

論文

大学生のマナーの意識に関する一考察： 大学生のマナーのアンケート調査から

堀 真由美
佐藤 由利

Study on Consciousness of University Students' manners:
From Questionnaire Survey of University Students' manner

HORI Mayumi
SATO Yuri

要旨：若者のマナーの欠如は、社会でも大きな問題となっている。コミュニケーションの手段をソーシャルメディアに依存している若者が、そのまま社会で働くとも摩擦が生じるのも当然であろう。本学経営学部及び教育学部学生を対象にマナーの意識に関するアンケート調査を実施した。その調査結果から大学生のマナーの意識やキャリア教育におけるマナーやビジネスマナー教育について考察をする。

キーワード：マナー、ビジネスマナー、社会人基礎力、アクティブ・ラーニング、形式知、暗黙知

目次

はじめに

第1章 若者を取り巻く環境と若者のマナーの意識

第2章 大学生のマナーの意識：アンケート調査

2.1 調査概要

2.2 調査結果と分析

第3章 キャリア教育におけるマナー、ビジネスマナー教育の方向性

おわりに

付録 アンケート調査用紙・アンケート調査結果

参考文献

はじめに

日本の大学生の就職率を見ると、大学（学部）は97.3%（前年同期比0.6ポイント増）で、男女別では、男子大学生の就職率は96.7%（0.2ポイント増）、女子大学生は98.0%（同1.1ポイント増）である。国公立大学では、男子96.0%、女子98.3%、私立大学では、男子96.9%、女子97.9%となっている（文部科学省「平成27年度大学卒業生調査」）。文系・理系別では、文系の就職率は97.1%（前年同期比0.6ポイント増）、理系の就職率は98.2%（同1.0ポイント増）である。ほとんどの大学生が、就職できる時代になった。

しかしながら、大学を卒業後3年後に離職する割合が増加傾向にある。大学から社会へのギャップが大きく、スムーズに社会の一員になれない若者の増加が、社会問題にもなっている。一人一人の多様な生き方が可能になった一方で、ソーシャルメディア等を主に利用してコミュニケーションをとる学生を見ていると、人間関係をうまく築けず、このままでは、社会性がますます偏る傾向になることは否めない。

また、近年の経済構造の変化や経済の停滞、グローバル化の進展等による社会・経済環境の変化により、社会での共通の目的や目標が失われてい

大学生のマナーの意識に関する一考察：大学生のマナーのアンケート調査から。さらに、少子・高齢社会、都市への一極集中、産業構造・就業構造の多様化及び流動化が進み、家族や地域社会、企業のあり方及びこれらと個人との関係も大きく変わりつつある。今後大幅な労働力減少が予想されており、このままでは日本社会が縮小していくことは目に見えている。かつての終身雇用の慣行もなくなり、若者の就職、就業をめぐる環境も変化している。このような中で高等教育におけるキャリア教育の重要性が指摘されてきてはいるが、その内容、手法については、各大学では試行錯誤の段階であり、様々な学生への対応が求められる。

本学経営学部と教育学部1～4年生を対象に「マナーの意識に関するアンケート調査」を実施した。学生の基本的なマナー（挨拶、礼儀等）がなっていないという声を、教職員からのみならず企業の人事担当者や入社後の新入社員担当者からよく耳にする。本稿では、この調査結果から大学生のマナーの意識やキャリア教育におけるマナーやビジネスマナー教育の方向性を考察をする。第1章では、若者を取り巻く環境について概観しマナー教育の必要性を探る。第2章では、アンケート調査の概要と調査結果の分析から大学生のマナーの意識について考察をする。第3章では、キャリア教育について調査結果から今後の方向性を示唆する。

第1章 若者を取り巻く環境と若者のマナーの意識

日本の大学を卒業し3年後に離職する割合が増加傾向にあり、大学から社会へのギャップが大きく、スムーズに社会の一員に移行できない、適応できない若者が大勢いる。少子、高齢社会に突入した日本では、人口減少に伴い大幅な労働力減少が予想されている。産業・経済の構造的変化や雇用の多様化及び流動化が進み、就職・就業をめぐる環境が変化している。人材を重要な資源と考えている日本にとって、働き手である若者の社会離れは生産性の低下を招く原因として懸念される。このような状況下で、学生に職業人としての資質や能力の向上、働くことへの関心・意欲を高めていくキャリア教育は、高等教育機関の使命でもある。

急速な情報通信技術の進展は、世界中の情報を瞬時に入手することが可能になった。スマートフォンを自宅に忘れると大学の講義に遅刻してでも自宅にとりに戻る学生の姿を見て、すでにスマートフォンが、個人レベルでインフラ化していることがわかる。スマートフォンはその利便性から、計り知れない恩恵をもたらすが、人間関係の希薄さを招いている。連絡のみならず、通常の会話も LINE で行う学生達は、近い将来、日本を支えていく重要な労働力として十分に自らの力を発揮できるのか、共に働く職場の人々や取引先としっかりコミュニケーションをとれるのだろうか。

少子・高齢社会を迎えた日本は、家族や地域社会の姿も変容している。個人の価値観や生き方も多様化し、産業構造や就業構造も大きく変化している。それに伴い、社会的な一体感、共通の目的が見えにくくなってきており、将来への展望を描くことができない学生が大勢いる。自らが今後どのような目標に向かって進むべきかを考え、目標の実現のために主体的に行動していく力を持たなければならない。

新入社員が「必要ないのでは」と思うビジネスマナー TOP10を見ると以下の通りである。(2016年5月調査、「入社3年目までの20代会社員200人(男女各100人)にアンケート調査」)(R25調べ/協力:アイリサーチ)。

- 1位 始業5分前にはデスクについている
- 2位 電話のベルは2回コール以内までに出る
- 3位 訪問先で出されたお茶は、相手が飲むまで口を付けない
- 4位 客を見送るときはエレベーターが閉まるまでお辞儀をする
- 5位 勤怠等の連絡は必ず電話で行う(メールやLINEではない)
- 6位 報告・連絡・相談をこまめに行う
- 7位 社内でも正しい敬語を使う
- 8位 部屋に入るときのノックは3回(4回)
- 8位 BCCで複数の人にメールする場合は「BCCにて失礼します」と断る

大学生のマナーの意識に関する一考察：大学生のマナーのアンケート調査から

10位 社外の人にメールする場合は「メールで失礼します」と断る

各回答のコメントを見ると以下の通りである。

- 1位 「始業5分前にはデスクについている」は「本来なら始業開始時間から勤務開始すべき」(26歳・男性)
- 2位 「電話のベルは2回まで」は、「電話にばかり気を使っていられないから」(25歳・男性)
- 3位 「お茶は相手が飲んでから」は、「出されたものを飲まない方が失礼だと思う」(25歳・女性)
- 4位 「エレベーターが閉まるまでお辞儀」は「わざとらしいととらえられる」(25歳・女性)
- 5位 「勤怠連絡は電話」は、「メールのほうが複数人に連絡ができる」(24歳・男性)
- 6位 「報連相」は、「必要ないことまで報告する意味があるかわからない」(23歳・女性)
- 7位 「社内の敬語」は、「きちんと出来ている人のほうが少ないのに、それを人に求めるのは違うと感じる」(27歳・男性)
- 8位 「ノックは3回」は、「2回で十分」(20歳・男性)
- 8位 「BCCにて失礼します」は、「謝る意味が分からない」(24歳・女性)
- 10位 「メールで失礼します」は、「メールが広く使われている世の中だし、メールくらいで怒る人の方がおかしい」(25歳・男性)

1位から10位まで、いずれも習得すべき重要なビジネスマナーである。マナーの基本は相手の気持ちを考えて、思いやりの心を表すことである。相手の気持ちを尊重しながら臨機応変な言動、対応が取れるようになるには、マナーの基本の習得が必須となる。社会では、仕事を分担し、一つの目標に向かって共に働く。価値観、考え方、仕事の仕方、役職、年齢等々

様々な違いがある中で共に協力し合っていく。そこには、相手を尊重する気持ちを言動で示す必要がある。それにより、より良好なコミュニケーションがとれる。コミュニケーションスキルの一つであるマナーやビジネスマナーは、社会常識でもある。生活する上で、また、働く基本としてマナーやビジネスマナーを習得することは、共に生きる、共に働く人々の多様性を認め合い、自らを高めながら、社会の一員としての責任と義務に対する自覚を持つことに繋がる。

第2章 大学生のマナーの意識：アンケート調査

マナー教育を担当するには、まず本学の学生のマナーの意識の現状を知ることから始め、それにより教育方法の効果的手法を考察する必要がある。日頃から学生と接していて、マナーの意識が希薄であると感じる項目を言葉遣いの重要性理解度及び能力、社会通念上のマナー、社会人基礎力の3つのカテゴリーについて調査を実施した。

2.1 アンケート調査概要

- アンケート調査の名称

「マナーに関するアンケート」

- 調査の目的

人間関係を構築する上で必須である日常生活上のマナーの意識について、企業人への過渡期にある大学生の現状を把握、分析し、社会人基礎力を培う前段階としてのマナー教育の参考とすることが目的である。

- 調査対象者

本学の講義「マナーの基本」を選択履修した1～4年生を対象とした。

- 調査実施期間

大学生のマナーの意識に関する一考察：大学生のマナーのアンケート調査から

2016年9月26日(月)～9月27日(火)

- 実施方法

言葉遣いの重要性理解度及び能力、社会通念上のマナー、社会人基礎力の3つのカテゴリについて、計25問の無記名配布式アンケートを当該講義終了後に調査用紙を配布、回答、回収の方法で実施した。

- 回収状況

経営学部	139名	回答回収率	100%
(履修学生数195名、調査日出席数139名)			
教育学部	181名	回答回収率	100%
(履修学生数259名、調査日出席数181名)			
合計	320名	回答回収率	100%
(履修学生総数454名、調査日出席数320名)			

- 調査用紙及び集計結果

巻末に付録

2.2 調査結果と考察

(1) 言葉遣いの重要性理解度及び能力

敬語が必要と思う理由を尋ねた質問6において「社会で通用しないから」「自分が信用を得ることができるから」「目上の人を敬うことができるから」という回答の合計が98.1%であり、質問5で97.8%が敬語を使いたいと回答した。一方、0.9%が敬語を使いたくないと回答している。使いたくない理由を尋ねた質問7では「面倒だから」と「よくわからないから」という理由が71.5%と大多数を占めていた(図表1-1)。

質問8から質問11は、基本動詞を尊敬語と謙譲語に変換を求めた設問である。尊敬語への変換について「行く」の正解率は39.1%、「会う」は

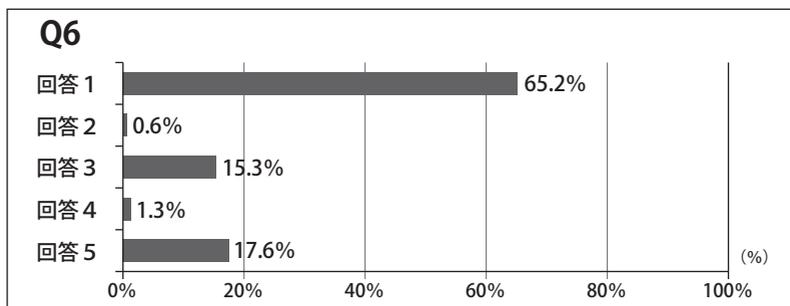
43.1%に留まった。一方、謙讓語への変換はそれぞれ71.1%と68.8%と正解率に有意差が認められた。相手を直接敬う表現より、へりくだる表現が身につけているという結果であった。

質問12と質問13は接客用語について尋ねた設問である。注文確認の言葉遣いについては「よろしかったでしょうか」を正解と回答した学生は9.7%であった。一方、金銭授受のシーンでは「〇〇円からお預かりします」を正解とした学生が44.4%であり、正解率55.6%と拮抗する結果となった。

上記の結果から、次のように考察した。初めに敬語の必要性について、敬語を身につける目的は十分認識しており、学びたい意志も高いことが窺える。「面倒だから」「よくわからないから」敬語を使いたくないと答えた学生も少数ではあるものの存在したが、言葉遣いに限らず物事に取り組む際、わからないことや慣れていないことに対しては面倒に思う傾向が強いものである。言葉遣いについて、幼少時から体系的に十分には学んでおらず、家庭や地域での年長者はもちろんのこと、教職員等身近な大人が必ずしも学生との関わりの中で敬語の使用を積極的に求めていない現状も、敬語に馴染めない環境を作っていると考えられるのではないだろうか。

また、尊敬語よりも謙讓語が身につけているという結果について、学生と教職員の普段のコミュニケーションを鑑みると、教職員に対して学生が自らの行動を「申し出る」機会は比較的多い。それに比して、講義の中で

図表 1-1 質問6 敬語を使いたくない理由



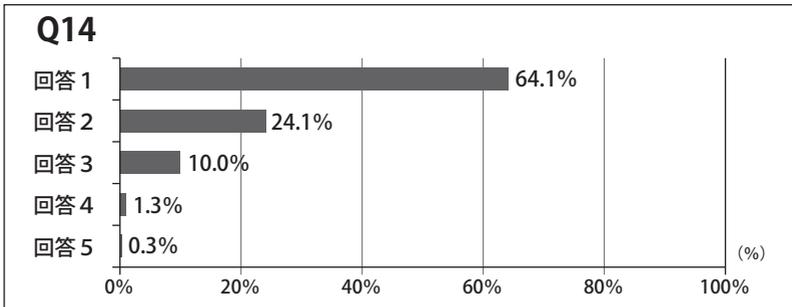
大学生のマナーの意識に関する一考察：大学生のマナーのアンケート調査からは学生が教職員の行動を「尋ねる」機会は極めて少ない。尋ねる際は、「～にはいらっしかったですか」「お会いになりましたか」等、相手を直接敬う表現が多く必要とされる。つまり、自発的コミュニケーションである「尋ねる」という機会自体が少なくなっていることが示唆されたといえるだろう。なお、自身が敬語を使えているかを尋ねた結果は、約6割という比較的高い率の学生が「使えている」「まずまず使えている」と回答していることから、自身が誤った言葉遣いをしていることに気付かずに自信を持っている可能性も考えられる。

次に飲食店等での接客用語については、言葉によって正誤の差が大きく「よろしかったでしょうか」と「からお預かりします」を比較すると、明らかに後者に関して誤った認識を持っている結果であった。洞澤らの調査(2006)でも言葉遣いの教育は現場に任されており、アルバイト先の先輩や同僚の影響で使用するようになったと答える若者が多いことがわかっている。客側としても日常的に「よろしかったでしょうか」「からお預かりします」というようないわゆるバイト言葉、ファミコン言葉と呼ばれる接客表現を耳にしていることから、誤りに気付く環境にないのではないかと推測される。

(2) 社会通念上のマナー

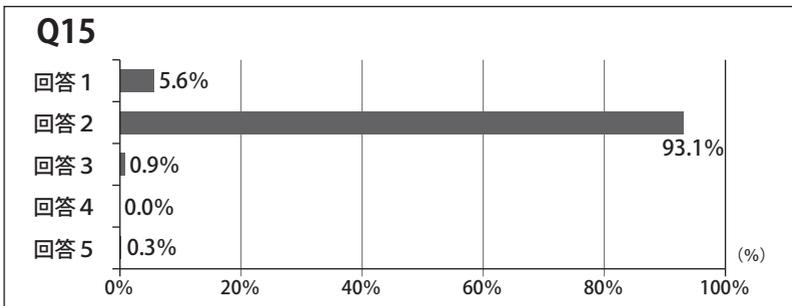
朝の挨拶をしているかという質問14では、毎朝はしないという学生が35.7%と4割近い結果となった。そのうち、「ほとんどしない」「何もしない」「挨拶の必要はない」と答えた学生は11.6%にのぼり対面での関係性の希薄さが表面化した結果となった(図表1-2)。

図表 1-2 Q14 朝の挨拶の実施状況

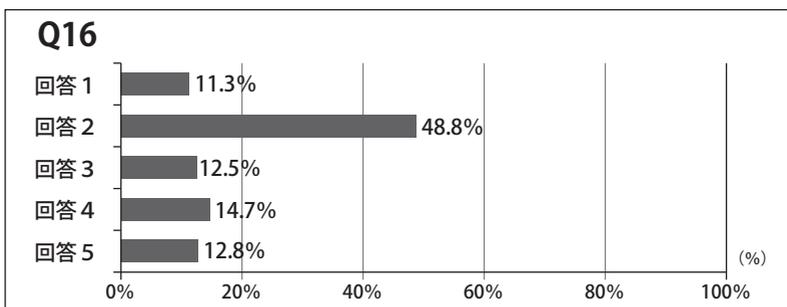


質問15と質問16は公共の場でのマナーに関する設問である。知らない人の足を踏んだときの対応を尋ねた設問では、謝る割合の合計は99.6%であった。そのうち、「すみません」という言葉を使用すると回答した割合は93.1%であった(図表1-3)。電車内での化粧について尋ねた設問では、全く気にならないという12.8%を除き、その他87.2%は何らかの不快な感情を抱いていることが分かった(図表1-4)。

図表 1-3 Q15 電車バス内で見知らぬ人の足を踏んだ時



図表 1-4 Q16 公共の場での化粧についての意識



上記の結果から次のように考察した。挨拶については、新聞報道（神戸新聞夕刊2016年11月4日付）をきっかけにSNSでも一時話題に上がったように、防犯上の対応として議論され、挨拶しても返ってこないと不快であるという意見も相まって、マンション内での挨拶禁止が居住者の意思で決定される等、関わりを排除する動きがあることも根底にあるのではないかと思われる。しかしながら、家族や友人への挨拶について尋ねた設問において毎朝はしないという回答がほぼ4割であるという結果は、身近な人間関係すら希薄になっていることを示唆するものである。挨拶はただの言葉の交換ではなく、コミュニケーションの始まりという重要な位置づけであり、他者を認識し認めるという行為でもある。そのような挨拶の「意義」が十分に認識されていないのではないかと思われる。

公共のマナーにおいては、足を踏んだとき、つまり自身が「直接的被害」を相手に与えた際の謝罪は概ね身につけていることを表していた。一方、電車内での化粧に関しては不快には思うものの、たとえば粉が飛んでくる、電車が揺れて化粧品が落ちてくる等、直接的に迷惑をかけられなければ許容範囲であり、且つ指摘しても仕方がないという考え方が主流になっている結果となった。一般的に極めて個人的と考えられている行為が公共の場でなされている際には、周りにはいる人は存在が認められない感覚を持つ。そのことで不快感を持ったとしても、直接的で明らかな被害を受けていな

い限り指摘することはなく、大多数の人は不快な感情を内包しつつ迷惑な行為であるとして直接指摘することはない。このことは、指摘をしたことで逆上され事件に巻き込まれる可能性もあることから、見ず知らずの他人に対しては見て見ぬふりをしていることを示している。

(3) 社会人基礎力

身だしなみの意義について尋ねた質問18では、相手に不快な印象を与えないためという回答は77.8%であったものの、異性に好感を持ってもらう、自分の個性を活かす等、相手への敬意よりも自利を優先する認識も19.4%と約2割に見られた。また、スーツ着用の理由について尋ねた質問17については「誰からも違和感なく受け入れてもらえる身だしなみの基本だから」という他者視点の回答が57.2%であったが、36.6%と約4割の学生が「スーツが社会人の服装だから」という、すでに決まっていることだからと受け取れる内容の回答であった。

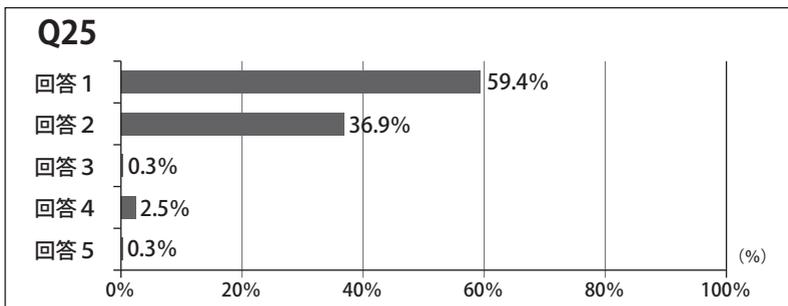
質問19と質問21では終業時間と自己責任についての意識について尋ねた。就業開始時刻にはすぐ業務開始できるよう準備をするという回答が97.5%、欠勤の連絡は自ら電話するという回答が95.0%であり、概ね常識的であることを示す結果となった。

電話応対について尋ねた質問20に関しては、「アルバイトだからわからない」不在なら「いません」のように、事実だけを答える学生が7.8%という結果であった。

教員への応対について尋ねた質問22と質問23に関しては、レポートを忘れた際の対応は「教員に相談する」92.5%、満席のスクールバス内で教員への対応として「どうぞと席を譲る」71.3%といずれも最適解の割合が高かった。

メールのルールについて尋ねた質問24では「知ってはいるがよくわからない」「知ってはいるが全部は使えていない」という回答の合計が59.4%と約6割にのぼった。

図表 1-5 Q25 時刻確認の手段



時刻確認の手段について尋ねた質問25に関しては、携帯電話で確認するという回答が59.4%と約6割に及んだ（図表1-5）。

上記の結果から次のように考察した。目の前で起きていることについて、訊かれたことに事実だけを答えるという傾向は、電話に限らず日常の学生との対面コミュニケーションでも垣間見られる。このことは、事実の一步先にどのような状況が発生しうるか、また、他者がどのように自身の言動を捉えるかという想像、配慮という点においての能力低下を示唆している。

教職員等年長者への対応では、筆者の実体験では質問で仮定した満席のスクールバス内で席を譲られたことは皆無であり、望ましい行動に移す学生は71.3%という回答結果ほど多くはないと感じる。このことから、「頭では分かっているが、行動に移さない」という傾向が窺える。電車内でも、席を譲ったほうがよいということは分かっているが、それを行動には移さない若者を多く目にする。過去に、譲ったときに断られて恥ずかしい思いをした、恰好をつけているように思われたくない、単純に座っていたいなど推測できる理由は多岐に渡るが、ビジネスシーンにおいては特に、思っているだけでは意味がないことは事実である。

また、パソコンや携帯電話のみならず情報通信技術の革新に伴い、ビジネスで活用するコミュニケーション・ツールが変化してきている。顧客が日常的に使用するツールに企業側が合わせる形で、一般顧客とのやり取

りもLINEを導入する企業も増えていることも見聞きする。しかしながら、企業対企業の所謂ビジネスパートナー間では現在はメールが中心であり、そのスキル如何でパートナーの信頼を損ねることも往々にしてある。従ってメールは重要なビジネススキルであり、社会に出る前にはメールマナー以前の「ルール」を知り、基本は抑えている状況が望ましい。

携帯電話の機能は日進月歩で追加され、スケジュール管理や金銭の決済も可能になる等進化しており、それに伴い使用する場面も変化している。誰しもが携帯電話を所有しており、時計表示もあることから学生に限らず腕時計をしない社会人も増えている。

時刻を正確に把握するという点で比較すれば腕時計よりも携帯電話のほうが勝っている場合もあり、その所作を見た側の意識にも違和感を残さないのだとしたら、一概にマナー違反とは言い切れないのである。とはいえ、相手によっては「携帯電話で何を見ているのか」と訝しく受け取る場合もあり、時間を確認するのに上着のポケットやカバンから取り出してみるというのでは、結果信頼を失うことになり得るといことは認識しておくべきことである。携帯電話依存症の若者が、手元に携帯電話がないと不安であると言う。ビジネスの場では、マナーモードであっても受信があれば周りが気づき、仕事や会議、面談の妨げになる。また、時刻を確認するのにさりげなく腕時計で確認する動作もビジネスの所作として習得すべきではなかろうか。

マナーは不変ではなく時代とともに変化するものであると同時に、他者評価であるといえることからすると、マナーの意識やそれに基づく所作についても柔軟に変化させていくことが求められる。

第3章 キャリア教育におけるマナー、ビジネスマナー教育の方向性

第2章では言葉遣い、日常のマナー、社会人基礎力の3つのカテゴリーで調査結果を考察してきた。本章では、調査結果からマナー、ビジネスマ

大学生のマナーの意識に関する一考察：大学生のマナーのアンケート調査から
ナー教育の方向性について考察をする。

マナー全般の教育においては、知識習得と行動化を繰り返し、継続的に刺激することにより習慣化していくことが何より重要である。講義では知識習得と行動化の一部を行うことができるが（形式知）、継続的な刺激によってもたらされる習慣化や経験を経た実践知（暗黙知）については制約があると言わざるを得ない。従って、講義以外の接触時間数が限られている大学の教育においても、講義内外問わず、教職員が学生に接触する機会において、不適切なことは放置せずに都度言及するよう努め、正しい言動を促していく必要があるのではないだろうか。その為には教職員側がまず「正しいこと」を共有していることが前提であり、教育に携わる者としての姿勢、行動の在り方が問われるのではないかと考える。

ビジネス上のコミュニケーションにおいては、相手との関係性、殊更上下関係を正しく認識していることを表現することは不可欠である。その手段のひとつが尊敬語や謙譲語を適切に使うことであり、仕事を円滑に進めていくためには必須の技術であるということを理解させる必要がある。マナーと同様、言葉は時代とともに変化していくものであり、普段頻繁に使用もしくは耳にしている言葉によっても受け取り方が変わってくることから、正誤の概念よりは相手にとって違和感につながる可能性の高い言葉遣いを正していく必要があるということである。好ましくないということを知れば、必然的に使う頻度は少なくなる。従って、言葉遣いの講義手法としては、誤った言葉遣いの具体例を多くインプットすることにより知識量を上げ、言い換え練習などのアウトプットを行うことが有効であると考えられる。同時に、間違った言葉遣いや配慮のない直接的な言い方が相手に与える印象とはどういったものかを合わせて伝えていくべきである。それらは、講義内の理論でメリット・デメリットの例を用いて説明するとともに、講義前後あるいは講義以外の場でも教員が率先して適切で配慮のある話し方を示し、実感させていくことが重要である。

社会人基礎力として重要視される能力のひとつである「コミュニケー

ション力」の土台にあるのは他者尊重の意識である。他者尊重の意識が低い場合、挨拶、身だしなみ、会話、振る舞い等、人間関係の構築に関わる行動は「不適切」な形となって表れてくるからである。従って、例えば身だしなみの指導においては、自己評価ではなく他者評価であること、ひいては他者を尊重する術・形でもあるという考え方を、具体的な指導に先立ち、より一層強調していく必要がある。ビジネスシーンでは、初対面での印象が重要であることから身だしなみ如何で成果が左右される可能性も十分あり得ることを、具体例を挙げることや学生からも経験を引き出すことで、考え方についての理解を深めていくべきであろう。

身だしなみ以外でも、本アンケートに含めた公の場での行動や電話応対の会話において結果的に「マナーに欠ける行動」と受け取られるものは、他者の感情に共感することができない、或いは一歩先の状況を想定できないことに起因している。つまり、感知力、想像力、共感力、伝達力等の鈍化に拠るところが大きい。それらの力は、コミュニケーション能力の高低を決定づけるものである。にもかかわらず、マナー関連の講義では、コミュニケーション能力を高める目的のカリキュラムが十分には提供されていないのが現状ではないだろうか。マナーにおいても、コミュニケーションにおいても、他者尊重の意識がその根底を為すことを考慮すれば、感知力、想像力、共感力、伝達力等が適切な行動に大きく影響を及ぼすことは自明である。

今後のマナー関連の講義では、コミュニケーション能力を向上させる要素、例えばケース・スタディ、映像から気付きを得るプラクティスや少人数でのロールプレイングなどアクティブ・ラーニングを盛り込んだ講義を工夫することが有効と考える。つまり、気付いていないことへの感度を上げ、気付いたことやわかっていることの伝達力を高めるという過程を体験させるのである。相手に適切に伝わって初めて意味を為すということを体験できる機会を講義内で提供していくことが「相手に伝わる」行動の習得につながり、マナーの向上だけに留まらず社会人基礎力を培っていくも

大学生のマナーの意識に関する一考察：大学生のマナーのアンケート調査からのと考える。そのためには、「マナーの基本」の講義に加えて、次のステップとしてアクティブ・ラーニングを取り入れた小人数による演習指導がより効果的である。

すでに経営学部では、1年次、2年次履修推奨の「マナーの基本」を履修後に、2年次、3年次履修推奨のビジネスに特化した「ビジネスマナーⅠ」を履修し、「マナーの基本」および「ビジネスマナーⅠ」を演習形式で実施する3年次、4年次履修推奨の「ビジネスマナーⅡ」を開講し、総合的、継続的な指導をスタートしている。ビジネスマナーに限らず、社会人基礎力の育成には、継続的に指導をすることがより効果的である。

おわりに

毎年、本学の大勢の学生が「マナーの基本」の履修を希望する。学生が社会人になってマナーがより必要であろうと意識しているからに違いない。マナーやビジネスマナー教育は、相手を思いやり尊重するために社会人の心構えとしてキャリア教育の柱の一つとして位置づけできる。マナーの基本を習得した上で、グローバル社会に対応できる社会人基礎力とその運用能力により、良好なコミュニケーションをとることでビジネスの生産性向上にも結びつく。講義で習得した形式知としての知識と講義以外の経験、体験で得た実践知（暗黙知）の知識を積み重ねていくことがより効果的である。教育実習やアルバイト先でも率先して習得した知識を活かしてほしいと思う。マナーやビジネスマナー教育の全学的な学習支援を期待する。

付録 アンケート調査用紙

マナーに関するアンケート

このアンケートは、学生の皆さんのマナーに関するアンケート調査です。この調査は、マナー・ビジネスマナーの指導内容の参考及び指導方法の研究に活かすことを目的としています。普段行っていること、感じていることを回答してください。回答は、すべて数字データに変換し集計します。個人が特定されることはありません。
*調査項目は25問です。*回答は1つのみ番号に○を書いてください。

Q1. 所属する学部・専攻

- (1) 児童教育専攻 (2) スポーツ健康専攻 (3) 英語教育専攻 (4) 心理学専攻
(5) 経営学部

Q2. 学年

- (1) 1年生 (2) 2年生 (3) 3年生 (4) 4年生 (5) 研究生
(6) その他 ()

Q3. 性別 (1) 女 (2) 男

Q4. あなたは、日常、正しい敬語を使えていると思いますか？

- (1) 使えている (2) まずまず使えている (3) あまり使えていない
(4) まったく使えていない (5) わからない

Q5. あなたは、正しい敬語を使いたいと思いますか？

- (1) 使いたい (2) 使いたいとは思わない (3) わからない

Q6. Q5で(1) 正しい敬語を使いたい と回答した人にお聞きします。その一番の理由はどれですか？

- (1) 敬語ができないと社会で通用しないから
(2) アルバイト先で敬語を使うように注意されたから
(3) 敬語が使えると信頼を得ることができるから
(4) 敬語が使えると頭がよさそうに思われるから
(5) 目上の人を敬うため

Q7. Q5で(2) 正しい敬語を使いたいとは思わない または(3) わからない と回答した人にお聞きします。その一番の理由はどれですか？

- (1) 敬語は必要ないから
(2) 敬語は面倒だから
(3) 社会では実力一番だから
(4) 目上の人と話す機会がないから
(5) 敬語がよくわからないから

Q8. 「行く」の尊敬語はどれですか。

- (1) 行きます (2) 伺う (3) お行きになる (4) いらっしゃる
(5) いらっしゃられる

Q9. 「会う」の尊敬語はどれですか。

大学生のマナーの意識に関する一考察：大学生のマナーのアンケート調査から

- (1) お目にかかる (2) 会います (3) 会われる (4) お会いになられる
(5) お会いになる
- Q10. 「行く」の謙譲語はどれですか。
(1) 行きます (2) 伺う (3) お行きになる (4) いらっしゃる
(5) いらっしゃられる
- Q11. 「会う」の謙譲語はどれですか。
(1) お目にかかる (2) 会います (3) 会われる (4) お会いになられる
(5) お会いになる
- Q12. あなたが飲食店でアルバイトをしている時に、お客様にはどのような言い方をしますか。
(1) ご注文は以上でよろしかったでしょうか？
(2) ご注文は以上でよろしいでしょうか？
(3) ご注文は以上でしたか？
(4) ご注文は以上で
(5) ご注文は以上でいいですね
- Q13. あなたが飲食店でアルバイトをしている時に、会計のレジで、お客様が600円のランチ代に1,000円を出しました。この時にあなたはどのような言い方をしますか。
(1) 1,000円預かります
(2) 1,000円お預かりします
(3) 1,000円からお預かりします
(4) 1,000円からお預かりいたします
(5) 1,000円からもらいます
- Q14. 家族と一緒に暮らしている人は、毎朝、家族に朝の「おはよう」という挨拶をしていますか？
一人暮らしの人は、朝あった友人、知人、先生に毎朝、朝の挨拶をしていますか？
(1) 毎朝挨拶をしている
(2) 時々挨拶をしている
(3) ほとんどしない
(4) 何もしない
(5) 挨拶の必要はない
- Q15. 混雑する電車やバスの中で、あなたは見知らぬ人の足を踏んでしまいました。その時、どうしますか。
(1) ごめんなさいという
(2) すみませんという
(3) あっごめんという
(4) 嫌そうな顔をする
(5) 何も言わない
- Q16. 電車内で隣に座った女性がお化粧を始めました。あなたはどのように思いますか。

- (1) 不愉快だ
 - (2) 電車内ではやめたほうがよい
 - (3) 電車内がすいていれば許せる
 - (4) 嫌だが気にしてもしかたがない
 - (5) まったく気にならない
- Q17. 就職活動では、スーツを着用します。その理由はなんですか？
- (1) みんなが着ているから
 - (2) キャリアセンターから着用して就職活動に行くように言われたから
 - (3) スーツが社会人の服装だから
 - (4) スーツはだれからも違和感なく受け入れてもらえる身だしなみの基本だから
 - (5) どうしてスーツを着るのか理由はわからない
- Q18. 身だしなみについて、思うものはどれですか。
- (1) 異性に好感を持たれる服装やメイクをする
 - (2) 自分の個性を活かせる服のデザインを選ぶ
 - (3) 他人に不快な感じを与えないよう、身なりを整える
 - (4) 目立たないように、できるだけ地味な服装をする
 - (5) 最先端の流行を取り入れた服を選ぶ
- Q19. あなたは、アルバイト先に朝9時から雇われています。どのようにしますか。
- (1) アルバイト先に早めに到着し、始業5分前には仕事が始められるようにしている。
 - (2) 9時から雇われているので早く行く必要はなく、9時に到着している
 - (3) アルバイト先に9時に到着し、それからトイレをすませて、そのあと仕事を始める
 - (4) アルバイト先に始業15分前には到着している
 - (5) アルバイト先に9時少し過ぎてもかまわないと思う
- Q20. アルバイト先での電話応対について、どれが適切だと思いますか。
- (1) 電話で質問されたが、「アルバイトなのでわかりません」と言った
 - (2) 店長はいるかと尋ねられたが、不在だったので「いません」と言って電話を切った
 - (3) セールスの電話だったので、黙って電話を切った
 - (4) 相手からの依頼の予約状況を確認するために、3分間保留にした
 - (5) 電話のベルは、2回コール以内までに出た
- Q21. 体調が悪く、アルバイトを急に欠勤しなくてはならなくなった場合、あなたはどうしますか。
- (1) アルバイト先の上司に自分で電話で連絡する
 - (2) アルバイト先の上司に自分でラインで連絡をする
 - (3) 同じアルバイトをしている知人に頼んで欠勤することを伝えてもらう
 - (4) 母親（または父親）にアルバイト先の上司に電話で連絡をってもらう
 - (5) その日は連絡しないで、次のアルバイトの時に伝える
- Q22. 今日の講義で提出することになっていたレポートを忘れてしまいました。ど

大学生のマナーの意識に関する一考察：大学生のマナーのアンケート調査から

うしますか。

- (1) 忘れている人はきっと自分だけではないので、他の人の様子を見てみる
- (2) 先生から名指しで催促されたら、その時どうすればいいか考える
- (3) 来週提出すれば問題ないので、今日は何も言わないでおく
- (4) 提出してなくても、単位取得はできるかもしれないのでそのままにする
- (5) 先生に期限を守れなかったことを謝罪し、いつ提出できるかを伝え、相談する

Q23. スクールバスが混んでいて空席はありません。先生が乗車してきて、座っている自分の前に立ちました。あなたはどうしますか。

- (1) 何もしない
- (2) 自分が座った席は、教職員優先席ではない席だから、席を譲る必要はない
- (3) 自分はスマホをしたかったので、知らんぷりをする
- (4) 何も言わず、すーっと席を立った。
- (5) 「先生、どうぞ」と言ってすぐに席を譲った

Q24. 「メールには、用件以外に、件名、宛先、送信者名が必要」これを知っていますか？使えますか？

- (1) 知っているし、使える
- (2) 知ってはいるが、よくわからず正しく使えていないと思う
- (3) 知ってはいるが、全部は使えていない
- (4) メールもラインと同じだからこれらは不要と思う
- (5) しらない（なんのことかわからない）

Q25. 普段、時刻を確認する方法は、どれですか？

- (1) 携帯電話
- (2) 腕時計
- (3) 誰かに聞く
- (4) 教室や公共の時計
- (5) 時刻は気にしないので確認しない

以上

アンケート調査結果

教育学部属性

性別		学年					合計
		1年	2年	3年	4年	その他	
回答数	男性	7	26	25	13	1	72
		3.9%	14.4%	13.8%	7.2%	0.6%	39.8%
	女性	19	38	35	17	0	109
		10.5%	21.0%	19.3%	9.4%	0.0%	60.2%
男女計	26	64	60	30	1	181	

経営学部属性

性別		学年					合計
		1年	2年	3年	4年	その他	
回答数	男性	8	23	24	11	0	66
		5.8%	16.5%	17.3%	7.9%	0.0%	47.5%
	女性	17	24	28	4	0	73
		12.2%	17.3%	20.1%	2.9%	0.0%	52.5%
男女計	25	47	52	15	0	139	

2 学部属性集計

性別		学年					合計
		1年	2年	3年	4年	その他	
回答数	男性	15	49	49	24	1	138
		4.7%	15.3%	15.3%	7.5%	0.3%	43.1%
	女性	36	62	63	21	0	182
		11.3%	19.4%	19.7%	6.6%	0.0%	56.9%
男女計	51	111	112	45	1	320	

大学生のマナーの意識に関する一考察：大学生のマナーのアンケート調査から

教育学部集計結果

	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	
回答1	回答数	3	179	117	0	11	46	4	132	16	0	124	6	23	3	3	123	9	173	4	18	72	111
	構成比	1.7%	98.9%	65.4%	0.0%	6.1%	25.4%	2.2%	72.9%	8.8%	0.0%	68.5%	3.3%	12.7%	1.7%	1.7%	68.0%	5.0%	95.6%	2.2%	9.9%	39.8%	61.3%
回答2	回答数	92	1	2	1	54	8	133	3	163	103	37	175	92	0	23	3	5	7	6	14	60	60
	構成比	50.8%	0.6%	1.1%	50.0%	29.8%	4.4%	73.5%	1.7%	90.1%	56.9%	20.4%	96.7%	50.8%	0.0%	12.7%	1.7%	2.8%	3.9%	3.3%	7.7%	33.1%	33.1%
回答3	回答数	68	1	25	0	46	28	11	10	0	19	17	0	22	65	150	2	1	0	0	0	45	1
	構成比	37.6%	0.6%	14.0%	0.0%	25.4%	15.5%	6.1%	5.5%	0.0%	10.5%	9.4%	0.0%	12.2%	35.9%	82.9%	1.1%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	24.9%	0.6%
回答4	回答数	6		1	0	69	16	29	13	2	59	3	0	24	107	3	52	14	0	3	12	0	8
	構成比	3.3%		0.6%	0.0%	38.1%	8.8%	16.0%	7.2%	1.1%	32.6%	1.7%	0.0%	13.3%	59.1%	1.7%	28.7%	7.7%	0.0%	1.7%	6.6%	0.0%	4.4%
回答5	回答数	12		34	1	1	81	2	23	0	0	0	0	20	5	1	0	150	0	167	135	3	0
	構成比	6.6%		19.0%	50.0%	0.6%	44.8%	1.1%	12.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.0%	2.8%	0.6%	0.0%	83%	0%	92%	75%	2%	0%
未回答	回答数	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	1	2	1	1
合計		181	181	179	2	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181

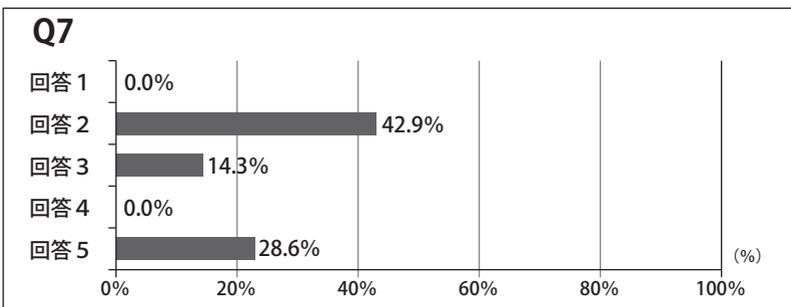
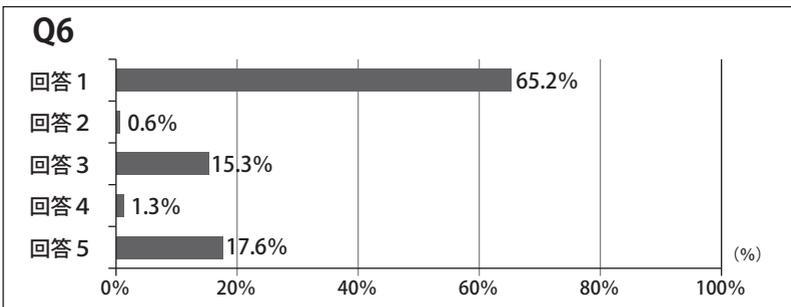
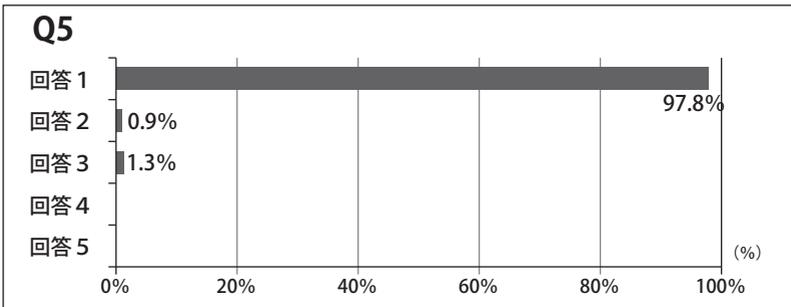
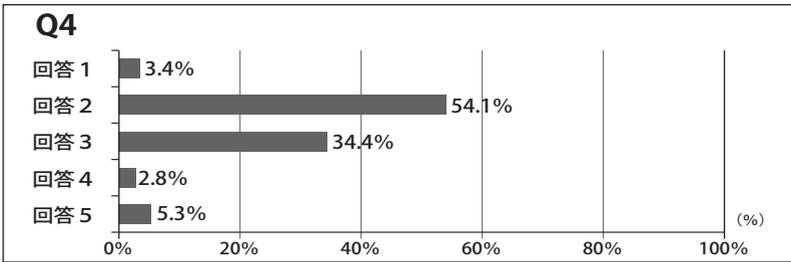
経営学部集計結果

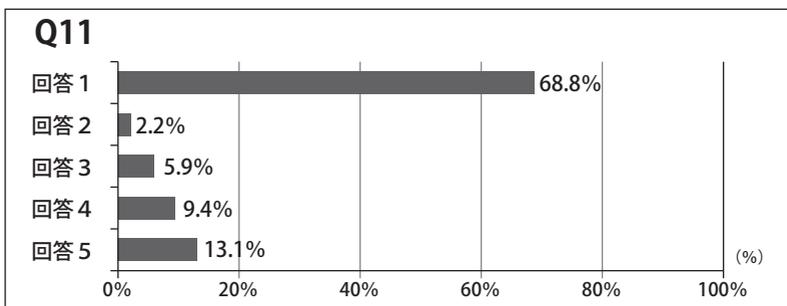
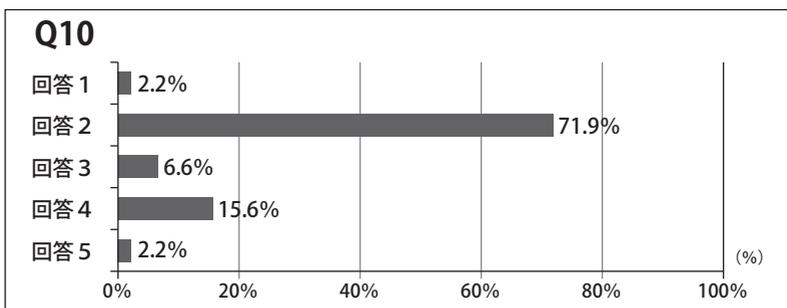
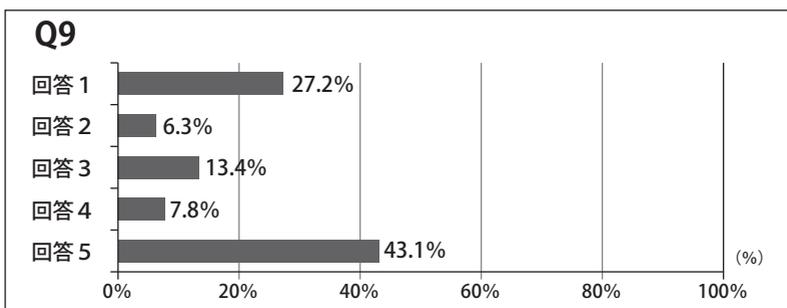
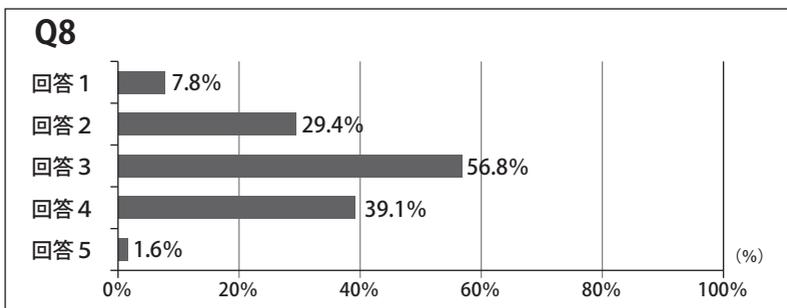
	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	
回答1	回答数	8	134	87	0	14	41	3	88	15	0	81	12	13	4	7	90	8	131	6	19	50	79
	構成比	5.8%	96.4%	64.9%	0.0%	10.1%	29.5%	2.2%	63.3%	10.8%	0.0%	58.3%	8.6%	9.4%	2.9%	5.0%	64.7%	5.8%	94.2%	4.3%	13.7%	36.0%	56.8%
回答2	回答数	81	2	0	2	40	12	97	4	122	75	40	123	64	1	29	2	3	5	1	13	46	58
	構成比	58.3%	1.4%	0.0%	40.0%	28.8%	8.6%	69.8%	2.9%	87.8%	54.0%	28.8%	88.5%	46.0%	0.7%	20.9%	1.4%	2.2%	3.6%	0.7%	9.4%	33.1%	41.7%
回答3	回答数	42	3	23	1	25	15	10	9	0	14	15	3	18	52	99	0	1	2	2	4	39	0
	構成比	30.2%	2.2%	17.2%	20.0%	18.0%	10.8%	7.2%	6.5%	0.0%	10.1%	10.8%	2.2%	12.9%	37.4%	71.2%	0.0%	0.7%	1.4%	1.4%	2.9%	28.1%	0.0%
回答4	回答数	3		3	0	56	9	21	17	2	49	1	0	23	76	3	47	11	0	0	9	0	0
	構成比	2.2%		2.2%	0.0%	40.3%	6.5%	15.1%	12.2%	1.4%	35.3%	0.7%	0.0%	16.5%	54.7%	2.2%	33.8%	7.9%	0.0%	0.0%	6.5%	0.0%	0.0%
回答5	回答数	5		21	1	4	57	5	19	0	1	1	1	21	6	1	0	116	0	129	93	3	1
	構成比	3.6%		15.7%	20.0%	2.9%	41.0%	3.6%	13.7%	0.0%	0.7%	0.7%	0.7%	15.1%	4.3%	0.7%	0.0%	83.5%	0.0%	92.8%	66.9%	2.2%	0.7%
未回答	回答数	0	0	0	1	0	5	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
合計		139	139	134	5	139	139	139	139	139	139	139	139	139	139	139	139	139	139	139	139	139	139

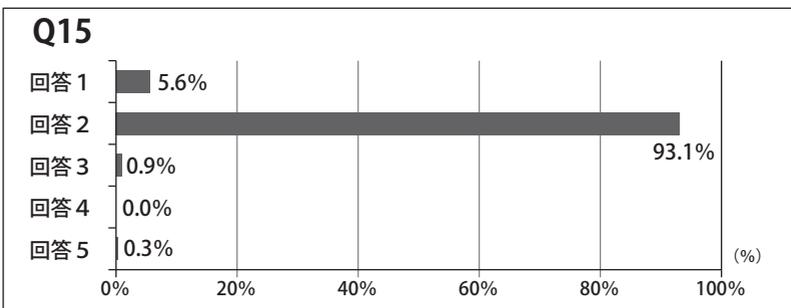
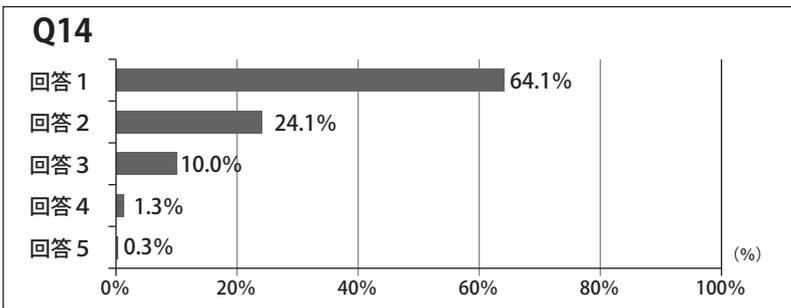
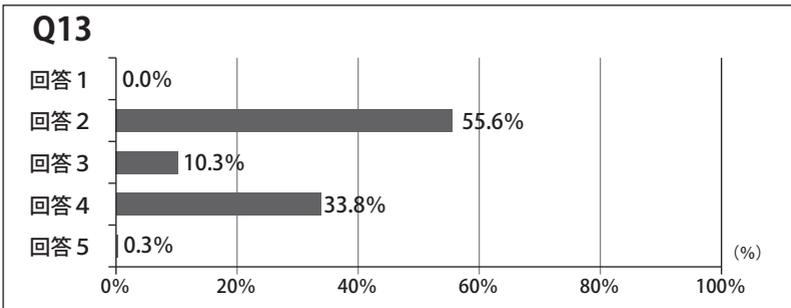
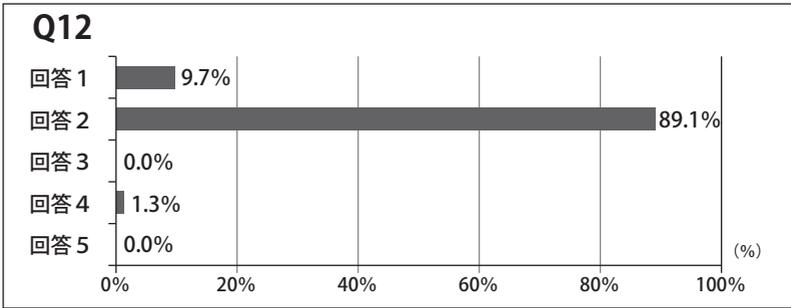
2 学部集計

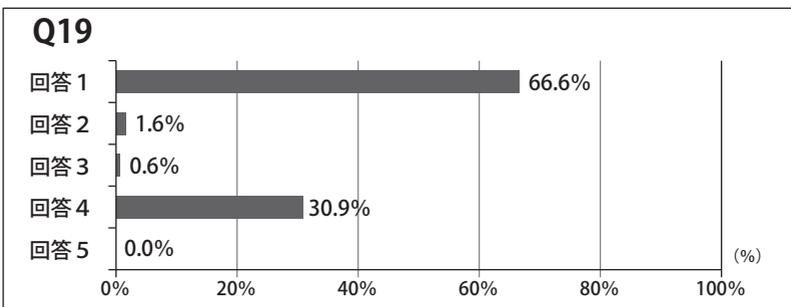
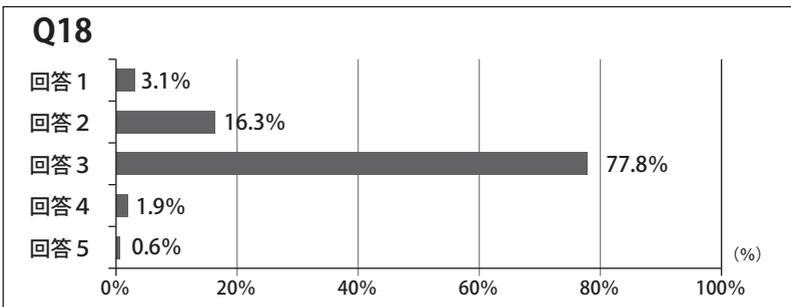
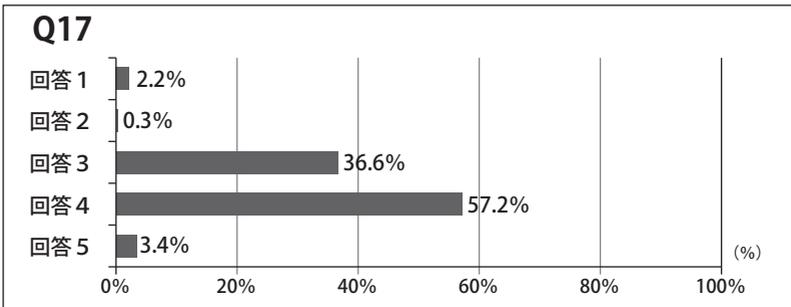
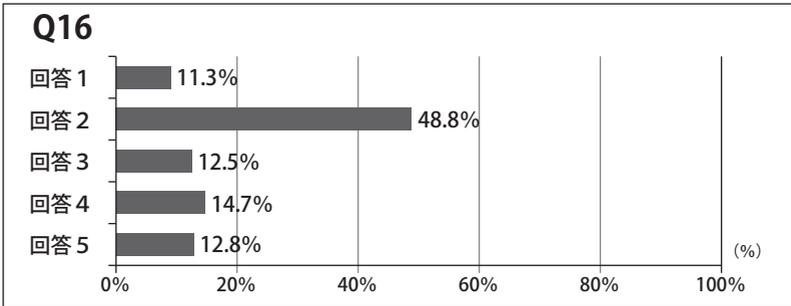
	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	
回答1	回答数	11	313	204	0	25	87	7	220	31	0	205	18	36	7	10	213	17	304	10	37	122	190
	構成比	3.4%	97.8%	65.2%	0.0%	7.8%	27.2%	2.2%	68.8%	9.7%	0.0%	64.1%	5.6%	11.3%	2.2%	3.1%	66.6%	5.3%	95.0%	3.1%	11.6%	38.1%	59.4%
回答2	回答数	173	3	2	3	94	20	230	7	285	178	77	298	156	1	52	5	8	12	7	27	106	118
	構成比	54.1%	0.9%	0.6%	42.9%	29.4%	6.3%	71.9%	2.2%	89.1%	55.6%	24.1%	93.1%	48.8%	0.3%	16.3%	1.6%	2.5%	3.8%	2.2%	8.4%	33.1%	36.9%
回答3	回答数	110	4	48	1	71	43	21	19	0	33	32	3	40	117	249	2	2	2	2	4	84	1
	構成比	34.4%	1.3%	15.3%	14.3%	56.8%	13.4%	6.6%	5.9%	0.0%	10.3%	10.0%	0.9%	12.5%	36.6%	77.8%	0.6%	0.6%	0.6%	0.6%	1.3%	26.3%	0.3%
回答4	回答数	9		4	0	125	25	50	30	4	108	4	0	47	183	6	99	25	0	3	21	0	8
	構成比	2.8%		1.3%	0.0%	39.1%	7.8%	15.6%	9.4%	1.3%	33.8%	1.3%	0.0%	14.7%	57.2%	1.9%	30.9%	7.8%	0.0%	0.9%	6.6%	0.0%	2.5%
回答5	回答数	17		55	2	5	138	7	42	0	1	1	1	41	11	2	0	266	0	296	228	6	1
	構成比	5.3%		17.6%	28.6%	1.6%	43.1%	2.2%	13.1%	0.0%	0.3%	0.3%	0.3%	12.8%	3.4%	0.6%	0.0%	83.1%	0.0%	92.5%	71.3%	1.9%	0.3%
未回答	回答数	0	0	0	1	0	7	5	2	0	0	1	0	0	1	1	1	2	2	2	3	2	2
合計		320	320	313	7	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320

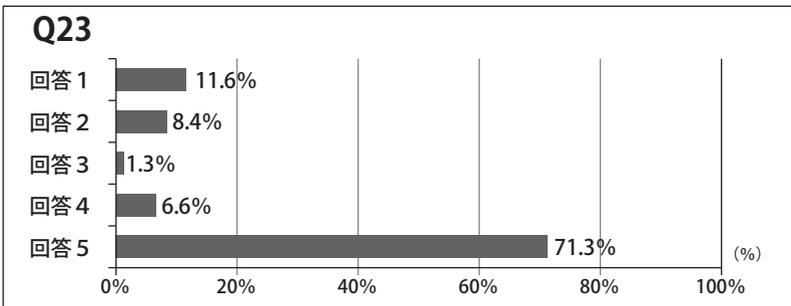
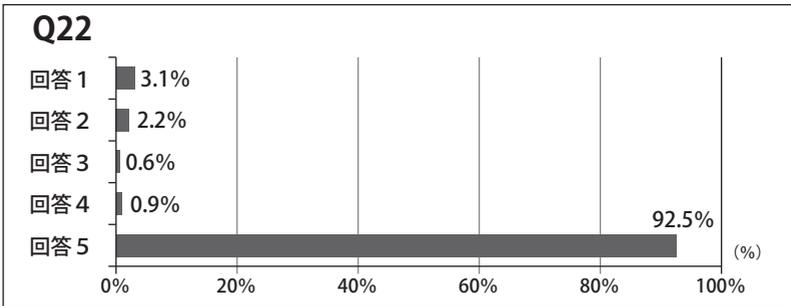
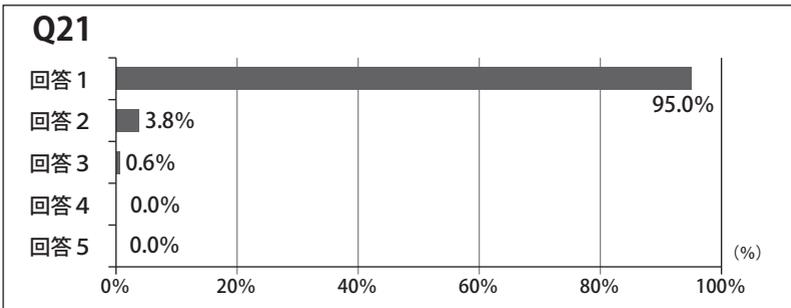
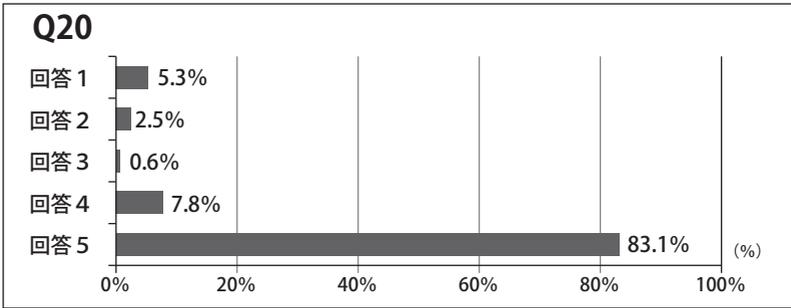
各質問結果

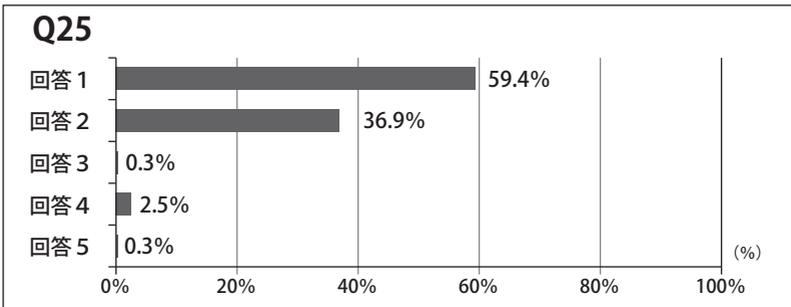
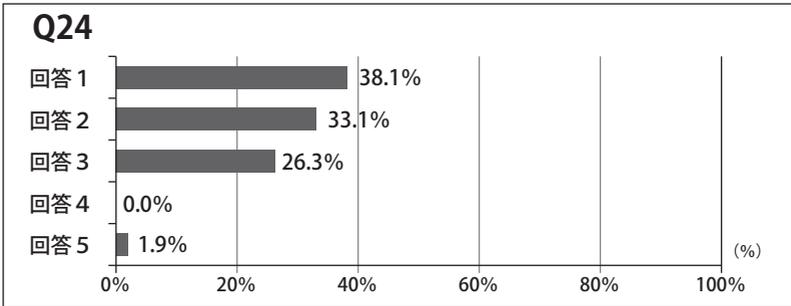












参考文献

- 水谷啓子・遠山佳治・島田有紀「保育者養成の教育課程（保育学科）へのビジネスマナー教育の導入について」『名古屋女子大学紀要56』（2010）
- ジョブカフェ・サポートセンター（経済産業省事業）「キャリア形成支援/就職支援についての調査結果報告書」（2009）
- 洞澤伸・岡江里子「「バイト言葉」を使う若者たち——話し手の心理と聞き手の印象——」『岐阜大学地域科学部研究報告』第19号（2006）
- 堀眞由美「大学におけるキャリア教育の一考察」『日本キャリア教育学会研究発表論文集』日本キャリア教育学会第38回研究大会（2016）
- 堀眞由美「キャリア教育の現状と課題」『白鷗大学論集第31巻第1号』（2017）
- Mayumi Hori, “How to Motivate Students to Encourage Personal Growth and Envisage their Career Goals”, The 2017 Hawaii International Conference on Education, Honolulu, 2017
- http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/020203/020203a.htm, 新しい時代における教養教育の在り方について（答申），平成14年2月21日，中央教育審議会
- <https://r25.jp/business/00050528/>, リクルート「新入社員が必要ないと思うビジネスマナー」

（本学経営学部教授）

（本学教育学部非常勤講師）