

積み重ねてきた学習を支えに、 学び続けられる人材を育てる

ECC国際外語専門学校 (大阪府大阪市)

英語力を伸ばし、日本のみならず広く世界で活躍できる人材を育成するECC国際外語専門学校。観光、教育、留学や進学など多彩なコースで教育を行っており、サービス接遇検定も指導の一環として活用している。エアラインコースでの取り組みを中心に伺った。

1号館7階がエアラインコースの教室。
機内を模した実習室も備えている

職業としての現実と 必要なマインドに気付かせる

ECC国際外語専門学校は、語学教育をベースに、異文化を理解し、関係性を構築できる「国際力」、それぞれの業界で即戦力を発揮できる「専門力」、一人の社会人として振る舞い、周囲の人と共に働いていける「人間力」を養成し、国際派の人材を輩出することを目標としている。大学編入や留学のために学ぶ学生、エアラインやホテル、トラベルなどの観光産業や、教育、物流・貿易、通訳など、具体的な専門職を見据えて入学してくる学生が多いという。また、約40の国と地域からの留学生も多数在籍しており、学校生活の中で交流しながら異文化理解を深めることができるのも大きな特徴である。

瀧山淳一学校長は教育の目標について次のように話す。

「近年は観光産業、特にエアラインへの就職を目指す学生が多く、毎年100名以上在籍しています。学生には、語学だけでなく、社会でしっかり働ける力を身に付けてもらいたい。東京オリンピックや大阪万博をにらんでエアラインやホテルからの求人は増えており、まず即戦力として業界に入ることができればの能力を備えた人材を育成することを目標としています」。

学ぶ時間は短いですが、その中でどれだけ成果を出せるか。各コースともに、教員は工夫を凝らして知識やスキルなどを指導している。

外国人講師と英語でディスカッションする「EIP (ECC International Plaza)」(上)や留学生と日本語でディスカッションできる「EJP (ECC Japan Plaza)」(下)。EJPでのテーマは「どんな男性がモテる?」「仕事の意味とは?」などさまざま。希望者は誰でも参加できコミュニケーション力を磨ける



具体的な職業を目指すに当たり、特に大切にしているのは意識の切り替え、そして職業人としての「マインド」だと説明するのは、エアラインコース担任の工藤愛先生だ。

「エアラインコースに限りませんが、やはり入学時点では、職業としての理解は浅いです。キャンピングアテンダントになりたいとは言っても、具体的な仕事として理解できていません。制服をかつこよく着て立っているキラキラしたイメージ、看板のようなものくらいにしか考えていない学生も多いです」。

そうではなく、安全を守り命を預かる仕事だということ、サービススタッフとしての振る舞いが全て会社の利益に直結すること、お客さまと向き合う仕事だという現実について話す。

「そこで初めて、憧れではなく、具体的な職

業」として考えるようになります。これが入学して一週目に私たちが教えること。この切り替えができる、サービススタッフとしてお客さまに接するにはどのようにマインドを磨いていかなければならないか、どのようなことを学んでいく必要があるかが少しずつ分かってくるよ
うです」(工藤先生)。

マインドが伴わないと、お辞儀や笑顔、案内やアナウンスなどもただの作業になってしまう。それでは現場で求められる即戦力にはつながらない。工藤先生は「最初の一週間は、私たち教員もとても力を使うのです」と言うが、最初の意識付けがいかに大切かが伝わってくる。



瀧山淳一学校長。学校長としては2年目。学生とは、早い人はAO入試の面接などで高校3年生の夏頃から接することになる。「学生の姿に、日々成長を感じています」



同校OGでもあるエアラインコース担任の工藤愛先生。キャセパシフィック航空のグランドスタッフとして勤務したのち教員に

サービス接遇検定で 専門力を磨き、自信を付ける

専門力育成の一つとして同校で取り入れているのがサービス接遇検定である。平成30年度は団体として文部科学大臣賞を受賞し、個人成績でも数名が表彰を受けるなど優秀な成績を収めた。全校で毎年200名以上の学生が3級、2級、そして準1級を受験しており、そのうちの約7割がエアラインコースの学生だ。

エアラインコースでは、1年生の6月に3級、11月に2級と準1級を受験する。ほとんどの学生がここで合格し、12月から就職活動をスタートさせることになる。入学から9カ月ほどしかないが、それで大学生と勝負するのだから、時間は限られている。

エアラインコースでマナーや対人関係を指導する科目は、「サービス接遇検定対策」と「日本の美しいマナー」。「サービス接遇検定対策」では、「サービススタッフとしての考え方やマナー、お辞儀、敬語や話し方を中心に、ビジネス文書やメールの書き方まで指導する。「日本の美しいマナー」ではマナー・プロトコル検定の内容を中心に、振る舞いやメイクの仕方も教える。「これらの授業で、社会人として、サービススタッフとしての基本的な決まりをインプットし、学んだことを普段の学生生活やアルバイトですぐにアウトプットするように伝えていきます」と工藤先生。特に言葉遣いには、関西ならで

はの課題も。学生の8割ほどが関西圏の出身であり、どうしても関西弁が抜けない学生も多いのだ。

「授業中だけでなく、職員室に質問に来るときも、常に標準語と敬語で話すよう指導しています。アクセントが違ったら『今の言い方は違いますね。もう一度お願いします』とやり直し。どこが関西弁か分からない学生もいるので、手本として発音して聞かせることも。学生と関わる瞬間は全て教育のチャンスと思いい、時間を無駄にしないように心掛けています」(工藤先生)。

また、サービス接遇検定の問題には、エアラインだけでなく、さまざまな接客場面が出てくる。違う仕事だから関係ないと思わせないよう、工藤先生は「グランドスタッフもこの問題と似た状況になることがありますよ」この選択肢のような言い方はエアラインのサービススタッフも使います」と、エアラインの現場と関連付けて教えている。そうすることでだんだんと、お客さまとの接し方や、どんなことがサービスとして期待されているのかに興味関心を抱くようになるという。

エアラインコース2年生の中野桃花さんは山口県の高校を卒業後に、同校に進学。沼田仁実さんは短大を卒業後、前堂江里加さんは四年制大学を中退後に、それぞれエアライン業界への就職を目指し学び直すことにしたという。就職活動も経験した3人は「周囲の人の支えあっての自分だと気が付いた」サービススタッフとし



(左から) エアラインコース2年生の前堂江里加さん、沼田仁実さん、中野桃花さん。サービス接遇検定準1級では、前堂さんと中野さんは優秀賞、沼田さんは秘書クラブ会長賞を受賞

て、周囲の人に興味を持つことの大切さが改めて理解できた。先生方の熱意をしっかりと受け止めたと話してくれた。

サービス接遇検定ではどのようなことを学んだのだろうか。

中野さんは「一生使える知識とスキルを学びました」と話す。「特に慣用表現や冠婚葬祭のマナーなどは知らないことばかり。これからもテキストを大事に見直すと思います。資質や対人技能の問題は、自分だったらどうされたら感じがよいかも考えながら解きました。普段からの対応はいいな、こういうやり方もあるのかと店の人を観察するようになりました」。

沼田さんが難しかったのは表書き。「書いたことも受け取ったこともなく、違いが分からず苦労しました。小まめに小テストがあったので、先生がまとめてくださった資料を見て確認しながら覚えられました。対人技能の問題で印象に残っているのは、店でお客さまを迎えるときは

『いらっしやいませ』ではなく『こんにちは』と言う方が雰囲気がよくなる場合もあるとあったこと。アルバイト先で試してみたのですが、確かにお客さまがいつもより居心地よさそうでした。これからも実践していきたいです」。

前堂さんは掲示文の書き方やビジネスとしてかける電話の問題で苦労したと言う。「状況把握と言葉遣いを両方考えなければならぬので難しかったです。言葉遣いについては、初めて知る言い方がたくさんありました。例えばお客さまには『お待ちください』ではなく『お待ちいただけます』でしょうか」と言った方がより丁寧になるなどです。知ったことはアルバイト先などで実践して、体で覚えるようにしています。

笑顔の素敵な皆さんだが、準1級面接の練習で、笑顔の大切さを改めて実感したそうだ。誰でも相手が笑顔だとうれしいもの。「相手を受け入れる態度を示し、お客さまが声を掛けやすいよう、これからも笑顔を大事にしていきたい」とエアラインのサービススタッフとして働いていく自覚を示してくれた。

ともに頑張る仲間存在や 周囲の人の支えを実感

「本校を卒業して就職する学生にとっては、本校が最終の学びの場。サービス接遇検定は接客のプロとして働いていくために必要なことを学び身に付けることができますし、他にも英語検定、TOEICなど実践力になるようさまざま

な資格に挑戦します。もちろん身に付いていないといけないのですが、これらに合格したということ自体も、学生にとっては大切なことなのです」と瀧山学校長は話す。就職活動を目前にして、学生たちは、私は何を学んできたのだろうと振り返ることになる。そのとき、挑戦してきた検定や資格が『合格』という形で見えることで非常に勇気づけられるし、自信にもなる。

「自信が出てくると学生の表情は明らかに変わります。1年生と比べれば、2年生の顔つきや態度は全く違う。確実な成長を感じ、頼もしく思っています」(瀧山学校長)。

目下の課題は、業界に就職するだけでなく、できるだけ長く、やりがいを持って働けるよう意識づくりをすることだと先生方は言う。

「活躍している卒業生の姿は、学生たちにとって明確な目標になります。就職してからもしっかりとスキルや知識を磨けばVIPの応対を任せてもらえたり新しい仕事を任せてもらえたりする。そうなるためには、学び続けることが大事です。学生たちは、本校で学ぶ過程で自分の弱みを知り、等身大の自分に気付いていきます。それが就職活動さらには就職した先で『まだまだですが頑張ります。教えてください』と言える素直さ、謙虚さにつながると思っています」(工藤先生)。

専門学校の2年間で身に付けたことを支えに、自らを磨き続けられる人材を育てる。学生の学びにも、先生方の指導にも、終わりはない。