

お客さまの夢をかなえることが、 自分の夢の実現に

トライデントビューティ・ブライダル専門学校

(愛知県名古屋市)

“好きを仕事に”と夢を膨らませる若者たちは多い。しかし、仕事には必ず相手がいる。いくら好きな仕事であっても、相手に支持されなければ成り立たないし、長続きするものでもない。こうした現実をしっかりと認識させ、プロフェッショナルとしての自覚を促す。トライデントビューティ・ブライダル専門学校が目指しているのは、そうした人材育成だ。女性の美や夢の実現を担う、プロフェッショナルに求められるものは何か。同校の取り組みを伺った。

桜通りに面して建つ校舎

「スキル」「センス」「サービス」の 三つを教育の柱に

名古屋駅前から真っ直ぐに伸びる桜通りに、ミッドランドスクエア、国際センタービルなどモダンなオフィスビルが建ち並ぶ。その一角に位置するトライデントビューティ・ブライダル専門学校。11階建てのモダンな校舎は、オフィス街の風景にすっきり溶け込んでいる。

学校名は一般に地名や創設者にちなんだ漢字表記が多いが、その中であって「トライデント」という校名は異色である。トライすなわち国際・情報・文化の三つの理念と、その統合を表したもので、総合ビジネススクールの意味合いがある。受験予備校として知られる河合塾が、名古屋を中心に展開する専門学校として立ち上げたのが河合塾学園である。同校の他にコンピュータ、外国語・ホテル、スポーツ医療看護、デザインなどの五つの専門学校を擁する。

今回訪問したトライデントビューティ・ブライダル専門学校は、ブライダル、美容、トータルビューティの3学科があり、それぞれの分野のスペシャリストを目指し、学生約160人が学んでいる。いずれの分野も、女性の美や憧れと大きく関わっており、その実現を担うスペシャリストには「スキル」はもとより、「センス」と「サービス」が必須であるとし、同校では、この三つを教育の柱として掲げている。

では実際に、どのような指導が行われているのか。このうちの一つの柱である「サービス」にスポットを当て、ブライダル学科の取り組みを中心に紹介したい。同学科のサービス関連科目「ホスピタリティマインド」(1年次半期)「サービス接遇検定対策」(1年次通年)の運営・指導に当たっている、谷尚子先生にお話を伺った。

「本校に入学してくる学生の多くは、入学動機が明快です。『好きだから、将来、その仕事に就きたい』というものです。言うまでもなく、仕事は好きだけで成り立つものではありませんが、目標達成に向けて大きな原動力となります。好きだからおのずと努力する、好きだから頑張れるといったよい面がたくさんあります。そうしたよい面をさらに引き出すには、高い目標を与えることも一つでしょう。ほどほどのところで満足させず、もっと高みを目指すようにはっぱをかける。奮起を促し、向上心に火を付けるのです。『そんな低いところで満足しているの?』『それで完成なの?』と突き放すと、学生たちはものすごく悔しがります。そして悔しさをバネに奮起し、次には確実によくなっています。これも好きという原動力があればこそ。だから学生には、遠慮なく要求します(笑)」。

実際に、あらゆる面で要求度は高い。例えば、サービス接遇検定にしてもそうだ。目標は1級であり、1年次でのチャレンジを推奨している。そのため、入学後すぐに2級試験に向け



(左から)
矢作さん、日比野さん、邊田さん



谷尚子先生



本田聡子先生



ブライダル学科では、習熟度に応じて半期ごとに総合演習「模擬挙式&ドレスショー」を実施。1年次総まとめの模擬挙式に向け、リハーサルを重ねる学生たち。「こんなじゃダメダメ!」と谷先生から厳しい指摘が相次ぐ。緊張感漂うリハーサルの中、カメラにはいっとき笑顔で

「入学時のオリエンテーションで『目標は1級です』と、取るのが当たり前、取って当然とい

この疑問に、谷先生はこう答える。

自己中心から他者中心の発想に お客さまあつての夢の実現

て学習をスタートさせる。6月上旬に実施される検定試験までは2カ月足らずだ。続いて11月上旬に実施される検定試験に向けて、準1級面接試験と1級筆記試験の二つの目標を見据えて学習に取り組む。1級筆記試験を通過した学生は、面接試験に向けて個別指導を受ける。こうして毎年、1年生の中から1級合格者が誕生している。

しかし、学生たちは果たして、そのスピードに付いてこられるのだろうか。

う感じで新入生に伝えます。新入生の方でもそんなものかと思うようで、案外すんなり受け入れてくれます。でも実際には大変だと思えます。サービスマスターの学習を通して学生たちは発想の転換を迫られるからです。それまで自分中心にものを見たり考えたりしてきたのが、それでは通用しないことが分かってきます。サービスマスターに求められるのは、第一に相手に対する敬意であり、相手本位の考え方。初めのうちは大混乱ですよ。今までの尺度が通じないのですから。

実際、6月に2級を受験する時点では、教わった通りに答えられても、その答えに深く納得している学生は少ないと思います。その後、次のステップに向かうあたりから、相手本位にものを見たり考えたりすることにだんだん慣れていくようです。そうなってくると視野も広がり、もっと知りたい、もっと学びたい、と勉強そのものが楽しくなっていくようです。学生にとっては、目からウロコ、という感じなのでしょう。最上位級を目標とする、いちばんの理由はそこにあります。

将来サービスマスター分野で働く者にとって、相手本位の発想や考え方を身に付けておくことは、生涯の宝になる。そう確信しています。学生にも常々、だから頑張ろうね、と伝えています。

谷先生の熱いメッセージを、学生たちはどう受け止めているのか。ブライダル学科の1年生3人に話を聞いてみた。

邊田みのりさん、矢作絵里佳さんは、準1級に合格し、共に「優秀賞」を受賞した。

「言葉遣いにはいつも気を付けている」という邊田さんだが、サービス接遇検定を学び始めたころは違和感があり、好きな授業ではなかったと打ち明ける。

「普通にみんながやっていることなのに、なぜその応対ではいけないのか。頭の中でうまく整理が付きませんでした。でも、授業で学んだことをアルバイトで実際にやってみると、お客さまとの会話がスムーズにいくし、上の人にも褒められたり。やっぱり学校で習ったことは正しいんだと納得しました」。

矢作さんも習ったことは実習科目「模擬拳式」やアルバイトなどさまざまなか所で役立つと話す。

「家の電話に出るときも、自然に敬語が出るようになり、『奥さんですか?』といつも母と間違えられます」。

将来はブライダル関連の仕事に就きたいという矢作さんは、お客さまの夢をかなえるのが、自分の夢、と話してくれた。

1級に合格し、「優秀賞」を受賞した日比野秀美さんは「頑張りました」と自ら認めるように、最初から目標を1級に定め、強い気持ちで取り組んだと言う。

「オープンキャンパスで先輩たちを見て、先輩のようにになりたいと憧れました。人との接し方にしても、言葉遣いは丁寧なのに、親しみやす

さがある。友達言葉で話すだけがフレンドリーな対応じゃないんだなと気が付きましたね。自分もそうになりたい。だから頑張ろうと思ったのです。でも1級筆記を通ったときは、ここまでが限界、社会経験の乏しい自分には面接合格は無理ではないかと思いました。谷先生に『演じるしかない。女優になったつもりで演じなさい』と励まされ、やるだけやってみようと。集中し、何度も繰り返し練習しました。それが結果につながったものすごくうれしいです」。

将来は、お客さまに信頼されるブライダルプランナーになりたいと、日比野さんは目を輝かせる。

ケーススタディーを通して サービスセンスを養う

ブライダル学科での成果が認められ、他学科やグループ校でも「サービス接遇検定」の導入が進んでおり、現在は複数の講師が検定指導に当たっている。本田聡子先生もその一人だ。指導内容について、本田先生にお話を伺った。

「1年次に1級筆記試験までカバーするのは正直大変です。限られた時間内で何をするのが効果的か、常にそれを意識しています。積み上げ方式もいいのですが、それには時間的な制約があります。そこで実践しているのが、過去問題をを用いたケーススタディー。『お客さまにとって何が大切か』という観点を軸に、一問一問、なぜこれが適当なのか、なぜこれでは不適当な

のかを徹底して考えてもらいます。正解不正解よりも、なぜそう考えたのか、そのプロセスをしっかりと把握してもらおうこと。そこに力を入れています」。

2級の場合は、選択肢の中から適当、不適当を選びますが、理由付けがしっかりできていれば記述式の1級試験にも対応できます。そこで2級と1級の類似問題を合わせて取り上げるなど、平行して学んでいきます。学生にはいつも『1級は2級をきっちりやっておけば、ちょっと上の方にある風船に手を伸ばすようなもの。はしごを掛ければ手が届くことから』と話しています。そのせいか、プレッシャーはあまり感じていないようです。みんなもチャレンジするから自分も、という感じですね」。

本田先生の話に、傍らで時に大きくうなずきながら熱心に聞き入る谷先生。本田先生に寄せられる厚い信頼感が伝わってくる。

「ニコニコしていただだけの女の子が、ある時期、すっと一本筋が通ってくる。そんな瞬間に立ち会いたくて、こちらもつい熱が入ってしまうのよね」と谷先生。「ほんと、そうですね」と本田先生。高い目標に向け、学生と先生の二人三脚は、ぴったりと息が合っているようだ。

好きを仕事にするために、学生たちは今、お客さまの存在をしっかりと刻み込んでいる。まもなく始まる就職活動でもそれが大きな力を発揮することだろう。

頑張れ、プロの卵たち!