

# ビジネスマナーの学習で、 どこでも活躍できる人材を育てる



## S.K.K.情報ビジネス専門学校 (青森県弘前市)

S.K.K.情報ビジネス専門学校では、情報系、デザイン系、ビジネス系など幅広い分野の教育を行っている。専門知識と社会人に必要な力を身に付け、夢に近づこうと努力する学生たち。彼らを社会に送り出すために、どのような教育を行っているのか。ビジネス系検定の取り組みも併せてレポートする。

平成2年の開校以来、2,000人以上の卒業生を送り出しており、県内外問わず全国で活躍している。専門性の高い教育と、社会人基礎力の教育が功を奏し、バランスのとれた人材を輩出。毎年、高い就職実績を挙げている

### 活躍する場を広げたい 学生の約半数が東京に就職

S.K.K.情報ビジネス専門学校は青森県弘前市にある。学生の大半が県内の高校出身者だ。学科は応用システム学科、情報システム学科、商業デザイン学科、総合ビジネス学科、公務員学科の五つ。学生はイメージする将来像を実現するため、各学科で奮闘している。

「S.K.K.」という校名の由来は、校訓である「誠実」「研鑽」「継続」だ。人に対して誠実であること、研鑽を積み資質を向上させること、日々の積み重ね（継続）が発展には必要であること。この3点を体得して卒業してほしいという願いが込められている。

教学副部長の丹代朋美先生は教育理念についてこう話す。

「本校は平成2年の開校以来、人づくりを基本理念に掲げ、教育を行っています。即戦力として活躍する上で必要な専門知識をはじめ、働く上で必要な意識や心構え、ビジネスマナーを習得するために、さまざまな取り組みを展開しています。こうした学習を通して、社会で困難や悩みを直面してもつまづかない、しっかりとした土台を築いてほしいのです」。

社会を強く意識した教育は、高い就職内定率にもつながっている。平成28年度は100%を達成。昨年度は97・1%と、高い内定率を維持しており、地域からの信頼も厚い。

「OB・OGが活躍してくれているおかげで、『御校の人材が欲しい』と毎年のように求人を下さる企業もあります。うれしいことです。地元企業の求人もありますが、首都圏の企業からも頂いています。毎年、約5割の学生が東京の企業から内定を頂き、地元を離れます。寂しさを感じる反面、活躍の場が広がってうれしい思いもあります」(丹代先生)。

実際に、就職内定先一覧を見ると、東京都内にある企業が名を連ねている。特に応用システム学科、情報システム学科、商業デザイン学科の学生は都内の企業に就職する割合が高い。

「システム系やデザイン系の会社は、青森にはあまりありません。東京などの首都圏に出た方が、学んだことを生かせます。学生たちは、国家資格やプログラミング能力認定試験といった高度な資格、ビジネス系の検定を取得するために日々努力しています。頑張った成果を発揮できる場所が地元にないのであれば、活躍のチャンスがある場所で就職をした方がよいのは間違いありません。持っている能力を発揮し、可能性を広げるために、県外に出て挑戦してほしいです」。

東京で就職活動をする学生のために、3年前から実施しているのが二泊三日の「東京研修」だ(システム系の学科と商業デザイン学科のみ)。二日間は企業でのインターンシップを兼ねており、業務はもちろん、宿泊先から電車に乗り、都内での通勤を初めて経験する。

教学副部長の丹代朋美先生は同校の卒業生。「私が在学していた頃とは、学生の雰囲気は全く違いますね。学生のカラーは、その年によって異なるので、学生に合った指導法やカリキュラムを組んでいます」



(左から) 工藤愛里さん、齊藤雪乃さん、武蔵達さん。3人とも総合ビジネス学科2年生。夢を実現するため、それぞれ別のコースで勉学に励み、学校生活を満喫中

「東京に到着したら、学生はまずICカードを購入します。改札の通り方や電車の乗り継ぎ方などを確認し、都心で移動する経験をします。東京に来て学生たちは、地元では考えられないほどの激しい人の流れ、交通量の多さを体感します。就職活動のときに初めて来たのは、会社にたどり着くのに精一杯になってしまおうでしょう。東京研修で一通り、東京で生活することを経験しておけば、その心配はありません。二日間ではありませんが、こうした経験により早期の離職も防げると思います」(丹代先生)。

地元とは異なる環境を身をもって知ること

は、学生にとって貴重な体験になるはずだ。

## どなたでも通用する ビジネスマナーを身に付ける

首都圏や人が多い都市など、全国どこでも通用するビジネスマナーを習得するために、同校で活用しているのがビジネス系検定だ。現在、「秘書検定」「サービス接客検定」「ビジネス実務マナー検定」を授業で導入し、ビジネスマナーの学習に役立てている。

秘書検定は総合ビジネス学科オフィスビジネスコースの1年生、サービス接客検定は総合ビジネス学科ホテル・ブライダルコースの2年生が受験している。両検定に期待することを、丹代先生はこう話す。

「サービススタッフに求められる意識や、ホスピタリティを学ぶには、サービス接客検定が適しています。一方、事務全般の知識と秘書的な考え方を学ぶには、秘書検定が最適です。周囲と人間関係をうまく築くにはどうすべきか。そうした知識を習得することで、会社でオールラウンドプレイヤーとして活躍できます」。

ビジネス実務マナー検定は、総合ビジネス学科オフィスビジネスコース以外の学科の1年生が3級に挑戦しており、その数は約70名に上る。昨年度、二度目の受賞となる文部科学大臣賞に輝いた。初めての受賞は平成26年度。そのときは受験者全員が合格し、喜びを皆で分かち合ったそうだ。

指導を担当する丹代先生は、「まさか、二度も頂けるとは思っていなかったので、ご連絡を頂いたときは驚きました。指導の励みになります」と笑顔で話し、ビジネス実務マナー検定を次のように評価する。

「数年前に、混雑した駅構内でキャリアバッグを引いた女性が登場する絵解き問題が出題されました。ほとんどの学生は何がマナー違反で、どのようにすればよいか答えられませんでした。弘前では、問題にあるような場面に遭遇することは滅多にないため、多くの学生が危険とは思わないし、迷惑だと感じることはないのだと思います。しかし、人が多い場所に行けば、こうした場面は日常茶飯事です。混雑した場所で、自分がキャリアバッグを引くときは、他人がつかまつかないように体に寄せて引かなければなりません。ビジネス実務マナー検定の学習は、社会で当然とされている常識やマナーを知る機会になっています」。

勉強した学生はどのように感じたのだろうか。ビジネス実務マナー検定3級に合格した総合ビジネス学科登録販売者コース2年生の工藤愛里さんと、医療事務コース2年生の齊藤雪乃さんに話を聞いた。

工藤さんは、すでに都内の企業から内定が出ており、東京で働きたいという夢を実現した。「説明会に行ったつもりが、その場で社長と会長に面接していただけることになりました。就職活動を行う前に、ビジネス実務マナー検定の



1年次の「ビジネス実務マナー」の授業では、ビジネス実務マナー検定の内容をはじめ、電話応対、来客応対、名刺交換などを練習する。実物を用いてロールプレイングを実施。体で覚えることを重視している



「実技をしっかり身に付けてほしいので、1年生の1月に電話応対、2月に来客応対の実技試験を実施しています。合格するまで挑戦してもらいます」(丹代先生)



授業で、ビジネスマナーや敬語、ビジネス用語、役職、組織といったビジネス全般についてしっかり学んでいたので、急な面接にも動じることなく対応できたのだと思います。言葉遣いや話し方、イントネーションは、青森と東京ではだいぶ違いますから、東京に行くまでに標準語で話せるように頑張ります。できて当たり前のような基本的なマナーを学ぶことができたので生かしていきたいです」。

齊藤さんは、キャリアバッグが登場した設問を思い返していた。

「何が悪いのか全く分かりませんでした。弘前で、キャリアバッグを引くときに困ったことはなかったですし、観光客が多い時期でも、歩け

ないほどの混雑に遭遇したことはありません。こうした行為がマナー違反だと知らなかったら、恥ずかしい思いをしていたと思います」。

現在、医療事務員を目指して就職活動中。

「私は地元派。患者さんが明るくなるように笑顔での応対を大切にしたい、好印象を与えることができるスタッフになりたいです」と抱負を語る目は輝いていた。

### 柔軟さ、素直さを大切に。 社会人1年生に必要な心構え

秘書検定に合格している学生にも話を聞いた。総合ビジネス学科オフィスビジネスコース2年生の武蔵さんは、昨年11月に秘書検定3級に、今年2月に2級に合格した。

「冠婚葬祭に関する問題が難しかったです。これまで学ぶ機会がなかったので、社会人になる前に勉強できてよかったと思います。秘書検定と聞くと、やはり「秘書」をイメージしますが、学んでみて、どの職種でも必要とされるマナーや常識を身に付けることができる検定だと感じました。勉強して損はないです。アルバイト先で電話応対ができるようになり、学んだことを生かしています。また、お客さまと一緒に働く仲間と、円滑な人間関係を築くためにもビジネスマナーは大切だと気付きました。上位級にも挑戦したいです」。

武蔵さんは、自分では人前で話すことが苦手と感じており、「他の学生に比べて社交的では

ない」と視線を落とす。しかし、インタビューに答える表情は明るく、十分に好印象だ。

「検定に挑戦したり、仲間と切磋琢磨することで、成長できた気がします」(武蔵さん)。

3人の話を聞きながら丹代先生はうなずく。「多くの卒業生から『ビジネスマナーの授業はやっておいてよかった』という声があります。それだけ社会に出たら必要性を実感するということでしょう。言葉遣い、電話応対、来客応対、マナーは社会人1年生に必要なスキルです。会社にはそれぞれルールがあります。雰囲気もそうですが、その会社にあわしい人材になるには、柔軟な考え方や身のこなしが求められます。社会人1年生としてかわいがってもらい、一緒に仕事したいと思ってもらえる素直さも大切。検定で学んだ人間関係の築き方も意識して、それぞれの場所で活躍してくれればいいです」。



開校以来続けているというBW(ビジネスウィーク)は、毎年4月、9月、2月に実施。期間中はスーツを着て登校し、身だしなみ、振る舞いを徹底して指導する。「休み時間以外のスマホの使用や飲食を禁止して、社会人としての自覚を促します」(丹代先生)。人前で話すことに慣れるため、面接練習やグループディスカッションも行う。準備万端で就職活動に臨む