

ビジネスマナーを 人間力育成に役立てる

国際ペットワールド専門学校 (新潟県新潟市)

国際ペットワールド専門学校では、動物に関する専門力に加え“人間力”の育成にも力を入れている。1、2年次の必修科目「ビジネスマナー」を学ぶのも人間力を育成するためだ。この授業で身に付けたことを生かし、学生たちはインターンシップにも挑戦する。ビジネスマナーの指導法や、インターンシップの狙いと効果についてお話を伺った。

けやき通りに面した校舎は
JR新潟駅から徒歩5分の場所にある



専門力だけではなく 人間力も必要とされる

近年、全国的に犬や猫などを飼う人が増え、ペットは家族の一員として大きな存在となっている。ペット保険が誕生し、ペット用健康食品などの商品が当然のように店頭にも並ぶようになったのも、ペットへの関心が高い証だ。マンションなどの共同住宅でも一緒に暮らせるよう、しつけを重視する飼い主も増え、トレーナーなどペットに関する専門知識や技術を持ったスペシャリストの活躍する場が増えている。

そうしたスペシャリストを育成する学校が新潟県新潟市にある。国際ペットワールド専門学校だ。同校は、新潟県に26の専門学校を持つNSGカレッジリーグ(グループ校の名称)の一つで、平成12年4月に開校した。「アニマルセラピー・コメディネーター学科」「動物看護師学科」「ペット栄養・総合看護師学科」「ペット

美容・グルーマー学科」「ドッグトレーニング学科」の動物系学科と、海洋生物の飼育やアクアリウムに関する技術を学べる「ネイチャーアクアリウム・海洋生物学」の6学科を擁する。

学生数は約400人。動物系の学科が豊富なことや他県では珍しいネイチャー学科があることから、県外出身者は約2割に上る。県内外から集まった学生たちが共に、各々の夢に向かって勉学に励んでいる。

平原法子副校長に、同校の特長について伺った。

「当校では、専門力と人間力の育成に力を入れています。専門力の指導においては、国内外問わず第一線で活躍するプロからの直接指導を実現し、ペット先進国である米国からも講師を呼び、特別講演を実施しています。授業内容の特長は幾つかありますが、特に実習授業が豊富にあることが自慢です。動物看護やトリミング、ネイチャーアクアリウム実習などの実習授業を多く取り入れ、即戦力として企業に貢献できる人材の育成を目指しています」。

平原副校長は続けて、人間力が備わった人材を育てることの重要性を次のように話す。

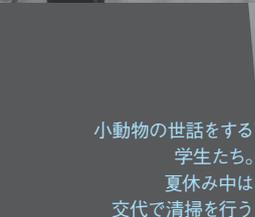
「動物のスペシャリストにとって、動物の気持ちばかり、動物とコミュニケーションが取れることは非常に大切なことです。しかし、それ以前に人の気持ちばかり、人とコミュニケーションが取れることが重要です。ペットに関する仕事であっても、人と接することに変わりはありません。飼い主やお客さま、上司や先輩などの職場の人ときちんとやりとりができ、ホスピタリティのある接客応対ができることが求められるのです」。



学生たちは
実践的な実習を通して、即戦力を培う



平原法子副校長



小動物の世話をする
学生たち。
夏休み中は
交代で清掃を行う



就職相談室の長谷川陽一室長



竹内正明教務部長(左)と
ビジネスマナーの授業を担当する
倉田純子先生



必修科目「ビジネスマナー」の授業で
名刺交換のロールプレイングを行う学生たち

必修科目「ビジネスマナー」で 社会で使えるマナーを

同校では人間力育成のためにさまざまな取り組みを行っている。昨年度から始まった「あいさつ運動」もその一つだ。あいさつ運動について教務部部長の竹内正明先生はこう説明する。「あいさつ運動は2カ月に一度、一週間の期間を設けて行っています。学生は廊下で教職員を見掛けたら立ち止まり、自らあいさつします。教職員は姿勢や表情などを審査の対象にし、気持ちのよいあいさつができた学生にはポイントを与えます。この運動は、きちんとあいさつができる学生を増やしたいという思いから始めました。企業側はあいさつがきちんとできる学生を欲しがっています。言葉は言えても、元気がなかったり表情がよくなかったりでは、きちんとしたあいさつになりません。そこを改善したいと思いましたが、確かに、気持ちのよいあいさつは相手に好印象を与えることができます。実習授業や就職活動はもちろん、就職後も上司や先輩・同僚、さらにはお客さまと関わる上でも重要なことである。

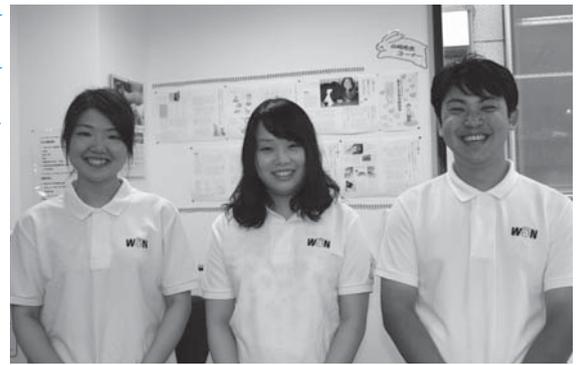
もう一つご紹介したい取り組みがある。それはビジネスマナーの指導だ。同校は社会人基礎力としてパソコンスキルと並びビジネスマナーの習得を重視している。そのスキルを養うことが人間力の習得につながると考えるから

だ。この指導について、必修科目「ビジネスマナー」(1年次は通年、2年次は前期のみ)の授業を担当する倉田純子先生にお話を伺った。「『ビジネスマナー』は開校当初からカリキュラムに組み込んでいるほど、当校が最も重視している授業です。学生たちが社会に出てから使えるビジネスマナーを身に付けることを目標に、授業を進めています。内容は毎年、学生のレベルに合わせて変えていますが、基本的には言葉遣いや電話対応、接客・接遇、名刺交換などのビジネスには欠かせないスキルが中心です。それに加えて、郵便物の送り方などの日常生活に必要な内容も取り入れています。テキストとプリントを使って解説するため授業は座学が中心ですが、名刺交換などの動きを確認する場合はロールプレイングを行います」。

学生は授業でビジネスマナーを学びながら、ビジネス系資格の取得にも積極的にチャレンジしている。ビジネス電話検定B級の受験もその一つで、6月に1年生全員が挑戦。同校では5年ほど前から同検定の受験を推進しているが、ここ1、2年は特に合格率が高い。高い合格率を生み出す指導法について倉田先生は次のように語る。

「6月の試験までに時間があまりないため、電話対応での言葉遣いや伝言メモの書き方など、ポイントを絞って指導しています。その他の内容に関しては、過去問題で力を養います。何よりも問題を繰り返し解くことが効果的です。問

左から、動物看護師学科
2年の山田夏美さんと伊藤美輝さん。
ネイチャーアクアリウム・海洋生物学科
ネイチャーアクアリウムコース
2年の秋葉潤さん



題を何度も解くことで、学生は敬語の使い方に慣れ、正しい電話対応の仕方を身に付けることができます」。

ビジネス電話検定で身に付けたことは、どのような場面で役立つのだろうか。

「当校では、就職活動の一環として1年生の夏に業界見学を行っています。これは春期インターンシップ（進級年次の2〜3月に実施）に向けたイメージトレーニングです。学生は自分が見学する企業や病院に訪問予約の電話をかけます。検定を通して身に付けた電話対応のスキルは、ここで発揮されま

す」（倉田先生）。

インターンシップで 学生に気付きを促す

業界見学とインターンシップは同校の就職活動の柱の一つである。インターンシップは春期と夏期の2種類。春期は先ほどの倉田先生の話に出てきた通りで、夏期は卒業年次を対象に7〜8月に実施される。就職指導室の長谷川陽一室長は、インターンシップの狙いについて次のように語る。

「就職活動の中でも、とりわけ重視しているのがインターンシップです。インターンシップには三つの目的があります。一つが、学校で学ん

だ知識や技術を現場で実践することで、未熟さや勉強の足りなさに気付くこと。それに気が付けば、今後の学校生活で何を学び、何を補えばよいか考え、勉学に励むきっかけとなりま

す。二つ目が、現場を知ること。業界を知り適職について考えること。学生の中には、動物アレルギーを発症してしまったり、オペを見学して気を失ってしまう子がいます。その辺りを含めて『この仕事ができるかどうか』を確認してほしいのです。そして三つ目が、社会人としての心構えを理解すること。社会人となれば、体調不良だからといって簡単に休むことはできません。まずは、学校生活のように甘くはないことを理解し、日頃の体調管理の大切さに気付いてもらいたいです」。

学生は生の現場を体験することで、今後の学校生活で得るべき知識や技術を確認できる。また、動物業界や職種にあこがれて入学して来た学生も「あこがれだけでは仕事はできない」と厳しい現実を知ることになるだろう。

今回、実際にインターンシップを経験した学生3人に話を聞くことができた。ネイチャーアクアリウム・海洋生物学科ネイチャーアクアリウムコース2年の秋葉潤さんは「ペットショップとアクアリウムメンテナンス会社でインターンシップに参加しました。インターンシップを通して感じたことは、ビジネスマナーの重要性です。『ビジネスマナー』で学んだ知識やスキルが、接客対応や電話対応などで役に立ちまし

た。ビジネスマナーはインターンシップだけではなく、就職してからも役に立つと確信しています」と振り返る。

動物看護師学科2年の伊藤美輝さんと山田夏美さんは、それぞれ2カ所の動物病院でインターンシップを行った。

「実習内容は掃除・雑務など、病院スタッフのアシスタントとして働きました。現場を目の当たりにして、刺激を得ることができた気がします。インターンシップ前にアポイントメントの電話を、終了後にはお礼の電話をかけるのですが、ビジネス電話検定で電話対応を学べたおかげで、自信を持って電話をかけることができました」（伊藤さん）。

「エサをあげたり、掃除をしたり、保定（診察時などに、動物が暴れないように抱くこと）をしたり。病院の看護師さんと同じ仕事内容を経験することができました。学校で学んだ知識とスキルを生かすことができましたが、動物業界で活躍できる人材を目指すために、もっと専門力を高めたいです。ビジネスマナーは分かっているのとできるのでは大違い。特に敬語は頭では理解していても、言い慣れていないと変な言い方になってしまうことがあります。今後はその辺に注意して、きちんとした話し方を目指して頑張ります」（山田さん）。

専門力と人間力を着実に備えつつある学生たち。話を聞きながら、スペシャリストとして活躍する彼らの姿が自然と目に浮かんだ。