

# 最新事情

能力に気付き、伸ばし、発揮する  
産能大での4年間が人生の軸となる

## 産能率大学

(東京都世田谷区)

マネジメント分野の教育で90年以上の歴史を持つ産能率大学は、経営学部と情報マネジメント学部を有する。同大の前身は、大正14年に産能率の実践者を育てるために創立された日本産能率研究所。「持ち前を100%生かす」という創立者の思いを今も受け継ぎ、学生が能力を伸ばせるよう、グループワーク、ディスカッション、PBLなどのアクティブラーニングを展開している。また「実学の習得につなげてほしい」と資格や検定の挑戦も支援する。同大の特長な学びの取り組みを取材した。



世田谷区等々力の閑静な住宅地にある、産能率大学自由が丘キャンパス。主に経営学部の学生が学ぶ

### 自分の「モチマエ」に気付き、 社会で存分に発揮してほしい

「すべてのものが、持ち前を100%発揮することが産能率である」。これは産能率大学の前身である、日本産能率研究所を創立した上野陽一の言葉だ。その思いを受け継ぎ、持ち前を「モチマエ」と表記し、教育の原点としている。学生が自身のモチマエに気付き、能力が発揮できるようにすることを目指す教育について、経営学部の田中彰夫学部長に話を伺った。

「問題解決型のPBL授業、いろいろな人と関係しながら学ぶグループワーク、学んだことや自分の考えをまとめて発表するプレゼンテーションなど。こうしたアクティブラーニングを

1年次の授業から導入しています。

本学の創立者である上野陽一は「知識は、実際に役に立ってこそ価値がある」とマネジメント理論を説いています。一人一人が自分を持つ力を理解し、その力を発揮できれば、仕事の産能率は上がり、組織は発展するという考え方が、4年間学び抜き、モチマエを発揮できるようになった多くの卒業生が、社会で活躍してくれています」。

実践を重視した科目が多く、「学びを実践で生かす」をキーワードに指導を展開する。

「社会で生きる知識とスキルを得るには、実践と理論の両方が必要です。実践してみたけど上手くいかなかった。足りなかったものは何か。知識が足りなければ、必要な知識を学び、再び実践してみる。知識を身に付けるだけでは駄目。実践するだけでも駄目。体験して学び、現場で学び、講義で学ぶ。この三つを掛け合わせることで、社会で生かせる知識を、確実に身に付けることができます」。

実践中心の演習と理論を繰り返し学ぶというプロセスは、経営学部の科目「成功するプレゼンテーション」ではこうなる。

- ① 企画書の作成方法、伝わる話し方を学習
- ② グループプレゼンテーションで実践
- ③ 振り返り、伝わりやすい視覚資料を学ぶ
- ④ 個人プレゼンテーションで実践
- ⑤ 振り返り
- ⑥ グループプレゼンテーションで実践



山田先生から美しい立ち居振る舞いを教わる学生たち。デニムやTシャツではなく、きちんとした格好で授業に参加させるのも山田流。「気持ちを切り替えるためにも服装は重要」



学生が試験委員も担当。「見るのも勉強。見られるのも勉強。これを繰り返すと、緊張しなくなります」と学生は効果を実感している



(上)中央のパンツスーツを着た女性は卒業生。指導をサポートしてくれる心強い存在  
(左) サービス接客検定準1級の指導では、野菜のレプリカを使用。「本番で力が発揮できるように、同じもの、同じレイアウトで練習します」と山田先生



## 実学の習得につながる資格・検定の学習

「このプロセスを踏むことで、人前で分かりやすく簡潔に話す力が習得できるようになります。例はほんの一部です。学生は入学当初から、オリエンテーションキャンプで初年次PBLを体験したり、初年次ゼミに参加します。さまざまな授業で考え、まとめ、発表するという学習を繰り返すため、卒業時にはかなりの力が付いている。社会で生かせる実学です」。

実学と聞いて、「知識は、実際に役立ってこそ意味がある」という言葉がよみがえる。同大では、「より多くの実学を習得してほしい」という願いから、資格や検定試験の対策授業や講座を開講し、サポートしている。

検定受験に特化した科目である「ホスピタリティと接客サービス」では、サービス接客検定2級と準1級に挑戦。6月の試験に向けて、2級は2コマ×6回、準1級は1コマ×2回の授業を行う。「本学の授業は1コマ、100分。2コマ続きは学生にとってキツイはず。飽きないように工夫しています」と話すのは、指導を担当する山田敏世先生だ。

「過去問題をじっくり読み取り、解説に時間をかけています。サービスに関して言えば、学生は消費者であり、アルバイトをしている場合はサービスを提供する側でもある。商品を買う側の気持ちになったり、売る側の立場になって考

えさせています。両側の気持ちになって、設問と向き合わせるものが大切です。サービスは金銭が介在するもの。『サービスとは経済活動である』という意識を持って、学習に取り組む必要がある」と力を込め、こう続ける。

「サービスは、お客さまに満足していただくかという意味がありません。そのためにはホスピタリティが必要不可欠です。思いやりや気遣いの心で、お客さま対応ができるようになってほしいという思いで指導しています」。

サービス接客検定準1級の指導では、学生同士の学び合いでロールプレイングを繰り返す。

「学生には受験者の役はもちろん、試験官にもなってもらいます。試験官がどこを見るのか。足や手の位置、しぐさ、言葉遣いなど、注意すべきポイントが分かるようになります。皆が合格のレベルに達するまで、頭の先から足先まで、細かく指摘します」(山田先生)。

ロールプレイングの練習では、本試験で実際に使用されている物と同じレプリカの野菜を使用。練習で使う部屋は、本番とさほど変わらぬ構図になっている。この指導に対する学生の評価は高い。経営学部3年生の武田美佳さんと佐藤未菜さんは、今年7月にサービス接客検定準1級に挑戦し、合格した。

「本番で緊張せずに試験を受けることができました。授業では入室から、野菜のおすすめポイントや調理法、最後の退出まで、じっくり時間をかけて指導していただきました。そのせい



(左から) 経営学部3年生の  
武田美佳さんと佐藤末菜さん。  
大学生生活を全力で楽しむ二人。

「タイムマネジメントをする力も付いた」と話す



(左から) 経営学部の田中彰夫学部長と、サービス接  
遇検定と秘書検定の指導を担当する山田敏世先生

## 学生の成長のため、 厳しく、細かく、丁寧に指導

か、本番がとても短く感じたのです。もっと話  
したかったと感じたくらいです」と笑顔で報告  
する学生たち。無事に試験を終えたことを聞いて、  
山田先生も安堵した様子だ。  
「緊張しなかったということは、学んだことが  
きちんと本番で発揮できた証拠。繰り返し練習  
したことは、どの職場でも必ず役立ちますよ」。  
武田さんと佐藤さんは、山田先生の言葉をか  
みしめるように深くうなずいていた。

サービス接遇検定の指導をどう感じたのか。  
武田さんに振り返ってもらった。

「指導はとても細かくて厳しかったです。もと  
もと猫背だったため、正しい姿勢が身に付くま  
で時間がかかりました。背筋だけでなく、指  
先、足先まで意識しなければなりません。身に

付くまで大変でしたが、練習することで、立ち  
居振る舞いに自信が持てるようになった」と話  
し、すでに役立てていることを教えてくれた。  
「オープンキャンパスのスタッフをしていま  
す。高校生とその親御さんがいらっしゃるの  
で、言葉遣い、親しみやすい接し方、気配り、  
目配りなど、検定で学んだことを生かしていま  
す。卒業後は、お客さまとじかに関わる仕事に  
就きたいです。検定の学習を通して、正しい接  
客方法やサービスの仕方を教わり、『接客は楽  
しい!』と再認識することができました」とは  
にかむ。

佐藤さんも、サービスの現場ですでに学んだ  
ことを実践していた。

「ホテル内のレストランでアルバイトをしてい  
ます。会計の際、お客さまから預かったお金を  
すぐにレジに入れていたのですが、サービス接  
遇検定を学習して、そのやり方は問題があるこ  
とが分かりました。例えば、お預かりしたのは  
五千円なのに、お客さまは一万円を渡したと  
おっしゃった場合、五千円を出しておけば、お  
客さまと一緒に確認することができます。学ん  
だことをすぐに実践できるのが、うれしい」。

二人の話聞き、今度は山田先生がうなずく。  
「私の授業は、学生からよく『厳しい』と言わ  
れます。態度や服装はもちろん、何でも細かく  
指摘するためでしょう。でもそれは、ここに大  
きなハートがあるから。確かな知識とスキルを  
身に付けて、巣立っていったほしいのです」と

胸に手を当てる山田先生。愛情が深いからこ  
そ、指導は厳しくなるものだと感じた。

山田先生は秘書検定の指導も担当する。武田  
さんと佐藤さんは2年生のとき、「秘書検定2  
級対策講座」を受講し、秘書検定2級に合格。  
この授業がきっかけとなり、佐藤さんは「ホス  
ピタリティと接客サービス」を履修した。

「友人に一般知識やマナー、常識が身に付くと  
勧められ、秘書検定講座を受講しました。山田  
先生の解説がとても分かりやすく勉強を楽しく  
感じたのです。山田先生の授業をもっと受けて  
みたい。そう思い、サービスの授業も選択。両  
方の授業を履修していなければ、働く上で求め  
られる話し方や立ち居振る舞い、お辞儀など、  
身に付けることはできなかったと思います。習  
得したスキルは就職活動でも生かしたいです」。

二人は演習形式の授業や留学、学外活動など  
でさまざまな経験し、能力を開花させている。  
「コミュニケーション力が上がった」「人に伝え  
る力が付き、プレゼンが得意になった」と堂々  
と答える学生の姿を見て、目を細める田中中学部  
長。教育への意気込みを聞かせてくれた。

「入学時に比べて、明らかに顔つきが違いま  
す。4年間の学びで、話すのが苦手だった学生  
が話せるようになったり、甘ったれの学生が自  
分で考えて、周りを見て行動できるようになっ  
たりする。いろいろな人と出会い、関わらない  
と成長はできません。学生がモチエを發揮で  
きるような学びを、提供し続けていきます」。