

## 語学力とマナー力を武器に 社会に羽ばたく

### 静岡インターナショナル・エア・リゾート専門学校

(静岡県静岡市)

静岡空港の開業に伴い、観光・エアライン業界のエキスパートを養成する教育機関として開校した静岡インターナショナル・エア・リゾート専門学校。現在、静岡空港をはじめとする各地の空港やホテルをはじめ、商業施設への就職率も良好だという。多くの企業に必要とされるのは、徹底した語学力とマナー力の育成がある。マナー力の育成を中心にお話を伺った。



静岡インターナショナル・エア・リゾート専門学校

#### 空港、ホテル、商業施設で活躍する人材を育成する

静岡インターナショナル・エア・リゾート専門学校は、航空・旅行サービス・ホテルを中心に観光の分野に特化した専門学校である。国際エアライン科、国際ツーリズム・ホテル科、国際コミュニケーション科、国際交流科（留学生対象）の4学科を有し、約250名の学生が学んでいる。

同校は静岡空港ができる前年の平成20年4月に開校した。横田雅利教務課長は当時のことをこう振り返る。

「平成21年に静岡空港が開業することに決まりましたが、静岡県内にはエアライン関係の人材を育てる専門機関がありませんでした。そこで誕生したのが本校だったのです」。

このときに掲げた設立コンセプトは「空港を起点として発達する産業に向けた人材の育成」である。関連業界におけるサービスタッフの需要もこれから高まることを見込んで、同校では航空関係だけでなく旅行やホテル、貿易関係などの学科も開校時に設置した。

幅広い分野で教育を行っている同校だが、専門教育に加え、全学科の学生を対象に行っている基本教育が二つある。一つは英語と第二外国語（中国語、韓国語など）である。外国語の教育について、横田教務課長は必要性をこのように語る。

「空港は国内線、国際線とあり、国内外からお客さまが訪れる空の玄関口であり、航空関係では外国語が話せる人材が求められます。また、地元静岡にも中国人の観光客が多く訪れるようになり、ホテルや旅行業界でも以前にも増して外国語ができる人材が求められるようになったのです」。

語学スキルがある人材は、静岡県内のみならず多くの企業にとっても貴重な存在である。国際エアライン科の学生は、静岡空港、羽田空港、成田空港、中部国際空港、関西国際空港など全国の空港に就職している。中でも静岡空港のグランドスタッフの約半数は同校の卒業生だという。

国際コミュニケーション科の卒業生も空港や大型複合施設のコシエルジュなどに就職する例が増えてきた。横田教務課長はそれを実感したエピソードを話してくれた。

「先日、商業施設のマーケティング静岡の担当者にお会いするため伺ったところ、そこにいたコンシエルジュ3名が皆、本校の卒業生だったので。コンシエルジュはお客さまをご案内する大事な役目を担っています。この学校の卒業生な

らば任せられるだろうと思ってくださっていると感じ、うれしかったですね」。

## 実務経験が豊富な教員による ビジネスマナーの授業

二つ目の基本教育となるマナー教育では、身だしなみやあいさつなどの外面的要素と、気配りや思いやりなどの内的要素をバランスよく育てることを目的として行っている。

外面的要素の育成で特徴的なのは、学校指定のスーツを制服として導入していること。高校

(左から) 国際エアライン科の小澤恵巳子学科長、横田雅利教務課長、国際ツーリズム・ホテル科の前嶋祐子先生。小澤先生と前嶋先生は専門科目の他、マナー系授業も担当している



(左から) 国際コミュニケーション科の森雪奈さん、国際エアライン科の大場えりかさん

を卒業したばかりの学生たちはスーツを着るのも初めて。まずは日常的に着用することで正しい着こなしを身に付けることが、きちんとした印象づくりには欠かせないのである。週に2、3回あるマナー系の授業ではこのスーツを着用して登校することになっているため、自然に美しい立ち居振る舞いや、お辞儀の仕方などが身に付いてくる。この他、女子学生にはメイクやヘアスタイルの指導、男子学生には靴の手入れやネクタイの結び方の指導も行っている。

一方、内的要素の育成では、マナー系資格の取得を通してホスピタリティマインドや心の姿勢を身に付ける。全学生が必ず取得するのは日本語検定とサービスマナー検定2級・準1級。ビジネス実務マナー検定、ビジネス電話検定も全学生が学んでいる。加えて国際エアライン科エアラインコースでは秘書検定、国際コミュニケーション科コンシェルジュコースではホスピタリティ検定も導入している。

これらの指導を一举に担っているのが、マナー系の授業を担当するマナー部の5名の先生方だ。全員がエアライン業界での実務経験があり、その中心となる国際エアライン科の小澤恵巳子学科長は元客室乗務員。ビジネス電話検定を取りまとめている国際ツーリズム・ホテル科の前嶋祐子先生はグラッドスタッフ、旅行会社、コールセンターでの実務経験がある。実務に則した指導は学生の就職後に役立つものばかりで、各検定の合格率も高い水準を維持して

いる。

ビジネス電話検定知識A級・B級は平成27年の秋に2年生を対象に、急ぎよ導入が決まった。きっかけは旅行会社から上がった次のような要望だったと横田教務課長は語る。

「本校では文部科学省が主導する『職業実践専門課程』の許可を得ており、その課程に含まれる企業・業界との連携を年に2回行っています。企業側にカリキュラムを提示し、本当に必要な知識や技能の指導が行われているかを話し合うのですが、ある旅行会社の方から『電話対応の仕方も指導していただけるとありがたい』との要望がありました。早速このことを小澤先生に伝えたところ、年度の途中だったにもかかわらずビジネス電話検定を取り入れてくれたのです」。

この素早い対応もマナー部の強みである。常日頃から空き時間に全員がさっと集まり、指導の仕方や課題を共有し、対応策が決まる。こうした体制が整っていたからこそ、ビジネス電話検定の導入もいち早く決まったのだ。

そして、導入した年に文部科学大臣賞受賞という快挙を成し遂げたのである。小澤先生は「大変驚きました」と振り返り、「学生の頑張りはもちろんですが、マナー部全員で学生の苦手が分野を共有でき、指導に工夫を重ねられたのが、受賞につながったのではないかと思います」と喜びを語ってくれた。

突然、検定試験を受けることになった学生の



ベストマナー賞、マナー優秀賞に贈られる桜のバッジ。憧れる学生が多く、学校全体のマナー意識の向上にもつながっている

(左から) 国際ツーリズム・ホテル科の竹下咲菜さん、杉山美有さん



反応はどうだったのか。森雪奈さんは「就職先で電話対応のスキルは必要になる。学ぶ必要性を感じていた」と、学生自身もその必要性をすでに理解していたようだ。

森さんは「上司の身内からかかってきたときや、上司が不在のときにどのように伝えるべきかが難しかった」。大場えりかさんは「自分にとっては上司で

も、社外の人に伝えるときは呼び捨てにするなど注意しなければと思った」。杉山美有さんは「要件を聞いてよいときと悪いときの判断など、状況に応じた対応の仕方が勉強になった」と感想を語る。

竹下咲菜さんは「なぜこの言葉遣いが不適当なのか常に理由を考えながら問題を解いていった」と学習方法を振り返る。

結果は全員合格。現在は電話対応のロールプレイングで、スムーズな応対ができるように練習を重ねている。

前嶋先生は指導法を教えてくださいました。

「学生は内定先のスタッフ役、私はお客さま役となり、学生の内定先に合わせた内容を質問

し、学生が答えるという練習を行っています。例えば『御社までのアクセス方法を教えてください』と私が質問し、学生は内定先の企業のアクセス方法について説明します。どのように伝えるかはもちろん大切ですが、どの資料を見れば必要な情報が得られるかを把握しておくなど、電話を受ける上での心構えについても併せて指導するようにしています」。

## マナーを学べてよかったと卒業生が報告に

同校では、学んできたマナーの振り返りを行うため、年に2回「マナー表彰制度」を実施している。マナーに優れている学生を表彰する制度で、学生と教員の投票により、十数名が選出される。選出された学生は、全員の前で来客応対や、名刺交換などのロールプレイングを行う。最優秀者には「ベストマナー賞」、優秀者には「マナー優秀賞」、連続受賞者には「マナーマイスター」を授与し、賞状と桜のピンバッジが贈られる。

ピンバッジを付ける義務はないが、受賞した学生はスーツに付けてくるようになった。それに憧れる学生も増えてきたという。

「受賞した学生はもっときちんとしなければと身を引き締めるようです。また、他の学生も身近な学生が模範となることよって刺激を受けています」と小澤先生は表彰制度の効果を語る。

こうした取り組みの成果は、就職先でも大いに発揮されている。「マナーを学ぶ機会があったよかった」と報告に来る卒業生も珍しくない。「先日、卒業生が不意に訪れ、新人研修で『わたくし』と発言したら『教える前から自然にできる人はいない』と褒められたと報告しに来てくれました。学生ときは必要性が分からなかったことも、社会人になってようやく理解できることがあります。学生が報告に来てくれたときは、根気強く指導してよかったと思いました」と前嶋先生は語る。

横田教務課長は「今後はさらに実務と連携したマナー教育が必要になってくると思います。多くの学生は社会人経験がありません。例えばインターンシップを通して、現場ではなぜこう話すのか、どうしてこのように対応する必要があるのかについて、知識だけでなく本場の意味で、マナーが身に付く実践教育を目指していきたいです」。

最後に小澤先生は学生に向けて、願いを話してくれた。

「入社後、新しい環境の中で、学んできた知識や能力を十分に発揮するのは容易なことではありません。だからこそ、本校で学んだ専門知識や語学、マナー力は必ず武器になる。マナーの授業では厳しいこともありますが、負けずに一生懸命に取り組んでほしいですね。立派な社会人となって羽ばたいていくことを願っています」。