

科目名		サブタイトル	担当教員	配置学年	単位数
交通英語 1 A		接客応対に必要な表現を学ぶ	田島 樹里奈	2 年次前期	2
科目区分	専門	キーワード	接客英会話、交通機関の案内、英語対応能力		
ディプロマポリシーとの対応	2. 交通産業および関連分野での基礎能力（技術・理論）を有し、関連分野で活躍可能な能力				
カリキュラムポリシーとの対応	1. 一般教養および専門的（交通・観光関係）な知識と実践力とを総合的に身につける 2. 交通産業および関連分野で活躍するための基礎能力（技術・理論）を身につける				
事前に受講するとよい科目	「交通概論」「基礎英語」「交通英語入門」				
講義の目的	本授業の目的は、実際に交通関連の職場で働くことを想定し、適切に対応できるようになるための基礎力を身につけることである。特に、グローバル化した現代社会に対応するべく、日常生活の中でも練習・応用できるフレーズを学びながら、少しずつ交通英語に必要な英語力を鍛えていく。				
到達目標	(1) お客様の質問や要望を大まかに把握するためのリスニング力を身につける。 (2) お客様の対応に必要な、簡単な単語やフレーズをしっかりと身につける。 (3) 交通英語に対する抵抗感をなくし、実践の場で使えるように基礎を固める。				
講義内容	どのような業種であれ、接客に関する仕事においては、お客様の要望に耳を傾け、適切に対応することは必須の課題である。まずは、お客様が話す内容のうち、主要部分をきちんと聞き取るためのリスニング力を鍛え、簡単な表現で返答するためのフレーズを学んでいく。また、受講生の様子を見ながら適宜要望を聴取し、臨機応変に対応していく。				
講義スケジュール		タイトル	内容		
	第1講	イントロダクション	接客のための丁寧な表現		
	第2講	数字に関する表現	運賃と時間表現の確認		
	第3講	乗車・降車の案内	乗車すべき電車を案内する		
	第4講	乗車券の案内(1)	乗車券の見方を説明する		
	第5講	乗車券の案内(2)	観光客向けの切符の案内		
	第6講	運賃の案内	支払いに関する案内		
	第7講	前半のまとめ	お客様に伝わるように案内しよう		
	第8講	交通系 IC カードの利用(1)	IC 乗車券の購入方法		
	第9講	交通系 IC カードの利用(2)	IC 乗車券のチャージ方法		
	第10講	道案内(1)	道案内に必要な様々な表現		
	第11講	道案内(2)	ホームや駅構内の施設を案内する		
	第12講	駅の設備利用(1)	駅構内の設備について		
	第13講	駅の設備利用(2)	設備に関する説明		
	第14講	積極的な接客表現	困っている人への声かけ		
第15講	まとめ	伝えたいことを伝えるために			
指導方法	日常生活や将来の業務でも使える簡単な英会話表現を身につけるため、(1)配布資料を参考に、使い易いフレーズを繰り返し発話しながら練習をする。(2)必要に応じて文法事項の復習をする。(3)単語テストを繰り返し行うことにより、交通英語に必要な語彙を増やす。				
事前学習	分からない単語などは授業前に調べておくこと。 自宅で学習する際は、できるだけ声に出して発話（音読）練習をすること。 1 時間程度の学習時間が目安です。				
事後学習	文法事項などで分からない部分は放置せずに遡って復習をすること。 定期的に単語などの小テストを行うので、8 割以上の得点を目指して学習すること。 1 時間～1 時間半程度の学習時間が目安です。				
成績評価方法	本試験（筆記試験）：50（%）、平常点：小テスト 20（%）、授業内課題・発言 30（%）。 授業への積極的な参加を重視する。				
テキスト	適宜、資料を配布する。				
参考書籍	『英語対応能力検定公認教材・とにかくひとこと接客英会話（交通編）』旺文社、2016 年。 その他、授業内でも適宜紹介する。				
特記事項	プレイスメント・テストによるクラス分けを行うため、指定クラスを受講してください。 受講者のレベルに応じて、内容や速度に変更が生じる場合があります。				