

研究授業「ビジネスイングリッシュⅠ」実施報告

井上 浩 巳*

Report on Implementation of an Open Class *Business English I*

Hiromi Inoue

要約

本稿は、高松短期大学秘書科で行われた平成24年度第1回研究授業の実施報告である。当該授業科目「ビジネスイングリッシュⅠ」は、本学科の専門選択科目の1つであり、様々なビジネス場面において役立つ語彙や表現を習得し、実践力を養うことを目的としている。また、TOEICの受験を奨励し、スコアアップに向けた対策も同時に行っている。

以下において、本講義の概要ならびに研究授業に対する参観者からの意見、今後の課題について報告する。

キーワード：研究授業、ビジネスイングリッシュ、TOEIC

Abstract

The purpose of this paper is to report on an open class *Business English I*, conducted in the Department of Secretarial Studies at Takamatsu Junior College on June 11, 2012. *Business English I* is one of the elective subjects in the department and the aim of the class is to teach English expressions and knowledge used in various business situations. Also, this class provides students with the opportunity to get ready for the TOEIC test.

This paper reports on the outline of the open class and attempts to show some of the pedagogical implications for further teaching.

Key Words : an open class, Business English, TOEIC

* 提出年月日2012年11月30日、高松短期大学秘書科講師

はじめに

本稿は、平成24年度前期に高松短期大学秘書科において行われた研究授業の実施報告である。本学における研究授業は、教員の指導力ならびに授業方法の改善、学生の実態把握等を目的に、平成15年度より各学部・学科単位で学期に一度の割合で実施されている。

平成24年度は、秘書科では前期に筆者が「ビジネスイングリッシュⅠ」を、後期に同学科の森 靖之教授が「情報機器演習Ⅱ」を担当した。

1. 研究授業の日程

研究授業ならびに検討会は、次の日程で行われた。

〈研究授業〉

日 時 : 平成24年6月11日(月) 3校時(13:00-14:30)
場 所 : 本学1号館 1302講義室
科 目 : ビジネスイングリッシュⅠ
受 講 生 : 本学秘書科2年生7名
参 観 者 : 本学秘書科教員4名

〈授業検討会〉

日 時 : 平成24年6月12日(火) 1校時(9:00-10:30)
場 所 : 本学1号館1階 会議室
参 加 者 : 本学秘書科教員7名(担当教員を含む)

2. 本講義の授業内容および授業形態

本講義は、2年次後期に開講されている「ビジネスイングリッシュⅡ」と連動しており、秘書科の専門選択科目の1つである。1年次の教養必修科目である「英語Ⅰ」「英語Ⅱ」、2年次生対象の教養選択科目「英語Ⅲ」「英語Ⅳ」(すべて筆者担当科目)とも関連性を持たせ、段階的に英語力を習得していくことができるようシラバスを構成している。2012年度、本講義には8名の学生が受講し、全員が1年次に筆者が担当する「英語Ⅰ」「英語Ⅱ」

を履修している。入学時における学生の英語力のばらつきから、1年次は主に文法基礎の復習に重点的に取り組んだ。その結果、8名中7名が実用英語技能検定準2級に合格し、本講義に挑んでいる。

「ビジネスイングリッシュⅠ・Ⅱ」では、ビジネス場面での英語学習と並行して、TOEICの対策を行っている。会社案内、電話対応、出張といった様々な実践的場面を想定したロールプレイングを通して、ビジネスにおいて必要とされる語彙や表現を習得することを目標としている。さらに、ビジネスのグローバル化やボーダレス化に伴い、企業における英語使用の割合が高まっていることから、平成21年度より本講義においても多くの企業や団体でコミュニケーション英語能力を測る道具として活用されているTOEICのスコアアップにも力を入れて取り組んでいる。本講義ではTOEICのリーディングセクションを、「英語Ⅲ・Ⅳ」ではリスニングセクションを扱っている。

また総合的な英語力向上を目指し、「トラベルイングリッシュ」（本学経営学部Williams教授担当）の履修も奨励し、日常会話や旅行会話といったスピーキング力強化に向けた取り組みも推し進めている。そのため、英語力を伸ばしたい学生は、前期に「英語Ⅲ」「ビジネスイングリッシュⅠ」「トラベルイングリッシュ」の3科目、後期には「英語Ⅳ」「ビジネスイングリッシュⅡ」の2科目、計5科目履修できるよう編成されている。

平成24年度の講義内容は、次の通りである。

- | | |
|------|--|
| 第1回 | オリエンテーション |
| 第2回 | 【Business】 Introduction |
| 第3回 | 【TOEIC】 Menus / Invitations |
| 第4回 | 【Business】 Clarifying Meanings |
| 第5回 | 【TOEIC】 Feedback / Graphs |
| 第6回 | 【Business】 Phone Conversation (1) |
| 第7回 | 【TOEIC】 Tables / Schedules |
| 第8回 | 【Business】 Phone Conversation (2) |
| 第9回 | 【TOEIC】 Order Forms / Application Forms / Invoices |
| 第10回 | 【Business】 Calling in Sick |
| 第11回 | 【TOEIC】 Instructions / Advertisements |
| 第12回 | 【Business】 Appointments |
| 第13回 | 【TOEIC】 Notices / Announcements |
| 第14回 | 【Business】 Making Offers |
| 第15回 | 授業のまとめ |

テキスト2冊を使用し、ビジネス場面における英語運用能力育成とTOEIC対策を隔週で進めている。共通の課題として、毎時間50問の語彙テストを実施し、さらに家庭学習としてTOEICのリーディングセクションPart 5（短文穴埋め問題）15問を課している。

本研究授業実施日である第9回目はTOEIC対策であったが、参観者に学生のアウトプット活動や英語力の現状をより把握してもらうため、第8回目と第9回目の授業内容を入れ替えて実施した。

3. 研究授業の概要

本研究授業では、秘書の業務には必要不可欠とされる電話応対を取り上げた。第6回のPhone Conversation（1）において電話応対と取り次ぎの基本表現を既に学んでおり、本時はその内容に加え、不在を伝える様々な表現、伝言の取り方、名前やスベルの確認の仕方を新たに導入した。

学習目標は、（1）電話応対の基本表現を身につけることができる、（2）相手の名前と電話番号を正確に聞き取ることができる、（3）聞き取りにくい発音をPhonetic Alphabetを使って聞き返し、確認することができるとした。

本時の学習指導過程は、次の通りである。

学習指導案

学習内容・活動	指導・支援活動	評価
1. あいさつをする。 2. 語彙テスト、次週の発音確認を行う。 2. 前時Unit 3の復習をする。 (1)Key Expressionsを確認する。 (2)ペアでDialogを練習する。 3. 本時の学習Unit 4をする。 (1)Model Conversationを聞き、得た情報を発表する。 (2)Key Expressionsを確認する。 (3)名前・電話番号を聞き取る練習をする。	[TOEIC対策] ・英単語を見て、意味を反射的に認識できるよう、英語ではなく日本語を書く課題とする。 ・発音記号から発音を推測することで、発音記号に慣れ、自然な発音を定着させる。 ・本時においても扱う重要な基本表現が多く含まれているため、段階的に発言量を増やし全員が定着できるよう留意する。 ・時間外の学習を設定し、様々な問題に取り組めるよう留意する。	「意欲」 与えられた課題（家庭学習）に熱心に取り組んでいるか。 「意欲」 積極的に聞き取った情報を発表できたか。 「理解」 名前と電話番号を正確に聞き取ることができたか。

<p>(4)Dialogを練習する。 ・名前・電話番号を尋ねる応答練習 ・スペルを聞く練習</p>	<p>・基本表現を何度も繰り返し練習することで、定着を図る。 ・日本語の聞き間違いやすい人名の例を示し、Phonetic Alphabetを用いて確認する必要性を認識させる。</p>	<p>「表現」 Phonetic Alphabetを用いて聞き返し、確認することができたか。</p>
<p>(5)様々な不在理由の表現を学ぶ。</p>	<p>・様々な表現を扱うことで、臨機応変に対応できる力を身につけるよう留意する。</p>	<p>「意欲」「理解」「表現」 電話対応の基本表現を身につけることができたか。</p>
<p>(6)全体→ペアで電話対応練習をする。</p>	<p>・実践を想定し、自然な会話になるようできるだけテキストを見ないよう助言する。</p>	
<p>(7)伝言メモを<u>読み</u>、質問に答える。</p>	<p>・4技能をバランスよく習得するため、リーディングやライティングの活動も取り入れる。</p>	<p>「理解」 必要な情報を正確に聞き取り、書き表すことができたか。</p>
<p>(8)伝言を聞き、基本情報をメモに書き取る。</p>		
<p>(9)TOEICリスニング問題を解く。</p>	<p>[TOEIC対策] ・電話応答を扱ったTOEIC形式の演習問題に取り組むことで、実践力を養う。</p>	

4. 検討会ならびに参観者からの意見

この項では、研究授業後の検討会ならびに参観者からの「授業参観記録」から出された意見を紹介する。コメントの観点については、本学所定の「授業参観記録」の様式に従っている。

(1) 授業を積極的に評価できる点

①教育内容

- ・ 電話対応の方法と伝言メモの書き方が目的の授業内容であり、まさに秘書の業務には必要不可欠とされるものであった。実際のビジネスの現場では、どれだけの人たちが、英語（外国語）での電話対応や来客対応を行っているのか、またそのような機会があるかは定かではないが、いざというときに、とっさに片言でもよいので、英語で対応できるようにしておくことが望ましい。それが、秘書教養の一つとして重要な要素であり、大学で身に付けるべき教養であると思う。
- ・ 名前や電話番号の聞き取りという初学者には難易度の高い内容が、分かりやすく講義されていた。
- ・ 「秘書実務」のテキストにも英語による電話対応の例が示されていることから、今回

のユニットは、秘書科科目としても重要な内容である。

②授業方法

- ・ 少人数の利点を生かして、丁寧にきめ細かい指導がなされていた。基本的に英語で授業を行い、内容の解説や学生との対話を通して繰り返し言い聞かせるなど、根気強く指導されていることに感心した。普段英語に耳慣れていない学生たちばかりで難しさもあると思われるが、先生の英語表現をいやというほど耳で聞き、実際に真似るうちに、いつしか自分のものになるであろうことが期待される授業方法であった。
- ・ 単語の確認の際に、発音記号をモニターに表示することによって、単語の発音を目と耳の双方から習得できるようになっていた。
- ・ Key sentenceをモニターに表示することによって、学生が会話の内容を確認しながら学べるよう工夫されていた。
- ・ 学生同士をペアにして会話の練習をさせることによって、会話のやり取りを擬似的に体験できるようになっていた。
- ・ 重要なセンテンスを反復的に復唱させることによって、英語表現を体得できるように工夫されていた。
- ・ 学生をまんべんなく指名して回答させることによって、適度な緊張感が保たれていた。
- ・ あいさつ、出欠確認、復習、新しいユニットを学習という流れがスムーズであった。
- ・ 前回の授業の復習をしたうえで、新しいユニットに進んでいる。そのうえ、前回の重要ポイントを再説明している。いかなる科目も、繰り返すこと（復習）が重要であると思うので、理想的な進め方である。
- ・ 復習の単語テストでは、全員の前で、その結果を各自に報告させていることから、学生に恥ずかしい結果を報告したくないとの気持ちが生まれるため、復習をする習慣が容易に身につくと思う。
- ・ 3校時という昼食後の眠たくなる時間帯に、全員が英語に集中しており、演習ならではの光景だった。また、可能な限り、容易な英語を使って、学生に指示を出している点は、英語ならではの光景であり、新鮮だった。
- ・ はきはきと聞き取りやすい声で説明されていた。
- ・ 常に学生の状況を確認しながら、授業を進行されている。

③その他

- ・ 少人数の授業のため、和気あいあいとした雰囲気が醸し出されていた。
- ・ 井上先生自身が、学生に語りかけながら、楽しそうに授業をしていたため、学生も熱心に、かつ楽しそうに授業に取り組んでいた。
- ・ 事前に、家庭で予習復習を課し、家庭学習の時間を確保している。

(2) 授業の改善にかかわる点

②授業方法

- ・ TOEIC対策を取り入れているため、ある程度速いスピードの英語を聞き取る必要があるのかもしれない。(個人的には、英語の電話番号は、私自身聞き間違いもあったことから、スピードが速い部分もあった。)
- ・ 発表学生の発音が曖昧であるのが気になった。

③その他

- ・ テープでの声を聞き取るのは、かなり難しいと感じた。他の方法として、実際に演習用の電話(秘書実務の電話対応のロールプレイングで使用する機械)を使ってやってみると、英語での対応の状況が録音でチェックができるので、良いのではないか。2年生は1年次で秘書実務の電話対応をこの機械を使って実践済みのため、余計に理解も深まるのではないか。
- ・ クラスワークのグルーピングを能力別にするかどうか。また、難しいことであるが、レベルによって演習させる内容を別にするのはどうか。

(3) 授業全体の感想

- ・ どちらかというとなんかテンションの低い学生たちを相手に、学習意欲をうまく引き出して、やる気にさせる活気に満ちたいい授業であった。たとえ少人数の学生たちであっても、ビジネスの現場で生かせる英語を身に付けたことに、誇りと自信を持って卒業してくれるのではないかと、先生の授業を拝見して感じていた。英語教育のエキスパートである井上先生に教えていただき、またとないチャンスが秘書科にはあるため、学生たちはこの授業を大切にしっかりと学んでほしいと願っている。
- ・ 先生が英会話教室のようにクラスの雰囲気を作られていて良いように感じた。もう少

し学生が楽しく英会話をすればいいのにと思いつつ、秘書科の英語のトップレベルの学生が今回のレベルということは少し残念な思いである。英語を学ぶと世界がこれだけ広がるということを学生に分からせてあげたいが、自分も学生時代は、英語が嫌いだったので、実際に必要に迫られたりするなど、現実には直面しないと勉強するのは難しい。香川県にいと、自分から英語の環境を作らない限り、そういった状況に直面しない。語学は、勉強するのに時間がかかるうえ、勉強しないとすぐに忘れる。私も今回の研究授業に参加させていただき英語をブラッシュアップさせる必要があると思った。

- ・ 井上先生の授業を見るのは3回目になるが、以前同様、今回も綿密な授業計画が準備され、またそれを正確に実行していることに、改めて感服した。常に行き当たりばったりの無計画な授業をしている我が身を振り返り、恥ずかしい思いである。井上先生の授業は、参加する者に元気を与える不思議なオーラに充たされている。このことは、学生の学習意欲を刺激する重要な要素であると思う。
- ・ たいへんはっきりとした口調で、学生の理解を確認しながら授業展開をされていた。井上先生のキャラクターがよく現れていたと思う。

5. 自己省察と今後の課題

平成20年度後期に「ビジネスイングリッシュⅡ」の研究授業を実施した際、参観者の意見をもとに今後の課題として（1）受動的学習から能動的学習への手立て、（2）習熟度別授業の展開、（3）秘書科専門科目との関連性、（4）クラスサイズに左右されない授業方法の確立の4点を挙げた。

この5年間で（2）に関しては、平成22年度年度より秘書科教養科目「英語Ⅰ」「英語Ⅱ」で習熟度別クラスを開始し、英語力の全体的底上げや上位学生の更なる英語力向上¹に効果が見られている。本学発達科学部、経営学部でも平成23年度より入学後にプレースメントテストを行い、習熟度によるクラスで授業を展開し始めた。学生側のメリットだけでなく、教える側の教員にとっても学生の学力がある程度等質になることから目標の明確化、

¹ 秘書科における実用英語技能検定準2級合格者数
平成20年度 準2級 2人 平成21年度 準2級 5人
平成22年度 準2級 6人 平成23年度 準2級 11人

指導内容のレベルアップ、指導のしやすさといった様々な好影響をもたらしている。

次に（３）の秘書科専門科目との連携については、学生の英語力がある程度定着してきたことから、電話応対やビジネスメールの書き方といった秘書科に特化した専門的な内容も扱うことができるようになった。外資系企業はもちろんのことながら、日本の企業においても海外進出や取引などで、英語を必要とする場面が年々増えてきている。秘書科の学生として、秘書業務全般に関する知識や技能に加え、海外からの来客を会議室へ案内したり、お茶を出したりするときなどのごく基本的な英語でのコミュニケーション能力も必要とされる。そのため、秘書関連科目で学んだ内容を英語でも応用できる能力を身につけさせていきたいと考えている。

次に本研究授業ならびに日頃の授業の反省点をもとに、次の２点を今後の課題として挙げる。

（１）学生の勉学意欲持続に向けた取り組み

１年次は、これまで中学校、高等学校で学んできた英語を徹底的に復習することで、曖昧なままになっていたものが整理され、「分かる」という達成感や満足を多くの学生が得ている。そのため、もっと英語ができるようになりたいという欲求が高まり、本講義の履修を決める学生が多い。一方、２年次の専門科目では、TOEICの内容を中心に扱うことで、未知の語彙、表現、馴染のないテーマが多く出題されることから、新しく覚えるべき事柄に追われ、やれどもやれども先が見えないという状況に陥っている。指導すべき内容の質・量を変えず、学生の充足感が得られるよう新出内容の導入方法、課題の選定、活動内容等を検討していきたい。

（２）１つの活動、学習内容を徹底的に指導し、定着を図る

90分という限られた時間の中で、授業計画や予定していた範囲に追われ、学生の理解が不十分であっても次に進めてしまうという反省の念をいつも抱いている。授業検討会で出た「範囲すべてを教えなくても、丁寧に教えるほうが大切」という言葉を常に心にとめ、学習内容を盛り込みすぎず、確実な定着を目指して取り組んでいきたいと考えている。

最後になりましたが、研究授業ならびに検討会に参加してくださり、貴重なご意見や評価をいただきましたことに、心から感謝申し上げます。

Unit 4. Model Conversation

A: Hello, Wahoo Corporation. This is Naoko Yamada speaking.

B: This is Chang Lee from China Corporation. Could I speak to Mr. Yoshioka?

A: I'm sorry. He is not available right now. May I take a message?

B: Yes. Could you ask him to call me back?

A: Sure. May I have your name again?

B: It's Chang Lee.

A: How do you spell your name?

B: Chang, C-H-A-N-G, Lee, L-E-E.

A: L as in London?

B: Yes.

A: And may I have your phone number?

B: Sure. It's area code (03)3274-6921.

A: I'll pass along your message. Thank you for calling.

工藤多恵(2011), 「First Steps to Office English」, CENGAGE Learning

Useful Expressions ー 不在理由ー

I'm sorry.

ただいま会議中です。

He is in a meeting right now.

いま席を外しています。

She is away from her desk right now.

いま事務所におりません。

He is out of the office right now.

1時まで昼食に出ています。

He's out to lunch until one o'clock.

別の電話に出ています。

She is on another line.

いま出張中です。

He is on a business trip now.

金曜日まで不在です。

She is out of the office till Friday.

今日は休んでいます。

He is off today.

もう帰りました。

He's gone home already.

関野孝雄(2007), 「ビジネスマンのための英語表現集」, ベレ出版

Office English Unit 4

No.: _____ Name: _____

▶ Listen to the CD and fill in the blanks with appropriate phone numbers.

(1) House number is _____.

(2) Did you say the number was _____?

(3) Please call _____.

(4) Who said the number was _____?

(5) I know the phone number was _____.

▶ Telephone English: Spelling names, places, and numbers.

(1) Where did the caller see the advertisement?

- A. In a magazine.
- B. In a newspaper.
- C. On the internet.

(2) How long is the course?

- A. One month.
- B. One week.
- C. One year.

(3) What is the number of the caller's house?

(4) What's the street name?

(5) What's the apartment number?

(6) What's the city and state?

- A. Newcastle, New York.
- B. Newcastle, New York.
- C. Mewcastle, New York.

(7) What's the ZIP code?

(8) What's the caller's first name?

(9) What's the caller's last name?

研 究 紀 要

第58・59合併号

平成25年 2月25日 印刷

平成25年 2月28日 発行

編集発行 高 松 大 学
高 松 短 期 大 学
〒761-0194 高松市春日町960番地
TEL (087) 841-3255
FAX (087) 841-3064

印 刷 株式会社 美巧社
高松市多賀町1-8-10
TEL (087) 833-5811