

失敗を恐れず、やってみる 技術もマナーもやればやるほど身に付く

仙台リゾート&スポーツ専門学校 (仙台市)

仙台リゾート&スポーツ専門学校は、スポーツインストラクターやトレーナー、保育士などを育成している。同校は実践的な教育と職業人としての意識の醸成に力を入れており、就職率は毎年90%台を維持している。2、3年間でいかに社会に必要とされる人材を育てていくか。同校の取り組みを紹介する。

仙台リゾート&スポーツ専門学校。
真っ赤な外観が印象的だ



高岡昌弘副校長

「明るく元気」な 人材育成を目指す

仙台リゾート&スポーツ専門学校は、三幸学園傘下の専門学校である。アスレティックトレーナーやスポーツトレーナーなどを養成している。スポーツ分野の専門学校としては他に、東京や横浜、名古屋など全国に8校を構える。三幸学園ではスポーツ分野の他、医療・福祉分野や美容分野、保育分野など全6分野の専門学校、さらに大学、短大、通信制高校と幅広く展開している。

三幸学園の教育理念は「技能と心の調和」。専門技能の修得だけでなく、周囲から尊敬され親しまれる人間性の育成に力を入れている。スポーツ分野で活躍する人材を育てる同校では、三幸学園が掲げる教育理念をどう具体化し教育しているのだろうか。

高岡昌弘副校長は次のように語る。

「どの分野でも共通するのは、専門の技能や資格だけでは、社会人としては通用しないことです。それではスポーツ分野で活躍する人材に、まず求められる資質とは何でしょうか。それは「明るく元気」であることです。想像してみれば分かると思います

が、スポーツジムなどにいるトレーナーには暗い人はいません。利用者が想像する（求める）姿やサービスを提供できる人材になることが前提です。

次に求められるのは「失敗を恐れない」こと。技術は日々新しくなっていますから、専門学校で教えられる技術は、言ってみれば基本中の基本なのです。ですから就職した後も常に学ぶ姿勢や謙虚さを忘れてはいけません。しかし最近の学生は、新しく学ぶときには付きものの失敗や困難を恐れ避ける傾向があります。専門学校は2、3年間でこの意識を変えていかなければならないと考えています」。

学生の意識を改革するため、同校では「SANKOサクセスシステム」を導入。学生が常に挑戦し、成長できるような環境づくりを行っている。具体的には、あいさつの習慣化や掃除、出欠席などの基本的な生活態度を改善させたり、「三幸フェスティバル（地区の三幸学園の生徒が合同で開催する体育祭）」の活動を通して協調性を育む取り組みなど、全部で16項目。

特徴的なのはこれらの活動をクラス単位で競わせているところである。例えば出席率や掃除の善しあし、検定試験の合格率などはクラス単位で評価する。学生には一人で取り組ませるより、皆で協力しながら課題に取り組ませる方がモチベーションを長く維持させることができるのだという。さらに「皆同じ失敗をするのだ



この日はサービス接遇検定試験の前日。敬語の知識の最終確認



橋本利子先生と伊勢泰和先生。伊勢先生は「成功の法則」という授業を担当している。伊勢先生は「ここで言う“成功”とは自分の目標を達成することです。そのための方法を見つけ、毎日の過ごし方と結び付けていきます」と狙いを話す



スポーツトレーナー科1年の狩野成美さん(右)と吉田早織さん

から、挑戦することは恥ずかしいことではない」という考え方を根付かせることも目的だ。高岡副校長は、何事にも挑戦することの大切さをこのように語る。

「社会に出てしまえば、自分で解決しなければならぬことがたくさん出てきます。専門学校に在るうちに失敗に慣れ、解決する方法を自分なりに考えられるようにならなければ、社会人として通用しませんし、就職しても長く続けることはできません。失敗は何度繰り返してもいい。そのうちにできるようになっていきます。それを専門学校に在るうちに気付かせたいのです。」

社会性を養う サービス接遇検定

学生のほとんどは中高時代、スポーツ系の部活動経験者である。そのため、自分のスポーツの技術力を向上させるためには、つらい練習を積み重ね、乗り越えなければならぬ」ということは、皆心得ている。そのような姿勢は素晴らしいと評価される一方で、基本的なマナーや社会性には乏しいのが課題だという。

同校ではそのような学生に対して、担任が直接連絡しホウレンソウの大切さを熱心に指導する。過保護とも言われかねないが、「社会に出るまでに2、3年しかないのです。その期間の中でいかに、生活習慣と意識を変えられるかを考えれば、ここまでやらなければならない」と

高岡副校長は危機感を持って話す。

これに関連して同校では、基本的なマナーを身に付けさせるため、今年度から「ビジネスマナー」の授業でサービス接遇検定3級の指導を始めた。実習や就職活動など、目前の課題を克服させることが狙いの一つである。もう一つの大きな狙いを、指導に当たる橋本利子先生は次のように話す。

「入学したばかりの学生は、スポーツトレーナーというとアスリートを相手にする仕事だと思っっています。しかし多くの場合は、スポーツジムなどで一般の方に指導することがほとんどなのです。そのためサービス接遇検定を通して、基本的なマナーやお客さま目線での応対を身に付けさせたいと考えています。」

この授業では敬語の使い方やお辞儀の仕方などの基礎的な立ち居振る舞いから、接客する際に必要な心構えなどを中心に指導しているそうだ。初めての取り組みのため、授業は「試行錯誤しながら行っている」と橋本先生。指導を通して明らかになった、学生の傾向と課題を次のように話す。

「アルバイトをしている学生が多いので、外部の人と話すことには多少慣れていきます。しかしアルバイト先で誤った言葉遣いを覚えてきてしまい、適切な敬語を使えない学生も多いです。」

例えば「召し上がる」という言葉を会話で使う際、「お召し上がりになられますか」などの誤用が目立つ。対面で話しているときはできてい



トレーニングルームには実際の現場と同じ環境が整い、実践力を身に付けることができる。治療院を想定したコンディショニングルームなどもある

るように見えても、テストで正しい書き換えができないことが多いという。学生自身、指摘されるまで間違っているとは思っていないため、授業では「なぜ間違っているのか考えさせ、気付かせることが大事」と橋本先生。そこで最適なサービスマッサージの記述問題である。特にイラストの付いた問題はシーンを想像しやすく指導しやすいという。

「例えば授業で使用しているのは、お釣りと品物を一緒に渡しているイラストを見て不適当な点を指摘する問題です。一見自然な動作のように感じられますから、多くの学生は流してしまっています。ですから授業では『このイラストの通りにやってみましょう』と実際に体を動かしてもらいます。すると学生からは『お釣りと品物を一緒に渡されると、両手がふさがってしまふ』など不自然な点が幾つも挙がってくる。スタッフ側と受け手側、双方の目線から気付きを得られるのです」。

さらに学生は「お釣りを渡すときは札と小銭を分けた方がよいのではないか」「品物はなぜ片手で渡してはいけないのか」など、イラストをきっかけにしてさまざまに気付き、考えるようになるのだという。

空振りしてもいいから振ってみる

スポーツトレーナー科1年の吉田早織さんと狩野成美さんは、入学後初めてサービスマッサージの検定を知ったそうだ。最初は当然、学ぶ意味や必要性がつかめなかったわけだが、他の授業でスポーツ業界について知識を深めていく中で、徐々にサービスマッサージの検定を学習する大切さが分かってきたという。

「スポーツジムなどでは一般の方や子どもたちに教えます。トレーナーは指導者であると同時にサービスマッサージでもあるのだと学びました。そうしたとき、サービスマッサージの検定はとても役に立つと感じています」と吉田さん。

学び始めたばかりのため、敬語の使い方や「かしこまりました」「少々お待ちください」などの接遇用語にはまだ慣れないというが、狩野さんは「敬語の使い方はとても難しいですが、アルバイト先では積極的に使うように意識しています」と戸惑いながらも、着実に知識を積み重ねている。

2人が話すように、ほとんどの学生は初めてサービスマッサージの検定を学ぶため、モチベーション

をどのように維持させ、学習させるかが指導のポイントとなる。例えば来客応対や電話応対は実習先で役立つ、バッグの置き方は面接試験で生かすなど、間近に迫った事柄と関連付けて話し、その都度必要性を意識させているそうだ。

業界を知る機会となるだけでなく、マナーの必要性を強く意識させる格好の機会になっているのが「現場実習」だ。担当の伊勢泰和先生は実習後の変化についてこう話す。

「社会人としての礼儀やビジネスマナーについて注意を受け、課題として持ち帰ってくる学生が多いです。ここで再度、サービスマッサージの検定で学んだことを振り返ったり、意識を変えるきっかけになるようです」。

ここで大切なのはやはり高岡副校長が冒頭で語った「失敗を恐れない」ことである。専門の技能だけでなく、マナーや外部とのコミュニケーションの取り方なども実際にやってみなければ身に付かない。高岡副校長は折に触れ「見送り三振はしてはいけない。空振りでも振ってみなさい」と言い聞かせているそうだ。

平成31年にはラグビーワールドカップ、翌年には東京オリンピックが開催される。さらに高齢社会を迎えた日本では、今まで以上に健康スポーツに注目が集まるはずである。同校の学生たちがますます必要とされる日も遠くはない。「社会に必要とされる人材を送り出していきたい」と力を込める高岡副校長。この言葉は同校の全ての教員の目標であり、願いである。