

「つくし祭週間」での製品販売に向けた 中学部・高等部作業学習における取組

【学校名：千葉県立つくし特別支援学校】

～取組のポイント～

本校の学校祭である「つくし祭週間」での製品販売活動に向け、中学部、高等部の作業学習で接客サービスマニュアルに沿った接客練習を取り入れ、来場者を迎える準備活動の充実を図った。よりよい販売活動を行うことで達成感の醸成につなげた。

1. 実践の概要

(1) 対象生徒

中学部生徒、高等部生徒

(2) 教科・領域

- ・各教科等を合わせた指導
作業学習（つくし祭単元）

(3) 目標

- ①販売活動を通じて来場者の応対や金銭の扱いなど、日頃の学習成果を発揮する場とする。
- ②作業製品の販売を行うことで製品が売れることで働くことなどの喜びを味わう。
- ③販売活動を経験し、製品作りや働く意欲を高める。

(4) 学習計画

令和3年9月3日～令和3年9月30日

2. 実践の内容

(1) 取組までの経緯

本校では昨年度より、高等部各作業班に「接客サービス検定マニュアル」を配付し、マニュアルを参考にしながら接客練習を始めた。今年度は、中学部各作業班へ接客マニュアルを配付し、「つくし祭週間」での製品販売に向けて、事前学習で活用することになった。



(2) 取組の内容

中学部の生徒は接客の経験も浅い。接客サービス検定マニュアルでは接客における一連の流れが示されている。つくし祭当日は、生徒のできることを活かした役割分担で販売活動に取り組む。そのため、一人で接客の流れを全て身につけるのではなく、販売活動に必要なエッセンスを抽出した接客準備活動を行った。



高等部では、販売会を複数回経験している生徒もあり、接客サービスマニュアルを参考にし、よりよい接客を目指し、一つ一つの動作を確認しながら接客準備活動を行った

3. 工夫点

- ・中学部では、接客準備活動でのポイントを、①挨拶、②製品の受け渡し、③代金の受け渡しに限定して事前学習に取り組むことで、焦点化を図った。
- ・教員が共に活動することで、生徒にとって分かりやすいロールモデルの提示をした。

- ・高等部では、接客の事前学習時に接客サービスマニュアルを手元に置き取り組むことで生徒がその場で動きの確認や振り返りをしやすくした。

4. 実践の評価（成果と課題）

（1）成果

つくし祭は、コロナ対策により時間を区切った学年単位での販売活動となった。来場者も販売活動を行う学年の保護者に限定をした開催となった。

中学部では、次々と製品を手にするお客様を目の当たりにして、「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」と元気よく挨拶をする姿が見られた。練習で取り組んできた製品の受け渡しやお金のやりとりでは、来場者を前に緊張した面持ちであったが、背筋を伸ばし、両手で丁寧に製品を受け渡す姿が見られた。短い時間の販売活動だったが自分たちの製品を手にした来場者とのやりとりを実際に体験できた貴重な三日間となった。

高等部では、接客サービスマニュアルに沿った販売活動練習を行った。生徒とマニュアルを読み合わせ、改めて挨拶や製品の受け渡しを確認し、より自身の学びを深めていった。また、コロナ禍で来場者も限られ、感染対策で大声が出せない状況の中「どのようにしたら来場者に喜んでもらえるか」、実行委員を中心に考えた。

「一方通行の通路にウェルカムボードを設置する」「作業班の紹介動画を作成する」「大きな看板を作成する」など、作業班ごとに工夫を凝らした。来場者への対応は、生徒同士で「こうだよ」など声をかけ合う姿も見られた。販売活動の経験を重ねてきている3年生は、基本的な接客対応だけでなく、つくし祭のために開発した新製品の説明やPRにも主体的に取り組むことができた。手応えを感じた生徒達は、次の「つくしマーケット」と「冬の販売会」に気持ちを向けていた。

（2）課題・展望

本校には、日々接客を伴う喫茶サービス等の作業班がないため、現在は検定合格に向けて取り組むのではなく、販売会等の場面を想定し、よりよい接客を目指すために接客マニュアルの活用を進めている。そのため、内容の提示方法や、生徒の様子に合わせた目標設定や評価の工夫が求められる。担当する教員により挨拶の仕方や、接客用語の使い方などが異なることもあった。マニュアルの活用を通して、教員間の共通理解を深めるとともに、教材の工夫と共有など環境整備も進めていくことができる。また、清掃やパソコン検定と同様に、接客サービス検定に向けての取り組みも進めていくことで、つくし特別支援学校の「おもてなし」を形作っていくきっかけとなることを期待できる。

