

平成21年度「専修学校を活用した就業能力向上支援事業」成果報告書

コース名	①若者対象コース		
事業名	ペットと顧客の双方に対する関係強化型マネジメント教育プログラム		
法人名	学校法人中央総合学園		
学校名	高崎ペットワールド専門学校		
代表者	理事長 中島利郎	担当者 連絡先	経営企画本部 武藤俊史 Tel 027-256-7000
1. 事業の目的			
<p>群馬県では、平成20年3月に”人と動物が共生できる豊かな社会の実現に向けて”、平成20年度から29年度にわたる群馬県動物愛護計画が策定されています。平成18年度の群馬県における犬の登録数は144,886頭であり、およそ5世帯に1頭の割合で飼われている状況で、全国でも上位の飼養率となっています。この計画の中には、動物愛護推進員を100名まで増やすという数値目標も含まれています。(平成21年3月現在46名)</p> <p>動物愛護先進県と言われる群馬県において、高崎ペットワールド専門学校(以下、「本校」と略)では「人と動物の共生に情熱を傾けられる心豊かな人材の育成」を教育目標として、人と動物が共にすこやかに快適に暮らせるよう、「ペットとのより良い関係づくり」を学ぶ学校として教育を行っております。平成21年4月で開校5年を迎え、今後は、学生の育成にとどまらず、広く社会のニーズに応え、人材を育成することが求められていると考えております。また、本校の卒業生を始め、他の動物専門学校からの卒業生、更には、他業界からペットビジネス業界に飛び込んできた社会人に対するリカレントプログラムを提供し、彼らのスキルアップ・職域拡大に資することも職業教育機関として重要な役割であると認識しております。</p> <p>本事業では、本校のカリキュラムを活用し、これからのペットビジネス業界の人材に求められる「ペットと顧客の双方に対するリレーションシップマネジメント」を身につけた人材を育成する、短期の教育プログラムを開発し、講座を実施し、若者の就業能力向上に資すると共に、動物専門学校としての社会的責任を果たすことを目的としています。</p>			
2. 事業の実施に関する項目			
①カリキュラムの概要(目的・科目数・内容・期間)			
<p>サービス業界の経営では、カスタマーリレーションシップマネジメント(顧客関係強化型マネジメント)(以下、CRM)が実施されています。ペットビジネス業界における他のサービス業界との大きな違いは、動物を対象としていることです。経営側(人材を採用する側)の視点からすると、「ペットとの関係が強いこと」、「顧客との関係が強いこと」を人材に期待しています。CRMの理想からすれば、両者の関係がより強いことが期待され</p>			

ます。「ペットとの関係が強いこと」をペトリレーションシップマネジメント（ペット関係強化型マネジメント）（以下、PRM））として捉えると、これからのペットビジネス業界の人材には、PRMとCRMの2つを身につけることが求められていると言えます。このPRMとCRMを身につけた人材をマルチスキル人材と定義します。

本事業で開発する教育プログラムの内、PRMに関するプログラム・教材を利用し、190時間の講座を実施した。特に、本校オリジナルでもある、動物の健康と福祉を考えた飼育方法を学ぶ（実地訓練も含む）カリキュラム科目「動物の世話と管理」を24時間実施した他、ペットショップで働くために必要な知識とペットとの接し方を学ぶ点に重点を置いた内容とした。

就業能力向上支援として、ペットショップにおける「インターンシップ実習」を10日間（7時間/日）実施した他、特別講義として、業界で働く方々に、受講生に働く楽しさや意義を講演してもらい、更に就職意欲向上の機会としても活用した。また、就職指導として、定期面談によるキャリアコンサルティングも合わせて行った。

インターンシップ実習を行った後には、実習中の振り返りを行い、受講生が実習中に学んだこと・感じたことなどをチーム発想法などの手法を使い、再認識・再定義する授業も実施した。また、フォローアップ講座（6時間）も実施した。

●開設講座数 : 1講座

●授業時間数 : 190時間

●開設期間 : 8月3日～9月26日、11月16日（フォローアップ講座）

（主な科目と内容）

本事業の教育プログラムを推進し、今回の特色である動物の健康と福祉を考えた飼育方法を学ぶカリキュラムを展開するにあたり、ペットショップで働くのに必要となる基本的な事項と愛玩動物の接し方を学ぶことに主眼を置いた科目について、それぞれの講義内容を以下に紹介する。

1) ペットショップ総論

ペットショップのスタッフに期待される仕事は、①フロアに関する作業、②生体に関する作業、③グルーミング等のペットケアに関する作業に大別できるが、今回の講座では①と②を中心に学んだ。

- ・ペットショップの業務概要とドッグフード・キャットフード概論
- ・アレルギー犬に対するドッグフード講座
- ・犬種ごとの特徴と犬の販売について
- ・犬の販売と接客ロールプレイ
- ・猫の販売と接客

2) 犬猫総論

犬・猫の全般に関する基本的な知識の習得を目的とした。総論的には犬・猫の歴史から発達、しつけ、栄養管理、健康管理について、現代医療に加え、代替療法について言及し、指導した。

- ・犬・猫の起源、進化、分類、遺伝
- ・構造と機能
- ・行動学
- ・栄養と健康

3) スモールペット飼育学

飼育頭数が増えているウサギ、ハムスターを中心に、種類や生態、飼育方法、健康のチェック、よくある病気や繁殖についても学んだ。その他、フェレット、モルモット、鳥についても触れた。

4) 動物の世話と管理

動物の世話を通じ、動物の取り扱いや日常的な管理の習熟を目指した。

- ①動物の状態を観察する目を持つこと、ならびに摂取カロリーや栄養バランス、安全な散歩の仕方を学んだ。
- ②動物の健康管理、飼い主教育に必要な知識の習得を目指した。
- ③グループ・ワークの実施により、チームで働く上での心がまえや協調性を養った。また服装、時間厳守など、社会人として最低限の必要を守る意識を育てた。
 - ・ 日常の健康管理
 - ・ 感染症とその予防
 - ・ 滅菌と消毒
 - ・ 食餌の管理

5) グルーミング実習

グルーミングの必要性や心得、グルーミング中の犬の扱いについて学び、道具の名称、正しい使い方、作業にあたっての注意事項、起こりうる事故や対処法について学んだ。さらには皮膚や被毛、犬体名称を覚えた。

6) 就職指導

働くことの意義を通して、自分の人生・将来設計を考え、社会の一員になることがどういうことかを学んだ。

- ・ 就職活動に必要なものとは
- ・ 就職活動のあらまし
- ・ 履歴書の作成
- ・ 就職面接とその対策

7) コミュニケーション実践

コミュニケーションの大切さを学び直し、コミュニケーションの基本である「話す」ことの技術から学び、同様に「聞く」技術についても体得した。

- ・ 話上手を目指す
 - コミュニケーションの基本、きれいな発声と発音、正しい言葉使い、話す際の心がまえ、効果的な話し方、効果的な表現力
- ・ 聞き上手を目指す
 - 聞くことの重要性、各種コミュニケーションの場面とポイント

8) IT スキル

Word、Excel を学習し、コンピューターの基礎を理解した。

②受講者の募集方法（手法・期間・効果）

受講生募集は、次の4つの方法を通して実施した。

1) ラジオ高崎 CM

7月18日から7月31日までの期間で、延べ26回の放送を行った。

2) 上毛新聞広告（突き出し広告、テレナイン）

群馬県内で一番発行されている上毛新聞に掲載し、突き出し広告とテレナインという2つの枠で掲載した。突き出し広告は、認知効果が高まるように両日とも同じ内容の広告を利用した。

①突き出し広告：7/22、7/27 計2回

②テレナイン：7/23～7/31 計6回

3) TPC 卒業生への紹介、ペットショップでのチラシ掲示

講座を紹介するチラシ（A4版両面印刷、講座の特色、申込方法、日程表と申込表をセット）を作成し、高崎ペットワールド専門学校の卒業生へ送付し、講座の紹介を行った。また、ペットショップへ窓口等への掲載を依頼し、掲載していただいた。

4) 学校ホームページでの紹介

受講生の募集期間中、高崎ペットワールド専門学校のホームページに、募集情報を掲

載し、ラジオ CM 等と連動した形で募集を行った。

応募状況は定員 20 名のところ、12 名の応募があったため、書類審査を行った上、応募者 12 名を受講対象者とした。

③受講者の状況

受講者数 12 名の内訳は、男性 1 名、女性 11 名であった。
年齢層は、38～57 歳と幅広くなっている。
いずれの受講生も、受講開始時点では定職についていないとのことであった。
また、全員がペットの飼育経験があるとのことであった。

④受講者の意識調査等

講座の終了時に実施した、受講生に対して今回の講座に対する満足度などのアンケート結果は、以下のとおりである。

1) 今回の講座全体についての満足度

今回の講座全体についての満足度は、「非常に満足」が 33.3% 「満足」が 66.7% となっている。

2) 講座内容に対する満足度

受講目的に対する講座内容の満足度は、「非常に満足」が 16.7% 「満足」が 83.3% となっている。

3) 講座内容は、ペットビジネス分野以外にも活用できそうか

講座内容は、ペットビジネス分野以外にも「有効に活用できる」が 50.0%、「ある程度活用できる」が 50.0% となっているその理由については、以下のとおりである。

「有効に活用できる」理由

- 動物の事だけではなくパソコンや履歴書の書き方、人とのかかわり方といろいろな分野の勉強ができました。
- コミュニケーションの大切さ、IT スキル等学んだ事が沢山ありました。
- 学校を卒業してから教えてもらっていなかったコミュニケーション等の講義の資料が役に立つと思います。

「ある程度活用できる」理由

- IT スキルや接客の仕方なども学ぶことができたから。
- まずは家庭での動物との生活に役立つことが沢山得ることが出来ました。
- パソコンの使い方、店舗や接客、接客に対する考え方などは他の仕事についても活用できると思いました。

⑤受講後の状況（修了者数・就職率）

受講者 12 名中、6 名が規定の出席時間数に達したため、修了証を発行した。

修了者の 5 名は就職希望者であり、就職活動を行った。また、修了者 6 名のうち 3 名は、講座修了後、他の職業教育訓練（IT スキル、介護員等、3 ヶ月間の訓練）を受けていた。現在、3 名が就職し、2 名がアルバイトをしている。

その他、応募者 12 名のうち、2 名が講座期間中に就職先（ペットショップ等以外の講座以前から活動していた職種）が決まり、講座の途中で就職している。

3. 事業の評価に関する項目

①当初目的の達成状況

当初の事業計画通りに講座を実施することが出来た。また、受講生の講座全体への満足度をみると、「非常に満足」（33.3%）、「満足」（66.7%）という結果であり、講座の目的は達成できた。

また、調査研究、開発をとおして、教育プログラムを事業計画のとおり開発できた。

②事業の成果及び改善点

主な成果は以下のとおりである。

1. ペット業界に従事する人の能力開発スキームの基本コンセプトとして、「（CRM・PRM）×HAB」について、考え方を整理し、教育プログラムの概要を作成した。
2. 上記の基本コンセプトに基づき、3ヶ月のモデルカリキュラムを開発した。
3. 教材の一つとして、ロンドンのバタシー・ドッグズ&キャッツ・ホームで活用されている大人向けリーフレットを翻訳し、「イギリスに学ぶ絆を深める犬とのつきあい方」として1冊にまとめた。
4. 日本人のライフ・スタイルを考慮したペットケア・アドバイスをを行うため、犬学、行動学、心理学の研究成果をふまえ、日本の事情にさらには学校飼育に限定した内容を盛り込んでいる TPC 飼育管理マニュアルを作成した。

今年度は、主に基本コンセプトのうち、PRMに関する調査・研究を行っており、CRMに関する教材開発は行っていない。基本コンセプトに基づいた教材の開発及び、更なる教科の充実が必要だと考えている。

③次年度以降における課題・展開

本年度は、PRMに特化した教科の教材の開発を行った。教育プログラムの基本コンセプトとして提唱した「（CRM・PRM）×HAB」に関する教材のうち、CRMに関するものは、今年度は開発を行っていないため、次年度以降、順次開発進めたい。

また、教育プログラムとして作成したモデルカリキュラムは、3ヶ月のコースを想定しており、当学園グループで実施している緊急人材育成支援事業の講座として活用することも検討している。

④成果の普及

作成した実績報告と教材（3分冊）を事業協力機関、教育機関を中心に100箇所配布するとともに、成果報告会を開催した。