



「サービス概論」におけるマナー教育

春 田 尚 子

非常勤講師

1. 鹿屋体育大学で「サービス概論」の講義が始まった理由

今から約10年前、「サービス概論」の講師を引き受けるにあたって、ご要望をお尋ねしたところ、「一つには、本校の学生の多くは3年次に実習に行くのですが、そこでの評判を上げて欲しい。もう一つは、就職状況をもう少し良くしたい」ということでした。正直言って驚きました。一般的に、企業からの体育会系の学生に対するイメージは“礼儀”“根性”“忍耐力”“勇気”“協調性”“向上心”のある学生が多いというところがあり、評価が高く、“鹿屋体育大学生＝体育会系”なので、企業からは喜んで受け入れてもらえているだろうと思いついていました。

更にお話を伺っていくと、鹿屋体育大学では、1984年の開学以来、実践的教育プログラムの柱となる授業として、学外スポーツ指導実習を3年次学生約160名を対象に行なってきました。学生、実習先、大学の3者が綿密に連絡を取り合いながら実施しており、こんなに面倒見のいい大学はない！と感嘆する程でした。もちろん学生側も「とても勉強になった」等、満足している結果が出てきています。

ところが、当初、学生は競技で成績を上げることに専念する余り、スタープレイヤーとなり御輿に乗ってしまい、上下関係や協調性に欠けてしまう“働いてやっている、何様？実習生”がいたり、鹿屋という地方都市では首都圏に比べ、社会性の育つバイトやボランティア活動の場等が少なく、“「素朴で良いのだけれど、常識がないねえ。」等いわれる学生”がおり、残念なことに、企業側から苦情をいただくこともあり、「実習生が来ると迷惑なので、来年からはお断りします」という厳しい例もあったそうです。

本学の教育目標の一つは「実学を重視し、科学的な基礎知識と幅広い応用能力及び優れた実技指導力を持った人材の育成」です。元々は、学校での体育指導を希望する学生も多いのですが、あいにく全国的に公務員の人気は高く、教員採用試験の門戸は狭いため、民間企業の就職試験を受ける学生が増えています。

終身雇用制は崩壊したものの、社会人第一歩の企業をどこにするかは重大な問題です。ましてや、専門を活かし体育指導ができる企業は、鹿児島などの地方都市の企業はもとより、デサントやミズノなどのビッグネームにいたっては、大激戦の様相ですので、次第に、専攻を活かさなくても就職できればいいと、ハードルが下がってきます。

就職活動において、鹿屋体育大学生を首都圏の大学生と比較した場合、①情報量が少ない。(ある意味、陸の孤島という立地なので、OBや他の大学の友人等との情報インフラが構築されていない) ②要領が悪い(バイトなどで人間関係に揉まれていない。時間管理にルーズであったり、密にスケジュールを入れられない等)。③就職活動する日数がなかなかとれないので、受験する企業数も少ない(関東・関西、または、出身地へは旅費がかかる、まとまった日数も取りにくい)、以上の点で苦戦する状態です。

よって、サービス概論のシラバスには「企業実習やバイト先で恥をかかない・迷惑をかけない・喜ばれる」「就職試験を成功させる」を掲げている次第です。



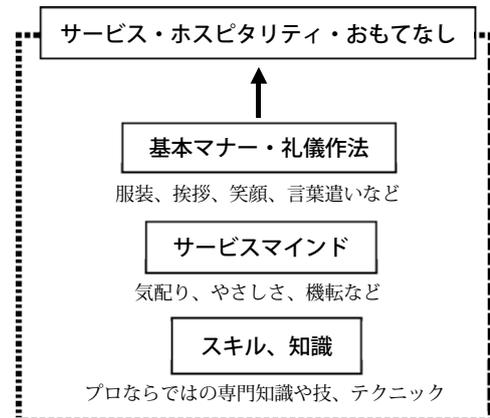
2. 実際に講義に取り組んでみて

毎年約 100 名の生徒が大学院棟の階段教室で受講します。最初は「こりゃ参った」と思いました。体格がいい男子学生も多く、Tシャツにジャージやハーフパンツにサンダル履きでゾロゾロと歩き「おーっす」と挨拶するので不気味(今は慣れました)。後列 2・3 列は座った途端に寝る体制→授業が面白くなって眠ってしまうならわかるけど、始めからそれはないでしょう。遅刻をしたり、授業中、断わりなしに出入りする→トイレは休み時間に行っておくべきもの。私語をする→うるさくて迷惑。ノートをとらない→試験に出るよ！この具体例が重要なんだけど…。

正直、夏休みまでの半年間、授業が成立するかどうか不安でした。

そこで、講師として、以下の点を工夫し、心がけました。

1. 私語や無断出入りを見かけたら、注意する。
2. 授業は極力ひらがな言葉を用い、わかりやすい具体例を入れ、実践を入れ込む。
3. プリント等を配布し、空欄を書き込まないとテストに対応できないようにする。
4. 授業態度に 5 点の配点。
5. なるべく顔と名前を覚えるべく、出席を取り、良い返事の生徒をほめる。



さて、本来ならば、社会人としてのマナー教育を求められていたわけですが、“マナー・礼儀作法”を、「型」や「形」

に囚われ堅苦しく考えて欲しくなかったもので、サービス概論では、図のように、“サービス・ホスピタリティ・おもてなし”を大枠にし、仮に“マナー・礼儀作法”が 60 点でも、やさしい心配りや気の利いた声かけ等の“サービスマインド”と、プロならではの“知識・技術”をプラスして、最低 100 点以上のサービスを提供することを当たり前とし、更に 200 点 300 点を目指し、お客様や利用者へ、心からの「感謝」や、期待以上の「感動」を感じてもらおう“サービス・ホスピタリティ・おもてなし”を提唱しています。講義の構成は、以下のとおりです。

サービス概論を受講するメリット、履歴書の書き方
挨拶状の書き方
夢と目標の設定、会社の仕組み、社会人と学生の違い
わかりやすい社会経済、社会人の基本
好感度アップ ～身だしなみ、身のこなし、挨拶～
知的度アップ ～敬語、ことばづかい～
信頼度アップ ～話し方、指示命令の受け方、報告の仕方～
来客対応 受付、取次ぎ、案内
コミュニケーション法 ～人づきあいのコツ、こんなときどうする？～
電話対応
飲食業、医療福祉業、スポーツ施設でのサービスの実際
流通業、販売サービスの実際、公的サービスと民間サービスの違い
クレーム対応
最近の社会経済から、今後を探る
期末試験



具体的に役立つように、“洋食パーティーのビュッフェスタイルでのマナー”や、“こんなときにどうする？”では、「先生が、昼食でファミリーレストランに連れて行ってくれ『好きなものを何でも頼んでもいいぞ』と言われた時は？」等も入っていますが、今年の学生の答えは「好きなのを頼みまーす！」でした。最近では、日本人として伝統も大事に継承してほしいという願いから「和のふるまい」も少し入っていますが、靴の脱ぎ方、敷居のまたぎ方、お茶の飲み方は、新鮮な驚きの目で注目してくれます。

現在、雇用能力開発機構に依頼され、フリーターやニートをはじめ、なかなか就職できない人たちの再就職指導もしていますが、人間づきあいができなくて社会からドロップアウトしたり、非常識人間として孤立してしまっている例が増えています。昨今の家庭での躰不足を実感します。

3. e-TPIプログラムでの展開

この動画は、この度文部科学省 e-Learning 大賞を受賞した本学の e-TPI プログラムのビジネスマナーの一部分です。鹿屋体育大学の3年次学外スポーツ指導実習の効果を上げるため、実習に行く学生に i P o dを持たせ、i P o dには理論 Theory、実技・演習 Practice、実践 Internship のコンテンツを入れ、実習先で役立つという取り組みです。授業では、適当に聞いていた“受付対応の仕方”等、実習先で確認できるわけです。このコンテンツの編集をしている時、予想以上に「あいさつ」の時間が長くなったので、「挨拶言葉の意味」をカットしようと提案したら編集の大学院生が「私を含め、学生はこれを意外に知らないし、為になるので是非、別項目にして残しましょう」と言われ、改めて大人世代の“当たり前”が通用しないことに気づかされました。「失礼ないように」「きちんと」「しっかりと」言われても、若者たちは、どうしたらいいかさっぱりわかりません。例えば、「しっかりと謝る」ということは、相手の目を見て「申し訳ございません」と言った後、背筋を伸ばしたまま45度から60度上体を倒し、相手より絶対先に頭を上げない。という説明つき所作を見て、やっと、しっかりと謝った態度として理解されます。活字離れが進んでいる若者には、「読ませ」「聞かせ」「して見せ」が効果的です。授業で、実習先で困らないようにと、いくら口を酸っぱくして言っても、響かない学生は多いですが、実習先に行き、困ったり、失敗した時初めて、学生たちは“マナー”や“礼儀作法”の必要性を実感し、この i P o dのコンテンツで授業の復習していることでしょう。

先場所のモンゴル出身の横綱が優勝した相撲でも、ガッツポーズの是非が語られていましたが、昨年開催の国際武道シンポジウムの総合討論での「自他共栄」「残心」という言葉や“道”は心身を磨き高めることのみならず、道とは、日常生活や人生に生かしていく事が大切であり、また、生かせるものである。また、“礼”には相手に対しての敬意、尊敬、あるいは感謝の気持ちが込められている」に深く共鳴いたしました。全ての“道”は共通しています。“武道”は勝ち負けだけが目的ではなく、“華道”は美しく花を生けることだけが目的ではなく、“茶道”は美味しくお茶を立てることだけが目的ではありません。

最近までは、企業は、就職試験の際、能力・成績重視でしたが、今年は“人間性”を掲げる企業が増えました。人生の価値は、「勝つ」ことだけではないと社会が改めて気づいています。“マナー・礼法”は「型」「形」だけではなく、歴史と合理性、思いやりや統計学に基づき成り立ってきたものです。“マナー・礼法”には、「心」や「魂」が込められています。“マナー・礼法”は「わかる」＝「できる」ではありません。「できる」＝「身につけている」でもありません。たとえ、どんな場面に遭遇しても、「いつでもできている」＝「身につけている」です。鹿屋体育大学の学生には、“武道”と“マナー・礼法”に出会えたことに感謝し、日常生活でも謙虚に自分磨きをし、心豊かな人間関係を築き、成長していったと願います。

