

職業人である前に“社会人”としての基礎と、働くことへの希望を育む

ユニバーサル美容専門学校

(千葉県船橋市)

ユニバーサル美容専門学校は2002年創立。美容専門学校としては小規模ながら、きめ細やかな指導で確かな技術の育成に努めてきた。教員だけでなく、卒業生や近隣のサロンの美容師が「少し先をゆく先輩」として学生たちに知識や技術、働くことの楽しさを伝えに来るといふ。就業意識の形成とビジネス実務マナー検定の活用について伺った。



福井誠校長。学校法人の職員として同校の立ち上げに関わり、10年ほど前に校長に就任。数年前から、1年生の必修科目「ビジネスマナー」を担当し、自らの経験をもとに、社会人として求められる意識や振る舞いについて指導している

「社会人として」 社会一般の常識を理解させる

ユニバーサル美容専門学校は、2002年4月に千葉県船橋市に開設された美容専門学校である。「もてなす心の育成」「表現する技術の育成」「先進性を持った創造力の育成」を教育目標に、2年制の総合美容科でスペシャリストを養成している。1学年100人と少人数で、1クラス25人ずつの担任制をとっており、細やかな目配りによる教育が特徴だ。

学生たちは美容師資格の他、メイクやネイル、エステティック、まつ毛エクステンションなどさまざまな専門資格の取得を目指す。昨今ではネイルやまつ毛エクステンションのサロンに就職する卒業生も増えているが、8割は美容師になる。授業外でも技術を高めるため部活・サークル活動も活発で「カット部」「ヘアアレンジサークル」などで技術を磨き、職業人としての生活をスタートさせることになるという。

美容の実習科目、専門知識や法規を学ぶ理論科目が多数ある中で、1年次の必修科目に「ビジネスマナー」が設けられている。指導に当たるのは、福井誠校長だ。

『「ビジネスマナー」では、美容のスペシャリストになる以前の、一社会人としての基礎を身に付けてもらうことを目標にしています。働くに当たって直接的・間接的にも知ってお

いた方がよい。大人としての基礎知識・常識を幅広く学んでもらいたいです。この科目内で私は社会人としての言葉遣いや文書作成、ビジネス実務マナー検定の内容を指導しております、別の教員が接遇の基礎を指導しています」(福井校長)。

ビジネス実務マナー検定を取り入れたのは2020年。最初は希望者のみの受験だったが現在は全員が3級を受験している。検定試験を目標にすることでめりはりがつき、モチベーションの維持にもつながると福井校長。テキストとして『ビジネス実務マナー検定受験ガイド』『ビジネス実務マナー検定実問題集』を使用しているが、問題集は基本的には自習用だ。授業では『受験ガイド』の重要な部分にポイントを絞って説明する。

美容師といえばサービスマナーの最たるものが、なぜビジネス実務マナー検定なのか。

「美容の専門科目でも接客やマナーは学びますが、それは美容室で働くための内容に特化しています。それだけでは一般的な組織のことも、例えば庶務課や営業課はそれぞれどのような役割なのかといったことは分かりません。高校でも習いませんから、そのまま就職すると知らないままです。しかし美容師として向き合う相手は、多くは一般のお客さま。お客さまと接するためにも、企業の社会的責任や社内での役割、組織における業務分掌など、ビジネス実務マナー検定で学べるような内容



(左から) 卯田夏蓮さん、石原滯さん。「子供のころから目指してきた『人をきれいにする』という仕事を、楽しんでやっていきたいです」(卯田さん)。「美容師は、お客さまの人生の節目に立ち会って思い出の一部になれる、すごくいい仕事だと思います」(石原さん)

は誰でも理解しておくべきだと思うのです。逆に、接客サービスに関してはまずは基本をと福井校長は言う。

「ヘアサロンの雰囲気や企業によって求められるものはかなり違います。基本の対人スキルだけは身に付け、後はどのようなところにも合わせられることが大切だと思います」。

マナーや常識も美容師の仕事には必須

1年生の石原滯さん、卯田夏蓮さんは、1月にビジネス実務マナー検定3級に合格した。

石原さんは「会社組織の仕組みや役職など社会人として知っておくべきことを学べました。美容師として働く上では身近ではないかもしれませんが、知らないままだとお客さまと話すとき恥ずかしい思いをするかも知れません。今勉強しておいてよかったですし、さまざまな人と一緒に働くときの考え方も学ぶことができました」と話す。

卯田さんは「相手を立てた行動を選んだつもりなのに間違っていたこともあって、問題を解くのは難しかったです」と言う。特に勉強になったのは言葉遣いだ。

「覚えていた言い方が間違っていたことに気付き

ました。例えば『お疲れさま』と『ご苦労さま』。同じだと思っていたので、知らなかったら目上の人に『ご苦労さま』と言ってしまったらいたかもしれない。すぐに使えることがたくさんあると思いますし、正しい言葉遣いを学んで少し自信が出てきました」(卯田さん)。

石原さんは、福井校長から教わったことをアルバイト先ですぐに実践してみたと言う。「失敗してしまったときに『謝るときは最初にしっかりと、思いきり謝ること』と教わったことを思い出したのです。大きい声で『申し訳ありません』と言って頭を下げたら、それ以上は怒られませんでした。先生のおっしゃっていたことは正しかったです」(石原さん)。

1年間、美容師を目指して勉強してきた二人だが、仕事に対する考え方はどのように変わったのだろうか。

卯田さんは、小さい頃から美容師になりたかったと思いつけてきた。だが、人と話すのはあまり得意ではなかったと振り返る。

「そのせいで、美容師にはなりたいたけれど、接客をしなければならぬということには不安がありました。でも『ビジネスマナー』でコミュニケーションの取り方や言葉遣いを学ぶことができ、意識を変えることができました。今は、心を開くことが自分のためにもなるし、評判のよい美容師になるためにも大事なことだと思っています」(卯田さん)。

以前は「単に、定期的にお客さまの髪を手

入れする仕事」だと思っていた石原さん。

「今はそれだけではなく、お客さまの心もメンテナンスする仕事だと思うようになりました。見た目を整えるだけでも、髪型や髪色を変えただけでもなく、お客さまは気持ちを变えにいらっしやるのだなど。ヘアサロンはお客さまの日常とはかけ離れた場所、だからこそソリフレッシュしてもらえ。そこに美容師としてどう寄り添えるかが大事だと思います。1年間、さまざまなことを勉強して、少しずつ分かってきました」(石原さん)。

先輩の姿から仕事に就く未来を思い描かせる

「基本の対人スキル」として福井校長が大事にしていることが二つある。

一つは、「敬語」だ。受付から施術、見送りまで、どの瞬間でもお客さまに対しては尊敬語と謙譲語を正しく使い分けて話すことが基本になるからだ。

もう一つは「あいさつ」である。

「あいさつをきちんとすることは全ての働く人の基本だと考えています。私は朝はできるだけ学校の玄関に立って『おはようございます』と声をかけています。最初は通り過ぎるだけだった学生が、そのうち小さく頭を下げるようになり、声を出してあいさつを返してくるようになります。何歳になっても立場が上になっても、自分から気持ちよく声をかけるの



国家試験に向けての練習は真剣そのもの

があいさつだと、いつか分かって実践してくれるようになると思っています」（福井校長）。「姿を見せる」ことそれ自体が、学生には重要な指導になるといふことだろう。

同校には、教員だけでなく、教えに来てくれる現役美容師の卒業生が多数いる。学生はヘアサロンなどで実際に働いている。先輩から直接、知識や技術、美容師としての心構えや働き方についてアドバイスを受けられるのだ。休日を返上してまでも来校し、「後輩に技術を教えたい、美容の仕事の意義や楽しみを広めたい」といった志を持つ卒業生は、学生にとって、よいロールモデルになっている。

実習科目では、サロンで行うお客さまに対する受付から施術、見送りまでの一連の流れを確かめながら実技を行うものもある。皆、客としてヘアサロンに行ったことはあるのだ

が、立場が変わること、今まで目に入っていたいなかったことや意識しなかったことが見えてくる。そこで突き当たるのは「サービスを提供する側として動く」ことはなかなか難しいという現実だ。「例えばシャンプー一つとっても、学生は、実際にやってみると背中までぬらしてしまう。そこで

初めて美容師のすごさが分かるのです。本校ではさまざまな科目の中でシャンプーの練習をすることになります。その都度どうすればよいかと考え、違う先生や先輩に見てもらい、違った角度からシャンプーの知識を教わることもできます」（福井校長）。

石原さん、卯田さんは、現役の美容師である先輩たちの姿から、仕事のやりがいや楽しさを感じることができたと話す。

「入学当初は『失敗したら取り返しがつかない』と怖さをより強く感じていたのですが、今は美容師として働くことが楽しみだし、ワクワクしています」（石原さん）。「私はヘアサロンでアルバイトもしているのですが、現場の仕事を見たり、教えに来てくださる先輩たちから仕事の話を伺ったりして、だんだんと働くことへの実感が湧いてきました。数十秒の接客でもお客さまに受け入れてもらえるようになりたいし、いつか『あなたにお願いしたい』と思ってもらえるようになりたい。そのためには笑顔やちょっとした話し方が大事だと思います」（卯田さん）。

同校では、学生にできるだけヘアサロンでアルバイトをするよう勧めている。プラスアルファの実習として、そこでさらに学び、授業で学んだことを実践してみてもらいたいからだ。また1年次の3月には、1週間程度のインターンシップ

の機会もある。参加した学生たちは一様に「独特の緊張感がある」と言うそうだ。

美容業界は、以前から離職率が高いことが問題となっていた。業界的に就業環境は改善されているが、まだ離職者は多いのが現状だ。それをさらに改善するためには、「専門的な知識やスキル以外の、基本的な人と人とのつながり、マナーや接し方、距離の取り方といったことに対する指導がもっと必要なのかも知れないと感じています」と福井校長。

教員や先輩美容師の思いを受け取り、「憧れの仕事」を自分自身の仕事にしていくため、学生たちは日々学んでいる。



実習の様子。教室には、私服姿の卒業生の姿が。学生たちに直接声をかけ、技術や知識のアドバイスをしている。仕事の面白さを教えてくれる、学生たちにとってのよきロールモデルだ

