

どうあるべきか 専門学校生のブライダル教育

いま専門学校が抱えている最大の問題は何と言っても、18歳人口の減少に伴う入学者の減少。そして、それを乗り越えるためには、「顧客視点での顧客発想」＝「ブランド力」が必要です。このブランド力を強化するために、専門学校はどうすればよいのかを考えてみました。

注) 18歳人口の動向については、資料「18歳人口及び高等教育機関への入学数・進学率等の推移」をご参照ください。

財団法人日本ホテル教育センター 企画開発室次長 藤原 弘一

専門学校のブライダル教育の現状

現在、ブライダル科学生はほとんどは女性です。ブライダル科を運営している学校の母体も、ホテル系・旅行系・ビジネス系・ファッション系・コスメ系・デザイン系など千差万別。ブライダル現場からは、男性のニーズが高いのですが、ホテル以上に極端な女性中心社会になっています。ブライダルから始まった専門学校は皆無と言えますので、どの学校も母体の教育にプラスオンをしています。減少した学生数をブライダルで穴埋めしようという学校が多いのは事実です。教員は必ずしもブライダル専門ではなく兼務であるケースが多いと言えます。むしろ、非常勤講師に頼っているのが専門学校の現状です。だからこそ、最新の現場から講師を派遣して頂く事も可能になります。また、募集活動を優先してしまおうと、見た目がキレイで動きがあつて楽しい科目をカリキュラムの中心に据えてしまいがちです。学生の満足度は上がりますが、ハッキリ言って、それはカルチャースクールそのもの。結局、基礎学力が不足することになるので、潰しが利かず、常識やマナーが欠如した人間を輩出する原因になります。企業が専門学校に求める教育は、①笑顔・挨拶・身嗜み ②社会人入門 ③キャリアマネジメント ④職業意識 ⑤インターンシップの導入 ⑥早期退職抑止 ⑦ビジネスマナー&スキル ⑧一般常識 ⑨ブライダルセールス ⑩数字に対する意識付け ⑪コミュニケーションスキル ⑫人間力上昇 ⑬マネジメントへの興味や向上心 などと言われています。実際のカリキュラムについては、各学校のホームページをご参照いただくこととして、ここでは省略させていただきます。例えば、私共財団

法人日本ホテル教育センターが運営する「専門学校日本ホテルスクール」では、ホームページ上にシラバスを始めとした学校基本データを情報開示しています。

いま専門学校に必要なこと

- ① みんなでお互いに助け合おうと言う、思いやり。
- ② ワントゥーワン・マーケティングの精神。
- ③ 学生ひとりひとりに合わせた、決め細やかな指導。
- ④ 学生の立場に立った、指導や判断。ただし、パランス感覚も必要。
- ⑤ 挨拶当番ではない時でも、自分から積極的に担任クラス以外の学生に対しても挨拶をする。
- ⑥ 学生が教務室や事務室に入室したら、こちらから積極的に声を掛ける。
- ⑦ 学校の都合だけで、学生にとって無理な制度やルールを押し付けない。
- ⑧ できる限り学生本人が納得した上で、きちんと就職を促す。
- ⑨ とにかく学生と話をするとこころ話し合いをして疑問を残さない。
- ⑩ ゴミが落ちていたら、学校スタッフ自らが拾ってゴミ箱へ捨てる。↓学生は見えています。
- ⑪ どんなに忙しくても、学生が尋ねてきたら最優先の対応をする。冷たくあしらわない。
- ⑫ 目立たない学生には人一倍気を遣え。とにかく優秀な学生と問題児が気になります。
- ⑬ どんなことにも迅速な判断と行動を。特に、悪い話はずいぶん上司へ報告して指示を仰ぐ。
- ⑭ マニュアル化ではなく、その学生ひとりひとりの



PROFILE

神奈川県横須賀市出身
法政大学 経済学部 経済学科 卒業

渋谷東急イン、ハイアットリージェンシー東京のオープニングスタッフとして宿泊部フロント課勤務。一般企業からリゾートホテルのフロントマネージャー兼副総支配人へ出向後、財団法人日本ホテル教育センターへ転進。専門学校日本ホテルスクール教務課長を経て、今年4月より現職。

BIA人材育成委員、アシスタント・ブライダル・コーディネーター(ABC)検定委員長、独立行政法人雇用・能力開発機構 生涯職業能力開発促進センター 再チャレンジコース ブライダル開発研究会委員、JECホテルビジネス実務検定試験(H検) 専門委員長。

- ⑮ 忙い時こそ時間を捻出して、勉強会へ積極的に参加を。
- ⑯ 顧客視点で顧客発想をする。ホテルも学校も、現場に欠けているものは実は「ホスピタリティ」かもしれません。最近はこの企業でも、正社員よりも契約社員や派遣社員の比率が上がり、社内環境が悪化の途を辿っています。ホテルは効率ばかりを追求したら、本来の意味でのサービスはできません。学生達を指導する以前に、我々がお手本を示さなければ、将来に不安を持たせただけで卒業させてしまうことになりかねません。誰もがひとつひとつできることから、確実にやっていきましょう。
- ⑰ 顧客視点で顧客発想をする。ホテルも学校も、現場に欠けているものは実は「ホスピタリティ」かもしれません。最近はこの企業でも、正社員よりも契約社員や派遣社員の比率が上がり、社内環境が悪化の途を辿っています。ホテルは効率ばかりを追求したら、本来の意味でのサービスはできません。学生達を指導する以前に、我々がお手本を示さなければ、将来に不安を持たせただけで卒業させてしまうことになりかねません。誰もがひとつひとつできることから、確実にやっていきましょう。

★毎年3月末、1泊2日でBIA会員専門学校・四年制大学・短期大学のブライダル教職員を対象とした勉強会を全国各地で開催しています。今回は2009年3月18日(水)～19日(木)東京観光専門学校にて開催予定。ブライダルネットワークが確実に広がります。詳細はBIA事務局まで。

ブライダル業界の皆様へ お願いしたいこと

18歳人口が減少しているにも拘らず、BIA社団法人日本ブライダル事業振興協会の誕生と時を同じくして登場した、専門学校のブライダル科人気は衰えることを知りませんでした。しかし、そのブライダル科の集客にも徐々に翳りが見えつあります。しかし、それ以上にその他のコースが落ち込んでいるので、どの学校もブライダルに過度な期待をしているのも事実です。最終的には、最初の話に戻りますが、地道に卒業生を送り出し、その卒業生を通してブランドイメージを築いた本物の学校のみが生き残れるのです。

そのためにブライダル業界の方々にお願いしたいことは、もっと専門学校生の良い点を理解して、積極的に採用をしていただきたいということです。大学生と比較して専門学校の良い点は、①インターンシップなどの業界経験があるので、離職率が低い。②ブライダルに関する基本的知識を有している。③大学生よりも素直で聞き分けが良い。④また、ホテル業界も「入社するまで配属先が分からない」「ブライダル担当者は経験者でなければいけない」などと言わずに、

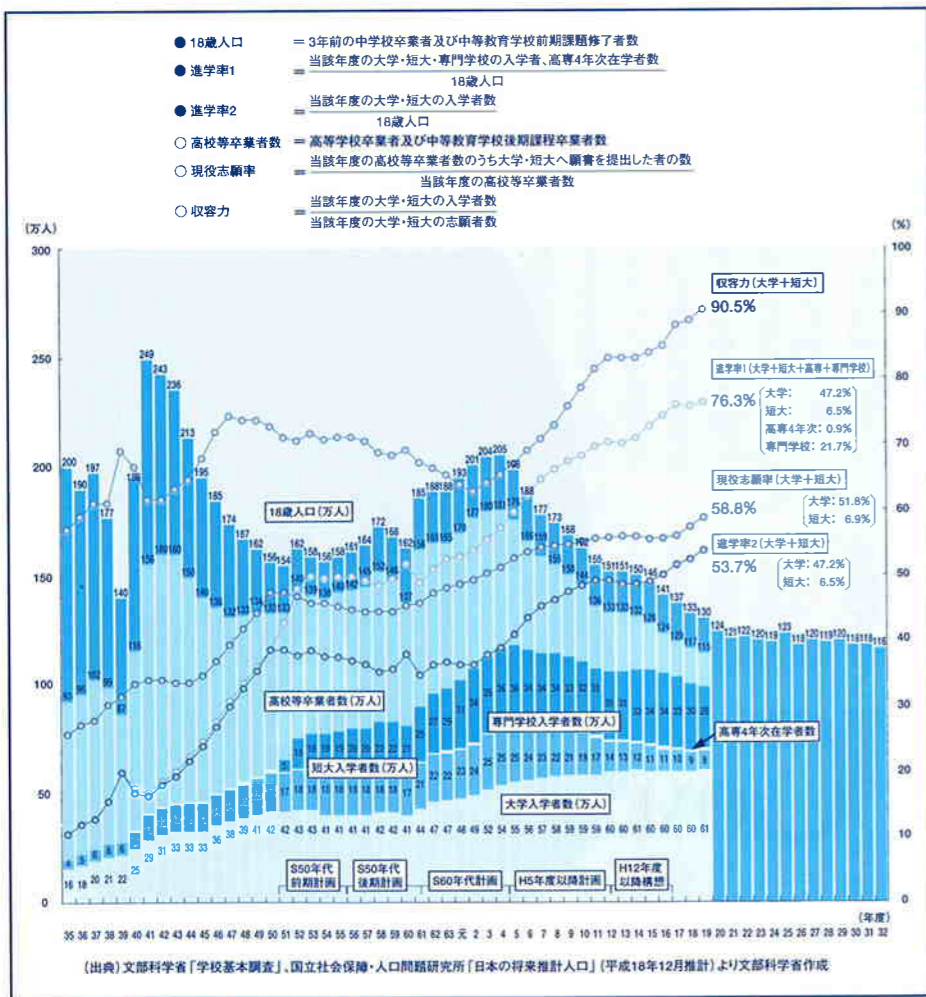
職種別採用をもっと取り入れて(ヤル気のある若いスタッフ)をどんどん採用してください。

現状では、せつなくヤル気を持って入学したブライダル科学生は就職先が無くて困っています。今後、ホテル業界がこの受入先になる可能性が充分あると考えています。もちろん、ブライダル科学生の基本キャリアデザインは、①ブライダルスタッフ②ブライダルコーディネーター③ブライダルマネージャー。まずは、ブライダルに近い職場にすることで、モチベーションも上がり、離職率も減少するはずですが、実際に、職種別採用を取り入れているホテルは専門学校の学生から非常に高い人気を誇っています。優秀な人材をいち早く確保しています。現状では、宿泊料・宴会などの区分が一般的ですが、これに「ブライダル」という選択肢を付け加えれば、ブライダル科の学生にとって非常に魅力ある求人になることは間違いありません。

ホスピタリティ産業はヒトビジネス。優秀な人材をいかに安定的に補充できるかがポイントです。あるブライダル施設では、会社説明会で参加者にランチコースを無料で提供したことがありますが、またあるホテルでは、会社説明会で抽選ですが会社のマスコットキャラクターぬいぐるみをプレゼント。そして、参加者全員に複数のマネージャー直筆のサンクスレターを配付。参加学生のほとんどは採用されませんでした。その企業のホスピタリティに感激していました。就職で不採用になった学生までも虜にしてしまい、将来の顧客に繋げようとするマーケティングには感服します。高いホスピタリティを提供するには、最初からすれば良いのは分かっていますが、せつなく世間

でのブライダル人気が高まっている時だけにヤル気のある若い学生をみすみす他業界へ行かせて良いのかと思います。仮にブライダル業界に入社したとしても、劣悪な職場環境でスグに退職してしまうようでは何にもなりません。何よりも怖いのは「クチコミ」による風評被害ですが、先ずは顧客満足よりも社員満足を中心掛けてください。社員が誇りを持ってない会社では新規顧客を望めるはずもありません。

★毎年8月末、財団法人日本ホテル教育センター企画開発室では、ホテル・ブライダル業界および教育機関を対象とした教育シンポジウムを専門学校日本ホテルスクールにて開催しています。今年8月25日(月)、第12回目を迎えて、「専門学校ブライダル教育を考える」というタイトルの下、BIAのご協力も得て、増築棟の多目的ルームと新刊本「世界ブライダルの基本」出版のお披露目を兼ねて開催。全国から55名の皆様が参加されました。来年以降も毎年1回夏の終わりにシンポジウムを開催予定。来年も出来ればブライダル関連のテーマで開催できればと考えております。是非、ご参加ください。



(出典) 文部科学白書2007

B I A c o m m u n i c a t i o n

❁ W I N T E R ❁



平成20年度ブライダルコーディネーター養成講座修了式
ブライダルコーディネーター養成講座を受講して
ブライダルコーディネーターの品格・安東徳子
どうあるべきか、専門学校のブライダル教育・藤原弘一
人材派遣を利用するメリット・和久利尚志
ハードの魅力はソフトより勝る・葛和満博