

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 B		接客に必要な表現法を身につける		田島 樹里奈	2 年次後期	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		交通英語 1 A				
講義の目的	本授業は、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実践力を身につけることを目的とする。これまで学んできたことを自分なりに整理し、必要に応じてアウトプットができるよう繰り返し練習を行う。そうすることで、基本的な接客対応に必要な（交通）英語力の定着を目指す。					
到達目標	(1) お客様の質問・要望を正しく聞き取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英単語やフレーズをなるべく多く身につける。 (3) 「交通英語」に必要な知識の全体像を自分なりに掴み、実践の場で必要な引き出しを増やす。					
講義内容	本授業では、出来る限り正確に相手の英語（英会話）を聞き取るためのリスニング力を鍛え、これまで学んできた内容を臨機応変に活用できるようにするための力を身につけていく。接客という職業は、お客様の時間を大切にする仕事でもある。つまりお客様のニーズに対して端的に・臨機応変に対応する必要がある。そのためにも本授業では、繰り返しの練習を重視する。受講者自身も実際の現場で活用できるよう、授業内での失敗は恐れず、訓練の場として活用してもらいたい。					
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	覚えておきたい接客表現			
	第2講	道案内・駅構外編	駅から目的地までの行き方を案内する			
	第3講	運賃に関する案内(1)	チャージ方法・乗り越し精算を説明する			
	第4講	運賃に関する案内(2)	新幹線・グリーン車の特別料金について			
	第5講	運賃に関する案内(3)	払い戻しの説明			
	第6講	遅延の案内(1)	遅延の理由説明と遅延証明書の発行			
	第7講	遅延の案内(2)	振替輸送について			
	第8講	前半の復習	丁寧な接客のために			
	第9講	時間表現の復習	最終電車・始発電車の時刻を案内する			
	第10講	困っているお客様の対応(1)	線路への落とし物			
	第11講	困っているお客様の対応(2)	失くし物の対応・遺失物取扱所への行き方			
	第12講	困っているお客様の対応(3)	遺失物の特徴を説明してもらう			
	第13講	トラブル対応(1)	鉄道・駅構内で緊急事態が発生したら			
	第14講	トラブル対応(2)	お客様同士のトラブル対応			
第15講	まとめ	現場で焦らず対応するために				
指導方法	日常生活や将来の業務においても使用でき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	受講にあたっては、授業の有無にかかわらず、日々の継続的学習を心がけてください。 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。					