

「学びのコミュニティ」を重視した  
ヒューマン・スキル訓練の意義と成果  
—専修学校委託短期職業訓練の事例—

THE MEANING AND RESULT OF THE HUMAN SKILL TRAINING  
WITH AN EMPHASIS ON “COMMUNITY-BASED LEARNING”

—A CASE OF THE PUBLIC VOCATIONAL EDUCATION AT THE SPECIAL TRAINING SCHOOL—

小形美樹<sup>1)</sup> 上原裕介<sup>2)</sup> 佐藤 敬<sup>3)</sup>

Miki OGATA Yuusuke UEHARA Kei SATOH

要 旨

本稿では、近年その重要性が高まる反面、育成が難しいと言われるヒューマン・スキルの効果的な訓練の事例として、専修学校に委託された短期職業訓練の取り組みを報告する。就職力養成コース総合ビジネス活用科では、ヒューマン・スキル訓練を期間の前半に集中させ、時間数を多めに設定した。講師は、コミュニケーション・スキルが自然と身につくだけでなく、訓練生同士の交流と相互理解が深まり、クラスに「学びのコミュニティ」が生まれるよう、オリジナル教材等を使用し、ゲームやディスカッションを中心とした訓練を展開した。日常的に訓練生に細やかなサポートを行う職員の努力もあり、クラスに生まれた「学びのコミュニティ」は、対人関係に不安をもつことが多い訓練生たちのクラスへの定着を支えただけでなく、他教科や訓練全体にもピア・サポート機能を波及させたり、再就職の際に求められるポジティブな人格を訓練生が再創造するための資源になったりと、様々な効果が見られた。

キーワード：学びのコミュニティ、職業訓練、ヒューマン・スキル訓練、専修学校

Key words：Community-Based Learning, Public Vocational Education, Human Skill Training, Special Training School

1) 仙台青葉学院短期大学キャリアデザイン学科 准教授

2) 働京都市ユースサービス協会／京都市下京青少年活動センター ユースワーカー

3) 佐藤敬行政書士事務所 所長・行政書士

## 1. 課題と方法

近年の職業能力開発において、ヒューマン・スキル養成の重要性が高まっている。「就職基礎能力」(厚生労働省)<sup>1</sup> や「社会人基礎力」(経済産業省)<sup>2</sup> に見るように、いわゆるテクニカル・スキルのみならず、個人の人間性に由来する対人関係能力や問題解決能力の養成が求められるようになってきている。本田(2005)は、こうした諸能力を「ポスト近代型能力」と名づけ、本来は客観的指標を以って測定することが困難であると指摘している。さらにヒューマン・スキルがテクニカル・スキルと異なるのは、顧客であれ職場の上司・同僚であれ、仕事の場における人間関係の存在をより明確に想定している点である。すなわち、ヒューマン・スキルは、実態のつかみにくい能力である上に、仕事の場の状況に応じた適切な関係性が取り結べる応用力が決定的に重要となる。では、このような能力の形成は、いかにして効果的に行えるのであろうか。

本稿は、この「ヒューマン・スキル」形成のための訓練とその意義について、具体的な事例にもとづいた実証的研究により、2つの視座から明らかにしたものである。

第一に、ヒューマン・スキルが関係性の能力であることを踏まえ、集団的な学習過程としての職業能力開発を捉える。むろん職業能力開発においては個々人に帰属する能力の開発が第一に重視されるものの、実際の訓練場面では訓練生の間に「学びのコミュニティ」が生成され、集団の作用が伴う。とくにヒューマン・スキルの場合、この「学びのコミュニティ」への参加の過程そのものが学習過程だと言ってよいであろう。筆者らのこの発想および「学びのコミュニティ」の概念は、Lave and Wenger (1991) による「実践のコミュニティ」論によるものである。Lave and Wenger は、学習を「実践コミュニティ」への参加の過程と捉える「状況論的学習」の考え方を確立した。本稿では、教育実践の視点から見た場合、「実践のコミュニティ」は同時に「学びのコミュニティ」でもあるため、「学びのコミュニティ」という言

葉を使用する。

第二に、ヒューマン・スキルは主に事務・サービス業などにおいてより顕著に求められるものであることを踏まえ、事務・サービス業の課程を中心として学生に教育を行っている専修学校が都道府県等から委託され、一般の社会人である離職者向けに行っている職業訓練(通称、委託訓練)に着目する。専修学校に委託された離職者向け職業訓練については、これまで報告されたものはほとんどない。専修学校に職業訓練を委託することは従来行われてはいた。しかし、2009年10月には厳しい雇用失業情勢を踏まえ、政府が「緊急雇用対策」を決定しており、さらに2011年3月の東日本大震災の発生により、解雇や雇い止めが増えたことにより、職業訓練の必要性が一層高まっている。よって、専修学校への委託訓練が今後増えること、そして、その果たす役割はますます重要なものとなることが予想される。

そこで本稿では、2009年に雇用・能力開発機構の都道府県センターのうち、Xセンターがビジネス系の専修学校に委託して行った離職者訓練のうち「就職力養成コース」の事例をもとに、専修学校の特徴も踏まえたうえで、「学びのコミュニティ」を重視したヒューマン・スキル訓練の意義とその成果について報告、考察を行う。

なお、雇用・能力開発機構は2011年10月をもって廃止され、専修学校等の民間教育訓練機関等を活用した離職者訓練(委託訓練)は、平成23年4月以降、各都道府県が実施している<sup>3</sup>。

## 2. 委託訓練の取り組みと概要

### (1) 学生への教育ノウハウを活かした取り組み

周知のとおり、専修学校は、「職業や最新技術に関連する、専門性の高い実務教育、もしくは実際生活に必要な能力を育成、または教養の向上をはかるための学校群」<sup>4</sup> である。本研究の調査対象である「就職力養成コース」を委託されたA校は、専門課程(高卒以上)の学生に、「福祉」「商業実務」「文化・教養」分野<sup>5</sup>の教育を行い、将来の仕事へと結びつくビジネススキルを付与し、ま

た、学生のコミュニケーション能力を高めることに力を注いでいる。専修学校は実務教育により就職後に即戦力となる人材を育成することを目的とするため、多くの専修学校がA校同様、学生たちにテクニカル・スキルとヒューマン・スキルを同時に高める指導を行っているが、A校では、委託訓練においても学生指導により培ってきた教育ノウハウを生かした就職支援を行っていることが特徴である。

具体的には、訓練生の就職能力、そして、就職後も勤務先で充実した職業生活を送れる能力としてのヒューマン・スキルを養成するため、以下のような取り組みを行っている。

### ① 3分間スピーチ

A校では2007年6月から、「就職力養成コース」のみならず受託した職業訓練全コースで、朝の「3分間スピーチ」を実施している。この「3分間スピーチ」は、Xセンターの職員から視察の際に、他校で行っている「科目以外の取り組み」として紹介されたものであるが、コミュニケーション能力向上に役立つと感じ、さっそく取り入れた。A校では3か月の間に2回転行うこととし、当番の職員が立ち会って、訓練生にスピーチをしてもらう。順番は出席番号順とし、「就職」「仕事」「職業能力開発」などの内容で準備をして臨むよう指導している。1つのテーマについて3分間のスピーチを行うというのはなかなか難しく、ましてや人前で話すためには、テーマや構成を考えてくることが不可欠である。この「3分間スピーチ」は、訓練生たちに、就職試験の面接で必要とされる自分の考えをある程度まとめて話すという能力を、人前で語るという経験を通して身につけてもらうという企画である。

### ② キャリア・コンサルティング

キャリア・コンサルティングについては、キャリア・コンサルタント有資格者を含む職員3名が担当しており、受講開始後1か月でまず1回目を行う。このときの面談事項は、これまで従事して

いた仕事の内容、これからやってみたい仕事などについて自由に話してもらおうというスタンスで行い、自分で方向性を見出せるサポートを行う。面談を行う際は、必ず課題を与えることとし、その課題は、「履歴書・職務経歴書の準備」「求人情報の検索」などとする。このように課題を与えることにより、2回目、3回目のコンサルティングは訓練生側からの要望で行われることになる。つまり、履歴書の書き方がわからないので教えてほしいなど、訓練生側が課題解決をするために面談を希望するように方向づけるのである。

### ③ 就職活動ガイダンス

職業能力開発の目的は、自己の希望する仕事に就ける職業能力を身につけることである。また、就職活動とは単に募集企業に応募するというのではなく、志望する企業に自分自身を売り込む活動といえる。就職活動ガイダンスでは、その就職活動をより有効に行えるよう具体的な指導を行っている。その内容は、大きく3つに分かれている。

最初に、自己分析・自己理解を行う。これは、転職・再就職者を採用する企業は、応募者の経験、スキルなどこれまで培ってきた職業能力が自社にどれほど有用かを見極めるため、訓練生それぞれが自らの職業経験や仕事に対する適性等を事前に把握・理解していなければ、自分のセールスポイントを十分にアピールすることができなくなるからである。そのため、仕事の棚卸しや自分の性格、これからのライフプランなども含めそれらを再認識してもらい、今後の仕事に対する希望やセールスポイントを明確にしていく。

次に、自己分析・自己理解の結果を踏まえ履歴書・職務経歴書を作成していく。履歴書・職務経歴書ともに体裁や作成上の注意点を予め講義し、内容に関してはこれまで身につけた職業能力を応募先企業に合わせて書き分けていく。そのため、応募企業に応じて複数作成していくことになる。

最後に、面接について心がけることと頻出の質問について講義、質疑応答を行い、教室内で模擬面接も行う。また、就職活動全体の流れについて

再度確認を行う。

訓練生にとって、就職活動は回数の差こそあれ経験済みで、しかも結果も伴った経験であるため、従前と同様あるいは準備をしなくても何とかできると考える傾向がある。しかし、企業が転職者・再就職者の採用に際し応募者に求めているものは、これまでの職業経験をいかに自社に活かしてくれるのかといった点や、また、経験してきたことを適切に自分自身の言葉で表現できるヒューマン・スキルの高さであり、事前に準備をしない限り採用担当者を納得させるパフォーマンスをすることは難しい。そういった背景があるため、就職活動ガイダンスでは全体を通じ、新卒採用と転職・再就職採用では企業の求めるポイントに違いがあること、これまでの就職活動を適宜見直すこと、また、少なくとも面接で会ってみたいと思わせる「書類選考で落とされない書類」を作成することをアドバイスしている。事前準備が採否に影響することを強調しているため、結果として訓練生は履歴書・職務経歴書の作成や面接に臨む際に十分時間をかけて準備するようになっている。

## (2) 委託訓練の概要

以上がA校による委託訓練の取り組みの特徴であるが、本論文で事例として取り上げる「就職力養成コース」は、2008年度から企画競争入札によ

って委託先を決定することになったコースであり、概要は表1のとおりである。

2009年度の独立行政法人雇用・能力開発機構の「企画競争説明書」によると、「就職力養成コース」は「現在求職活動を行っている概ね25歳以上40歳未満の方を対象に、民間教育訓練機関等における座学訓練（3ヶ月）を活用し、正規職員としての就職に必要な技能・知識（ビジネススキル）の習得に加えて、①人間力（コミュニケーション能力・判断力等）②仕事マネジメント能力（問題解決手法等）のヒューマン・スキルを養うカリキュラムを含む訓練制度」であり、「標準総訓練時間は、3ヶ月間で54日、324時間」である。

この説明にあるとおり、特徴はヒューマン・スキルの重視であり、「カリキュラム作成」の際に「ヒューマン・スキルを養成する時間を、30時間程度以上設定（上限なし）」することが条件となっている。この背景には、昨今の雇用情勢から、就業機会が少ない、あるいは就職先の環境に恵まれないなどの理由でヒューマン・スキルを身につけることのできなかった若年者や年長フリーターを、訓練時間を多く設けることで、より正規雇用に誘導しやすくするという意図がある。

## (3) ヒューマン・スキル養成の具体的な内容

### ①訓練科目の詳細

表1 「就職力養成コース」の概要

訓練期間	各科の名称と内容	訓練生数
2008. 4/17～7/10	OA事務活用科 初心者の方を対象に、経理事務に必須とされる基礎知識（簿記・給与計算・社会保険等）・汎用性の高い会計ソフトの知識・技能を学び、さらに事務職全般に共通するWord・Excelの活用方法を身に付ける。また、①人間力（コミュニケーション能力、判断力等）、②仕事マネジメント能力（問題解決手法等）を養う。	16
2008. 7/24～10/17	総合ビジネス活用科 初心者の方を対象に、小売業において販売業務、販売事務に従事できるように販売士検定の知識を身に付け、同時にすべての職種に必要とされる基礎的なパソコン操作のスキルも身に付ける。また、①人間力（コミュニケーション能力、判断力等）、②仕事マネジメント能力（問題解決手法等）を養う。	12
2009. 4/21～7/17	総合ビジネス活用科 初心者の方を対象に、小売業において販売業務、販売事務に従事できるように販売士検定の知識を身に付け、同時にすべての職種に必要とされる基礎的なパソコン操作のスキルも身に付ける。また、①人間力（コミュニケーション能力、判断力等）、②仕事マネジメント能力（問題解決手法等）を養う。	17 (19) <sup>6</sup>

ヒューマン・スキルを養成する時間の30時間（上限なし）に関しては、「学科・実技」のどちらでも構わず、科目の内容に関しては「表現方法も任意」であるが、2009年4月21日～7月17日に受託した「総合ビジネス活用科」では表2のように設定した。

表1のとおり、「仕事マネジメント」と「コミュニケーション」の訓練時間は18時間ずつと多めに選定している。これは、就職活動中、そして、就職後に生じるさまざまな課題に臨機応変に対応できる能力や、就職試験の面接試験などで相手とのコミュニケーションをうまくとるコツなどを、理論を踏まえた上で実践的に身につけてほしいという意図がある。

また、「コミュニケーション」「ビジネスマナー」「接遇・接客」については、同じ講師が担当している。理由は、これらはいずれもビジネスの基本であり、科目名は違っていても、それぞれ重複する内容が含まれることによる。テキストも数多く出版されているが、「コミュニケーション」に関するテキストのみを購入してもらい、「ビジネスマナー」と「接遇・接客」については、講師のオリジナルレジュメ等を印刷して配布している。さらに、クラス全体が、「訓練によって知識や技能を身につけ就職する」という最終目標に向かって頑張れるような雰囲気を作ることが重要だと考え、訓練期間の前半に集中してカリキュラムを組んでいる。

なお、これらの訓練を行っているのは非常勤講師であるが、訓練の詳細については業務日誌に記入し、また、何か気づいたことがあれば、すぐに職員に報告や相談をすることになっている。また、職員からも申し送り事項があればすぐに連絡し、学校全体で訓練の質を向上させるよう努力を行っている。

### 3. ヒューマン・スキル訓練の学習過程

#### (1) 訓練の全体的な流れ

2009年度上期の「総合ビジネス活用科」で行ったヒューマン・スキルに関連する訓練の流れは表3のとおりである。

まず、初回の訓練は、入校式から1週間後の「ビジネスマナー」（2009年4月27日実施）であった。すでにオリエンテーションや他教科の訓練時に「自己紹介」は済んでいるため、ここでは訓練生同士のさらなる人間関係づくりを促すべく、ワークショップ形式の訓練を取り入れている。この時点では、訓練生同士がまだ馴染んでおらず、緊張もしている。そこで、「自己紹介」で得たお互いの印象は漠然としたものであり、それはあてにならないということを実感してもらうため、また、お互いについてもっと興味を持ってもらうため、「印象交換」（図1）<sup>8</sup> というゲームを行っている。これは、「好きな季節」「好きな場所」「飼いたいペット」「大切にしているもの」を相手の雰囲気から推測するというゲームであり、すでにクラス

表2 「総合ビジネス活用科」におけるヒューマン・スキル関連の科目

科目名	学科／実技	科目の内容	担当講師	時間	使用テキスト
仕事マネジメント力	学科	仕事への取り組み方、判断力、課題解決力、職業人意識	キャリア・カウンセラー有資格者（非常勤講師）	18	『職業人意識』FOM出版
コミュニケーション	学科	仕事におけるコミュニケーション（話し方・聞き方等）	キャリア・コンサルタント有資格者、秘書技能検定1級取得者（非常勤講師）	18	『コミュニケーション検定初級対策テキスト』ウィネット
ビジネスマナー	学科	来客応対、電話応対、会社訪問等	コミュニケーション担当者と同じ	6	オリジナルレジュメ
接遇・接客	実技	接客マナーと商品包装の技術	コミュニケーション担当者と同じ	6	オリジナルレジュメ

で自己紹介を済ませている場合に、お互いを深く知りあうきっかけとして使用することになっている<sup>9</sup>。

さらに、これまでの「自己紹介」では知り得なかったお互いの情報を引き出すため、メンバー全員が1分間、自分以外のメンバーからの質問に答えるという時間を設けている。例えば、Aさんからスタートする場合、他のメンバーがAさんに聞きたいことを短い言葉で質問していく。

Bさん：「出身地はどこですか」

Aさん：「X県です」

Cさん：「彼氏はいますか」

Aさん：「現在募集中です」

Dさん：「この訓練期間中、何て呼んだらいいですか」

Aさん：「Aちゃんと呼んでください」

という具合である。短い質問に短く返答し、話したくないことについては「ノーコメント」と答える。また、質問する方も質問が浮かんでこなかった場合は、「パス」と言って次の人に順番を譲るといのがルールである<sup>10</sup>。これにより、訓練生は他人に対して相手がどのような興味を持つのか

表3 ヒューマン・スキル訓練の流れ

日付	時間	科目	指導記録
4/27	午後	ビジネスマナー	第一印象（印象ゲーム） コミュニケーションとは何か ビジネスマナーの基本 挨拶 お辞儀
4/30	午前	販売士IV	敬語（尊敬語、謙譲語、丁寧語） 接客用語
4/30	午後	ビジネスマナー	聞く力 話す力 表現・伝達する 話を組み立てる
5/1	午後	接客接客	来客応対 訪問のマナー 名刺交換
5/9	午後	接客接客	電話応対（電話の基本、電話のかけ方・受け方、電話応対のロールプレイング、電話で注意すべき点）
5/11	午後	コミュニケーション	チームコミュニケーション 情報共有の重要性
5/13	午前	コミュニケーション	応用（接客・営業、クレーム対応、会議・取材・ヒアリング・面接）
5/18	午後	コミュニケーション	模擬試験1（解答・解説）
5/20	午前	コミュニケーション	接客マナー・クレーム（復習） 模擬試験3（解答・解説）
5/25	午後	コミュニケーション	人間関係 人間関係とコミュニケーション 模擬試験2（解答・解説）
6/1	午後	コミュニケーション	購買心理過程 接客販売技術 模擬問題4（解答・解説）

\*訓練時間は午前が9:10~12:00、午後が13:00~15:50。50分の訓練を午前3コマ、午後3コマ行っている。休憩時間はお昼休みが60分、その他は10分である。

**【印象交換】**

- メンバーの名前を、「メンバーの名前」欄に記入（苗字だけでOK、自分の名前を書く必要なし）
- 「自分の選択」欄に、自分の選択を記入（該当するものがない場合、どちらかといえば…で構わない）
- 「メンバーの名前」の「推測」欄には、そのメンバーがどれを選択するかを推測して、記号を記入
- 「本人」の欄には推測が終わった後で、各メンバーの発表に基づいて記入
- 「自分」欄の「メンバーの推測」欄には、記号ごとにメンバーの推測人数を記入
- 最後に、「推測が当たっていた数」の合計を記入

氏名	自分				メンバーの名前												
	メンバーの推測				本人		推測		本人		推測		本人		推測		
	A	B	C	D	本人	推測	本人	推測	本人	推測	本人	推測	本人	推測			
項目	自分の選択																
1: 好きな季節																	
A) 春 B) 夏 C) 秋 D) 冬																	
2: 好きな場所																	
A) 山 B) 海 C) 川 D) 街																	
3: 飼いたいペット																	
A) イヌ B) ネコ C) 鳥 D) は虫類																	
4: 大切にしているもの																	
A) 愛 B) 友達 C) 家族 D) 健康																	
推測が当たっていた数																	

出所) 株ウィネット プレゼンテーション学研究会(2002)  
『自分を大きく見せる話し方 コミュニケーション技法 指導のてびき』

図1 「印象交換ゲーム」

がわかり、自己紹介のときに何を盛り込めば相手の関心を引くことができるかが会得できる。

その後、コミュニケーションとビジネスマナーの基本について若干の講義をし、「挨拶」や「お辞儀」の仕方について、実技を通じて「型」を学んでもらい、この時間以降、訓練の開始と終了時に必ず行う。

また、ケーススタディ「駒田くんの1日」(図2)<sup>11</sup>にグループで取り組んでもらった。このケーススタディは、「始業時間ぎりぎりに出社」したり、「電話応対の際に相手の名前を聞き忘れ」たりする、社会人として自覚の足りない駒田くんという新入社員の問題行動について、自分が彼だったら、あるいは、彼を指導する立場であったら、どのような対応をするかを考えていくものである。すでに職場経験を積んでいる訓練生にとっては簡単な内容と言えるが、4～5人でディスカッションをしてグループごとの見解を出していく過程で、クラスメイトのリーダーシップやフォローシップの有無や性格などがおぼろげながらわかってくるという効果がある。

初回の訓練は以上のように、ほとんどの時間を訓練生同士に話をさせることに費やした。中には、なかなか自分の意見を表明できない訓練生もいるが、フリーディスカッションとは違って、課題が与えられているため、何らかの意思表示はせざるを得ない状況となる。

この訓練の次に行われたヒューマン・スキルに関連する訓練は、「販売士IV」(2009年4月30日)で行う「敬語と接客用語」の習得である。「販売士IV」は、「販売士検定対策」のうち「ストアオペレーション(店舗管理)」について学ぶものであるが、この科目には、販売員の接客に関する態度や技術に関する項目が含まれており、「敬語と接客用語」についてもテキストに当然記載されているので、「販売士」のテキストと接客用語を確認するプリントを使用して、以前の職場の新入社員研修等で学んだことを確認していく。訓練生は社会経験があるので、まずはプリント(図3)<sup>12</sup>で接客用語を復習する。このプリントでは、例えば「部長は3時には帰ってくると言っていた」という内容を「お客様に話す場合」と「もう一人の

ケーススタディ	
<p>&lt;駒田くんの一日&gt; 次の事例を読み、あなたが駒田くんだったらどのように対応するか、考えてください。</p>	
1.	朝9時、新人の駒田くんは定刻に職場に着くと、黙って席に着いた。
2.	顔をあげると、カウンター近くに不安そうに立っているお客様と目が合ったが、そのまま仕事を続けた。
3.	電話のベルが鳴り続けている。 駒田くん「〇〇株式会社です」 相手「△△銀行ですが、山田さんはいらっしゃいますか」 駒田くん「ちょっと待ってくださいね」 (しばらくして) 駒田くん「もしもし、山田課長はいませんか…」 相手「そうですか。それでは、後ほどこちらからかけ直します」 駒田くん「じゃ、そうしてください」
4.	11時ごろ、廊下で外出先から戻ってきた山田課長に会った。 駒田くん「山田課長、ごろうさまで。さっき、△△銀行から電話がありました」 山田課長「△△銀行のだから？」 駒田くん「あっ、聞きそびれました」
5.	自分の課に戻ろうとすると、お客様から「代理店研修」はどこで行われているのかと聞かれた。 「すみません。受付窓口で伺ってください」 駒田くんはわからなかったので、受付窓口を指差し、教えてあげた。
6.	午後になると、駒田くんは山田課長から呼ばれた。 山田課長「この前頼んだ、販売会議の資料、できているかね」 駒田くん「いえ、まだです。だって、会議はあさってですよ」 山田課長「えっ、間に合うのか？」
7.	「係長、報告書の書き方がわからないんですが…」 駒田くんは向かい側の席にいる鈴木係長に声をかけた。
8.	得意先会社名が、㈱日本物産か日本物産㈱か、わからない。駒田くんは、どちらでも大して変わらないと思い、日本物産㈱と報告書に書いた。
9.	夕方5時25分、駒田くんは、終業時刻の5分前だったが、デートがあったので、さりげなく机の上を片づけ始めた。
10.	5時30分、駒田くんは、残業を頼まれると困ると思い、こっそりと事務所を抜け出した。

図2 「駒田くんの一日」

敬語と接客用語	
<p>次の言葉遣いを、適切な表現に直してみましょう。</p>	
①	うちの会社
②	連れの人(お客様の)
③	どうもすみません。(謝るとき)
④	何の用ですか。(お客様に)
⑤	山田部長は、3時には帰ってくると言っていた。(お客様に)
⑥	山田部長は、3時には帰ってくると言っていた。(課長に)
⑦	また来てください。
⑧	どうぞ、お茶を飲んでください。
⑨	詳しいことは、知りません。
⑩	こちらから行きます。
⑪	他の人でもいいですか。(お客様に)
⑫	木村課長が帰ったら、言っておきます。(お客様に)
⑬	木村課長が帰ったら、言っておきます。(木村課長の夫人に)
⑭	(上司に) ご苦労様です。
⑮	どうでしょうか。
⑯	鈴木課長は、今、席にいません。(お客様に)

図3 「敬語と接客用語」

上司である課長に話す場合」では、言葉遣いがどのように変化するかなどを確認するのである。

プリントの問題の正解率を大まかに把握した後、訓練生のレベルに合わせ、敬語の基礎について講義を行い、それから訓練生同士で「敬語」を使った会話を実践させる。「尊敬語」で質問し、「謙譲語」で答えるということを訓練生同士で繰り返させるのである。具体的には、ペアになり、片方が「〇〇さんは、今日はここまで何でいらっしましたか」と質問したら、もう片方が「私は、本日は電車で参りました」などと答えていく。

この訓練では、TPOに合わせて敬語を使いこなすことの大切さについて認識させることが目的であるが、本来の目的とは別の効果が生じる。それは、訓練生同士が、丁寧な言葉遣いをしようとすればするほど間違いが多くなり、敬語を使って話すことの煩わしさから逃れたいという意識が働くことである。敬語は、「目上の人」「立場の違う人」「親しくない人」に使うものであるため、使わずに話すには訓練生同士が近い間柄でなければならない。そのため、この訓練でお互いの敬語のミスを笑い合うことにより、訓練生同士の距離が縮まるのである。

次は、言葉遣いが正しくても、聞く姿勢や伝え方の良し悪しによって、相手の理解力に大きな差が出ることを理解してもらうための訓練を行って

いる（2009年4月30日「ビジネスマナー」で実施）。まず、一方通行のコミュニケーションと双方向のコミュニケーションの違いを抑えるため、講師の指示に従い絵を描くというゲームを行う。例えば、「ふたの絵」（図4）<sup>13</sup>では、訓練生からの質問は一切受け付けないこととして、講師が「大きな丸を描いてください」「その上に三角を2つ描いてください」などと指示を与えその通りに白紙に絵を描かせていく。最終的には「ふた」の顔になるはずだが、講師の指示の仕方が悪いため、訓練生が描いた絵はバラバラという結果になる。この結果を踏まえ、「全体像を話す」「結果から話す」などの話し方のテクニックや、仕事を行うときは、「目的」を聞いておくといよいなどということ、押さえてもらう。

その後、「傾聴の技術」や「話の構成の仕方」などのテクニックについてひととおり学んだ後、「2分間スピーチ」を行う。先に述べたとおり、A校の委託訓練では朝礼時に「3分間スピーチ」を行っているので、こちらの訓練では、テーマを「皆さんにお勧めしたいこと」と設定し、「5W1H（When, Where, Who, What, Why, How）」や「主-話-主（主題-話題-主張）」など学んだテクニックを盛り込んだスピーチとしてもらう。スピーチ後は、疑問に思ったことや感じたことを質問する時間を設ける。お互いに相手のスピーチ

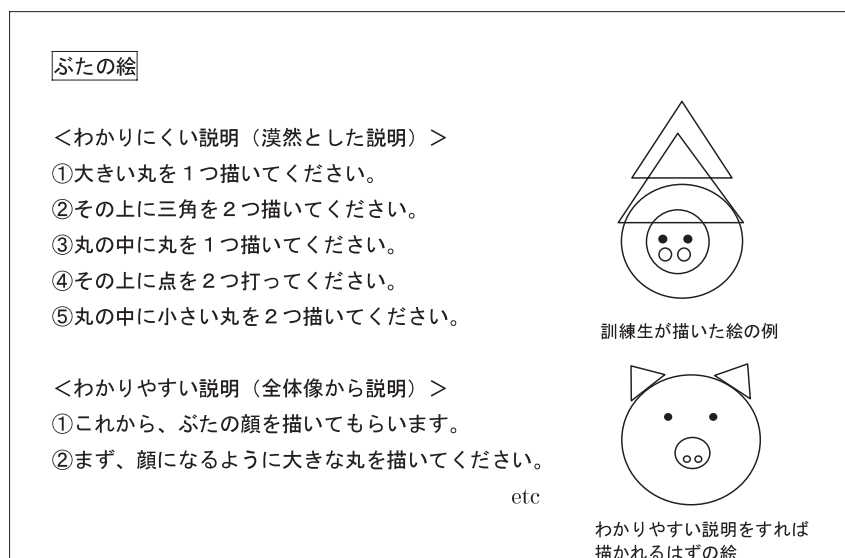


図4 「ふたの絵」



をチェックするための簡単なチェックリストを渡し、そちらに感じたことを記入してもらう。自由記入欄もあるので、話すことが苦手な訓練生はその場で質問をしなくても、この欄に記入することでクラスメイトと書き言葉による交流を図ることもできる。

「接客接客」の訓練（2009年5月1日・9日）では、「来客対応」「訪問のマナー」「電話対応」について実技を行っている。前職でこれらの体験をすることがなかった訓練生は、就職活動の際に面接が不得手なことが多いので、会社訪問を前提として訓練を行う。また、「電話対応」では研修用の電話機を使い、実践的な訓練を行っている。前職で電話を使用する機会がなかった訓練生は、就職試験の書類選考後、企業に面接の約束をする電話を入れる場合、戸惑うことがあるので、ビジネス電話の台詞をとりあえず覚えてしまうように例文（図5）<sup>14</sup>を配布する。さらに、ロールプレイング用のシート（図6）<sup>15</sup>を用いて、電話対応の実習を行っている。

このあたりになると、訓練もちょうど1か月近

くが経ち、訓練生同士の相互理解も進み、ランチ友達など、個人の感情によって結びついたインフォーマルグループ（非公式集団）が形成されてくる。インフォーマルグループはフォーマルグループ（公式集団）であるクラス全体に良い影響も悪い影響も与えることがあるので、ここで、「チームコミュニケーション」と「情報共有の重要性」について認識させる（2009年5月11日実施）。ここでの訓練では、コミュニケーションの「技術」ではなく、集団でのコミュニケーションの注意点を把握することを重視し、まず「結婚式の席順」（図7）<sup>16</sup>というゲームを行っている。このゲームはメンバーにカードが数枚ずつ配布され、そのカードに書いてある情報を口頭で伝え合って、結婚式の招待客の席順を決めるというゲームである。情報を積極的に出し合う、正確に伝える、リーダーシップとフォロワーシップを発揮するなど、仕事をするときに必要な意識と行動に気づかせることが目的である。

その後、もう少し高度な「砂漠で遭難したときにどうするか」（図8）<sup>17</sup>という問題解決ゲームを

### 感じのよい受け方・かけ方（例）

・すぐに出る  
・利き手にペン、逆側に受話器

はい、〇〇（会社名）でございます。

△△（会社名）の△△（名前）と申しますが、〇〇課の〇〇様はいらっしゃいますでしょうか。

△△（会社名）の△△（名前）様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。

こちらこそお世話になっております。

※名指し人が出る場合  
〇〇課の〇〇ですね。少々お待ちください（ませ）。  
「〇〇さん、△△の△△さまからお電話です」

※名指し人が出られない場合  
申し訳ございません。あいにく〇〇は他の電話に出ています。終わりましたら、こちらからお電話を差し上げますが、いかがでしょうか。

それでは、恐れ入りますが、お願いいたします。

かしこまりました。恐れ入りますが、念のため、お電話番号をお教え願えませんでしょうか。

はい、〇〇〇〇-〇〇〇〇でございます。

繰り返します。〇〇〇〇-〇〇〇〇、△△の△△様でいらっしゃいますね。私、〇〇課の□□と申しますが、終わりましたら、必ずお電話を差し上げるよう申し伝えます。

ありがとうございます。それではよろしくお願いたします。

はい、かしこまりました。

失礼いたします。

失礼いたします。

・必要資料は手元に  
・挨拶  
・挨拶  
・用件を伝えるときはSWHで安易よく  
・原則としてかけた方が先に切る

図5 「電話対応例文」

### 電話対応ロールプレイング（基本）

あなたは、㈱東北商事の総務部総務課に配属された新入社員です。  
下記の状況で電話がありました。どのように対応しますか。

<机の配置図>  
現在の時刻 9:00

田中部長（男性）  
（大阪に出張中、明日14:00戻る予定）

中村課長（男性）  
（電話中）

鈴木（男性） （トイレ）	山田（女性） （会議中、11:00終了の予定）
中村（女性） （鳥部で欠席）	あなた（在席）
藤原（男性） （外出中、15:00戻る予定）	今野（男性） （在席）

演習問題

- 名指し人に取り次ぐ場合  
今野さんに、「(会社名)の〇〇さんから電話です。」
- 名指し人が離席している場合  
鈴木さんに、「(会社名)の〇〇さんから電話です。」
- 名指し人が電話中の場合  
中村課長に、「(会社名)の〇〇さんから電話です。」
- 名指し人が出張中の場合  
田中部長に、「(会社名)の〇〇さんから電話です。」
- 名指し人が会議中の場合  
山田さんに、「(会社名)の〇〇さんから電話です。」
- 欠勤者への電話  
中村さん（女性）に、「(会社名)の〇〇さんから電話です。」
- 名前を言わない人からの電話  
「今野さんをお願いします」との電話です。
- 家族からの電話  
藤原さんに、「奥さんから電話です。」

図6 「ロールプレイング用シート」

行っている。ゲームはチームのメンバー全員が砂漠で生き残れるかどうかという面白さがあるため、議論が白熱する。訓練生は、問題を解決するために集団で意思決定していくことの難しさとチームワークの大切さを感じたようである。

ここまでの段階でヒューマン・スキルに関するテクニック面の講義はほぼ終了だが、訓練生は就職活動にあたり、訓練で得た知識やスキルを形に残したいという気持ちが強い。そこでA校では、「コミュニケーション検定初級試験」<sup>18</sup>を希望者に受験させている。受験は任意であるが、これまでの訓練で身につけたことを確認できる試験のため、テキストの巻末にある模擬試験問題等を訓練生に解いてもらい、「効果測定」の方法として利用している（2009年5月18日、20日、25日、6月1日に実施）。受験料がかかる、他の資格試験との両立が難しいなどの理由で全員が受験するわけではないが、このときの訓練生の場合、18名<sup>19</sup>中16名が受験した。受験しない訓練生にも模擬試験は解いてもらうことになるが、受験の有無にかかわらず、問題を解くことは自分の理解度の確認ができ

るという利点があることを説明し、了承を得ている。また、模擬試験のみでは訓練が単調になるので、これまで行ったことの復習をし、さらに、「クレーム対応」などコミュニケーション・スキルの応用部分に関して学ぶ時間を設けている。「コミュニケーション検定」は、訓練開始後初めて受ける資格試験であるため、模擬試験の問題に取り組んでいくうちにクラス全員で合格をめざするという雰囲気芽生えることとなる。受験をしなかった2名についても、この後、Excel検定<sup>20</sup>、Word検定<sup>21</sup>、販売士検定<sup>22</sup>と資格試験が続くので、受験者たちが合格を目指して邁進する姿に刺激を受けるようである。

#### 4. 「学びのコミュニティ」の意義と成果

以上のように、訓練開始後約1か月間で集中して行われるヒューマン・スキル関連の訓練は、訓練生の中に「学びのコミュニティ」を生成、発展させた。その過程は、表3に示したように、訓練生同士の交流と相互理解から始まり、コミュニケーションの知識とスキル習得を伴いながら、モチベー

**課題**

【結婚式の席順】

慎治君と美咲さんはまもなく結婚式を挙げます。慎治君はグレート社に勤務し営業本部に所属して営業をしています。美咲さんはキャンディ社に勤務し、役員秘書をしており社長室に所属しています。実は、グレート社はキャンディ社の親会社で元々は一つの会社でした。慎治君と美咲さんは会社が一緒だった時に知り合い恋に落ちたのです。

結婚式には、グレート社から杉田社長、竹田専務、中野部長、川村課長の4人が、キャンディ社からは石田社長、森本副社長、佐々木室長、田中部長、河本課長の5人が出席してくれることになりました。

結婚式は次ページのような円形テーブル形式で、席の上下はあまり考えなくて良さそうですが、元々、一つの会社だったこともあり、席順には大変気を使います。

慎治君が考えた席順案が情報カードにありますので、それに基づいて名札を並べてください。制限時間は15分です。

**ルール**

- 各自もっている情報は、口頭で伝えてください。他人のカードを見たり、他人に渡したり、見せたりしないようにしてください。
- すべての情報を黒板や模造紙などに書き出して、一覧表を作るといったことはしないでください。

<カード例>

森本副社長と竹田専務はゴルフ好きで社内でも有名である	田中部長と川村課長はおなじ町の出身である	杉田社長の娘さんは来月結婚式だそうだ
----------------------------	----------------------	--------------------

(出所) 編集/株式会社ウィネット プレゼンテーション研究会 『自分を大きく見せる話し方 プレゼンテーション技法 指導のてびき』株式会社ウィネット 平成19年3月12日 第2版 第1刷

図7 「結婚式の席順」

**シチュエーション「砂漠で遭難したときにどうするか？」**

7月中旬のある日、午前10時ごろ、あなた方が乗った小型飛行機は、アメリカ合衆国の南西部にある砂漠の中に不時着しました。不時着した際、飛行機は大破炎上、操縦士と副操縦士は焼死しましたが、あなた方は奇跡的に大きな怪我もなく無事でした。

不時着はあまりに突然で、無線で救援を求めた時間も、また現在位置を知らせる時間もありませんでした。しかし、不時着する前に見た周りの景色から、あなた方は飛行プランに示されているコースから約100km離れた所にいることがわかっていました。また、操縦士は不時着前に、最も近くの居住地は約110km南南西にあることだけをあなた方に告げていました。この付近は全く平坦で、サボテンが生えている他は不毛の地域です。不時着直前の天気予報では、気温は約43°Cになるだろうと言っています。それは、地表に近い足もとでは50°Cにもなるだろうことを意味しています。

あなた方は、軽装～半袖シャツ、ズボン、靴下、タウンシューズという服装で、各々、各1枚のハンカチとサングラスを持っています。また、全員で8ドルばかりの小銭と100ドルの紙幣、1箱のタバコとボールペンが1本あるのみです。ただ飛行機が燃えてしまう前に、あなた方は次の12の品物をかろうじて取り出すことができました。

あなた方の課題は、これらの12の品物を、あなた方が生き残るために最も重要と思われるものから順番に1から12までの順位をつけることです。生存者は、あなた方のチームのメンバーと同数であり、またみんなが協力し合うことを同意しています。

- 懐中電灯(乾電池が4つ入ってる)
- ガラス瓶に入っている食塩(1000錠)
- この地域の航空写真の地図
- 1人につき1リットルの水
- 大きいビニールの両長
- 「食用に適する砂漠の動物」という本
- 磁石の羅針盤
- 1人1着の軽装コート
- 弾薬の装填されている45口径のピストル
- 化粧用の鏡
- 赤と白のバラシュート
- 約2リットルのウォッカ

参考 URL <http://d.hatena.ne.jp/elwoodblues/20071119/1195461704>

図8 「砂漠で遭難したときにどうするか？」

ションアップと「学びのコミュニティ」の生成へと進められた。訓練生は、この「学びのコミュニティ」により深く参加するなかで、関係性の能力としてのヒューマン・スキルを身につけていったと言える。以下、これまで紹介してきた、「学びのコミュニティ」を重視したヒューマン・スキル訓練の意義と効果について、3つの点から考察していきたい。

第一に、「学びのコミュニティ」は、訓練生がクラスに定着し、最後まで訓練をやり遂げるためには必須のものである。受講当初、訓練生は対人関係に自信のない状態で入校してくることが多い。実際に、このクラスでも複数の訓練生が、「もともと人見知りするほうだし、怖いと感じました」（Aさん・女性・20代前半）とか、「一番不安だったのは、人間関係です」（Bさん・男性・20代後半）などと入校当時をふり返っている。だからこそ、訓練生の間に短期間ではなかなか自然発生的には生成、発展しにくいと思われる「学びのコミュニティ」の形成に向けて、講師が意図的にカリキュラムを組むことには教育実践上の意味が認められる。

第二に、「学びのコミュニティ」を重視したヒューマン・スキル訓練は、他の教科を含む訓練全体のプロセスにも大きな影響を及ぼしている。訓練生のふり返りによれば、「クラスが完全に打ち解けあったと思える時期」は、訓練開始からだいたい1か月半ということであり、これはヒューマン・スキル訓練の終了時期とほぼ一致する。その結果、このクラスでは、パソコン関連の授業の後に教室に居残って復習することが多かったり、「みんな、自分のことについて深く話すことが多かった」（前出・Aさん）という食事会や飲み会が頻繁に開催されたりと、訓練生の学び合いや語り合いの雰囲気が醸成されていたという。この点についても、「最初にコミュニケーションの授業があったから」（Cさん・女性・30代後半）、「コミュニケーションの授業で、仲良くなったから」（前出・Bさん）と訓練生も感じている。

第三に、「学びのコミュニティ」を重視したヒュー

マン・スキル訓練は、訓練を終えた後の再チャレンジをよりスムーズにするという効果を上げている。職員3名は、「雰囲気が良いクラスは再就職の実績も良い」と経験的に感じてきたという。専修学校生も含め、日常的に懇切丁寧な面接指導を行っている職員のY氏は、「面接試験は、オーディションのようなものだと思うんですよ。人間性、その人の持っているもの、それを問う面接官が多い。求められるのは、自分のことを、自分の言葉で、自分の口でしっかりと語れることです」と話す。この意味でも、ヒューマン・スキル訓練は重要な意味をもつ。訓練生のほとんどは、受講に至るまでに、「失業」という共通の経験をしている。この「失業」が人間形成においてもつ意味は、きわめて深いものがある。なぜなら、Honneth (2003) が指摘するように、労働は、個人が他者や社会に認められる存在であるかどうかを決定する、最も標準化された基準だからである。このクラスでも昨今の雇用情勢を反映し、いわゆる「雇い止め」に遭った元派遣労働者や、劣悪な職場環境から精神疾患を病んでしまった元介護労働者など、かつて職場でつらい経験をし、なかなか自信を持てない状況に追い込まれた若者の割合が高い。しかし、彼・彼女らが再就職にチャレンジする過程で必ず通る道である面接試験では、「失業」というつらい過去を克服したポジティブな人格であることが求められる。そのため、自分の未来についての前向きな展望や、この社会で生きることに対する肯定的な思いは、再就職に向けて動き出したばかりの訓練生にとって、最も根本的な「資源」とであると言える。しかし、その「資源」は、自分一人の力ではなかなか回復できないものである。そこで大きな意味を持つのが、互いに目標を共有し、サポートし合う仲間関係なのである。

ただし、注意しておかねばならないこともある。重要なのは、形成された集団がピア・サポート（仲間による支え合い）の機能を果たすか否かであって、ただ単に集団が形成されればよいわけではないということである。この点で決定的な役割を果たすのは、やはり、毎日訓練生に向き合う職

員である。職員3名は、挨拶をはじめとした声かけを励行し、さらに、訓練生個人々々の様子を細かく観察するように心がけている。男女混合の十数名のクラスともなると、全体で一枚岩のコミュニティというよりも、複数のインフォーマルグループが行動の単位になることの方が多い。そのため、お昼に1人で離れて食べているなど気になったことがあれば声をかけるようにするなどし、ちょっとした変化を見落とさないように気をつけている。職員には、「学びのコミュニティ」の重視によって、クラスメイトと協調が図れない者がかえって目立ってしまわないよう、細やかな配慮が求められる。また、単なる「仲良しクラブ」ではなく、あくまでも学び合いの集団であり続けるよう、注意を配る必要がある。

以上のように、「学びのコミュニティ」を重視したヒューマン・スキル訓練は、クラス運営のノウハウをもつ専修学校の職員と、集団の作用をうまく生かすべく訓練内容を工夫する外部の講師との協働によって、様々な効果を生み出している。となく、その概念的な曖昧さや、育成の難しさが指摘されるヒューマン・スキルであるが、A校の実践のように、取り組み方しだいでは、非常に大きな可能性を秘めたものであるとすることができるだろう。

## 註

- 1 『若年者の就職能力（エンプロイアビリティ）に関する実態調査』結果（厚生労働省、2004年）によれば、「半数以上の企業が採用に当たって重視し、基礎的なものとして比較的短期間の訓練により向上可能な能力は『コミュニケーション能力、職業人意識、基礎学力、資格取得、ビジネスマナー』（若年者就職基礎能力）である」という。
- 2 「社会人基礎力に関する研究会『中間取りまとめ』報告書【概要版】」（経済産業省、2006年）によれば、「社会人基礎力」＝「組織や地域社会の中で多様な人々とともに仕事を行っていく上で必要な基礎的な能力」であり、『前に踏み出す力』『考え抜く力』『チームで働く力』の3つの能力で構成される。
- 3 雇用・能力開発機構が行ってきた業務の移管先等の詳細については、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構のホームページを参照されたい。  
<http://www.jeed.or.jp/js/station/info/5.html> 検索日

- 2012年1月28日
- 4 （財）専修学校教育振興会「専修学校とは？」  
[http://www.sgec.or.jp/sgec\\_new/foundation/foundation\\_frameset.html](http://www.sgec.or.jp/sgec_new/foundation/foundation_frameset.html) による。検索日2012年1月28日
- 5 専修学校の教育ジャンルは、「工業」「農業」「医療」「衛生」「教育・社会福祉」「商業実務」「服飾・家政」「文化・教養」の8分野である（「専修学校3つの課程と8つの分野」  
[http://www.sgec.or.jp/sgec\\_new/foundation/foundation\\_frameset.html](http://www.sgec.or.jp/sgec_new/foundation/foundation_frameset.html) による。検索日2012年1月28日）。例えば、「教育・社会福祉」分野であれば、保育士、介護福祉士といった職業に直結する資格を取得させるような教育が行われる。「商業実務」分野では、ビジネス、簿記・会計など、一般企業の事務職に必要な知識やスキルを身につけさせる。「文化・教養」分野であれば、音楽、デザイン、外国語などを学ばせる。
- 6 入校当初は19名であったが、家庭の事情で2名がやむを得ず退校した。
- 7 テキストの内容重複に加え、訓練生の教材費負担を少なくする意図もある。
- 8 ㈱ウィネット プレゼンテーション学研究会「印象交換」『自分を大きく見せる話し方 コミュニケーション技法 指導のてびき』p.78。
- 9 ㈱ウィネット プレゼンテーション学研究会「印象交換」『自分を大きく見せる話し方 コミュニケーション技法 指導のてびき』p.7。
- 10 このゲームはコミュニケーションやカウンセリングの研修の際によく行われているようだが、開発者が誰であるかは不明である。講師がビジネス教育の勉強会に出席した際、やり方を教わってきたものである。
- 11 講師が見聞きした新入社員の問題行動をケーススタディとして作成したものである。
- 12 講師がビジネスマナー本等を参考に作成したものである。
- 13 このゲームは話し方教室などで行われているようだが、開発者が誰であるかは不明である。講師がビジネス教育の勉強会に出席した際、やり方を教わってきたものである。
- 14 講師がビジネスマナー本等を参考に作成したものである。
- 15 同上。
- 16 ㈱ウィネット プレゼンテーション学研究会「印象交換」『自分を大きく見せる話し方 コミュニケーション技法 指導のてびき』pp.105-107。
- 17 参考URL  
<http://d.hatena.ne.jp/elwoodblues/20071119/1195461704>  
検索日2012年1月28日
- 18 サーティファイ主催。
- 19 受験申込の段階では、訓練生は18名であった。
- 20 サーティファイ主催。

- 21 同上。
- 22 日本商工会議所主催。

## 参考・引用文献

- 緊急雇用対策本部（2009）「緊急雇用対策」
- 経済産業省（2006）「社会人基礎力に関する研究会『中間取りまとめ』報告書【概要版】」
- 厚生労働省（2004）「若年者の就職能力（エンプロイアビリティ）に関する実態調査」
- 独立行政法人雇用・能力開発機構（2009）「企画競争説明書」
- 本田由紀（2005）『多元化する「能力」と日本社会—ハイパー・メリトクラシー化のなかで』NTT出版
- Honneth, Axel. (1992) *Kampf um Anerkennung*, Frankfurt: Suhrkamp. (=2003, 山本啓・直江清隆訳『承認をめぐる闘争』法政大学出版局)
- Lave, J., and Wenger, E. (1991) *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*, Cambridge University Press. (=1993, 佐伯胖、福島真人訳『状況に埋め込まれた学習』産業図書)