

## 特別編 ● 生活を支える職務能力として ビジネスマナーを身に付ける

### 新潟県立上越テクノスクール (新潟県上越市)

今回の「専門学校ルネサンス」は特別編。新潟県立上越テクノスクールは県が設置する職業訓練校の一つである。本来は離職者に即戦力として働ける技能を身に付けてもらうための訓練施設だが、同校には高等学校の新卒者が在籍するコースもある。2年制の自動車整備科はほとんどが高校新卒者、1年制のビジネススタッフ科では離職者と高校新卒者が共に学んでいる。ビジネス実務マナー検定と秘書検定を活用しているこの2学科の取り組みについて伺った。



川村忍校長。「対人関係スキルについては、離職者は社会人経験からある程度身に付けていますが、新卒者が多い学科ではマナー講習なども行っています。新卒者には特に、きちんとした話し方やあいさつ、笑顔を身に付けてもらいたいですね。周りの人と一緒にやっていくためには絶対に必要なものです」

#### スキルを生かすためにも よい人間関係を築いてほしい

新潟県立上越テクノスクールでは離職者に對する職業訓練を主な目的に、2年制の自動車整備科、メカトロニクス科、1年制のビジネススタッフ科、木造建築科、6カ月の電気設備工事コースや溶接科など、さまざまな学科・コースを設けている。いずれも少人数制で丁寧な指導し、実習を繰り返すことで即戦力の育成に努めている。同時にビジネスマナーやコミュニケーション能力といった社会人としての基礎力向上にも目を配り、一部の学科ではビジネス系検定を活用した指導も行う。

職業訓練の目的について、「ここで新たなスキルを身に付け、それを基に就職して『安定した生活を手に入れてもらう』ことです」と説明するのは川村忍校長だ。

「希望する職種が決まっている訓練生が多く、目標が明確です。どの学科を出ても、それぞれの職場で他人と一緒に仕事をするようになるため、対人関係能力は意識して指導しています。資格試験にまでチャレンジしているのは自動車整備科とビジネススタッフ科の2学科ですが、他の学科でもマナー講習は随時取り入れています」(川村校長)。

自動車整備科の笹川慎一先生は入学前のオープンキャンパスや選考試験で「整備士は接客業だ」と説明している。入学後も、さまざま

まな授業で「整備士は暗いところで一人黙々とやる仕事ではない。もうそんな時代ではない」と繰り返し伝える。整備士の仕事のうち、車両の整備自体は4割くらい。6割はお客さまから十分な情報を聞き出すことにかかっているそうだ。

「彼らが働く現場となるのは整備工場などです。お客さまは車に不具合が起きたためにそこに来られるので、心情としてはあまりよい気分ではないはず。そこで対応した整備士が、敬語がきちんと使えないとかマナーがなっていないとなると、お客さまを余計に不愉快な気持ちにさせたり怒らせてしまったりすることがあります。そのため話し方は非常に大切です。マナーの基礎を学び、繰り返し実習することで、実感できていくのではないかと考えています」(笹川先生)。

自動車整備科では1年前期にマナーの基礎を学び、11月にビジネス実務マナー検定3級を受験する。2年次の10月末～11月初旬には1週間のインターンシップを実施しており、訓練生は内定先で実習を行う。笹川先生は常々、現場における人間関係の大切さについても話していると言う。

「インターンシップでは現場を見るとともに、訓練終了後に一緒に働くことになる人たちとよい人間関係を築いてほしいと思っています。離職理由の中でも、職場の人とうまくコミュニケーションを取れなかったというのが非常



(左から) ビジネススタッフ科の関真弓先生、  
自動車整備科の笹川慎一先生

に多い。きちんと聞けて話せて、笑顔で対応できる。それはどこの職場でも大切ですよ。人間関係づくりが大切だということはしっかりと話しています」(笹川先生)。

ビジネススタッフ科ではどうだろうか。同科には一般事務あるいはホテルの受付や販売職などのサービスマン職を目指す訓練生が集まる。「いわば会社の『顔』になるのがあなたたちです」と伝えていきます。電話や対面で、その会社において一番最初に外部の人と接することになるからです」と話すのはビジネススタッフ科の関真弓先生だ。

ビジネススタッフ科では「ビジネスマナー」「ビジネス実務」「プレゼンテーション」「パソコン」「簿記」「英会話」などの科目で、実務力を育成する。「ビジネスマナー」ではマナーの基本を理解するため6月に秘書検定2級を受験。

すでに合格している訓練生は準1級に挑戦する。その後、「ビジネスマナー」「ビジネス実務」で、電話応対や接客応対の実技を繰り返し行う。

「その他にも、お辞儀の仕方、相手の目を見て接客用語をきちんと発声できるようにすること、クレーム対応に

ついても実践に沿った形で、検定とはまた別にカリキュラムを設けています。今の若い世代の特徴として携帯電話を使った1対1のコミュニケーションが当たり前になっています。そのため、相手はどう思っているかという意図をくみ取ることが苦手な様子。電話応対では、顔が見えなくても相手が何を言っているのか、何を求めているのかをくみ取らなければなりません。そのためには繰り返し実技を行うことが必要と考えています」(関先生)。

### 言葉遣いや電話応対 検定でビジネスマナーの 基礎を学ぶ

自動車整備科、ビジネススタッフ科の訓練生は、それぞれビジネス系検定を通して何を学んだらうか。

小池遥斗さんは、ビジネス実務マナー検定は「初めて知ることが多かった」と振り返る。「特に学んでよかったのは礼状やビジネス文書の形式や頭語と結語など。これまで改まった手紙を書く機会がなかったため、ここで学べてよかったです」。対人スキルはあまり自信がなかったが、ビジネスマナーは必要なものだと分かり、頑張つて覚えた。「現場に行くときには、お辞儀の角度など学んだことを実践したい。修了までに、相手の目を見て、明るく話せるようになりたいと思っています」。

丸山広夢さんが、一番難しかったけれど役



(左から) 自動車整備科1年生の宮川和尊さん、小池遥斗さん、丸山広夢さん。ともにビジネス実務マナー3級に合格。自動車整備科は2年制で、2年次には就職内定先で約2週間のインターンシップを行う予定だ

に立ちそうだと感じたのもやはり電話応対のマナーだ。「お客さまとのやりとりではしっかりと聞いて、伝えなければならぬことが出てくると思います。聞き間違いなどが出てしまいかもしいれませんが、復唱して確認するときの言い方を学びました。現場で電話を受ける機会が多いと思うので、対応を学べてよかったです。敬語やあいさつについても、勉強したおかげで自信がつけました」。

宮川和尊さんは、特に学んでよかったのは、社内でのコミュニケーションの仕方だと言ふ。「報告・連絡・相談のタイミングや声のかけ方は、すぐに実践できそうです。来年インターンシップに行く予定ですが、そこでも先輩との関わり方はとても大切だと思います。分からないことがあったら早く教えてもらえるように、かわいがられるようになりたい。そのためには、ちょっと親しくなっても言葉遣いはきちんと敬語を使い、相手を尊敬している気持

同校でビジネス系検定の指導を担当する福山泰子先生。「時々、授業内容にはないサービス接遇検定を受験したいという訓練生がいて、個別に指導することも。意欲を持ってくれるのがうれしいですね」



ビジネススタッフ科の授業風景。(上) マナーの授業はお辞儀から始まる。当番が前に出てあいさつの言葉とお辞儀の角度を確認。(下) 訓練修了を間近に控え、内容はより実践的に。複雑な状況でどのような電話応対をすればよいか考えるところから始める



「その大切さも改めて理解できた」と話す。「先生方からよく『あいさつは先手必勝』と言われました。よい人間関係を築くために大事なことなのだ」と実感しました。4月から営業職として就職予定。社内の人も社外の人もコミュニケーションを取りなければなりませんし、一年間学んできたことを生かせる職種です。秘書検定で学んだことをしっかり実践していきたいです。」

土肥聖さんは「オフィスの様子は知らないことばかりで、上司への接し方の問題が難しい

ちを言動で伝えるようにしたいです。」

光祐さんにとって、秘書検定2級で特に難しかったのは敬語。それから、あいさ

かったです」と振り返る。「職場に出たら、敬語の使い方が大事だと思います。アルバイトで電話応対もしていたのですが、間違った言葉遣いをしていたことが勉強してよく分かりました。言い慣れない表現も多いし、電話で相手の話を聞いてメモを取りながらきちんと敬語を話すのもとっさには難しい。4月からは事務職として就職予定なので、あいさつと言葉遣いはしっかり復習して臨みたいです」。

### 学んだことをすぐに生かして 即戦力として社会に

非常勤講師の福山泰子先生は、自動車整備科とビジネススタッフ科でビジネス系検定対策を含む「ビジネスマナー」を担当する。検定合格ももちろん重要だが、訓練生には「職場に入ったなら、協調して心地よく働くことができる雰囲気をつくっていくことが大切」ということを伝えたいと話す。そのために話しているのは「自分が相手の立場だったらどう思うか」「自分が企業の人だったら、どういう人に働きたいか」という視点を持つこと。

「それが、ビジネス系検定で大切にされている相手への気遣いを理解するヒントにもなると考えています」(福山先生)。

今年度、ビジネススタッフ科では「プレゼンテーション」で、同校を紹介するスライドを作成し、2月末に全訓練生の前で発表した。他学科の教員を「お客さま」と捉えて社外文書の形



ビジネススタッフ科は1年制。(左から) 齊藤光祐さん、土肥聖さんは秘書検定2級に合格。4月から、齊藤さんは営業職、土肥さんは事務職として社会に出る

式で依頼書を作成してお願いに行くなど、秘書検定や「ビジネスマナー」「ビジネス実務」で学んだことを生かしながら進めたと関先生。

「クラス内のコミュニケーションを活性化できただけでなく、対外的なコミュニケーションについても実践することができました。他学科に目を向けると、普段接することのない人や目上の人、年齢層の違う人とコミュニケーションを取ることになります。その経験は就職してもすぐに生かせるだろうと思います」(関先生)。

修了生の多くが同校で学んだことを生かしさらにスキルアップを目指しているそう。学び、実践するためのベースを身に付けて職業人として羽ばたく訓練生を、先生方の熱意が支えている。

ビジネススタッフ科によるプレゼンテーションの様子。令和4年度はビジネススタッフ科の科目「プレゼンテーション」で、他学科の教員や訓練生にインタビュー取材などを行ってスライドにまとめ、発表した。人前でも堂々と話せるようになった様子に「成長を感じました」と関先生

