

女子短期大学における「マナー・ホスピタリティ^{®1}」教育とキャリア意識の醸成

——卒業前アンケート調査2018より——

Education in “Manners and, Hospitality” at a Women’s Junior College and the Development of Career Consciousness

——Analysis of the Results of the pre-Graduation Survey 2018——

白石 晴美

SHIRAISHI Harumi

要旨：「マナーとホスピタリティ」授業について、2017年度入学生を対象に実施した卒業前アンケート2018から、受講後のキャリア意識の変化を分析した。「マナー・ホスピタリティ」教育が2年間の短い学生生活の中でどのように育まれ、社会や組織との関わりを通してどのように深化しているのか、アンケート結果から自己理解における価値観の移り変わりや卒業後の働き方、生き方を見据えたキャリア形成との関連性を考察した。

キーワード：マナー、ホスピタリティ、短期大学、教育、キャリア

1. はじめに

埼玉女子短期大学における「マナーとホスピタリティ」科目は、2007年に新設されてから「企業に近いキャリア短大」のキャリア教育の一端を担い、今年で13年目を迎えている。留学等の事情のある学生を除いて主に1年次に受講する授業で、選択必修科目ではあるものの入学者のほとんどが履修し、2012年以降は「マナーとホスピタリティⅠⅡ」として通年授業を行っている。2015年からは本学付属の「埼玉女子短期大学マナー・ホスピタリティ研究所²」と連携し、より一層の教育の充実と科目のブランド化に向けて取り組んでいるところである。直近では、

2018年2月に研究所全面協力のもと、独自の学内制度である「第1回マナホス^{®3}検定試験」を実施し、2級合格者39名を輩出した。授業単位修得後に短期大学主催の検定試験に挑戦することで、学生自身が主体的に授業内での学びを発展させたり、就職活動や社会との関わりを意識したりすることに繋がっていくと考えている。また、検定試験を通して達成感や充実感を得ることで「マナホス」教育の目標である『心の美人』『マナー美人』の精神が更に高まり、学生のキャリア形成に好影響を及ぼしていくことを期待している。

科目の設立からこれまで、授業内でのアンケートは実施されており、その都度学生の意識調査の分析や授業改善が行われているものの、科目独自の卒業前アンケートは今回が初めての実施である。時折訪れる卒業生からは「マナホスで学んだことが仕事に役立っている」「マナホスを受講してよかった」といった嬉しい声を耳にすることがあるが、「マナホス」教育受講後の学生生活の中では、社会や組織との関わりを通して学びは深化しているだろうか。主に1年次に受講した学生が、卒業を目前にして率直にどのように感じているのかを調査することで、就職活動を経験したり、働き方や将来を見据えたりしながら価値観やキャリア意識に変化がみられるのかを分析し、今後の「マナホス」教育の発展に生かしていきたい。

2. 授業の概要

「マナーとホスピタリティⅠⅡ」は講義と実習からなる授業である。(SAIJO生は『心の美人』『マナー美人』を目指します)を教育目標に掲げ、学生が本科目を学ぶことにより、充実した毎日を過ごすことができることを目的としている。春学期に学ぶ「マナーとホスピタリティⅠ」と秋学期に学ぶ「マナーとホスピタリティⅡ」の授業内容は連動しており、春学期にベースを培い、秋学期はそれを更に発展させていく。2017年度入学生の授業内容は次のとおりである。

マナーとホスピタリティⅠ

- ①「マナーとホスピタリティ」の基礎
- ②ホスピタリティ文化の起源
- ③日本のホスピタリティ文化
- ④ホスピタリティマインドを発信する
- ⑤話し方、聞き方の基本
- ⑥話し方のレベルを上げる

- ⑦電話応対の知識
- ⑧コミュニケーションの要素
- ⑨第一印象の大切さ
- ⑩美しい立ち居振る舞い
- ⑪ビジネスマナーの基礎
- ⑫手紙の基礎知識
- ⑬食事のマナー
- ⑭ホスピタリティマネジメントの基礎
- ⑮ホスピタリティ産業・企業理念と戦略

マナーとホスピタリティⅡ

- ⑯「マナーとホスピタリティ」の展開
- ⑰日本のもてなし文化の背景
- ⑱ホスピタリティと人間関係を考える
- ⑲ホスピタリティと生きがいを考える
- ⑳和室での所作
- ㉑和室での作法
- ㉒就職活動に生かすマナーとホスピタリティ・面接
- ㉓対話力を磨く
- ㉔印象度を上げる
- ㉕実践電話応対
- ㉖レベルアップのビジネスマナー・企業訪問
- ㉗文章力を磨く
- ㉘ホスピタリティは人格
- ㉙ホスピタリティマインドと企業・創始者の遺産
- ㉚仕事への意欲

3. 調査方法

3.1 対象者

埼玉女子短期大学2年生301名（内、商学科139名、国際コミュニケーション学科162名）

表1 コース毎の内訳

商学科	人数	国際コミュニケーション学科	人数
ファッション・トレンド	13	観光・エンターテインメント	19
経営・マーケティング	17	ホテル・ホスピタリティ	36
会計・事務コンピュータ	31	エアライン・ホスピタリティ	26
ビューティーホスピタリティ	13	ブライダル・コーディネート	38
医療事務コンピュータ	57	ウエディング・ファッション	19
調剤薬局事務	8	英語グローバル	0
		韓国語	24

3.2 調査実施日

2019年1月16日、23日 水曜日 II限（卒業前の基礎ゼミ内⁴）

3.3 調査内容

Googleフォームを使用したWEBアンケートを実施した。質問15は、記述式、その他の質問は選択式である。本稿では、質問4、5、6、8、9、13、14、15の結果にのみ言及する。選択項目は、「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「履修していない」の4項目で、本稿では、「履修していない」学生を除いた結果をみていく。

表2 質問内容

NO.	項目
1	卒業後の進路について教えてください。
2	あなたは「マナーとホスピタリティⅠ」（春学期）、「マナーとホスピタリティⅡ」（秋学期）を履修しましたか？ ※単位修得の有無や評価、履修年度に関わらずお答えください。
2-1	上記回答の理由にあてはまるものを1つ選んでください。 ※あてはまる選択肢がない場合は、「その他」を選んでご記入ください。
3	「マナホス」で学んだことの中で、印象深い項目を選んでください。 ※複数回答可
4	あなたは現在、「マナホス」を履修してよかったと思いますか？
5	あなたは、後輩に「マナホス」をすすめますか？
6	「マナホス」を学んで、あなたの「心」に良い変化があったと思いますか？
7	「マナホス」を学んで、身だしなみや立ち居振る舞いに良い変化があったと思いますか？
8	「マナホスクラスルール」を意識して短大生活を送りましたか？
9	「マナホスクラスルール」は、短大生活を皆が快適に過ごすために必要だと思いますか？
10	「マナホス」で学んだことは、具体的にどのような場面で役に立ちましたか？ ※複数回答可
11	あなたは現在、自分のことを『心の美人』だと思いますか？
12	あなたは現在、自分のことを『マナー美人』だと思いますか？
13	あなたの卒業後の進路に、「マナホス」の学びは生かせると思いますか？
14	卒業後、「マナホス」の学びを深めたり、学び直したりする機会があったら参加したいと思いますか？
15	最後に、「マナホス」へのご意見、ご感想等、メッセージをお願いします！

4. 結果と考察

4.1 授業満足度

質問4、質問5、質問13の結果をみていく。質問4は最も核心的な問いであるが、「はい」272名、「どちらともいえない」20名、「いいえ」4名、92%の学生が2年次になっても満足していることがわかる。質問5は少し視点を変えてはいるが、満足度をはかることのできる問いと言える。「はい」261名、「どちらともいえない」35名、「いいえ」4名、87%の学生が後輩にすすめたいと思ってくれている。また、卒業後の社会でのキャリアを意識した質問13では、「はい」273名、「ど

ちらともいえない」28名、「いいえ」0名、90.7%の学生が学んだことを生かせると回答している。更に、「いいえ」と回答した学生がいないことは特筆すべきところである。これらの結果から、受講後1年経っても授業についての満足度は非常に高く、この先の自身のキャリアや社会に役立つと意識できているといえる。

質問4および質問5の両質問に対して「いいえ」と回答している学生が2名いるが、そのうちの1名は質問13に「はい」と回答している。社会では必要な学びだと頭ではわかっているが、学生としては興味が持てない、学びたくない、避けて通りたいということなのかもしれない。いずれの問いにも「どちらともいえない」学生が一定数存在しているため、この層の学生への対応は今後の課題である。

4.2 自己理解における価値観の変化

質問6、質問8および質問9をみていく。質問6では、「マナホス」教育の根底にある「心」についてその変化を問うものである。教育目標に掲げている『心の美人』は、まずは自分を認め、自分らしさを大切にすることからはじまる。「はい」240名、「どちらともいえない」53名、「いいえ」6名、80.2%の学生が良い変化があると実感している。質問8および質問9は、「マナホス クラスルール」についての問いである。クラスルールは、相手の立場に立って相手を思いやる気持ちを発信する行動指針ともいえる。始めは面倒なものと捉えられてしまいがちだが、1年間学んだ学生にはクラスルールこそ「心」が反映されたものであることを理解していて欲しい。質問8は、「はい」191名、「どちらともいえない」90名、「いいえ」17名、64%の学生が「クラスルール」を意識して短大生活を送っていた。質問9は、「はい」229名、「どちらともいえない」63名、「いいえ」5名、77%の学生が短大生活を皆が快適に過ごすために必要だと思っている。いずれも思いのほか好結果がみられたが、質問8および質問9の結果からは、「クラスルール」の重要性を理解してはいるものの、意識できていない学生がいることがわかる。価値観は変化しつつもまだ学生だという甘えから行動に結びついていないともとれる。

4.3 キャリア意識とリカレント教育

質問14は、社会に出た後、学び直したり、学びを深めたりすることへの興味を問うものである。「はい」159名、「どちらともいえない」109名、「いいえ」33名、52.8%の学生がリカレント教育に積極的な姿勢を見せている。学びとキャリアを繰り返す現代社会においては、少子高齢化もあいまってリカレント教育のニーズは更に増えていくことが予想される。社会に出てからのキャリ

アまでは未だ意識できていない学生も多いが、「マナホス」教育を受講した学生が力強く社会生活を送りながらキャリア意識を高め、新たな学びを求めて戻ってくる日も近いかもしれない。その日に備えて「埼玉女子短期大学、マナー・ホスピタリティ研究所」の活動も発展させていく必要がある。

4.4 学生の声

質問15では、卒業前の学生の率直な声が222件寄せられている。まずは、キャリア意識に変化がみられるコメントを原文のままみていく。

就職活動やアルバイト等での意識の変化に加え、自身の価値観や日常生活における人間関係、生き方にまで発展して捉えているコメントもあり、授業での学びがしっかりと取り込まれて生き続け、充実した学生生活に結びついていたことがうかがえる。

「マナホスの授業を受講できたおかげでアルバイト先でも言葉遣いが丁寧だねなどとお褒めの言葉を頂く機会が増えた気がします。社会に出た際も沢山活かせるよう心の美人、マナー美人を心掛けて生活していきます。」

「マナホスを履修してから、日常生活で周りに対する意識が良い方向に変わり、印象が良くなったと褒めてもらえる機会が増えました。履修して良かったです。ありがとうございます。」

「短大での2年間は、マナホスを学ぶことによって充実した2年間を過ごすことができました。また社会人という意識を大学時代に深く考え、行動することで就活をスムーズに進めることができました。」

「人生の生き方において大きな授業で、タメになりました。ありがとうございます。」

「マナホスを学んで、卒業後や社会に出て役立つことがたくさんあると思います。マナホスを勉強して、自分の考えや価値観が成長したと思うので履修して良かったと思います！」

「マナホスを受けてから、みんなに変わったね！すごく良くなった！と言われることが増え、やってよかったなと思いました。ありがとうございます。」

「マナホスを通じて「人」として大切なこと」をたくさん学ぶことができました。それはあらゆる場面でとても役に立ちました。親切で丁寧なご指導をいただきまして誠にありがとうございました。二ヶ月半後には社会人として歩み始めますが、このSaijoで得た全ての知識や力を活かして少しでも多くの方と“互いに心地の良い”人間関係を築いていきたいと思います。」

「面接練習や授業でのコミュニケーションの取り方などを学びそのおかげで内定を貰えたと思っているので、とても大事な事だなと思いました。」

マイナスな要素のあるコメントは以下の5件で、内3件はスーツ着用についての意見である。1年経ってもスーツ着用の意義を見出せなかったことは非常に残念ではあるが、一方でこの3名は質問4には「はい」と回答している。スーツを着用して身だしなみを整えることは、ホスピタリティマインドやマナーと連動していないことがうかがえ、今後の課題である。また、最後のコメントの1名は質問4に「いいえ」、質問13に「どちらともいえない」と回答しており、この学生には「マナホス」教育がほとんど響いていない。こうした学生の分析もしていかななくてはならない。

「スーツはだるいです。」

「夏にスーツはきついです」

「内容はとても勉強になり、受けてよかったと思いますが暑い中、寒い中での強制スーツが辛かったです。」

「まあまあ」

「マナホスはやって良かったと思う人とやっても意味がなかったという両方の意見を聞きました。人によって受け取り方が違うと思いました。」

リカレント教育を望む学生や自身の学びを後悔している学生もいる。2年次にも学び直したいという意欲的な学生だけでなく、後悔の念を抱く学生にもキャリア意識が育まれているといえるだろう。

「本当に役に立つことが沢山ありました。しかしながら、実際に使う場面は1年生の時より2年生になってから増えてくるので、少し忘れてしまっている内容が多くありました。2年生でもマナホス復習編のような授業があれば絶対に後輩に受講するように勧めたいと思います。」

「もっとマナホスを深く学べばよかったと思いました。」

5. まとめ

今回、卒業前アンケートの実施は初めての試みであったが、「マナホス」教育が2年間の短い短大生活において少なからず好影響を及ぼし、1年次の学びが卒業前の学生のキャリア意識に繋がっていることがわかった。また、記述式の回答からは、選択式項目だけは推しはかることのできない学生の「マナホス」教育への思いやキャリア意識の成長をみることができた。個々の価値

観に変化がみられること（『心の美人』）で、徐々に行動にも変化が表れること（『マナー美人』）が期待できる。ひいては積極性が生まれ、率先してキャリアを切り開いていく力がつき、生きがいへと発展していく。今後入学してくる多くの学生が「マナホス」教育を受講し、生きがいを高めてもらうために、批判的な少数意見にこそ耳を傾け、対応していかなくてはならない。

また、2019年度に卒業を迎える2018年度入学生は、はじめに述べた「第1回マナホス検定試験」を受験した学生が含まれてくる。動き出したばかりの学内制度だが、今後も継続して実施していくことで短期大学生活における「マナホス」教育の一連の流れをつくり、一人でも多くの学生のキャリア意識を醸成していきたい。卒業前アンケートは今後も継続し、「マナホス検定試験」受講者を含めての分析を行っていく。

加えて、「マナホス」教育は、社会や人生において様々な場面を経験する中で更に腑に落ち、深化を続けると考える。今後は卒業生への調査方法も検討していき、研究の一助としていきたい。

注

1. マナー・ホスピタリティ 登録商標第6119310号
2. 埼玉女子短期大学に研究所を置く。足立雍子所長は、科目開設当初より「マナー・ホスピタリティ」教育に携わっている。
3. マナホス 登録商標第6119311号
4. 欠席者は個別に別日程で実施している場合がある。

参考文献

埼玉女子短期大学 SAIJOマナー&ホスピタリティ研究所『マナーとホスピタリティⅠⅡ』文唱堂印刷，2019年3月1日 改訂版第3刷