

ビジネス系検定で醸成する 社会人に必要な意識

上野法律ビジネス専門学校 (岩手県盛岡市)

上野法律ビジネス専門学校では、秘書検定とサービス接客検定を授業で導入している。秘書検定は4年連続で団体優秀賞を受賞。サービス接客検定はロールプレイング指導にも力を入れている。ビジネス系検定の指導法や、学生が習得したことを役立てている様子をレポートする。

(左上) (右) 岩手県盛岡市材木町にある校舎からは雄大な岩手山を望むことができる。(左下) 朝9時から約15分間、教員による「あいさつ指導」を実施。「おはようございます」と元気な声で登校する学生たち。教員は「ポケットから手を出しましょう」「イヤホンは取りなさい」と声を掛ける

公務員にも必要なマナーを 秘書検定で習得させる

朝9時。上野法律ビジネス専門学校の玄関には、学校長をはじめ教員が数人立ち、登校する学生を迎えていた。「おはようございます」と言いながら、校舎に入っていく学生たち。はきはきとしたあいさつと、笑顔が印象的だ。同校伝統の「あいさつ指導」について東海林千秋先生はこう語る。

「毎朝、当番の教員が玄関に立ち、明るいあいさつで学生を迎えます。学生一人一人の顔を見ながら迎えることに意味があります」。

服装を見ると、スーツ姿の学生が多いことに気付く。同校では、毎週「スーツ登校日」を設け、就職活動を意識させているが、その影響だろう。「ネクタイの結び方はもちろん、柄や色の選び方などを入学早々に指導しています。スーツに着慣れていると、就職面接でも好印象を与えることができます」(東海林先生)。

企業の合同説明会で他校の学生を見て、「私たちが着慣れている」と感想を述べる学生もいるようだ。

「あいさつ指導もスーツ登校日も、就職を意識して実施しています。決して付け焼き刃では身に付きません。慣れることと、日頃からの意識が大切なのです」(東海林先生)。

法律行政学科では、2年生が2月に

秘書検定3級に挑戦する。同校では数十年前に秘書検定を導入して以来、継続して受験している。平成29年度に団体優秀賞を受賞したことで、4年連続の受賞という快挙を成し遂げた。「北東北の大学・専門学校では唯一です」と東海林先生は喜ぶ。

指導は各クラスの担任が行う。法律行政学科のクラスを受け持つ三浦貴之先生の授業を見学した。この日は、「電話応対」を学ぶため、実際に通話ができ、録音もできる電話機が用意されていた。

三浦先生は指導法をこう話す。

「授業ではワークを多く取り入れています。課題に解答させてから、発表させていきます。課題に解答させてから、発表させていきます。課題に解答させてから、発表させていきます」。

相手不在の場合はどうするか。取り次ぐ場合は、どのように対応すべきか。学生はそれぞれ考えて、プリントに書き込む。

「書き込んだ応対は、ペアまたはグループになり実践させます。発表者以外の学生たちはやりとりを聞き、間違いがあれば指摘します」。

発表者のやりとりを聞いた学生たちは、「かかって来た相手の名前を確認していなかった」「取り次ぐときに外線番号を伝えていない」などと、ためらうことなく意見を述べる。その指摘に対して発表者は、「あ、忘れた……。やり直す」と笑顔で答える。

「楽しみながら知識が身に付くように授業を工夫しています。適度に盛り上げれば、記憶に残りやすいはずですよ」と三浦先生は話し、秘書



(左から) 三浦生成さん、菊月芽以さん、佐々木遼平さん。4月から社会人として新生活をスタートさせる3人。「2年間の学びを生かしたい」と意気込む表情から、充実した学校生活が思い浮かぶ



(左から) 東海林千秋先生と、三浦貴之先生。東海林先生は、学生が考えていることを知るために「振り返りジャーナル」というノートを活用。「ちょっとしたテーマを投げ掛け、日々を振り返ってもらいます。学生の思いを近くに感じることができるツールです」と東海林先生

検定をこう評価する。

「2年生を中心に秘書検定に挑戦させているのは、卒業する前に正しい言葉遣いや立ち居振る舞いを身に付けてほしいからです。社会で必要とされるマナーや常識はもちろん、上司や同僚とのコミュニケーションも学べます」。

さらに、三浦先生は公務員を目指す学生がビ

ジネスマナーを習得する必要性をこう続ける。「行政の現場では、公平・公正にサービスを提供するバランス感覚のある人材が求められます。行政サービスを利用する住民の方は、サービスの提供者を選ぶことはできません。地域の皆さんに気持ちよく利用していただくためにも、マナーや一般常識が必要なのです。それを秘書検定の受験を通して学ばせています」。

サービス接遇検定 準1級→2級の順で学習

総合ビジネス学科事務・経理マネジメント

コースでは、秘書検定とサービス接遇検定を導入している。とりわけ力を入れて取り組んでいるのがサービス接遇検定だ。1年生の後期に準1級に、2年生の前期に2級に挑戦する。

サービス接遇検定を導入したのは約9年前。東海林先生が同校に着任した年に、学校に提案したのがきっかけだ。

「1年生の冬には就職活動がスタートします。就職面接に向けて、入室の仕方や言葉遣い、振る舞いを指導します。面接の流れと必要なスキルを教えることはできませんが、本番の緊張感を教えることができません。サービス接遇検定準1級をまず受験するのは、ロールプレイング試験で面接の緊張感を味わうことができるためです。面接とはどういったものかを知り、緊張しないためにはどうすればよいかを考えるきっかけになります」と東海林先生。サービス

接遇検定準1級・ロールプレイング試験の効果

を、さらに次のように力説する。「面接に対する不安が減少し、自信につながると思います。また緊張する場面を経験することで、何が苦手で、どう対処すべきかが見えてきます。就職面接で普段通りの力を出すためにも、苦手は克服してもらいたいです。多くの気付きを得られる検定の面接試験は、学生の成長に必要な挑戦となっています」。

ロールプレイング試験で緊張感を味わう学生たち。相手の気持ちをおもんばかった対応も意識するようになるという。

「試験ではお客さまが求めていることは何かを瞬時につかみ、それに適した提案が求められ



科目「秘書検定」で電話応対を学習中。指導を担当するのは、担任の三浦先生。自身も指導するに当たり、数年前に秘書検定2級に挑戦し、合格。「合格率100%を目指して指導しています。就職後、学んだことを役立ててくれたらいいですね」と話す





「接遇マナー」で名刺交換の練習をする学生たち。「検定は受験するだけでなく、受けた後のフォローが大切。知識を確かなものにするために、細かく説明しながら指導しています」(東海林先生)



ます。何か特定の野菜が欲しいのか。野菜なら何でもよいのか。お客さまの気持ちに寄り添った提案をしなければなりません。お客さまファーストで相手の気持ちを大切にすることを意識が必要です」(東海林先生)。

2年生の前期に、サービスマナー検定2級に挑戦するのは、体で覚えたスキルを、次は頭で理解し、知識として定着させるためだ。その後、2年生の後期では、「接遇マナー」で名刺交換、来客応対など、実践を中心とした授業を展開する。東海林先生が指導において大切にしているのは、原理原則を教えることだ。

「なぜ会社に入る前にコートを脱ぐ必要があるのか。脱いだコートはどう持つべきか。ノック

クは何回すればよいか。名刺入れはどこにしまうのが正しいか。男性は上着の内ポケットに入れるのが正解です。授業では、『以前、お尻のポケットから出した名刺を頂戴したことがありました。お尻のカーブと同じ角度で曲がり、生あたたかい名刺でした。その方の顔は思い出せませんが、不快に思った記憶は今でも忘れません』と経験談を話します。決まりをきちんと理解していれば、失敗しなくてすみます」。

大学生に負けない力を 2年間で身に付けた

総合ビジネス学科事務・経理マネジメントコース2年生の三浦生成きなりさんと菊月芽めい以さん、佐々木遼平さんは1年生の11月にサービスマナー検定1級に、2年生の6月に2級に合格した。3人は検定の学習をこう振り返る。

「やはり就職面接のときに、学習したことが役立ちました。就職活動をしていると、接するのは年上の方ばかりです。敬語や正しい言葉遣いなど、指導していただいたことが身に付いていると感じています」と三浦さん。

菊月さんはどうだろうか。

「緊張を克服することができたと思います。学内で面接練習をしても、先生は顔見知りなのであまり緊張しませんでした。サービスマナー検定1級の面接試験は、就職面接と同じくらい緊張しました。自分がどれだけ緊張するかを知ること、対策を練ることができました」。

佐々木さんはこんな成果を感じている。

「お客さまが求めていることを判断し、行動に移す力が付いたと思います。伝え方、声のトーン、速度など、相手を意識して話せるようになりました。敬語の勉強もできたので、就職面接でもすんなりと会話できた気がします」。

3人は4月に社会人としてスタートを切る。

「いろいろ吸収して、仕事がたくさんできるようになりたいです。一度教わったことは忘れないようにメモし、同じミスは繰り返さないようにします。学校でも常に意識してきたことを卒業後も続けていきます」(三浦さん)。

「大学生に負けない力が付いたと思います。やる気を見せて、さまざまなことを任せてもらえるようになりたい。電話応対や来客応対など、基本的なマナーは学校で習得しました。入社初日からできると思います」(菊月さん)。

「目の前の仕事に一生懸命取り組み、一つ一つ確実に覚えていきたいです。失敗も含め、いろいろな経験をしたい。検定で習得したことを生かせる日が楽しみです」(佐々木さん)。

インタビューによどみなく答える3人。「これも話してみよう」「この話に興味あるかな」とこちらを意識して、真剣に答えてくれた。

岩手山の雪が溶けだす頃、学生たちは社会に羽ばたく。東海林先生の願いはこうだ。

「毎日、一生懸命、仕事に向き合い、職場でかわいがられる人になってほしい。卒業後、活躍する姿を見せに来てくれたらうれしいですね」。