専門技術と豊かな人間性を兼ね備えた即戦力の育成を目指す

専門学校岡山ビューティモード〈岡山市〉

エステサロンはもとより，近年はネイルやメイクなどの専門サロンの新規開設が目立つようになった。それに伴い，エステティシャンやネイリスト，メイクアップアーチストなどのスペシャリストを目指す人も増えている。専門学校岡山ビューティモードの「トータルビューティコース」では，専門家としての技術・センスを育成する一方で，ヒューマンスキルの育成にも力を入れる。お客さまの信頼を勝ち得るのは，高い技術力に加え，豊かな人間性が欠かせないからだ。

トータルビューティコースの専門技能演習

好きなことを仕事にしたい夢を実現するために

専門学校岡山ビューティモードのキャンパスは、岡山駅からほど近く、県庁通りに面したオフィス街の一角にある。大通りからキャンパスへと足を一歩踏み入れると、そこは別世界のようだった。奇抜なヘアスタイル、派手なメイクアップ、キャンパス内を行き来する学生たちの個性的な雰囲気に思わず圧倒される。

校名にビューティとあるように、同校は美容師やメイクアップアーチストなど、美容分野の技能者を養成する2年制の専門学校である。「ヘアビューティコース（美容師国家資格取得コース）」と「トータルビューティコース」の2コースがある。このうち「トータルビューティコース」では、メイク、エステ、ネイルの三つの専門スキルを柱に、美容界で幅広く活躍できる人材の育成を目指している。

同コースは、女子のみ1学年30～40人の学生が学んでいる。志望動機は明快だ。「好きだから」。ほぼ全員がこう答える。高校生のころから、メイクやネイルの仕事に就きたいと思っていた、という学生が多い。

同コース2年生の田村智香さんは、「メイクに興味があって、基礎から学びたいと思っていました。将来はブライダル・メイクの仕事がしてみたいです。そのためにもメイクアップの資格だけでなく、ネイルやエステの資格も取りたいと思っています。花嫁さんを最高に美しくすること、それが私の夢。きれいになったと喜んでもらえたらうれしい」と目を輝かす。

同じ2年生の橋本千尋さんも、高校生のころから、将来はネイリストになりたいと思っていたという。「専門の雑誌を見ているだけで楽しかったし、好きなんだと思う。この学校に入って、いろいろ学び、その気持ちがより強くなりました。秋の検定でネイリスト技能検定1級に合格するのが、目下の目標。卒業後はネイルサロンか、美容室に就職したいので、お客さま応対などたくさんのことを勉強したいです」。

お客さま応対ということで中心になるのが、「ビジネスマナー」の授業だ。1年生のクラス担任で、「ビジネスマナー」の指導に当たる時實好恵先生は、こう話す。

「ビジネス実務」科目では，
ビジネス電話検定，
サービス接遇検定なども学ぶ

ビジネスマナー担当の
時實好恵先生

トータルビューティコースの学生
（左から）橋本千尋さん，
田村智香さん

「学生たちはもともと美容に興味を持っているから、何ごとにも積極的ですね。タイプとしても総じて活発で外向的。物おじしないし、好奇心も旺盛です。事務系志望の学生とはいろいろな点で対照的ですね。私は以前、ビジネス情報系の姉妹校で教えていたのですが、どちらかと言えば控えめで、コツコツ努力するタイプの学生が多かったように思います。ですので本校に異動した当初は、随分戸惑いました。ジッと座っているのが苦手だし、自分の意見をはっきり言うし……（笑）」。

時實先生は、そんな学生たちの特性に合った指導法を工夫するようになったと話す。中でもいちばんの工夫点が、始めに「なぜビジネスマナーを学ぶのか」をしっかり押さえることだ。学生たちは専門スキルを学ぶことには熱心でも、ビジネスマナーの必要性にまでは目が向いていないからだという。

お客さまへの気遣いは形から入り心へとつなげる

「仕事は言うまでもなく、好きというだけでは成り立ちません。極端な話、当人が好きだろうが嫌いだろうが、お客さまに信頼され、支持されれば成り立つのです。決定権はお客さまにあるのです。また、お客さまといっても自分たちと同じ世代ばかりではありません。その多くは自分より年上の方々です。そういうお客さまにどんな言葉遣いで、どう接したら受け入れてもらえるか。みんなに考えてもらいます」。

「ビジネスマナー」の授業は、1年生の前後期、2年次前期を通して行われる（週1回、1コマ50分×全45回）。あいさつから始まり、立ち方、お辞儀の仕方、接客用語、敬語、電話応対、来客応対、ビジネス文書、冠婚葬祭など、一般常識やマナーを幅広く学ぶ。授業の進め方は、あいさつでも敬語でも、「まずは声を出してやってみること」と時實先生は言う。

「『やってみましょう』と言えば、下手でも何でも、学生はすぐに応じてくれます。電話応対や来客応対でも、実際に現場で遭遇するようなケースを設定し、ロールプレイング形式で学んでいきます。お客さまに対する気遣いや気配りについても、『こういうときには、こう言いましょう』と、まずは形から入ります。お顔を圧迫するときは『痛くないですか?』、感覚が敏感な目の上をお手入れするときは『お目元の上を失礼します』といった具合です。エステやメイクの演習授業を通して、実際の施術行程を学んでいきますから、そのときに知識としての言葉掛けが生きてきます。そうやって徐々に形に気持ちがついてきます」。

メイクやエステ、ネイルなどはいずれもお客さまの肌に触れながら行う施術である。快不快の感覚は人それぞれに異なるので、力加減を確かめながら進めなくてはならない。ある人にとってはちょうどいい力加減でも、別の人にとっては強すぎるということもあるからだ。そ

のため、きめ細やかな「お声掛け」が欠かせない。しかし、そうしたことは知識としてだけでなく、体験を伴った中で身に付けていくしかない。それが時實先生の実感である。

電話応対を学ぶことで苦手意識を解消する

この授業では、ビジネス電話検定を推奨している。お客さまから予約の電話を受けること、それがサロンワークの第一歩になるからだ。

「サロンに入って、すぐに独り立ちできるわけではありません。新人はアシスタントとして、受付応対やサロンの雑事全般を任されます。こうした経験を通して、サロンワークの基礎を身に付けていくのです。中でも、高度なスキルが求められるのが電話受付です。お客さまからの電話予約を頂きますが、場合によってはご希望に添えないこともあります。そのときに『いっぱいです』と答えるだけでは不足です。お客さまの気持ちを損ねることなく、幾つか提案できるようであれば、新人であっても即戦力になれますから。学生にはぜひ、そこまでできるようになってほしいですね。そのため授業では、さまざまなケースを想定しながら予約受付のロールプレイを行っていますが、できればもっと電話応対について学びを深めてほしいところです。ですので強制ではないのですが、みんなにビジネス電話検定の受験を勧めています。学生もそのあたりをよく理解してくれて、大半の学生が自主的にチャレンジしてくれます」。

先述した学生2人も、「知識B級」「知識A級」にチャレンジし、資格を取得している。検定受験を通して、どんな手応えを感じたのか。田村さんはこう話す。

「電話予約を受けるのは苦手です。話を聞くだけで精いっぱい。メモを取りながらだと、書く方に気を取られて聞く方がおろそかになってしまうし、難しいですね。だからもっと勉強しないとダメかなと思い、ビジネス電話検定を受験しました。主に過去問題を解いていきましたが、答えが分からない問題は、問題文と答えを丸ごと書き写すようにしました。書くと覚えられるからです。検定で学んで、苦手意識がなくなったのがうれしいですね」。

橋本さんも電話受付は苦手という。

「私も、話を聞くだけで精いっぱいです。予約帳を見ながらだと、そっちに気を取られて、言葉が出てこないし。ほんとに難しい。だから先生にビジネス電話検定受験を勧められて、すぐにその気になりました。四つの選択肢のうち、二つまでは明らかに違うなと分かるのですが、残り二つのどちらが正答なのか、迷うことが多かったですね。迷ったときは、自分だったらどうするか、また自分だったらどうされたいか、と想像しながら答えるようにしました。苦手意識ですか？　今はなくなりました。サロンに入っても、落ち着いて対応できると思います」。

ビジネスマナー関連では、1年次にサービス接遇検定を学ぶ。こちらは正課の授業だ。ビジネスマナーの授業で学んだ、お客さま対応力をさらに深める。田村さんも橋本さんも準1級を取得している。

「トータルビューティコース」では、先に述べたように三つの専門スキルをはじめ、美容理論やカラーコーディネイト、アロマテラピー、ヘアスタイリングなどの美容関連、顧客管理やデータ処理に必要なパソコン操作、そしてビジネスマナーと、学ぶことが実に多い。授業も1限から8限までびっしり詰まっている日も多い。

だが、学生たちはそんな学生生活を生き生きと楽しんでいるように見える。人は好きなことなら苦労もいとわないし、むしろ楽しむことができる。まさに彼女らがそうなのだろう。

同校には卒業生がしばしば訪れる。専門スキルの指導に当たる講師の先生方は、それぞれの道のスペシャリストであり、大先輩にも当たるので、卒業後も師弟関係が途切れることはない。職場のグチや悩みも聞いてもらえるし、場合によってはアドバイスもしてくれる、よき相談役でもある。卒業しても、母校との絆（きずな）はつながっているのだ。

そんな先輩たちを見ながら、学生たちはあこがれの仕事の厳しさも学んでいく。「好きだから」で始まった彼女たちのチャレンジは、さまざまなフォローを受け、たくましく鍛えられ、より確かな歩みに変わっていく。