

最新事情



課題研究でサービス接遇
検定1級の指導に当たる
下山清美先生

香椎高等学校のシンボルになっている黒門



一段上の課題に挑戦する意欲が
未来のファッション産業を担う人材を育成する

福岡県立香椎高等学校

(福岡県福岡市)

福岡県立香椎^{かしい}高等学校は普通科とファッションデザイン科から成る創立98年の伝統校である。ファッションデザイン科では、福岡のファッション産業で活躍できる人材の輩出を目指し、さまざまな学習機会を設けている。資格取得にも力を入れ、サービス接遇検定を受験している。平成30年度には文部科学大臣賞団体賞を受賞した。生徒とのやりとりを通して上位級合格を目指す同校の指導方法を中心に伺った。

多角的かつ実践的に ファッションを学ぶ

福岡県立香椎高等学校は、大正10年に開学した糟屋郡立粕屋実業女学校を前身とする学校だ。昭和23年に私立の男子校である旧制香椎中学校と統合、福岡県立香椎高等学校に校名を変えた。「自ら考え、情報を収集・選択でき、主体的に行動する人材の育成・輩出を目指す」を教育目標とし、礼儀正しく、明るくさわやかにいさつできる生徒の育成に力を入れている。

ファッションデザイン科は、ファッションに関する世界的な視野を広げ、高度な専門技術身に付けることを目標とした授業を展開。型紙や縫製などの造形知識から、デザインや服の見せ方、販売知識まで幅広く学ぶ。校外学習では、

福岡県の伝統工芸品である久留米^{ながり}紬の藍染体験や、世界のファッション文化を学ぶための海外研修が行われるなど、生徒の学習意欲を最大限に引き出す教育が特徴的だ。

また、学校内外でのファッションショーへも参加している。なかでも6月に行われる常盤^{とぎわ}祭でのショーは同学科の3年生にとつて、これまでの学びを形にして発表する一大イベントだ。生徒は2年生の9月からショーのテーマやグループごとの衣装テーマを決める。生徒一人一人が衣装をデザインし、カナダでの研修旅行を経て、感性を豊かにした後に、デザインに合った布を買いそろえる。1か月に1着のペースで制作を進め、最終的に3着の衣装を作り上げるのだ。

5月からは衣装の見せ方を考え、ランウェイの歩き方の練習を行い、本番を迎える。当日は、同学科の1・2年生はヘアメイクなどの裏方を、普通科の生徒は会場準備を担当する。学校全体で作り上げる祭典なのである。

職業を具体的に知ることが 接遇技能習得の第一歩

同科では資格取得に向けた授業に力を入れており、その一環としてサービス接遇検定を受験している。平成30年度には文部科学大臣賞団体賞を受賞した。

サービス接遇検定の授業は、生徒全員が2級と準1級を受験する必修科目と、希望者が1級



(左から) 青木悠さん、園田桃子さん、待鳥瑠花さん、有吉友依さん、平井優伽さん、今泉葵さん、秋元なつきさん、下山先生

に挑戦する選択科目がある。必修科目「ファツ ションデザイン」では2年次の3学期から検定の学習を始め、3年次の6月に2級、7月に準1級に挑戦する。これと並行して、3年次の4月から「課題研究」の授業が開講。幾つかの学習テーマから希望者が1級受験のクラスを選択し、11月の試験に向けて学習を進める。

課題研究で1級の指導に当たるのは下山清美先生。サービス接遇検定の学習を授業に取り入

れている理由について、下山先生は次のように説明する。

「私が本学に着任した平成23年には、す

課題研究の授業。車内販売の仕事について下山先生の解説を聞き、生徒はプリントに要点をメモする



でにサービス接遇検定の受験をしていました。ファツションを学ぶ上で、裁縫やデザインの知識はもちろんですが、接客販売の知識も必須。サービス接遇検定はお客さまとのコミュニケーションや礼儀作法の知識が網羅されているので継続して受験しています」。

今年、「課題研究」で1級受験の授業を選択した生徒は8名。テキストに『サービス接遇検定受験ガイド1級』と、下山先生が作ったプリントを使用し、ディスカッションと演習問題を中心に学ぶ。その授業を見学した。

今回扱うテーマは「車内販売」。まずは車内販売の仕事がどのようなものかを全員で確認する。下山先生から「車内販売ではお客さまとどのようなやりとりをしますか」「お客さまからどのようなことを聞かれると思いますか」と問いが投げ掛けられ、生徒からは次々に声が上がります。幾つかの問いを通して仕事のイメージができたら、ディスカッションに入る。議題は「狭い電車内で、お客さまのじゃまにならないように販売するには、どういう工夫が必要か」だ。

生徒は2グループに分かれて話し合い、どんな意見が出たかを発表。その発表を受けて下山先生がよかった点や他の視点からの考え方についてコメントする。最後に演習問題を解き、授業の振り返りを書いて授業は終了した。

指導をする上で下山先生が一番意識していることは「仕事の内容を具体的に想像させること」だと言う。試験には車内販売や訪問販売、ホテ

ルのサービススタッフなど、生徒がこれまで身近で接する機会がなかった仕事も出題される。問題を解くためには職業に関する知識が当然必要になるため、職業の理解を徹底しているのだ。「高校生は見聞きしたことのない職業がたくさんあります。そこで、検定の学習が始まる2年

次後期は、授業の導入として試験問題に出題される職業の業務内容を生徒に調べ、発表させています。課題研究の授業冒頭でも、扱う問題の仕事内容について具体的に想像させます。そうして、サービスを提供する際の考え方や意識すべきポイントを理解できるように指導しています」。

面接対策は、外部講師による指導と、同学科オリジナルの練習方法を活用している。1級一次試験後に外部講師を招き、姿勢やお辞儀、イントネーションなどの講義を集中的に受ける。その際に生徒は、練習の様子をスマートフォンで動画撮影し、客観的に見返すことで基本的な所作を身に付けていく。

これに加えて、普段の学校生活の中でも面接の練習が行われているという。

「休み時間になると、廊下や教室のあちこちで、生徒同士でロールプレイング形式の面接練習をしています。私も、生徒から『その洋服お似合いですね』と突然声を掛けられます。そのときは、アパレルショップに来た客の役で返事をしますが、生徒はさらに言葉を重ねてきます。振る舞いや言葉遣いがきちんと身に付いていない

最新事情 46 福岡県立香椎高等学校

ディスカッションの様子。「写真付きのメニューがあれば、指差しで簡単に注文できると思う」など意見が飛び交う



上位級への挑戦が
未来の自分を後押しする

と、とつさに応対することができません。こうした日頃の練習によって日常的に学習内容を振り返ることができ、応対できるようになります。慣れてくると、定型の文言だけでなく、生徒自身が考えて相手に合わせた言葉を掛けられるようになります。生徒たちも楽しそうに練習し、指摘し合っています。

ファッションデザイン科3年生の青木悠さん、秋元なつきさん、有吉友依さん、今泉葵さん、園田桃子さん、平井優伽さん、待鳥瑠花さん、藤井ほのかさんは課題研究で1級受験を選択し合格に向けて勉強している。上位級に挑戦する理由を聞くと、「将来ドレスコーディネーターの仕事に就きたいと思っています。衣装選びやメイクの知識だけでなく、新郎新婦への衣装の提案の仕方や一般常識も身に付けたいので勉強しています」(平井さん)、「洋服の販売スタッフの仕事をしたので、接客応対について高校生のうちから勉強しようと思いました」(青木さん)。言葉から将来を見据えて学んでいる様子がうかがえる。

学習を進める上で難しいことは「知らない職業や聞き慣れない言葉が多いこと」だと皆口を

そろえる。1級となればその数も増えるため、授業時間以外にもそれぞれ工夫して勉強しているという。秋元さんは「知らない職業が出てきたら、説明文や写真のほかに動画サイトで検索して、仕事の様子や身のこなしを映像で観るようになっています」と言う。今泉さんは「出掛けたときに店員の動きや店内アナウンスの言葉遣いを観察するように意識しています。勉強しているうちに、『もっとこうしたらいいんじゃないか』と気付くようになりました」と顔をほころばせる。有吉さんは「言葉遣いやビジネス用語など知らない言葉が多いので、用語を表にまとめたプリントを見て覚えるようにしています。また、休み時間に友達と面接の練習をして、使いこなせるようにしています」と使い込んだプリントを見せてくれた。

サービス接遇検定の学習で接客応対の技能を学ぶ8人。受験を通じた自身の変化について次のように話す。

「敬語での話し方が身に付いたと思います。以前、学外のファッションショーで私が作った衣装について来場者の方に説明する機会がありました。言葉遣いに気を付けながら自分なりに話せたことがとてもうれしかったです」(待鳥さん)。「一般常識を意識的に学ぶようにしています。のし紙やはんこの使い分けなど、今まで触れたことのなかった事柄に興味を湧いてきました。社会人になった時、周りは知っているのに私だけ知らないということがないようにこれか

らも勉強を続けていきたいです」(園田さん)。
香椎高等学校の上位級挑戦は、今熱い。

常磐祭でのショーの感想を聞くと、「ステージの幕が降りた瞬間、大変だったことや頑張ってきた時間を思い出してうっとぎました」と皆で顔を見合わせ、うなずき合っていた



常磐祭でのファッションショー。下写真のグループのテーマは「Girl's Punk」。女性の魅力を引き出すパンクスタイルを意識してデザインされている



学外でもファッションショーを披露する。昨年の博多灯明まつりでの様子

