

## 商業科－1「ビジネス情報」

事例1 販売情報をもとに新たな販売戦略を考察し、仕入計画書を作成する事例

### 1 単元名 販売情報の分析

### 2 単元目標

- 移動平均売上予測、売上成長率や売上構成率の計算について理解させる。
- ABC分析法、商品ポートフォリオ、利益貢献度の分析、損益分岐点の分析などの分析手法を習得させる。
- 在庫にかかわる最適在庫量と最適発注量を理解させる。
- 販売情報から分析したことを、仕入計画書の作成に活用する力を身に付けさせる。

### 3 単元計画

次程	学 習 内 容
一次 (2)	前年度の販売情報をもとに、ABC分析に必要な販売実績一覧表と売上に関するパレート図を作成する。
二次 (1)	ABC分析法を用いて、パレート図から現状分析報告書を作成する。(本時)
三次 (1)	現状分析報告をもとに販売戦略を考察し、仕入計画書を作成する。(本時)

### 4 本時の目標

- 昨年度の販売実習の売上データをもとに現状分析報告書を作成する。
- 現状分析を行った後、販売戦略を考察し、次年度の仕入計画書を作成する。

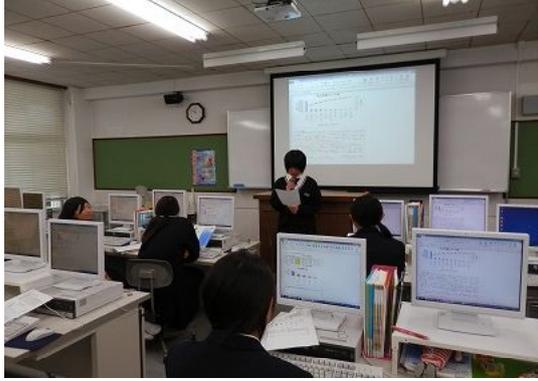
### 5 本時(2時間分)の手立て

- 1 現状分析を行うための分析項目を教師が現状分析シートに示す。
- 2 現状分析について思考を深めるために、班で意見交流を行わせる。
- 3 販売戦略を考察するために、各自のアイデアを付箋に記述させる。
- 4 仕入計画を考察するために、販売戦略について班で意見交流させる。

### 6 本単元で実施する主な言語活動の意図

本単元の目標は、販売情報を様々な分析法を用いて処理する知識・技術を習得させ、ビジネスの諸活動に活用する方法を身に付けさせることです。そこで、本事例のねらいを昨年度の女子商マルシェの売上データを用いて、現状分析を行った後、仕入計画書を作成する力を身に付けさせこととし、このねらいを達成するために次の言語活動を取り入れました。エリアターゲット、客層ターゲット、売れ筋商品、死に筋商品、天候などの分析項目に基づいて現状分析を各自で行わせた後、話し合う活動で考察した意見を深めさせます。販売戦略については、ブレインストーミング法でアイデアを創出し、KJ法でまとめていきます。これらの言語活動を通して、生徒の思考力・判断力・表現力等を養い、本時のねらいを達成することができると考えました。

## 7 学習の流れ (50分間×2)

	学習活動・学習内容	授業の実際
導入	<p>めあて 「販売実習の売上データをもとに、現状分析シートと現状分析報告書を作成しよう。」</p>	
展開	<p>■「売上実績表」と「売上金額パレート図」から現状分析シート(学習プリント)を作成する。(写真1)</p> <p>分析項目 ・エリアターゲット・客層ターゲット・商品の特徴・ブランド力・売れ筋商品・死に筋商品(売れていない商品)・価格水準・販売促進・天気・気温など</p> <p style="text-align: center;"><b>評価規準①</b></p>	 <p>(写真1) 現状分析シートに考察したことを書き込んでいる様子</p>
開	<p>■個人で分析した項目について、班で意見を交流する。(写真2)</p> <p>生徒の分析 ・客層：子ども連れのお客が多い ・価格：近隣のスーパーよりも安かった。 ・販売促進：新聞広告を作成した。</p> <p style="text-align: center;"><b>言語活動①【話し合う活動】</b>      15分</p>	 <p>(写真2) 現状分析シートをもとに班で交流している様子</p>
まとめ	<p>■班で交流した意見をもとに、各自で現状分析報告書を作成し、発表する。(写真3)</p> <p>・「売上金額パレート図」のA群、B群、C群の商品について、売れた原因、売れなかった原因の考察 ・新たな特売品の提案</p> <p style="text-align: center;"><b>評価規準②</b></p>	 <p>(写真3) 現状分析した結果を発表している様子</p>

	学習活動・学習内容	授業の実際
導入	<p>めあて 「現状分析報告書をもとに販売戦略を考え、仕入計画書を作成しよう。」</p>	
展	<p>■現状分析報告から見えてきた課題をもとに販売戦略を各自で考え、付箋に記入する。 (写真1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ターゲット、サービス、商品、販売方法などにおける販売戦略</li> </ul> <p>言語活動② 【ノート(ワークシート)記述】</p> <p>10分</p>	 <p>(写真1) 考察した販売戦略を付箋に書いている様子</p>
	<p>■販売戦略について自分の意見を班内で発表し、KJ法により販売戦略について班の意見をまとめる。 (写真2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>理論的な販売戦略の考察</li> </ul> <p>言語活動③【話し合う活動】</p> <p>10分</p>	 <p>(写真2) 班で販売戦略についてまとめている様子</p>
開	<p>■根拠をもとに説得力ある仕入計画書を作成する。 (写真3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>売上目標を前年比110%増に設定し、それに見合う仕入計画を作成するための最適発注量を検討する。</li> <li>仕入計画書を作成する。</li> </ul> <p>評価規準③</p> <p>実際の発表内容</p> <p>「次の仕入計画を提案します。売上を前年比110%にするには、試飲・試食を行って、美味しさを伝える。また、ようかんロールとのセット販売を提案したい。C群商品の仕入を2割程度減らし、売上が好調であった上煎茶の仕入を5割増しとし、全体の売上を伸ばしていきたい。」</p> <p>■仕入計画を発表する。 (写真4)</p>	 <p>(写真3) 仕入計画書を作成している様子</p>
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>販売情報の分析手法について要点を整理する。</li> </ul>	 <p>(写真4) 仕入計画を発表している様子</p>

# 言語活動を充実させるための工夫

## 言語活動①③【話し合う活動】

<p><b>言語活動を充実させるための手立て</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○現状分析シートに記入する時間を10分程度確保します。</li><li>○個人で考えたことを班で交流させます。</li></ul> <p><b>ワンポイントアドバイス</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○自分の考えをまとめる時間の確保が必要です。また、考えを要約するために必要な例文やキーワードを提示すると論述しやすくなります。</li></ul>	<p><b>具体的な指示</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○販売実習の時を想起して、各商品群ごとに分析し、C群については課題解決の方策を入れた現状分析報告を作成しなさい。</li><li>○「もの」を「こと」に変える発想で販売戦略を考えなさい。</li></ul> <p><b>実際の板書</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「お茶」→「お茶の袋詰め体験にチャレンジ」</li><li>・「卵かけごはん専用醤油」+「卵」→「食べてみようかな」「試してみようかな」</li><li>・「洋服」→「誰と何処に着ていこうかな」</li></ul> <p>それぞれは「もの」かもしれないが、お客様にはその先にある「こと」をイメージしてもらうことで新たな販売戦略が考えられる。</p>
--	--

## 言語活動②【ノート（ワークシート）記述】

<p><b>言語活動を充実させるための手立て</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○1枚の付箋には1つの項目を記入させます。</li><li>○考えを出しやすくするために、考えたことを付箋に書かせ、KJ法により拡散した意見を収束させます。</li></ul>	<p><b>ワンポイントアドバイス</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○企業の具体的な仕入計画書を提示することで、生徒の思考をさらに深めさせます。</li></ul> <p><b>具体的な指示</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○現状分析報告から見てきた課題に対して販売戦略を考え、根拠のある仕入計画書を作成するために、できるだけ具体的に意見を記述しなさい。</li></ul>
---	---

**評価規準①** 昨年度の販売情報から、現状分析シートの全ての項目について、正しく分析した意見が記述されている。 【思考・判断・表現】(現状分析シート)

**評価規準②** 売上構成比のC群商品について、売れなかった原因と新たな特売品の提案が現状分析報告書に記述されている。 【思考・判断・表現】(現状分析報告書)

**評価規準③** 売上目標前年比 110 %におけるA～C群商品の最適発注量を求め仕入計画書を作成することができる。 【思考・判断・表現】(仕入計画書)

## 商業科 事例1のまとめ

### 授業者の感想

これまでの科目「ビジネス情報」の授業では、教科書に出てくる例題を使って、ABC分析やパレート図の作成手順の定着に重点を置いていました。

今回の授業では、本校で昨年度実施した販売実習の実際の商品について、ABC分析を行い、パレート図を作成させました。それをもとに、現状分析報告を行い、今年の販売戦略を考え、店舗顧問に提案する仕入計画書を作る取組を行わせました。このことにより、単に店舗内の商品の品ぞろえを考えるだけではなく、お客様の客層から「顧客ターゲット」を絞って、ABC分析から読み取れた「売れ筋商品」や「販売戦略が必要な商品」について考察させることができました。

授業では、クラスを担当店舗ごとに班分けを行い、ブレインストーミング法とKJ法を用いて、今年の販売戦略の方針を考えさせました。班内の話し合う活動では、班員一人一人が、説得力のある仕入計画書を店舗顧問の先生へ提案するという目標のもと、他の班員の意見を聞く機会と生徒自身が発言する機会を設けることで、生徒一人一人が自分の考えをまとめ、質の高い仕入計画書を作ることができました。

今回の学習のねらいは、販売情報を科学的な分析手法を用いて分析し、ビジネスの諸活動に活用する能力の育成にありました。また、今年の販売実習で、この授業を経験した生徒が店舗内でリーダーシップを発揮し、商品陳列を率先して考えている姿が見られ、女子商マルシェに繋がったことに大きな意義があると感じました。



各自で仕入計画書を作成している様子



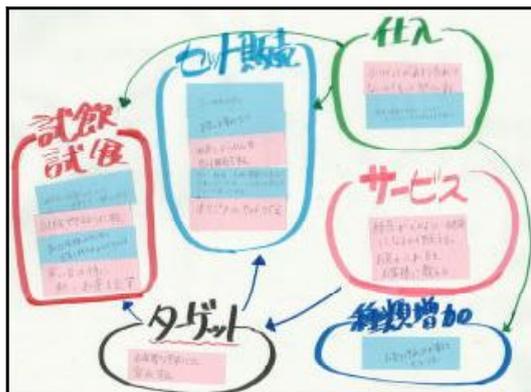
仕入計画書のポイントを解説している様子

### 生徒の感想

今回の授業で、マルシェの売れ筋商品や、あまり売れなかつた商品などがあがって、それを改善するために、セト販売に転などといった意見を出すことができました。また、自分達でPOPを作ってみたりして、とてもわかりやすかったので、今後も役に立ていきたいと思います。

### 生徒の学習の様子

項目	現状分析(個人の意見)	現状分析(班で話し合った意見)
1 個人または班で項目を提案したり増やしてもいいエリアターゲット	昨年度は店での購入を減らして増やしてもいいエリアターゲット	各自の意見を持ち寄って、班で話し合う。
2 客層ターゲット	那珂川町・福岡市南区・春日市	同じ
3 商品特長	お茶は日本でもよく飲まれている健康的にも良い	お茶のつめ放題
4 消費者ニーズ		値段を下げる
5 ブランドカテゴリー	お茶はすくさん	
6 売れ筋商品	上煎茶(虫不盛)	
7 売れない商品	大盛りだわり。高級煎茶	高級煎茶から



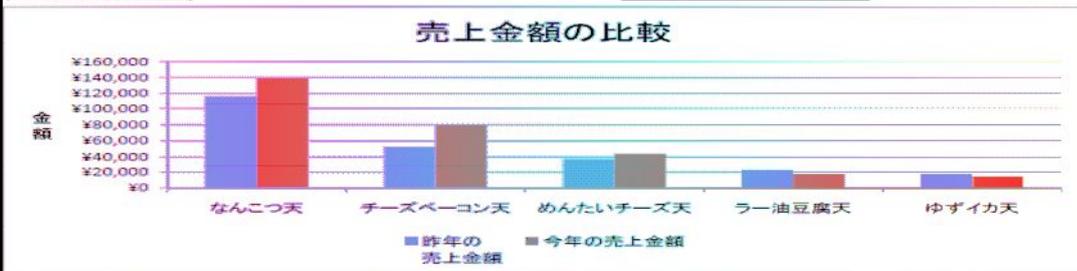
資料1 現状分析ワークシート

資料2 KJ法で販売戦略の意見を分類する

### 女子商マルシェ〇〇店仕入計画書

目標売上金額 **¥271,040**円以上

商品名	単価	前年度の売り上げ実績と今年度の販売戦略		数量比率	前年度の売上金額		今年度の売上金額	構成比率	累積比率	グループ
		昨年の売上数量	今年の売上目標数量		昨年の売上金額	今年度の売上金額				
なんこつ天	¥200	580	700	1.21	¥116,000	¥140,000	47.1%	47.1%	A	
チーズベーコン天	¥200	260	400	1.54	¥52,000	¥80,000	21.1%	68.2%	A	
めんたいチーズ天	¥200	185	220	1.19	¥37,000	¥44,000	15.0%	83.2%	B	
ラー油豆腐天	¥200	114	90	0.79	¥22,800	¥18,000	9.3%	92.5%	C	
ゆずイカ天	¥200	93	70	0.75	¥18,600	¥14,000	7.5%	100.0%	C	
合計					¥246,400	¥296,000				



2. 仕入計画(班の意見をKJ法でまとめる・個人と班の意見を記入する)

- ・ゆずイカ天があまり売れてなかったので、仕入数量を前年の約2割程度減らす。
- ・チーズベーコン天は、試食をしてもらえると売れると思うので仕入れる量を増やす。
- ・自由に選べるセット販売を行う。

よって次の仕入計画を提案する。

3. 仕入計画提案(個人の提案・店舗顧問への提案であり顧問を納得させる文章とする)

売り上げを伸ばすためには、セットで少し安くなるセット販売が必要だと考える。このセット販売では、普段あまり食べたことのないラー油豆腐天とゆずイカ天をセットで売り出し、定番の味と新しい味が楽しめるということで、売り出せば、「新しい味に挑戦してみよう」というお客様の反応が予想されるので売上が伸びると考える。チーズベーコン天は、若い人が好きそうなので、若いお客様を中心に販売促進を行えば、高い売上が期待できる。よって、仕入数量を前年比の1.5倍程度とし、全体の売上を伸ばすとよいと考える。C群の商品については、セット販売を行うが、前年の売上数量が低いことから、仕入数量を前年の2割減にしておく。

また、当日寒くなるのが予想されるので、寒い日は温かいものが食べたい人が多くなる。そこで、「注文してから揚げます」という販売方法を行えば売上が伸びると考える。また、家に持って帰ってもおいしく食べられるところも、もっとアピールしたいと思う。さらに、この商品の美味しい食べ方を写真で紹介することで、「こんな食べ方があるのか」「食べてみよう」と、お客様に思ってもらって販売促進を計画する。この提案がうまくいけば、お客様に喜ばれる女子商マルシェになるであろう。

資料3 現状分析、販売戦略をもとに作成した仕入計画書

### 成果と課題

ABC分析を行った後に、各商品群について、売れた原因と売れなかった原因を各自考察し、班で意見交流を行うことで、多面的な思考で現状報告書を作成することができました。また、仕入計画の作成では、販売戦略について、意見を出し合い、理論的に意見をまとめていく言語活動を仕組むことで、説得力のあるものを作成することができました。さらに、昨年度の子商マルシェの販売情報を教材化することで、生徒の興味・関心を高め、販売情報などのビジネスデータは、次の仕入計画などのビジネスに活用する重要なものであることを認識させることができたと考えます。取扱商品数が少ない班では、販売戦略についての意見が出にく状況があったので、企業が行っている販売戦略の事例を提示することが必要だと考えます。

## 商業科－2「応対実務」

事例2 ロールプレイングを通して、望ましい接客応対の心得を考察する事例

### 1 単元名 ビジネスマナーとコミュニケーション

### 2 単元目標

- 慶事、弔事、贈答、座席配置などの応対に関する基本的なマナーを習得させる。
- 挨拶、礼の仕方、電話応対、接客応対などのビジネスマナーを習得させる。
- クレーム対応に主体的に取り組む態度を養う。

### 3 単元計画

次程	学 習 内 容
一次 (1)	慶事、弔事、贈答などの対応に関する基本的なマナーを習得する。
二次 (1)	電話応対について、基本的な言葉づかいや受け応えを習得する。
三次 (1)	接客応対について、基本的な言葉づかいや受け答えを習得する。
四次 (1)	販売におけるクレームに対する基本的な接客姿勢と処理手順を習得し、望ましい接客の心得を考察する。(本時)

### 4 本時の目標

クレームに対するロールプレイングを通して、望ましい接客の心得を考察させ、クレーム対応に主体的に取り組む態度を養う。

### 5 本時の手立て

- 1 クレームに対応する実践力の必要性を強く認識できる内容のロールプレイングとする。
- 2 ロールプレイングの題材は、昨年度の販売実習（女子商マルシェ）で、実際にあったクレームを用いる。
- 3 各自で考察したことを班で意見交流させる。

### 6 本単元で実施する主な言語活動の意図

「応対実務」のねらいは、ビジネスマナーの知識・技術の習得を通して、ビジネスの諸活動に主体的に取り組む態度を養うことにあります。そのためには、習得した知識・技術を活用するために、実際のビジネスを想定した授業場面を設定し、生徒の思考力・判断力・表現力等を育成することが必要です。

そこで、本事例では、女子商マルシェで実際にあったクレームを題材としたロールプレイング（演示）を通して、課題を見出させ、既習のビジネスマナーの知識・技術を活用する授業場面を設定しました。接客応対についての課題とその解決策を他者と話し合うことで、自分の考えを深め、実践力を身に付けようとする態度を養うことができると考えました。

7 学習の流れ (50分間)

	学習活動・学習内容	授業の実際
導入	<p>めあて 「クレームに対する望ましい接客心得について考察しよう。」</p>	
展	<p>■ 演示1のクレーム対応について考察し、課題と改善策をワークシートに記述する。 (写真1)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>クレームの種類</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・品違いによるクレーム</li> <li>・釣銭間違いによるクレーム</li> <li>・商品に関するクレーム</li> </ul> </div> <p style="text-align: right;"><b>評価規準①</b></p>	 <p>(写真1) 演示1の様子</p>
	<p style="text-align: center;"><b>言語活動①</b> <b>【ノート(ワークシート)記述】</b></p> <p style="text-align: right;">10分</p>	
	<p>■ ワークシートに記述した個人の考察を基に班で話し合い活動を行い意見を交流する。 (写真2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・謝り方</li> <li>・事実の確認</li> <li>・お客様の要望の確認</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>言語活動②【話し合う活動】</b></p> <p style="text-align: right;">10分</p>	
<p>■ 班で出た意見を参考に各自の意見を再構築し発表する。</p> <p>■ クレームに対する基本的な応対について教師の説明を聞く。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者意識を強く持つ。</li> <li>・お客様の心情を理解し行動で示す。</li> <li>・問題、ご要望の確認をする。</li> <li>・解決策の提示を行う。</li> </ul>		
開	<p>■ 演示1と比べて、お客様の要求が難しくなった演示2を観察し、課題と改善策を踏まえてクレーム対応の接客で大切なものは何かを考察する。 <b>評価規準②</b></p>	 <p>(写真3) 演示1を発展させた対応の演示2の様子</p>
	<p style="text-align: center;"><b>言語活動③</b> <b>【ノート(ワークシート)記述】</b></p> <p style="text-align: right;">10分</p>	
まとめ	<p>■ 本時のまとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレーム対応の心得について要点を整理する。</li> </ul>	

# 言語活動を充実させるための工夫

## 言語活動①【ノート（ワークシート）記述】

### 言語活動を充実させるための手立て

- 演示1を観察して、解決のための具体的な改善策について、各自の意見をまとめることができるワークシートを準備します。
- 話し合う活動を活発にさせるため、司会者（進行役）を決めておきます。
- 意見交流を行った後に各自の意見をまとめる時間をとって発表させます。

### 具体的な指示もしくは発問

- 演示で、どこに課題があったか、どのように対応したらよいか、具体的に述べてください。



(写真4) 演示1を観察し、課題と改善策をワークシートに記述している様子

## 評価規準①

演示1を観察し、商品及び金銭に関するクレーム対応について課題と改善策を正しく記述している。  
【思考・判断・表現】(ワークシート)

## 言語活動④【ノート（ワークシート）記述】

### 言語活動を充実させるための手立て

- 演示を観察して、課題、改善策を記述するワークシートを準備します。
- ### ワンポイントアドバイス
- クレームに対応する実践力の必要性を認識させ、心得に気付かせるため、演示2では、演示1よりもさらに対応が難しい場面を設定します。

### 具体的な指示もしくは発問

- 様々なクレームへの対応で大切なものは何か考えてみよう。



(写真5) 演示2を観察し、ワークシートに記述した個人の考えを発表している様子

## 評価規準②

ロールプレイング（演示2）を通して、クレーム対応の心得を2つ以上記述している。  
【思考・判断・表現】(ワークシート)

### 商業科 事例2のまとめ

#### 授業者の感想

この授業では、クレームに対する望ましい接客の心得を考察させ、クレーム対応に主体的に取り組む態度を養うことを目標にしました。昨年度の女子商マルシェで実際にあったクレームを題材にしたロールプレイングを通して、実際に起こりうる状態を想定しながら、クレームに対する望ましい接客対応の心得を考察することができたと考えます。また、話し合う活動では班長（司会）を中心に活発な話し合いが行われていました。このような活動を行うことで、班の意見をまとめる協働性を養うとともに、自分にはなかった考えに触れることで、自分の意見をより深い視点でまとめることができていました。

#### 生徒の学習の様子（ワークシート）

資料1 ワークシート 改善した言葉づかいなど

対象	問題点	改善案
商品	間違えた商品の確認をしていない	商品の確認を行う
商品	レシートの確認をしていない	返品交換のお客様の要求を伺う レシートを確認する
商品	在庫を確認していない	「大変申し訳ございません。すぐしければ商品をお取り換えさせていただきますが、レシートを確認する
生徒	レシートを確認していない	レシートを確認する
生徒	上司に報告しようとしていない	上司に報告・相談を行う 恐れ入りますがレシートを拝見させていただきますか

(2) クレーム時にやってはいけないこと  
 ( 言い訳 ) ・ ( 間違いの指摘 ) ・ ( 反論 )

(3) 基本姿勢

- ① 担当者意識を強く持つ
- ② お客様の心情を理解し行動で示す
- ③ 問題、ご要望の確認
- ④ 解決策の提示

(4) 話をする時の態度  
 ( 丁寧 ) ・ ( 相づち ) ・ ( 復唱 )

資料2 様々なクレームへの対応で大切なもの

お客様のクレームに対して、誠意をもって対応することだと思っています。

販売員の対応で、不快に思われることがあるので、お客様の立場に立つことが大切だと思っています。

資料3 授業後の感想

実際を見ることで、実際の販売実習に近い感じでした。自分だけならどうするかを考えることができた。

班での話し合いで、自分では気付かなかった改善策を知ることができて、自分の意見をまとめやすかった。

#### 成果と課題

ロールプレイングの観察から見えてきた課題と改善策を考察させ、話し合う活動で他の生徒が考察した改善策を知り、各自の考えを深めることができました。資料2のようなクレーム対応の心得が考察されたことから、取り入れた言語活動が本時のねらいを達成するのに有効であったと考えます。また、資料3のように、自分が販売員だったらどのように課題を解決するか主体的に取り組む姿が見られました。

ロールプレイングのクレーム対応の課題について、業務改善の内容を記述しているのもあり、課題を見出す視点を確実に与え、言語活動に取り組むことが大切であることを再認識しました。