

サービスマインドとスキルを学び、 “実践力”を身に付ける



横浜fカレッジブライダル科

(神奈川県横浜市)

横浜fカレッジでは長年、ブライダル科を中心にサービス接客検定2級、準1級に取り組んできた。ブライダル産業が盛んな横浜で、検定で学んだマインドとスキルを生かし実践力の育成に力を注ぐ、同校ブライダル科の取り組みについて伺った。

実勢力を重視し、授業でもグループワークを中心としたアクティブラーニングを取り入れている

高いレベルの マインドとスキルを身に付ける

横浜の中心地にある横浜fカレッジでは、美容、ブライダル、ファッションのプロを目指す学生が学んでいる。

2学年約160人が在籍する同校ブライダル科は開設27年目。模擬ではなく実際の結婚式を学生がフルプロデュースする「婚礼プロジェクト」を全国で初めて導入し、140組以上の実績がある。打ち合わせから結婚式や披露宴の企画・演出、当日の記録・運営まで、全て学生の手で行うこの婚礼プロジェクトに携わりたいと希望して本校に入学する学生は多いという。ブライダル科はあえてコース分けをせず、ウェディングプランナーやドレススタイリスト、フラワーコーディネーターやジュエリーアドバイザーに至るまで、ブライダルに関わる幅広い職種に対応する知識とスキルを実践的に身に付けさせるのが特徴だ。

「ブライダル科では、サービススタッフとして



ブライダル科専任講師で教務部副主任の末次友香先生。「私も在学中にサービス接客検定を受験しました。先生方が熱心に指導してくださって気持ちが引き締まったのを思い出します」。自分たちが学生の手本になろうと、専任教員は全員が1級に挑戦し、合格している

の基礎を身に付けるためにサービス接客検定を活用しています」と話すのは、専任講師で教務部副主任の末次友香先生だ。

ブライダル科では、1年生の11月に2級と準1級を受験。さらに上を目指す学生は2年生になってから1級に挑戦し、毎年数人が合格している。最近ではネイリストやビューティーアドバイザー、エステティシャンを目指すビューティーコーディネーター科の学生も全員が3級を受験しており、昨年から美容師学科など学園全体にも対象を広げ、希望者が受験している。

「ブライダル業界では、サービススタッフはお客さまの前に出て自分自身を商品として見せていかなければなりません。そのためには、自身自身の立ち居振る舞いを意識し、より高いレベルで実現できるようにしてもらいたい。また、お客さまの内なるマインドのケアができることも非常に重要です。お客さまが100組いらっしゃったら100通りの結婚式があります。もちろん各現場でマニュアルはありますが、それに従った対応だけでは顧客満足度の向上にはつながりません。サービススタッフが自分自身のマインドをオープンにして、お客さま一人一人に向き合えるかどうかはとても大切。ヒアリング力やコミュニケーション能力が求められるますし、何よりも、お客さまの気持ちをくみ取る力が必要です。サービス接客検定では、問題の場面に業種も立場もさまざまなサービススタッフが出てくるので、マインドとスキ



ショーで使用するドレスや
ジュエリーも学生の手作りだ



イベントでは10のセクションが
あり、一人一人役割をもって2年
間を全うする



2年生の卒業制作として行われるブライダルイベント。2学年合同で、1年生はアシスタントとして参加する。関係者も多数招いて行う大規模なイベントだ

体を、手を、心を動かし 現場と同じを学びを得る

ルについて幅広く学ぶことができるのです」。

晩婚化が進んだこと、SNSなどで多種多様な情報を入手できるようになったことから、お客さまの要望も多岐にわたるようになった。実現できる内容ばかりではなく、ときには断らなければならぬこともある。

「そのあたりもサービスマスター接遇検定の問題でトレーニングを積むことができます。要望に応えられない場合どうするか。考え方や言葉遣い、態度などについてさまざまな問題があり、ケースタディーとしてとても役立っていますね。また、1級になると全て記述になるため、自分の言葉できちんと書かなければなりません。学生にとっては、しっかりと思考する訓練になっていると思います」。

同学科で特に徹底しているのは、「体を動かして身に付ける」ことだ。多くの授業でアクティブラーニングを基本にしており、グループワークを中心に、プレゼンテーションやディスカッションを取り入れる。また、ドレスや着物、ビーズのジュエリーなどを手作りしたり、パソコンで案内状やポスターをデザインしたり、撮影した映像を編集したりと、実際に手を動かして学ぶ科目も多数ある。

実践で学ぶ、最たるものは2年間で10回以上あるイベントの制作・運営だ。

「本学科では、イベントの企画や司会、撮影など、食べ物と飲み物以外の全部のセクションを一人一人が固定で担当して2年間を全うします。それぞれの仕事は全て2年生が1年生に指導。サービスマスター接遇検定を通して学んだ知識や身に付けたスキルも、数々のイベントや婚禮プロジェクトなどで生かし、現場で力を発揮できる人材の育成に力を入れています」。

中でも大きなイベントは各学年、年に3回ほどある。入学したばかりのときには模擬の結婚式を、結婚式場を借りてゲストの集客からオペレーションまで全てを学生が担当する150人規模のイベントとして行う。それらを通して仕事に慣れてきたころに、2年生の卒業制作のブライダルイベントに、アシスタントとして参加する。2年生になると、秋にはお客さまの結婚式をプロデュースする婚禮プロジェクトがあり、3月には卒業制作としてウェディングのショーステージやフルコースのディナーパーティーなどで構成し、企業などの関係者や保護者、卒業生など500人ほどを招いたブライダルイベントを行う。いずれもブライダル業界で実際に行われるような規模・内容のイベントや結婚式であり、学生たちがやることも「ほとんど現場のOJTと同じ」と末次先生。

「基本的に学生が自分たちの力でを行います。婚禮プロジェクトでは実際にお客さまから何百万というお金を頂きますから、社会に出てからすると同じ「仕事」。クオリティーはもちろん



ブライダル科2年生の 川迫萌々子さん。1年生でサービス接客検定準1級に合格。2年生の夏に1級に挑戦した。「お客さまに喜んでいただけるような行動を身に付けることができました」

どのような仕事に就いても働き生き抜く力になる

大事ですし、チームとして働く意識も持つていなければなりません。一生に一度の結婚式を任せていただく、しかもお金を頂いて行うことで「どれほどの責任があるかよく感じながらやりなさい」と学生には話しています。

学生の勉強のためだから、全て無料で行うという選択もある。しかし、「責任をしっかりと感じてもらいたい」というのが同学科の方針。そうすることで自主性も磨かれる。

「これに幾らかかっているのか、この状態でお客さまに出せるのかと考えられるようになることは、仕事としてやっていくためにはとても大切です。そのように意識が変わる体験をするのが大事だと思います。同時に、責任を持って本物のイベントを実現する力を付けること、できなくても最後まで諦めないでやり遂げingことを学んでほしいと思っています」。

ブライダル科2年生の川迫萌々子さんは、1年生の冬にサービス接客検定準1級に合格。2年生の夏に1級に挑戦した。1級まで挑戦しようと思った理由を「いずれ仕事に就いたときに、少しでもお客さまに幸せな時間を過ご

してもらえようかなサービススタッフになりたい」と思ったから」と話す。

「授業でサービス接客について学んだことで、結婚式場でのインターンシップやアルバイト先で、お客さまとより密に関わることができるようになったと思います。業務のやりとりを事務的に行うだけでなく、プラスアルファの行動を意識することでお客さまに顔を覚えていただくようにもなりました。特にインターンシップでは、検定で学んだようにお客さまの表情や行動を観察するよう心がけたのですが、そうすることでお客さまの求めているものを察知し、先回りして対応することができています」（川迫さん）。

同学科では、2年生になるとそれぞれが希望に沿った企業等でインターンシップを行う。結婚式場だけでなく花屋やレストランなど実習先はさまざまで、学生が自分で探してくることもあるそうだ。半年ほどの実習を行うことで単位認定する。

実はこのインターンシップも、有給での実習である。婚礼プロジェクト同様、それだけの責任感を持って現場で働く意識を身に付けてもらうためだという。

ブライダル業界の仕事といっても、仕事は多岐にわたる。幅広く学び、イベントのセクションを担当しているうちに「プランナーを目指して入学したけれど、お客さまの応対をするよりも、手を動かして作る方が向いているかもしれない」という学生も当然出てくる。

「私たちは、本学科で学ぶ2年間を、自己発見をする時間にしてもらいたいと考えています。プランナーコースやドレスコースといった形に分けず、全員が全部をまんべんなく学ぶのはそのためです」と末次先生は言う。

学科立ち上げ責任者である同校の江波戸秀樹先生は、「場合によっては、将来ブライダル業界に進まなくてもいい」とも言うそうだ。

「単に学生時代の2年間を全うするだけでなく、『卒業後の長い人生を豊かなものにするための2年間』をモットーにカリキュラムを組んでいます。サービス接客検定をはじめとする検定試験もイベントも、そこで担当するセクションも、全部しっかりと学んでもらい、できるようになってもらう。それを目指して日々学んでいけば、卒業するころにはどんな仕事に就いてもやっていける力が付いているはずですよ」。

同学科では末次先生をはじめ他の専任教員もほとんどが卒業生。学生として学び、ブライダル業界で活躍した後に、指導者として後輩の育成に携わっている。そのため、教員と学生であるばかりではなく、先輩と後輩でもあり、何より「上司と部下」のような関係で日々指導している。専門学校では「実際にできる」力を身に付けることが一番の命題だ。このことを、教員はもちろん、学生も意識しながら日々学んでいようだ。