

## 平成20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

プログラム名	若者の再チャレンジ支援プログラム		
事業名	理容美容師の高度な対人関係力育成講座と キャリア指導による再チャレンジ支援プロジェクト		
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 TEL 03-5850-7201
<p>1. 事業の概要</p> <p>本事業では、「対人関係力」「ホスピタリティマインド」の向上を目的とした実践的なロールプレイ型実習教材およびその講師用指導書を開発し、その開発教材を使用して、「きめ細かな配慮」や「心づかい」「気配り」をビジネスに活用できる高度な人材を育成するための対人関係力養成講座を実施した。</p> <p>また、早期離職をした理容美容師などへのキャリア教育のフォローアップの精度を高めるため、各人が理容美容師としての自己を把握し、将来を再設計するための理容美容業界に特化した今までにない自己分析ツールおよび理容美容業界キャリア指導プログラムを開発した。本事業の成果は、専門学校関係者を招いた成果報告会を開催するとともに、理容美容系専門学校419校へ配布し、その普及に努めた。</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>理容美容業界に特化した実践的ロールプレイ型講座は、受講後の調査から現場と就職希望者とのイメージギャップを補い対人関係力の向上に有効性を認められた。受講生全てがこの内容を身に付け自分のものとし実践できるようになれば、今後早期離職・退職者の復職に繋がるばかりでなく、若者の早期離職・退職の抑止に効果を発揮すると思われる。</p> <p>また、キャリア指導は、顧客の価値観の多様化、高度化が進み、必然的にキャリアパスの選択が多極化している中で、若者がキャリアビジョンを「自ら描ける」ようにできるものとした。</p> <p>自己分析ツールについては、精度とユーザビリティ、信頼性が向上した。加えて就業者の組織の中のポジショニングバランスを可視化できることが可能となり、顧客や従業員への対人関係構築力についても、自分とその周囲という就業環境を多面的に把握することが可能となった。</p> <p>ただし、講座やキャリア指導については同窓会組織を動員し早期離職退職者を募ったが、復職希望者がおらず、やむなく本校学生への実施となり、再チャレンジの支援には至らなかった。</p>			

## ②事業により得られた成果

### (1)顧客対応力育成教材＝ホスピタリティマインド教材(受講生用)

昨年度「理容・美容師再チャレンジ教育プログラムの実践」事業での調査の結果から、理容師・美容師の早期離職者には顧客やサロンスタッフとの「対人関係力」の不足や、相手のことを慮る気持ちの「ホスピタリティマインド」について課題を抱えていることが明らかになった。

この開発教材は、自分から積極的に他人を受け入れる能力や、相手の気持ちになって物事を考える力をビジネスシーンで活用でき、自分の勤めるサロンへのリピーター増加や顧客ニーズをいち早く察知できる高度な人材を育成することを目的とした。

この教材は、サロンでよくある事例、トラブルを取り入れた内容を学習することで社会やサロンから求められる対人関係力、ホスピタリティマインドなどの対応力・スキルを、段階を踏みながら、より実践的に身に付けられるものとした。

### (2)顧客対応力育成教材(講師用指導書)＝ホスピタリティマインド教材(講師用指導書)

顧客対応力育成教材(受講生用)の指導書として、サロンで必要となるきめ細やかな配慮や心遣いなどの対人関係力、相手の身になって物事を考えることのできるホスピタリティマインドのあり方を的確に、そして効果的に指導できることを目的として開発した。

指導者用としては、ホスピタリティマインド教材(受講生用)の内容に加えて、指導者が受講生の参加意識を喚起しながら、各SCENEで具体的かつ実践的な解説を行い、重点ポイントが理解、指導しやすい内容になるよう留意し、開発を行った。

### (3)キャリア指導書

早期離職を余儀なくされた理容師・美容師が、将来を再設計するために必要な、理容美容業界に特化したキャリア指導プログラムを開発することを目的とした。

現場サロンをはじめとして、就職指導部、就職指導教員、就職を控えた学生からのヒアリング、インターネットからの情報収集を行なうなどし、広く現状調査を実施した。

これらの理容師・美容師が、自己を把握しながらキャリアデザインを明確にし、キャリアビジョンの設定やキャリアプランの作成が、自ら容易にかつ具体的にできるものであることを目指した。また、指導をする側からは、スムーズなフォローアップが可能で、精度の高いツールになるものとした。

### (4)自己分析アセスメントツール＝ホスピタリティポートフォリオ

今事業では昨年度事業に引き続き、自己理解を深めるための有効なツールとして、接客業である理容美容業には不可欠な『与える行動特性＝ホスピタリティマインド』に焦点をあてた高精度な評価指標を構築した。

仕様としては、ASPを使った自動集計システムを取り入れ、その履歴保存機能により、受講生個々の経時変化を遷移観察できるものとした。したがって、その推移を検証し、変化要因の効果測定や、職歴やキャリアの長さが与える影響などが検証可能となり、多様な切り口から自己分析を行なえるものとなった。

さらに効率的に自己を知るために、指標によってスタイル・分布が一目で把握できるよう集団・チームの中の自己の位置づけや相関関係をマトリックスとして可視化し、相対的に他者との比較が理解しやすいものとした。また、そのスタイルとポジションを検証することで、組織を構成する個々の具体的なキャリアパスについてイメージしやすいツールとなった。加えて、自己評価方式によるものでは採点ミスなどの狂いが生じる可能性が大きい。それらのリスクを軽減するためには自動計算システムが効果的である。

結果として、キャリア指導においては自己分析の正確な測定は必要不可欠であり、この自己分析アセスメントホスピタリティポートフォリオは客観的な評価基準・指標について狂いや誤差の少ない、効果性のきわめて高いツールとなった。

### ③今後の活用

開発した教材・講座は、職業人教育の一つの大きな柱として積極的にカリキュラムに取り入れ、活用事例を積み重ねていく計画であり、次年度以降も継続して早期離職者の再チャレンジを支援を行うことを予定している。また、本校、専門課程の授業へ取り入れ、より教育効果を高めるよう、職業人としての心構えを構築する入学後の初期段階から通年で定期的に実施し、受講生自らが実践できるまで反復学習し、習得させたいと考えている。

キャリア指導書については、2年次の就職活動に活用することはもとより、1年次のキャリアサポート・就職指導の導入時期から適用していく。

自己分析ツールについては、キャリア指導時における定期的な計測活用の他に、大きな学校行事、夏休みの前後など休業期間の主だった節目の中で継続して測定し、その結果を効果的な就職指導や学生指導につなげていく予定である。

### ④次年度以降における課題・展開

教材のバージョンアップについては、いろいろな場面を設定するなどバリエーションの拡充に努め、その熟成を図りたい。また、他の接客業にも使用できる教材の開発にも取り組んでいきたい。課題は、開発教材を活かせる多くの指導者を育成することである。教育を標準化させるためには、指導者の養成は欠かせないと考えている。

また、早期離職者の募集については、募集時期、実施時間など物理的な条件が対象者とうまくみ合わず大変困難であったため、今後募集する際には、対象者に今までと異なった形でアプローチするなど、今まで以上の多くの努力が必要であると感じる。

キャリア指導の課題は、就業希望者の情報の不足が起こらないよう適切な情報の提供を行うことはもとより、正確な情報収集を自らが行えるスキルを習得させるなど、情報面でのきめの細かいサポートである。これは引き続きサロン側へのヒアリング調査などを実施し最前線の情報を集めるなどし継続的にかつ正確に現状を把握の上、それに基づいて教育へ連動させるためのスキーム作りが必要不可欠である。また、刻々と変化する時代に整合できるよう、常に教材や機能を更新し精度を高めて最適化していく必要があると考える。

事業の成果は、専門学校関係者を招いた成果報告会で発表し、開発教材については、今後の本校の重要な教育の柱にしていくとともに、開発成果物一式を他の専門学校419校へ配布し広くその普及に努め、その積極的活用を期待する。

### 3. 事業の実施に関する項目

#### ①履修証明書等

学校教育法上の履修証明書・ジョブカードについては、「理容美容師の対人関係力向上」というテーマで行なった当該事業の特性から、その趣旨に完全に即することは難しく未発行となった。

#### ②カリキュラムの内容

人間関係の構築、魅力あるサロン作りにつながるサービスマインド・ホスピタリティマインドの涵養を目的とした開発カリキュラムは、若者の就業者を中心に、職場の他のスタッフと共に、サロンでよくある実例や失敗につながりがちな事例を用いて、段階的に気づきを促しながら実践力を習得する双方向参加型の構成とした。

◇詳細

##### ①挨拶・身だしなみ～挨拶、身だしなみの理解・実践～

挨拶の重要性を再確認する。

自分の挨拶がどのように他者に受け取られているかを理解する。

接客業における身だしなみを考えオシャレと身だしなみの違いを理解する。

##### ②基本動作・表情～接客における基本動作・表情を理解させ、ロールプレイで実践させる～

基本動作の理解を深め、立ち姿・座り方・座り姿・立ち方・歩き方・お辞儀など、常にお客様から見られている意識を持つことを認識し、それを実践する。

第一印象は3秒で決まるといわれている。印象のよい接客を行うには、笑顔、言葉、動作と表情とが、一体となることが重要である。相手に好印象を与えるためのポイントとその意味を理解し、実践する。

##### ③物の授受・案内誘導～相手の身になって一連のサロンワークの大切さの理解～

お客様の持ち物の預かり方についての注意点と心構え、及び、案内、誘導、方向の示し方を行う際の基本を学ぶ。

相手(お客様)の立場になって接客応対をする事の重要性を知る。

お客様の心境を理解する。

##### ④言葉遣い～言葉使は、相手への心遣いが必要である。接客のプロとしての言葉使いを考え、実践する

言葉のマジック(ストローク)で相手に与える心の変化の理解をする。

敬語の種類を理解を深める。

クッション言葉の実践的活用ケーススタディを行う。

接客用語では、言葉の意味を考え、気持ちを込める事の大切さを考える。

##### ⑤電話応対～明るく、ハキハキとした電話応対～

電話でのお客様のイメージは、最初の応対者次第で決まる。相手が見えないので表情、態度は伝わらない、相手に不快な思いをさせない為の魅力ある電話応対の理解をする。

##### ⑥応用動作～サロンでのすぐに使える応用動作を身に付ける～

会計・物の受け渡し方からお見送りまでの注意点、心構えを理解し、実践する。

今まで学習した応用動作を踏まえ、顧客側の心理の理解を深める。

### ③講座の実施

実践的なサービスマインド教育を修得させることによって、対人関係構築力の向上を図り、他店との差別化を実現できるような高度な理容・美容師を育成する。また、この効果によってその復職を支援する。

#### 実施概要

- (1) 日 時:平成20年11月27日(木)、28日(金)、12月4日(木)、5日(金)、6日(土)、13日(土) 48時間
- (2) 対 象:本校美容科2年次生55名、ビジネス美容科2年次生30名 計85名(内訳男子10名、女子75名)
- (3) 受講者の属性:美容師を目指す学生(男子10名、女子45名)、エステティシャンを目指す学生(女子30名)
- (4) 実施場所:本校普通教室(東京都荒川区東日暮里)
- (5) 受講者の反応:主人公を自分に置き換えることができるともわかりやすかった、という意見が多数あった。また、セルフワークで自分の知識の再確認ができるのでとても参考になる、という声も多く聞こえた。グループワークでは、サロンを想定してのロールプレイ型講座が受講生たちの対応力・思考力を十分に発揮させることができ、一方的な講義にはならず双方向参加型の展開ができた。

### ④支援対象者(受講者)の状況

講座受講後の状況を、受講生へホスピタリティマインドを指標として可視化するための自己分析ツール(ホスピタリティマインド・ポートフォリオ)を用いて効果測定、および自由記入方式のアンケートから以下に記す。

#### 【アンケート結果】

- ・電話対応や御案内を多く行うので笑顔と言葉遣い、手作が以前より気を配ることが出来るようになりました。」
  - ・「お客様に対してはもちろんのこと、スタッフ同士も一人一人が気配りを心がけていく事が、良いサロンの雰囲気作りを行う上では、とても大切だと思いました。」
  - ・「就職先での研修が進み、お客様に接する機会が多くなる今、実証講座で学んだことがとてもよい形で身についていると実感しています。」
  - ・「お客様におけるプラスαの言葉を通じて、サロンという場で働くのだ、ということを実感しています。」
  - ・「学んだことを活かし、もっと自分のものにし、頑張っていきたいです。」
- ◎上記のような回答が数多くあり、このアンケートからは、ほぼ全てに近い受講生がホスピタリティマインドを理解し、向上することが出来たと考えられる。
- ◎しかしながら、短期的な今回の講座では、重要性や必要性を感じてはいても、きちんと定着し、とっさの時にも実践出来るかについては、個人差があるようだ。
- ◎実践的なリアリティのあるケーススタディ型講座は、あらためてその有効性を認められる。その結果、受講生から就職活動への心構えが一段と高まった、真剣さが増した、という声を多く聞く。
- ◎今回はやむをえず本校学生へ付加したが、学生生活を通し、就職指導担当者からは、積極的な就職活動につながっている旨の報告が多数上がっている。一例として、既に実践できるようになった者もあり、ある会社の新入社員研修の際に、就職先企業側から多くのお褒めの言葉を頂いた。

#### 【ホスピタリティ測定結果の指標分析】

- リアルなサロン就業ケーススタディ、すなわち実社会に近いシミュレーション学習を体験することによって出現した受講以前の「自己申告の理想の自分」と受講後の「現実の自分」とのイメージギャップ=指標の『反応歪曲』を受講生自身にフィードバックし認識することができた。
- リアルなシチュエーション、場面設定を取り入れた実践的講座を受けた結果、現実感が生まれ、事後の調査には受講生自身が真剣にシビアに回答していたと洞察することができる。また、受講生自身からもそのような声が上がっていた。
- ほぼ全ての受講生は受講後、頻度の差こそあれ、自分の理想と現実とのギャップに気づき、それによって少なからず影響を受け、調査に真摯に取り組むなど、行動を伴った意識の変化が生まれたと推定される。