

プロセスと結果を意識し ビジネススキルを高める

情報科学専門学校 (神奈川県横浜市)

情報科学専門学校ビジネス科では秘書検定をはじめ、ビジネス系検定を通して社会で必要とされるスキルやマナーの習得に力を入れている。校内で電話対応コンテストを開催するなど、さまざまな工夫で学生の学習意欲を高めている同校ビジネス科の取り組みを取材した。

情報科学専門学校ビジネス科の実習の様子。実習室には販売スペースや応接室などがあり、現場を意識した授業が展開される

問題文のシチュエーションから さまざまな応対方法を知る

情報科学専門学校は、コンピュータ系の6学科と、ビジネス科を有する専門学校である。コンピュータ系は学科ごとに4年制から1年制まであるが、ビジネス科は2年制。2年後の就職を見据え、ビジネスマナーの指導に力を入れている。今回はビジネス科の取り組みを紹介したい。

ビジネス科は、一般事務・秘書コース、銀行・受付窓口コース、販売・ショップ店員コース、ITビジネスコース、簿記・会計コースの五つを設置している。どのコースもパソコンの基

本スキルの習得は必須で、1年生でマイクロソフトのWordやExcel、2年生でPower PointやAccess（データベース管理ソフト）を学習し、卒業までにマイクロオフィススペシャリストなど四つの資格取得を目指す。それと並行して行っているのが、ビジネス系検定を活用したマナー指導だ。

「ビジネス科のほとんどの学生は、サービス業や一般事務、銀行窓口の仕事に就きます。職種に関わらず

多くの企業が就職採用の条件として、基本的なパソコン操作ができることを挙げていますが、同時にビジネスマナーもきちんとできる学生を採用したいと考えているようです。ビジネス科とは言っても、本校はコンピュータにも力を入れている学校として期待されているので、どちらもしつかり身に付けてもらう必要があります」。

こう話すのは、ビジネス系検定を指導する山田仁子先生である。山田先生は数年前まで、資生堂ザ・ギンザで店長を務め、社員指導や採用試験の面接官を務めてきた。現在はその経験を生かし、現場で必要とされるビジネスマナーやサービス接遇などを指導している。

入学後、早速始めるのが、6月に行われる秘書検定試験対策の授業「ビジネス検定対策」である。秘書検定3級の内容を、テキストと過去問題を併用し実践的に指導している。試験日が近くなると過去問題を繰り返し練習しているが、「答え合わせをするだけでなく、間違えた問題については、なぜ間違えたのか突き詰めて考えてもらうことが必要」だと山田先生。「社会人経験のない学生にとって、上司と部下、会社と外部の関係などは想像しにくく、問題文を読んだだけではどこがポイントになるのか分からないのです。ですから授業では、問題文を整理し、どのような場面なのか解説する必要があります」。

ビジネス科一般事務・秘書コース2年の森



秘書検定で基礎知識を学習した後、サービス接遇検定を活用してお辞儀の仕方を学ぶ。サービス接遇検定は実技指導を中心に行う

ビジネス系検定の指導を担当している山田仁子先生



ビジネス科一般事務・秘書コース2年の森田マリリア優さん



田マリリア優さんは、高校生のときに秘書検定2級を取得した。入学後は、秘書検定準1級から始め、1年生で見事1級に合格。先に山田先生が触れたように、「問題文に描かれてい

る場面の想定（具体化）が難しかった」と話す。が、応対方法については学ぶことが多かったようだ。

「秘書検定の問題はさまざまな場面が用意されているので、社内の人だけでなく、社外の人への立ち居振る舞いも学ぶことができました。問題文と選択肢を合わせて考えると、お客さまや取引先の方にどのように接すればよいかわかることができます」。

山田先生も「社会に出る前にさまざまな場面での応対方法を知ることが、よい心構えになる」と秘書検定の指導効果を実感している。

3カ月間、しっかり秘書検定で知識を学んだ後は、秘書検定準1級を活用した「秘書概論」サービス接遇検定を活用した「マナー接遇」などを通して指導する。座学と実技の両面からビジネスマナーの基礎を作っていくのである。サービス接遇検定の学習でも同様に、次のような気付きを与えられると山田先生は話す。

「事務系の場合だと、病院の受付での応対を問われたときに、患者は子どもか、大人か、お年寄りかによって、話し方や接し方は変わってきます。選択肢にはさまざまな応対のパターンがあり、この場面では適当だけれど、別の場面では不適當になることもある。機械的に覚えるだけでは、臨機応変な応対はできないのだと気付かせることができます。秘書検定の問題を通して多くの場面の想定を学び、

サービス接遇検定で具体的な応対方法を身に付ける。両検定の学習を通して、相手のことを考え応対することの大切さを学べるのです」。

互いに競い、見て学ぶ 電話応対コンテスト

これまで学んできた知識と技能をさらにステップアップさせる授業が、2年生の卒業研究「コミュニケーションスキルアップ」である。ここでは電話応対の基本スキルを学ぶが、その理由は二つあると山田先生。

「一つは、多くの学生が就職活動をしますが、企業先に訪問予約を取る際にどのようなかけたらよいか相談に来る学生が増えたからです。最近よく耳にすることですが、今の学生は自宅の電話をあまり使ったことがないのです。まず、名乗る必要性から学ぶ必要があります。

もう一つの大きな理由は、新入社員が最初に任せられる仕事は電話応対だからです。ですが、電話応対に慣れていないために、上手な受け答えができない人が多いのです。昔は電話応対の教育は必要なかったのかもしれないですが、今は違います。ビジネス科としてはやはり、ビジネスの場面での電話応対は確実にできるようになってほしいと感じています」。

電話応対の指導は、ビジネス電話検定の実践級をベースに行う。受講者全員が模擬電話を使用し、言葉遣いや話し方などを細かくチェックする。同科では、電話応対に慣れるだ



代表者は衣装を身に付けて電話応対。緊張感が一層高まる



校内で開かれた第2回電話応対コンテスト。
最終選考では9名の学生が電話応対を披露した

けでなく、感じのよい応対や声、表情などを研究してほしいとの狙いから、3年前より「電話応対コンテスト」を開催している。

電話応対コンテストに出場できるのは、予選を勝ち抜いた代表者9名。緊張感が張り詰めるステージで電話応対のロールプレイングを披露し、その様子をビジネス科の学生や教員、学校見学で訪れた高校生が見守る。審査員は同校教員の他に、企業よりコールセンターで働く実務の方を招くため、具体的なアドバイスを聞くことができ、出場者だけでなく他の学生も多くのことを吸収できるのだという。

大切なのは 笑顔で接すること

森田さんは1年生のときに電話応対コンテストを見学した一人だ。その印象を「先輩方は声が明るいだけでなく、表情も笑顔だった」と振り返る。

「先輩方の電話応対を見て感じたのは、笑顔で話さなければ声は明るくならないということです。お互いの表情が見えないからこそ、笑顔の重要性を学びました。また、このことはビジネス系検定に共通して求められていると思えました。お客さまにはもちろん、同僚や上司と接するときも笑顔の方が互いに気持ちよく仕事ができるはずです。インターンシップや就職活動でも、まずは明るいあいさつと笑顔を忘れないようにしています」。

出場者だけでなく見学者にもさまざまな気付きを与えている電話応対コンテスト。学生たちの学習意欲は高まっており、昨年度はビジネス電話検定で団体優秀賞を受賞した。山田先生は喜びを語る一方で「それ以上に大切なのは、結果だけでなくその過程を振り返らせること」と話す。

「社会に出れば、与えられた仕事をただこなしていけばよいわけではありません。『どのようによったか』『そうしたらどのような結果になったか』という、プロセスと結果を常に頭に置かなければ、仕事の質や成果は上がりません。学校で言えば『検定試験に合格した』という結果にたどり着くために、どのように学習したかを意識的に振り返ることが大事であり、考える力が自然に付いていきます。また、最初は検定でよい結果が出せなかった学生についても、すぐに諦めるのではなく、これまでの学習方法や不足点を見直し、再挑戦する意識も高いです」。

これらの授業を受けた卒業生からは、「報告の仕方がしっかりしていると褒められた」「臨機応変な電話応対ができるようになった」など、多くの声が寄せられるようだ。山田先生は最後に期待を込めてこう話してくれた。

「これまで学んできたことが褒められれば自信につながります。これからも自分なりに工夫して実践し、成長していつてくれたらうれしいですね」。