

はじめに

本教材は、面接時や就職後に必要となるコミュニケーション能力を、映像視聴と実習によって身につけてもらうための動画教材です。

「コミュニケーション検定初級」(サーティファイ コミュニケーション能力認定委員会主催)に対応しているため、本教材受講後は、検定の受験により学生の習得度を確認することも可能です。

本教材の主な特徴は以下の6点です。

1. 職場でのコミュニケーションの「悪い例」「良い例」をドラマ仕立てで提示。まず「悪い例」を見せて、学生たちにどこが悪かったのか、自分だったらどうしたかなどを話し合わせる。その後、重要ポイント解説を見て、さらに「良い例」を見ることで、ビジネスシーンにおける適切なコミュニケーションのイメージをもってもらう。
2. 学習項目によって、動画視聴、実習、ロールプレイング、練習問題等を組み合わせて展開。メリハリのある授業展開で学生の興味をひくとともに、座学にとどまらない実践力を育成する。
3. カリキュラムの初期の段階で、聞き方、話の構成技術、敬語、姿勢・発声練習、ジェスチャーゲームなど、コミュニケーションの基本的な実習を導入。後半から、実際のビジネスシーンで必要となる来客・電話応対、報・連・相、チーム・コミュニケーション、接客・営業等のコミュニケーションについて、ロールプレイングも交えながら学習する。
4. 講座の最後に「面接」のコマがあり、就職面接対策の一助とすることも可能。
5. 全項目、授業の最後に「コミュニケーション検定」の練習問題(2問)を実施。授業の習得度を確認できるとともに、検定の傾向把握と対策が可能。
6. iPad、動画、ワークシート等の各種ツールを活用することで、効率的にコミュニケーション能力を育成することが可能。

ぜひ本教材をご活用いただき、学生のコミュニケーション能力向上の一助としていただけますと幸いです。

株式会社ウイネット

※本動画教材は、『コミュニケーション検定 初級 公式ガイドブック&問題集』の内容をベースとしています。また、ドラマや講師解説、『コミュニケーション技法』の実習等も収録しています。

※補助教材として、『コミュニケーション検定 初級 公式ガイドブック&問題集』を使用してください。

全体の授業構成 及び カリキュラム例

■1 コマ 45～50 分×20 コマ

授業 コマ 数	コミュニケーション検定 出題項目	動画 (講師 解説)	動画 (悪い 例・良い 例ドラマ)	実習	ロール プレイング (ワークシ ート有)	練習問題 (記入用紙 有)+動画 解説	補助教材 対応頁	授業の流れ パターン (※本書 3、4 頁目参照)
1	Part1 コミュニケーションを考える	○	○	なし	なし	○	P2～5	パターン1
2	目的に即して聴く	○	なし	聞き方訓練 (言葉を受けとめるコミュ ニケーション)	なし	○	P6～9	パターン3
3	傾聴・質問する	○	なし	聴き方訓練 (気持ちを受けとめるコミュ ニケーション)	なし	○	P10～14	パターン3
4	目的を意識する	○	○	なし	なし	○	P15～17	パターン1
5	話を組み立てる	○	○	話の構成技術(ワークシート有)	なし	○	P18～22	パターン3
6	ことばを選び抜く	○	○	敬語演習(ワークシート有)	なし	○	P23～29	パターン3
7	表現・伝達する	○	○	腹式発声・姿勢・発音練習 ジェスチャーによるコミュニケーション (ジェスチャーカード有)	なし	○	P30～34	パターン3
8	Part2 基礎 来客対応	○	○	なし	○	○	P36～39	パターン2
9	電話対応	○	○	なし	○	○	P40～43	パターン2
10	アポイントメント・訪問・挨拶	○	○	なし	○	○	P44～48	パターン2
11	情報共有の重要性	○	○	なし	なし	○	P49～54	パターン1
12	チーム・コミュニケーション	○	○	なし	なし	○	P55～59	パターン1
13	Part2 応用 接客・営業	○	○	なし	○	○	P60～65	パターン2
14	クレーム対応	○	○	なし	○	○	P66～71	パターン2
15	会議・取材・ヒアリング	○	○	なし	なし	○	P72～77	パターン1
16	面接	○	○	なし	○	○	P78～82	パターン2
17	模擬問題 解答	なし	なし	なし(記入用紙有)	なし	なし	-	-
18	模擬問題 解説(動画)	○	なし	なし	なし	なし	-	-
19	模擬問題 解答・解説	なし	なし	なし(記入用紙有)	なし	なし	P84～183	-
20	模擬問題 解答・解説	なし	なし	なし(記入用紙有)	なし	なし	同上	-

【補足説明】

■模擬問題：

- ・17、18 コマ目では、模擬問題の解答、解説を行います。16 コマの授業がすべて終わったら、weClass の教材ナビから、模擬問題 (PDF) を学生に配信し、解答させてください (17 コマ目)。また、そのうち難しい問題について部分的に動画で解説しています (18 コマ目)。18 コマ目では、動画解説を織り交ぜながら、先生による解答解説を行ってください。(※解答解説も PDF にて提供。授業の進捗に合わせて、必要に応じて学生に配信してください。)
- ・19、20 コマ目では、補助教材『コミュニケーション検定 初級 公式ガイドブック&問題集』巻末掲載の問題を使用してください。なお、テキストには問題は4パターン収録されています。時間が許す場合には、コマ数を追加して実施してください。

■付録：

- ・付録として、実習2点 (※詳細は本書5頁を参照)、及び「ICTメディアリテラシー」に関する「指導の手引き」を入れてあります。
- ・付録について学習する場合は、上記20コマにコマ数を追加して行ってください。

授業の流れ

<基本パターン>

1. 導入の動画の視聴

講師による導入の解説動画を視聴する。

2. 学生のワーク（「ドラマ視聴+話し合い」 or 「各種実習」等）

以下の2パターンがあります。

- (1) ドラマ「悪い例」を見た後、どこが悪かったかを学生間で話し合う。
- (2) 聞き方訓練や敬語の練習などの実習をする。

3. コミュニケーション検定対策（練習問題+解説動画の視聴）

コミュニケーション検定の練習問題2問を解いた後で、講師による解説動画を視聴する。

「2. 学生のワーク」部分の内容によって、以下3パターンがあります。

<パターン1>

例) 1コマ目「コミュニケーションを考える」

◇どのようなコミュニケーションが適切なのかを学生にじっくりと考えさせる項目

1. 導入の動画の視聴

講師による導入の解説動画を視聴する。

2. 学生のワーク（ドラマ視聴+話し合い+解説動画視聴）

- (1) 動画：ドラマ「悪い例」の視聴
- (2) 実習：どこが悪かったかの話し合い
- (3) 動画：ドラマ「良い例」及び「重要ポイントの解説」の視聴

3. コミュニケーション検定対策（練習問題+解説動画の視聴）

コミュニケーション検定の練習問題2問を解いた後で、講師による解説動画を視聴する。

＜パターン2＞（パターン1+ロールプレイング）

例) 8コマ目「来客対応」

◇クレーム対応など、ある程度コミュニケーションの型があるものを学習する項目

1. 導入の動画の視聴

講師による導入の解説動画を視聴する。

2. 学生のワーク（ドラマ視聴+話し合い+解説動画視聴+ロールプレイング）

- (1)動画：ドラマ「悪い例」の視聴
- (2)実習：どこが悪かったかの話し合い
- (3)動画：ドラマ「良い例」及び「重要ポイントの解説」の視聴
- (4)実習：ロールプレイング（二人一組にて実施）

3. コミュニケーション検定対策（練習問題+解説動画の視聴）

コミュニケーション検定の練習問題2問を解いた後で、講師による解説動画を視聴する。

＜パターン3＞

例) 2コマ目「目的に即して聴く」

◇話の組み立て方など、訓練することで上達する技法的なものを学ぶ項目

1. 導入の動画の視聴

講師による導入の解説動画を視聴する。

2. 学生のワーク（導入動画視聴+実習+解説動画視聴+振り返り）

- (1)動画：「実習の導入」の視聴
- (2)実習：「聞き方訓練 言葉を受けとめるコミュニケーション」など
- (3)動画：「実習の振り返り解説」の視聴
- (4)解説：現場の先生による簡単な振り返り

3. コミュニケーション検定対策（練習問題+解説動画の視聴）

コミュニケーション検定の練習問題2問を解いた後で、講師による解説動画を視聴する。

学習の進め方例

事前準備

以下の手順で事前準備を行ってください。

- ①weClass の教材ナビから、該当する項目の動画を学生に配信する。
- ②weClass の教材ナビから、練習問題（PDF）を学生に配信する。
- ③weClass の教材ナビから、ワークシート（PDF）や練習問題記入用紙（PDF）をダウンロードして、学生人数分を印刷する。

授業

基本的には授業内で個別に動画を視聴しながら、各パターンの授業の流れに沿って、グループでの話し合いや実習、ロールプレイングを盛り込んでいきます。（詳細は各コマの手引き参照。）

また、授業の最後にはコミュニケーション検定対策の練習問題（2問）を解かせます。解答時には weClass のアンサーチェックを用いて学生に答えさせると、学生が何を選んでいいるかがリアルタイムでわかり、指導に生かすことができます。

授業後の指導

ワークシートの作成、また iPad で実習風景の相互撮影等をした場合は、必要に応じて添削や個別指導を行ってください。

また、復習もしくは宿題として、補助教材『コミュニケーション検定 初級 公式ガイドブック&問題集』の該当箇所の読了や、掲載問題（CHECK 問題、章末問題）の解答などを課してもよいでしょう。

※付録の実習について

動画教材に収録されている実習とは別に、付録として以下の2実習を収録しています。タイミングを見て実施してください。

実習名	内容・ねらい	実施のタイミング例
プレゼンテーション実習	日頃、人前で発表する機会のない学生たちに、1分間という限られた時間内でどれだけ自分をアピールできるかに挑戦させる。テーマは「私のアピールしたいこと」だが、自由に設定可能。 iPad で発表風景を撮影し、現段階での自分のプレゼンテーション能力がどの程度か、またこれまで学んできたことを一つでも活かしているかを確認する。	7コマ目「表現・伝達する」の後 （＝「Part1」の学習後） <u>※必要コマ数は、学生の人数によって異なります。</u>
結婚披露宴の席順	細分化された情報をメンバー各自が持ち、その情報を口頭で出し合い、話し合うことで結婚披露宴での席順を決める、問題解決ゲーム。 チームワークや役割分担、情報共有など、社会人として求められる意識と行動への気づきにつながる。	12コマ目「チーム・コミュニケーション」の後 （＝「Part2 基礎」の学習後）

【チーム・コミュニケーション】

<動画の内容>

■1 ファイル目:

- ①導入 ②ドラマ 悪い例 ③ポイント解説
④ドラマ 良い例 ⑤ポイント解説

■2 ファイル目: コミ検 練習問題の解説

1. テーマ目的

前回の「情報共有の重要性」では、ビジネスでは情報を共有することが必須であることを学んだが、「チーム・コミュニケーション」では、さらに一歩進んで、目的を達成するためにチームでコミュニケーションをとることの重要性を学ぶ。具体的には、お互いの価値観を尊重すること、またお互いの立場を理解した上でコミュニケーションをとることが大切であること等を認識させる。

2. 学生への配布資料

- ・「**シート1**」: 全回共通『コミュニケーション検定』練習問題_記入用紙.pdf
(※練習問題の解答時に weClass のアンサーチェックを用いない場合は、これを配布してください。)

3. 事前準備

- ・以下の計3点を配信してください。
 - ①動画1 ファイル目「12-1 講義 チーム・コミュニケーション.mov」
 - ②動画2 ファイル目「12-2 解説 チーム・コミュニケーション.mov」
 - ③PDF ファイル「第12回『チーム・コミュニケーション』コミ検 練習問題.pdf」
- ・「**シート1**」: 全回共通『コミュニケーション検定』練習問題_記入用紙.pdf を、人数分印刷してください。(※weClass のアンサーチェックを用いない場合)

4. 学習の進め方 (案)

授業の指導は、以下を参考に進めてください。

(1) 授業の導入 (約1分間)

- この授業の目的を簡単に説明する。(上記の「1. テーマ目的」参照)

(2) 動画 (1 ファイル目) の視聴 (約2分30秒間)

- 視聴前に、以下の事項を伝える。

「これから導入映像の後に『ドラマ 悪い例』を見ます。ドラマを見た後に、どこが悪かったかと思うかという話し合いをみんなで行います。ドラマを見ている間に、改善点など、気づいた点があったらメモしても構いません。また、ドラマを見たあとに、1分程度、改善点を箇条書きにしてメモする時間を設けます。それをもとに話し合ってもらいますので、よく見ていてください。」

- 以下の2項目を視聴させる。

- ①「導入」 (0:00~1:27)
- ②「ドラマ 悪い例」 (1:28~2:25)

- ②の「ドラマ 悪い例」が終わったら、映像を**一時停止**するように指示する(※映像にも指示あり)。

(3) 実習: どこが悪かったかの記入 (1分間程度)

- 「ドラマ 悪い例」のどこが悪かったかと思うかを、ノート等に箇条書きにしてメモさせる。

(4) 実習：どこが悪かったかの話し合い (12 分間程度)

- 「ドラマ 悪い例」について、以下の観点から学生間で話し合わせる。

- 1) どこが悪かったか
- 2) なぜ悪かったか
- 3) どうすればよかったか
- 4) 自分だったらどうするか

◇意見が出ない場合は、ヒントを出すなどして、話し合いが活性化するように誘導してください。

◇司会進行役、書記役を決めて、学生たちに話し合いを運営させてもよいでしょう。

- 時間が来たら、話し合いの状況に応じたコメントを述べ（「意見がいろいろ出ましたね」など）、
「それでは、実際にどこが悪かったのかについて、動画を見てみましょう」と言って、動画の続きを視聴させる。

(5) 動画 (1 ファイル目の続き) の視聴 (約 17 分間)

- 一時停止していた動画を再生し、1 ファイル目の最後まで視聴させる。

- ③「ポイント解説」（「ドラマ 悪い例」の問題点の解説）（2:33～4:22）
- ④「ドラマ 良い例」（4:23～5:43）
- ⑤「ポイント解説」（今回の学びのまとめの解説）（5:44～19:26）

(6) コミュニケーション検定 練習問題の実施 (約 5 分間)

- 練習問題 (PDF ファイル) を見ながら解答させる。
なお、学生の解答方法には以下の 2 通りがあります。ご都合のよい方法で授業を進めてください。

- 1) 記入用紙 (シート1) を配布し、記入させる。(※必要に応じて回収する。)
- 2) weClass のアンサーチェックを用いて、学生に解答させる。

(7) 動画 (2 ファイル目) の視聴 (約 3 分 40 秒間)

- 2 ファイル目の動画 (コミュニケーション検定の練習問題の解答解説) を視聴させる。
- 視聴が終わったら、必要に応じて、口頭でポイント等をフォローして授業を終える。

5. 指導のポイント

■全体的に

基本的な重要ポイントの解説は動画上で講師が行っていますが、学生の様子を見ながら、理解が浅そうな部分等については、口頭でもフォローしてください。

※ドラマ、ポイント解説、コミュニケーション検定の練習問題の一連の内容は連動しています。学生の様子を見ながら、連動について強調して説明したほうがポイントの理解が早まる場合は口頭でフォローします。

■実習「どこが悪かったかの話し合い」及び「ドラマ 良い例」の視聴の際に

「ドラマ 良い例」の内容は、改善策の一例であり、これ以外にも良い例はありえます。学生たちが話し合っただけの改善案とドラマ内容が異なっても、学生たちの考えた改善案も正解でありえる場合もありますので、その旨コメントしてください。

■最後に

今回の授業内容のテキスト該当部分を伝えて、復習するように伝えます。

今回までは、ビジネスの基礎的な部分を学んできました。次回からは、店舗でアルバイトする際にも役立つ「接客・営業」「クレーム対応」などの応用を学んでいくことを予告するとよいでしょう。