

エージェンシー及びコミュニケーション能力育成に繋がるビジネス実務科目における経験学修サイクルの考察

## A Study of the Experiential Learning Cycle in Business Practice Courses Leading to the Development of Agency and Communication Skills

杉 本 あ ゆ み

Ayumi Sugimoto

### ( 要 約 )

本研究では、高等教育機関に属する初年次学生を対象に、ビジネス実務関連科目を通じて、予測困難なこれからの時代を生き抜くために必要とされる能力とされる、「エージェンシー」および、「コミュニケーション能力」の育成を目指し、教員から与えられた目標ではなく、自ら学修目標や学修計画（授業以外の時間における経験学修）を考え、実践し、自身の経験を協働で振り返る時間（協働評価学修）を設ける「経験学修サイクル」を実践し、その効果を検証した。

客観的尺度として事前事後に実施した確認テスト、主観的尺度として事前事後に実施した授業アンケート、およびインタビューより測定した結果、「経験学修サイクル」の実践により、エージェンシーやコミュニケーション能力育成に関する一定の効果が認められた。

### (キーワード)

協働評価学修、経験学修サイクル、エージェンシー育成、コミュニケーション能力育成、自己肯定感

## 1. はじめに

近い将来、社会に出て企業等に所属するであろう、高等教育機関で学ぶ学生にとって身に付けるべき能力とは、どのような能力であろうか。何が起こるのか誰も予想できない複雑化したこれからの時代は、「VUCA 時代【Volatility（変動性）・Uncertainty（不確実性）・Complexity（複雑性）・Ambiguity（曖昧性）の頭文字を取った造語】」と呼ばれている。この VUCA 時代を生き抜くために必要とされる能力として、コミュニケーション力が挙げられ、その力の根本には言語能力が含まれる。さらに、言語能力の中でも、とりわけ、日本語力を身に付けることが求められることは言うまでもない。また、2015（平成 27）年より、経済協力開発機構（Organisation for Economic Co-operation and Development：以下、OECD）が進めている「Education2030 プロジェクト」にある、「エージェンシー（Agency）」は重要な概念とされ、これからの予測不可能な時代を生き抜くために身に付けるべき能力として注目されている。

本研究では、上記の「エージェンシー」および、「コミュニケーション能力」の育成に貢献すべく、ビジネス実務教育関連科目「ビジネスマナーⅠ」において、David Allen Kolb（1984）が提唱した「経験学修」を参考に筆者がデザインした「経験学修サイクル」を実践し、その効果を検証することとした。

なお、本研究においては、高等教育機関における学びを、学び修めること、学んで身に付けることと捉え、「学習」表記よりも「学修」表記がふさわしいと考え、「経験学修」と表記することとする。

## 2. 先行研究

### 2. 1 エージェンシーに関する先行研究

OECD（2019）には、エージェンシーに関連する具体的な授業案は提示されていない。エージェンシー育成に関連する先行研究としては、藤井ほか（2020）、猪瀬（2021）、宅島（2021）、小牧（2023）、小牧ほか（2023）が挙げられる。

藤井ほか（2020）は、首都圏の国立大学附属中学校の第2学年の生徒192名を対象に質問紙調査を実施した結果分析より、教室の外にある自治活動フィードバックループが教室における対話への参加に関わるエージェンシーを育てる仕組みについての傍証を得ている。

猪瀬（2021）は、エージェンシー育成のための経済教育内容開発を目的として、エージェンシーの内実を明らかにすることと同時に、従来からの経済的見方・考え方、心温かい経済主体の育成の手段や方法などを、再考することによって、具体的なプログラム開発をすることを目指し、経済教育におけるエージェンシー育成の課題を検討し、経済教育内容構成の視点を提示している。

宅島（2021）では、高校生を対象に、社会におけるエージェンシー育成のための実質的な機会を提供できる可能性を示し、社会にエージェンシー育成の根本的な課題があるとしている。単に論争問題を取り扱ったり、レポートを書かせたりすることで、予め教師によって用意された「市民」像への到達を求めるのではなく、学習の設計や評価において教師と子どもたちが共同で学習を創り出していくことが求められると主張している。

小牧（2023）は、「エージェンシー」という概念について調査しており、辞書における意味や語源などを検討した結果、「ある行為を行う行為者としての能力や意志」という意味を確認している。また、小牧ほか（2023）では、問題解決にデザイン思考を用いるためのカリキュラムを設計している。

以上、エージェンシーに関する先行研究を挙げたが、高等教育機関で学ぶ学生がエージェンシーを身に付けられる具体的な実践授業報告は、管見の限りほとんど見当たらない状況である。本研究では、筆者が担当した高等教育機関におけるビジネス実務科目において、学生がエージェンシーを身に付けられる具体的な授業内容を、その実証を含めて提示する。

### 2. 2 David Allen Kolb の経験学修

アメリカの教育理論家および、組織行動学者である、David Allen Kolb（1984）によれば、経験学修とは自身の経験から学びを得るプロセスを指し、その過程は、「具体的な体験」→「経験の観察・反省」→「反省に基づく抽象概念の形成」→「新しい概念をテストする」→「具体的な体験」・・・と、これを繰り返すことで、自身の経験から気づき、身をもって実践することで失敗を予測できるようになり、自身の成長につながると述べている。

経験学修は、医療の世界において実践報告が数多く寄せられているが、本研究では、これをビジネス実務科目に応用したいと考えた。授業開始前に受講学生自ら到達目標を設定し、その目標を達成するための学修計画を、経験学修に結び付け、授業で獲得した知識（主に敬語や接遇等、コミュニケーション能力に関する知識）を、授業内の協働学修で実践するだけでなく、授業以外の時間で積極的に敬語、接遇用語を使う機会を設けるように学生を促し、学生は、その経験を次の授業内で振り返り、可視化、概

念化し、それらをグループで共有し、協働評価に繋げ、次の経験に活かす、を1つのサイクルとした「経験学修サイクル」(図表2)を複数回繰り返すことで、学生にエージェンシーやコミュニケーション能力が身に付くのではないかと仮説を立て、これを検証することとした。

### 3. 本研究の目的、意義

本研究の目的は、これからの予測不能で不安定な社会を生き抜くために必要な、エージェンシーおよび、コミュニケーション能力の育成につながるビジネス実務教育プログラムの実証である。先行研究を見ても、未だ、高等教育機関における具体的な教育案は明示されておらず、ここに、本研究の意義を示すことが出来ると考える。

### 4. 調査内容

本研究で実施した調査については、以下のとおりである。

#### 4. 1 調査概略

2024年度前期選択科目「ビジネスマナーⅠ」において、経験学修サイクルを実践し、その効果を客観的尺度(ペーパーテスト、実技テスト結果)と主観的尺度(アンケート、インタビュー結果)の両側面から測定する。

調査対象は、2024年度前期選択科目「ビジネスマナーⅠ」受講学生(初年次学生)67名とし、調査時期は2024年4月から7月、全15回の授業内容は以下である(図表1)。

#### 4. 2 事前アンケート内容

初回授業で実施する事前アンケート内容(記述式アンケート)は以下である。

- ・この授業でどのような力を身に付けたいと考えますか。自分自身で目標を立ててください。
- ・目標を達成するための、具体的な学修計画を立ててください。

#### 4. 3 事後アンケート内容

最終授業で実施する事後アンケート内容(記述式アンケート)は以下である。

- ・この授業を通じて、どのような知識、技能が身に付いたと思いますか。また、その力を、今後どこで発揮したいと考えますか。
- ・この授業を通じて、敬語力などのコミュニケーション能力が身に付いたと思いますか。
- ・その理由を述べてください。
- ・この授業を通じて、今後、自ら積極的に学んでみようと思ったことはありますか。

#### 4. 4 記述式テスト内容

事前テストは初回授業内で、事後テストは最終授業内でペーパーテストとして実施した。テスト内容は、公益財団法人実務技能検定協会が主催する、文部科学省後援サービス接遇検定2級の筆記試験を参考にしたものとし、サービススタッフの資質、専門知識、一般知識、対人技能、実務技能と、ビジネスマナーにおける5分野を満遍なく出題した20点満点の記述式テストで、ビジネス実務に関する知識の有無を測定するのには、妥当な内容であると考ええる。

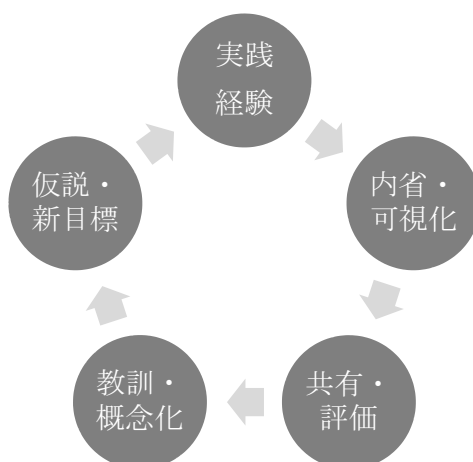
#### 4. 5 実技テスト内容

授業内でのロールプレイング等の実践練習後、第2回、第3回、第11回、第12回授業内で、個別に実技テストを実施した。テスト内容は、第2回、第3回授業では、挨拶、お辞儀、自己紹介、着席までの一連の流れを実践するものとし、第11回、第12回授業では、公益財団法人実務技能検定協会が主催する、文部科学省後援サービス接客検定準1級の面接試験を参考にした内容で、以下の図表4にあるように、フルーツ店における、店員とお客様による会話実践とした。教員が評価する際は、全ての実技テストにおいて以下の図表5にある「実践演習評価シート」を使用した（15点満点）。

図表1 2024年度前期「ビジネスマナーⅠ」15回授業内容

| 回数 | 学修内容                                       | 経験学修サイクル実践                                                                                                                                              |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 授業ガイダンス<br>目標設定<br>学修計画立案<br>事前テスト         | 授業外で必ず誰かと敬語で会話することを課題とし、次の授業内でその体験を振り返り、受講学生同士で共有し、可視化、新たな仮説を立て、次の経験に活かす。この、経験学修サイクルを複数回繰り返す。<br><br>自身の敬語体験を振り返る際は、経験学修サイクルの記録として、敬語体験記述シート（図表3）を使用した。 |
| 2  | サービス接客検定2級過去問題解説<br>挨拶、お辞儀、実技テスト①          |                                                                                                                                                         |
| 3  | サービス接客検定2級過去問題解説<br>挨拶、お辞儀、実技テスト②          |                                                                                                                                                         |
| 4  | サービス接客検定2級過去問題解説<br>名刺交換①                  |                                                                                                                                                         |
| 5  | サービス接客検定2級過去問題解説<br>名刺交換②                  |                                                                                                                                                         |
| 6  | サービス接客検定2級過去問題解説<br>名刺交換③                  |                                                                                                                                                         |
| 7  | サービス接客検定2級過去問題解説、<br>受付、入室①サービス接客検定準1級面接対応 |                                                                                                                                                         |
| 8  | サービス接客検定2級過去問題解説<br>受付、入室②サービス接客検定準1級面接対応  |                                                                                                                                                         |
| 9  | サービス接客検定2級過去問題解説<br>接客応対①サービス接客検定準1級面接対応   |                                                                                                                                                         |
| 10 | サービス接客検定2級過去問題解説<br>接客応対②サービス接客検定準1級面接対応   |                                                                                                                                                         |
| 11 | サービス接客検定2級過去問題解説、実技テスト①                    |                                                                                                                                                         |
| 12 | サービス接客検定2級過去問題解説、実技テスト②                    |                                                                                                                                                         |
| 13 | サービス接客検定2級過去問題解説、電話応対①                     |                                                                                                                                                         |
| 14 | サービス接客検定2級過去問題解説、電話応対②                     |                                                                                                                                                         |
| 15 | 学修の振り返り<br>事後テスト                           |                                                                                                                                                         |

図表 2 経験学修サイクル手順



図表 3 経験学修サイクル記録シート

| 敬語体験記述シート                                                                                                                                                                                                                              |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 学籍番号：                      氏名：                                                                                                                                                                                                         |                  |
| 項目                                                                                                                                                                                                                                     | 自分の言葉で具体的に記入すること |
| いつ、どこで、誰と、どんなことを話しましたか。                                                                                                                                                                                                                |                  |
| スムーズに話せたと思いますか。上手く話せなかった場合は、どのあたりが上手くいかなかったのかを具体的に述べてください。                                                                                                                                                                             |                  |
| 今後、どのようにすれば、今より敬語力が身につくと考えますか。記述した体験をどう活かすか具体的に述べてください。                                                                                                                                                                                |                  |
| 次回の敬語体験への意気込みを述べてください。                                                                                                                                                                                                                 |                  |
| この1週間、どのように過ごしましたか。<br>・1週間で読んだ本の冊数（                      ）冊      本のジャンル（                      ）<br>・1週間のアルバイト時間（                      ）時間<br>・1週間、学内で教員と話した時間（                      ）時間<br>・1週間、地域の人々と話した時間（                      ）時間 |                  |

図表 4 実技テスト実践内容例【第 11 回、第 12 回授業で使用】

場面：フルーツ店の店先にて

【店員】 いらっしやいませ。

【お客様】 こんにちは。今日のおススメは何かしら。

【店員】 本日のおすすめはみかんです。採れたてで新鮮ですよ。

【お客様】では、それを3つください

【店員】かしこまりました。300 円でございます。

【お客様】 はい、300 円。

【店員】ありがとうございます。こちらがお品物でございます。

どうも有難うございました。また宜しくお願いいたします。

図表5 実技テスト評価シート

| 実践演習評価シート |                              |      |   |
|-----------|------------------------------|------|---|
| 対象者【      | 】                            | 評価者【 | 】 |
| 評価の目安     | とてもよい・・・よい・・・あまりよくない・・・わるい   |      |   |
| 声の大きさ     | 3・・・・・・・・2・・・・・・・・1・・・・・・・・0 |      |   |
| 話すスピード    | 3・・・・・・・・2・・・・・・・・1・・・・・・・・0 |      |   |
| 言葉遣い      | 3・・・・・・・・2・・・・・・・・1・・・・・・・・0 |      |   |
| 表情        | 3・・・・・・・・2・・・・・・・・1・・・・・・・・0 |      |   |
| 立居振舞      | 3・・・・・・・・2・・・・・・・・1・・・・・・・・0 |      |   |

| 評価内容                                     | ポイント | ポイントの理由・根拠<br>良い所、改善点 | 全体的なコメント |
|------------------------------------------|------|-----------------------|----------|
| 【声の大きさ】聞いていて心地よい声の大きさか                   | /3   |                       |          |
| 【話すスピード】話すスピードは速すぎず遅すぎず丁度良いものか           | /3   |                       |          |
| 【言葉遣い】正しい言葉遣いを<br>用いて話しているか              | /3   |                       |          |
| 【表情】相手に安心を与えるや<br>わらかい表情で会話できたか          | /3   |                       |          |
| 【立居振舞】ぎこちないところが無く、スマートな立居振舞が<br>実践できていたか | /3   |                       | 総合       |

## 5. 調査結果

本調査の結果は、以下のとおりである（図表 6～図表 9）。

図表 6 事前アンケート結果

n=67

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>この授業でどのような力を身に付けたいと考えますか。自分自身で目標を立ててください。</p> <p>【敬語、コミュニケーションに関連する学修目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>敬語、正しい言葉遣いを身に付ける 42 名 (62.69%)</li> <li>コミュニケーション能力を身に付けたい 7 名 (10.45%)</li> <li>挨拶、お辞儀の仕方など、社会人として必要な実践的な知識や技能を身に付ける 7 名 (10.45%)</li> <li>社会人に相応しい接遇力、対応力を身に付ける 4 名 (5.97%)</li> <li>人間関係構築力を身に付けたい 4 名 (5.97%)</li> </ul> <p>【検定試験に関連する学修目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サービス接遇検定に合格できる力を身に付けたい 3 名 (4.48%)</li> </ul>                                                                                                                |
| <p>目標を達成するための、具体的な学修計画を立ててください。</p> <p>【敬語、コミュニケーションに関連する学修計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>授業で学んだ敬語などをアルバイトの場で使って身に付ける 40 名 (59.70%)</li> <li>今まで以上に先生や先輩と会話する時間を増やして丁寧な言葉遣いを身に付ける 12 名 (17.91%)</li> <li>地域の人々と積極的にコミュニケーションを取るようになる 4 名 (5.97%)</li> </ul> <p>【ビジネスマナーに関連する学修計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>普段の生活でビジネスマナーを実践する 7 名 (10.45%)</li> <li>授業で得たビジネスマナーに関する知識を、普段の生活で積極的に活用する癖をつける 1 名 (1.49%)</li> </ul> <p>【検定試験に関連する学修計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サービス接遇検定に合格するために、授業内容を実践したり毎日過去問題を解く 3 名 (4.48%)</li> </ul> |

図表 7 事後アンケート結果

n=51

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>この授業を通じて、どのような知識、技能が身に付いたと思いますか。また、その力を今後どこで発揮したいと考えますか。（紙幅の都合上、一部抜粋）</p> <p>【アルバイト等、接客に関連する内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>従業員が話すお客様に対しての言葉で、どんな言葉が相応しくないのかを見極められるようになった。社会人になったら、この知識を活かしたい。</li> <li>お客様への対応法が学べた。夏休みの社会体験実習先で活かしたいと思った。</li> <li>お客様に対する対応の仕方が少し身に付いたと思います。</li> <li>様々な言葉遣いについて学ぶことが出来た。これまで目上の人に対してアルバイト言葉を使っていたことに気づいた。</li> <li>正しい敬語の使い方、お客様への接し方が身に付いた。社会体験実習の時にお客様や企業の方に対して、正しい敬語で話せるようにしたい。</li> <li>お客様に対しての丁寧な敬語、接客対応の仕方が分かりました。将来、職場でこれらの力を活かせるようにしたい。</li> <li>接客の際の言葉遣いや、丁寧な動作、正しい姿勢を学ぶことができた。就職面接やインターンシップ、就職後の接客対応で活用していきたいです。</li> <li>サービススタッフとしての臨機応変な対応の仕方が身に付いた。アルバイトなどで活用していきたい。</li> <li>今まで知らなかった、マナーや目上の人に対する言葉遣いを知ることが出来、身に付けることが出来ました。アルバイト先や先生と関わる際に活かしていきます。</li> <li>社会常識や接客する際の細やかなマナーが身に付いた。アルバイト先で、とても役立ち、実践できてうれしかった。これからも、アルバイトや仕事に就いてからも活かしていきたい。</li> <li>不適切な応対や態度を見極める能力が付き、分別できるようになった。この知識を自身に落とし込んで、今後、お客様と接する時に不適切な対応をしないようにしたい。</li> <li>パターン別で、して良いことと、してはいけないことの区別がきちんとつくくらいの知識が身に付いた。接客業で活かしたい。</li> </ul> <p>【就職に関連する内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>名刺の渡し方、電話応対などの実践的な知識が身に付きました。今後の社会体験実習や、会社に就職した際にこの力を発揮したいと考えています。</li> <li>お辞儀、名刺交換、言葉遣いなど、実践的な知識を身に付けることが出来た。</li> <li>正しい言葉遣いやコミュニケーション能力、身だしなみなどの知識が身に付いたと思います。今後、社会に出た時にスムーズに実践できるようになりたい。</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・お辞儀の仕方、名刺交換などを実際に練習したので身に付けられたと思う。社会人になったら実践したい。</li> <li>・会社に入った時に役立つことが学べた。将来、事務職に就いたときに、この学びを活かしたい。</li> <li>・社会的なマナーが身に付いたと思います。身に付けた力は社会体験実習で実践したいです。</li> </ul> <p>【検定試験に関連する内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス接遇についての基本的な知識が身に付いたので、テストに出る問題が想像できるようになりました。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>この授業を通じて、敬語力などのコミュニケーション能力が身に付いたと思いますか。(紙幅の都合上、一部抜粋)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても身に付いたと思う。 8名 (15.69%)</li> <li>・身に付いたと思う。 25名 (49.02%)</li> <li>・授業前よりは身に付いたと思う。 10名 (19.61%)</li> <li>・少しは身に付いたと思う。まだまだこれから頑張っていきたい。 1名 (1.96%)</li> <li>・少しずつ身に付いていっていると思う。 1名 (1.96%)</li> <li>・コミュニケーションはまだ足りないと思いますが、敬語力は授業前と比べ、明らかに身に付いたと感じています。 1名 (1.96%)</li> <li>・授業で話し方を学んだので(コミュニケーション能力が)身に付いたと思う。 1名 (1.96%)</li> <li>・自分が普段使っている敬語が間違っていることに気づいた。 1名 (1.96%)</li> <li>・以前よりも(敬語について)詳しく知ることが出来た。 1名 (1.96%)</li> <li>・特に、接客に関するコミュニケーション力が身に付いたと思います。 1名 (1.96%)</li> <li>・高校時代よりも適切な敬語力が身に付き、コミュニケーション力も自身の強みとしてアピールできるようになった。 1名 (1.96%)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>その理由を述べてください。(紙幅の都合上、一部抜粋)</p> <p>【アルバイトに関連する理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アルバイト先でお客様と話せるようになっただけでなく、イレギュラーなトラブルが起きた際に、対応できるようになったから。</li> <li>・アルバイト先で、授業で学んだ敬語を正しく話せるようになったからです。</li> <li>・アルバイト先でお客様とスムーズに話をする事が出来て、言葉に詰まる事が少なくなったから。</li> <li>・アルバイト先でお客様に接する際、正しい敬語を使って話せるようになったから。困っている様子のお客様を見て、自分から積極的に声を掛けられるようになった。</li> <li>・アルバイト先でお客様に対して、どのような敬語を使えば良いのか悩んでいましたが、この授業で接客の練習が出来たので、今は上手く話せるようになりました。</li> <li>・アルバイト先での接客時に、お客様が話しかけてくださり、それに対して互いに良い気分になるような言葉を返すことが出来たから。</li> <li>・アルバイト先で、性別、年齢、身体の状態、それぞれに見合った対応が出来るようになったから。</li> <li>・アルバイトで先輩に褒められたから。</li> </ul> <p>【学校に関連する理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先生や実習先の方と話す際、以前よりもスムーズに話せていると実感したから。</li> <li>・これまで、あまり話したことの無い先生方と話せるようになったから。</li> <li>・普段の生活で先生や先輩と話す時に、丁寧な言葉遣いでスラスラと話せるようになったから。</li> <li>・今まで、先生など目上の人に対して多少は敬語を使って話をする事が出来ていたが、この授業を通じて、より一層、話せるようになったと思う。</li> <li>・部活の先輩に対してスムーズに正しい敬語を使って話せるようになったから。</li> <li>・部活で先輩とスムーズに話せるようになったから。</li> <li>・これまでよりもクラスメイトと話が出来るようになった。</li> <li>・授業では、ペアになって会話をしたり、学んだ知識を実践する時間が多くあったので、コミュニケーション能力が身に付いたと思います。これまでは正しい敬語を使うのが難しかったですが、意識することで自然と話せるようになりました。</li> <li>・地域の方々や先生、友達と会った時に、その時の立場に応じた言葉遣いでスムーズに話せるようになったから。</li> </ul> <p>【電話応対に関連する理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会社などに電話を掛けるのが苦手だったが、敬語の使い方や電話応対の仕方を学んでから積極的に電話で話せるようになったから。</li> <li>・社会体験実習先に確認の電話を掛ける際、あまり緊張せずにできたから。</li> </ul> <p>【普段の生活に関連する理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分に自信がつき、自ら積極的に他人に話しかけられるようになった。</li> <li>・初対面の人と話ができるようになったから。</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>この授業を通じて、今後、自ら積極的に学んでみようと思ったことはありますか。(紙幅の都合上、一部抜粋)</p> <p>【ロールプレイング】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・授業で実践したロールプレイングの内容を、再度、復習や確認をして就職先で活用できるようにしたいと思った。</li> <li>・授業で実践したロールプレイングをアルバイト先で活用していきたい。</li> <li>・授業で実践した色々なロールプレイングは、普段の生活で役立つと思うので、これからも積極的に実践していきたいと思う。</li> <li>・授業で実践した様々な場面のロールプレイングは、アルバイト先だけでなく、日常の生活や就職後に活用できると思うので、これからの生活で活用していこうと思った。</li> </ul> <p>【知識全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会人、企業人が身に付けるべき知識を深めたいと思う。</li> <li>・様々な場面における対応法を復習し、アルバイト先で臨機応変に動けるようにしたいと思う。</li> <li>・授業で学んだ内容を忘れないように復習し、就職してから活かしていきたい。</li> </ul> <p>【言葉遣い】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、就職活動に活用できる言葉遣いを学びたいと思った。</li> <li>・就職活動をする中で、面接などの時に、授業で学んだ正しい言葉遣いや身だしなみ、姿勢などを意識して活用したいと思います。</li> </ul> <p>【電話応対】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・授業で学んだ電話応対や接客の仕方を、実習先やアルバイト先で実践して、より深めたいと思った。</li> <li>・今後、アルバイト先で電話で話す際、授業で学んだ電話応対法を積極的に活用してみようと思います。</li> </ul> <p>【マナー、動作】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事でお客様と接する際、授業で学んだ言葉遣いだけでなく、身体の角度や手の動きなどの動作についても活かしていきたい。</li> <li>・授業で身に付けたビジネス用語、ビジネスマナーを、様々な場面で実践し、活用していきたい。</li> </ul> <p>【コミュニケーション】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまで以上に地域の方と触れ合う時間を持つ努力をします。【ロールプレイング】</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

図表 8 記述式テスト結果

n=51

| 事前平均値<br>(標準偏差) | 事後平均値<br>(標準偏差) | 差異①-② | t 値     |
|-----------------|-----------------|-------|---------|
| 9.75<br>(2.33)  | 10.92<br>(2.36) | -1.18 | -3.06** |

\*\*p<0.01

図表 9 実技テスト結果

n=51

| 事前平均値<br>(標準偏差) | 事後平均値<br>(標準偏差) | 差異①-② | t 値     |
|-----------------|-----------------|-------|---------|
| 8.35<br>(2.35)  | 11.41<br>(1.14) | -3.06 | -9.09** |

\*\*p<0.01

## 6. 考察

### 6.1 アンケート結果の考察

初回授業で受講学生自身に学修目標を考え、それに伴う学修計画を立ててもらったところ、学修目標に関して、67名中3名のみが「サービス接遇検定試験に関連する学修目標」と回答し、9割以上の受講学生の学修目標は「敬語、コミュニケーションに関連する学修目標」であり、担当教員が到達目標としてシラバスに挙げている到達目標(1. ビジネスマナーの知識を得るだけでなく、技術を身に付け、現場で応用できるレベルを目指す。2. 信頼される社会人になるため、自ら考えて行動できる力を身に付ける。

3. 良好な人間関係を築くためのコミュニケーション能力を身に付ける。)と比較しても遜色ない目標を掲げることが出来ていた。また、学修目標を達成するための学修計画については、「敬語、コミュニケーションに関連する学修計画」、「ビジネスマナーに関連する学修計画」、「検定試験に関連する学修計画」の3つに大別され、受講学生全員が授業で学んだ知識を普段の生活の中で活用するという、「経験学修サイクル」の実践に繋がる学修計画を立てていた。

最終授業で自身の学修目標をどの程度達成できたかの振り返ってもらったところ、「この授業を通じて、敬語力などのコミュニケーション能力が身に付いたと思いますか。」という問いに、受講学生全員が「とても身に付いたと思う」、「身に付いたと思う」、「授業を受ける前よりは身に付いていると思う」等、肯定的な回答をしていた。その理由については、アルバイト先で今までスムーズに話せなかった正しい敬語を話せるようになった等の「アルバイトに関連する理由」、学校で教員や先輩と敬語を使って話せるようになった等の「学校に関連する理由」、これまで苦手としていた固定電話を使った対応が出来るようになった等の「電話応対に関連する理由」、地域の人々とコミュニケーションが取れるようになった等の「普段の生活に関連する理由」の4つに大別された。

また、エージェンシー獲得に関連する質問項目である、「この授業を通じて、今後、自ら積極的に学んでみようと思ったことはありますか。」については、9割以上の受講学生が予め掲げていた学修目標の項目に関連する学びを、より一層深めたいと回答していた。大別すると、「ロールプレイング」、「知識全般」、「言葉遣い」、「電話応対」、「マナー、動作」、「コミュニケーション」の6つに分類された。

## 6. 2 テスト結果の考察

事前ペーパーテストと事後ペーパーテストの平均点を比較すると、事前平均値、事後平均値で、事前から事後にかけて1.18ポイント上昇し、検定処理の結果、平均値の差は有意であり、授業効果の可能性が統計的に示唆された。また、実技テストについて、第2回授業と第3回授業で実施した実技テストを事前実技テスト、第11回授業と第12回授業で実施した実技テストを事後実技テストとしてそれぞれの平均値を比較したところ、事前から事後にかけて3.06ポイント上昇し、ポイント上昇率はペーパーテストよりも実技テストの方が高かった。さらに、実技テストについてもペーパーテストと同様に、検定処理の結果、平均値の差は有意であり、授業効果の可能性が統計的に示唆された。

## 7. おわりに

本研究では、高等教育機関における初年次学生を対象に、ビジネス実務科目においてコミュニケーション能力やエージェンシーを身に付けるべく、授業開始前に自ら学修目標を考え設定し、その目標を達成するための学修計画を、経験学修に結び付け、授業で獲得した知識（主に敬語や接遇等、コミュニケーション能力に関する知識）を、授業内の協働学修で実践するだけでなく、授業以外の時間で積極的に敬語、接遇用語を使う機会を設けるように学生を促し、学生は、その経験を次の授業内で振り返り、可視化、概念化し、それらをグループで共有し、協働評価に繋げ、次の経験に活かす、を1つのサイクルとした「経験学修サイクル」を複数回繰り返した。

実証の結果、定量的データ、定性的データの両方より授業効果を確認することができ、受講学生のコ

コミュニケーション能力だけでなく、エージェンシーが育成される可能性を確認することができた。しかしながら、今調査では、事前アンケートにおいて、「この1週間、どのように過ごしましたか。」という質問項目を設け、1週間で読んだ本の冊数、読んだ本のジャンル、1週間のアルバイト時間、1週間のうち学内で教員と話した時間、1週間のうち地域の人々と話した時間について回答を得たものの、これらの結果が敬語力と相関関係にあるのかを明らかにできなかった。これは、今後の研究課題としたい。これから同様の調査を継続し、より多くのデータを収集、分析し、これらの結果を一般化させ、コミュニケーション能力やエージェンシーを身に付けることが可能となるビジネス実務教育プログラムの構築に貢献したいと考えている。

### 【引用文献】

- ・OECD (2019), Future of Education and Skills 2030 Concept Note  
([https://www.oecd.org/education/2030-project/teaching-and-learning/learning/student-agency/Student\\_Agency\\_for\\_2030\\_concept\\_note.pdf](https://www.oecd.org/education/2030-project/teaching-and-learning/learning/student-agency/Student_Agency_for_2030_concept_note.pdf)). 2024. 9. 18 取得
- ・藤井茂樹、有本昌弘 (2020) 「中学校における自治活動を通したエージェンシー育成に関する一考察—数学の授業における事例研究を通して—」 東北大学大学院『東北大学大学院教育学研究科研究年報』第 69 号 : pp. 133-153
- ・猪瀬武則 (2021) 「経済教育におけるエージェンシー育成の課題—どのような構成をすべきか?—」 経済教育学会『経済教育』第 40 号 : pp. 92-96
- ・宅島大亮 (2021) 「高校生は地理学習に対してどのような目標・評価観をもっているか—社会におけるエージェンシー育成の課題—」 鳴門社会科教育学会『社会認識教育学研究』第 36 号 : pp. 41-50
- ・小牧瞳 (2023) 「エージェンシーを発揮させる授業デザインに関する研究」 千葉大学大学院『人文公共学研究論集』第 46 号 : pp. 1-19
- ・小牧瞳、郡司日奈乃 (2023) 「問題解決にデザイン思考を用いるためのカリキュラムデザインの研究」 日本教育工学会『日本教育工学会研究報告集 JSET2023-2-B14』 : pp. 182-189
- ・David Allen Kolb (1984), *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*, Prentice-Hall