

真剣に学びに取り組む時間が 一流のサービススタッフを育てる

日本工学院北海道専門学校

(北海道登別市)

日本工学院北海道専門学校ホテル科では、サービス接客検定を授業で導入し、ロールプレイング指導にも力を入れた実践的な授業を行っている。また、秘書検定の受験とサービス接客実務士や秘書実務士の取得も奨励している。検定の指導法や、学生が習得したことを役立てている様子をレポートする。



北海道登別市にある日本工学院北海道専門学校



福井誠校長は、「マナーが身に付いていることは、アルバイトでも社会人としても、学科を問わず学生たちにとって追い風になります。今後も指導に力を入れていきたい」と力強く話す

国際色豊かなクラスで 観光産業の担い手を育てる

日本工学院北海道専門学校は昭和57年創立。IT、クリエイティブ、医療事務、ホテル・観光、公務員、建築、電気、自動車整備などの9学科を設置しており、実学主義に重きを置いて各分野のプロを育てることを目標としている。同時に社会人としての教養を身に付けることにも力を入れており、入学時からの就職活動支援や、希望する企業のスタイルに合わせた就職マナー講座を行っている。

今回紹介するホテル科は、フロントやコンシェルジュ、レストランサービスの業務など、観光のプロフェッショナルとして活躍できる人材の育成を目指す学科だ。宿泊や飲食に関する専門的な授業を、現場経験豊富なプロの講師が担当する。学内には、フロント業務に必要な所作を学ぶレセプションルームや、シングル、スイート、和室の3タイプがそろった客室実習

ルームがあり、座学、実習ともに技能を身に付けられる環境が整っている。また、北海道の大観光地である登別市にキャンパスがあるため、ホテルでの実習やインターンシップを通して、現場で求められるマナーや日本のおもてなしの精神も修得させている。

同科の2年生は、日本人学生とアジアの国や地域からの留学生計23名が在籍する国際色豊かなクラスだ。校長の福井誠先生は、同科の留学生の特徴について次のように説明する。

「ホテル科の留学生は、日本文化に興味や憧れを持っており、日本で学ぶために必死に勉強して本学に合格します。受験に当たっては、日本語能力試験N2（幅広い場面で使われる日本語を聞き、読むことがある程度できる）相当の日本語レベルが必須条件。ハードルを高く設定しています。そこを勝ち抜いてきた学生たちです。入学後も熱心に学業に打ち込みます。学外でも、登別市の国際交流講座で自国の文化について発表をしたりと、さまざまな活動に意欲的に挑戦していますね」（福井先生）。

日本人学生と留学生が同じ教室で学ぶ同科クラスの様子はどうか。教務課長の佐藤幸夫先生は、「日本人学生と留学生の仲がよく、留学生は日本の文化や言葉を日本人学生から学び、日本人学生は留学生の母国語を知ろうと自発的に外国語の勉強をしています。卒業後は、国内の観光産業に従事する学生がほとんどです。留学生にとっては、社会に出る前から日本人を相手に実践的なコミュニケーションの演習ができ、日本人学生は学生のうちから多言語や異文化を体感し、将来外国人観光客の応対をする際の下地がつけられていきます。本学での学びや学生生活で得た経験の全てが、卒業後の彼らの力になると思います」と話す。

佐藤幸夫先生(左)と、芝亜砂美先生(右)。
佐藤幸夫先生は、「マナーは、頭で考えなくてもできるようになってはじめて身に付いたといえます。あいさつ、お辞儀、言葉遣いの三本柱を軸に、それぞれの学科ごとの特色に合わせた指導をこれからも進めていきます」と話す



面接演習では、学生が審査員役も務める。そうすることで、審査員がどういった点を見ているのかを客観的に理解することができる。演習を見ている学生も、演習している学生の動き方や言葉遣いに注目し、改善点を指摘し合う



本番さながらの演習を重ね 余裕を持って当日を迎える

ホテル科では、「サービス接遇1・2」の授業でサービス接遇検定などの指導を行っている。同科では2級以上の合格が目標である。担当するのは講師の芝亜砂美先生。授業は座学とロールプレイングで行われ、座学では講義後に学生が各自でテキストを使って勉強、不明な箇所を芝先生が解説する形式を採用している。学生は「ビジネス知識」や「フロント実務実習」などの授業も芝先生から学んでいるため、分からない箇所はその際にも聞いて学習を進めている。試験直前には対策講座が開かれ、芝先生が作成する予想問題を全員で解く。

ロールプレイングでは、面接試験会場を想定した宴会会室(レストランサービス演習やサービス接遇の演習を行う教室)で本番同様に入室から退出までの試験の流れに沿って指導する。芝先生はそれまでの演習で行った「お辞儀」「笑顔」などのチェックから始める。そして、愛想・愛嬌とは何かを体験してもらう。学生を審査員役にするのは、演習者の姿と自分を重ね合わせて素晴らしいところは取り入れさせ、足りないところはその場で伝え合わせたいという芝先生の意図からである。また、座席で見ている学生は、自分なら誰を合格させるかを決める役目である。これを何度も繰り返すことにより学生の目は確実に養われる。演習最終日には面

接試験に大切なことを完全に理解し、自信を持って本番に臨むことができるようになる。

ホテル科2年生はこれまでにサービス接遇検定2級に13名、準1級に14名の学生が合格。令和元年12月には、1年生も合わせて秘書検定2・3級に8名の学生が合格している。また、まだ秘書検定に合格していない学生も令和2年2月の2級受験に向けて勉強中であり、就職後も検定試験の上位級に挑戦する予定である。

また、同校では秘書サービス接遇教育学会のサービス接遇実務士と秘書実務士の資格取得を奨励している。令和元年度は、他学科の学生が秘書実務士を取得するのも含め、25名以上が取得予定である。指導に当たる芝先生は、学生の学習に対する姿勢を次のように話す。

「学生は非常に熱心に勉強に取り組みます。サービス接遇実務士のポスターを教室内に張り出した時、学生から取得したいと相談がありました。学生はサービス接遇検定準1級の合格証しか持つておらず、取得認定条件が足りないため秘書検定3級の受験を勧めました。分からない言葉や立ち居振る舞いがあれば私に質問したりお互いに教え合ったりして知識を確立し、きちんと使える技能にまで指導をしていきます。日を重ねるごとに学生の話し方や姿勢・態度が自信のあるものになっていき、努力の成果が表れてきます。頼もしい限りです」(芝先生)。

同校のサービス接遇検定への取り組みは、10年前に芝先生が医療秘書科(現・医療事務科)

サービス接遇検定準
1級面接試験に合格
した男子留学生5名

(左から)趙祐進さ
んと馮穎恩さん。
明るい笑顔と流暢
な日本語で話を聞
かせてくれた



が取得を目指す資格試験の一つに導入したことから始まった。これまでに3名の医療秘書科の学生がサービス接遇検定準1級優秀賞を受賞している。受賞者の一人である大澤(旧姓・板垣)花奈さんは、当時を次のように振り返る。「お客さまに商品を薦める演習のとき、芝先生の手本を見て買ってみようと同向きな気持ちを抱きました。そこでお客さまに対するときの物の柔らかさやコミュニケーションの取り方の重要性を感じたのです。卒業後は総合病院の医事課に入職し、受付や会計、レセプト請求などを担当。窓口業務は応対にスピードが求められます。その中でもサービス接遇検定で学んだことを意識し、話す速度や目線に注意して対応したことで、患者さま一人一人にきちんと向き合えることができました」(大澤さん)。

同科ではビジネス系検定の他にも、ホテル業務の実務知識を問うホテルビジネス実務検定やレストランでの給仕の技能を測る国家資格、レストランサービス技能検定も受験している。これらの指導に当たる佐藤洋先生は、レストランサービス技能検定の試験会場で審査員から掛けられた言葉が強く印象に残っていると話す。「学生たちが実技試験を終えた後、審査員の方から『試験開始時のあいさつからきちんと声が出ていたのは工学院の学生だけだった』とお褒めの言葉を頂きました。料理を出したり注文を受けたりする技術はもちろんですが、それは基本的な立ち居振る舞いや言葉遣いができてこそ。サービス接遇検定で身に付けたマナーが別の資格や場面にも生きていることを実感しました」(佐藤洋先生)。

実際にトライするレベル 知識を自分のものにする

韓国出身の趙祐進さんと、香港からの留学生の馮穎恩さんはホテル科の2年生。趙さんは、日本で観光産業について学ぼうと思った理由を「日本の文化に関心を持ったことがきっかけです。そこから、日本文化に関わりの深い観光産業に携わりたいと考えるようになりました」と話す。二人ともすでに北海道内のホテルへの就職が決まっている。

趙さんはサービス接遇検定準1級と秘書検定3級に合格。サービス接遇実務士の資格も取得

した。馮さんはサービス接遇検定2級と準1級合格に向けて勉強中だ。授業以外の時間はどのように勉強しているのかと聞くと、二人とも過去問題集を繰り返し解いているという。「敬語は日本語特有の独特な言い回しがあるため、まずは問題をたくさん解いて覚えることに時間を割きました。ホテルのレストランでアルバイトをしているので、覚えたことはすぐに取り入れて実践し、ただ暗記するのではなく人とのコミュニケーションの中で使えるようにしています」(趙さん)。

サービス接遇検定準1級の面接対策の授業では、母国で慣れ親しんだ立ち居振る舞いとの違いに戸惑った。二人とも初めはうまく動けず、言葉が出てこなかったという。そこで、空いた時間に鏡で姿勢を確認しながら、クラスメイトと教え合い理解を深めていった。

「今まであまりお辞儀の角度を意識したことがありませんでした。自分がどれくらい深いのかを礼をしているのかを体感的に分かるようになるまで何度も練習し、空いた時間には友達に見てもらいました。授業では、芝先生のお辞儀の姿勢を見て、そのイメージ通りにできるよう意識しました。うまくいかないときは先生が繰り返し教えてくれたこともあり、きれいにできるようになりました」(馮さん)。

サービス接遇検定、秘書検定、どちらも上位級合格に向けて勉強を進めているという二人。今後の活躍に期待したい。