

平成19年度「専修学校を活用した再チャレンジ支援推進事業」成果報告書

事業名	理容・美容師再チャレンジ教育プログラムの実践		
法人名	学校法人 国際共立学園		
学校名	国際理容美容専門学校		
代表者	理事長 中村文雄	担当者 連絡先	若松 伸佳 TEL03-5850-7201
<p>1. 事業の概要</p> <p>本年度、本事業は理容・美容サロン経営者に離職する理容・美容師と離職しない者との違いをテクニック、マインド、ビジネス感覚などの視点でアンケート調査とヒアリング調査を行い、その傾向を明らかにした。 また、ホスピタリティを計測するためのホスピタリティポートフォリオおよびホスピタリティマインド教材および実践的なロールプレイング教材を開発するとともに学生を適切に指導するための教員用指導書をも開発した。 さらに、開発した教材をもとに研修会を実施し、学生のホスピタリティ上昇に成功した。</p> <p>2. 事業の評価に関する項目</p> <p>①目的・重点事項の達成状況</p> <p>今回のプロジェクトを通じ、初期段階で予測した離職者の傾向として「人間関係性の欠如」「ホスピタリティマインドの欠如」が考えられるということについては、アンケート調査およびヒアリング調査の結果から明らかになった。 また、今回のプロジェクトで開発した研修プログラムと教材開発は、学生に対して「自分から積極的に他人を受け入れる能力を付けること」や「相手の気持ちにたって物事を考える力」等を身につけるために有効であると言ふことは検証された。さらにはその付加価値としてクラスルーム自体のコミュニケーションの活性化やモチベーションの上昇などうれしい結果に至ることになった。 しかしながら、本来のプロジェクトの目的である余儀なく離職をしてしまった者の再就職の支援となるかについては検証するに至らなかった。</p>			

②事業により得られた成果

【ホスピタリティマインドに対する理解】

実証研修終了後にホスピタリティマインドについての理解を学生に尋ねたところ「ポジティブになる必要があると思った」「自分が周りに与える影響が理解できた。」「相手に喜んでもらえる行動と、他の考え方を理解できた」等の回答があり、おおくの学生がホスピタリティマインドを理解することが出来たようである。また、職場でホスピタリティマインドを実践することが出来ると思うかを尋ねたところ「特にサービス業ではホスピタリティは大事だと思った。」「お客様の立場に立って考えられると思う。」「サロンの流れを良くするのも大切だと思った。」等の意見があり、ホスピタリティマインドの重要性や活用の必要性については理解出来ているようである。

しかしながら、単発的な5日間の教育では、重要性や必要性は理解できるものの、自分の体の中に定着し、とっさの時に実践できるかについては疑問が残るところである。今後は、ホスピタリティマインドの測定をしながら講義を継続し、そのデータを取りまとめて体系的に実践される教育へと変化していく必要がある。

【社会とビジネスとホスピタリティマインド】

社会に出てからホスピタリティマインドが必要であると感じたかという質問は、100%の学生が大変重要であり必要であるとの回答を得ることが出来た。「上司や後輩、同僚とつきあっていく上で円滑に良い関係を作るために必要である。」「人との関わりがある限り相手の気持ちを重んじる心は大切だと思う。」「社会に出ると価値観の違いなどがあるから」といった人間関係性を円滑に保つために必要な者としてとらえている学生が殆どである。この観点も社会人の持つべきスキルとして必要な事ではあるが、今後は一歩進めて自分のサロンにリピートしてくれるようになるためのホスピタリティやお客さまのニーズを表面化させるためのホスピタリティなどにも領域を広めホスピタリティのビジネス利用の視野に入れた教育も検討する必要がある。

③今後の活用

ポートフォリオ教材に関しては、学生のホスピタリティ度を測るばかりでなくモチベーションを図る指標としても活用できると考える。従って年間を通じ、年度初期、夏休み明け、国家試験明け、冬休み明けなどといった学生の気持ちのターニングポイントで何度も計測し、その情報をデータベース化して学生のモチベーションコントロールの指標としたい。

また、ホスピタリティ教材およびロールプレイ教材は、短期的に集中して教育するよりも、年間を通して何度も繰り返し行うことが重要であると考え。来年度は、適切な時期を設定し、年間5回程度に振り分けて実施する。

最後に本年度開発した教材は、今後の当校にとって財産となる教材であると判断する。また、他校でも積極的に活用されることを期待する。

④次年度以降における課題・展開

本プロジェクトで開発した研修プログラムおよび教材を利用することによって、学生に対して、一定レベルのホスピタリティマインドを醸成することに成功した。今後は、このホスピタリティマインドをビジネスと連動させ、理容師・美容師として顧客サービスの向上を念頭に入れた高度レベルの教育プログラムおよび教材開発へと発展させていく必要があると考える。

また、それにともない開発した教材を実際の授業で展開するための教員養成の必要性も重要である。昨今の教育では、グループワークを進行するための方法論やコーチング、ファシリテーションといったいわゆる「教えない教育」「学び方を教える教育」が新たな教員像として着目されている。一方通行の教育ではなく双方向の教育を実践するためにも教員の育成は火急的速やかに行われるべきである。

3. 事業の実施に関する項目

①ニーズ調査等

【コア・コンピテンシー調査(アンケート)】

■アンケート調査の概要

理容・美容室における従業員のテクニックの範囲やレベル、顧客に対する礼儀やホスピタリティマインド、従業員同士のコミュニケーションなどについて調査を実施、離職者と離職しない者との違い、離職につながる原因について明らかにし、開発教材ならびに実証講座へ反映させることを目的としたアンケート調査を実施した。また、事業計画立案時の調査対象は「理容室・美容室」のみとしたが、理容師・美容師における近年の「離職動向」の把握、従業員の視点による「離職につながる原因」についても明らかにする必要があるという意見を再度検討した結果、本校の卒業生に対してアンケート調査を実施した。

■調査時期

平成19年10月17日(水)～11月10日(土)

■調査対象

①理容室・美容室

500社程度(東京近郊の理容室:250店、美容室:250店)

②卒業生

879名(理容228名・美容651名)

■調査方法

郵送によるアンケート調査、・携帯メール配信によるWebアンケート調査

■回答数

理容室・美容室対象:150件 卒業生対象:79件

【離職者傾向調査(ヒアリング)】

理容・美容サロン経営者に対し、社会情勢の変化や顧客ニーズの多様化に伴い変遷する理容・美容業界における動向や今後の課題、それぞれの施策や取り組みについて調査し、成功している理容・美容サロンの傾向やその特性を明らかにする。

また、理容師・美容師として離職する者、しない者との違いについて、テクニック、マインド、ビジネス感覚などの視点から調査し、業界で求められる「人材」と「離職」「教育」との関連性を明らかにし、開発教材ならびに実証講座へ反映させる。

■調査時期

平成19年10月26日～11月27日

■調査対象

理容室・美容室 計11社(東京近郊・大阪)

■調査内容

- ・理容・美容業界の市場規模や社数その変遷(業態や雇用形態の変化等)
- ・理容・美容業における技術者・従業員教育
- ・必要とされる人材像、適正、能力
- ・離職の主な理由や傾向、(定着の理由や傾向)
- ・定着率・離職率・平均的な勤務期間
- ・理容美容業界の抱える課題
- ・施策や取り組み
- ・今後の展望

■調査結果

【離職要因に対する企業の見解】

アンケート調査およびヒアリング調査を通して企業が考える離職要因は、「技術力の不足」と「従業員としての自覚」であることがわかった。

【離職要因に対する従業員の見解】

従業員が離職要因としてあげる内容は、「従業員同士のコミュニケーション」のような環境面と「給与に対する不満」のような待遇面にてあることがわかった。

②教材開発

【ホスピタリティマインド教材】

円滑に仕事を進めていくために、ホスピタリティマインドがなぜ必要なのか、どのように活用していけばいいのかについて、段階的に知識を学ぶ。

【ホスピタリティマインドワークブック】

「ホスピタリティマインドワークブック」は、「ホスピタリティマインド教材」で学んだ知識をケーススタディやフレームワークを利用して体験的に実感して身につけるための教材。

【ホスピタリティ測定ポートフォリオ】

自分がどのようなタイプの人間であるか客観的に理解する。また、今後自分がどのようなタイプの人材へ成長すれば、人に感謝され、必要とされる人材になれるかを客観的に理解する。さらには、困っている人、悩んでいる人に対し、自分が関わることでどのようなプラスの作用が生じる可能性があるのかを客観的数値化する。

【ホスピタリティアセスメント講師用ガイダンスブック】

ホスピタリティ測定の実行方法や学生のポートフォリオを、教員がどのように実行し、理解し、指導すればいいのかをガイダンスブックとして取りまとめ、学生のホスピタリティマインド向上を目指す。

③実証講座

【ホスピタリティマインド研修】

日 時:平成20年1月18日～1月31日

対 象:本校 美容科1年生30名

講 師:黒坂 明子(株式会社ホロス人材開発研究所)

内 容:ホスピタリティマインドを確立するために
ホスピタリティマインドを確立するために
ホスピタリティマインドある行動をするために
より豊かな交流をめざして

結 果:

「自分から積極的に他人を受け入れることができるようになった」や「相手の気持ちにたって物事を考えることができるようになった」等が学生の意見が上げられ、基本的なホスピタリティマインドが身に付いたといえる。

また、付加価値として学生間のコミュニケーションが活性化されたことやモチベーションが上昇したことなどうれしい結果に至った。なった。

④教員研修

【ホスピタリティ教職員研修】

日 時:平成20年1月8日(火) 午後2時～5時

対 象:教職員 60名

講 師:株式会社ホロス人材研究所 代表取締役 高畑 宏吉氏

内 容:Ⅰ.ホスピタリティマインド(教育)の概略を理解する
Ⅱ.ホスピタリティマインド演習

【ホスピタリティ測定研修】

日 時:平成20年1月18日(金) 1回目 午後1時30分～3時

2回目 午後3時～4時

対 象:理容科職員20名

講 師:株式会社SC総研 代表取締役 佐野 寛氏

内 容:ホスピタリティマインド測定の実施方法と結果をもとにしたカウンセリング指導