

相手の立場に立って考え、行動できる学生を育てる

専門学校東京国際ビジネスカレッジ 〈東京都台東区〉

留学生が学生の大半を占める専門学校東京国際ビジネスカレッジでは、留学生を対象とする国際言語コミュニケーション学科で秘書検定を導入している。留学生が秘書検定を取得する意義や、異文化にルーツを持つ学生に指導を行う際の工夫について伺った。

2019年完成の新2号館。
周囲には東京の下町風景が広がる

「日本留学AWARDS」(一般財団法人日本語教育振興協会主催。日本語教育機関の教職員が留学生に勧めたい進学先を選ぶ賞) 東日本地区の専門学校社会・文化系部門で9年連続入賞5年連続大賞を受賞

ホスピタリティ精神を育み 母国と日本の架け橋に

学校法人創志学園専門学校東京国際ビジネスカレッジでは、経営研究学科、国際経営学科、国際言語コミュニケーション学科の3学科7コースで、日本人のほか世界22か国からの留学生を含めた約700人の学生が共に学んでいる。卒業後は、語学とビジネス双方の学びを生かして、サービス業や貿易関係の業務で活躍する学生が多いという。

同校では「リエゾンⅡホスピタリティ精神を持ったグローバル人材」の育成を教育目標としている。小池勝也校長は次のように説明する。「リエゾン人材とは、国と国や人と人の架け橋になり、多文化・異文化共生社会で活躍できる人材。そのため、相手の立場に立って考え行動するホスピタリティ精神の教育に最も力を入れていきます。加えて、さまざまなバックグラウンドの人々と円滑にコミュニケーションをとるには、言語スキルも重要です。日本人学生の場合は英語の、留学生の場合は英語と日本語の運用能力向上を目指します」。

「まずはマインドをしっかりと教育したい」という小池学校長。4月には自らも教壇に立ち、新人生向けに「ホスピタリティ」の講義を行う。最初の講義では、必ず学生たちに「Why are you here? (なぜあなたはここに)



「隅田川こいのぼりフェスティバル」でボランティア活動を行う学生たち。地域行事などに参加して、積極的に交流を行っている



のですか?」と問う。なぜ日本に来たのか、なぜ本校に入学したのかを学生に考えさせることで、学ぶ理由を明確にし、講義に前向きな姿勢をつくるのが狙いだ。

「理由を理解し、納得すれば、学生は自分から動けるようになります。われわれにできるのは学生を強制的に行動させることではなく、自ら行動しようという気持ちを引き出すことです」(小池学校長)。

入学から就職活動開始までは約1年。限られた時間の中で、社会人としての基礎能力や一般常識を学生に身に付けさせるのが教員の大きな役割だ。学生は全学科必須の「ホスピタリティⅠ・Ⅱ」でさまざまな事例を元に相手の立場に立った考え方を学び、提携企業での長



(左から)小池勝也学校長、キャリアデザインコース・コース長の沢井裕先生、ビジネスマナー講師の井上由美子先生

期インターンシップや地域ボランティア活動などを通してコミュニケーション力の向上に努める。秘書検定を活用したビジネスマナーの講義も、そうしたホスピタリティ教育の一つである。

秘書検定を活用し 日本文化に親しんでもらう

国際言語コミュニケーション学科の中日ビジネス通訳コース（中国人学生対象）と日越（日本語・ベトナム語）ビジネス通訳翻訳コース（ベトナム人学生対象）では、2年生が秘書検定2級・3級に挑戦する。学科の主目標である日本語資格の取得に加え、上位目標として導入した。団体での受験は今年で4回目になる。

通訳翻訳コースの学生は、1年次にビジネスマナー全般を学び、秋のスタート着こなしセミナーと合同就職合宿で日本の就職活動への理解を深める。2年次には秘書検定を活用した、より高度なマナー学習を開始する。2年生前期には過去問題を使用した座学、後期には2級と同時進行で実際の場面に即した演習を行い、実践レベルに仕上げる。

留学生が秘書検定を取得する意義は何だろうか。キャリアデザインコース・コース長の沢井裕先生によれば、実践的な日本語運用力と社会人基礎力を付け、他の留学生との差別化を図るためだという。

「秘書検定の学習を通して、日本のマナーの考え方や動作が一つ一つきちんと身に付いている印象があります。検定に合格した学生を採用した企業からは『日本の考え方をよく理解しており、細かい規則も守ってくれそうです』『留学生から丁寧なお礼のメールが送られてきて驚きました』という声も頂いています」（沢井先生）。

秘書検定に合格した留学生は、「日本のビジネスで求められる共通認識を持つている」という安心感を就職先に与えているようだ。

学生の日常生活においても、相手の立場を考えて行動できるようになっていることがよく分かると沢井先生は言う。

「例えば企業に郵送する履歴書。『添え書きを付けた方が丁寧なのではないか』『書留は受け取りに手間がかかって迷惑になるのではないか』と学生自ら考えたり、周囲に質問したりする習慣が付いています」。

ビジネスマナーの講義を担当する井上由美子先生は、同校で指導を行うようになってから今年で11年目。留学生に日本のマナーを教えるのは初めての経験だったそうだ。

「日本ではお風呂という湯船に入りますが、

海外ではシャワーで済ませますよね。このように、私たち日本人にとっては当たり前でも、留学生にとって当たり前ではない習慣は意外に多いもの。ビジネスマナーを指導する上でこうした文化の違いに遭遇したときは、『どうして分からないの?』と否定せず、なぜ日本ではこうした振る舞いをするのか理由を説明するよう心がけています」（井上先生）。

先生方の指導の根底にあるのは、日本のマナーや文化を理解し、好きになってほしいという思いだ。

「日本に来た留学生がしばしば戸惑うのは、マナーや文化の違いについてです。母国に比べてなぜこれほど細かい決まりがあるのか、なぜ物事をはっきり言わないのかと、フラストレーションをため込んだまま解消できないことがあり、日本で就職してもなじみず辞めてしまう学生も多かったのです。しかし、背景にある日本特有の配慮や気遣いを理解すれば、学生が今までマナーに対して抱いていた疑問は面白さに変わってくると思います」（沢井先生）。

「マナーは生き物だと思う」と話す井上先生。数年前まで、ビジネスの場でのマスク着用は相手に失礼だとされていた。しかし、新型コロナウイルス感染症の流行によって、マスクを着用しない方が相手に不安を抱かせるようになってしまった。

「状況によって適切な振る舞いは変わります。留学生にとっても、母国のマナーと日本のマ



井上先生の講義がある日はスーツ登校がルール。最初はネクタイがうまく締められなかった学生も、毎週の授業でスーツ姿が様になっていく



ビジネスシーンで使える 日本語力が身に付いた

ナーのどちらが正しい、間違っているということはありません。重要なのは、知識を身に付けた上でどのように行動するか。自分自身で考え、適切に判断する力を付けさせたい。そのような思いで指導しています(井上先生)。

この春卒業した3人に話を聞くことができた。日中ビジネス通訳コースのリーセイさん、クワンさんとレフェンチャンさんは、在学中であった昨年度に秘書検定に挑戦。リーセイさんとグエンアインクワンさんは2級、レフェンチャンさんは3級に合格した。

秘書検定の学習で難しかったこと、身に付

いたことは何だろうか。

現在、オフィス整備関係会社で働くリーセイさんは、まず敬称の使い方に戸惑ったという。「中国では友人や知り合いの名前を呼ぶとき、日本語の『○○さん』に当たる敬称を付けるケースがそれほど多くありません。敬意より親しみを重視するのです。そのため、日本ではどのような間柄の人を『○○さん』と呼ぶのか判断が難しかったのですが、検定を通じて理解することができました」。

「実際の場面に応じた接遇用語が身に付きました」と話すのはグエンアインクワンさんだ。「例えば、お客さまから用件を伺う場面の『失礼ですがどのようなご用件でいらつしやいますか』という言い回し。すんなりと言えるようになり、在学中のアルバイトでも、お客さまや同僚と接するときの不安がなくなりました」。

ホテル勤務のレフェンチャンさんは、「電話対応をする際、以前は日本語でどう話せばよいか分からず不安でした。しかし、3コール以内に、左手で受話器を取るなど具体的な動作を学んだことで余裕が生まれ、日本語でのやりとりもスムーズになりました」と話す。

日本語習得を目標とするコースで学んでいただけあって、敬語や言葉遣いについて学ぶところが多かったようだ。

社会人としての第一歩を踏み出した3人に、これからの目標を聞いた。

「今後はより丁寧な言葉遣いができるように

なりたいです。正しい敬語でお客さまにより印象を与えることは、仕事にもプラスに働くと思います(リーセイさん)。

「これから社外で仕事をする際も、秘書検定で学習した内容が必要になるはず。レベルアップを目指し、上位級にもチャレンジしてみたいです(グエンアインクワンさん)。

「お客さまに対しては、ただサービスを提供するだけでなく適切な気配りも必要。さまざまな場面に対応できるように、最善の方法を考えながら仕事をしていきたいです(レフェンチャンさん)。

ビジネスの場でさまざまな人々と協働するためには、異文化理解や状況に応じた礼儀作法の使い分けが必要不可欠だ。同校の「なぜ」を大切に指導は、相手の立場を思いやって行動するホスピタリティ精神を育てている。



この春に卒業した3人は同校での学びを生かして働いている。リーセイさん(上段左)、グエンアインクワンさん(上段右)、レフェンチャンさん(下段)

