

ビジネス実務教育における「コミュニケーション能力開発教育」

—教授法および学生資質改善にもたらす効用の報告—

川口 直子

愛知学泉短期大学

Development Education of the Communication Skills In Practical Business Education

—Report of Teaching Methods and
the Use Brought to an Improvement of Student's Nature —

Naoko Kawaguchi

キーワード：コミュニケーション能力 communicative competence、コミュニケーションスキル communication skills、能動型学習 active learning、資質改善 improvement of person's quality、発信力 communicability、実践型学習 practical learning

はじめに

『ビジネス実務教育』の教育目標は、ビジネス実務関連科目をとおして、自立意識を持ち、即社会で役に立つ人間、人間力を備えたビジネスパーソンを育てることである。具体的には、社会人としての資質向上とビジネスパーソンとしての能力開発である。そのテーマと内容は、基礎的実務および社会のニーズに適応できる汎用性のある能力の開発である。特に、現在、経済産業省が提唱する『社会人基礎力』、文部科学省が進める『学士力』の双方に共通した学生に求める能力の内、主要なものの一つとしてコミュニケーション能力が挙げられており、各大学・短期大学では、その能力開発に関する多様な教授法が実践されている。さらに、著者が行った『企業が求める新入社員の能力アンケート調査』の結果においても、コミュニケーション能力の必要性が明らかとなった。

コミュニケーション能力(Communicative Competence)は、言語学分野では以下の4要素に分けられている。○文法的能力(Grammatical Competence)：文法的に正しい文を用いる能力

○談話能力(Discourse Competence)：単なる文の羅列ではない、意味のある談話や文脈を理解し、作り出す能力
○社会言語能力(Sociolinguistic Competence)：社会的な文脈を判断して、状況に応じて適切な表現を行う能力
○方略的言語能力(Strategic Competence)：コミュニケーションの目的達成のための対処能力と定義づけられている。一方、ビジネス実務教育では、その定義を言語学観点から捉えるのではなく、その能力を「聴く力」「説明する力」「質問する力」「協調性」さらに「リーダーシップ」「影響力」「質問スキル」「チームワーク」「他者理解/自己理解」など、あるいは、「聴く力/話す力」「読み取る力/書く力」「考えや感情を表現する能力」などと、その能力を具体的に示し、考え方とスキルとして主に演習教育を実施している。

著者の授業「ビジネスコミュニケーション(現コミュニケーション能力開発)」では、主に傾聴力と発信力についての実践型授業を展開しており、近年は、特に発信力・発信スキル向上を目標としている。これは、学生の資質、学習状況、生活状況などを鑑みたことに由来する。すなわ

ち、小学生時代から中学生、高校生時代を経て現在に至るまで、彼らは、教室内での授業・講義を「与えられる・受ける・聞く」という受動型学習を継続しており、さらには、「聞いて、覚える」学習方法の中で、「聞いて、考える→考えて、意見を述べる」能動型学習習慣を今もって身につけていない。結果、自分で考えることに対する積極性が乏しく、また仮に考えたとしても、自ら進んで意見として表明する気力が欠如している。その意識ゆえか、教室内では未だに多くの学生が、教員の講義を自主的にメモを取るなどして聴くことをせず、講義について自分の考えをまとめる積極的受講意識が芽生えていない。この状況は、学習姿勢にとどまらず、日常生活コミュニケーションの障害の一因にもなっていると推察される。社会組織の最小集団である家庭内で、親との会話を面倒くさいからと避ける学生、大学やアルバイト先などの新しい環境の中で友人を作ることが困難な学生、あるいは作ろうとしない学生、教員が話しかけるまで沈黙を続ける学生など、彼らのコミュニケーションに対する共通意識の一つが、「自分から話すことが面倒くさい、あるいは怖い」ということである。さらには、「話し方がわからない。話し方が下手だ」と話すことに後ろ向きになっている場合も多く見られる。意見表明を苦手とする学生の最大の関門は、就職活動における会社訪問・面接試験である。学力および資質が満たされているにもかかわらず、人と対峙した時に自分の人間性や考えを十分に伝えることができない。そのため不本意な結果を繰り返し経験して、就職意欲そのものを失くす場合もある。ビジネス実務教育は、上述のとおり卒業後、即社会に役立つ人間を養成することである。つまりは、彼らの卒業後の進路をサポートする役割をも担っている。

そこで、本科目で発信力・発信スキルを中心とした授業展開を実施した。結果、受講生の能力・スキル向上が顕著になったと同時に、派生的に彼らの資質改善に効用があることが明らかとなった。本論において、授業内容を示すと同時に、能力向上・資質への影響について、学生アンケート調査結果を報告し、考察を行い、今後のさらなる発展的教授法の一助とする。

1. 授業概要について

- (1) 科目名：「ビジネスコミュニケーション／コミュニケーション能力開発」（選択科目・2単位）
- (2) 開講時期および対象学生：後期・生活デザイン総合学科1・2年生合同
- (3) シラバス概要（学生に対する原文のまま）：ビジネスパーソンの必須条件の一つがコミュニケーション能力です。コミュニケーションとは双方向性理解です。つまり、相手の伝えようとしていることを100%理解し、自分の伝えたいことを100%理解してもらうことです。その内容もさまざまで、考え方・意見・感情など、ただ言葉を並べるだけでは、伝え合うことは困難です。さらに、ビジネスの場では、相手を熟知した上で、自分の考え方や勧めたいことを理解、納得させ、行動させる力、つまりプレゼンテーション能力が要求されます。話す内容が立派であっても、その表現力が稚拙であれば、望む効果は得られません。プレゼンテーションには、パワーポイントを始め種々のツールが使われますが、いかにツールが完璧であっても、その活かし方ができなければ、単なる道具に過ぎません。この授業では、聴く力と話す力を中心に学びます。
- (4) 学習の教育目標・到達目標：①相手の話しを聴き、理解する能力を身につける。②人前で恥ずかしがらずに話す自信をつける。③話し方のテクニックを覚える。④話すスキルを身につける。⑤伝えたい内容をまとめる力をつける。
- (5) 授業形式と内容：講義および実習による参画型授業○コミュニケーションとは。コミュニケーションの必要性と具体的役割。○相手の話しを聴くマナーと聴き方・理解するポイント。メモのとり方・文章表現について。話の流れのつかみ方。○スピーチおよび朗読を聴き、まとめるトレーニング。話の中の重要ポイントを即座につかむ。相手の感情を理解する。○スキルの種類と役割。バーバルコミュニケーション・ノンバーバルコミュニケーション・パララングエー

ジについて学ぶ。○発声・発音・イントネーション・パンクチュエーション・ストレス・ポーズ・スピードなど技法を紹介、トレーニングを行う。○朗読演習。○テーマを提示。内容を考え文章作成。頭の中にあるイメージを言葉に変える。ポイントを見つける。文の構成を決める。○テーマを決め、グループで文章作成を行う。ディスカッションしながら、ストーリーを作成するグループワーク。○プレゼンテーションのポイントを理解する。一分間スピーチトレーニングを繰り返し行う。○三分間スピーチの作成と発表。○三分間スピーチとそれに対する意見を述べる。○題材となる商品を決め、販売プレゼンを行い、評価し合うなど、授業ごとにテーマを設定して、必要に応じて自宅での課題準備・トレーニングを要請する。また、毎回の授業では、発声・発音・表情の練習を実施。さらに、毎回教室の演壇に立ちショートスピーチを行うことを授業出席要件としている。

2. 学生アンケート実施報告

(1) アンケートタイトル:「ビジネスコミュニケーション授業アンケート」

(2) 実施時期および対象学生・数: ○2009年(平成21年)・2010年(平成22年)・2011年(平成23年) 各後期最終授業にて

○生活デザイン総合学科(1・2年受講生)
回答者総数 190名

(3) アンケート項目(選択および自由記述)

1) スキルについて(受講前と比較して)

○発音: 1. 明瞭になった 2. 変わらない
3. 不明瞭になった

○発声: 1. お腹から声が出るようになった
2. 変わらない 3. お腹から声が出せなくなった

○言葉遣い: 1. 丁寧語が使えるようになった
2. 変わらない 3. 丁寧語が使えなくなった

○声の大きさ: 1. 大きくなった 2. 変わらない
3. 小さくなった

○声のトーン: 1. 調節できるようになった
2. 変わらない 3. 調節できなくなった

○声の高さ: 1. 調節できるようになった 2.
変わらない 3. 調節できなくなった

○話すスピード: 1. 調節できるようになった
2. 変わらない 3. 調節できなくなった

○イントネーション: 1. つけることができた
ようになった 2. 変わらない 3. つけることが
できなくなった

○ポーズ: 1. 入れることができたようになった
2. 変わらない 3. 入れることが
できなくなった

○表情: 1. 笑顔で話すことができるようになった
2. 変わらない 3. 笑顔で話せ
なくなった

○表情: 1. 変化させることができるようになった
2. 変わらない 3. 変化させる
ことができなくなった

○視線(一人に対して): 1. 相手を見て話す
ことができるようになった 2. 変わらない
3. 相手を見て話すことができなくな
った

○視線(大勢に対して): 1. 全体を見て話す
ことができるようになった 2. 変わらない
3. 全体を見て話すことができなくな
った

○姿勢: 1. 良い姿勢になった 2. 変わら
ない 3. 悪い姿勢になった

○ジェスチャー: 1. 話に合わせて使えるよ
うになった 2. 変わらない 3. 使えな
くなった

★上記項目に関して、特に成長したと思える
点についての自由記述

2) 意識・その他について(受講前と比較し
て)

○大きな声を出すことに: 1. 抵抗がなくな
った 2. 変わらない 3. 抵抗ができた

○人の前で立って話すことに: 1. 抵抗がな
くなった 2. 変わらない 3. 抵抗がで
きた

○人の前で話すことに: 1. 自信がついた 2.
変わらない 3. 自信がなくなった

○人の前で話すことが: 1. 楽しくなった 2.
変わらない 3. 楽しくなくなった

○自分の考えや気持ちを伝えることが: 1.
素直にできるようになった 2. 変わらな

い 3. できなくなった

○身の回りのことに対して：1. 関心を持つようになった 2. 変わらない 3. 関心を持たなくなった

○話題を考えることが：1. 楽しくなった 2. 変わらない 3. 楽しなくなった

○文章を考えることが：1. 楽しくなった 2. 変わらない 3. 楽しなくなった

○作文することが：1. 難しくなくなった 2. 変わらない 3. 難しくなった

○自分自身について：1. 深く考えるようになった 2. 変わらない 3. 考えなくなった

○自分に自信が：1. 持てるようになった 2. 変わらない 3. 持てなくなった

★上記項目に関して、特に成長したと思える点についての自由記述

3) 授業について (感想など自由記述のみ)

(4) アンケート結果

1) スキルについて

○結果(a)

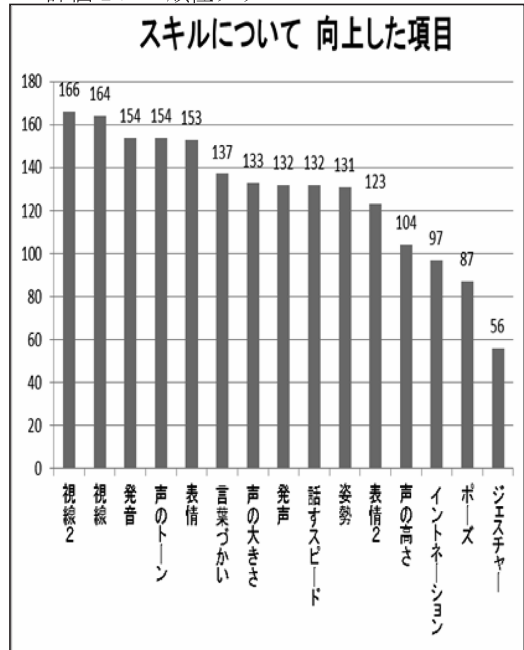
各項目に対する評価総数

項目	1・良くなった	2・変わらない	3・悪くなった	未記入	その他
発音	154	34	0	2	0
発声	132	55	0	3	0
言葉づかい	137	51	0	2	
声の大きさ	133	54	0	2	1
声のトーン	154	30	2	4	0
声の高さ	104	83	1	2	0
話すスピード	132	54	0	4	0
イントネーション	97	91	0	2	0
ポーズ	87	99	0	4	0
表情	153	35	0	2	0
表情2	123	65	0	2	0
視線	164	22	2	2	0
視線2	166	20	2	2	0
姿勢	131	57	0	2	0
ジェスチャー	56	132	0	2	0

注：回答の内、「その他 1」は、「わからない」との記述あり。

○結果(b)

評価 1. の順位グラフ



○結果(c)

特に成長したと思える点についての自由記述 (類似複数回答を抜粋)

- ・目を合わせて、相手の顔を見て話せるようになった。
- ・一点を見てではなく、周り全体を見て話すことができるようになった。
- ・視線がキョロキョロしなくなった。
- ・発声練習や早口言葉練習により、滑舌が良くなりはっきりと話せるようになった。
- ・話す内容にあったトーンで話せるようになった。
- ・声のトーンを明るくすることができた。
- ・今までは最初から最後まで無表情で話すことが多かったが、今では笑顔で話すことができる。
- ・照れ顔と笑顔の効果の違いがわかった。
- ・表情が柔らかくなった。
- ・言葉の意味を考えて表情を変化させることができるようになった。
- ・丁寧語を意識するようになった。
- ・言葉遣いがきれいになった。
- ・敬語を使った正しい話し方になった。
- ・声の大きさには自信があると思っていたが、実際に人前になると声が出ていないことに

気づかされた。

- ・大きな声を出そうと意識するようになった。
 - ・声の大きさを内容に応じて変化させることができるようになった。
 - ・声が震えなくなり、出るようになった。
 - ・話すスピードを調節できるようになった。
 - ・話すスピードを意識するようになった。
 - ・人前に立つと無意識に姿勢を直すようになった。
 - ・表情やトーンを大切に話すようになった。
 - ・話すときに出てしまう仕草のクセを直すことができた。
- (その他特記、原文のまま)
- ・自分の話し方がどうなっているのか、改めて指摘していただいて変わることができました。
 - ・プレゼンテーションでは、内容を薄っぺらくしないための効果的な言葉遣いを教えていただきました。
 - ・私自身の成長より、クラスみんながとても伸びしろが大きくてびっくりしました。私は、怒りや悲しみを表現できるようになりたいと思いました。

2) 意識・その他について

○結果(a)

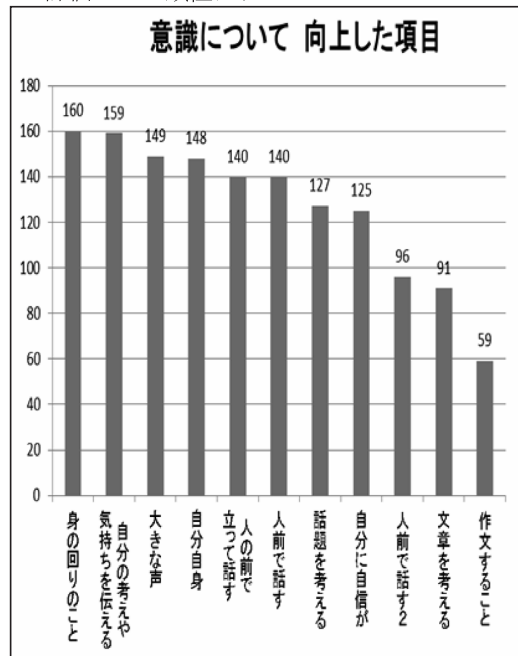
各項目に対する評価総数

項目	1・良くなつた	2・変わらない	3・悪くなつた	未記入	その他
大きな声	149	39	0	2	0
人前で立つて話す	140	45	3	2	0
人前で話す	140	47	1	2	0
人前で話す2	96	91	1	2	0
自分の考えや気持ちを伝える	159	29	0	2	0
身の回りのこと	160	25	0	4	1
課題を考える	127	57	2	4	0
文章を考える	91	95	2	2	0
作文すること	59	124	5	2	0
自分自身	148	40	0	2	0
自分に自信が	125	60	3	2	0

注：回答の内、「その他 1」は、「わからない」との記述あり。

○結果(b)

評価1. の順位グラフ



○結果(c)

特に成長したと思える点についての自由記述（類似回答の多いものを抜粋）。

- ・人前で話すことに抵抗感がなくなった。
- ・人の前に立つだけで緊張していたのに、今ではまったく緊張しなくなった。
- ・人前で自分の意見や考えを言えるようになった。
- ・自信を持って話すことができるようになった。
- ・前の自分より話し方だけではなく、自分自身に対して自信が付き、積極的になれた。
- ・人前で話すことをとおして、自分に自信が持てるようになった。
- ・自分自身について深く考えるようになった。
- ・人前で話せることの自信が、そのまま自分自身への自信につながった。
- ・生き生きと話せば、聴く人たちもちゃんと聞いてくれるというコミュニケーションの原点が理解できた。
- ・人の話を聞く楽しさと大切さがわかった。
- ・身の回りで起こっている事柄の情報を積極

的に収集するようになった。

- ・身近なことを深く考えるようになった。
- ・身の回りの些細な出来事に対しても、いつも自分の考え方を持つようになった。
- ・次の発表で何を話すかを考えることがだんだん楽しくなってきた。
- ・人前で話をすることが楽しいと思えるようになった。
- ・授業の回が進むにつれて、反省をして次に生かせるようにと考えることができるようになった。
- ・聞いている人に、何をどう話したら理解され共感を得られるようになるのかを考えて話すようになった。
- ・自分を表現する度胸がついた。
- ・自分を知らしてもらうことが楽しくなった。
- ・自分の考えや、気持ちを相手に伝えなければ、相手を理解することもできないということがわかった。

(その他特記、原文のまま)

- ・友人に自分の発表はどうだったか聞き、悪い点を直す努力をしたり、家で口角を上げる練習をしたりと、積極的に授業に取り組むようになりました。
- ・私以外の学生さんも同じように不安に思ったり、ドキドキしていらっしゃるんだなど親近感を持ちました。
- ・最初の方の授業で、「星」について話したときから、何かが起こると人に話したくなりました。今までは、あまり自分の話をする事は避けていたのに、すごく成長したと思います。
- ・身近にいる話し上手な人の話し方を参考にしようという気持ちになった。
- ・人の話をちゃんと聞くことの大切さに気づけた。
- ・意識という点ではあまり前と変わらないと思うのですが、変わったところは、もっと自分のことをわかってもらいたいと思うようになったことだと思います。
- ・自分の意見を発表すること、自分を知ってもらうことがとても苦手でしたが、多くの人の話を聞くことで、こんな考え方もあるのかと、物の見かたの視野が広がった気が

します。

- ・自分自身に自信が持てるようになり、「私なんか」とか「どうせ無理だから」などのことばをいつの間にか使わなくなっていた。
- ・アルバイトで大きな声が出るようになり、上司に褒められることが多くなった。

3) 授業について

○自由記述のみ(原文を『である形』に統一)

- ・発音の練習が楽しかった。
- ・最初は面倒くさいと思っていた授業で毎回行う発音・発声練習や早口言葉などが、途中からはとても楽しく、結果、話し方にとっても役に立った。
- ・いろいろな人の意見が聞くことができ良かった。
- ・前もって話す内容(文章)をしっかりと自分のものにしておくことがとても大事だと感じた。
- ・毎回の発表後、先生からの一言がとても嬉しくて勇気が出た。
- ・授業でのお話や話のテーマは、深く関心が持てるものばかりで、たくさん考えさせられることもあり、とても自分のためになった。
- ・この訓練は、生活していくうえで役に立つ講座だった。
- ・先生からの直接一対一の指導がとても良かった。
- ・自分に自信が持てるようになり、自分の考えを相手に伝えられるようになったので、この授業を受けて良かったと思う。
- ・自分が一番大きく変わったのは、意識して物事に取り組むことができるようになったこと。周りの人のスピーチを聞く、自分が発表するなど、本当にいろんな体験ができた。
- ・この授業でコミュニケーションの大切さを学び、受講してとてもプラスになった。
- ・自分の欠点を指摘してもらえることで、初めて気づくこともあるので、それを直すきっかけになる授業だと思う。
- ・話す方も聞く方もどちらも大切なんだと改めて感じる事ができた。この授業で成長

することができて本当に良かった。

- ・この授業は、人前で話す最高のトレーニングの場だと思う。
- ・商品を販売するプレゼンでは、さまざまな商品があり、毎時間聞くことがわくわくだった。
- ・話す姿勢も聞く姿勢もきちんと指導してもらえて良かった。
- ・個人ワークやグループワークがあり、毎回違う楽しさがあった。
- ・楽しい授業で、たくさんのことが身についた。
- ・授業の中でのお話は、これからの他の授業や私生活に生かせるものがたくさんあった。
- ・毎週発表する機会があるというのはとても良いことだと思った。
- ・たった 15 回の授業で、自分が変わったことがとても嬉しい。

3. 分析と考察

授業の初回に、学生に対して「人前で話すこと」についての好き／嫌い、および得意／不得意かを尋ねているが、約 90%の学生は、嫌いで不得意と回答した。その理由は、過去に失敗して現在もそれがトラウマになっている、あるいは、自主的に話す経験をほとんどしていないということであった。さらには、自分から話さなくても、日常生活に不自由さを感じない、というコミュニケーション不要説まで登場した。また、当授業を選択する理由については、80%の学生が、資格取得の必須科目になっているからと答え、自分を成長させるために受講したという積極的意識で臨む学生は、20%のみであった。この状況下で、演習を主とした授業展開することは、容易ではなく、最初に彼らの気持ちをリラックスさせるためのクラス環境づくりから取り組んだ。

アンケートの自由記述には、発音・発声練習、また早口言葉の演習などが非常に楽しかった、役に立ったと書かれているが、スタートの時点では声を出すこと自体に躊躇する学生、姿勢を正すことに馴染めない学生など多数見受けられた。然しながら回が進むにつれて、自宅練習してくる学生が増え、全体のモチベーションが高

まった。全体の演習が勢いづくのに並行して、毎回の個人スピーチにも変化が見え始め、下を向いて小さな声でしか話せなかった学生が、前を向いてクラス全体に響く声を出すことができるようになり、表情・ジェスチャー・パラランゲージのスキルトレーニングを習得した時点では、各自個性的なスピーチを行うことができるようになっていた。自分に大きな声を出すことは不可能だと思っていた学生は、その変化に驚き、笑顔を作ることは大の苦手であると言い切った学生が、にこやかに話すようになり、その変化を目の当たりにした学生たちは、より啓発されて自発的に向上のための演習に取り組んだ。

スキル向上に関して、アンケート集計の結果、各項目において学生の向上認識が確認され、総体的に効果的な教育手法であったと言える。特に、コミュニケーションの必須要件である『視線の使い方』、『発音』、『表情』、『言葉づかい』、その他のパラランゲージ項目における向上が顕著であった。アンケート結果の内、「変わらない」項目を選択した学生の理由は、自分では以前からできていた、と判断しており、顕著な改善が見られなかったとする者と、取り組み方が足りなかったために、向上したかどうかを自覚することができなかったとする者が約同数であった（後日、口頭調査の結果による）。「変わらない」の項目の中で、『ジェスチャー』は 70%と高い率であった。これは、身体を使って自己表現することに未だに抵抗を感じている学生が多いことを表しており、実際授業でも最も消極的な取り組み姿勢であった。新たな意識づけ方法と演習プログラムを研究・検討していく。

意識・その他に関して、意識の変革が顕著であった項目は、○身の回りのことを考えるようになったこと⇒社会や周囲の人間に対する関心が高まることから生まれる状況把握力・問題解決能力 ○自分の考えや気持ちを伝えること⇒自分の考えを積極的に発信する力 ○自分自身について深く考えるようになったこと⇒自分を熟知し、行動する力である。さらに、それらの意識の変革とともに『自分に自信が持てるようになった』という自分自身に対する向上認識は、本授業における最大の成果であったと考えられる。

おわりに

著者のビジネス実務教育における担当科目の授業プログラムは、専門知識とスキルの習得を目指すことと同様に、その過程において、社会人としての考え方・行動を身につけること、特に、ビジネスパーソンとしての資質改善と向上を目標として計画・実施されている。実務教育である限り、「頭で覚えさせる」だけではなく、「心と体で感じ、覚え、行動させる」ことこそが、実践型教育の真髄であると考え、その方法を模索、実施、検討を続けてきた。今回の学生によるアンケート調査結果により、実践型教育の有効性が多少ではあるが明らかにされたことで、今後の教育手法への一助となった。今後は、今回の対象科目である「ビジネスコミュニケーション／コミュニケーション能力開発」での教育手法を改善継続すると同時に、その他の担当科目においても、学生の考えを把握することに努め、さらなる有効的実践型教育に取り組む所存である。

参考文献：

- ・日本コミュニケーション能力検定協会規定
- ・日本全国実務教育協会「プレゼンテーション実務士」規定
- ・Canale, M. and M. Swain (1980). Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing. *Applied Linguistics* .
- ・川口直子：2007年（平成19年）愛知学泉大学・短期大学紀要(第42号)「FD 観点から見た今後のビジネス実務教育のあり方」
- ・川口直子：2008年（平成20年）愛知学泉大学・短期大学紀要第43号「ビジネス実務教育における『社会人基礎力（資質・能力）開発』の位置づけ“企業が求める新入社員の能力アンケート”および“学生の『社会人基礎力』意識調査”実施報告と考察」