

専攻分野の違いとビジネスマナー意識の関連性

—短期大学生アンケート結果から—

Relevance of difference in Major areas and Business manners awareness

— From a junior college student questionnaire result —

神山 直子

(Naoko KAMIYAMA)

キーワード：ビジネスマナー、常識

Key Words : business manner, common sense

I. はじめに

「平成27年文部科学白書」には、大学改革の基本的方向性¹⁾について「大学をはじめとする高等教育機関には、世界を舞台に活躍するグローバル人材、新たな価値を創出するイノベーション人材等、幅広い教養や高い専門性を備えるとともに、社会の変化に対応するための基礎的な力を有し、将来に活路を見いだす原動力となる人材の育成が求められています。」と記され、高等教育の充実に向けて施策の動向を述べている。また、「人間力」²⁾を「社会を構成し運営するとともに、自立した一人の人間として力強く生きていくための総合的な力」とし、「知的能力要素」「社会・対人関係力要素」「自己制御的要素」を上げている。「社会・対人関係力要素」には、「コミュニケーションスキル」、「リーダーシップ」、「公共心」、「規範意識」や「他者を尊重し切磋琢磨しながらお互いを高めあう力」などを上げ、その能力養成を掲げている。

そのような時代のニーズを踏まえ、近年、短期大学や専門学校では、カリキュラムにビジネスマナー教育を導入する学校が増加している。本学でも、短期大学部全学でビジネスマナーを導入しているが、栄養士や保育士のような、専門職業人を養成する短期大学においては、カリキュラム上、授業に組み込むことが難しい場合もあり、就職前の研修の中でマナー教育を実施するに留める学校もある。

藤田(2013)³⁾は、「教育の専門家として専門教育に主眼を置かれてきた保育・教員養成校の学生に、今後は社会常識教育が必要とされるのは確かであり、それなくしてはこれからの時代の保育者・教育者として通用しなくなるのではないかとの危惧を感じている。」とビジネス教育の必要性を述べている。

本学ビジネス社会学科の学生は、入学前のアンケート等で「ビジネスマナーを勉強したい」と入学してくる学生が多い。彼女たちはビジネスマナーについてどの程度理解しているのか、

ビジネスマナーを勉強したいと考えている学生と、他短大他学科専攻の学生とでは、ビジネスマナーの意識や知識に差があるのではないかと考えた。

本研究では、ビジネスマナー教育を実施している短期大学の中で、「栄養士や保育士を目指す学生と、事務職や販売職、サービス職を目指す本学の学生とでは、ビジネスマナーに対する意識の違いがあり、知識においても、本学の学生は知識がある」と考え、検証を行った。

Ⅱ. 実施方法

アンケート用紙による質問紙法。実施時期は平成28年4月、ビジネスマナーの講義を受講して数回目の時期に実施した。時間は15分程度である。

対象は、N短期大学生活学科栄養士専攻（以下栄養と称する）1年生 79人、N短期大学生活学科児童生活専攻（以下児童と称する）1年生 29人、本学ビジネス社会学科（以下ビジネスと称する）1年生 89人、本学生活科学科（以下生活と称する）1年生 53人、合計250人である。

N短期大学では、平成28年度初めてビジネスマナーの科目をカリキュラムに導入、半期1コマ90分の講義である。栄養は必修、児童は選択での授業である。本学では、ビジネス、生活のビジネスマナー（週1コマ90分の必修授業）の受講生に実施した。

調査の内容は、意識調査と知識調査に分け、意識調査として、「どのようなものがビジネスマナーだと意識しているか」を探った。また、「ビジネスマナーを知りたいと思うか、科目として設定されていることをどう考えるか」を質問した。知識調査として、いくつかのビジネスマナーについて8つの項目をあげ、知っている程度について質問した。ビジネスマナーの定義については、授業の最初で少し触れている程度である。質問の項目については、ビジネスマナーのテキスト「ビジネス能力検定3級要点と整理」を参考にした。

Ⅲ. 調査結果と考察

1. アンケート設問1について

アンケート設問Iは、意識調査の設問である。8つの事例で、「良い・悪い」を判断するとき、常識（モラル）だと考えるか、ビジネスマナーだと考えるのかを聞いた設問である。

(1) 電車の中において携帯電話で話をする（図1参照）。

栄養、ビジネス、生活ともに、携帯電話をすることはマナー違反であるとの回答が9割近く、「常識」であると判断している。電車の中でのマナーについては、近年暴力事件に発展することもあり、CM等でも啓蒙が行われている。その影響もあり、「常識」だと判断されたと考える。

(2) 禁煙場所で喫煙をする。(図2参照)

栄養、ビジネス、生活の9割の学生が、禁煙場所での喫煙はマナー違反であり「常識」だと判断している。近年、公共の場所は禁煙のところが多く、学生たちが利用するカフェ等も禁煙または分煙されている。禁煙場所で喫煙をする行為は、常識違反だと判断している。

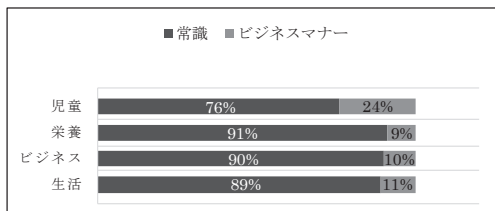


図1 電車の中において携帯電話で話をする

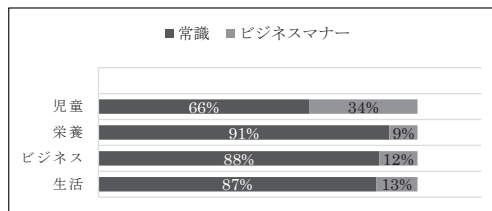


図2 禁煙場所で喫煙をする

(3) 勤務時間中ネットの閲覧をする。(図3参照)

この設問については、ビジネスと生活は、7割の学生が「ビジネスマナー」の観点から判断すると回答しているが、児童では半数である。「勤務時間中」とあるため、ビジネスマナーとしての判断をする学生が多いだろうと予測したが、結果は、栄養、ビジネス、生活の3割が常識であるとも考えていることがわかる。

(4) 電車でお年寄りに席を譲る。(図4参照)

この設問では、9割の学生が、「常識」だと考えていることがわかる。栄養、生活に比べ、ビジネスの学生の中に「ビジネスマナー」の観点から判断する学生が2割近くいる。「お年寄りに席を譲る」という行為は、小さいころからの教えの範疇で常識的な事だと考えていたため、ビジネスの学生の中に「ビジネスマナー」だと判断する学生がいることは興味深く受け止めた。

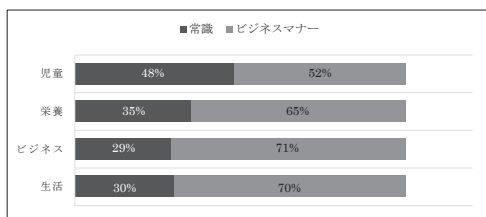


図3 勤務時間中ネットの閲覧をする

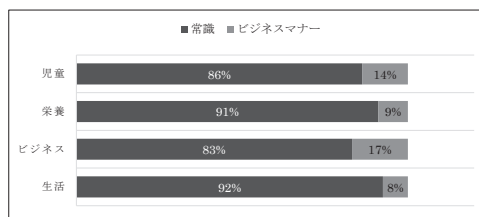


図4 電車でお年寄りに席を譲る

(5) 身だしなみをきちんとする。(図5参照)

この設問に関しては、すべての学科で常識だと判断した学生が多かった。児童に、ビジネスマナーだとの判断が2割いるが、身だしなみという言葉が、ビジネスマナーの本ではよく取り上げられるからだろうか。または、小さいころからの躾や教育の中でいわれてきたことから判断基準を持っているのか。今後ヒアリング調査を実施してみたい。

(6) 勤務時間中、友人とラインをする。(図6参照)

この設問については、ビジネス、生活、児童ともに、半数以上が「ビジネスマナー」であると回答しているが、栄養だけ「常識」とした回答が5割を上回っている。勤務時間中としたため、ビジネスマナーという回答が大幅に多いかと思えたが、学生の判断はほぼ半々であった。

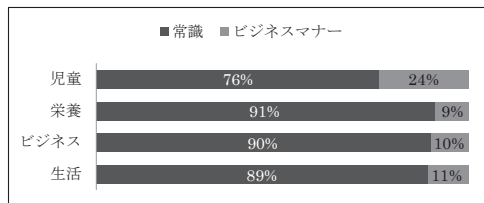


図5 身だしなみをきちんとする

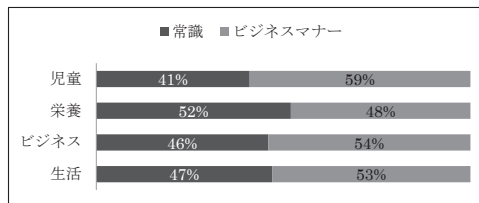


図6 勤務時間中友人とラインをする

(7) 始業時間ギリギリに出社する。(図7参照)

この設問には、ビジネス、生活の7割が「ビジネスマナー」だと回答したが、栄養、児童は6割である。ビジネスと生活の学生は、仕事を意識しての回答が多いかと推察する。

(8) 会社の机の上を整理整頓する。(図8参照)

この設問の回答は、ビジネス、生活、栄養の6割が「ビジネスマナー」だと回答しているが、児童では3割に留まっている。保育においては、整理整頓は「常識」ととらえる学生が多いことがわかる。

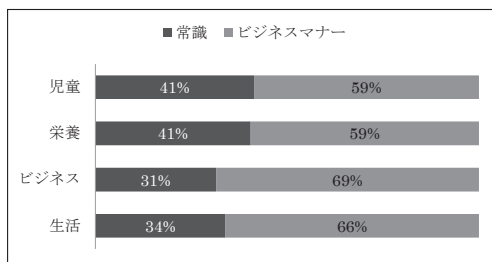


図7 始業時間ぎりぎりに出社する

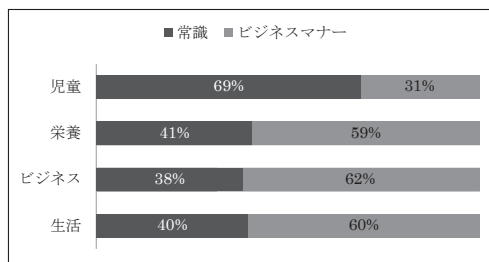


図8 会社の机の上を整理する

2. アンケート設問IIについて

設問IIは、ビジネスマナーについて知りたいと思うかを「はい」「いいえ」で回答、それぞれ理由を聞いた。基本的には、どの学科でも「知りたい」という回答であった。生活で一部「いいえ」という回答があり、理由として、「ビジネスマナーがまずよくわからない」という回答であった。(図9、表1参照)

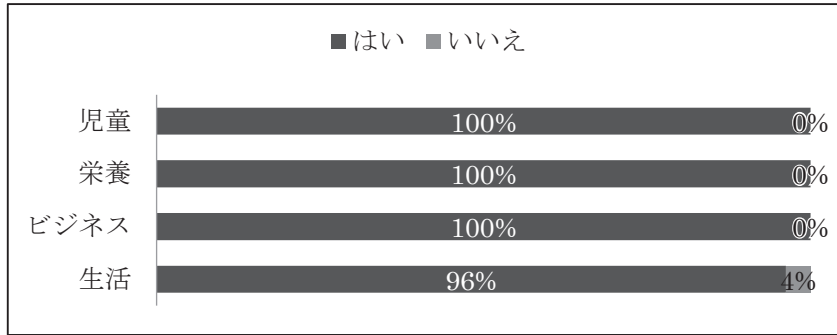


図9 ビジネスマナーについて知りたいと思いますか

知りたいという理由については、「将来必要である」「就職したときに必要である」「就職で恥をかかないために」などの回答が多く、「マナーのある人間になりたい」「マナーのあるしっかりした大人になりたい」という回答も見られた。この記述の回答については、学科による偏りは見られなかった。主な回答を表1に表した。

表1 ビジネスマナーを知りたい理由

- ・ 将来必要である
- ・ 就職したとき（社会人になったとき）に役立つ
- ・ これから必要になるから
- ・ マナーのある人間になりたい
- ・ 就職で恥をかかないため
- ・ ビジネスマナーがどのようなものであるか知りたい
- ・ 就職活動で必要だから
- ・ マナーのある人間、しっかりした大人になりたい
- ・ 働くうえでの常識、当たり前のことだから
- ・ 自分には知らないことが多い
- ・ 知っておいた方が印象が良い

3. アンケート設問Ⅲについて（図10参照）

設問Ⅲは、授業でビジネスマナーを勉強することについてどう思うか、を6つの選択肢の中から選択させた。一番多かった答えは、⑤の「仕事だけでなく他でも使えるので、早めに学習したい。」と9割が選択した。次は、④「仕事で使うのだから、早めに知っておいてもよいと思う。」、⑥「アルバイトでも言われることがあるので、自分でも進んで勉強したい。」と続いた。かなり、前向きな考えが多かったが、③「常識的な事なので、特別勉強する必要はな

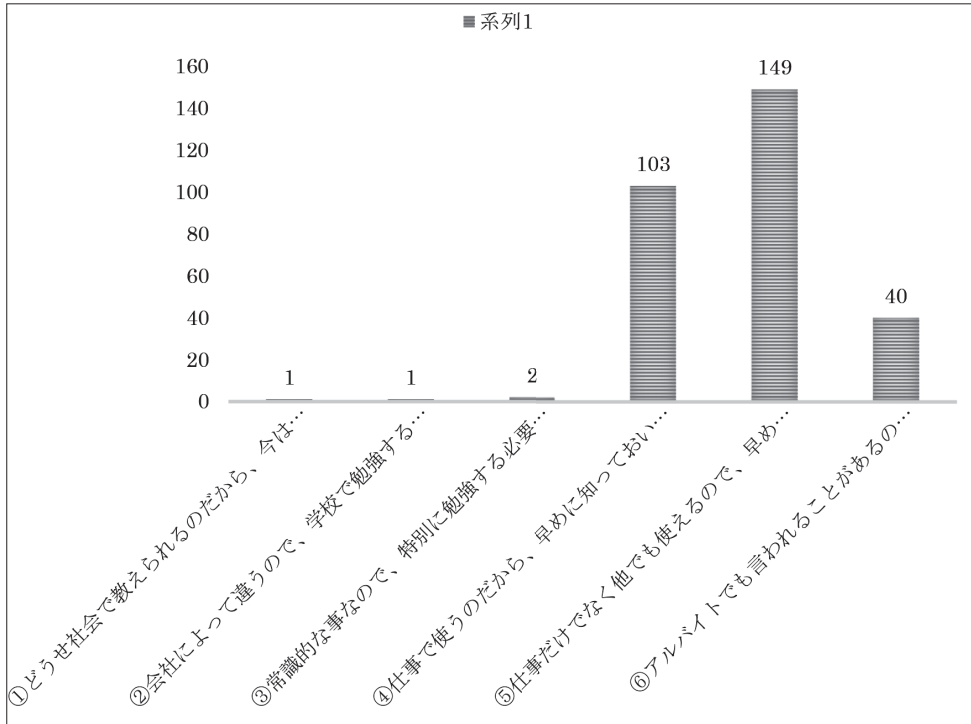


図10 授業でビジネスマナーを勉強することについて

い。」の回答も数名いた。

4. アンケート設問Ⅳについて

設問Ⅳは知識調査項目である。それぞれの設問について、①よくわかる ②だいたいわかる ③あまりわからない ④全くわからない の4段階で回答させた。

(1) お辞儀の種類を知っている。(図11参照)

4学科とも、「よくわかる」「だいたいわかる」という回答が6割前後あった。お辞儀は日頃使っているが、種類についてはあまり理解していないようであるが、保育と栄養については、初回の時間に、授業の始まりと挨拶について解説を行ったことも影響したと考える。

(2) 職場での身だしなみについて理解している。(図12参照)

この設問には、どの学科でも5~6割の学生が、「よくわかる」「だいたいわかる」と回答しているが、栄養で、「よくわかる」「だいたいわかる」の回答が7割で、「全くわからない」の回答がなかったことでは差がみられた。

専攻分野の違いとビジネスマナー意識の関連性

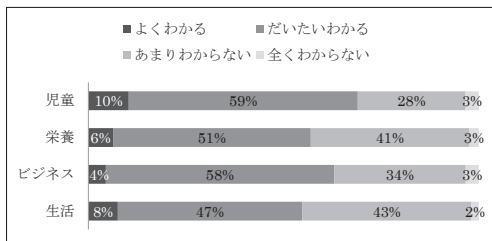


図11 お辞儀の種類を知っている

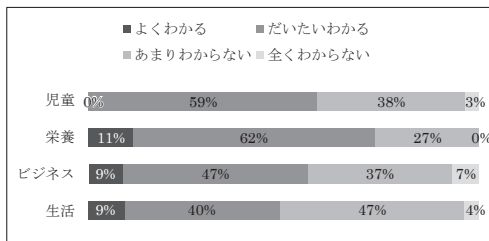


図12 職場での身だしなみについて理解している

(3) 敬語の種類がわかる。(図13参照)

敬語については、ビジネス、生活、児童ともに5割前後の学生が「よくわかる」「だいたいわかる」と回答したが、反対に栄養の学生は7割が「あまりわからない」「全くわからない」と回答した。大差が見られ、敬語になじみがあるかどうかの違いだと推察する。

(4) 尊敬語が使える。(図14参照)

敬語の中身に入った設問である。ビジネスで、生活、児童では5割強が、「よくわかる」「だいたいわかる」と回答したが、栄養では5割弱である。

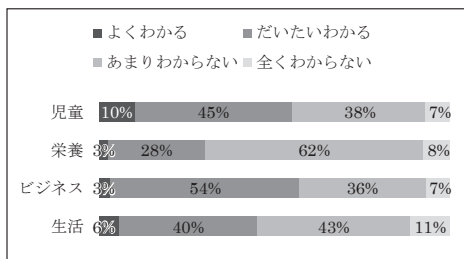


図13 敬語の種類がわかる

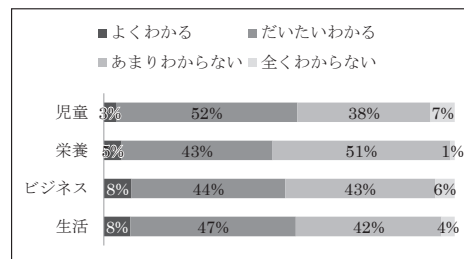


図14 尊敬語が使える

(5) 謙譲語が使える。(図15参照)

この設問には、どの学科も「あまりわからない」「全くわからない」の回答が8割以上を占めた。尊敬語と比べ、謙譲語については難しいと感じるのか、自信がないようである。

(6) 会社の仕組みについて知っている。(図16参照)

この設問は、ビジネスマナーの初めの時間で学習する事柄である。組織や指示系統について理解することで、敬語等の正しい使い方の活用に活かせると考える。しかし、どの学科でも「あまりわからない」「全くわからない」という回答が5割から7割強となった。

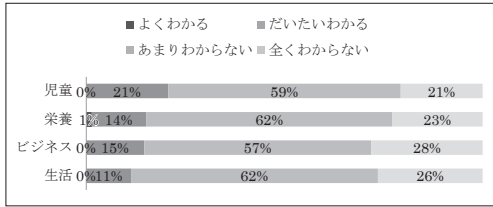


図15 謙讓語が使える

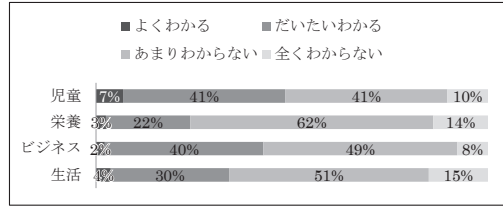


図16 会社の仕組みについて知っている

(7) お客様の案内ができる。(図17参照)

会社を訪ねてきたお客様の案内についての設問であるが、やはり 5 割から 6 割が「あまりわからない」「全くわからない」と回答した。「よくわかる」「だいたいわかる」とした回答がそれぞれ 3 割から 4 割あることにむしろ驚いた。アルバイト等での経験があるのではないかと推測される。

(8) 相手の目を見て話ができる。(図18参照)

この設問は、コミュニケーションの基本であり、話をする際に大切なことである。回答は、「よくわかる」「だいたいわかる」が 8 割以上であるが、生活で 2 割が「あまりわからない」と回答している。4 学科の中では少々多い回答であるが、他学科と比べ苦手な学生が多いのかと考える。

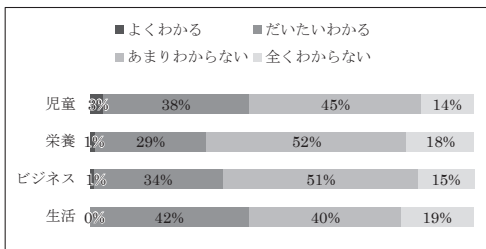


図17 お客様の案内ができる

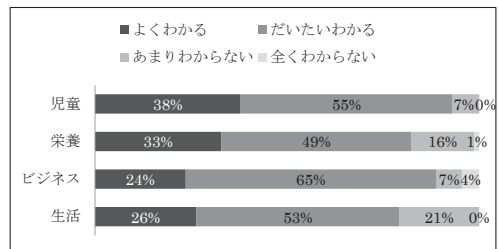


図18 相手の目を見て話ができる

(9) 名刺の授受(名刺交換)ができる。(図19参照)

7 割前後の学生が「あまりわからない」「全くわからない」と回答したが、「全くわからない」の回答がビジネスと生活で 2 割前後と若干多い。名刺交換については、短期大学 1 年生としては妥当な回答だと考える。「よくわかる」「だいたいわかる」の回答については、高等学校での総合学習等での指導があったのではないかと推察する。

(10) 会社の電話で、伝言を聞くことができる。(図20参照)

7 割から 8 割の学生が、「あまりわからない」「全くわからない」と回答している。なお、アルバイト等で電話対応を経験している学生の中には「よくわかる」「だいたいわかる」と回

専攻分野の違いとビジネスマナー意識の関連性

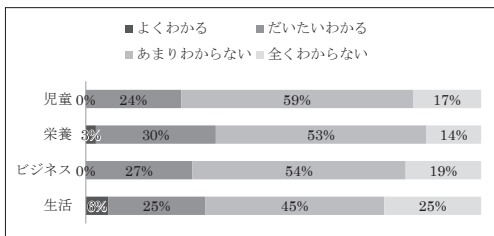


図19 名刺の授受ができる

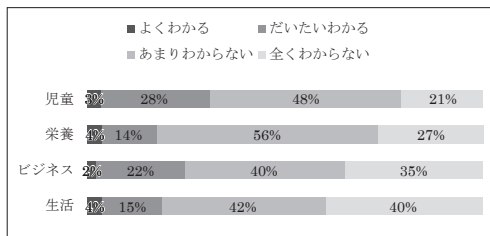


図20 会社の電話で伝言を聞くことができる

答した学生がいるのではないかと推察した。

(11) 伝言メモを作成できる。(図21参照)

この設問への回答は、ビジネスや生活の8割が、「あまりわからない」「全くわからない」と回答しているが、栄養では7割である。伝言メモは、多くの学生が難しいと感じているのだろうと推察する。

(12) 他社からの電話では、社内の人は呼びすてにする。(図22参照)

この設問では、ビジネスの7割弱が、「よくわかる」「だいたいわかる」と回答したのに対し、児童、栄養は6割弱である。社会人でも知らない人が多いことであるが、むしろ6割から7割が理解していることが驚きである。

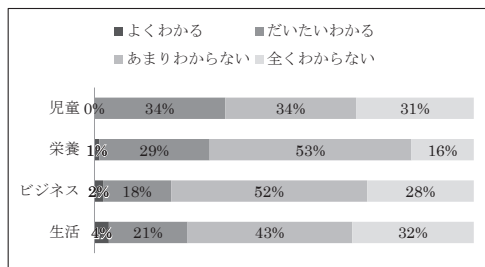


図21 伝言メモを作成できる

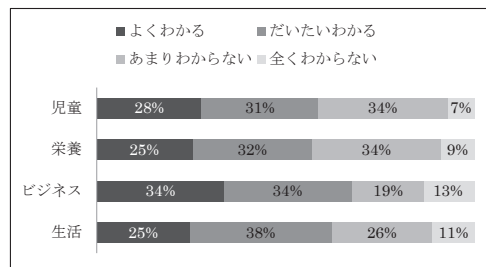


図22 他社からの電話では社内の人はよびすてにする

(13) 社内文書と社外文書の違いがわかる。(図23参照)

この設問に対しては、4学科とも9割弱が「あまりわからない」「全くわからない」と回答した。学生たちにはめったに目にする物ではないため、妥当な回答だと考える。残り1割が、「よくわかる」「だいたいわかる」と回答している。高等学校で学習してきた学生たちだと推察するが、「全くわからない」という回答が栄養で2割台であるのに対し、ビジネスと生活、児童で4割台から5割台であり、この点では差が見られた。

(14) 祝儀袋、不祝儀袋の違いがわかる。(図24参照)

この設問には、7割から8割の学生が、「あまりわからない」「全くわからない」と回答した。家族が使っているところを目にすることもあろうが、やはり学生たちにはなじみがないようである。

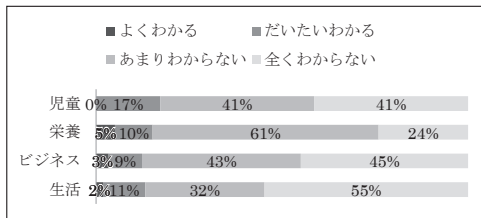


図23 社内文書と社外文書の違いがわかる

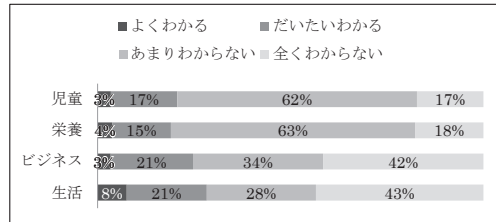


図24 祝儀袋と不祝儀袋の違いがわかる

(15) 応接室での上座・下座がわかる。(図25参照)

この設問の回答は、「あまりわからない」「全くわからない」という回答が4学科とも8割前後であるが、「よくわかる」「だいたいわかる」がビジネス、生活、児童ともに2割台であるのに対し、栄養は1割台である。他学科と比べると、若干低いことがわかる。

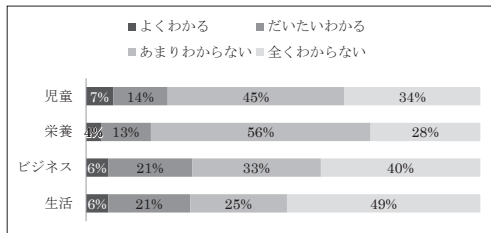


図25 応接室の上座・下座がわかる

IV. アンケートのまとめと課題

常識とは、広辞苑によると、「一般人が持ち、また持っているべき知識、理解力、判断力、思慮分別など」とある。橋川(2012)⁴⁾は、「モラルに関して知らないと他人に迷惑をかけるが、常識の場合、たとえ知らなくても直接的に人に迷惑をかけることはない」としている。モラルとは、「道徳や倫理」などと解釈されるが、常識やモラルは、日常的な行動の基準としているものであると考える。本研究の意識調査では、日常の多様な場面での「常識かビジネスマナーか」の判断を回答させたが、ビジネスシーンにおける判断(図6、図7、図8)でビジネスの学生と児童、栄養の専門系学生の意識に多少の差が見られた。日常生活(図4、図5)では、常識としてとらえ差は見られなかった。社会生活で見られる場面についての設問であったが、先述したように、ビジネスシーンでの感覚の違いがあった程度であった。「常識かビジネスマナーか」という判断は、基本的に日常生活での判断であり、学科、専攻の違いという点

で判断できるものではないということがわかった。また、「常識的な事」という判断をするにあたって、その要因（判断基準）は何なのか、例えば小さいころからの躾や親の口癖、社会からの情報などについての設問を加えることにより深い研究・分析になったと思われるが、今後の課題である。

知識調査においては、「敬語の種類」について、ビジネスでは6割が「だいたいわかる」と回答したが、栄養では7割が「わからない」という回答でビジネスと差が見られた。「尊敬語や謙譲語が使えるか」という回答には顕著な差は見られなかった。会社の仕組みについては、ビジネスや生活では4割が「だいたいわかる」という回答であったが、栄養では「だいたいわかる」という回答は2割で、明らかに差が見られた。ビジネス文書については、「全くわからない」という回答が、栄養では2割であったが、ビジネス、生活、児童では4割から5割と差が見られた。ビジネス系学生の中には、高等学校の授業等でビジネスマナーを履修し、会社の仕組みなどを学習することもある。その経験からビジネス学科を選択する学生もいるため、この設問の数字になっているかと考察した。ビジネス文書の違いや応接室の席次など仕事の内容については、経験がないこともあり、どの学科においても差は見られなかった。

設問Ⅱの「ビジネスマナーについて知りたいか」の設問には、ほぼ全員が「ビジネスマナーについて知りたい」と回答しており、授業の中で学習することで、社会人になる準備をしたいと考えている。ビジネスマナーの学習を意欲的、かつ社会性を身に付けるうえで重要だと考えていることがわかった。

本研究では、専攻分野の違いによるビジネスマナーの意識に差異がみられるかを検証し、今後の指導に活かしたいと考えていた。しかし、いくつかで多少の違いは見られたが、本学の学生と、専門職養成校の学生に大きな差が見られる項目はなかった。筆者の仮説は否定された。また設問の仕方が原因であるのかあるいはそもそも専攻学科による差がないものなのかは、このアンケートだけでは不明であると考えられる。その原因を探るために今後の課題としたい。

V. 今後のビジネスマナー教育

「はじめに」でも述べたように、高等教育の充実のために、社会の変化に対応するための基礎的な力を有し、将来に活路を見いだす原動力となる人材の育成が求められている。そこで、近年、専門職養成の学校でもビジネスマナーの授業を導入している理由を再度考察してみる。

先述した藤田（2007）⁵⁾は、「教育職を目指す学生にビジネス実務教育が重要」で、「日常的常識に欠けている実習生が多くなってきた。時代の変化や家庭教育の問題とはいっても保育士や教職を志すには疑問が残る、具体的には日誌が書けない、保護者や先生に対して敬語が適切に使えないなどの大人とのコミュニケーションに問題がある。素直なのはよいのだが、あいさつや掃除などもこちらからいわなければできない。積極性や行動力に欠ける実習生が増えてきた」と述べ、ビジネス実務教育の必要性を記している。

田中（2012）⁶⁾は、「コンピュータ業界の仕事でも、コミュニケーションの力は必要だ。」

と述べ、ビジネスマナーとして、あいさつ、お辞儀、服装、言葉遣いと敬語、電話の取り方、名刺交換、訪問、来客応などの接遇、電子メールの書き方、コミュニケーションスキルとして、人の話の聞き方、人のはなしの聞き方、相手に配慮したアサーティブな話し方などを指導するという。

油谷（2001）⁷⁾は「医療における接遇教育を考えると、接遇が医療におけるPS(患者満足度)とどう関連するのか、また単に挨拶、言葉遣い、身だしなみだけではなく、総合的な態度、説明のしかたについての教育が重要となると言える。今後の教育としては、PSの徹底的な理解が必要になってくる。」と述べ、内容についても言及している。

また、佐々木・平岡（2014）⁸⁾は「サービス事業を拡大していくためには、サービス人材の質向上が重要である。そのためには、技術力や営業力だけでなく、サービス業務に対する心構え、対人心理の理解、応対の技術、態度・振る舞い、おもてなし等の接遇スキルが大きな役割を果たす」と、企業の専門職においても接遇スキルの必要性を述べ、サービスマインド研修を行っている。専門職においてもマナー教育が必要であることがわかる。

奥村（2013）⁹⁾「秘書教育は職種としての認識よりも、職業人としての社会常識という認識が一般的になってきた。理由は、専門学校では当然であるが、大学・短期大学は社会との接続機能という重要な位置付けがされているにもかかわらず、まだまだそのノウハウを持っていない点に集約される。」と述べ、歯科衛生士養成校において秘書教育を導入することで資質向上を図っている。

さて、本稿の研究テーマは、「専攻分野の違いとビジネスマナー意識の関連性」について考察することであるが、先述したように、今回の研究ではビジネス系学生と栄養・保育の専門職学生では、大きな意識の差は見られなかった。大学教育のスタートの段階では変わらないということだと考える。しかし、今回の調査では顕著な差は見られなかったが、栄養士を目指す学生は、理系の分野であることも影響しているのか人との接触を好まない学生も多いと言われている。管理栄養士についての今後の方針を決める報告書が、平成10年6月に「21世紀の管理栄養士等のあり方検討会報告書」¹⁰⁾として報告されている。その内容を見ると、教育科目の見直しとして、チーム医療への参画、豊かな人間性を養う教育等の充実が必要との提案もなされている。栄養士と管理栄養士では担う分野の違いがあるが、栄養士が経験を積んで管理栄養士を目指す学生も多いことを考えると、これからビジネスマナー教育は必須事項であると言える。また、児童の学生に要求されるものとしては、浅見（2000）¹¹⁾は、私立幼稚園園長に対して、「園長の望む保育者の資質」「現任保育者の求める保育者の資質」について、それぞれ幼稚園長、現任幼稚園教諭に対して自由記述による調査を行っている。園長が望む保育者の資質として、①学識・研究的態度（31%）、②人格・人柄・性格等（24%）、③子どもへ向かう姿勢（12%）、④健康・健康的（11%）、⑤社会常識・マナー（7%）などを上げている。社会常識・マナーについても要求される項目に挙げられている。先述したような栄養士、保育士だけでなくプログラマー、歯科衛生士、医療秘書など専門性の高い分野においても、ビジネスマナーな

どの知識と行動の体得が重要であると考えます。本学のようなビジネス系の学生たちはもちろん、「社会で活躍できる人材の育成」という目標のもと、ビジネスマナー教育を行いたいと考えます。

【注】

- 1) 平成27年度文部科学省白書第5章第1節 高等教育施策の動向
- 2) 平成15年文部科学省人間力戦略研究会報告書
- 3) 現代社会におけるモラル低下に関する考察
- 4) 保育士・幼稚園教諭養成機関における「社会人マナー教育」の必要性Ⅱ
- 5) 教育職を目指す学生にビジネス実務教育が必要
- 6) IT技術者も“人対人”の仕事
- 7) 医療機関における接遇について
- 8) 製造業のサービス化におけるビジネス検定の活用
- 9) 歯科医療専門学校における秘書教育の有効性
- 10) 21世紀の管理栄養士等のあり方検討会報告書
- 11) 保育者の資質に関する一考察

【参考文献】

- 浅見仁（2000）保育者の資質に関する一考察—保育現場から見た保育者の資質— 青山学院短期大学紀要
- 奥村幸男（2013）：歯科医療専門学校における秘書教育の有効性—資質の向上を期待して— 秘書サービス接遇教育学会研究集録第19号
- 佐々木礼弥・平岡紘奈：製造業のサービス化におけるビジネス検定の活用 秘書サービス接遇教育学会研究集録第20号
- 田中淳子（2012）：IT技術者も`人対人`の仕事 ヒューマンスキル教育研究第20号
- 中央教育審議会大学分科会大学教育部会 短期大学ワーキンググループ（平成26年） 短期大学の今後の在り方について（審議まとめ）
- 21世紀の管理栄養士等のあり方検討会（平成10年6月8日） 21世紀の管理栄養士等のあり方検討会報告書
- ビジネス能力検定3級ジョブパス要点と整理2016 実教出版
- 橋川美咲（2012）：現代社会におけるモラル低下に関する考察 秘書サービス接遇教育学会 研究集録第18号
- 藤田利久（2007）：教育職を目指す学生にビジネス教育が必要 秘書サービス接遇教育学会研究集録第13号
- 藤田利久（2013）：保育士・幼稚園教諭養成機関における「社会人マナー教育」の必要性Ⅱ ヒューマンスキル教育研究第21号
- 文部科学省人間力戦略研究会報告書（平成15年）
- 文部科学省 平成27年度文部科学白書
- 油谷純子（2001）：医療機関における接遇について-Customer Satisfaction（顧客満足度）からの考察 秘書サービス接遇教育学会研究集録第7号

IV 次の項目で、わかる、知っている順番について順番してください。()の中に次の枠から適んだ番号を入れてください。

- ① よくわかる ② だいたいわかる ③ あまりわからない ④ 全くわからない
- 1 おじぎの順番を知っている。()

2 職業での身だしなみについて理解している。()

3 教団の種類がわかる。()

4 尊敬語が使える。()

5 謙遜語が使える。()

6 会社の組織 (仕組み) について知っている。()

7 お客様の姿勢がわかる。()

8 相手の目を見て話ができる。()

9 各社の理念 (社訓・交換) ができる。()

10 会社の電話で、伝言を聞くことができる。()

11 伝言メモを作成できる。()

12 社員からの電話では、社内の人は呼び出す。()

13 社内文書と社外文書の違いがわかる。()

14 挨拶の、不気味さの違いがわかる。()

15 応接室の上座・下座がわかる。()

学科名 () 学年 () 年

20164

ビジネスマナーアンケート

【 次の質問に対し、良い・悪いという考えをもちあわせて、常識 (E) が正しいかビジネスマナーの分野か、どちらだと思いますか。○で囲みなさい。

- 1 電車の中で携帯電話で話をする。 ()
- 2 飲食店で携帯電話をする。 ()
- 3 乗降時中、ネットの閲覧をする。 ()
- 4 電車でお客がりに話をする。 ()
- 5 身だしなみをきちんとする。 ()
- 6 乗降時中、友人とラインをする。 ()
- 7 乗降時中、手すりを出社する。 ()
- 8 会社の扉の上を整理整頓する。 ()

II ビジネスマナーについて、知りたいたいと思いますか。()

- ① はい ② いいえ
- 【 】
- ② 】
- 【 】

III 例題でビジネスマナーを勉強することについて、どのように思われますか。

次の中から、あなたの考えに近いものを選び、○をつけてください。

- ① どうも会社で教えられるのだから、今は必要ない。
- ② 会社によって違うと思うので、学ばなくてもいい。
- ③ 必要だから、絶対に勉強する必要がある。
- ④ 仕事で使うのだから、早めに習ってほしい。
- ⑤ 仕事だけでなく他でも使えるので、早めに学習したい。
- ⑥ アルバイトでも習わなければならないので、自分でも進んで勉強したい。