

“強さ”と“魅力”ある人材を ビジネス系検定で養成する

キャリアールホテル旅行専門学校

〈京都府京都市〉

キャリアールホテル旅行専門学校は、ホテル学科、旅行学科、プライダル学科を有する専門学校だ。同校では資格取得に力を入れており、サービス接客検定やビジネス電話検定、秘書検定のビジネス系検定を導入している。サービス接客検定においては2年連続で文部科学大臣賞を受賞。ビジネス系検定の活用法とともに、同校の特徴的な取り組みをレポートする。

河原町通にあるキャリアールホテル旅行専門学校。
近くを鴨川が流れ、観光客や地元の人でにぎわいを見せる

他とは違う「魅力」、 キラリと光る「個性」が欲しい

平成3年に大和学園が開校したキャリアールホテル旅行専門学校（旧校名…キャリアール国際ビジネス専門学校）は、京都で唯一のホテル、旅行、プライダルの専門学校だ。京都のメインストリートである河原町通にある校舎の周辺には高級ホテルや結婚式場、旅行会社があり、近くで活躍する卒業生も多い。「そうした卒業生の活躍が、各企業の本校に対する信頼と期待を高めています。その期待に応えるためにも、質の高い職業人の養成に全力で取り組んでいます」と話すのは同校の楠井秀和校長だ。楠井校長に同校が目指す教育についてお聞きした。

「人材教育に当たり、強く意識していることが二つあります。一つがホスピタリティマインドを持つた人材の養成です。大和学園はアカデミー・オブ・ホスピタリティを標榜しており、人に対する思いやりや相手の喜びを自分の喜びと感じられる心を大切にしています。こうした心をすでに持っている学生も多々いますが、さらに引き出す教育が必要だと考えます。

もう一つが、個性と魅力を兼ね備えた強い人材の養成です。「強さ」にはさまざまな意味があります。ストレスやプレッシャーに打ち勝つことができる強さ。物おじしない強さ。自ら前に出る主体性や

積極性といった強さ。こうした強さを身に付けてほしい」と楠井校長は言葉に力を込め、こう続ける。「本校の学生は皆、真面目で素直。礼儀正しく、指示されたことはしっかりとやります。しかし、それが時として『個性がない』『魅力がない』と取られることがある。そのため、学生には自分にしかないキラリと光る個性と魅力を、兼ね備えて卒業してほしいと考えます。表情でも、立ち居振る舞いでも、声の大きさでも、どんなものでも構わない。相手にインパクトや好印象を与えるものが必要なのです」。

「強さ」と「個性・魅力」。この二つを養うために欠かせないのが、資格や検定の取り組みだ。「本校では学科を問わず、資格取得や検定の合格に力を入れていきます。特徴的なのは、各検定を強化検定と目標検定に分けていること。前者は全員が受験し、後者は希望者が受験しています。より大きな意味を持つのが強化検定です。クラスメイト全員が受験するため、学生たちは『全員で合格しよう』という気持ちで臨みます。同時に、『絶対に合格しなくては』というプレッシャーも生まれる。その苦しみを乗り越えて取り組むことが、ストレス耐性を高めます。そして合格が自信となり、次のチャンレンジにつながる。この好循環が「強さ」を養うのです」。

では「個性・魅力」はどう創り上げるのか。「先ほどもお話ししたとおり、表情や立ち居振る舞いでも相手に好印象を与えることが可能です。笑顔がよければ印象に残るし、所作やお辞

楠井秀和校長。今年度
就任したばかりだが、
同校の教育に
長く携わっていたため
職業人教育に熱心だ



サービス接遇検定を
取りまとめている教務
部の山西真弓先生。
自身も同校の卒業生

検定の学習で培う サービス業に必要なチーム力

儀が美しければ魅力的に見える。そうした所作
や立ち居振る舞いが学べるビジネス系検定を導
入し、学生の個性・魅力を開花させることに役
立てています」（楠井校長）。

同校では秘書検定、ビジネス電話検定、サー
ビス接遇検定を導入している。ブライダル学科
の辻智子学科長は「サービス接遇検定は、ブラ
イダル学科とホテル学科の強化検定です。ブラ
イダル学科は1年生の前期で3級を、ホテル学
科は1年生の後期で2級の取得を目指します」
と話す。両学科でサービス接遇検定を導入して
いる理由を教務部の山西真弓先生はこう説明す
る。「サービス接遇検定を強化検定にした理由
は、立ち居振る舞いなどの接遇マナーに限らず、
サービスに対する基本的な考え方や行動の型を

理解し、おもてなしの心と表現
力を身に付けることができるか
らです。検定で学べる内容は、
卒業後ホテルやブライダル業界
で働く学生たちにとって必要な
スキルやサービスマインドばか
り。接客場面で大いに発揮でき
ると確信しています」。

同校では教務部主催のスキル
アップ講座で、「サービス接遇検定1級筆記対
策講座」と「サービス接遇検定準1級面接対策
講座」を開講し、上位級を目指す学生の意欲を
支援している。昨年度は100名を超える学生
が受験。少人数制のきめ細かい面接指導が功を
奏し、2年連続で文部科学大臣賞受賞という快
挙を成し遂げた。

準1級の面接対策講座を担当する土井茂桂しげき子
先生は指導に工夫を凝らす。「検定に合格する
ためには、サービス業全般で求められる感覚を
養うことが大切です。ホテルやブライダル現場
はもちろんのこと、クリニックや美容室など、
あらゆる現場でのサービス接遇を理解してもら
えるようアプローチしています」（土井先生）。

ホテル学科2年生の尾関文乃ののさんも同講座の
受講者で、1年生のときにサービス接遇検定の
全ての級に合格した。尾関さんは、「サービス接
遇検定を1級まで取得したのは、挑戦できるの
は今しかないと思ったからです。おかげで、
サービス接遇に関する知識やスキルはもちろ



「F&Bサービス演習」。レストランスタッフとしての立ち居振
る舞いとスキルを身に付けることが狙い。国家資格「レスト
ランサービス技能検定」の実技試験対策にもなっている

ん、正しい言葉遣いが身に付きました。どのよ
うなお客さまでも応対できる自信があります」
と話し、目を輝かせる。先日、全国にリゾート
ホテルを展開する大手企業から内定が出たばか
り。尾関さんの活躍が楽しみだ。

サービス接遇検定を活用する同校だが、検定
受験の狙いは、スキルや知識、マインドの習得
に限ったことではない。

「ブライダル学科では1年生の前期にサービ
ス接遇検定3級を受験。同じ時期にホテル学科で
はビジネス電話検定知識A級（応用）に挑戦し
ます。検定受験を通して、学生は資格や検定の
学習方法を身に付け、クラス全員で合格を目指
すことの大切さを学びます。助け合い、励まし
合い、学び合う。そうした相手を思いやる心と、
接客業に必要な不可欠なチーム力を習得するこ
とも検定受験の狙いの一つです」（山西先生）。

山西先生の言葉通り、学生同士が助け合い、



6月に実施されるビジネス電話検定の受験に向け、放課後、自主的に学び合うホテル学科1年生の学生たち。「試験頑張ります!」

「サービス接客検定準1級
面接対策講座」を
担当する土井茂桂子先生。
ホテル総支配人の秘書を
務めていた経歴を持つ



ホテル学科2年の尾関文乃
さん。1年生のときに、サー
ビス接客検定3~1級に合
格。全国にリゾートホテルを
展開する有名企業から内定
が出ている



(右から) ホテル学科の奥山勉学科長と
プライダル学科の辻智子学科長

緊張に慣れ、プレッシャーに勝つ 演習授業で

学び合う姿が校内にあった。ホテル学科1年生の7名が、6月のビジネス電話検定の試験に向けて学習していた。一人の学生が問題を読み終わると、「3番の選択肢が不適切かな?」「でも2番も怪しい(笑)」「その理由は?」と、ディスカッション形式で正答を導いていく。放課後だというのに疲れた表情の学生は一人もおらず、皆が楽しんで学習している。こうした時間も、ホスピタリティマインドとチーム力の養成に欠かせないのだろう。

プレッシャーに打ち勝ち、チーム力を養う取り組みは他にもある。各学科、さまざまな演習授業を通して、実践力の養成に取り組んでいるが、ホテル学科2年生の「F&Bサービス演習」もその一つだ。ホテル学科の奥山勉学科長は授業内容と目的についてこう話す。

「この演習は学生だけでレストランを実際に運営する授業です。テーブルセッティングからお客さまのお出迎え、メニュー説明、料理を提示して、最終のお見送りまでの一連の作業を学生が行います。サービスノウハウをはじめ、料理の特徴の説明はもちろん、いかに魅力的にプレゼンテーションできるかという表現力も必要とされます。毎回、外部のお客さまをお呼びして、料金も頂きます。緊張感の中でプレッシャーと戦いながら、いかに『おもてなし』を表

現できるか。その状況に慣れさせることも狙いの一つです」。

準備から後片付け、反省会を含めれば約3時間の長丁場だ。学生も最初は手や声を震わせながら、サービススタッフとしてお客さまと真剣に向き合う。こうした状況こそが、楠井校長が話す『強さ』の養成にもつながっている。

「回数を重ねることに学生の動きはよくなり、緊張している様子も見られなくなります。やればできるという自信と自主性が生まれ、『ここはこうした方がよい』『次回はこんなふうに工夫しよう』と気付きを得ています。学生の成長に欠かせない演習授業の一つです」と楠井校長。最後に質の高い職業人の養成について意気込みを聞かせてくれた。

「専門学校は今、どのような変化にも対応できる専門的かつ高度な職業能力を持った国際的に通用する人材の養成が求められています。そうした人材を社会に輩出していくために、学園理念や教育方針のもと『アカデミー・オブ・ホスピタリティ』という次代を見据えた約束と明確なビジョンを描きながら職業教育の質を高め、ホスピタリティマインド、そして個性と人間的魅力を兼ね備えた強い人材の養成に取り組んでいくことが重要です。学生は資格や検定の学習、実習授業、アルバイトと精一杯頑張っています。その頑張りが報われるよう、私たち教職員は全力で人材養成に取り組まなければなりません。その決意を胸に、前進していきます」。