

学生一人一人の内にある
考える力、問題解決能力を引き出し、育む

福島学院大学短期大学部

(福島県福島市)

今の若者の特徴として、「人見知り」「他者に対し、自分の方からかわりを持つとうとしない」ということがよく言われる。しかし、社会人となれば、それでは通用しない。社会性が身に付いていない、未熟と見なされてしまう。では、どうすれば社会性を育むことができるか。

この課題に積極的に取り組む

福島学院大学短期大学部

情報ビジネス科の取り組みを

レポートする。

シティ型キャンパス・
福島駅前キャンパスと
学生ラウンジ(下)



オフィス街に溶け込む 駅前キャンパス

福島駅東口。駅前に伸びる大通りを歩いて数分、シティホテルのようなおしゃれな6階建てのビルが福島学院大学駅前キャンパスだ。郊外に立地する同大が、県や市からの要請を受けて市の中心部に進出したのは平成18年。学生が往來する駅前キャンパスは、今ではオフィス街の風景にすっかり溶け込んでいる。このキャンパ

スには、学部3、4年生、そして今回ご紹介する「情報ビジネス科」(男女共学、1学年約80人)を含む短大部の学生たちが学ぶ。

情報ビジネス科は、同大の前身である福島女子短期大学秘書科として昭和60年に開設され、その後、男女共学化、学科名変更などを経て、平成14年に短大部情報ビジネス科となった。前述の通り、その4年後には学科ごと市中心部へと移転し、新たな一歩を踏み出した。学科長の河野毅教授はこう話す。

「短大部には、情報ビジネス科、保育科、食物栄養科の3科があります。他科の学生たちが具体的な目標を持って入学してくるのに比べ、本科学生は、入学してから絞ればいい、と総じてのんびりしています。しかし、短大2年間は決して長くはありません。学生たちをいかに早く方向付けていくか。これが私たちにとって最優先課題でした」。

方向付けるとは、言ってみれば眠っている子を起こし、「さあ、自らの進むべき方向に歩み出そう」と促すに等しい。このときにきっかけとなるのは何か。ビジネス実務関連の授業を担当する専任講師の小松由美先生はこう話す。

「学生たちの多くは、何かを達成した体験が圧倒的に不足していますから、自分に自信が持てないし、物事に積極的になれないという面があります。そこでまずは身近で具体的な目標を設定し、ともかくチャレンジさせる。そのための仕掛けが必要だと思います。授業で課された目



サービス接遇検定1級に合格した
吉田裕美さん(左)と
芳賀麻奈美さん

情報ビジネス学科科長・
河野毅教授



「ビジネス実務演習」を担当する
三村善美教授と
専任講師・小松由美先生



ビジネス実務演習の授業
学んだことを実践し、
身に付ける



標であれば、学生もやらざるを得ませんから、
渋々でも動き出します。それがやがて成果につ
なると、自信を得て学生は目に見えて変わっ
てきます」。

同科では、①ビジネス実務、②IT実務、③
ウェブデザインの3つを柱に、即戦力育成を目
指す。このうち、ビジネス実務学習の中核とな
る科目が「ビジネス実務演習Ⅰ」（1年次通年、
必修）である。この授業では、あいさつに始ま
り、敬語や話し方・聞き方、ビジネス文書、
ファイリングなどビジネス実務の基礎を幅広く
学ぶ。そうした多様な取り組みの中にあつて、
身近で具体的な目標の一つとして挙げられてい
るのが「サービス接遇検定」である。ここでは
同科におけるサービス接遇検定への取り組み状
況と成果について報告する。

サービス接遇検定を活用し、 学生の意識を揺さぶる

サービス接遇検定は1年次の6月には2級
を、11月には準1級を全員が受験する。なぜ
サービス接遇検定なのか。その狙いについて、
小松先生はこう話す。

「面接試験で外部の第三者に評価を受けること
のインパクトが大きいですね。そのことは1年
の初めから意識させています。授業であいさつ
やお辞儀の仕方、言葉遣いを学びますが、その
ときにも面接試験を意識させます。しかもサー
ビス接遇検定の場合は、お客さまを意識した対

応として『愛想』や『愛嬌』が求められます。
自分から相手に働きかける積極的な気持ちがあ
いと、これらの態度は生まれてきません。入学
したばかりの学生は、どちらかと言えば、人見
知りで物おじしがちです。こうした自分を抜け
出して、誰とでも明るく気さくにコミュニケー
ションできるようになってほしい、そんな願い
もあります。また、学生の多くがサービス関連
のアルバイトをしています。そこではきちん
としたお客さま対応を教えてくれるわけではあ
りません。言葉遣いにしてもちよつとヘンだつ
たりしますよね。アルバイト体験もインターン
シップの一種ですから、これをもつとうまく生
かす手はないか。そんな思いもありました」。

サービス接遇検定は秘書検定と違い、準1級
には筆記試験はなく、面接試験のみ。面接試験
に合格し、2級に合格していれば、準1級合格
になる。こうした点も、全員受験がしやすい条
件だという。

では実際にどのような授業を行っているの
か。「ビジネス実務演習」は学年約80人を4つ
のグループに分け、少人数制クラスとしてい
る。担当するのは小松由美先生と、もう一人、
三村善美教授のお二人。相互に連携を取り合い
ながら授業を進めている。

三村教授は秘書教育にも長年携わり、これま
で数多くの学生を社会に送り出してきた。三村
教授のお話からは経験豊富なベテランならではの
指導上の工夫がうかがえる。

最新事情 ⑱……福島学院大学短期大学部



サービス接遇準1級
面接試験の模擬演習、
面接試験で用いられる
野菜も用意されている



「検定の筆記対策については、基本的には課外の取り組みとしていきます。毎回、実問題をプリントして配り、次回の授業の前に提出させます。問題を解いて自己採点する。その際、間違ったところは正解を赤で書き写す。また分からない問題については、どこが分からないのか、それも書くように言っています。正解を写すだけでもいいから、ともかく書かせる。家で勉強すること、書くこと、いずれも小さな積み重ねですが、続けることで習慣になってくれればと思っています。提出されたものには『がんばれ、このままでいいよ!』とか、間違いが多く赤字だらけでも『書くこと覚えるから、がんばって』とか、どこかしらよいところを探してコメントし、フィードバックしています。これは普段の授業でも心掛けていくことです。特に、あいさつや立ち居振る舞いなどワーク指導

では、よいところを探して『そうそう』『それでもいいよ』と褒めます。本当を言えば全部注意したいところですが、そこをグツと押さえる。そうすると学生は『これでいいんだ』と安心し伸び伸びと行うようになり、実際によくなっています。褒めることは励ますこと。今の学生にはそれが必要なでしょうね」。

学校での学びが アルバイト体験を活性化させる

こうして6月に2級を受験。同科の平均合格率は8割以上。学生にしてみると「みんなで受けるんだから、自分だけ落ちるわけにはいかない」というのが本音だろう。それが後押しとなり、合格率は年々上がってきている。

「これを境に、勢いづくというのか、やる気が違ってきますね。最初は『面接試験なんて嫌だ』と言っていた学生も、これまでの自分を変えたいと積極的な姿勢を示すようになる。合格し自信が付いたのでしょう。それだけに落ちた学生には十分なフォローが必要ですから、そこに力を注ぎます」(小松先生)。

それにしても、入学してわずか二、三カ月ほどで学生の意識はそんなに変わるものなのか。1年生のときに2級・準1級に合格、2年生になって、さらに1級にチャレンジし、見事合格した学生2人に話を聞いた。

吉田裕美さん。「入学してから飲食店でアルバイトを始めたのですが、最初はただこなし

いるだけでした。もともと接客には関心はなかったし、電話を取るのも嫌で避けていたくらいでしたから。でも、授業で応対マナーを学んだり、家でサービス接遇検定の問題を解いたりしていくうち、意識が変わっていったのだと思います。お客さまに目が向くようになり、おしを落としたりとか、メニューで迷っているとか、いろいろなことに気付いて、それに合わせた対応ができるようになってきました。お客さんから『あなたの対応がよかったですから予約した』と言われたり、手応えが返ってくるようになると、なお面白くなってきて。自分でも意外でしたが、接客好きかもしれない、と。結局2年間、同じ店でアルバイトしましたが、学んだことを実践する場となりました」。

芳賀麻奈美さんは、準1級に合格した後、実際にアルバイトで試してみたいと、平日朝はホテルの朝食係、週末は家電販売店の販売員として働き始めたという。「お客さまのニーズをどうやって聞き出したらいいのか、また、言葉に温かさを込めるにはどんな話し方をすればいいのかなど、現場で実践するのはワクワクしてとても楽しかったですね。自分から働き掛ければ、お客さまはきちんと返してくれるんだ、授業で学んだ通りだなと実感しました」。

明るく前向きな彼女たちが、ちょっと前まで人見知りだったとはとても信じられない。人の可能性ははかり知れないものがある。それを引き出すことができるのは教育の力だろう。