

# 接客を通してコミュニケーション力の育成と、 販売活動に生かすことを目指した取組

【学校名：千葉県立大網白里特別支援学校】

\*\*\*\*\*  
～取組のポイント～

高等部普通科における接客サービス検定は「お店の人になってみよう」という親しみやすい題材設定をすることで、検定に向けて意欲的に取り組めるようにする。高等部普通科職業コースは、日頃の販売活動の基本的な力として、初級編の6級取得を目標にして取り組む。普通科、職業コースともに、接客サービスの学習を通して、生活自立、職業自立に必要なコミュニケーション力や、人と関わることの喜びや感謝する気持ちの育成につなげていく。

\*\*\*\*\*

## 1. 実践の概要

### (1) 対象生徒

高等部普通科1学年 高等部普通科職業コース（昨年度初級未受検の生徒）

### (2) 教科・領域

- ・高等部普通科：職業
- ・高等部普通科職業コース：コース実習

### (3) 目標

[高等部普通科]

- ①接客サービス検定初級編の流れを覚えることができる。
- ②生徒に応じた方法で、お客様役に対応することができる。

[職業コース]

- ①接客サービス検定初級編の6級を取得することができる。

### (4) 学習計画

[高等部普通科] 題材名「お店の人になってみよう」

1	導入（学年）	・初級編についての説明、DVD視聴など
2	練習①	・各学級の取組（個々の目標の確認）
3	練習②	・各学級の取組
4	模擬検定	・検定の流れの確認
5	検定当日 7月16日	

[職業コース] 題材名「接客の基本を身につけよう」

1	導入・練習	・初級編についての説明、DVD視聴など
2	練習・模擬検定	・ポイントの確認、検定の流れの確認
3	検定当日 4月30日、12月2日	

## 2. 実践の内容

---

### [普通科]

- ・取組の導入後は、各学級で「職業」の時間を使い練習を行った。また、必要に応じて「ホームルーム」も使い練習を行った。

### [職業コース]

- ・昨年度までに初級編を受検していなかった生徒を対象に、「コース実習」の時間に抽出して練習を行った。



## 3. 工夫点

---

### [普通科]

- ・練習の初めは、一連の流れを掲示し、流れを確認できるようにした。
- ・評価基準となるポイントは、練習の前に教員が手本を示したり、板書したりして、意識できるようにした。

### [職業コース]

- ・日頃の校内販売で行っている接客の基本として、6級取得を目標にすることで、適度な緊張感をもちながら、検定に臨めるようにした。



## 4. 実践の評価（成果と課題）

---

### (1) 成果

#### [普通科]

- ・初級編の流れを理解し、検定に臨むことができた。
- ・「お店の人」になりきる様子が見られ、個に応じた方法で、お客様を意識した接客をする姿が見られた。
- ・検定の取組によって、日常生活では「ありがとうございました」と自然に伝えられる場面が増えたり、敬語を意識して遣おうとしたりする様子が見られるようになった。

#### [職業コース]

- ・検定日は、「6級を取得したい」という適度な緊張感と、意欲が見られた。
- ・会話が苦手な生徒は、6級の取得で自信をもてた様子だった。校内販売活動では以前よりもはっきりした声で「ありがとうございました」と感謝を伝えることができるようになった。
- ・校内販売活動は、接客サービス検定の方法を生かして、「接客係」「会計・レジ袋係」と役割を決めて行うようにした。役割が明確になったことで、お客様へスムーズな接客、対応ができるようになった。

### (2) 課題・展望

#### [普通科]

- ・6級取得者が、上級編に臨むにあたり、個に応じた目標の検討（5級から1級のどこを目指すか）と、学習内容や手だての工夫を図る。

#### [職業コース]

- ・上級編（試行）に取り組み、更に生徒の意欲の向上を図る。
- ・2級、1級の取得を目指した学習内容や手だての工夫を図り、日頃の販売活動に汎化できるようにする。