人事・労務・マーケティングについて、初歩的の用語が理解できる。
II. 企業知識	1. 組織の機能	①社会常識・時事問題について、一応、理解している。
	2. 経営学の知識	①経営学について初歩的な知識がある。 ②経営管理について初歩的な知識がある。
III. 一般知識	1. 社会常識	①簿記、会計、税務について初歩的な知識がある。
	2. 経営学	①人間関係について初歩的な知識がある。 ②ビジネスにおけるマナーを心得ている。 ③社会常識としてのマナーを心得ている。 ④話し方と人間関係の結びつきがわかる。 ⑤平易な敬語および接遇用語が使える。 ⑥簡単な面接会話、電話会話が出来る。 ⑦簡単に短い報告、説明ができる。 ⑧真意をとられる聞き方が出来る。 ⑨忠告が受けられる。
IV. 人間関係	1. 人間関係	①謙卑・平等にともなう態度を心得ている。 ②謙卑・平等の一般的な情報収集と簡単な処理ができる。 ③顧客のマナーを一般的に知っている。
	2. マナー	①会議に関する初歩的な知識がある。 ②会議の進行や手順について初歩的な知識がある。 ③会議の計画、準備、事後処理が初歩的にできる。 ④簡単な社内文書が作成できる。 ⑤簡単な口述の要領筆記ができる。 ⑥簡単な折れ線グラフ、棒グラフを書くことができる。 ⑦簡単な受発信事務ができる。 ⑧送達方法について初歩的な知識がある。 ⑨格別文書の取り扱いについて初歩的な知識がある。
V. 技能	1. 情報	①事務機器の使用ができる。
	2. 文書	①簡単なファイルの作成、整理、保管ができる。 ②名刺の簡単な整理ができる。 ③与えられたテーマの簡単な情報収集と整理ができる。 ④業務上必要な簡単な資料の整理、保管ができる。
VI. 事務機器	1. 人間関係	①上司の簡単なスケジュール管理ができる。
	2. マナー	①オフィスの整備、管理ができる。 ②事務用品・事務用品の使用、選択、配置、補充などができる。
VII. 事務用品	1. 情報	①適切な行動力・判断力・表現力が期待できる。 ②明るさ、誠実さを備えている。 ③身だしなみを心得ている。 ④自己管理について、理解がある。 ⑤平易な仕事を、確実に実行できる能力がある。 ⑥良識を持ち、素直な態度を執ることができる。 ⑦適切な動作と協調性が期待できる。 ⑧積極性、合理性、効率性について、理解できる。
	2. 文書	①業務分掌について、一応、理解している。 ②職位・職制について、一般的に知っている。 ③会社などの社会的責任について、知っている。 ④経営学について、一応、理解している。 ⑤管理一般・財務・経理・人事・労務・マーケティングについて、初歩的の用語が理解できる。
VIII. 会議	1. 社会常識	①社会常識・時事問題について、一応、理解している。
	2. マナー	①人間関係への対処について、一応理解している。 ②ビジネス実務としてのマナーを心得ている。 ③ビジネス実務に携わる者としての服装について、一応の知識がある。 ④話のしかたと人間関係の結びつきが分かる。 ⑤基本的な敬語を知っている。 ⑥目的に応じた話し方について、一応、理解している。 ⑦謙卑・平等に関する作法・服装について、一般的な知識を持っている。
IX. 事務機器	1. 情報	①情報について、一般的な知識がある。 ②情報の整理について、基礎的な知識がある。 ③情報の伝達について、基礎的な知識がある。
	2. 文書	①文書の作成について、初歩的な知識がある。 ②文書の取り扱いについて、基礎的な知識がある。
X. 会議	1. 情報	①事務機器の基本機能について、一応、知っている。 ②事務用品の種類と機能を知っている。
	2. 文書	
XI. 事務機器	1. 情報	
	2. 文書	
XII. 事務用品	1. 情報	
	2. 文書	

次に示してあるのは「ビジネス知識とマナー」の具体的な授業内容である。

### I. ビジネスマンとしての資質<sup>(3)</sup>

#### (1) 適切な行動力・判断力・表現力

事例を中心にビジネスマンの行動などを分析して状況判断能力を養う。

#### (2) 身だしなみ・自己管理

高校生と違い仕事に対する大切さを身につける。

### II. 企業の知識

#### (1) 組織の機能

会社における組織と機能について理解させる。

#### (2) 経営の知識

会社経営に必要な経営学・会計学・法律学について理解させる。

#### (3) 人事・労務

企業における労務管理と人事管理について

#### (4) マーケティング

マーケティングの知識と企業のマーケティングの活用について理解させる。

### Ⅲ. 一般知識

(1) 社会常識  
経済・時事などビジネスマンとして最低必要な常識について理解させる。

(2) 一般教養  
就職試験のために一般教養の基礎力養成を行う。

### Ⅳ. 対人関係

(1) 人間関係  
人間関係の問題の対処方法を学び、理解させる。

(2) マナー  
社会におけるマナー及び会社におけるマナーについて理解させる。

(3) 交際業務  
社会人として生活を送る中で必要となってくる交際（冠婚葬祭）について理解させる。

(4) 電話の応対  
電話の受け方・かけ方について理解させる。

### Ⅴ. 技能

(1) 情報  
情報が氾濫している現代に必要な情報の処理の方法を理解させる。

(2) グラフ  
企業の経営に必要なデータを利用してグラフの作り方を理解させる。

(3) 日程管理  
予定表の作成方法を理解させる。

(4) 郵便  
郵便について発信業務・受信業務について必要な知識を理解させる。

### Ⅵ. 会議と会合

(1) 会議  
会議の運営方法や資料の作成について理解させる。

(2) プレゼンテーション  
会議・会合では必要となってくるプレゼンテーション能力の育成を行う。

### Ⅶ. 文書処理

(1) 基本文書の作成  
会社における基本文書について作成出来るようにする。

(2) 機器の利用  
ワードプロセッサを利用して基本文書が体裁よく作成出来るようにする。

### 3. 本校における秘書技能検定

秘書技能検定（財）実務技能検定協会は、昨年度より導入をしている。検定は6月、11月、2月（2級・3級のみ）の年3回である。本校としてはまだ、4回目の実施である。本校の受験志願者は（表4）のとおりである。（表4）を見ると本校においても定着している検定の一つでないかと思う。次に「ビジネス知識とマナー」の選択者の志願者数を見ても（表5）選択者のほぼ全員が志願している。（表4）（表5）を見てみると検定に対する生徒の意識の高さが見られる。

表4 本校の志願者の推移

回 級	47	48	49	50
準1	0	0	1	1
2	0	11	17	11
3	12	23	25	18
合計	12	34	43	30

表5 「ビジネス知識とマナー」選択者の志願者数

回 級	47	48	49	50
準1	0	0	1	1
2	0	5	5	3
3	6	5	4	1
合計	6	10	10	5

では、全国的に見るとどうだろうか。秘書技能検定は本来、大学生、専門学校生が就職のための志願が多かったのが（表6）を見ると全国的にも少しずつではあるが高校生の志願者が増加している。増加傾向にあるということは高等学校現場においても少しずつコミュニケーション能力の必要性を感じ始めていることだと考えています。

表6 高校生の志願者推移 ( )内は前年伸び率

	平成4年度	平成5年度	平成6年度
準1級	14名 ( - - - )	26名 (185.7%)	49名 (188.5%)
2級	2,663名 (112.0%)	3,281名 (123.2%)	3,752名 (114.4%)
3級	13,539名 (112.2%)	13,879名 (102.5%)	16,852名 (121.4%)
合計	16,216名 (112.2%)	17,186名 (106.0%)	20,653名 (120.2%)
	3.9%	4.1%	5.0%

↑  
全志願者における  
高校生の割合

本校におけるの学年別・級別の志願者はどのようになっているかである。（表7）本年度は、1年生が3級に多数受験している傾向がある。合格者はどうか。（表8）を見ると学年別の合格率が出ている。例外もあるが高学年になるほど合格率が上がっている。では、全国の合格率を見てもらいたい。（表9）全国的に見て3級は40%前後、2級は18%前後である。高校生にとっては少し難しい検定のようなのである。全国と本校を比べると本校の方が合格率が高いことに気付く。これも本校の生徒の職業資格の取得の意欲の一つであると考えられる。

表7 学年別志願者数

準1級

学年 回	1年	2年	3年	計
49	0	0	1	1
50	0	0	1	1

2級

学年 回	1年	2年	3年	計
48	0	9	2	11
49	0	0	17	17
50	2	0	9	11

3級

学年 回	1年	2年	3年	計
47	-	9	3	12
48	2	21	0	23
49	8	2	5	25
50	8	5	5	18

表8 3級合格率等

回	学年	志願者数	受験者数	合格者数	合格率
47	1	-	-	-	-
	2	9	9	6	66.7%
	3	3	3	2	66.7%
	計	12	12	8	66.7%
48	1	2	2	1	50.0%
	2	21	21	17	81.0%
	3	-	-	-	-
	計	23	23	18	78.3%
49	1	8	8	4	50.0%
	2	2	2	0	0%
	3	15	14	9	64.3%
	計	25	24	13	54.2%

表9 各年度の合格率等

	施行級	志願者数	受験者数	合格者数	合格率
平成4年度	2級	2,663名	2,650名	439名	16.6%
	3級	13,539名	13,535名	5,558名	41.1%
平成5年度	2級	3,281名	3,270名	587名	18.0%
	3級	13,879名	13,877名	5,174名	37.3%
平成6年度	2級	3,752名	3,742名	723名	19.3%
	3級	16,852名	16,850名	7,337名	43.5%

(3年間の平均合格率：2級18%、3級41%)

表10 「ビジネス知識とマナー」 選択者の合格率

回	級	志願者数	受験者数	合格者数	合格率
47	準1	—	—	—	—
	2	—	—	—	—
	3	6	6	5	83.3%
48	準1	—	—	—	—
	2	5	5	2	40.0%
	3	5	5	4	80.0%
49	準1	1	1	0	0%
	2	5	5	1	20.0%
	3	4	3	2	66.7%

では、高校現場においてどのような授業科目でコミュニケーション能力の育成の指導が行われているか。旧学習指導要領の「商業経済Ⅰ」・「商業経済Ⅱ」ではコミュニケーション能力については触れられていなかったが、新学習指導要領になり「商業経済Ⅰ」・「商業経済Ⅱ」は科目も統合され「流通経済」となり、流通活動や企業の経営活動に必要なコミュニケーション能力の育成に関する内容が加わることになった。内容としては①流通活動とコミュニケーションとして消費者志向も踏まえて重要性を理解させる。②コミュニケーションの役割と形態を理解させる。③接遇とコミュニケーションを理解させる。④企業内のコミュニケーションを理解させる。⑤コミュニケーションと機器の利用と言うことで電話・ワープロなどの取り扱いを理解させる。と5つの内容が明記されている。<sup>(1)</sup>

#### 4. 「ビジネス知識とマナー」と秘書技能検定の関係

本校においては、「ビジネス知識とマナー」においてコミュニケーション能力の育成を行っていることは前に説明したが「ビジネス知識とマナー」の選択者の秘書技能検定の合格者はどうであろうか。(表10)表を見る限り選択者は合格率が高いことに気付く。選択者の取得数は、3級12名 2級 3名である。2級に関しては全員「ビジネス知識とマナー」の選択者である。2級を合格するためにはやはり独学だけでは困難であることが

分かる。本年度「ビジネス知識とマナー」を開発導入したが(表10)を見る限り指導を強化することでもう少し合格率が上昇するのではないかと考えられる。

では高校生にとって弱点はどのような分野なのであるうか。検定を分析すると弱い部分は「仕事の状況分析」・「経済団体・省庁の略語」・「言葉遣い」・「お客様の接遇」・「郵便」などである。やはり、高校生活と程遠い分野の問題は弱い傾向にある。「仕事の状況分析」・「言葉遣い」・「お客様の接遇」などは、ロールプレイングを取り入れた指導をしていかなければならない分野の一つである。「ビジネス知識とマナー」の授業内容としては取り入れていますが高中生にとって難しい分野であると考えられる。「経済団体・省庁の略語」・「郵便」も授業に取り入れて見たが知らない生徒の多さに驚かされた。

#### 5. おわりに

今年度より「ビジネス知識とマナー」を開発導入して社会に出て活用できるコミュニケーション能力の育成を目標に指導を行ってきた。社会人でない高校生にマナーを指導していく上で身に付く指導を行うためにはロールプレイングを多く取り入れ理解を深めなければいけないことが分かった。我々がマナーを学ぶ際もロールプレイングを行った方が身に付くと思われる。「ビジネス知識とマナー」の授業を行う中で生徒より多くの事を学ぶことがあった。高校生に対応した科目に研究をして改良していかなければならない。ぜひ、「ビジネス知識とマナー」の選択者の中から1級合格者が出ることを目標に頑張りたいと思います。「ビジネス知識とマナー」を選択者が社会に出て初めて科目の意義が出てくると思います。それが対人コミュニケーション能力の必要性の確立になることを期待しております。

#### 【参考文献】

- (1) 文部省 学習指導要領 商業編 平成元年
- (2) 実務技能検定協会 秘書教育NEWS(1996)
- (3) ビジネス実務検定協会 ビジネス実務検定指導用テキスト