

# 平成22年度長期社会体験研修報告書

## 研修先企業：東日本電信電話株式会社群馬支店

長期社会体験研修員 諸星 尚紀

### I 東日本電信電話株式会社群馬支店における研修について

#### 1 研修内容

##### (1) 研修先の概要

東日本電信電話株式会社（以下、NTT東日本）は、1999年7月1日のNTT再編成により設立され、売上高1兆9,286億円（2010年3月期）を誇る東日本のネットワークを支える事業者であり、県内の電話や総合デジタル通信などの各種電気通信サービスを行っている。東日本各県に合計17支店が設置されており、主な事業内容としては、①暮らしの未来をつくるコンシューマビジネス、②ビジネスの未来をつくる法人ビジネス、③社会の未来をつくり、支えるネットワークビジネスの3点がある。

研修先であるNTT東日本群馬支店法人営業部は企業や公共団体が顧客であり、システムの構築から運用・保守に関わる業務や営業業務を主体に活動を展開する事業部である。“すべての力を「お客様満足」のために、そして「光」により地域社会に貢献”のスローガンのもと、日々の業務が行われている。

##### (2) 主な研修内容

###### ① 企画総務部人事育成担当での研修(4月)

ア 講義（会社概要、ビジネスマナーなど）

イ とう道の施設見学（図1）、新規事業推進室の施設見学（図2）など



図1 とう道



図2 新規事業推進室

###### ② 法人営業部業務推進第1担当での研修(4月～7月)

ア 郵便の受付、来客対応、電話対応等の総括業務

イ 所内PCのセットアップ・リプレイス・メンテナンス

ウ Webページ作成と更新

エ IP管理データベース、ISO9001（QMS）管理システムの構築、備品管理簿の作成

オ 所内PCのセキュリティチェック用プログラム構築

カ 工事に関わる各営業所（長野原・中之条・沼田）の整備

###### ③ 法人営業部e-Japan推進室第5担当での研修(8月～9月)

ア ルータ・ハブ等ネットワーク機器のセットアップ

イ IP電話の通話ログの抽出と分析

ウ 災害時優先電話案内書類の作成と発送

###### ④ 法人営業部業務推進第2担当での研修(10月～2月)

ア 通信機器設置工事に関わる事前の現地調査

イ お客様への提案資料作成

ウ お客様への提案社内打ち合わせ

- エ お客様への提案同行
- オ ネットワーク構築のための通信機器設定
- カ 法人営業部長外部講演会資料作成及びアシスタント
- キ 東日本合同TVミーティング参加及び報告書の作成

⑤ その他の研修

- ア Interop2010（幕張メッセを会場にした最新技術や製品の展示会）の見学（図3）
- イ シニアネット群馬「いきいき広場パソコン教室」でのインストラクター
- ウ 社外講師による講演会
- エ 都市対抗野球の応援
- オ ネットワークオペレーションセンターの見学（図4）
- カ 武蔵野研究開発センターの見学（図5、図6）



図3 Interop2010(幕張メッセ)



図4 ネットワークオペレーションセンター



図5 武蔵野研究開発センター①



図6 武蔵野研究開発センター②

2 企業研修から学んだこと

(1) ビジネスマナーについて

ビジネスにおいて重要なことは、常に「お客様」という意識をもって活動することである。NTT東日本群馬支店のスローガンにもあるとおり、「すべてはお客様満足のために」が原則である。お客様との信頼を築く上で重要視していることは、お客様に接する社員一人一人のあいさつ、身だしなみ、言葉遣いなどである。お客様にいかにか好感をもっていただき信頼していただくかが、サービスを買っていただく会社として大変重要である。

学校では服装やマナー等について指導しているが、今回の研修を通じて自らが企業の中に入り、ビジネスにおけるマナーの重要性を実体験することを通して、なぜそうした指導の必要性があるのか、その目的は何かなど、生徒に対してより説得力をもって指導することができるのではないかと考える。

## (2) 情報セキュリティについて

N T T東日本は情報通信事業者として、非常に堅牢なセキュリティ体制を備えており、特にお客様情報の管理についてはその扱い方等を含めて、限られた社員しか触れられないようになっている。また、営業所内は机上の整理・整頓が徹底されており、退社時にはコンピュータ（以下P C）や書類等すべてのものを鍵のかかる書庫へと収納する。P Cの管理も厳重な管理がなされており、機器の持ち出し禁止、私物の記憶媒体の使用禁止、パスワード付きスクリーンセーバーの設定等情報漏洩に対して万全の対策を行っている。さらに、そうした対策が実行されていることを確認するために、定期的な企業内監査及び年1度の外部監査が行われている。情報漏洩は個人の問題ではなく、企業としての存続に関わる重大な事件であるとの認識を全社員がもっており、情報セキュリティについて会社全体をあげた取り組みを行っている。

しかし、学校ではP Cのディスプレイが容易に見られるような状態で離席していたり、私物の記憶媒体を容易に使用できたりと、企業と学校との情報管理体制やセキュリティに対する意識には大きな違いがある。学校における情報管理の在り方について見直すよい機会となった。

## (3) 情報に関連した知識の大切さ

研修を通して見えてきた、企業の業務において求められる情報関連知識・能力の一例を挙げると以下のとおりとなる。

- ① 情報・通信に関わる知識
- ② 情報機器操作能力
- ③ プログラミング能力
- ④ 情報処理能力
- ⑤ 文書作成能力
- ⑥ 情報伝達能力

以上のように、ハード面・ソフト面を問わず幅広く利活用する能力が求められることに気付いた。情報に関わる基礎的な知識を有し、処理ができ伝達できる能力は業務を遂行する上で前提条件として位置付けられている。また、変化の激しい情報社会において、常に最先端の情報を仕入れ、自分の知識・技術を更新し続ける姿勢が大切であることにも気付かされた。

学校では、上記①から④の指導に重点をおいて授業を行ってきた。しかし、企業での研修から情報を処理するための知識・技術と同様、情報を伝達する能力が大切であると感じた。これからの指導は、今まで以上に情報の受け手に分かりやすい文書を作成することや、プレゼンテーションができるような能力を身に付けさせる必要があると考える。

## (4) 「働くこと」とは

様々な業務に携わることにより、商品を販売する者、工事に携わる者、業務を円滑に進めるために部署間の連絡や調整をする者など、それぞれが与えられた部署・業務で最善を尽くすことの大切さに改めて気付かされた。与えられた仕事に対して、組織の一員としての自覚のもと、真摯に対応し業務を遂行している。一人一人の業務が会社の収益の向上やお客様からの信頼獲得、地域社会に対する社会貢献などに結び付いているという意識が定着している。経営理念のもと、社員全員が一丸となって「お客様満足ののために」組織を動かしている。

具体的には、「働くこと」で重要なのは、やりたいこと・できることだけをするのではなく、目の前にある自らの業務において、組織から求められた結果を出すための粘り強さであることを学んだ。「できない」ではなく、「やってみます」「やらせてください」の姿勢が企業で評価してもらうためには必要である。

ホームルームや部活動の指導において、生徒自らが率先して組織のためにできることを探して動くことの大切さを伝えてきた。今回の研修を通して、その伝えてきたことが企業において認めてもらうためにも必要であることを再認識した。

## (5) 数字を追う

企業は常に成長し続けることが前提となっている。これは企業としての本質であり、利益を上げる

ことが必然的に求められる。そのため、企業においては、売り上げ、収益、費用、時間等の数字で表現される事柄に対して非常に厳格である。売り上げを伸ばすための業務管理、収益を上げるための綿密な事業計画の作成、費用がかさまないように備品の管理の徹底など、費用対効果を常に意識した活動が行われている。だからこそ、そこに明確な責任が生まれる。企業が事業を継続していく前提として活動するためには、利益を上げることがその存続の前提となる。利益を得るために組織が一丸となって、目標の数字達成に向けて営業活動を展開する。これから社会に出て行く生徒たちに数字を管理することの大切を伝えていくことは、教員の大きな使命の一つのように感じられた。

## II 学校教育での活用について

以下は、研修先等における研修成果の中から一つ取り上げ、学校教育での活用について具体的に記述したものである。

### 1 主題(副題)

#### 商業教育における情報活用能力を育成するための指導の在り方への提言 ー通信業での体験を通してー

### 2 主題設定の理由

雇用の悪化に伴う高校卒業予定者の就職内定率は低下の一途を辿っており、そうした状況下においては生徒が希望した就職先へと進路を決めることが難しくなっている。さらに、買い手市場にある現在の労働力市場では、買い手の欲しがる能力が生徒に身に付いていなければ、職に就くことが難しいという状況がある。また、企業は限られた時間で新入社員研修を施し、高い研修の効果を得ようとしており、基礎的能力のある人材の獲得を目指している。

さらに、「今後の学校におけるキャリア教育・職業教育の在り方について 第二次審議経過報告」(中央教育審議会：平成22年5月17日)では、「経済のグローバル化や国際競争の激化、産業構造の変化、技術革新・情報化など、職業人として必要とされる専門的な知識・技能が高度化してきているという社会的背景がある。そうした社会的要請に柔軟に対応できる人材や将来にわたって職業人として自らの能力向上のために学び続けることのできる人材の育成が求められる」と報告されている。

こうした社会的な現状に対応し、生徒一人一人が自らの進路実現を図るためには、生徒を「企業が求める人材像」にいかにか近付けていくかが重要となる。企業で活躍している人材の共通点として、お客様のニーズを的確に把握するためのコミュニケーション能力やそれらを形にするための情報技術に関する高度な知識・技術を有していることが挙げられる。そうしたことから、企業で必要とされる知識・能力をもった人材へと成長していくための基礎・基本となるものを身に付けさせるための教育を展開していく必要がある。商業高校において育成すべき能力を明確にして、教育していくことにより企業が必要とする人材像に近づくことが可能になると考える。

また、文部科学省が行っている学校教育の情報化に関する懇談会「教育の情報化ビジョン(骨子)」(平成22年8月26日)では、「情報活用能力をはぐくむことは、必要な情報を主体的に収集・判断・表現・処理・創造し、発信・伝達できる能力等をはぐくむことである。また、基礎的・基本的な知識・技能の確実な定着とともに、知識・技能を活用して行う言語活動の基盤となるものであり、『生きる力』に資するものである」とされており、「情報活用能力」が21世紀を生きる子どもたちにとって欠かすことのできない能力であることが示されている。そこでは、「情報活用能力」として具体的に①情報活用の実践力②情報の科学的な理解③情報社会に参画する態度の三つの観点を挙げている。

今回の研修を通して、企業で求められる「情報活用能力」とはどのようなものなのかを明確にする。そして把握できたことを、授業の中で育成していくことにより、より実社会のニーズに即した教育が可能になると考える。さらに、企業が求める人材と学校において育成しようとしている人材との間に隔りがあるのかどうかを企業側から見直し、商業高校において「情報活用能力」をはぐくむための教育がどうあるべきかを考えていきたい。情報技術の進展は日進月歩以上の速度で進んでおり、そうした変化

に取り残されることなく常に最前線で活躍するためには、新しい技術や知識を自ら率先して身に付けようとする姿勢が重要であることを授業を通して伝えていく。

自分の今までの授業を振り返ると、資格取得を中心とした授業が多くなってしまっている。資格を取得する上では必要ないが、企業で必要とされる知識は多くある。例えば、表計算ソフトでは関数の使用方法を重点的に指導しているが、企業ではいかに見やすく提示するかが優先される。今までの指導で疎かにしてきた部分が、企業ではもっとも大切にされる部分である。資格取得指導を施す中にも、企業での実務をふまえて指導していくことでより実践的な授業が行えるようになる。それが「情報活用能力」の育成につながると考える。

### 3 活用のねらい

この研修を通して自ら経験したことに基づき、企業で求められる情報活用能力を身に付けさせるために授業方法の見直しを図り、今学んでいることが企業ではどのような場面でどのように活用できるのかなど、授業内容に対して実践的な工夫を加え、生徒が具体的な活用場面をイメージできるような授業を展開する。

### 4 活用の内容

#### (1) 基本的な考え方

##### ① 情報社会の変化に対応できる能力の育成

情報技術は日々進化し続け、最近ではクラウドコンピューティング（インターネット上のサーバにあるデータやアプリケーションソフトを利用して目的の処理を行うコンピュータの利用形態）に代表される新たな概念やそれを形にする技術が次々と生み出されている。そうした流れに取り残されることのないように、新たな知識・技術を積極的に吸収していく姿勢が求められる。

そうしたことをふまえた上で、今回の研修で気付いた企業で求められる知識・技術に関する指導を行うことにより、「情報活用能力」を身に付けさせる。生徒たちが卒業した後に企業での業務に応じて求められる応用的知識・技術を修得する際の基礎を築く。

##### ② 卒業後さらに高度な知識・技能を身に付け、将来のスペシャリストとして活躍できる人材の育成

企業においては、学校教育で学んだことをそのまま生かすことは難しい。ビジネス社会で活躍するためには、学校教育で学んできたことを各業務に適した形に应用したり、それらを生かして新しい概念や技術を創出したりすることができなければならない。そのためには、基礎・基本をしっかりと生徒に身に付けさせなければならない。学校教育においては、将来における汎用性を見通したしっかりとした基盤作りが大切となる。

企業では、あらゆる業種において情報に関わる知識・技術が当然のように求められる。そうした状況下において、まずは業務を効率よく処理できるだけの最低限の知識・技術をもっていなければならない。その上で、スペシャリストとしての力量を高めていかななければならない。そこで求められるのは、学校で学んだことをベースとして、その上に高度で最先端の知識・技術を積み重ねていくことである。進化を繰り返す情報社会において、常に新たな知識・技術を吸収して自らの能力を高めていくことで、スペシャリストとして活躍できるものである。そうした将来のスペシャリストとなり得る人材を育成するために、まず商業高校では、応用的な知識・技術を身に付けるために必要な基礎となる部分をしっかりと身に付けておくことが重要である。

##### ③ 情報活用能力の育成

企業で求められる情報活用能力を図で表すと次項図7のようになる。

###### ○ テクニカル系スキル 「技術力」

- ・業務を遂行するために必要となる情報機器操作能力やプログラミング能力。
- ・進歩していく技術を吸収し業務で生かすことのできる能力。

###### ○ コンセプチュアル系スキル 「仕事力」

- ・複数のプロジェクトのスケジュール管理を行う能力。

- ・分かりやすく簡潔な書類を作成する能力。
- ・短時間で要点のまとまった報告を行う能力。

○ ヒューマン系スキル 「人間力」

- ・組織内でのやりとりを円滑にしたり、お客様とよい関係を築き、しっかりと要求をつかんだりするためのコミュニケーション能力。
- ・お客様の要求を的確に把握し、錯誤のないように判断し形にするための能力。

以上のような企業で求められる「情報活用能力」を身に付けさせるために、授業では実務を意識させることに配慮する。具体的には、指導する内容を企業での業務に近い形に工夫したり、授業の折に触れて企業での実践例を話したりする。

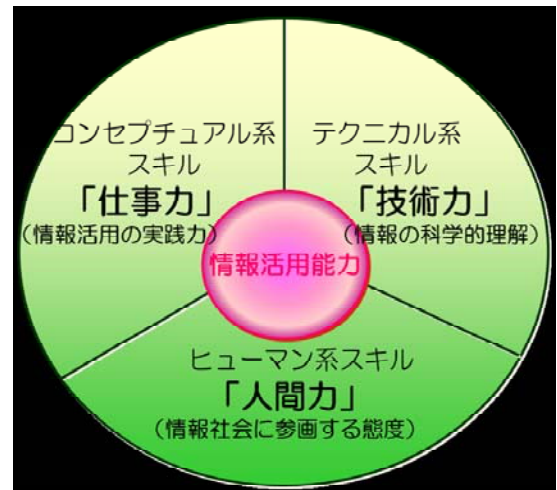


図7 企業で求められる情報活用能力

(2) 計画と方法

① 指導計画

各学年を通して情報技術に関わる最先端の知識を身に付けることができるように、雑誌、新聞、インターネット等を活用する。

1年次の授業では、まずは基礎的な情報処理技術及び基礎的な知識を身に付けさせる。実践力を高めさせるためには、基本的なことを身に付けさせておく必要があるからである。1年次の授業では「情報関連知識の定着」を指導目標とする。

2年次前半の授業では、1年次に学習したことを定着させ、知識・情報処理技術ともに理解を深めさせていく。指導目標は「情報処理技術の定着」とする。2年次後半では、

それまでに身に付けてきた内容を活用し、主体的に情報を処理、加工、編集する能力を身に付けさせる。また、その処理した結果を分かりやすい形で報告するための文書作成能力を身に付けさせる。2年次後半の授業では「情報処理能力の定着」を指導目標とする。

3年次の授業では、「総合的表現力の定着」を指導目標とする。2年次に定着させた基礎・基本の上に、応用的情報処理技術を身に付けさせ、技術を深めていくのと同時に幅を広げていく。最終的には自ら情報を収集し、加工・処理し、レポートにまとめ、プレゼンテーションができることを目指す。プレゼンテーション前後にはグループディスカッションを行わせ、プレゼンの打ち合わせからプレゼン後の反省まで取り組ませる。

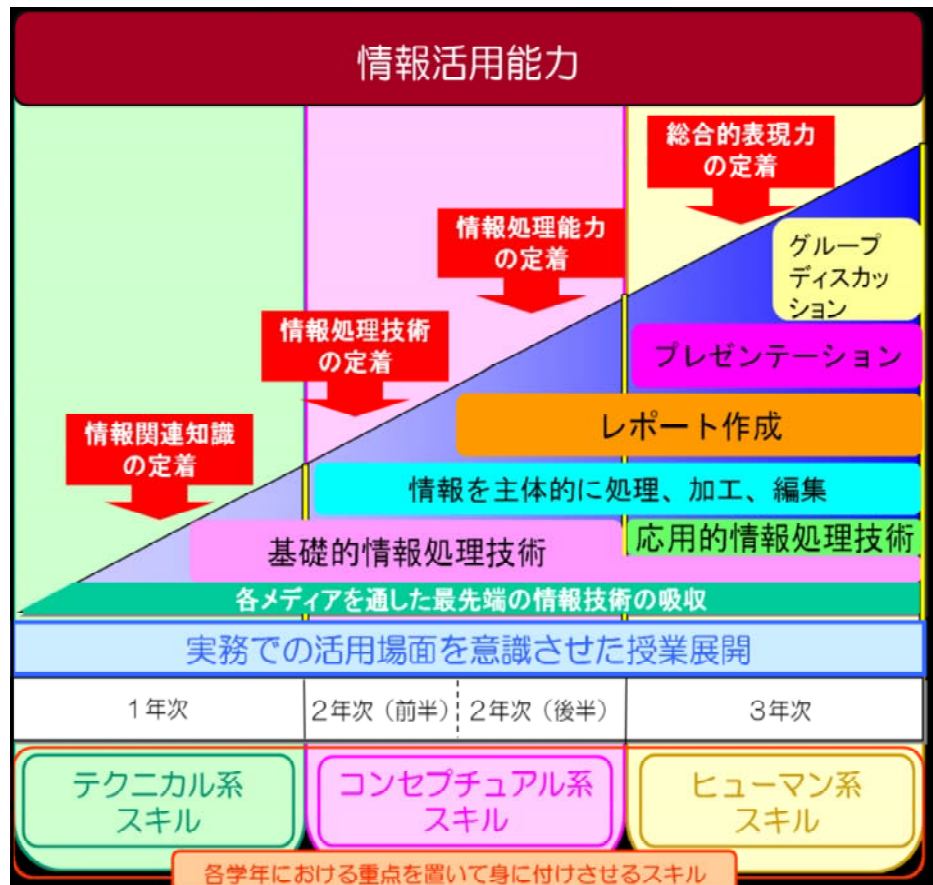


図8 3年間を見通した指導計画

各学年を通して、授業を展開する上で注意しなければならないのが、企業での活用場面を意識させることである。授業内容に対して、企業での活用事例を取り上げて説明していくことを心がけて授業を行う。授業内容と企業における業務での活用方法を結び付けることにより、生徒は授業に対してより意欲的に取り組むことができるのではないかと考える。

そこで、図にまとめたものが前項図8である。図8に示した指導計画に基づき、在学中の3年間を通じて情報活用能力を身に付けさせる。それにより、企業で活躍できる人材の育成につながると思う。企業での具体的な業務の流れ（営業業務の大まかな流れ）と求められるスキルの関係性を表す一例としてまとめたものが図9である。3年間を見通した指導計画（図8）を実現していくことにより、企業で求められるスキル（図9）の基礎・基本となる情報活用能力を商業高校で身に付けさせることができる。

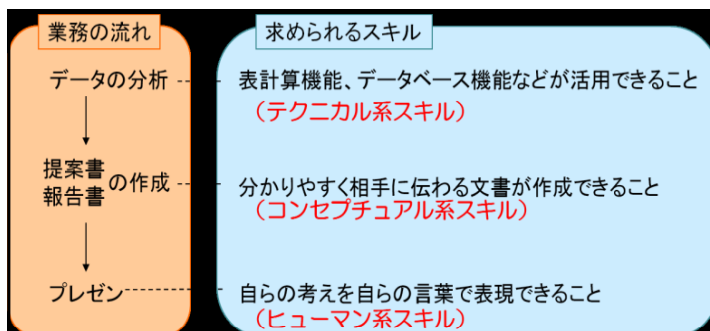


図9 業務フローと求められるスキル

② 実践構想

目指す能力	観点別分類	授業科目	ねらい	指導上の留意点	
情報活用能力	テクニカル系スキル (情報の科学的理解)	ビジネス基礎	情報・通信等に興味・関心を抱かせ、積極的に自ら学ぼうとする姿勢を育てる。 これから様々な技術・知識を習得する上で必要となる基礎的な情報関連知識を身に付けさせる。	変化の激しい情報社会に対応できるよう、教科書に即した内容だけを取り扱うのではなく、リアルタイムな情報を提供する雑誌や新聞等を活用しながら最新の知識を提供する。 企業では自らの判断で処理方法を選択し、手順をたてて処理を行うことが求められることから、その判断ができるように情報手段に関わる基礎的な理論を理解させるようにする。 理論に裏打ちされてこそ実践が存在できることを生徒に認識させ、基礎的・基本的な知識習得に取り組ませる。	
		情報処理	情報活用の基礎となる情報手段の特性を理解させる。 アプリケーションソフトの基本的な操作方法を身に付け、情報を処理するというこの意味を理解させる。		
		プログラミング	処理したい内容に合わせて適切な処理方法を選択できる力を身に付けさせる。 情報を適切に扱うための基礎的な理論や方法を理解させる。		
	コンセプチュアル系スキル (情報活用の実践力)	ビジネス情報	処理すべき課題に対して、適切な形で結果を出すためのアプリケーション活用技術を高める。 自ら課題を発見し、それを処理するために必要な情報を収集し、有用な形に処理・加工・編集するという一連の活動を体験させ、ビジネス社会に生きる者としての主体性を養う。		基礎的・基本的な情報処理技術を定着させるために、つまづきをさせないよう段階を細かく区切って指導する。 情報処理能力を定着させるにあたり、より実社会に即した課題を与える。 新聞・雑誌等から自らが身に付けた技術を活用して処理できそうな課題を見つけさせるなど、課題を与えることからの離脱を意識し進めていく。
		ビジネス実務	処理して出された結果を分かりやすく報告するための文書作成技術等を身に付けさせる。 課題や目的に応じて情報手段を適切に選択し、活用できる力を育てる。		
			課題や目的に応じて情報手段を適切に活用することを含めて、必要な情報を主体的に収集・判断・表現・処理・編集・創造し、受け手の状況などを踏まえて発信・伝達できる能力		

目指す能力	観点別分類	授業科目	ねらい	指導上の留意点
情報活用能力	ヒューマン系スキル (情報社会に参画する態度)  社会生活の中で情報や情報技術が果たしている役割、及ぼしている影響などを理解し、情報モラルの必要性や情報に対する責任について考え、望ましい情報社会の創造に参画しようとする態度	課題研究	自ら目的意識をもたせ、課題を発見させ、身に付けた情報処理能力を活用して目的達成をさせる。	相手に情報を伝えるための手段を主体的かつ適切に選択し活用できるよう、様々な伝達方法があることを理解させる。  グループディスカッションではそれぞれの個性を生かしながら、組織として動いていることを意識させる。  プレゼンテーションに関して、常に情報の受け手がお客様（お取引先様）であることを意識させる。  一般企業の方から指導していただくなど、できるだけ外部の人たちと連携し触れ合える機会を多く設ける。  ネットワークの指導にあたっては、実践的・体験的学習を展開する。
		商品開発	プレゼンテーションに取り組みさせることにより、物怖じせずに情報を発信できる力を身に付けさせる。  グループディスカッションをする中で、役割分担し仲間と協力・連携してチームで課題解決を行う方法を身に付けさせる。	
		総合実践	課題解決の結果や自らの考えを自らの言葉で、情報の受け手に分かりやすく伝えるための手段を身に付けさせる。	
		ビジネス情報管理	情報通信ネットワークの仕組みを理解させることにより、情報社会の成り立ちに気付かせる。	

### ③ 評価の方法

従来は、授業プリントの中に授業に対する評価等をアンケート形式で記入させていた。今後は、「実務での活用方法を感じる事ができたか」や「今回学習した内容についてさらに自ら学習したいと思ったか」などの質問項目を追加し、授業内容や授業方法に対して生徒が企業での活用方法を身近に感じられているかどうかを調査する。その結果をその後の授業改善へとフィードバックしていきたい。

## 5 まとめ

企業では、業務において日々生じる様々な情報を適切に処理し、有用な形で表現できる力が求められる。企業で活躍するために求められる実践力の基礎を商業高校ではしっかりと築き上げなければならぬと感じた。実際に企業の中に身を置き、日々の業務を行うと「情報活用能力」の大切さに気付かされた。さらに、平成25年度から実施される高等学校学習指導要領解説（商業編）では、改善の具体的事項の一つとして、「将来のスペシャリストの育成に必要な専門性の基礎・基本を一層重視し、専門分野に関する基礎的・基本的な知識、技術及び技能の定着を図るとともに、ものづくりなどの体験的学習を通して実践力を育成する」と表現されている。そうしたことを受け、今回の研修で学んだことを学校で活用するための授業実践構想を立案した。

具体的には、次のような視点で構想した。①生徒が企業での活用場面をイメージできるような授業にすること。②指導内容に対してリアルタイムな情報を追加して授業を行うこと。③実践的・体験的な活動を取り入れた授業にすること。

理論と実際の企業で経験した実践的内容を融合させながら授業を展開することにより、「情報活用能力」は身に付けられていくものであると考える。将来、スペシャリストとして活躍できる生徒を育てられるよう、今回の研修成果を来年度以降の授業で還元していきたい。

### <参考文献>

- ・群馬県教育研究所連盟 著 『実践的研究のすすめ方』 東洋館出版(2001)
- ・NTTコミュニケーションズ インターネット検定委員会ガイドライン策定部会 著 『NTTコミュニケーションズ インターネット検定 .com Master ★2010 公式テキスト』 NTT出版(2010)