

現場に近い知識を学び、 即戦力となる人材育成を

国際トラベル・ホテル・ブライダル専門学校 (千葉県千葉市)

国際トラベル・ホテル・ブライダル専門学校では「ホスピタリティ・マインド豊かな社会人の育成」を基本理念に人材育成を続けている。六つの学科で実践に近い知識と技術を身に付けられる環境を整えており、学生たちの成長をサポートしている。今回はサービス接客検定を活用するテーマパーク科での取り組みについて伺った。



テーマパーク科学科長の
石神直人先生

サービス接客検定で 現場に通用する知識を学ぶ

国際トラベル・ホテル・ブライダル専門学校は千葉県千葉市にキャンパスを構える、観光総合の専門学校だ。1987年の旅行科開設以来、37年にわたって「ホスピタリティ・マインド豊かな社会人の育成」を基本理念に多くの人材を輩出してきた。現在の学科は観光科、テーマパーク科、鉄道科、国際ホテル科、ブライダル科、エアライン科の六つである。

2年制のテーマパーク科には毎年約20人が入学する。その多くは、もともと人と話すことや、人と接することを通して相手に感謝されることが好きだという明るい学生たちだ。テーマパークで働いた経験を持つ教員の下でさまざまな座学や実習を行い、将来は憧れの現場への就職を目指し日々学習に励んでいる。

学科長の石神直人先生は、同学科でのビジネス系検定の活用を、次のように語る。

「本学科では1年次にサービス接客検定3級の習得を目指しています。受験するのは11月ですが、夏に約1カ月間の現場実習があるため、それまでに基本的な知識を理解させるために、4月から指導します。学生は、接客に関するケーススタディはよく回答できても、社会に出る上で必要な一般知識やスキルに関しては、経験値が少ないためか実践につなげることが苦手です。例えば、高校生活までではなかなか教わる

ことができない接客マナーがあります。ホスピタリティ業界ではスタッフは常にお客さまの行動に先立って行動し、エレベーター利用の際は『先乗り・後降りし、お客さまをご案内すること』が基本です。このような接客マナーは義務教育や高校生活では学生自身あまり意識しなかったことだろうと思います。だからこそ入学後約3カ月間、座学という落ち着いた環境で、サービス接客検定を活用しながらしつかり接客マナーの知識を身に付けさせたい。中には入学時点ですでに3級に合格しており、2級から挑戦する学生もいます。過去には在学中に1級まで取得した学生もいましたが、学校としての目標は3級できちんと基礎を身に付けることです」。

これまで学校全体としては秘書検定に注力していたが、テーマパーク科で目指すのはサービス接客検定である。「秘書検定が基本的なマナーの学習機会であることに對して、サービス接客検定はより現場に近い知識が得られます。テーマパークではお客さまに合わせた柔軟な対応が求められますから、応用の効く知識の学習機会としてサービス接客検定の方が合っています」と石神先生。

自身もテーマパークに勤務していた頃に1級に合格しており、内容はよく分かっている。

「現場で働いていた際、上司からの勧めもあって1級に挑戦しました。1度目の受験では不合格だったのですが、その際に上司から『普通ではなくこれ以上ない接客をしよう』と言われた

1年次前期科目「サービス接遇・社会人教養」の様子。サービス接遇検定3級を題材に、テーマパークでの実習に活用できる知識を学ぶ



実習を通して、現場の厳しさを知る

ことを覚えていきます。1級ではある種演技に近いような、それでいて応用力のある接客が求められる。これはテーマパークでの接客にも近い部分を感じました。そこを意識しながら再度受験し、無事に合格することができました」(石神先生)。

校内でも、現場に近い環境づくりを意識的に行う中で、こんな取り決めもある。「全員が名札を着けない限り授業を始めない」というルールだ。お客さまと接するサービス業界では、スタッフ一人一人が名札を着けた状態で働くのが基本。そうでなければ始業できない。そのため授業開始前には学生たちがお互いきちんと名札

を着けているか確認し合う時間がある。もし忘れた場合は職員室まで借りに行き、全員の名札がそろってから授業が始まる。こうした現場に近い状況や感覚を浸透させることで、即戦力となり得る人材育成を目指している。

同科の大きな特徴は、夏に行われる約1カ月間の現場実習だ。世間の夏休み期間とも重なっているため、必然的に混雑した慌ただしい状況下で、現場での経験を積むことになる。実務先は千葉・東京・栃木の関東圏に加え、少し離れた三重にもある。これらの実務先は長年現場実習を行ってきた中で、学校としても信頼を置いているテーマパークだ。実習のメリットを、石神先生はこう語る。

「とにかく現場での厳しさを知ることができるのは最大のメリットです。例えば遅刻や欠席一つ取っても、その意味合いは授業と現場とは大きく異なります。学校ではただ1日休んだこ

とになるだけですが、現場では、一人の休みを誰かがカバーしなくてははいけませんし、そのために全員で連携を取る必要があります。そういった現場の仕組みを知ること

で、普段の授業に対する意識も変化します。また、体験といえど実際に働いてお金をもらうわけですから、仕事に対する責任も求められます。

身に付いた 社会の常識が自信になった

また、実習にはもう一つ隠れた目的がある。親元で暮らしている学生を、あえて離れた場所へ送ることで親離れの経験をさせるのだ。仕事の知識や経験だけでなく、生きていく上での生活力や人間力を鍛えることも目的の中にある。遠方の三重が実習地に含まれているのはそのため。実習は働くことだけでなく、自立した社会人として生きていくための、総合的な準備期間なのである。

当然職員の方に厳しく指導されることもありま
すし、お客さまから苦情を受けることもある。
中にはめげてしまう学生もいますが、そこを耐
えられなければテーマパークへの就職は厳しい
でしょう。サービス業は基本的に厳しいお言葉
を受けることの方が多い世界。その中で果たし
て自分はやっていけるのかと適性を知る機会に
もなります。同時にこれまでアルバイトなどの
経験をしてこなかった学生たちにとっては、お
客さまに直接感謝される体験を味わえる機会
もあります。もともと人とのコミュニケーション
が好きな学生が多いので、こういった経験は
自信にもつながるでしょう」。

サービス接遇検定と夏季実習について、昨年
3級に合格した同科2年生の西村彩那さんと町
田英実さんに話を聞いた。

西村さんは入学するまで接客の経験はほとん



昨年サービス接客検定3級に合格した
テーマパーク科の2年生。
(左から) 西村彩那さん、町田英実さん

どなかった。実習を始めた頃はかなりの人見知りだったと言う。

「社会人としてのマナーや常識を学ぶ機会もなかったのですが、サービス接客検定の内容は知らないことばかり。タクシー内やエレベーターでの振る舞い方、会食時の席次など、初めて知ることが多かったのです。夏季実習で初めて接客業に触れ、お客さまのニーズに答えることの大切さを学ぶことができました。」

さらに授業と実習を通して、現場の社員との連携など、多くのことを学んだという。

「子供向けの職業体験施設で実習をしていたのですが、ある時、体験時間に遅れて来られたお客さまがいらっしゃいました。どうにか体験をさせてあげたいと思い、社員の方とも相談、連携し、問題解決に取り組むことができました。お客さまに喜んでいただけたのがうれしかったことを覚えています。また、以前は敬語を意識

して使うことは少なかったのですが、授業で学び自分なりに練習して、それを実習で試してみること、今ではかなり使いこなせるようになったと思います。実習での経験は自分にとって非常に大きな自信になりました。

た」(西村さん)。

続けて「実習の中でさまざまなタイプのお客さまと触れ合うことの楽しさを知ることができましたし、人と関わるのが怖くなくなりました」と、実習で得たものをうれしそうに語ってくれた。

町田さんは既に九州にあるテーマパークへの就職が決まっている。高校時代にコンビニエンスストアでアルバイトをしたことが、接客業への興味の始まりだったという。

「サービス接客検定を学んで、自分としては分かっているつもりだったが、実際は間違っていた。覚えた知識だったと気が付くことができたので、本当によい機会でした。特に席次に関しては誤認していた部分が多かったですし、エレベーター内の振る舞いなど、授業で学んで以降は意識して行うようになりました。」

町田さんが実習で学んだことのひとつが、子供への接し方と親への接し方の違いだという。

「いい意味で、接し方を使い分けるのです。具体的には、子供に対しては話し方や言葉、行動まで、できる限り分かりやすい説明と振る舞いを心がけました。一方で保護者に対しては、不安要素を取り除き、安心していただけるような誠実な接客を意識しました。これまではお子さんと触れることはもちろん、お客さまと深く関わるものがなかったのですが、実習での経験は自信になりましたし、人とのコミュニケーションが怖くなくなりました」(町田さん)。

最後に今後の目標を聞いた。

「実習では英語圏のお客さまと関わる機会もありました。語学力は今後も必要になる能力だと思いますし、学校で学んだサービスのスキルに加えて、海外の方への対応や話し方も基礎的な部分から学んでいきたいです」(西村さん)。

「私も英語や中国語に関しては、接客としてコミュニケーションが取れるように覚えていきたいです。またサービス接客検定の知識を、もっと活用できるように、勉強を深めていきたいです」(町田さん)。

卒業までにさらに知識を身に付け、即戦力としての活躍が期待できる笑顔の二人だった。

実習先での写真。両者ともに
夏季実習で訪れた職場での
アルバイトを継続している

