

習得した知識と技術を発揮するには、 マナーの習得が必要不可欠

熊本市立総合ビジネス専門学校

(熊本県熊本市)

熊本市立総合ビジネス専門学校は、経理事務・経理情報・観光のエキスパートを育成する全国でも珍しい商業系の公立専門学校だ。同校では資格や検定の取得に力を入れており、総合ビジネス科の3コースでは「ビジネス実務」の授業において、ビジネス文書検定とビジネス実務マナー検定の3級・2級の合格を目標としている。ビジネス系検定の指導について伺った。

熊本市立総合ビジネス専門学校。
独特のデザインが目を引く校舎

「よき職業人・社会人の基礎を」を
モットーに、エキスパートの育成に
取り組む櫻田敏晃校長

社会で、なくてはならない 人材を育てたい

今年、創立67周年を迎える熊本市立総合ビジネス専門学校は、全国でも数少ない商業系の公立専門学校だ。昭和24年に「熊本市立商業実務員養成所」として創設され、平成3年に現在の校舎に移転するとともに名称を「熊本市立総合ビジネス専門学校」に改称。以来、同校では社会人としてのマナーと教養の習得を目標に、ビジネス社会に通用する人材育成を行っている。とりわけ重視しているのがマナー教育だ。その理由について櫻田敏晃校長は次のように話す。

「現在、8000名を超える卒業生が本校で身に付けた知識や技能を生かし、社会で『なくてはならない人材』として活躍しています。うれしいことです。ビジネス社会で活躍する人材を今後も輩出し続けていくためには、やはりマナー教育が必須です。あいさつができる。電話応対、来客応対ができる。気遣いができる。思いやりがある。人のために仕事ができる。これ

ができれば、どんなに豊富な知識や優秀な技能を持っていたとしても、それを発揮することはできないからです。」

同校では学生たちにマナーの重要性を認識させるため、全ての授業において始まりと

終わりのあいさつを徹底し、実践している。

「授業を始める前は『よろしくお願ひいたしました』とあいさつ・礼をします。習慣付けることで学生のあいさつが自然になり、廊下で擦れ違った際も、学生から『こんにちは』と気持ちのよいあいさつが返ってくる。外部の方によく褒められますし、学校全体の雰囲気もよくなります」と語る櫻田校長の表情は明るい。

同校には総合ビジネス科とOA経理科(夜間)があり、総合ビジネス科は「経理ビジネスコース」「経理情報コース」「観光サービスクラス」の3コースに分かれる。学科・コースに共通するのは、資格取得に力を入れていることだ。

学生が資格に挑戦する意義について、櫻田校長は「ビジネス社会で必要とされる実践力を確実に習得するために、資格の学習は必須です。実務に沿った内容が多く、卒業後、身に付けた力をすぐに生かすことができる。即戦力として役立つ人材になれます」と言葉に力を込める。

同校で取得を目指す資格の種類は、簿記をはじめパソコン、ITパスポート、外国語とさまざま。ビジネス系検定もその一つだ。

総合ビジネス科のコース共通科目「ビジネス実務Ⅰ(1年次)」「ビジネス実務Ⅱ(2年次)」では、基本的な礼儀や職場でのマナー、人間関係の在り方を学ぶことを目的とし、「ビジネス文書検定」と「ビジネス実務マナー検定」の3級と2級の合格を目指している。



総合ビジネス科2年「ビジネス実務Ⅱ」の様子。
ビジネス実務マナー検定の問題を解きながら正答を確認。
「どうぞこちらへ」という言葉と動作と一緒に実践



実際に教室の扉を使い、来客を案内する
ときの動作を確認。全学生が順番に
一連の流れを行う(上)。
福田先生自ら、駄目な例を見せて指導
する(左)



コース共通科目「ビジネス実務Ⅱ」
を担当する福田由吏先生



観光サービスコースの
平嶋一先生

知識を持っていてるだけでは駄目 実践で使えなければ 意味がない

櫻田校長は両検定を導入した理由をこう説明する。

「両検定ともに、実社会で『使える内容』だからです。ビジネス文書検定はビジネスの場面ではもちろん、就職活動でも生かれます。最近の就職活動の応募フォームは書くものが多くありました。それに礼状やあいさつ状を書く機会もありますから、きちんとした言葉遣いで、整った文書が書ける力は必須です。ビジネス実務マナー検定では同僚や上司との関係や各場面に応じたふさわしい言葉遣い、声掛け、立ち居振る舞いが学べます。それに検定を学ぶことで、会社や組織で働くことが身近になります」。

観光サービスコースの平嶋一先生も「本コースの学生の大半がサービス業への就職を希望しています。『会社・地域・お客さまに求められる社会人』になれるよう、旅行業務取扱管理者やレストランサービス技能といった国家資格をはじめ、さまざまな資格・検定を取得できるように指導しています。そうした中でビジネス文書検定とビジネス実務マナー検定に挑戦するのは、コミュニケーションの基礎が学べるからです。コミュニケーションの基礎が学べるからです。基礎を身に付け、仕事の経験を積むことで、実践で使えるようになります。お客さまの気持ちに寄り添ったコミュニケーションにもつながる

ことでしょう」と両検定を評価する。

実際に「ビジネス実務Ⅱ」の授業を見学した。受講する学生は、経理ビジネスコース2年生の約30名。ビジネス実務マナー検定の試験に向け、最終確認の真つただ中だ。教室に入って気付いたのは、皆がスーツを着用していること、そしてどの学生もスーツを着慣れていることだった。

「『ビジネス実務』の授業がある日はスーツで登校することになっています。スーツを着慣れるために、10年以上前から実施している取り組みです。男子学生はスーツを着こなすことでスマートさが出て、大人っぽく見える。女子学生も同じで、動きがしなやかになる。説明会や就職試験など、必要なときだけ着用すると、どうもしつくりきません。週に1回、スーツを着る機会を設けることで、外見はもちろん内面も見違えるように変わってきます」と櫻田校長は話し、検定の指導についてこう続ける。

「マナーは知識として持っているだけでなく、実際に行動や態度で示すことができてこそ、初めて認められます。ですから授業では、実践で確実に使える指導を意識しています。もちろん合格という結果も大事ですが、『合格しました』というだけでは説得力はありません。むしろ合格してはいるけれども、『この学生の立ち居振る舞いはきちんとしている。お客さまの前に出しても恥ずかしくない』と言われた方がよいのです。知識を持っているだけでは駄目。実践で使えなくては意味がありません」。



(左から) 総合ビジネス科経理ビジネスコース2年の村本南さんと松本夏希さん。二人はビジネス文書検定、ビジネス実務マナー検定、それぞれ3級と2級に合格。ビジネスマナーへの意識が高く、無事に内定も出ている

**学んだ知識を活用できる
喜びを実感してほしい**

「ビジネス実務Ⅱ」では、ビジネス文書検定2級とビジネス実務マナー検定2級の合格を目標としている。検定対策の内容が中心となるのはもちろんだが、後期ではビジネスマナーの実践練習が加わる。その狙いについて、同科目を担当する福田由吏先生は次のように説明する。「検定で学んだことは社会に出たときに、大いに生かしてほしい。そのため実技にも時間を割き、入退室時のあいさつの仕方、来客の案内の仕方、電話応対、お茶の入れ方など、ビジネスマナーを身体で覚えてもらえるような指導を

意識しています。ビジネス文書の習得には、やはり反復練習が重要です。何度も書くことで書式、言い回し、漢字を確実に使える知識として身に付けることができます」。

ビジネス文書検定2級に合格した学生のノートには、解答例がびっしりと書かれていて、反復練習の証が刻まれている。また授業後、過去問題を解いた学生が「この解答で大丈夫でしょうか」と聞きに来ることも多いという。

「やる気を感じますね。本校は素直な学生が多く、地道な勉強をコツコツと頑張れる学生がたくさんいます。せっかく勉強するのでですから、頑張つて多くのことを身に付けてほしいです。学んだことを社会の中で生かすことができれば、周りから信頼される存在になれるし、自信にもつながります。社会人になってから活用できる喜びを実感してもらいたい」と話す福田先生の目は真剣だ。櫻田校長の話にあった「実践で確実に使える指導」という意識が、教員間でしっかりと共有されているようだ。

学生にも、櫻田校長の「知識は得るだけでなく、実践で使えなくては意味がない」という思いは確実に届いている。経理ビジネスコース2年の村本南さんと松本夏希さんは、平成26年にビジネス文書検定とビジネス実務マナー検定の3級に、翌年、両検定の2級に合格。習得したことを早速、生かしている。

松本さんは「丁寧できれいな言葉遣いを学べる機会だと思い、やるからにはしっかりと身に付

けようと頑張りました。実際に勉強してみても付いたのは、実用的な内容が多く、社会人生活に必ず役立つということです。すでに就職の面接試験で実証済み。面接では、考えながらですが、敬語を正しく使いながら答えることができました。今後は、もっとすらすら言えるようになりたいです」と意気込みを聞かせてくれた。

村本さんは「特に難しかったのが、ビジネス実務マナー検定です。先輩や上司とのコミュニケーションの取り方は、考えていた対応と全く違っていたので、学生のうちに学ぶことができよかったです。組織で働くことのイメージも具体的に湧くようになりました。ビジネス文書検定では、丁寧な言葉の言い回しや時候のあいさつが習得できたと思います。内定の礼状もしっかりと書けました」と手応えを話す。

二人は学校の授業以外にも、検定の学習に意欲的に取り組んだ。帰宅後、過去5回分の問題が掲載されている問題集を解き、試験本番までに終わらせたという。疑問点は福田先生に尋ねて解決し、着実に力を付けていった。

市内の大手企業から内定が出ている二人は「両検定で学べたことは、社会人として必要な知識ばかり。知らないまま社会に出ていたらと考えると、少し怖い」と笑顔で振り返り、「早く、現場で生かしたい」と目を輝かせる。

こうした学生の高い意識と、教員の指導に対する思いが、社会で、なくてはならない人材として活躍する姿につながるのかもしれない。