

社会人基礎力

活動

- 社会人基礎力チェックをする。
- 社会人基礎力を理解する。
- ケーススタディで社会人基礎力を使って合意形成する。

ねらい

- 社会人基礎力を理解する。
- 自分の社会人基礎力を知る。
- 具体的な場面で社会人基礎力を活用する。

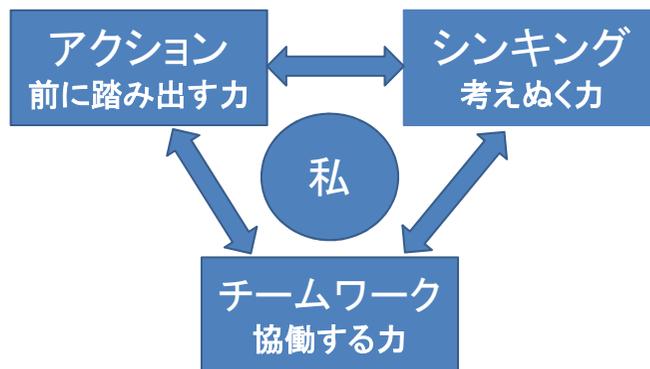
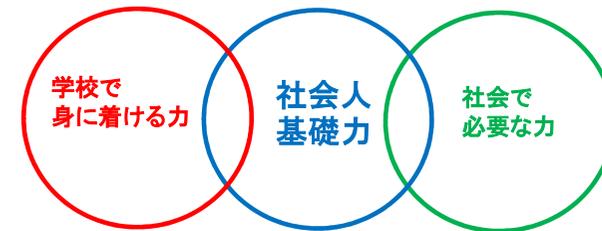
ワークシート①を配布します。

社会人基礎力チェック

- ① 36個の質問に5段階で答える。
 - 5=よく当てはまる
 - 4=まあまあ当てはまる
 - 3=どちらとも言えない
 - 2=あまり当てはまらない
 - 1=まったく当てはまらない
- ② 同じ分類のものを合計する。

社会人基礎力

- 学校で身に着ける力と、社会で必要な力は少し違う。
- その間をつなぐ力を、「社会人基礎力」と言う。



アクション 前に踏み出す力

主体性	目標を見つけて物事に進んで取り組む力
働きかけ力	他人に働きかけ巻き込む力
実行力	失敗を恐れず行動する力

シンキング ～考え抜く力～

課題発見力	現状を分析し目的や課題を明らかにする力
計画力	課題の解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力
想像力	新しい価値を生み出す力

チームワーク ～協働する力～

発信力	自分の意見をわかりやすく伝える力
傾聴力	相手の意見を丁寧に聴く力
柔軟力	意見の違いや立場の違いを理解する力
状況把握力	自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する力
規律力	社会のルールや人との約束を守る力
ストレスコントロール力	ストレスの発生源に対応する力

ワークシート②を配布します。

ケーススタディ

- ① 3人組になる。
- ② 次のケースで、自分ならどのように対応するか、1つ選んで記入する。
- ③ グループで話し合っ、答えを1つに決め、記入する。
- ④ グループの答えを発表する。

(A) アイスクリームショップ

あなたは、毎週3日間、アイスクリームショップでアルバイトをしています。

2年間続けているので、店長の信頼も厚く、バイトスタッフのリーダー的存在です。

ケース(A1)

- 30代の主婦2人がやって来て30個のアイスクリームを注文しました。
- 店の外には小学生の女の子が12、13人、ワイワイガヤガヤ。
- さて、あなたはどうか対応しますか？

選択肢(A1)

- ①接客マニュアルにあるので、「店内でお召し上がりですか？ それともお持ち帰りですか？」と笑顔で対応。
- ②「30個ですね、なにか子供さんたちのイベントがあるのですか？」と笑顔で対応。
- ③「30個ですね、お持ち帰り時間はどのくらいでございますか？」と笑顔で対応。

正解(A1)

①× ②× ③○

状況把握力。

①いくらマニュアルだからといって、「店内で...」というのはゼロ。

②気がきいた対応のようですが、不必要な問いかけになる場合が。

③の問いかけが必要な内容で○。

ケース(A2)

- 閉店後、店長に呼ばれました。
- 翌日のシフトに穴が空き、あなたは交代勤務の要請されました。
- 別にこれといった予定が入っていないあなたですが、どう返事しますか？

選択肢(A2)

- ①「すみませんが、友達と買い物に行く約束が入っていますので…」と言って断る。
- ②「すみませんが、母と買い物に行く約束が入っていますので…」と言って断る。
- ③「約束がありますが、何とか調整できるので、大丈夫です」と言って引き受ける。

正解(A2)

- ①× ②× ③○
- 状況把握力。
 - 相手が困っているときは助けるという気持ちが必要です。
 - 特に用事がないならここは引き受けてみましょう。
 - ただ、貸しを作る意味でも、③のような言い方が正解。

ケース(A3)

- 閉店間際、アイスクリームの中に蟻が入っていたという、お客様からの苦情の電話をあなたが受けました。
- 店長は、閉店後本社で会議があるので、あわただしく用意をしています。

選択肢(A3)

- ①一刻を争うことだと思い、電話を保留したまま店長に事態を説明し、電話を代わってもらう。
- ②お詫びの言葉を言い、相手の連絡先を聞き、電話の応対後に店長に事態を報告する。
- ③店長は大事な会議に間に合うために焦っているの、場の空気を考え報告は明日にする。

正解(A3)

- ①○ ②× ③×
- 状況把握力。
 - 飲食店にとって衛生上のトラブルは一大事。すばやい対応が大切。
 - ②でもよさそうですが、対応はアルバイトのあなたではなく店長に預けるのが賢明。
 - ③状況把握力ゼロで論外。

ケース(A4)

- 翌日、いつものように出社すると、店長から相談があると呼ばれました。
- 聞くと、最近のバイトのたるみ具合に困っていて、リーダー的なあなたに、どうか協力してほしいということ。
- さてあなたは.....。

選択肢(A4)

- ①バイト何人かを集めて、自分の経験談などをレクチャーする。
- ②バイト何人かを集めて、雑談の中でそれとなく伝える。
- ③バイト何人かを集めて、店長の指示を伝える。

正解(A4)

①× ②○ ③×

- 働きかけ力。立場が変わらない以上、人を動かすには、説教よりも仲間意識を盛り上げたほうが反感をもたれずスムーズです。
- 自分で言わずあなたに頼んだ店長としては、③のようなやり方が一番NGです。

(B) マスコミの就職面接試験

- 就活中のあなた、志望の業界は、難関といわれるマスコミです。
- 現在、新聞社1社とテレビ局1社が残っていて、いよいよ今日は、東京のテレビ局の最終面接です。

ケース(B1)

- 面接官から
- 「君は制作志望だけど、テレビ局には営業も経理もある。
- 制作以外の部署に配属されるとしたら、あなたとどうしますか？」と聞かれた。
- あなたの答えは。？

選択肢(B1)

- ①「テレビ番組を制作するのが私の夢でした。ですから、制作以外の部署は考えられません」
- ②「御社に入社できたならば、どの部署であろうとかまいません。全力で頑張るつもりです」
- ③「番組制作が私の夢ですが、テレビ局という企業に魅力を感じているので、制作以外でもがんばります」

正解(B1)

①× ②× ③○

①なにがなんでも制作、という思い込みは感心しません。

②のように、どの部署だろうとかまわないというもちよつと…。

自分の希望も主張しつつ柔軟な考えをしているとアピールする③が正解。

ケース(B2)

- 「なかなかいい靴を履いているね。おしゃれに対するあなたの考えを聞かせてもらえないかな」という質問をされた。
- 質問した面接官は、いかにもおしゃれに感度が高そうです。
- あなたは、どう答えますか？

選択肢(B2)

①「この靴は、〇〇(ブランド名)です。私は靴にはこだわっていて、これは6万円ぐらいしました」

②「この靴は履き心地がよくて気に入ってます。服も同じで、着心地がいいものを選ぶようにしています」

③「おしゃれは自分を主張する武器だと思っています。ですから、服選びにはこだわっています」

正解(B2)

①× ②○ ③×

靴のこととおしゃれのことを2点を聞かれています。

①③は、一方だけを答えています。

②は両方に言及していて正解。

①は自慢話と受け取られます。

③のようなおしゃれ論は感心しません。

ケース(B3)

- 質問の最後は、
- 「あなたが当社に対して持っているイメージを聞かせてください。いいイメージでも悪いイメージでもいいので、簡潔に教えてください」でした。
- さて、あなたの答えは？

選択肢(B3)

- ①御社のイメージは、面白い番組を作るためには手間暇を惜しまない会社というものです。
- ②弊社のイメージは、面白い番組を作るためには手間暇を惜しまない会社というものです。
- ③貴社のイメージは、面白い番組を作るためには手間暇を惜しまない会社というものです。

正解(B3)

- ①○ ②× ③○
- ②の弊社は、自分の会社のことを意味しますから×。
- 相手の会社のことは、御社あるいは貴社が丁寧な言い方です。

ケース(B4)

- 面接もとうとう終盤。
- 面接官から、最後に一言、アピールしてくださいと言われました。
- ここはひとつ、好感度が高くてアピール性の強い言葉で印象づけたいもの。
- さて、あなたなら？

選択肢(B4)

- ①「自分にあるのは、とにかく若い感性です。すべて一からのつもりで頑張ります！」
- ②「体力だけには自信があります。とにかく一生懸命働きます！」
- ③「第一志望は制作ですが、どこに配属されてもそこでの一番になれるようがんばりたいと思います！」

正解(B4)

①× ②× ③○

①②若い感性、体力...といった、ほかの人たちにもありそうなフレーズでは、面接官の印象には残りません。

やりたいことのアピール&力強さという点でも、③が正解に近いでしょう。

(C) アパレルメーカーでの勤務

- 第一志望の就職先であるアパレルメーカーに入社でき、さらに希望する部署であるプレスルームに配属され、一カ月が立ちました。上司は独身の女性で、「負け犬」という言葉が大嫌い。

ケース(C1)

- フェッション雑誌の編集部員が、上司を訪ねてきて、今受付にいるという電話をあなたが受けました。あなたはどのように伝えますか。

選択肢(C1)

- ①受付に、ファッション雑誌の編集部の方が、お越しになりました。
- ②受付に、ファッション雑誌の編集部の方が、いらっしゃいました。
- ③受付に、ファッション雑誌の編集部の方が、来ています。

正解(C1)

①× ②○ ③×

規律性・敬語の問題。①は二重敬語。敬語を多用しようとしたのですが、間違った言い回し。③は、丁寧な言い方ではありません。取引先に失礼です。正しい言い回しは②です。

ケース(C2)

- 上司から、「今週の土日、街に出て20代女性からうちの商品に対する意見を聞いて来て、それをまとめたレポートを来週の会議で発表してもらおうから」と指示がありました。

選択肢(C2)

- ①自宅から近い渋谷の街で20代女性にインタビューしてレポートをまとめる。
- ②渋谷と銀座と新宿の3カ所で20代女性にインタビューしてレポートをまとめる。
- ③休日に働くのはパス。ファッション雑誌のアンケート特集をさがして、それをもとにレポートをまとめる。

正解(C2)

①× ②○ ③×

実行力。仕事には積極的に取り組まなければ、成長はありません。ただ、言われたことをやるだけでなく、②のように、自分で考えて課題に取り組む姿勢が必要です。①は×でもまだ許せますが、③は論外。

ケース(C3)

「きょうは御馳走するわ」と上司から初めて飲み誘われました。お酒が回ってきた頃、「ところで、カレはいるの？ あたしは仕事が忙しくてカレを作る暇もないんだけど…」と牽制球が。

選択肢(C3)

- ①「いることはいますが、今は仕事を覚えるのが優先です」と受け流して、仕事の話に持っていく。
- ②「先輩はなぜカレを作らないんですか？」と質問。先輩の恋愛観、結婚観をさぐる。
- ③「もちろんですー」と、出会いのいきさつからルックス、性格までカレのことを詳しく話す。

正解(C3)

①○ ②× ③×

状況把握力。初めて飲むわけですから、まだまだ様子見の時期。相手のことを必要以上に聞いたり、また、自分のことばかり話すのは嫌われます。ここは、さらりと受け流して、仕事の話に持っていくのが無難です。

ケース(C4)

- 翌日は午後、都内数カ所を回って行なうカタログのロケ撮影。ところが手配していたはずの15人乗りのロケバスが、手配ミスで来れないことが判明しました。12人もの撮影チーム、さて移動手段をあなたはどのようにしますか。

選択肢(C4)

- ①大は小を兼ねる、で50人乗りの大型観光バスを頼む。
- ②8人乗りの小型バスを2台頼む。
- ③経費削減のためにも、その都度のタクシー移動にする。

正解(C4)

①× ②○ ③×

状況把握力。まず優先させるべきは、撮影チームに、このミスで迷惑をかけないようにする判断。手間取る③は明らかに迷惑。①は大きすぎるレンタル料もかさむ、とんちんかんな対応。

ふりかえり

- ① 今日の授業について評価する。
- ② 社会人基礎力について考えたことを書く。