



コード(分野)	901(4. キャリア教育)
メニュー名	様々な職種の“仕事人”による小中高のキャリア教育支援(マナー講座)
校名(学年)	甲賀市立甲賀中学校(第2学年)
講師・支援者等	おうみ未来塾「仕事人と語ろう!」グループ (ぐるーぷキューブ援 代表 藤原優子氏)
学習名	社会のマナーを知ろう
教科等	総合的な学習の時間
実施日	令和3年 12月 8日(水)

《 授 業 》

おうみ未来塾「仕事人と語ろう!」グループは、職業人講話の依頼を多く引き受けていただいておりますが、今回は職場体験前のマナーに関する指導(マナー講座)をさせていただきました。

授業は、ぐるーぷキューブ援 代表 藤原優子氏が講師を務めていただき、2単位時間を使って次のような内容で実施されました。

【第1時】(50分)

1. 講師紹介

2. はじめに (自己紹介を兼ねて)

長年、繊維関係の会社の人事を担当し、退職後その経験を生かして企業研修講師やファシリテーターの仕事をしています。今日は、この講座が終わった時に、自分がどうなっていたいかを考えながら授業に臨んでください。

「ウサギとカメ」の話。ウサギが見たものは何か。おそらくはカメ。カメはおそらくウサギではなくゴールを見ていた。だからこそ、ウサギに勝てた。同様に、今日の授業も自分なりにゴールを意識しながら臨んでください。

3. 講義・演習

(1)大切なことは感謝すること

会社は、絶えず生産性を上げていることを考えている。そのため、できることなら、手間と時間が取られる職場体験を受け入れたくないと考えている面もある。しかし、実際は生産性が落ちるよりむしろ上がることもあるので、心配しないで職場体験に臨んでほしい。ただし、遊び半分では行かないでほしい。自分たち中学生の受け入れに感謝をし、職場体験学習に参加してください。

また、感謝の気持ちや心は目には見えない。どうしたら感謝の気持ちを相手に伝えることができるかを考えてみてください。

(2)「マナー」って何ですか

マナーと聞くと、「めんどくさい」「辛気くさい」「叱られていやだ」と思う人もいます。しかし、マナーは「自分を幸せにして、そして周りも幸せにするもの。心の架け橋(ラポール)」です。だからこそ、マナーの基本である「あいさつ・おじぎ・笑顔」の3つに加え、「身だしなみや言葉遣い」が大切になります。

(3)なぜ身だしなみが大切なのか

まずは、清潔であることが大事。どろどろの服を着た店員にラーメンを出されても、おいしいとは感じないはず。だから、制服は絶対に乱さないのが基本。安全確保のためにも大切。「服装の乱れは心の乱れ」と言われるが、新入社員が会社や仕事に慣れ、服装が乱れ始めるとケガをすることがあります。

(4)日頃から心がけることが大切な態度や姿勢、話し方

①きちんと座る訓練をしましょう!

上半身はまっすぐ背筋を伸ばし、机との間は握りこぶし1つ半程度開ける。

②マナーを踏まえたお辞儀をしてみよう!

お辞儀には3つの段階がある。しっかり使い分けましょう。

・会釈(15度程度の曲げ)

椅子に座る時、人前を通る時やすれ違う時、お茶を出す時など



- ・普通の礼(30度程度の曲げ)
- ・ていねいな例(45度程度の曲げ)・深い感謝や謝罪の気持ちを表す時

③あいさつの仕方

- (あ)…愛をこめて 相手を見て 相手に合わせて
- (い)…生き生きと いつでも (明るく爽やかな声で)
- (さ)…先に (先手必勝)
- (つ)…続ける 繋ぐ

今日ではできても明日はできなくなるかもしれない。だから毎日普段からしっかりあいさつする習慣づけをしておくことが大事です。

≪10分休憩≫ 11:55の1分前に座って待ちましょう。(社会では当たり前)

【第2時】(50分)

④接客八大用語をロールプレイでやってみよう！

接客八大用語とは、「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」「少々お待ちください」「お待たせいたしました」「失礼します」「申しわけありません」「恐れ入ります」「承知いたしました(かしこまりました)」の8つ。この8つをお辞儀の角度も考えながらやってみましょう。

⑤自分の話し方や声をチェックしてみよう！

こんな話し方をしていませんか。「1. 乱暴・弱々しい・甘ったれ」「2. リズム感なく単調、音量がその場に合っていない」「3. 語尾が聞こえない、発音不明瞭」「4. おかしな癖がある」

では、感じの良い話し方をするためには、どうすればいいのでしょうか。また、感じ良く話せたら、どんな良いことが起こるでしょう。このことを考えてみてください。

面接指導をしていて感じることは、活舌が悪い人がたくさんいます。相手からよく聞き返される人は、活舌が悪いのだと思って気を付けてください。

⑥正しい声の出し方をしよう！

【話し方のポイント】

- ・日頃から美しい言葉を使う
- ・明るい表情で相手の目を中心に頭から胸の上部あたりを見ながら話す。
- ・間を考えながら、分かりやすく話す。
- ・相手の反応を見ながら話を進める。
- ・相手にも話してもらい、相槌などを打ち聞き上手になる。
- ・身振り手振りを交え、相手に合った言葉で話す。

(口の体操)「アエイウエオアオ カケキクケコココ サセシスセソサソ タテチツテト……」

という具体的に、実際に声に出して発声練習をしてみましょう。

⑦敬語を使って話せるようになろう！

敬語には、尊敬語、謙譲語、丁寧語の3つがあります。例えば、「する」の敬語は「します」、謙譲語は「いたします」、丁寧語は「なさる」です。

「行く」や「言う」、「見る」や「思う」、「聞く」や「食べる」についても使えるようになりましょう。(演習)

⑧人を呼ぶ時に使う言葉も知っておこう！

【人を呼ぶ時の基本】

- ・自分のこと…わたし、わたくし
- ・相手のこと…お客様、〇〇様、〇〇さん
- ・自分の職場…当店、当社
- ・上司の呼び方…〇〇店長 など

⑨その他

社会人は、絶えず次のようなことを意識して働いていることを知っておこう。

○時間厳守(遅刻は厳禁) ○5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰) ○ホウレン草(報告・連絡・相談)

この3つは仕事の基本。

加えて次の2つも大切です。

○メモと復唱 ○気配り、目配り、心配り

⑩職場体験にむけて

職場体験に行くには、まず体験先の会社などに電話をし、打合せ日の約束(アポイント)をとることから始まる。その際の注意点は次の通り。

- ・メモ、筆記用具、プリントの準備を忘れずに。
- ・簡潔明瞭に話す。
- ・メモをして復唱(確認)する。
- ・担当者不在の時はこちらから掛けなおすこと。
- ・受話器を置くときはフックを押して電話を切る。

(5) 未来質問 ～10年後の自分を想像して質問に答えよう～

「今日は2021年12月8日。10年後、2031年12月8日のあなた(年齢23,24歳)は、いったいどうなっているでしょう。これから先の10年間、やりたいことが全て上手くいくと考え、前後の二人で質問をしあってみましょう。」

《ロールプレイの進め方》

A 君:「久しぶり。今何やっているの。」

Bさん:「私はいま、……」(現在形か過去形で0.2秒以内に答えること)

A 君:「それって、具体的にどんな〇〇なの。」「〇〇についても少し詳しく教えて。」「そうなったきっかけは何なの。」「なぜ〇〇なの。」「いつから〇〇しているの。」という具合に、一定時間相手の未来について質問をしていく。

*時間が来たら質問役と回答役が入れ替わる。



(6)最後に

最後にお願ひがあります。職場体験では、仕事をして誰かの役に立つことを自分自身がうれしいと感じる体験をしてきてください。その体験は、きっとあなたの理想の未来を切り拓く最初の第一歩になるはずですよ。

しっかり話を聞いてくれてありがとう。

《感想》

児童・生徒

- ◇礼儀はお辞儀やあいさつなどであらわすことができるのだと思いました。すべてをきっちりと行うことも大事だけど、感謝の気持ちを持つことが一番大切だなと思いました。
- ◇服装は気持ちがあらわれることを知った。服装のマナーだけでなく、相手に話すときの話し方や、礼の角度にも気を付けて、毎日していきたい。
- ◇社会のあたりまえができるようになる。普段からできるようになる。
- ◇お辞儀の使い分けや、お辞儀のポイントが思っていたより細かかったのでびっくりしました。
- ◇今までお辞儀の角度や使い分けなど気にしたことがなかったので、普段から少しずつ気にかけていこうと思いました。
- ◇講習会を終えて、マナーを守ると自分がされた時も、相手にした時も気持ちがよくなるものだなと思いました。お辞儀の角度でさらに気持ちが伝わるのでしっかり使い分けたいです。藤原先生の話聞いて、わかりやすく教えていただいたので、職場体験に行っても、自信を持ってお辞儀やあいさつができると思いました。
- ◇マナーは自分のためでもあり、人のためでもあることを知りました。職場体験でも忘れないようにしたいです。
- ◇マナーを守るのは気を使って大変だけど、その分相手の気持ちがよくなるなら、私は喜んでマナーを守りたいです。でも、先生もおっしゃっていましたが、マナーは、相手はもちろん、自分も気持ちよくいるためにあると聞いてハッとしました。緊張しすぎず、やわやかに相手に接していきたい。
- ◇マナーを面倒くさいと思っていたけど、今回のマナー講座で、マナーは人と人、心と心をつなぐ大事なことだとわかりました。
- ◇社会の常識はわかっているつもりだったが、意外にも知らないことが多く、講座を受けなくて、職場に行っていたら失礼だったと感じた。
- ◇マナーだけでなく、人生についても話していただいて、とても身が引き締まったような感じになった。今回学習したマナーは職場体験だけでなく、いろいろな場面で使っていきたい。

学 校

- ◇当初は9月で別会場での予定でしたが、新型コロナの影響で12月に中学校で実施しました。講師の藤原先生やおうみ未来塾の松原様にはたいへんお世話になり、今回の講演が実現できたと、たいへん感謝しております。

支援者・講師

- ◇生徒さんたちへ

マナーという形のお伝えをそのような場面で学べるのが新鮮だったのではないですか?生徒さんたちは素直に受け入れてくれていました。

最初に思ったことは、やがて薄れて行きます。だからこそ日ごろから、少しだけ、何か一つでも思い

出してやってみる。その繰り返しです。どうか続けてほしいと思います。

いつもマナーがジャッジやコントロールにならないようにと思っています。形をお伝えしていますが、心のない形では、本人もまわりも幸せにはなれません。その所も素直に受け取って下さっていることが講師にも伝わってきました。

まずはやってみる。やってみて、自分がどう感じているか？周りにどう影響を与えたか？それを味わってほしいと思っています。

職場体験でやってきてほしいのは、働くことで誰かの役に立つこと。そのことに喜びがあること。自己肯定感をしっかりと育てていただきたいと思っています。もちろん、ちょっとだけ、頑張ることも知ってきてほしいです。どうか、中学生ができるお役立ちをしてきてください！

◇感想

新型コロナ感染予防を可能な限りを尽くされていた先生方の思いがとても伝わりました。大きな体育館いっぱいには並べられた椅子には距離を感じましたが、生徒さんたちの心からは離れた感がなかったのはありがたかったです。

これまで12年、滋賀の中学校に伺っていて、何とか生徒たちに体験させたいそんな気持ちがひしひしと伝わってきて、わたくしもできる限りを尽くしたい思いになりました。どんな時でもできることを探してやっていきたいし、それをお伝えしていきたいと思わせていただける機会となりました。