令和５年度第３学期「校長講話」
～本当のコミュニケーション能力とは～

（賀詞交換）

この度の能登半島地震と羽田空港衝突事故でお亡くなりになられた方に哀悼の意を表します。また、被害に遭われた方にお見舞いを申し上げます。一日でも早い復旧と復興が進むことをお祈り申し上げます。

さて、令和６年が始まりました。３年生は卒業に向けて有終の美を飾ること、その後の新天地での活躍に向けて準備を進める必要があります。２年生は、この３学期は進路指導第０学期と言われていますので、３年生に進級したら進路実現に向けてロケットスタートを切れるように準備を進めてください。１年生は、学校の中心学年である２年生になる自覚を持ち、行動として実践して行ってください。

今日の話は、第２学期に予告したように、１１月の埼玉県産業教育フェアの中で行われたリテールマーティング・コンテストで出題されたケース問題を皆で考えていこうというものです。

はじめに多くの生徒が回答してくれたことに、さすが浦商生との印象を持ちました。自分の主張を明確な理由とともに述べられる、あるいは他人の主張やその根拠を整理して理解できることが、本当のコミュニケーション力です。口数が多いことをコミュニケーション能力と勘違いしている人がいますが、本当のコミュニケーション能力とは相手の話を整理して理解し、自分の主張を筋道立てて説明できることです。

ここで、ケース問題とは何かを説明しておきます。ケースとは事例のことです。経営学におけるケース問題の意義は、ある会社や組織の事例を通じて、経営学における原理や原則を見出していくことです。世の中の問題は、明確な答えを持っていないことが多いものす。そのような問題の解決には、周囲の人が納得する理由とともに自身の主張を示すことが必要です。

それでは、設問の前提条件を確認してみましょう。なお、これから紹介する設問は、日本大学商学部の岸本ゼミナールの学生が、岸本教授の指導を受けながら考えた問題（注意：浦商生徒向けに校長が一部改編）です。

皆さんが経営者である食品スーパーでは、お店を新たに２店舗出店することになりました。１つは「①安さを売り（セールスポイント）にする食品スーパー」、もう一つは「②買い物の楽しさを売り（セールスポイント）にする食品スーパー」です。

「①」と「②」のそれぞれの特徴について、４つの観点から示しました。４つの観点とは、「売り場」「接客」「マニュアル」「組織体制」です。

まず「①安さを売り（セールスポイント）にする食品スーパー」は、「商品ごとに並べている売り場」で、「最低限の接客」で、「マニュアルに従った接客のみ実施」、「本部主導型の組織体制」です。次に「②買い物の楽しさを売り（セールスポイント）にする食品スーパー」は、「（時間帯別・関連別など）顧客が購入しやすい売り場」で、「手厚い接客」、「柔軟な店舗オペレーション」で、「店舗主導型の組織体制」です。

具体的な設問は２つありました。設問１は、あなたの考える「①は○○な店舗で、②は××な店舗である。」を答えなさい。設問２は、「あなたが『設問１』と考えた理由を簡潔に述べなさい。」です。

令和５年度第３学期「校長講話」
～本当のコミュニケーション能力とは～

これから、皆さんが回答してくれた３つの事例を示します。すべて紹介した後、最も良いなと思うものを選んでもらいますので、比較しながら聴いてください。

１つ目は、「①は売上優先な店舗で、②は顧客優先な店舗」です。その理由は、「①は人件費などのコストがあまりかからないようにしていて、②は人件費などのコストをかけてでもお客さんに対応できるようにしているから」です。

２つ目は、「①は効率的な店舗で、②は非効率的な店舗」です。その理由は、「①は誰でもできるような最低限の作業のみを行うため人件費などのコスト削減などが見込まれるが、②は店員が考え行動をしないといけないため人件費や教育にコストがかかるから。」です。

３つ目は、「①は客のニーズに応えにくい店舗で、②は客のニーズに応えやすい店舗」です。その理由は「①は最低限の接客しかしないが、②は接客が手厚いため、客にとって話しやすく客のニーズを聞き出しやすいから。」です。

それでは、あなたが考えるもっともよい答え一つに挙手をしてください。

※　三択の調査の結果　　３つ目の事例＞２つ目の事例＞１つ目の事例

結論から言います。良い答えとは、主張が反対語を使って明確に述べられていることと、その理由が多くの人が納得するものであることです。これは、２学期の終業式で紹介した福嶋隆史さんの「思考力がある人のアタマの中身」に書かれています。２学期の終業式で、「夢は〇〇だが、目標は××」を例として紹介した、本校の図書館にもある書籍です。

３つの答えについて、私なりの評価をします。「①は売上優先な店舗で、②は顧客優先な店舗」ですが、①はコスト削減、②はコストをかけてでも顧客ニーズに応えるという理由です。ただし、安いものが欲しいという顧客のニーズもありますので、①が顧客優先と考える顧客もいるはずです。そこで、私ならば「①は価格優先な店舗で、②は価値優先な店舗」とします。価格というのはまさに値段のことです。価値とは、人それぞれが心の中に持つその商品の値段です。同じ１００円の価格の商品でもある人にとって高いと感じる場合もありますし、１００万円の価格を安いと感じる場合もあります。

次に、「①は効率的な店舗で、②は非効率的な店舗」です。私はこの答えに接したとき、この人は商業をよく学んでいるなと思いました。ただし、私ならば「①は効率を優先する店舗で、②は効果を優先する店舗」とします。その理由は、「②は店員が考え行動をしないといけないため人件費や教育にコストがかかる」と述べていますが、それは決して非効率を目指しているからではなく、顧客の持つ価値を高める効果を狙って行っているからです。

３つ目は、「①は客のニーズに応えにくい店舗で、②は客のニーズに応えやすい店舗」です。その理由は「①は最低限の接客しかしないが、②は接客が手厚いため、客にとって話しやすく客のニーズを聞き出しやすいから。」です。私はこの答えに接したとき、この答えには、多くの人が「いいね」ボタンを押すなと思いました。つまり、納得解です。ただし、そもそも①の店舗には価格が安いというニーズがある顧客が来店しているという点では顧客ニーズに応えています。よって私ならば「①は低価格という顧客ニーズに応える店舗で、②は高価値という顧客ニーズに応える店舗」とします。

回答してくれた全員の答えを紹介したいところですが、時間の関係で割愛します。ただし、皆さんの回答の傾向をUSER LOCAL AIテキストマイニングというソフトで示します。

令和５年度第３学期「校長講話」

～本当のコミュニケーション能力とは～

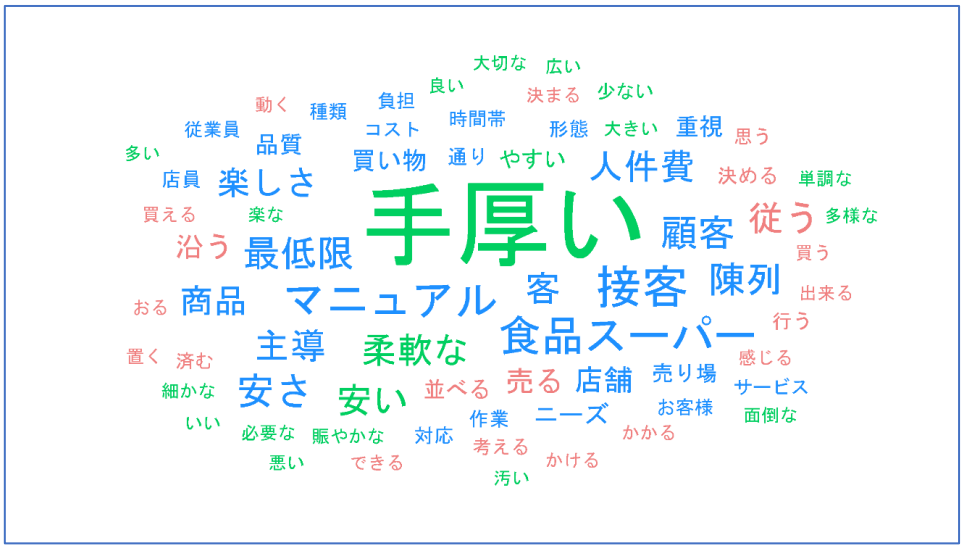
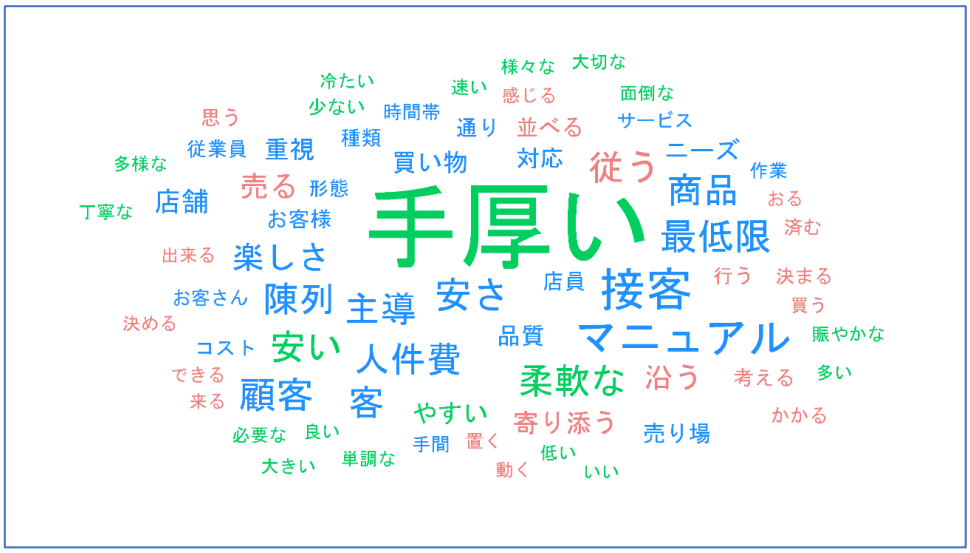
あとで「校長ブログ」で確認してみてください。併せて、今日の私の話も掲載しておきます。

世の中の問題は、このケース問題のように自分の主張とその理由を説明し、周囲から納得をしてもらわないと解決できません。そのためには、相手の話を整理して理解し、自分の考えを筋道立ててわかりやすく説明する、本当のコミュニケーション能力が求められます。３年生は卒業後の進路先で生かせるよう、１・２年生は３年生で行う本格的な探究活動に向けて、本当のコミュニケーション能力を育ててもらいたいと思います。

※　「USER LOCAL AI テキストマイニング」を使用

※　スコアが高い単語を複数選び出し、その値に応じた大きさで図示しています。 単語の色は品詞の種類で異なっており、青色が名詞、赤色が動詞、緑色が形容詞・形容動詞、灰色が感動詞を表しています。

【設問１】の回答の傾向



【設問２】の回答の傾向