

ナンバリング	科目名	サブタイトル	担当教員	配当年学期	単位数
212BT11	交通英語 1A	接客対応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				
オフィスアワー	月・火・土（時間は事前に相談して下さい）				
教員への連絡方法	教員の短大メールアドレス				
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	接客業においては、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対応力を身につけていく。内容は「交通英語入門」と重複するものもあるが、ただの暗記ではなく実践の場できちんと使えるようにするため、ペアワークやグループワークで発話練習を繰り返し行っていく。				
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使用できる簡単な英会話表現を身につけるため(1)使い易いフレーズを繰り返し発話しながら練習する（ペアワークやグループワークを含む）。(2)必要に応じて文法事項の復習をする。(3)定期的の小テストを行うことにより自分自身の定着度合いを確認する。				
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。前回までの復習をしっかりとしておくこと。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30分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30分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 25(%)、授業内課題・発言 25(%)。授業への積極的な参加を重視。				
課題(試験・レポート)に対する フィードバックの方法	授業内で行うか、Classroom を使う。				
テキスト	適宜、プリント教材や資料を配布する。				
参考文献	東日本旅客鉄道(株)『現場で役立つ 鉄道ビジネス英語』成山堂、2022 年。必要に応じて授業内で適宜紹介する。				
実務家教員による授業	教員 経歴				
特記事項	週1回の授業だけでは語学を習得することはできません。積極的に英語に触れ、定期的な学習を心がけて下さい。				