

# サービスマインドと接遇マナーを基礎に 社会に通用する力を磨く

## 専門学校名古屋スクール・オブ・ビジネス (愛知県名古屋市)

ペット・ビューティー・マスコミ・IT・ビジネスなどさまざまな業界の人材育成を行っている専門学校名古屋スクール・オブ・ビジネス。1年生は学科を問わず全員がサービス接遇検定準1級に取り組む。同校の接遇マナー教育と職業人としてのスキル育成について伺った。

(左から) ペットビジネス学科の尾石可恵学科長、  
サービス接遇検定などを指導する佐藤三佳先生、  
石田二美子先生、前田恵学校長

### 「できる」を目指し まずは

### サービス接遇検定準1級から

専門学校名古屋スクール・オブ・ビジネスはペットビジネス、愛玩動物看護、総合ビジネス、ITビジネス、マスコミ広報、ビューティービジネス、ファッションビジネスの7学科で、専門職人材の育成に取り組んでいる。

同校では、学科を問わず1年生全員にサービス接遇検定3級・2級・準1級を受験させていると前田恵学校長は説明する。

「どのような仕事でも相手は人間。感じが良いと思ってもらえるかどうかは、立ち居振る舞いや表情、言葉遣いがしつかりと身に付いていなくてはならない。かどうかで決まります。頭で理解した知識だけあっても駄目なのです。それらを身に付けさせるために、サービス接遇検定準1級を利用しています。」

ビジネスの全ての基本として、サービス接遇検定の「愛想・愛嬌」そして立ち居振る舞いをまず身に付けさせたいと前田恵学校長。

「就職活動で内定を得てくる学生を見ると、明るく笑顔であいさつができ、感じがよくて素直なことがとても大切だと分かります。単にその瞬間の感じのよさを評価されているのではなく、『こうであれば後々伸びるだろう』という伸び代を見られているのです。この資質を伸ばすために、サービス接遇検定は大きな

役割を果たしています。」

2年次に進級する直前の春に1〜2週間のインターンシップを実施している学科も多く、これが就職に直結する貴重な機会になるという。

「サービス接遇検定で身に付けた立ち居振る舞いで、臆することなく力を発揮できているようです」と話すのは、ペットビジネス学科の尾石可恵学科長だ。

中には「言われたことをやっているのに50点の評価しかもらえなかった」という学生もいるそうだが、尾石学科長が指導するのは、言われた内容の先をどのくらい考えているかだ。

「手が空いたのですが、やることはありませんか」ではまだ足りない。「手が空いたので、これをやってもいいですか」と、できることを見つけて尋ねられるかどうか。これを理解し、実践した学生は、多くの職場で欲しがられる人材になっていきます」(尾石学科長)。

尾石学科長も、前田学校長同様に「あいさつができて感じがよいことと素直さは就職のための必須条件」と話す。

「特にペットビジネス学科の学生が目指すのは小規模の職場が多く、採用時に『この人と一緒に働きたい』と思ってもらえることは何より大切です。ハキハキとした大きな声や整った姿勢は、やる気を伝える手段の一つ。先方も、学生の意識を見ているので伝わるものがあると思います」(尾石学科長)。

総合ビジネス学科やマスコミ広報学科、I

面接試験のみで審査されるサービス接遇検定準1級対策のロールプレイング。各自が自分のスマートフォンで一連の様子を撮影してもらい、後でチェックできるようにしている



一連の流れを終えたところで、佐藤先生から一言ずつアドバイスをもらって終了

## 検定合格にとどまらず、 職場で求められる技能として 定着させる

ITビジネス学科の学生は大学生と競い合うことになる業界を目指しているが、しっかりと対人技能を身に付けていることで、高い評価を得ることができているという。

講師の佐藤三佳先生は平成23年から同校でビジネス系検定を指導している。サービス接遇検定、それも面接試験のみの準1級を1年前期に取り組むことを提案したのは佐藤先生だ。前田学校長も、「本校にこれがぴったり合っていました」と笑顔を見せる。

「学生の様子を見て、知識を学ぶよりロールプレイングの方が得意そうだと感じたからです。まず、笑顔や立ち居振る舞い、発声や言葉遣いといった基本の動作ができるようになることで自信がつかますし、準1級合格が2級筆記試験に向けてのモチベーションを高めることにもつながると思います」（佐藤先生）。

石田二美子先生は、3年前から同校の講師を務める。現在は佐藤先生、石田先生を含め3人の講師でビジネス系検定の指導を行っている。

全学科の1年生は4・5月に3級合格を目指すとして筆記対策を行い、その後、準1級面接の練習を本番同様の形で繰り返し行う。ロールプレイングの様子は各自のスマートフォンで撮影。先生のアドバイスも、メモをしている時間

はないため録画して後でゆっくり確認できるようにしている。

11月まで2級合格のための指導を行った後は、サービス接遇検定で学んできたことが現場ではどのように実践できるか、電話応対などの実技も取り入れ、具体的な場面を示しながら理解させていく。2年次は、総合ビジネス学科・ITビジネス学科の事務系2コースは秘書検定、その他の学科・コースはビジネス実務マナー検定の合格を目指して学ぶ。

目指す職業を早くから決めて入学してくる学生が多い同校だが、「社会人として求められる行動」についての意識はさまざまだ。

「ペットビジネス学科やITビジネス学科の中には、人よりも動物やパソコンが好きで、それが仕事の相手だと思っている学生もいます。そのような学生には、お客さまにお金を払っていたり、必要なのは技術だけではない。お客さまに『感じがいいな』『この人に任せよう』と思ってもらえないといけないよね」と具体的な想像させることで接遇マナーを学ぶ動機づけをしています」（佐藤先生）。

「直接サービスを行うかどうかに限らず、どのような仕事もお客さまあってのもの。自分の後の作業をする人はお客さまだと考えることが大切だと伝えています」（石田先生）。

石田先生が担当する学科には、男子学生ばかりのクラスもある。気配りがしっかりできる





(左から) ビューティービジネス学科2年生の出口穂夏さん、ペットビジネス学科2年生の坂口真奈香さん。2人ともに、サービス接客検定2級、準1級に合格し、個人で優秀賞も受賞した

## 練習を重ね、「できた」ことが 自信につながった

学生も多いと感じているそうだ。「周囲にアンテナを張り、気付いたことを行動に移そうと考えることは社会人としての基本。運んでいる荷物を持ってくれたり、机の配置換えを手伝ってくれたりしたときは、授業でそのことに触れて『うれしかったです』と言葉にして伝えます。行動できて素晴らしいと伝えることで、『やっていいんだ』と分かる。検定合格に直結することではないかもしれないかもしれませんが、社会人としては、とても大切なことだと思います」(石田先生)。

昨年度はコロナ禍により前期のビジネス系検定試験が中止となった。そのため同校の現2年生は昨年11月に2級、1月に準1級を受験した。ビューティービジネス学科2年生の出口穂夏さんは、ネイリストとして就職が決まっている。

自身学習の成果をこう振り返る。「内定した企業の面接で、受け応えがよいと言ってもらうことができました。サービス接客検定準1級の面接練習に全力で取り組んだのがよかったと思います。お辞儀の角度や

お客さまと話すときの前傾姿勢は、接客の仕事を目指す私には、できるようになってよかったです。姿勢や言葉遣いは授業やアルバイト先でも褒めてもらえました。実際の準1級試験の接客対応のロールプレイングでは緊張して頭が真っ白になってしまったのですが、相手の目をしっかりと見ることだけは心掛けた」(出口さん)。

「面接の練習では『いらっしやいませ』『こんにちは』などの言葉も、実際に相手が目の前にいることを想像して言うようにしていました。以前は姿勢や発声にあまり自信がなかったのですが、背筋を伸ばし、明るい気持ちになるようなあいさつができるように頑張りました」(坂口さん)。

検定の合格、そして就職面接やアルバイト先で評価してもらえたことで、自信がついたと笑顔を見せる。

二人とも、検定の問題からは、「お客さまと接するスタッフには気遣いが何より大切だということ」が理解できた」と話す。「最初はそんなことまで考えるのかと思っただけ、サービススタッフとしてよい接客をするためには、お客さまのためにどうあるべきかを考える必要があるのだと分かりました」(出口さん)、「どういふことかなと疑問に思った問題も、先生か

ら説明を受けてみると、確かにそうだなと納得できることが多かったです」(坂口さん)。

それぞれに、サービス接客検定で学んだことやその他の授業で学んだことをアルバイトやインターンシップで生かしてきた。勉強したことが「実際に使える」という実感が得られたことは、大きな自信につながっているようだ。体験を振り返って話す姿は堂々としている。

二人に、今後の目標を聞いた。「もともと人見知りで言葉がうまく出てこないことがあるので、接客用語は滑らかに言えるようにもつと練習したいです。これまで年上の人や男性と関わる機会があまりなかったのですが、仕事では、いろいろなお客さまがいらっしゃると思います。広い世代のさまざまな人と話せるようこれからも勉強していきたいです」(出口さん)。

「検定で、相手に分かるような伝え方をすることが大切だと学びました。自分が分かっていることは相手も分かっていると思って話してしまうことがあります。お客さまには分からないことも。今後は、薬品の説明などをするときに、これはどういうものでどう使えばどうなる、と分かりやすく伝える工夫をしていきたい。また動物病院では時にはシリアスな場面もあります。場面に応じた言葉遣いや表情ができるよう、お客さまの様子をよく観察して、きめ細かい応対ができるようになりたいと思っています」(坂口さん)。