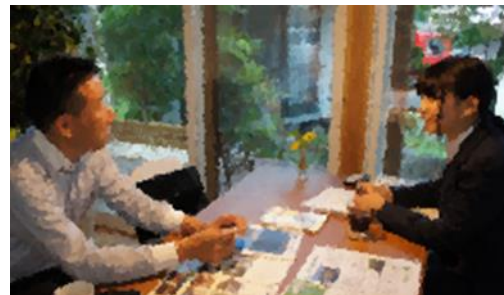


2024年9月15日（日）
日本インターンシップ学会 第25回研究大会



初年次インターンシップ に臨む学生が事前に知って おきたいこと －ビジネスマナーに着目して－



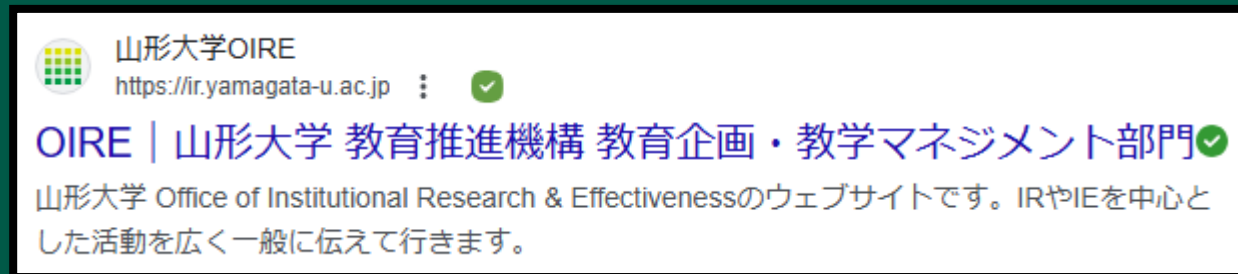
山形大学 学術研究院
○松坂 暢浩
山本 美奈子
藤原 宏司

発表スライドの配布について

- 山形大学では、SDGsの観点から「ペーパーレス化の推進」を行っております

- **発表スライドの入手方法**

1. Google等の検索エンジンでキーワード検索：**OIRE**



2. トップ画面の「**発表資料**」をクリック



本日の流れ（タイムスケジュール）

1. 問題と目的
2. 方法
3. 結果と課題



本実践報告の概要

本実践報告の目的は、**大学1年生を対象とした初年次インターンシップに臨む学生が、事前に知りたい内容である「ビジネスマナー」に着目し、学生と受入企業のニーズを踏まえたプログラムおよび指導内容について共有すること**である。

報告者らが実施した初年次インターンシップ参加前の不安に関する学生アンケート調査において、**社会人としての振る舞い、言葉遣い、電話応対などが未経験なことに不安を感じていた。**本実践報告では、**これらをビジネスマナーと定義する。**

しかし、**ビジネスマナーの指導は、外部委託するケースもあり、そこでの学びとインターンシップ時に必要なビジネスマナーの間に乖離がある**と考える。

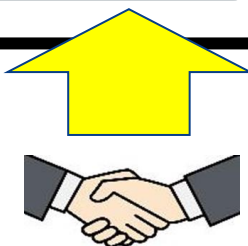
本実践報告では、**学生および受入企業のニーズを踏まえ、2023年に事前学習用に内部開発したビジネスマナーのプログラムおよび指導内容**を取り上げる。

取り上げる初年次インターンシップ

インターンシップ参加学生と受入先の中小企業の社員が
「共に学び、共に育ち合う」共育型のプログラム
(共育型インターンシップ)



大 学



中小企業団体



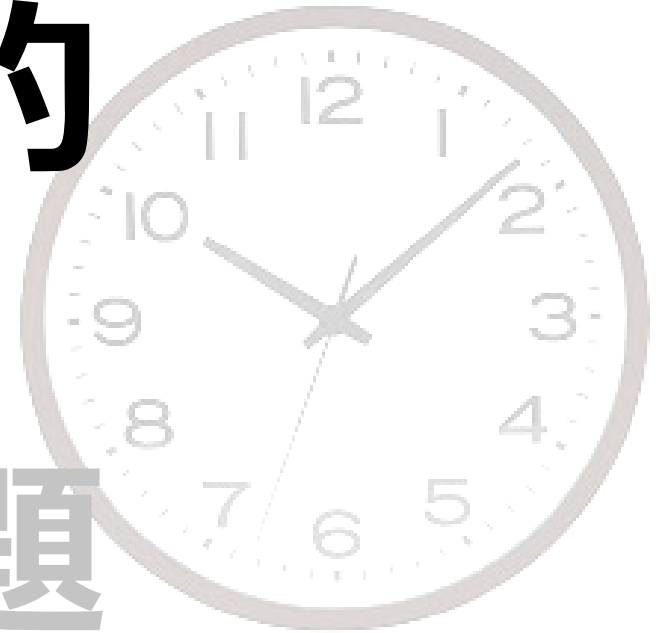
参加学生の事前および事後指導、受入企業のサポートなど

本発表では大学が実施する参加学生の事前指導（事前学習）を取り上げる

1.問題と目的

2.方法

3.結果と課題



問題と目的

- 正課の授業として大学1年生を対象とした
初年次インターンシップに取り組む大学が増加
(文部科学省,2016 ; 2023)
- 参加学生の教育効果について、主に**動機付けや意識変容**などに着目した研究が報告されている
(岩井,2019;松坂・山本,2019 ; 高澤,2023)
- 一方で、入学間もない大学1年生は、アルバイト経験がなく、社会人との接点も少ないため、**インターンシップ先でのコミュニケーションに不安を抱えている** (山本・松坂,2022)

問題と目的

➤ 報告者らが実施した初年次インターンシップ参加前の不安に関するアンケート調査（2022）

→ ビジネスマナーに不安を感じていた学生：**95.4%**

（とても不安、不安と回答した学生の割合）

表) ビジネスマナーで不安なことの自由記述の分類 (N=44)

分類	回答数	自由記述（一部抜粋）
言葉づかい（敬語など）	12	目上の方に間違った方法で敬語を使ってしまふことがあり不安。 無理に尊敬語などを使う必要はないとわかっていても、使ってしまうので怖い。
社会人としての振る舞い	11	失礼に当たるようなものや相手に不快感を与えるような仕草がないか。 上座や下座などについてのビジネスマナーを知りたい。
電話のマナー	5	電話での会話で、言葉が詰まってしまう、うまく話せない。 前置きをせず、話し始めてしまふことがあり不安。
身だしなみ	5	髪色やネイルの許容範囲を知りたい。 職場で化粧のマナーについて
時間管理	2	集合時間の何分前に到着すればよいか。
食事のマナー	2	一緒に食事をする際のマナーが気になって動くことができなそう不安。
アイコンタクト	2	相手の目をずっと見ながら話を聞くのがよいのか知りたい。
ビジネス文書	1	書面のやり取りにおいて、書き言葉と話し言葉の区別ができるか不安。
名刺の受け渡し	1	名刺などものを受け取る時のルールについて知りたい。

問題と目的

- 報告者らと受入企業との意見交換での意見
 - 受入学生の声小さく、元気がない印象があり、受け身の姿勢であったとの指摘
 - ビジネスマナーはあまり気にせず、もっと積極的に行動してほしいという意見があった
- ビジネスマナーに強い不安を抱える学生
 - インターンシップ先で、どのように振る舞えば良いか迷い社員とのコミュニケーションが取れず、積極的に行動できていない可能性？
- ビジネスマナー指導の外部委託（深津,2012など）
 - インターンシップで必要なビジネスマナーの指導内容になっているのか？

本実践報告の目的

- これら学生と受入企業の間にある課題を解消するために、**ビジネスマナーの指導を通じて、学生の積極的な行動を促すことができないだろうか？**

【本実践報告の目的】

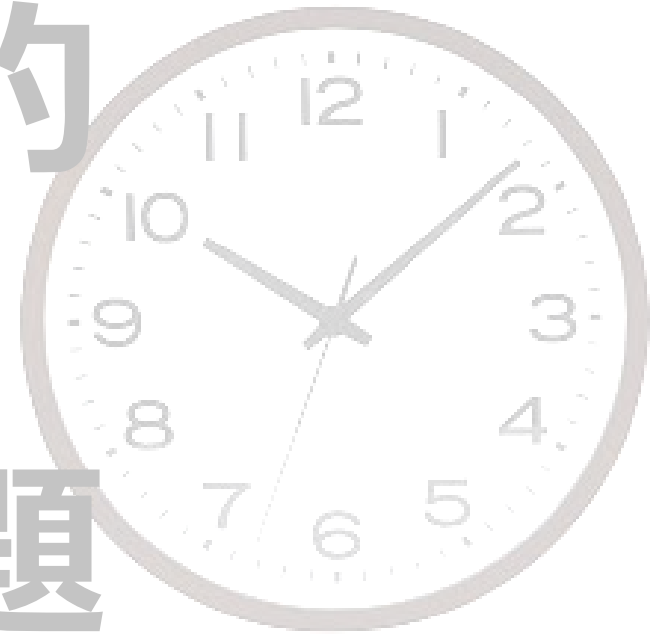
初年次インターンシップに臨む学生が事前に知りたい内容であるビジネスマナーに着目し、学生と受入企業のニーズを踏まえ、事前学習用に開発したビジネスマナーのプログラムおよび指導内容について共有することを目的とする

本日の流れ（タイムスケジュール）

1. 問題と目的

2. 方法

3. 結果と課題



取り上げる初年次インターンシップのスケジュール

期間

4月 ————— 8月 ————— 9月 —————>

内容

**事前学習
(4ヶ月)**

個別面談、履歴書作成、ピアメンターによる指導、**ビジネスマナー**、同友会経営者による講演、受入先の企業研究など

**事前訪問
(1日)**

受入先にアポイントを取り、事前訪問して、目標の共有と実習の打ち合わせを行う

**就業体験
(3日)**

通常業務型のインターンシップ（オリエンテーション、会社・工場見学、現場実習）

**事後学習
(1日)**

受入先の担当者を招いての成果報告会と振り返り

学生



事前学習におけるビジネスマナーのプログラム概要

実施回	授業内容	課題
1回目	教科書（古閑・牛山,2023）のビジネスマナーに関する箇所を読み、ワークシートによる 個人ワーク に取り組む	<p>1.本日学習したビジネスマナーについての学びや気づきは何か ※</p> <p>2.本日の学びを、どのようにインターンシップで生かしていきたいか ※</p> <p>3.ビジネスマナーについて、さらに知りたい点があれば記入してください</p> <p>※ 1と2は必須。字数は200～400字。</p>
2回目	<ul style="list-style-type: none"> 敬語を含む言葉づかいについての解説とグループワーク 電話掛け（事前訪問の日程調整）の練習①（ペアワーク） 	
3回目	<ul style="list-style-type: none"> 電話掛け（事前訪問の日程調整）の練習②（ペアワーク） 事前訪問のマナーと事前訪問時の面談練習（ペアワーク） 	



➤ **ピアメンター**（以前初年次インターンシップに参加した学生）が運営をサポート

事前学習で取組んだビジネスマナーの指導内容

①言葉づかいの指導

- 敬語は「丁寧語」を使用し、受入企業の担当者とコミュニケーションを取る際には「クッション言葉」の活用するよう指導

言葉づかいの基本①

動詞	尊敬語	謙讓語	丁寧語
する	なさる・される	いたす	します
言う	おっしゃる	申し上げます	言います
聞く	お聞きになる	うかがう、拝聴する	聞きます
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
知る	ご存知	存じる	知っています
行く	いらっしゃる	参る、伺う	行きます
来る	お越しになる	伺う	来ます
持つ	お持ちになる	お持ちする	持ちます
食べる	召し上がる	いただく	食べます

出典) 井上良博 (2015) 『月間新聞ダイジェスト2015年7月別冊号 敬語&マナー』新聞ダイジェストを基に筆者が加筆修正

言葉づかいの基本②

「クッション言葉」を使う

頼むとき

「お忙しいところ恐れ入りますが・・・」
「お手数をおかけいたしますが・・・」

断るとき

「大変申し訳ありませんが・・・」
「せっかくですが・・・」

その他

「失礼ですが・・・」
「よろしければ・・・」



事前学習で取組んだビジネスマナーの指導内容

② 電話掛け（アポ取り）に関する指導

- 独自に作成した電話を掛ける際のテンプレート（定型文）を基に、学生役と受入企業役に分かれてペアワークを複数回実施

電話のマナー：事前訪問のアポ取り

- ① 電話をかける際は静かな場所で
- ② 伝えるべき要点を書いたメモを見ながら話す



① 自分から名乗り、挨拶する
「お忙しいところ恐れ入ります。山形大学
〇〇学部の□□と申します。」



② 部署と担当者名を告げ、つないでもらう
「インターンシップの件でお電話させていただきました。担当の◇◇様いらっしゃいますか？」
※不在の場合、「いつ頃お戻りですか？」と担当者がある日時を確認し、かけ直す。



事前学習で取組んだビジネスマナーの指導内容

③ 事前訪問の指導

- **まず、事前訪問の目的を説明した上で、受入企業の場所と移動経路をネットで調べる時間を設けた**
- **次に、当日の流れを、訪問前、訪問時（面談）、訪問後に分けて、押さえておくべきポイントを解説し、訪問先での面談練習をロールプレイング形式で実施**

事前訪問の目的

- ① 受入先の場所を確認する
→交通手段を含めて、インターンシップ当日に慌てないように場所を確認する
- ② 受入先担当者との顔合わせ
→インターンシップ前にお互いのことを理解する
- ③ 目的・目標のすり合わせ
→履歴書の参加理由を踏まえて、学生の要望や希望とプログラム内容のすり合わせを行う

ただし受入機関によっては実

事前訪問の準備について

受入企業の住所を調べて、通勤ルートを検索する

→**グーグルマップ**がお勧め



ルートで、「出発地」「目的地」を検索

- ① 日時を設定しルート検索
- ② オプションの詳細設定で、バスや電車の設定
- ③ 徒歩、自転車、電車の組み合わせは各自で検討

通勤は公共交通機関等を利用し、車（自動車）やバイクは使用しない

山形大学 29



事前学習で取組んだビジネスマナーの指導内容

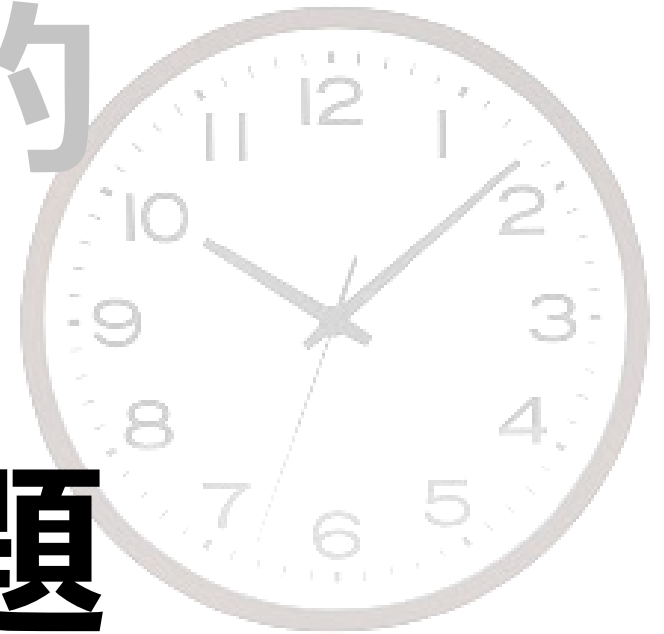
- 授業後に提出してもらった課題で寄せられた
ビジネスマナーの質問に対して Q & A を作成し、
 後日学生に配布

2023_ビジネスマナーに関するQ&A

No	分類	学生からの質問	回答
1	電話のマナー	電話をした際に、他の人がでて、担当者に代わった際に、再度、大学名と氏名を伝えた方がよいのではないか。	担当者が代わった際には、再度、大学名と氏名を伝えてください（いきなり、本題に入らないようにしましょう）。
2		電話した際に、始めに挨拶の言葉（おはようございますなど）は入れなくてよいのか。	入れる方が望ましいでしょう。10時頃までなら、「おはようございます」。以後は、「こんにちは」と言って後、目的を伝えるようにしましょう。
3		土日に事前の電話をかけてもよいのか。	多くの受入先は、土日が休みの場合があります。基本的には平日に連絡してください。
4		事前訪問の日程を最後に確認する時に、日時をしっかりと復唱した方がよいのか。	認識間違いを防ぐために、「〇月〇日の〇曜日、午後〇時）に伺います（お邪魔します）」と、日時と曜日をゆっくりと復唱しましょう。
5		事前訪問の日時の候補日がどうしてもあわない場合は、どうしたらよいのか。	最低3つは、候補日時を準備しましょう。それでも提案日時があわない場合は、「改めて、ご連絡致します」と伝え、一旦電話を切り、教員に相談してください。
6	言葉遣いのマナー	話の語尾は、延ばしてもよいのか、延ばさない方がよいのか。	話し手の信頼感や話す内容の価値を下げてしまうことがありますので、延ばさないように気をつけてください。語尾を延ばすクセがある方は、語尾は強めにはっきり言って止めるなどい普段から意識して話すようにしましょう。
7		会話の途中で噛んだり、敬語を忘れてそのまま話してしまった時などはどうすればよいのか。	慌てずに、「失礼いたしました。」と一言いってから、訂正するとよいでしょう。
8		会話の後の返事は、「わかりました」でよいのか。	「承知しました」「かしこまりました」と返事をしましょう。 （参考）「了解です」は、×。「わかりました」は、△
9		会話の途中で言葉に詰まってしまった場合、どうしたらよいのか。担当者との会話のなかで間を置く際にどの程度の長さが一番適切であるのか知りたいです。	「少々お待ちください」「少しお時間いただいてもよろしいですか」と伝え、自分を落ち着かせ、質問に対応した内容を考えて回答するようにしましょう（あまり長いと相手も不安になりますので、目安としては1分程度の時間をもらうようにするとよいでしょう）。
10		つい、「えーと」と言ってしまうが、やはり言わない方がよいのか。	「えーと」など言葉の髭（準言語）に気を付けて話すようにしましょう。もし「えーと」と言いそうになった時は、言わないように一度飲み込むように意識するとよいでしょう。普段から、心がけて会話すると改善するかと思います。

本日の流れ（タイムスケジュール）

1. 問題と目的
2. 方法
- 3. 結果と課題**



本実践内容の検証

➤ 2023年に初年次インターンシップ^oに参加した学生26名に実施した事後アンケート結果

表) 「事前学習に関する評価 (5件法)」の結果 (N=26)

設問	人数	割合 (%)
大変満足している	10	38.5
満足している	14	53.8
どちらともいえない	2	7.7
合計	26	100.0

● ビジネスマナーに関するコメント

「不安なことを事前に予測して学べた」「ビジネスマナーなど普段意識しないことを準備することができ、実際にインターンで役に立つことが多かった」「事前訪問の日程を決める電話をするときの話す内容や言葉遣いを前もって学習できたので、本番はあまり混乱せずにすんだ」など

今後の課題

1. プログラムおよび指導内容の改善

- 事後アンケートで学生から挙げられていたビジネスマナーの内容に関する改善
 - ・「敬語に自信が持てないまま参加することになった」
 - ・「名刺交換などのマナーを詳しく教えてほしかった」

2. 受入企業から見た学生のビジネスマナーに関する評価

- 受入企業に対するアンケート調査のなかで、**学生のビジネスマナーの評価に関する設問を追加し検証する予定**

付記、謝辞、引用文献

本研究はJSPS科研費 JP22K02677の助成を受けて実施しました。また、本研究の実施にあたり、ウェブ調査に回答いただいた学生の皆様に深く感謝申し上げます。

【引用文献】

- 岩井貴美 (2019) 「大学生低学年におけるインターンシップの考察—職場の他者からの支援と自ら学ぶ意欲との関連性—」『インターンシップ研究年報』第21号、日本インターンシップ学会、11-19頁
- 古閑博美・牛山佳菜代 (編集) (2023) 『最新インターンシップ: ニューノーマル時代のキャリア形成』学文社
- 高澤陽二郎 (2023) 「低学年次のインターンシップ経験によってもたらされる能力観の変化」『インターンシップ研究年報』第26号、1-10頁
- 深津達也 (2012) 「スポーツ学部系大学生におけるインターンシップ実習の成果と課題: 事前研修における『社会人基礎力』の変化」『研究紀要』第9号、びわこ成蹊スポーツ大学、73-82頁
- 松坂暢浩・山本美奈子 (2019) 「中小企業インターンシップの教育的効果の検討: 低学年次を対象としたプログラムに着目して」『キャリアデザイン研究』第15号、日本キャリアデザイン学会、17-29頁
- 文部科学省 (2016 ; 2023) 「大学・短期大学・高など専門学校におけるインターンシップの実施状況について」
- 山本美奈子・松坂暢浩 (2022) 「低学年インターンシップにおけるキャリア意識の変化 - 事前学習の質問行動に焦点をあてて -」『キャリアデザイン研究』第18号、63-72頁