専門学校ルネサンス プロ・スペシャリストを育てる㊵

現場で生かせる知識を習得し，実務で発揮できる人材に育てる

宮崎ブライダル＆医療専門学校
〈宮崎県宮崎市〉

宮崎ブライダル＆医療専門学校は，ブライダルビジネス科と医療ビジネス科で秘書検定を受験している。ブライダルビジネス科ではサービス接遇検定も受験。マナーや接遇の実践力を養っている。宮崎県内のブライダル施設や医療機関で活躍する同校の卒業生たち。現場で力を発揮できる人材を育てるために，どのように取り組んでいるのかを伺った。

宮崎駅から近い場所にある宮崎ブライダル＆医療専門学校。青と白で彩られた外観は，柔らかい印象を与える。宮崎マルチメディア専門学校から独立し，平成22年4月に開校した

ブライダル、医療の仕事は〝接遇〟を抜きには語れない

宮崎ブライダル＆医療専門学校は、平成22年4月に開校した。学科は、ブライダルビジネス科と医療ビジネス科の二つ。グループ校である宮崎マルチメディア専門学校に学科として存在していたため、ブライダルビジネス科は12年、医療ビジネス科は35年の歴史がある。

「卒業生は宮崎県をはじめ、東京など首都圏でも活躍しています。彼女たちが頑張ってくれているおかげで毎年、求人をくださる企業がたくさんあります。『御校の学生なら間違いない』と信頼していただけるのがうれしいです」と話すのは井手脇道子校長だ。

企業の信頼を得て、期待を裏切らない学生を輩出するため、〝校訓〟と〝接遇〟の二つをキーワードに人材教育を行っている。

「誠実な人、努力する人、思いやりのある人。この三点を体現できる人材を育てることを、校訓にしています。また両学科ともに重視しているのが接遇です。ブライダル、医療、どちらの現場もお客さま・患者さまをもてなす気持ちと、感じのよさが求められます。声を掛けられたとき、明るい表情でハキハキと返事をすることができる。本校の学生は、愛想・愛嬌を持ち合わせています。それが最大の売りです」。

どの現場でも求められる人材だろう。しかし、そうした人材を育てるのは簡単なことではない。どのような教育を展開しているのか。井手脇妃佐子副校長に聞いた。

「とりわけ力を入れているのが、資格・検定の取得と実習です。資格や検定の種類は約25種。ブライダルコーディネートやパーソナルカラリスト検定、診療報酬請求事務認定試験、医事コンピュータ技能検定、医師事務作業補助者検定試験など、各学科に合わせた資格・検定に取り組んでいます。どこに行っても活躍できる学生を育てるために必要な教育です」。

同校では秘書検定とサービス接遇検定を導入し、マナー教育、接遇の向上に役立てている。秘書検定は、両学科の1年生全員が、科目「秘書実務」で2級にチャレンジする。

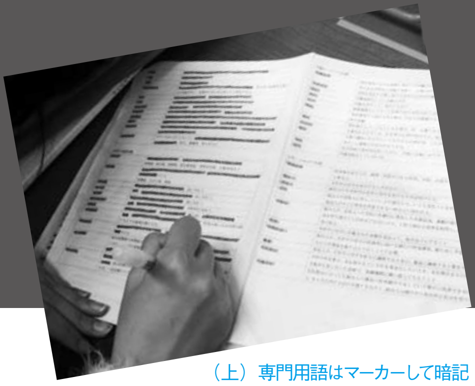
「マナーは指導するだけでは、教えたことが身に付いているのが分かりづらいところがあります。秘書検定を導入し、マナーや気遣い、言葉遣いが理解できているかどうかで合格を判断材料にすることにしました。合格という目標は、学生のモチベーションも上げてくれます。そして合格したことが自信となり、他の検定や資格への挑戦にもつながるのです」と成果を話す井手脇副校長。学生が合格できるよう、指導に工夫を凝らす。

「設問を音読させ、登場人物と状況を把握させます。その後、問われている趣旨にアンダーラインを引かせます。設問はざっと読みがちですが、じっくり読むことが大切。一つの設問を関連付けて流れで教えることで、似たような状況

授業では手話の練習も行う

(左から) 松田光代先生と井手脇妃佐子副校長

井手脇道子校長。秘書検定準1級の指導を担当する



(上) 専門用語はマーカーして暗記
(右) 接遇を重視する同校では，お辞儀も丁寧に指導する

の設問を読んだとき、『こう対応するのが正解だった』と結び付けて、正答を導くことができます。何が理解できていて、何が分かっていないかを確認するのにも過去問題は最適。敬語が理解できていない。秘書としての配慮、心配りが足りない。合格のために何が足りず、どこを重点的に学べばよいかに学生は気付きます」。

実習に必要な接遇の基礎をサービス接遇検定でマスター

一方、サービス接遇検定はブライダルビジネス科のみの受験となり、1年生の6月に全員が2級に挑戦する。サービス接遇検定の学習で期待することは何か。指導を担当する松田光代先生に聞いた。

「サービスの現場で求められる接遇のレベルは、学生が考えるよりもはるかに高いです。求められるレベルに近づくためには、学生の実力を上げるしかありません。そのためにはサービスの基礎知識が学べて、さまざまなシチュエーションを知ることができるサービス接遇検定の内容が最適だと感じました。実際のサービス現場で求められる高いレベルのスキルを、サービス接遇検定の学習で身に付けることが可能です」。

松田先生が指導で感じているのが、「学生の多くが状況をイメージするのが苦手」ということ。井手脇副校長が秘書検定で指導するように、設問を丁寧に読み解くことから始める。

「サービス接遇検定の指導でも、設問の状況を整理しながら解説することに時間を割きます。必要があれば図示することもあります。また実物の提示も重要です。例えば、ご祝儀・不祝儀袋は実物を用意して実際に書かせています。『この書き方で正解』と言うと、学生は『これで大丈夫なんだ』と安心するようです。知識を教えるだけでなく、自分で書けるようになったり、一人で対応できるようになるまで指導する必要があります。実務で生かせないと意味がないのです」。

1年生の早い時期にサービス接遇検定に挑戦させるのも、知識を実務で生かせるかどうか検証するためだ。

「ブライダルビジネス科では、独自の実習制度〝リアル実習方式〟を、学科設立当初から設け実施しています。実習期間は1年～1年半です。学生は毎週土日に、施設のスタッフとして勤務しています。宮崎県内有数のブライダル施設で、スタッフとして実務を経験できる貴重な機会です。先ほどもお話しした通り、サービス接遇検定でサービス現場のシチュエーションを数多く学ばせ、実習に臨ませたいと考えています。実習では失敗しないに越したことはありませんが、失敗してしまうこともあるでしょう。そのときに検定の設問を思い出し、対処できれば『学んだことは、こんな場面で役立つのか』と気付くはず。失敗を恐れるのではなく何事も対処できる自信を付けて、いろいろなことに挑戦してほしい」と松田先生は話す。

「最初は料理やドリンクの提供を担当し、慣れてくると新郎新婦、ゲストのお世話を任されます。アルバイトや学生ではなかなかできない経験です。授業やサービス接遇検定、その他の検定や資格の学習で学んだことが、実務でどう生きるのか。社会人として何が求められているのかを実際の現場で体感します。アルバイトの統括責任者になり、『アルバイトの指導がうまくいかない』と悩む学生もいます。どう乗り越えるか。悩み考えることも成長につながります。厳しい環境に身を置くことで、どのような環境でも適応できる耐性がつく」と井手脇副校長は話した後、柔和な眼差しでこう続ける。

「学生を厳しい環境に置くだけでは駄目で、サポートすることも大事です。失敗して落ち込み、できないことがあれば悩み、注意されて辛いと嘆く学生もいます。そんなとき私たち教員は学生に寄り添い、何時間でも学生の話に耳を傾けます。注意や指導は受け止め方が重要です。どうしてそう言われたかを、本人がしっかり理解するまで一緒に考えます」。

サービスの現場で大きく成長 愛想・愛嬌が強みになる

高校を卒業したばかりの学生が、ブライダル施設という高いレベルのサービスを求められる現場に飛び込むのは、かなりの勇気がいるだろう。不安や恐怖を胸に抱えながら挑戦する学生はどう成長するのか。ブライダルビジネス科2年生で、実習真っ最中の石窪玲奈さんと郡司莉菜さん、坂口令佳（はるか）さんにインタビューした。

「こんなに気を使ったことはなかったです。検定で学んだことをもとに適切な行動がとれるようになりました」（石窪さん）。

「ブライダル施設のスタッフに求められるサービスのレベルがとても高く、アルバイトの接客とは全く違うと気付きました」（郡司さん）。

「人見知りでしたが現場に出て、コミュニケーションの大切さがよく分かりました。今では自分の気持ちや意見を、しっかり伝えることができます」（坂口さん）。

笑顔と明るい声で答える三人の姿を見ると、こちらも自然と明るい気持ちになる。「本校の学生には愛想・愛嬌がある」という井手脇校長の言葉通りだと納得した。

彼女たちはサービス接遇検定2級、秘書検定級と準1級に合格している。秘書検定準1級の指導は井手脇校長が担当した。

「道子先生には、お辞儀の仕方、座り方、歩き方などを丁寧に教えていただきました。本番は緊張しましたが、ハキハキと話すことを意識しつつ、次の行動もイメージすることができた」と話す三人。両検定の学習がどう役立っているのか。それぞれが感じている成果を聞いた。

坂口さんは「社会人としての考え方、行動の軸になるものが身に付いたと思います。経験したことのない状況でも、自ら考えて対処できるようになりました」と話し、自信をのぞかせる。

郡司さんは言葉遣いを実習先で褒められた。

「普段使わない言葉遣いに慣れるまで大変でしたが、『話し方が丁寧だね』と褒めてもらえるようになりました。検定を学んでいなかったら、自信がなくて、新郎新婦やゲストの方に話し掛けることはできなかったと思います」。

石窪さんも、「敬語がすんなり出てくることに驚いています。『若いのにしっかりしてるね』と言われたのがうれしかったです。ここまで精一杯勉強してきてよかったです」と笑顔だ。

実習先でサービスのレベルの違いを実感し、自ら考え、対処できるまでになった三人。すでに内定が出ているのもうなずける。

「検定の学びや実習を通して自信が付き、心が強くなった気がします。良質なサービスが提供できるブライダルスタッフになりたいです」。

願えばかなう。笑顔で頑張れ！　乙女たち。

（左から）郡司莉菜さん，坂口令佳さん，石窪玲奈さん。三人とも秘書検定２級，準１級そしてサービス接遇検定２級に合格。内定も決まり，残りの学生生活でもさまざまな勉強に励む