

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

事業名	若者の再チャレンジ支援プログラム 「ホスピタリティ型」美容スタッフ養成プログラムの強化		
法人名	学校法人 大美学園		
学校名	大阪美容専門学校		
代表者	理事長 谷本 頴昭	担当者 連絡先	谷本 佳隆 06-6761-6579

1. 事業の概要

①実態調査フェイズ

インターンシップ・プログラム、スキル標準の作成に必要な美容室実態調査を、美容業界に特化した事業をもつた企業の協力を得、インタビュー(5社)やアンケート形式(30社)の調査に加え、出来れば視察または社内研修資料などの調査を実施した。

②カリキュラム設計フェイズ

「つくす」・「つとむ」カリキュラム、インターンシップカリキュラム、指導者養成カリキュラムを体系的な「ホスピタリティ型」美容スタッフ養成システムの基盤を整備することを目標に設計した。

③教材開発フェイズ

上記3つのカリキュラムで既存になく必要な教材を作成した。

④実証講座フェイズ

フリーターや早期離職した美容師等の若年早期離職者を対象に「つくす」・「つとむ」実証講座、インターンシップ実証講座を合計78時間、そして指導者を対象に指導者養成実証講座を20時間実施した。

⑤事業報告書・報告会フェイズ

本事業の成果は事業終了後速やかに、報告書・報告会を通じ発表し、広く普及を図る。事業報告会は小零細型美容室も含め業界関係者を中心開催する。調査から実証講座までを画像を交えながら報告し、参加者からの意見などを聴取した。

2. 事業の評価に関する項目

①目的・重点事項の達成状況

つくす講座 30時間、つとむ講座 9時間、カウンセリング＆マネージメント21時間、インターンシップ30時間 合計90時間の教育プログラムを実施した。これらのプログラム実施によって「コミュニケーション・スキル」、「ホスピタリティ・マインド」、「社会人基礎力」、「業務遂行能力」などを高めるとともに、インターンシップによってキャリアなどについて「気付き」を促し、社会人・職業人として自立していくことの意識付けを行うことが出来た。また、FDにおいてはファシリテーション手法を用いて気づき型授業を体験することによって講師補助者としての能力を養成することができた。

②事業により得られた成果

本実証講座について、インターンシップの体験後、どの講座が役に立ったか調査したところ プレーンストーミング、顧客満足の考え方、コミュニケーションスキルの講座において「とても役に立った」という評価の多かった。これらの結果をみると「コミュニケーション」スキルの習得が、インターンシップを体験した学生にとっては最も重要視しており、実際の職場における上司やスタッフ、そしてお客様との接し方について学ぶことの大切さを認識することができた。

インターンシップの成果においては、5日間のなかで1日目に全く評価がされていなかった「お客様に対し、礼儀正しい対応をしている」「状況に応じて適切な敬語の使い分けをしている」など評価基準が最終日5日目には、多くの◎(顧客対応可能)をもらうなど5日間の間で学生の着実な成長が確認できた。

スキル標準開発においては、レセプションニストの職務に関してレベル0から4までの評価シートを独自に開発し、レベル0に関しては実際にインターンシップの評価シートとして活用した。ヘア、メイクに関してはHabia JapanによるHIQ/NVQ 評価シートを元に編集した。

FDにおいては、実際に受講した教員が教育効果を高めるための様々な気づきを獲ることができ、教員自身がコミュニケーションやそれを教えるスキルの重要さに気づき、具体的にどう教えていくか、教育力を高めるための技術習得への契機となった。

③今後の活用

実証講座については、昨年度の成果とあわせて本年度更にコミュニケーションスキルやマネージメントスキルを高めることができるプログラムを開発できたため、これらのプログラムの完成度を高めながら今後も活用していくたい。インターンシップについては、ガイドブックをはじめ様々なツールの整備、また実施にあたっての留意点等の把握ができたため、本年度の経験を活かして次年度の教育プログラムに活用していきたい。FDに関しては、プログラム全体のなかで占める時間が少なかったため、次年度は出来れば恒常的にプログラムを実施していきたいと考える。

④次年度以降における課題・展開

- (1) 学生の「気づき」、「成長」のためのシステム構築を目的としたインターンシップのフェイズ別(職業理解→職場理解→職場マッチング→内定先研修)、タイプ別(大型店の先進型・保守型、小規模店の先進型・保守型)のシステムを確立
- (2) 職業教育を軸とした中学校・高等学校との連携促進として教育現場を縦に繋ぐ仕組みと、その中心的役割を担う組織づくり
- (3) 業界全体への波及と更なる産学連携促進としての「つどう」という概念の具現化
- (4) レセプションニストのみならずメイク、ネイル、エステその他の関連職種についてもスキル標準、スキルマップの開発を推進する
- (5) FD(教員資質開発)の更なる充実を図るべく、FD教材の開発やeラーニングなどのシステム開発の検討
- (6) 本プロジェクトの高度化に向けてメタ認知能力の育成にも着眼した、教育プログラムの開発

3. 事業の実施に関する項目

①履修証明書等

履修証明発行要件である120時間の開講に対し、本事業実証講座は90時間の実施であったため発行できなかった。

②カリキュラムの内容

フリーターや早期離職した美容師等の若年早期離職者を対象に、「ホスピタリティ型」美容スタッフ養成の教育プログラムを開発した。

①「つくす」・「つとむ」プログラム(VER.2)の開発(60時間)

昨年度開発した「つくす」・「つとむ」プログラムを基盤にプログラム内容の追加プログラム(VER.2)を開発、実施した。「つくす」プログラム(VER.2)の目標は美容室顧客管理システムを活用した美容室などに向けた「ホスピタリティ型」美容スタッフとしての就職採用基準とした。また「つくす」プログラム(VER.2)では、美容室顧客管理システムと感性から顧客の要望を読み取り、施術前後の「カウンセリング」業務など個別対応の接遇ができるようにするロールプレイ形式の実習と、昨年の美容室実態調査で明らかになった美容室運営管理業務領域の「サロンマネージメント」を美容室顧客管理システムを活用したプログラム構成とした。

②インターンシップ・プログラムの開発(30時間)

上記「つくす」・「つとむ」プログラムで養成する能力「コミュニケーション・スキル」、「ホスピタリティ・マインド」、「社会人基礎力」、「業務遂行能力」などを定着・養成、またはキャリアなどについて「気付き」を促すため、美容室などの就職先と連携し、受講生が企業に赴き就業体験が行えるインターンシップ・プログラムを30時間分開発、実施した。

③指導者養成プログラムの開発(20時間)

「おもいやり合い、いかし合う」という「自立と共生」を理念とし、「社会人基礎力」などの養成方法を指導者が理解し、先ずは講座補助が出来るよう目指すプログラムを開発、実施した。

④「ホスピタリティ型」美容スタッフ・スキル標準の開発

開発するスキル標準は「ホスピタリティ型」美容スタッフのサービスの提供に必要とされる能力を明確化・体系化した指標であり、産学における「ホスピタリティ型」美容スタッフサービス・プロフェッショナルの教育・訓練等に有用な「ものさし」(共通枠組)であるスキル標準をレベル0からレベル4まで開発、実施した。

③講座の実施

日程	時間	科目	単位	講座内容	
				内容	
9月	13日	PM	13~16	5	気づきの授業の効果・ファシリテータの心得など、モデル授業、レッスンプランの書き方
			16~18		レッスンプランの作成・チェック
	20日	AM	10~13	FD	第1講、第2講、第3講 試行
			14~17		第4講、第5・6講 試行
	4日	AM	9~12	3	フィードバック、課題抽出、ロープレで練習
			13~15		Rレッスンプラン作成・シミュレーション
10月	11日	AM	10~13	R	第1講、第2講前半
			14~17		第2講後半、第3講
	18日	AM	10~13	C	職場見学 株式会社田谷、株式会社フルショウ
			14~17		職場見学 ハイアットリージェンシー大阪
	25日	AM	10~13	R	第4講、第5・6講前半
			14~17		第5・6講後半 まとめ

11月	1日	土	AM	9~13	FD	4	振り返り・講義
			PM	14~17	C or M	3	美容業界動向、なりたい美容師、レセのイメージ作成
	8日	土	PM	14~17	C	3	レセプショニスト スピーチ、パネルディスカッション
	15日	土	AM	10~13	C or M	3	レセプショニストが果たすべき顧客満足の考え方 顧客満足(気分がよかつた体験、予想外価値など)
			PM	14~17		3	レセプショニスト基本業務/受付 POS操作
	22日	土	AM	10~13		3	カウンセリングカウンセリングシートの作成・カウンセリング実習
			PM	14~17		3	スタッフマネジメント 売上と価値、顧客情報の分析、顧客へのアプローチ戦略ワーク
	24日	月祝	AM	10~13	R	6	コミュニケーションスキル(仕事のマナー・印象・表情・身だしなみ・立ち居振る舞い・接客用語・敬語・ユニバーサルサービス)
			PM	14~17		6	コミュニケーションスキル(仕事のマナー・印象・表情・身だしなみ・立ち居振る舞い・接客用語・敬語・ユニバーサルサービス)
12月	13日	土	AM	10~13	C or M	3	ダイレクトメール DM作成
			PM	14~17		3	サロンコンセプト・ターゲット選定、新規開業プランシート作成
1月	10日	土	AM	10~13	R	6	コミュニケーションスキル(話す・聞く)・傾聴トレーニング スピーチ作成・発表練習
				14~17		6	コミュニケーションスキル(話す・聞く)・傾聴トレーニング スピーチ作成・発表練習
	17日	土	AM		IS	6	インターンシップ
			PM		IS	6	インターンシップ
2月	24日	土	AM		IS	6	インターンシップ
			PM			6	インターンシップ
	7日	土	AM		IS	6	インターンシップ
			PM		IS	6	インターンシップ
11日	水祝		AM		IS	6	インターンシップ
			PM			6	インターンシップ
14日	土		AM		IS	6	インターンシップ
			PM			6	インターンシップ
21日	土	AM	10~13	R	6	トータルフィードバック、サンキューレター作成	
			14~17				

FD	ファカルティ・ティベロップメント※	20時間	コムズ・ケア 木村
R	つくす	12時間	大阪美容専門学校職員(選抜)、苅谷
		18時間	大阪美容専門学校 苅谷
C	つとむ	9時間	トライアルウエスト北川 大阪美容専門学校 苅谷
C	カウンセリング	21時間	カラベルモント 済内、小川、守部、大間
M	マネジメント		
IS	インターンシップ	30時間	大阪美容専門学校 谷本、苅谷

※教員資質開発

合計 110時間

④支援対象者(受講者)の状況

本事業の実証講座では、受講生にフリーター・ニートの支援対象者の参加は無かった。しかし実証講座には14名の本校学生が受講を希望し参加した。受講生(本校学生)の状況は3名、次年度卒業生11名であった。本年度卒業生のうち1名は受講前に就職が内定しておらず、就職活動も不活発な状況であったが、「つとむ講座」並びにキャリアカウンセラーによる個別相談の甲斐もあり、就職活動が活発となり実証講座直後に就職希望先の内定を得た。また次年度卒業生のうち2名が、インターンシップ先の美容室での高い業務評価を得てレセプショニストとしての業務(同美容室では異例の形でアルバイト勤務)に携わっている。