
文部科学省委託事業

平成29年度

「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」事業

高等専修学校における
美容人材養成のための産学官連携による
実践的な職業教育の構築

成果報告書

平成30年2月

学校法人国際共立学園
国際理容美容専門学校

目次

第1章	事業の概要	- 4 -
第1節	事業名	- 4 -
第2節	事業の概要	- 4 -
第3節	事業の実施期間	- 5 -
第4節	事業の推進体制	- 5 -
第2章	実施概要	- 11 -
第1節	実施経緯	- 11 -
第2節	実施体制図	- 14 -
第3節	会議議事録	- 16 -
第1項	実施委員会等	- 16 -
第2項	実証講座運営委員会／評価・検証委員会	- 31 -
第3項	成果報告会	- 37 -
第3章	事業及び教育プログラムの内容	- 45 -
第1節	事業の目的と内容	- 45 -
i)	実施対象校の選定	- 46 -
ii)	教材開発	- 47 -
iii)	実証講座	- 47 -
第2節	教材開発	- 48 -
第1項	カリキュラム概要	- 48 -
第2項	開発教材の構成	- 50 -
第3項	開発教材の内容	- 54 -
第3節	実証講座の実施	- 72 -
第1項	実証講座の実施概要	- 72 -
i)	国際理美容専門学校	- 72 -
ii)	大阪美容専門学校	- 73 -
iii)	旭川理美容専門学校	- 73 -
iv)	大育高等専修学校	- 73 -
第2項	実施後アンケート	- 74 -
i)	アンケート概要	- 74 -
ii)	生徒用アンケート実施結果	- 78 -
iii)	教師用アンケート実施結果	- 88 -
iv)	実証講座担当教師による所感	- 91 -

第3項	効果検証	- 92 -
i)	効果検証に用いた小テスト	- 92 -
ii)	検証結果	- 98 -
iii)	事前の正答率から見えた章別の傾向	- 100 -
第4章	考察	- 106 -

第1章 事業の概要

第1節 事業名

平成29年度「専修学校による地域産業中核的人材養成」事業

「実践的接客業務ができる美容師人材育成プログラムの実証」

第2節 事業の概要

本事業は、美容師の離職・退職を抑止し、継続的な就業と活躍を促すことを目的としている。特に就業先であるサロンとのミスマッチ防止に着眼し、平成27年度28年度では、高等専修学校生がイメージする美容サロンの職場に円滑に参画できるよう、実践的な美容人材育成カリキュラム開発を行った。

平成27年度事業では、高等専修学校を卒業した新人美容師が担うことになる接客業務全般にフォーカスを当て、お客様のお出迎えからお見送りまでの一連の接客業務について教材開発し、本学にて実証講座を行った。

平成28年度事業では、前年度の事業活動を踏まえて顕在化した“様々な美容サロン類型”に着目し、サロン類型によって、接客業務が同一でないことへの理解に注力した。“一般的な接客業務”と括ってしまうことで生じる、修学内容と実務内容のギャップ解消に向けて、サロン類型ごとの求められる接客業務や、特徴ある具体事例の紹介を中心とした応用的教材を開発した。

平成29年度においては、開発した教材カリキュラムの展開・定着を目的として、実証講座を本格的に展開した。これまで本事業を受託した本学のみで行っていた実証講座を、本学の立地（東京）に依らない、地域を超えた実用展開を見据えた郊外や地方の学校で実施し、効果を検証する。また、実施結果をもとに、定着に向けて教育プログラムを完成させた。

第3節 事業の実施期間

平成29年契約日～平成30年終了日

第4節 事業の推進体制

本事業の推進体制は、全体の活動を取りまとめる「実施委員会」をおき、その下に「実証講座運営委員会」及び「検証・評価委員会」を設置して事業活動を推進した。

実施委員会では、両委員会の活動の整合性を見ながら、委員会の検討の方向性を示すと共に、美容企業等産業界との接続、及び高等教育機関等との活動の連携を図った。

実証講座運営委員会では、平成27年度、28年度に開発した本事業教材を元にした実証講座の実施を推進した。また、協力校との実施期間や内容の調整、教員・養成者への事前講習も実証講座運営委員会で行った。

検証・評価委員会では、実証講座の評価基準を作成し、効果の検証を行った。検証の手法としては、受講者および教員からのフィードバックの収集・分析を実施した。また、継続的な実施・定着に向けた課題整理等も、検証・評価委員会が行った。

① 構成機関及び構成員

12の教育機関及び産業界の協力を得ている。

構成機関（学校・団体・機関等）の 名称		役割等	都道府県名
1	国際理容美容専門学校	総括・幹事校 実証講座運営	東京都
2	大岡学園高等専修学校	実施・進捗管理	兵庫県
3	中国デザイン専門学校	実施・進捗管理	岡山県

4	大阪美容専門学校	実証講座運営	大阪府
5	大育高等専修学校	実証講座運営	沖縄県
6	旭川理美容専門学校	実証講座運営	北海道
7	寺嶋社会保険労務士事務所	実施・進捗管理	東京都
8	東京都美容生活衛生同業組合	検証・評価	東京都
9	美容室及び美容研究団体 (KOZO 美容室、ウェーブジ ャパンネットワーク、太平洋 美容家倶楽部)	検証・評価	東京都
10	美容室及び美容研究団体（株 式会社ヴィサージュクリエー ション、日本ヘアデザイン協 会）	検証・評価	千葉県
11	美容室及び美容研究団体（有 限会社トータル美研美容室カ ペリ・デ・アーテ、全日本婚 礼美容家協会）	検証・評価	千葉県
12	美容室（有限会社エレガンテ 美容室プリマヴェーラ）	検証・評価	東京都
13	全国高等専修学校協会	実施・進捗管理	東京都

構成員（１８名）	
氏名	所属・職名
清水 信一	全国高等専修学校協会 会長
関本 恵一	元 帝京大学 教育学部 教授

大岡 豊	学校法人大岡学園 大岡学園高等専修学校 理事長
平田 眞一	学校法人第一平田学園 中国デザイン専門学校 理事長
谷本 佳隆	大阪美容専門学校 副校長
石川 正剛	大育高等専修学校 副校長
伊藤義浩	旭川理美容専門学校 教頭
折戸 宏次	大岡学園高等専修学校 企画部長
寺嶋 卓	寺嶋社会保健労務士事務所 代表 特定社会保険労務士
鶴貝 トモコ	東京都美容生活衛生同業組合 副理事長 東京都美容健康保険組合 副理事長
大沼 孝三	株式会社 K0Z0 美容室 代表取締役社長 ウエーブジャパンネットワーク 理事長 太平洋美容家倶楽部 理事長
白坂 春光	株式会社ヴィサージュクリエーション 代表取締役社長 日本ヘアデザイン協会 副理事長
菅原 みどり	有限会社トータル美研美容室カペリ・デ・アーテ 代表取締役 全日本婚礼美容家協会地区委員
石川 真樹	有限会社エレガンテ美容室プリマヴェーラ 事業統括
和田 美義	学校法人国際共立学園 国際理容美容専門学校 理事長

渡辺 真由美	国際理容美容専門学校 教頭
工藤 佑輝	国際理容美容専門学校 法人本部長代行
佐谷 肇	国際理容美容専門学校 副校長

② 実施委員会

実施委員会は、7名で構成され、以下の役割を果たす。

- ・ 検証・評価委員会の検討の推進、確認
- ・ 実証講座運営委員会の検討の推進、確認
- ・ 検証・評価委員会、実証講座運営委員会の両委員会の整合性の調整

実施委員会の構成（7名）	
氏名	所属・職名
和田 美義	学校法人国際共立学園 国際理容美容専門学校 理事長
清水 信一	全国高等専修学校協会 会長
関本 恵一	元 帝京大学 教育学部 教授
大岡 豊	学校法人大岡学園 大岡学園高等専修学校 理事長
平田 眞一	学校法人第一平田学園 中国デザイン専門学校 理事長
寺嶋 卓	寺嶋社会保険労務士事務所 代表 特定社会保険労務士

佐谷肇	国際理容美容専門学校 副校長
-----	----------------

③ 実証講座運営委員会

実証講座運営委員会は、6名で構成され、以下の役割を果たす。

- ・ 実証講座の実施の推進
- ・ 協力校との実施期間・内容の調整
- ・ 教員・養成者への事前講習

モデルカリキュラム開発委員会の構成（6名）	
氏名	所属・職名
渡辺 真由美	国際理容美容専門学校 教頭
平田 真一	学校法人第一平田学園 中国デザイン専門学校 理事長
谷本佳隆	大阪美容専門学校 副校長
石川正剛	大育高等専修学校 副校長
伊藤義浩	旭川理容美容専門学校 教頭
折戸宏次	大岡学園高等専修学校 企画部長

④ 検証・評価委員会

調査・評価委員会は、6名で構成され、以下の役割を果たす。

- ・ 実証講座の評価基準の作成
- ・ 実施後フィードバックの収集・分析

- ・ 継続的な実施・定着に向けた課題整理

検証・評価委員会の構成（６名）	
氏名	所属・職名
工藤佑輝	国際理容美容専門学校 法人本部長代行
鶴貝トモコ	東京都美容生活衛生同業組合 副理事長 東京都美容健康保険組合 副理事長
大沼孝三	株式会社 KOZO 美容室代表取締役 ウエーブジャパンネットワーク 理事長 太平洋美容家倶楽部 理事長
白坂春光	株式会社ヴィサージュクリエーション 代表取締役 社長 日本ヘアデザイン 副理事長
菅原みどり	有限会社トータル美研 美容室カペリ・デ・アーテ 代表取締役 全日本婚礼美容家協会地区委員
石川真樹	有限会社エレガンテ 美容室プリマヴェーラ 事業統括

第2章 実施概要

第1節 実施経緯

本事業では、平成27年度、平成28年度で開発した教育プログラムをもとに、複数校で実証講座を行い、地域の特性を排して学習効果を検証する。また、実証講座を通して、普及・定着に向けた課題を抽出し、学習内容のみでなく運用方法も含めて、プログラムの総合的な完成を目指す。

平成29年7月～平成30年2月までに「実施委員会（4回）」、「検証・評価委員会（4回）」、「実証講座運営委員会（4回）」を開催し、事業活動を推進した。

平成27年度事業において、高等専修学校卒業生の就労定着化を目的に、新人美容師が任される仕事の中でも“接遇業務”を対象として、モデルカリキュラムを開発し、インターンシップ(実習)の前後に提供するプログラムとすることで、職場に円滑に参画することを促進し、かつインターンシップの学習効果を最大化することを目指した。

平成28年度事業では、前年度事業から一歩進め、ターゲット顧客に合わせたコンセプトからくる、サロンごとの違い（類型）に応じた実践的な接遇業務について教材開発を行い、インターンシップ先や就業先のサロンで任される事の内容や方法、振舞い方についてのイメージを具体化させ、産業界の要請に応えると共に、高等課程の卒業生が学んだことを実務で活かし、円滑に職場に参画することを促進することを目指した。

本事業では、平成27年度、28年度で開発した教材を元に、実証講座を行い、受講の前後で受講者の習熟度を測定したり、教員や受講者の反応を収集・分析したりすることで、内容の妥当性や学習効果を検証することを核とした。

また、実証講座を通して、教育プログラムの普及・継続に向けて、運用上の課題を抽出・分析し、課題を元にしてより汎用的な運用方法を提案、実際のカリキュラムへの取り込みを推進することも目指した。

実証講座は、地域性を排して効果測定・課題抽出を行うため、立地の異なる複数の美容系の高等専修学校に協力を仰ぎ、各校で実証講座を実施するものとした。

実施対象校は、地域特性を分ける2つの要素、①都市型/地方型、②エリア（南北）で選定するものとした。幹事校である国際理美容専門学校が首都圏の都市型校であることを踏まえ、関西都市圏の都市型校である大阪美容専門学校、東北エリアの地方型校である旭川理美容専門学校、九州沖縄エリアの地方型校である大育高等専修学校の3校を加え、計4校で実証講座を実施した。

開発済み橋座は、基本編（平成27年度開発）と、応用編（平成28年度開発）合わせて30時間超となっており、実施対象校の学校スケジュールの中で、フルボリュームで実施することは難しく、内容の調整が必要となった。

また、今後の普及・継続を見据えても、導入検討段階で使用する試用版教材は有用であり、今年度事業では、実証講座用及び試用版として、基本編・応用編を元にしたショートプログラムを開発した。

開発するショートプログラムは、教材全体を評価するものとするため、特定のトピックに偏るのではなく、すべてのトピックから、講義の進行を妨げない程度に要素のみを抽出したものとし、全体で16時間程度となるようにした。

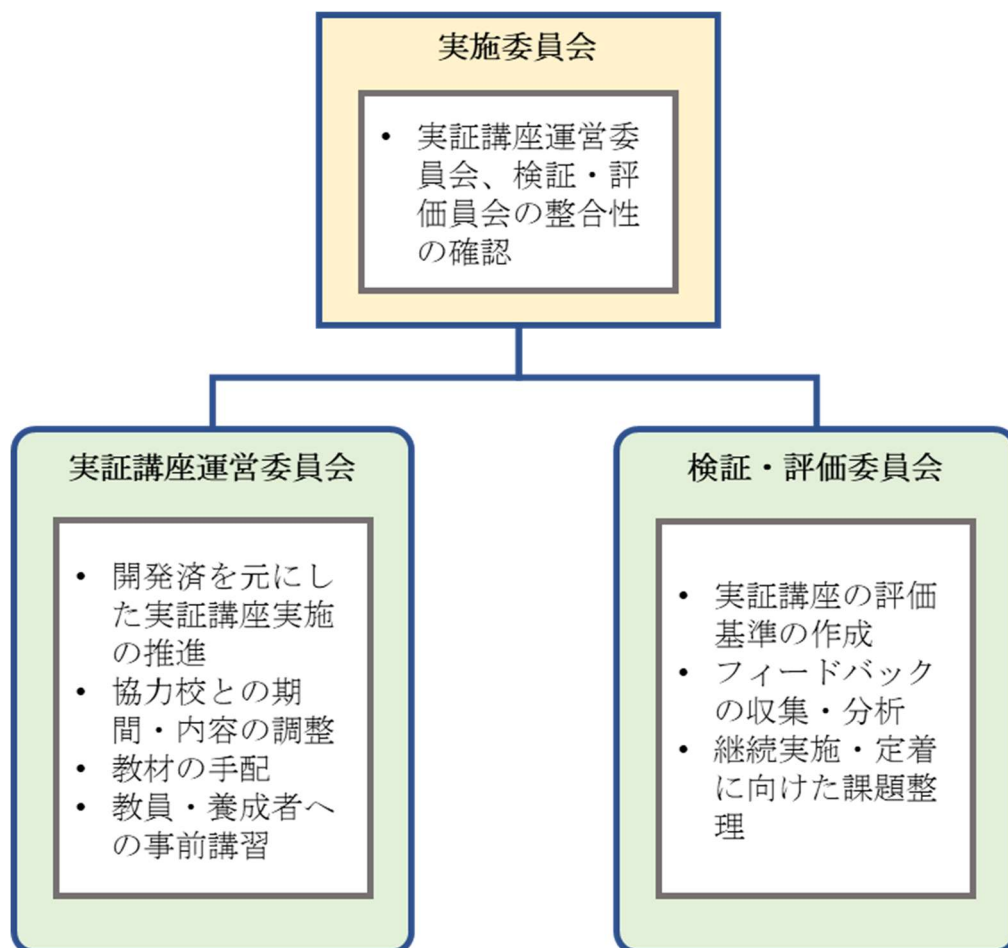
実証講座では、各校が日程の制約や対象学年などの要件に応じて使用教材を

選択して実施する形式とした。

平成３０年２月１６日の成果報告会にて、事業の成果に関係者に発表すると共に、成果報告書、生徒用テキスト、教師用指導書を作成し、関係機関等へ配布し、研究開発内容の普及に努めた。

第2節 実施体制図

実施委員会の元、実証講座運営委員会、検証・評価委員会を配置し、事業を実施した。



本事業における各委員会の活動は、以下の通りである。

実施委員会

- ・ 平成29年 7月14日（金） 第1回合同委員会
- ・ 平成29年 9月29日（金） 第2回合同委員会
- ・ 平成30年 1月26日（金） 第3回合同委員会
- ・ 平成30年 2月16日（金） 第4回合同委員会

実証講座運営委員会/検証・評価委員会

- ・ 平成29年 7月14日（金） 第1回合同委員会
- ・ 平成29年 8月31日（木） 実証講座運営委員会/検証・評価委員会
- ・ 平成29年 9月29日（金） 第2回合同委員会
- ・ 平成29年10月26日（木） 実証講座運営委員会/検証・評価委員会
- ・ 平成29年11月 6日（月） 実証講座運営委員会/検証・評価委員会
- ・ 平成29年11月16日（木） 実証講座運営委員会/検証・評価委員会
- ・ 平成29年12月26日（火） 実証講座運営委員会/検証・評価委員会
- ・ 平成30年 1月26日（金） 第3回合同委員会
- ・ 平成30年 2月16日（金） 第4回合同委員会

成果報告会

- ・ 平成30年 2月16日（金） 成果報告会

第3節 会議議事録

第1項 実施委員会等

会議名	実施委員会・実証講座運営委員会・検証・評価委員会 (第1回合同委員会)
開催日時	平成29年7月14日(金) 15:00～17:30(2.5h)
場所	国際理容美容専門学校 新館8F(東京都荒川区)
出席者	①委員 ・清水信一(全国高等高等専修学校協会 会長) ・平田眞一(学校法人第一平田学園 理事長) ・谷本佳隆(大阪美容専門学校 副校長) ・石川正剛(大育高等専修学校 副校長) ・伊藤義浩(旭川理容美容専門学校 教頭) ・寺嶋卓(寺嶋社会保険労務士事務所 代表) ・鶴貝トモコ(東京都美容生活衛生同業組合 副理事長) ・大沼孝三(株式会社K O Z O美容室 代表) ・石川真樹(有限会社エリガソテ 美容室プライマヴェーラ 事業統括) ・和田美義(国際理容美容専門学校 校長) ・佐谷肇(国際理容美容専門学校 副校長) ・渡辺真由美(国際理容美容専門学校 教頭) ・工藤佑輝(国際理容美容専門学校 法人本部長)(計13名) ②オブザーバー なし ③事務局 ・五十嵐久乃(国際理容美容専門学校 事務長)(計1名) (参加者合計14名)

議題等	<p>《次第》 司会：工藤委員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委員紹介 ・事業概要説明 ・今後のスケジュール <p>国際理容美容専門学校 校長 和田美義より挨拶 事業概要の説明と、委員のみな様へご協力のお願い</p> <p>全国高等専修学校協会 会長 清水信一先生より挨拶 高等専修学校の価値と有り方について</p> <p>各委員より 委員より自己紹介</p> <p>実証講座運営委員会（渡辺委員）より 事業全体の概要と目的等の説明</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 今年度事業内容とその背景について ② 取り組み内容について ③ 実証講座の開催への協力の要請と時期について <p>検証・評価委員会（工藤委員）より 検証・評価の方法についての説明</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 授業アンケートと調査票の作成について <p>質疑応答</p> <p>Q. テキストは新たに作るのか？</p> <p>A. 2年間かけて作ってきた内容の中で、実証講座で行う内容を更にわかりやすくコンパクト版に編集して作成します。</p> <p>Q. 実証講座は、国際理容美容の教員が行うのか？各校にまかせると教員のレベルが各校違うので効果が図りにくいのではないか？</p> <p>A. 各校の先生に集まっていただき説明会を開催するか、集まるのが難しいようなら、現地へ赴き、実証講座の事前打合せを担当教員と必ず行います。本校から講師を派遣したほうが良いようなら派遣も行います。</p>
-----	---

	<p>Q. 現場の意見をなるべく込めたい。学校で学んでいる内容を現場（美容室）に伝えていったほうが、インターンシップを行った際に理解をしてくれる。接客・接遇を現場とマッチさせたほうがより良いものができると思う。</p> <p>A. 集約したテキストをなるべく多くの先生に見ていただき修正したものを、早い段階で用意いたします。</p> <p>Q. 効果があったのかどうか、事前事後で比較が出来るとうい。</p> <p>A. 事前アンケートの作成や、そのほか効果が測れるものの内容と実行を前向きに検討します。</p> <p>その他のご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 離職し再就職をする人の再教育にも使える内容になるかもしれない。作成するカリキュラムを広く公開し、様々な機会に使えるようにしていただきたい。 ・ 現場の意見をなるべく込めたい。サロンの先生方からもインターンシップ時の訪問の機会等にご意見を広くもらって欲しい。 ・ 学校でこのような授業を行っていることも、もっとサロン側へ発信し、連携して接客接遇像をマッチさせたほうが良い。 ・ 生徒の接客・接遇力の底上げができ、離職率低下につながるようこのプロジェクトを成功させて欲しい。 <p>閉会挨拶 佐谷委員</p> <p>事務局より連絡事項</p> <p>次回は平成29年9月29日（金） 国際理容美容専門学校 会議室を予定</p>
--	--

会議名	実施委員会・実証講座運営委員会・検証・評価委員会 (第2回合同委員会)
開催日時	平成29年9月29日（金） 14:00～16:00（2h）

場所	国際理容美容専門学校 新館会議室
出席者	<p>①参加委員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 清水信一（全国高等専修学校協会 会長） ・ 平田眞一（学校法人第一平田学園 理事長） ・ 谷本佳隆（大阪美容専門学校 副校長） ・ 石川正剛（大育高等専修学校 副校長） ・ 伊藤義浩（旭川理容美容専門学校 教頭） ・ 寺嶋卓（寺嶋社会保険労務士事務所 代表） ・ 鶴貝トモコ（東京都美容生活衛生同業組合 副理事長） ・ 大沼孝三（株式会社K O Z O美容室 代表） ・ 白坂春光（株式会社ガイナージュクリエーション 代表取締役社長） ・ 和田美義（国際理容美容専門学校 校長） ・ 佐谷肇（国際理容美容専門学校 副校長） ・ 渡辺真由美（国際理容美容専門学校 教頭） ・ 工藤佑輝（国際理容美容専門学校 法人本部長）（計 13 名） <p>②オブザーバー</p> <p>なし</p> <p>③事務局</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 五十嵐久乃（国際理容美容専門学校 事務長）（計 1 名） <p>（参加者合計 14 名）</p>
議題等	<p>《次第》 司会：工藤委員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実証講座の進捗状況について ・ 検証・評価の方法と内容について ・ 実証講座を含めた今後のスケジュールについて <p>国際理容美容専門学校 校長 和田美義より挨拶</p> <p>委員のみな様へ協力のお礼</p>

	<p>全国高等専修学校協会 会長 清水信一先生より挨拶</p> <p>高等専修学校の今後の展望と委託事業取り組みの意義について</p> <p>司会者より</p> <p>第1回合同委員会の振返りと、本日までの実証講座の活動内容についての説明</p> <p>実証講座運営委員会（渡辺委員/谷本委員）より</p> <p>大阪美容専門学校における実証講座の実施についての報告</p> <p>検証・評価委員会（工藤委員/谷本委員）より</p> <p>アンケートの実施についての報告</p> <p>アンケート結果についての報告と実証講座を終えての感想</p> <p>実証講座運営委員会（渡辺委員）より</p> <p>今後の旭川理容美容専門学校と大育高等専修学校での実証講座実施時期と内容についての説明</p> <p>質疑応答</p> <p>Q. 実証講座の前と後で、講座の成果がわかるものがあったほうがより良いのではないか？</p> <p>A. 今回のおおさか美容専門学校の実証講座には間に合いませんでしたが、小テストを作成し、実証講座の前と後で行い結果の検証を図ること検討しています。</p> <p>Q. 小テストの難易度はどの程度を考えているか？</p>
--	---

A. 設問に対する回答は記述ではなく、選択式のテストで、穴空きの文章の穴埋めをするような問題形式を考えております。難易度は、実証講座で学び、内容の理解ができれば、できるものにしたいと考えています。お手元にプロット版を配布しましたので、内容と難易度について確認をお願いいたします。

その他のご意見

- ・ 机上の空論にならないよう、学んだことが実際にどう体験できるかが重要である。インターンシップ前に学ぶことで良い緊張感を持ってインターンシップに臨むと学習成果が高まるのではないだろうか。
- ・ ホスピタリティを学んでも、その授業だけで終わるのではなく、その後も引き続き学び続けることが重要である。生徒達が美容室に就職した後も、今回のプロジェクトで作るテキストを使用して学び直しができる内容になるようなものにしていきたい。
- ・ 大阪美容専門学校での実証講座の開催を通して、事前の打合せが重要だということを再認識した。どこまで担当の先生に内容を理解して講座を展開していただけるか、今回の経験を生かし、旭川理容美容専門学校と大育高等専修学校の先生との事前打合せもしっかり行って行きたい。

閉会挨拶 佐谷委員

事務局より連絡事項

次回合同委員会開催は、平成30年1月26日(金)

	国際理容美容専門学校 会議室を予定
--	-------------------

会議名	実施委員会・実証講座運営委員会・検証：評価委員会 (第3回合同委員会)
開催日時	平成30年1月26日(金) 16:00～18:30(2.5h)
場所	国際理容美容専門学校新館会議室
出席者	<p>①参加委員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清水信一(全国高等専修学校協会 会長) ・関本恵一(元帝京大学教育学部 教授) ・大岡豊(学校法人大岡学園 理事長) ・平田真一(学校法人第一平田学園 理事長) ・谷本佳隆(大阪美容専門学校 副校長) ・石川正剛(大育高等専修学校 副校長) ・伊藤義浩(旭川理容美容専門学校 教頭) ・寺嶋卓(寺嶋社会保険労務士事務所 代表) ・鶴貝トモコ(東京都美容生活衛生同業組合 副理事長) ・大沼孝三(株式会社K O Z O美容室 代表) ・白坂春光(株式会社ヴァージュクレエション 代表取締役社長) ・石川真樹(有限会社エレガント美容室プリマヴェール事業統括) ・和田美義(国際理容美容専門学校 校長) ・佐谷肇(国際理容美容専門学校 副校長) ・渡辺真由美(国際理容美容専門学校 教頭) ・工藤佑輝(国際理容美容専門学校法人本部長代行)(計16名) <p>②オブザーバー なし</p> <p>③事務局</p> <ul style="list-style-type: none"> ・五十嵐久乃(国際理容美容専門学校 事務長) (計1名) <p>(参加者合計16名)</p>
議題等	<p>《次第》 司会：佐谷委員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実証講座の報告

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 検証・評価の実施について ・ 今後の研究について <p>国際理容美容専門学校 校長 和田美義より挨拶 委員のみな様並びに実証講座実施校へ協力のお礼</p> <p>全国高等専修学校協会 会長 清水信一先生より挨拶 高等専修学校の存在意義と今後の取り組みについて</p> <p>司会者より、 第2回合同委員会の振返りと、本日までの実証講座の活動内容についての説明</p> <p>実証講座運営委員会（渡辺委員/伊藤委員/石川委員）より 旭川理容美容専門学校における実証講座の実施報告 大育高等専修学校における実証講座の実施の報告</p> <p>検証・評価委員会（工藤委員）より アンケートの実施についての報告 アンケート結果についての報告と実証講座を終えての感想</p> <p>質疑応答</p> <p>Q. 実証講座の結果として、都市圏（東京/大阪）と地方圏（北海道/沖縄）において何か違いはあったか？</p> <p>A. 実証講座の際に行った小テストの結果は、いずれも授業後の小テストの正解率が上がっており、都心校と地方校における授業効果に違いがないということが確認できた。また</p>
--	--

講座を通して、高等専修学校の生徒はいずれも目指す職業に対して情熱を持っており、早いうちから将来理想とする姿を持っている生徒が多いということを改めて感じた。あえていうならば地方の生徒のほうがより地元愛を持っており、地元で就職という気持ちをもっている生徒が多いと感じた。



Q. 実証講座受講者の満足度についてはどうだったか

A. 受講後のアンケートから約 80%～90%近い満足度を得られた。しかし、不安が解消されたか？という問いに対し、どちらかといえばという回答が多く、学んだ内容や知識が実践で生かせるだろうかという不安を抱いている生徒が多いと感じた。

Q. 実証講座に協力した実証校として得たものはあったか？

A. 一方通行の授業ではなく、生徒を巻き込み言葉を引き出し、授の重要性を改めて感じた。ホスピタリティ講座を受講した後の生徒の様子に変化が見られ、言葉遣いが丁寧になり相手の質問をしっかりと聞く姿勢が見られるようになった。その後の授業においても積極的な意見や質問がでるよ

うになった。

今までも自校で行ってきたカリキュラムに足りない部分に気付くことが出来、収穫になった。今回ロールプレイで丁寧に授業を行えたおかげで、電話のかけ方が身につき、インターンシップのお願いの電話について心配する必要がなかった。



その他のご意見

- ・ サロンにおいても取り入れたい教育内容となっている。ぜひ今後も協力して研究に取り組んでいきたい。今学んでいることが大事だと本人が気付くのは 10 年 20 年後であるかもしれない。今回のキャリアビジョンの講座のように、将来をイメージさせる導入はとても重要である。将来の姿が実感できるようなものがあると更に良いので、今後の開発に期待する。
- ・ ホスピタリティの動作や言葉が自然に出てくる人には、お客様が付いてくる。学生のうちによく学び下地ができていると、就職した後に困らず、実践的に展開が出来るようになる。今後もこのような研究は続けていって欲しい。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回、開発した内容は高等専修学校の生徒だけではなく、サロンの新入職員にも使用できる内容になっている。今後は、サロンのマネージャーや店長クラスになった場合の、スタッフや後輩に対するホスピタリティの教材の開発も行っていきたい。 ・ 離職の理由は、数値化できない見えない理由が多い、逆に続ける理由もやはり目に見えないことが多い。大事なのはやり方ではなくあり方。社の理念や方針がしっかりしていること。若いうちに キャリアビジョンを考えさせることで、自分の就職先を見極める目も養われ、離職率の低下にもつながっていく。今回のキャリアビジョンの講座をより展開させていくと面白いと感じた。 ・ 今回高等課程で行った講座を、専門課程でも行い、違いを見るとより精度の高いテキストが出来るのではないかな？ ・ どうして高等科に入学してきたのかを意識させる授業を行うと職業に対する思い入れやモチベーションが高い分、より良い教育効果が上がると感じた。18歳でプロになる人が、20歳でプロになる人との2歳の差の間に何を身につけるかを意識して働く、このことを学校で指導できれば大きな成長につながっていく。 ・ 誰がやってもできる指導案がとても大事である。今後は高等学校と一緒に誰がやってもできる指導案の開発に取り組んで欲しい。また、高等学校で指導できないことは中学校に協力してもらい、指導をしていくのも面白いと思う。 ・ 働き方が多様化しており、美容業界もフリーランスが出てきたり、IT化も進んでいる。アプリも開発され管理が安価に行えるようになってきている。このように社会が常に変化し
--	--

	<p>ているので、今回の研究・開発で満足せず、常に次の時代のキャリア教育を研究していただきたい。</p> <p>閉会挨拶 和田委員</p> <p>参加者への謝辞。ご意見を基に今後もキャリア教育に力を入れて取り組んで行きたい。</p> <p>事務局より連絡事項</p> <p>次回合同委員会は、平成30年2月16日(金)アルカディア市ヶ谷にて開催予定。</p>
--	---

会議名	実施委員会・実証講座運営委員会・評価・検証委員会 (第4回合同委員会)
開催日時	平成30年2月16日(金) 12:00~18:00(2h)
場所	アルカディア市ヶ谷 7階 会議室
出席者	<p>①参加委員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関本恵一(元帝京大学教育学部 教授) ・平田真一(学校法人第一平田学園 理事長) ・谷本佳隆(大阪美容専門学校 副校長) ・石川正剛(大育高等専修学校 副校長) ・伊藤義浩(旭川理容美容専門学校 教頭) ・寺嶋卓(寺嶋社会保険労務士事務所 代表) ・鶴貝トモコ(東京都美容生活衛生同業組合 副理事長) ・白坂春光(株式会社ガイナージュクリエーション 代表取締役社長) ・石川真樹(有限会社エレガント美容室プライマヴェア事業統括) ・和田美義(国際理容美容専門学校 校長)

	<ul style="list-style-type: none"> ・佐谷肇（国際理容美容専門学校 副校長） ・渡辺真由美（国際理容美容専門学校 教頭） ・工藤佑輝（国際理容美容専門学校法人本部長代行）（計 13 名） <p>②オブザーバー</p> <p>なし</p> <p>③事務局</p> <ul style="list-style-type: none"> ・五十嵐久乃（国際理容美容専門学校 事務長）（計 1 名） <p>（参加者合計 14 名）</p>
議題等	<p>《次第》 司会：工藤委員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度事業の振り返りと今後の展開について ・成果報告会での報告内容について ・各委員から今年度事業と今後の展開について <p>国際理容美容専門学校 校長 和田美義より挨拶 委員のみな様並びに実証講座実施校へ協力のお礼</p> <p>第一平田学園 理事長 平田眞一先生より挨拶 文部省委託事業の意義と今後の取り組みについて</p> <p>渡辺委員より、 今年度事業活動の振り返りと今後の展開について 成果報告会での報告内容について</p> <p>実証講座協力校委員（石川正委員/谷本委員/伊藤委員）より 実証講座実施の感想とご意見、実証校における今後の展開について</p> <p>美容業関係委員（鶴貝委員/石川真委員/白坂委員）より 今年度開発カリキュラムと実証講座についてのご意見並びに、 美容室における今後の展開方法について</p> <p>教育事業関係委員（関本委員/平田委員）より 今年度開発カリキュラムと実証講座についてのご意見並びに、</p>

	<p>中学生、保護者、就職先との今後の展開方法について</p> <p>寺嶋委員より</p> <p>社会保険労務士の立場から、離職率低下につなげるための本事業の今後の展開方法について</p> <p>ご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今まではキャリアデザインに関する授業は行っていなかったが、今回実証事業で行ってみたところ生徒には良い刺激となった。将来経営者になる可能性も秘めている生徒達なので、このような授業を行うことも重要だと考える機会となった。 ・ 今までなかったコンテンツを授業に盛り込むことが出来た。今まで行ってきた接遇に関する授業の内容も見直し、より良いものに変えていくことができた。 ・ 接客ロールプレイの事後に行った小テストの結果が、ほかと比較して点数が低いので、ここはまだカリキュラムの開発の余地、伸びしろがあると感じた。 ・ 今までも接客・接遇には取り組んでおり、様々なものから資料を集めて独自の教材を作っていた。理美容に特化した教材を作ってもらったことで授業内容と指導方法を見直す良い機会となった。 ・ 1 コンテンツ 2 時間で行えるボリュームは丁度良かった。 ・ 接客ロールプレイの授業を 1 回だけではなく、何度も行っていくことで回数を増やし、現場に出る際の不安が少し解消できるようになると感じた。 ・ 今後は就職先のサロンオーナーや卒業生からも意見を取り込み、常に時代にあったものにしていくことが課題である。 ・ 授業のタイミング、インターンシップとの相乗効果を研究していく必要がある。 ・ 3 年間を通し開発したカリキュラムを行うことで、就職先のミスマッチを減らし、更に離職率の減少につなげることができれば良いと感じている。 ・ 大きな美容室では、接客の研修を時間かなりかけて行っているので、このカリキュラムは美容室でも取り入れられる。 ・ 美容師はずっと接客の勉強をし続けている。ロールプレイ
--	--

グも接客を受けた後に、この接客内容の美容室に再来店したいかどうかを考えさせるなど、よりリアルな現場を体験する内容に発展させ、失客の気持ちを理解できるよう進化させていって欲しい。



- ・ 今回の内容はセオリー通りのものが多いので、トラブルへの対処方法を盛り込んでいくと、よりリアルなものになっていくだろう。
- ・ 生徒はこのカリキュラムを学校で学び意識や質が上がって行く、今後は就職先の美容室の就業条件や状況の意識を高めることを学校が率先して行えると良いのではないかな。
- ・ 学習指導要領は必ずパブリックコメントをもらっている。今回開発のテキストや指導書も美容室や保護者に開示していろいろな方から意見をもらうことでよいのではないかな。
- ・ 体験するものは持続性が短い。意識が卒業までもたない場合が多いので、ロールプレイングは繰り返し行うことで力量が上がり、定着すると考えられる。また卒業後も研修を重ねることで、より自分のものとすることができるのではないかな。
- ・ 今年度、指導案を指導書につけたことでは、全国どの学校でも同じ授業を行えるようになったということ。大きな一歩だと考える。指導案があることで、先生が工夫をした授業を行うこともできるようになっていくだろう。
- ・ 中学校のキャリア教育とのつながりに関しては、中学校の先生の職業理解度により差があり、職場体験でも出来ない仕事もあるため、今後の課題である。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 我々職業教育を行う学校は、いかに現場に近いリアルな授業を行えるか、生徒に5年先10年先の自分の姿や、業について考える機会を与えられるか重要である。 ・ 業に対する興味がわくよう、受講する生徒が全員楽しみながら学べる内容にするという気持ちで今後も進化させていって欲しい。 ・ 今年度の事業で開発したものを、どう活用するか、進化させるかが課題である。 <p>閉会挨拶 佐谷委員</p> <p>今年度事業への協力に対する御礼。成果報告会の案内。</p>
--	---

第2項 実証講座運営委員会／検証・評価委員会

会議名	実証講座運営委員会／検証・評価委員会（大阪美容専門学校）
開催日時	平成29年 8月31日（木） 17:00～18:00（1h）
場所	大阪美容専門学校 会議室
出席者	<p>①委員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 谷本佳降（大阪美容専門学校 副校長） ・ 渡辺真由美（国際理容美容専門学校 教頭） ・ 工藤佑輝（国際理容美容専門学校 法人副部長） （計3名） <p>②オブザーバー</p> <p>なし</p> <p>③事務局</p> <p>なし</p> <p>（参加者合計3名）</p>
議題等	<p>《次第》</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 実証講座実施日時と科目及び担当について 2. 評価・検証の実施について <p>1. 実証講座実施に日時と科目及び担当について</p>

	<p>大阪美容専門学校にて、実証講座を行うにあたり、実施日時と実施单元、及び担当についての検討を行った。また、授業内容と進行の確認をテキストと教案を基に行った。</p> <p>実施单元：接客ロールプレイ</p> <p>実施クラス数：3クラス</p> <p>日程：9月19日(火) 9:10~10:50 9月21日(木) 9:10~10:50 9月25日(月) 9:10~10:50</p> <p>担当：谷本佳隆</p> <p>年度に関しては、カリキュラムの関係上、接客ロールプレイのみの実施となった</p> <p>2. 評価・検証の実施について 生徒用アンケートの内容、実施のタイミング、説明方法等について、確認を行った。</p>
--	---

会議名	実証講座運営委員会／検証・評価委員会（旭川理容美容専門学校）
開催日時	平成29年10月26日（木） 13:00 ~ 14:30（1.5h）
場所	旭川理容美容専門学校 会議室
出席者	<p>①委員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・伊藤義浩（旭川理容美容専門学校 教頭） ・和田美義（国際理容美容専門学校 校長） ・渡辺真由美（国際理容美容専門学校 教頭） ・工藤佑輝（国際理容美容専門学校 法人副部長）（計4名） <p>②オブザーバー</p> <ul style="list-style-type: none"> 高桑千明（旭川理容美容専門学校 教員）（計1名） <p>③事務局</p> <ul style="list-style-type: none"> なし <p>（参加者合計5名）</p>

議題等	<p>《次第》</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 実証講座実施日時と科目及び担当について 2. 実証講座の実施学年について 3. 評価・検証の実施について <p>1. 実証講座実施に日時と科目及び担当について</p> <p>旭川理容美容専門学校にて、実証講座を行うにあたり、実証講座の実施日時と実施単元、及び担当についての検討を行った。また、授業内容と進行の確認をテキストと教案を基に行った。</p> <p>①11月15日(水)社会人としての意識付け 担当：渡辺 ②11月16日(木)言葉遣い 担当：高桑 ③11月29日(水)身だしなみ 担当：高桑 ④11月30日(木)ホスピタリティ 担当：渡辺</p> <p>その他の単元については、旭川理容美容専門学校のカリキュラムにあわせ、今後の実施を検討していくことになった。</p> <p>2. 実証講座の実施学年について</p> <p>実施学年及び学科・・・高等課程(理容科・美容科)1年生 対象人数・・・4名(理容科：1名 美容科：3名)</p> <p>実証講座の対象となる学年の特質について、ヒアリングを行うと共に、授業見学をさせていただき、授業への取り組み姿勢や雰囲気の確認を行った。</p> <p>3. 評価・検証の実施について</p> <p>実証講座実施に伴い、対象学科学年に対して、講座受講前に受講項目に関する基礎知識をチェックする事前小テストを実施し、実証講座実施後は、講座における理解度をチェックするための小テストを実施した。受講前と受講後での、理解度の変化を確認する。</p> <p>終了後、生徒には、今般の講座を受講してのアンケートを実施、講師には、講義をしてみて、テキストの使いやす</p>
-----	---

	さや、ボリュームバランスなど、講師としてのアンケートを実施することとした。
--	---------------------------------------

会議名	実証講座運営委員会（旭川理容美容専門学校）
開催日時	平成29年11月16日（木） 10:00 ～ 11:00（1.0h）
場所	旭川理容美容専門学校 会議室
出席者	<p>①委員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・伊藤義浩（旭川理容美容専門学校 教頭） ・佐谷肇（国際理容美容専門学校 副校長） ・渡辺真由美（国際理容美容専門学校 教頭）（計3名） <p>②オブザーバー</p> <ul style="list-style-type: none"> 高桑千明（旭川理容美容専門学校 教員）（計1名） <p>③事務局</p> <p>なし</p> <p style="text-align: right;">（参加者合計4名）</p>
議題等	<p>《次第》</p> <p>1. 実証講座追加実施と担当について</p> <p>1. 実証講座追加実施と担当について</p> <p>旭川理容美容専門学校で行う実証講座において、前回の実証講座運営委員会で決定した内容のほかに、下記の実証講座を追加し開催することについて協議を行った。</p> <p>追加科目：就業中のマナー 担当：高桑</p> <p>開催日程：12月7日（木）13:40～15:30</p> <p>テキストの使用方法、講義内容についての確認や、生徒アンケートの実施についての確認を行った。</p>

会議名	実証講座運営委員会／検証・評価委員会（大育高等専修学校）
開催日時	平成29年11月 6（月） 19：00～ 20：00（1h）
場所	大育高等専修学校 会議室
出席者	<p>①委員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・石川正剛（大育高等専修学校 副校長） ・和田美義（国際理容美容専門学校 校長） ・工藤佑輝（国際理容美容専門学校 法人副部長） （計3名） <p>②オブザーバー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p>③事務局</p> <p>なし</p> <p style="text-align: right;">（参加者合計3名）</p>
議題等	<p>《次第》</p> <p>1. 実証講座実施日時と科目及び担当について</p> <p>2. 評価・検証の実施について</p> <p>1. 実証講座実施日時と科目及び担当について</p> <p>大育高等専修学校にて、実証講座を行うにあたり、実施日時と実施単元、及び担当についての検討を行った。また、授業内容と進行の確認をテキストと教案を基に行った。</p> <p>実施単元 ： キャリアビジョン</p> <p>日 程 ： 11月9日(金)担当：渡辺</p> <p>対象人数・・・22名</p> <p>2. 評価・検証の実施について</p> <p>実証講座実施に伴い、対象学科学年に対して、講座受講前に受講項目に関しての基礎知識をチェックする事前小テストを実施し、実証講座実施後は、講座における理解度をチェックするための小テストを実施した。受講前と受講後での、理解度の変化を確認する。</p>

	終了後、生徒には、受講後アンケートを実施することを確認した。
--	--------------------------------

会議名	実証講座運営委員会／検証・評価委員会（大育高等専修学校）
開催日時	平成29年12月26日（火） 10：00～ 12：00（2h）
場所	大育高等専修学校 会議室
出席者	<p>①委員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・石川正剛（大育高等専修学校 副校長） ・和田美義（国際理容美容専門学校 校長） ・工藤佑輝（国際理容美容専門学校 法人副部長）（計3名） <p>②オブザーバー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・湯川芳志（大育理容美容専門学校 教員）（計1名） <p>③事務局</p> <p>なし</p> <p style="text-align: right;">（参加者合計4名）</p>
議題等	<p>《次第》</p> <p>1. 検証・評価について</p> <p>1. 検証・評価について</p> <p>11月9日（木）に大育理容美容専門学校理容科において行われた実証講座についての検証を行った。</p> <p>実施前後に行った小テストの結果、及び生徒アンケートの内容を確認し、実証講座の効果について話し合いを行った。また、実証講座に同席した教員から、当日の授業の様子、受講した生徒の理解度及び意識の変化について聞き取りを行い、現場教員の立場からの実証講座の評価を確認した。</p>

第3項 成果報告会

平成30年2月16日（金）アルカディア市ヶ谷にて行われた「高専連携分野職域プロジェクト・発達障害分野職域プロジェクト 成果報告会」では、今年度の本事業活動の内容とまとめを報告した。

式次第・報告資料は以下。

文部科学省委託事業
平成 29 年度「専修学校による地域産業中核の人材養成事業」

高専連携分野・発達障害分野職域プロジェクト

成果報告会

日 時：平成 30 年 2 月 16 日（金）14：00～16：00

場 所：アルカディア市ヶ谷 7 階「琴平」

次 第

1. 開会

2. あいさつ

全国高等専修学校協会 清水 信一 会長（学校法人武蔵野東学園常務理事）

文部科学省専修学校教育振興室 田口 大介 専修学校第二係長

3. 成果報告

1) 高専連携分野事業成果報告

① 理容美容分野（国際理容美容専門学校）

② IT・ビジネス分野（大岡学園高等専修学校）

③ 福祉分野【介護】（安城生活福祉高等専修学校）

2) 発達障害分野事業成果報告

① 職域プロジェクト事業成果報告（大岡学園高等専修学校）

② 職域プロジェクト事業成果報告（武蔵野東高等専修学校）

4. 質疑応答

5. 講評

文部科学省専修学校教育振興室 田口 大介 専修学校第二係長

6. 閉会

× ㇔

【平成 29 年度成果報告会タイムスケジュール】

時 間	内 容 ・ 講 師（敬称略）
14:00～14:05	開会あいさつ 全国高等専修学校協会 清水 信一 会長
14:05～14:10	来賓あいさつ 文部科学省専修学校教育振興室 田口 大介 専修学校第二係長
	高等専修学校 高専連携分野 成果報告
14:10～14:25	「実践的接遇業務ができる美容師人材育成プログラムの実証」 （国際理容美容専門学校）
14:25～14:40	「高等専修学校におけるインターンシップ及び ICT 教材の活用による 教育プログラムの開発」 （大岡学園高等専修学校）
14:40～14:55	「高等専修学校における介護福祉人材養成のための産学官連携による 実践的な職業教育の構築―地域版教育プログラムの開発・検証―」 （安城生活福祉高等専修学校）
	高等専修学校 発達障害分野 成果報告
14:55～15:10	「高等専修学校における発達障がい若しくは支援や特別措置が必要な 生徒に対する支援システムの構築」 （大岡学園高等専修学校）
15:10～15:25	「混合教育の教育効果の実証と普及・啓発及び発達障害など特別に配慮 が必要な生徒が学ぶための教育カリキュラムの開発・実証事業」 （武蔵野東高等専修学校）
15:25～15:40	「発達障害のある生徒など特別に配慮が必要な生徒の就労支援及び卒 業後の定着フォロー支援の普及事業」 （武蔵野東高等専修学校）
15:40～15:50	質疑応答
15:50～16:00	講評 文部科学省専修学校教育振興室 田口 大介 専修学校第二係長
16:00	閉会式

『実践的接客業務ができる美容師人材育成プログラムの実証』成果報告

本事業の目的

これまでの経緯：

平成28年度 応用編（サロン類型別 接遇業務）

それぞれ30時間超のフルパッケージとして開発。

本年度事業における課題設定：

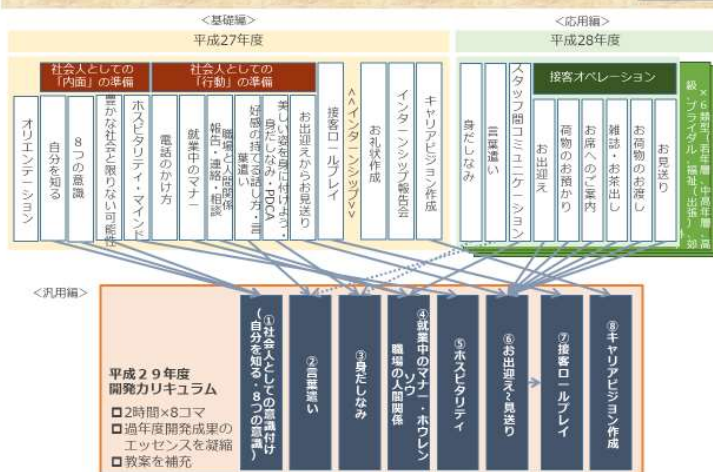
- ✓ 受講希望者募集の現実性（フィージビリティ）の確認
- ✓ 生徒に対する“新たな実践プログラム”への関心喚起
- ✓ 教員の負荷、運用設計（正課・課外/必須・希望者向けなど）の判断

平成29年度 汎用編

全国の学校での広く活用されることを目的に、

- ②開発校のみならず、地域を超えて活用できるプログラムであることを実証講座で検証

本事業の目的



②地域を超えた開発教材の活用可能性の検証（実証講座）

本事業の目的

- 開発校外の都心校、及び地方校の協力を得て、全4校で実施。
- 実証講座の前後に、開発教材の内容について的小テストを実施することで学習効果を検証するとともに、受講者の満足度、及び各校の実証講座実施教員からのフィードバックを収集した。

全4校・のべ199名で実証講座を実施

#	分類	実施校	対象者
1	都心校	国際理美容専門学校（東京）	● 1年生：44名 ● 2年生：34名 ● 3年生：38名
2		大阪美容専門学校（大阪）	● 58名
3	地方校	旭川理美容専門学校（北海道）	● 4名
4		大育高等専修学校（沖縄）	● 21名

4

エリア特性による学習効果の相違の検証

成果検証

- 1～8章の合計の正答率を、実施校のエリア別に、実証講座の前後で比較した。
- 都心校、地方校ともに正答率は向上しており、**エリア特性に拠らない学習効果・開発教材の有用性を確認できた。**
- ✓ 郊外校でより大きく改善しており、大きな効果を確認できた。

小テスト（事前事後） 第5章 接待

問題1 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題2 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題3 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題4 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題5 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題6 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題7 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題8 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題9 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題10 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題11 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題12 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題13 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題14 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題15 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題16 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題17 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題18 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題19 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

問題20 接客態度がよいとされる接客態度は、どのようなものであるか。正しいものをすべて選べ。

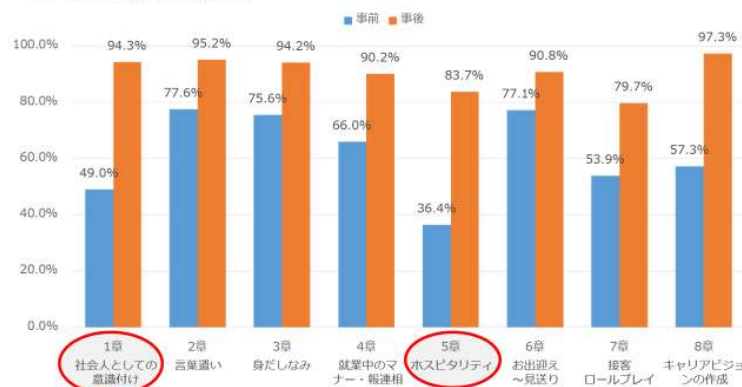


5

内容別の学習効果の相違の検証

成果検証

- いずれの章においても、受講後の正答率が向上しており、本プログラムの有用性を確認できた。
- 一方で、「1章：社会人としての意識付け」「5章：ホスピタリティ」に関しては、受講前の正答率が特に低く、既存の高等専修学校の教育で、カバーしきれていない領域だったと推察できる。（次ページで不正解内容を分析。）



6

1章(社会人としての意識付け)の設問と正答率

- ・【】内は事前の小テストの正答率。
- ・コミュニケーションや社会人としての姿勢に関する「考え方」を問う、設問1B、設問2ABの正答率が特に低い。
 ✓これらは従来の教育では触れられない部分ではあるが、やり方を表面的に覚えるだけでなく、様々な事象に対し、柔軟に適切な行動を選択するために必要なものとして、本プログラムに取り入れている内容である。

設問1：社会との関係性や、キャリアの方向性を考える上で、【 A. 75.0% 】を知ることが重要であり、【 A 】の内面を見るには【 B. 16.7% 】つの窓が考えられる。
 【 A 】 ア. 仕事 イ. 自分 ウ. 社会 エ. 技術
 【 B 】 ア. 2 イ. 3 ウ. 4 エ. 5

設問2：美容師の仕事の基本姿勢に大切な【 A. 14.6% 】つの意識がある。【 A 】のうちの最も根底にある重要な意識は【 B. 20.8% 】意識である。
 【 A 】 ア. 2 イ. 4 ウ. 6 エ. 8
 【 B 】 ア. サービス イ. プロフェッショナル ウ. 顧客 エ. おちてなし

設問3：（設問2のB）意識とは、お客様の【 A. 100.0% 】を第一に優先するという考え方である。サロンの【 B. 50% 】の押し付けになっていないかを自問し、お客様の要求に答えることができないときは、何がお客様の【 A 】に繋がるかを考えて行動する。
 【 A 】 ア. 時間 イ. お金 ウ. 満足 エ. スタイル
 【 B 】 ア. 権利 イ. 都合 ウ. 利益 エ. 業務

設問4：無限の広がりを持つ社会で得られる経験から多くのものを吸収し、成長できる。自らを成長させるには、【 A. 83.3% 】・主体的な姿勢・五感を活かした変化に気づく観察力の3つが重要になる。
 【 A 】とは、【 B. 79.2% 】を持ってお客様や同僚など他者と接し、社会と関わることである。
 【 A 】 ア. 素直な心 イ. やる気 ウ. 負けない気持ち エ. プライド
 【 B 】 ア. 最新の情報 イ. 洗練された技能 ウ. 謙虚な気持ち エ. 鋭い感性

※選択肢中の下線は正答を示す。

7

5章(ホスピタリティ)の設問と正答率

成果検証

- ・特定の設問の不正解が集中したわけではなく、設問1【B】以外のホスピタリティ全般に対して、受講前は理解が薄かったことが分かる。
- ・本開発プログラムで焦点を当てていた接客・接遇の重要性が確認できた。

設問1：お客様から求められたことを行う【 A. 34.8% 】に対して、お客様と感動や喜びを共有することが【 B. 73.9% 】である。

【 A 】 ア. 気遣い イ. ボランティア ウ. サービス エ. 仕事
 【 B 】 ア. サービス イ. 仲間 ウ. ホスピタリティ エ. 信頼関係

設問2：良いサービスをするために手間をかけることは大切だし、良いサービスはときに大変であるかもしれないが、手間や大変さの度合いは、ホスピタリティの高さに【 A. 28.3% 】。独りよがりにならないよう、一期一会の気持ちで、【 B. 26.1% 】お客様が、もっとも喜ばしいことについて考えることが大切。

【 A 】 ア. 比例しない イ. 関係する ウ. 反復しない エ. 影響を受ける
 【 B 】 ア. すべての イ. 平均的な ウ. 目の前の エ. お気に入りの

設問3：ホスピタリティに求められる【 A. 43.5% 】を磨くには、相手を肯定的に認め、【 B. 23.9% 】の気持ちを心から理解することが重要である。

【 A 】 ア. 会話力 イ. 人間力 ウ. 行動力 エ. 決断力
 【 B 】 ア. 感謝 イ. プロフェッショナル ウ. お客様 エ. 自己主張

設問4：ホスピタリティは、【 A. 37.0% 】が重要。そのためには、【 B. 23.9% 】する力を磨くことも大切になる。

【 A 】 ア. 心の中で持ち続けること イ. 何でも繰り返すこと
 ウ. 相手に伝えること エ. 忘れないこと
 【 B 】 ア. 正確に イ. 速く ウ. 楽 エ. 快く

※選択肢中の下線は正答を示す。

8

成果物

A)

B)

成果物一覧

A) 生徒用テキスト
 B) 教師用指導書（解説付き）
 C) 成果報告書
 D) その他（ ）

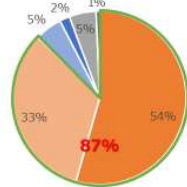
C)

受講者の満足度

成果検証

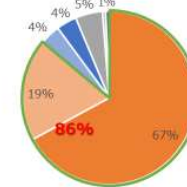
- 実証講座の受講生からのフィードバックから、内容の理解、就業への貢献性共に、高い満足度が示された。

講座の内容は理解できましたか。



■ 理解できた ■ やや理解できた ■ あまり理解できなかった ■ 理解できなかった ■ どちらともいえない ■ その他 ■ 無回答

講座の内容は、将来の自分のことを考える上で役立つと思いますか。



■ そう思う ■ ややそう思う ■ あまりそう思わない ■ そう思わない ■ どちらともいえない ■ その他 ■ 無回答

10

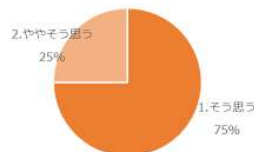
教師からのフィードバック

- 内容の理解、就業への貢献度に関して、教師からも好意的な評価を得ることができた。
- また、卒業後に社会に出ることへの自覚が芽生え、自分で考え、行動する生徒が増えたという感想も得られた。

生徒の理解は進みましたか



講座の内容は、生徒が将来のことを考える上で役立つと思いますか。



担当教員の感想（要約）

- 先を見て行動することができるようになった。
- 相手のことや優先順位を意識するようになり、能動的・効率的に行動できる生徒が増えた。
- 2年半後には社会人になっているという自覚が芽生え、より真剣に聞くようになった。
- 将来のビジョンが明確にイメージできたため、大きな目標を見据えながら、今やるべきことを考え、行動できるようになってきた。
- （実証講座後に行った中学校の出前授業で）学生の体験談など発表し、技術を指導した際に、期待以上の対応力を見せており、社会に出る意識や考え方の変化を感じることができた。
- 教材に関して、生徒が興味を持つ入口として丁度良いボリューム感であったように感じている。実施をしてみても、本校の生徒に足りていない箇所（章）を深く学習させたいという気持ちになった。

11

実施委員（産業界）より 開発プログラムの有用性について

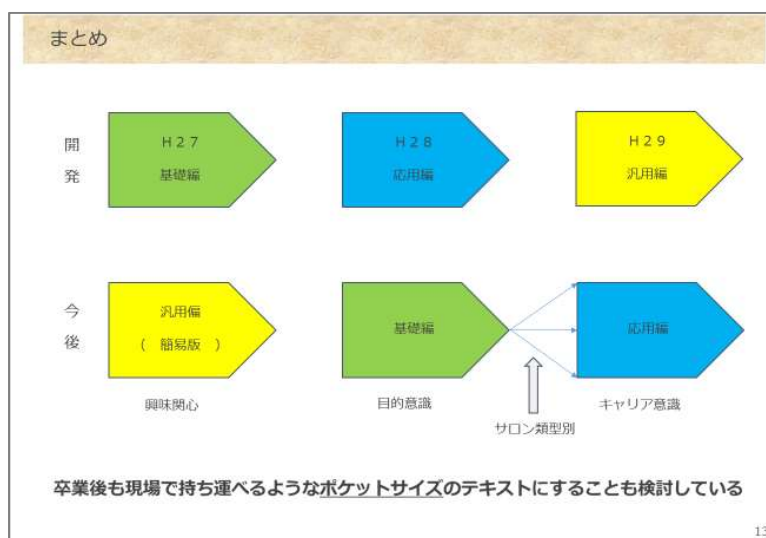
平成27年度、平成28年度、本年度 実施委員
株式会社 ヴィサージュ クリエーション 代表取締役 白坂 春光 先生

業界が抱える課題

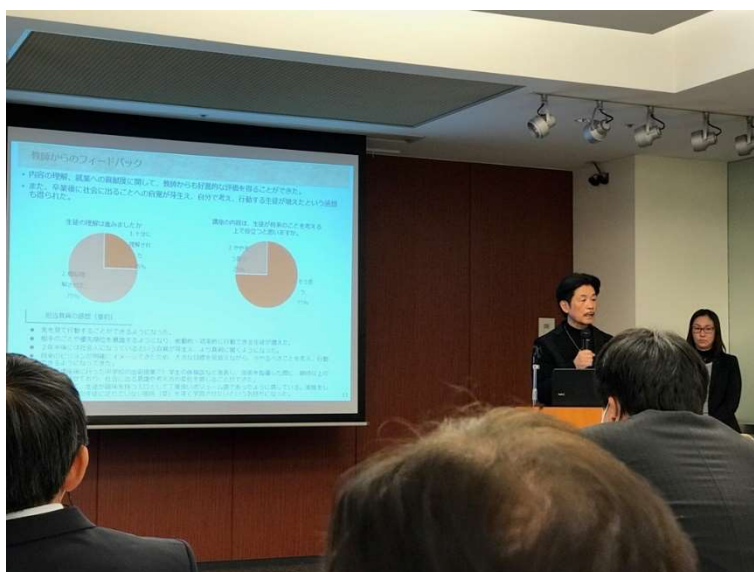
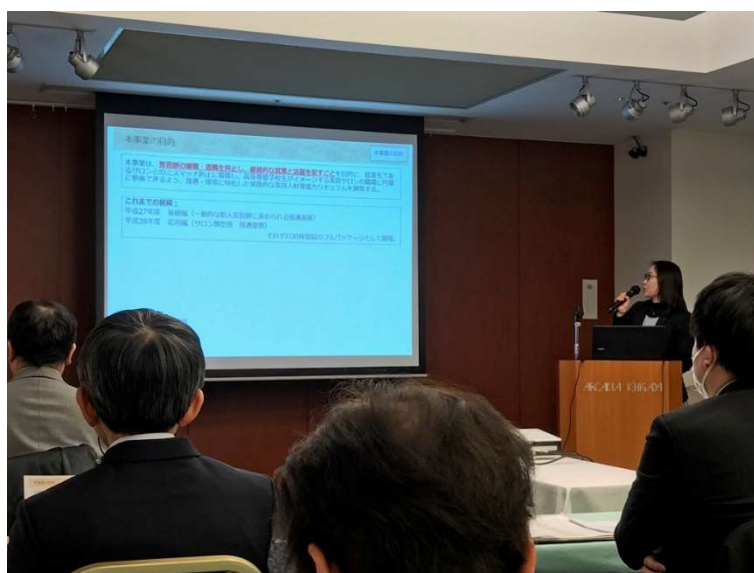
教材・プログラム

プログラムの成果

12



13



第3章 事業及び教育プログラムの内容

第1節 事業の目的と内容

美容師は美容技術を提供する職業であるが、高等専修学校を卒業した新人美容師が担当する業務は、就業直後の段階では、美容技術でなく、技術のヘルプと、接客接客業務が中心となることが多い。一方で、高等専修学校の教育の中では、衛生知識や美容技術については学習するものの、接客業務については、インターンシップの事前準備やキャリア教育の一環として行う範囲にとどまっている。

高等専修学校を卒業した新人美容師は、そもそもの年齢が若いこと、社会経験が乏しいことから、ごく一般的な接客業務への知識が不足していることも多く、接客は未経験の業務であり、円滑な就業を妨げる心理的なハードルになっていることが考えられた。また、入店後はすぐに美容技術を任されるイメージを持つ生徒も多く、接客業務を主に任される現実とのギャップが、卒業生の早期離職の一要因ともなっている。

接客業務に対する知識・スキル不足を補い、ギャップを解消することに主眼を置いた取り組みが平成27年度事業であり、接客業務の基礎を教育カリキュラムとして切り出し、インターンシップで実務に触れる前後に活用する教育プログラムを開発した。効果を確認できた一方で、ターゲット顧客層の違いからくる「サロンごとの接客の違い」という新たな課題も確認できた。

平成28年度事業では、それぞれ異なる特徴を持つサロンにおいて求められる接客業務の違いを理解し、新人美容師が、自分の配属先ごとに最適な接客業務ができるようになることを目的として教材作成を行った。具体的には、それぞれ異なる特徴を持つサロンの類型化モデルを作成し、類型ごとに顧客の特徴や潜在的要求について考えを深める内容とした。また、類型ごとの接客業務の具体事例を豊富に取り上げ、現場ですぐに使える教材を目指した。

平成29年度事業では、平成27年度事業、平成28年度事業で作成した教育

プログラムの普及・継続を見据えた活動として、効果検証と内容の調整、運用課題の抽出を行い、プログラムの総合的に完成させることを目的とした。

効果検証、運用課題の抽出とも、実際に教材を使うプロセスで明らかにできることから、本事業では、実証講座の開催を活動の中心に位置づけた。

基本編教材については、学習効果を検証するため幹事校である国際理美容専門学校で実証講座を実施済みだが、地域性を排した効果を検証するため、本年度事業では実施対象校を全国に広げることとした。

また、使用する教材について、開発済み教材は基本編・応用編合わせて30時間超と実証講座日程を確保するのが難しいことや、普及段階では通常より短い試用版が有用であることを考慮し、本年度事業では基本編・応用編を元にしたショートプログラムを開発し、実証講座を実施した。

事業は、i) 実施対象校の選定、ii) 教材開発、iii) 実証講座の実施と分析の3段階に分けて推進した。

i) 実施対象校の選定

平成27年度事業の効果は、幹事校である国際理美容専門学校での実証講座にて検証済みであるが、1校のみであり、首都圏の都市型校という立地上の特性もあるため、全国への普及・継続を見据えた場合、より広い範囲での検証が必要となった。

都市部では競争の激しさからコンセプトをより明確に設定しているサロンが多い一方で、地方では1つのサロンで様々な顧客に対応している現状を踏まえ、都市型校と地方型校の両方での実施が有用と判断した。

また、全国的に効果を検証するために、北エリア、西エリア、南エリアからそれぞれ1校を加えるものとして、前述の都市型/地方型と合わせて、最終的に、大阪美容専門学校（都市型・西エリア）、旭川理美容

専門学校（地方型・北エリア）、大育高等専修学校（地方型・南エリア）と幹事校である国際理美容専門学校の４校で、実証講座を実施するものとした。

ii) 教材開発

基本編・応用編教材を元にしながら、実施対象校が取り入れ可能なものを作成するべく、選定した実施対象校の実施要件（日数・時間数・教員のスケジュールなど日程の制約、対象学年など）を確認し、それに基づいてショートプログラムの開発を行った。

開発する教材は、事業終了後は試用版として利用していくことを考慮し、各校のスケジュールに完全に合わせるのではなく、教材全体からトピックの偏りがないように編成しなおし、実証講座では、各校が実施要件に合わせて必要部分のみを学習できるようにした。

また、学習効果を検証するため、講座実施の前後に行う小テストも開発した。

iii) 実証講座

実証講座の日程・対象者等は、第３節で詳述する。

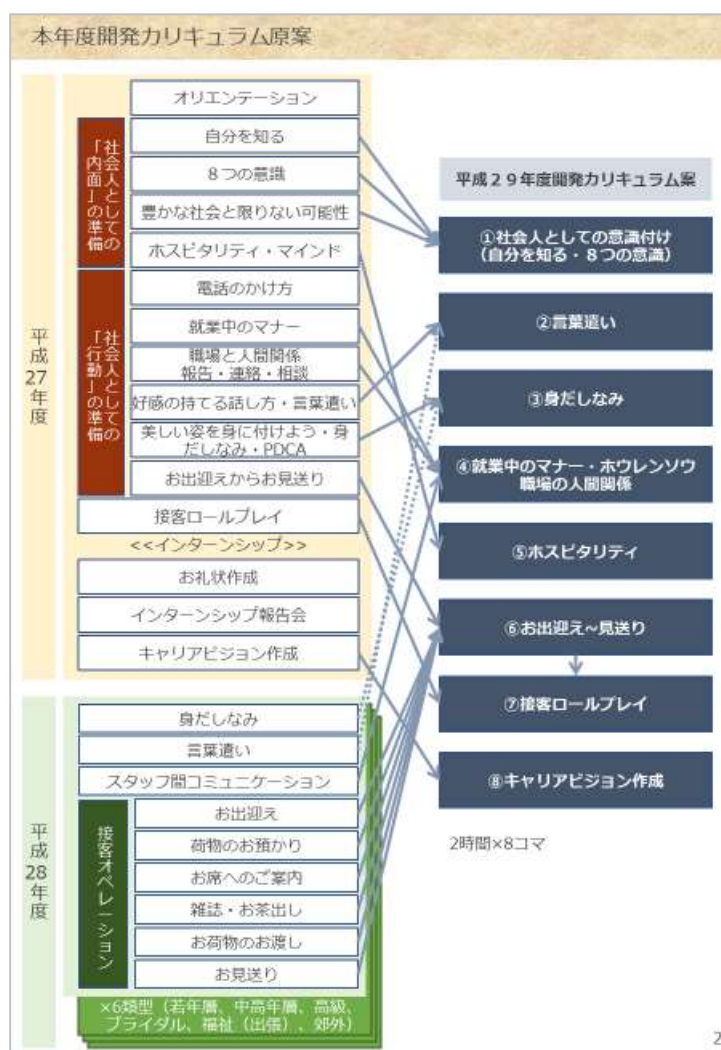
第2節 教材開発

第1項 カリキュラム概要

平成27年度、28年度事業で開発した教育プログラムを元に、実証講座用、および導入検討段階で利用しやすいよう、全体で16時間程度に短縮した教材の開発を行った。

試用版を通して全体を確認できることが重要であるため、特定のトピックに偏らず、教材全体から要素を厳選した。また、自校の状況に合わせて実施の有無を選択できるよう、それぞれのタイトルは独立した内容となるようにした。

平成28年度事業で取り上げている、ブライダル、福祉美容については、その特殊性から本年度事業の開発対象からは除外した。



各タイトルの概要は下表の通り。

	タイトル	主な内容
1	社会人としての意識付け	<ul style="list-style-type: none">・ 自分自身に対する理解・ 仕事に対する姿勢の理解・ 自分と社会とのかかわり
2	言葉遣い	<ul style="list-style-type: none">・ 正しい言葉の重要性の理解・ 美容業における言葉遣いの意味・ 敬語表現
3	見出しなみ	<ul style="list-style-type: none">・ 身だしなみが他人に与える印象と重要性の理解・ 服装選択の基本・ 美しい表情の研究・ 美しい立ち居振る舞いの研究
4	就業中のマナー・報連相	<ul style="list-style-type: none">・ 人間関係を保つ上でのマナーの意味合い・ ビジネスマナーの基本的な考え方と具体例・ 職場コミュニケーションの重要性・ 職場コミュニケーションの種類と役割（報連相）
5	ホスピタリティ	<ul style="list-style-type: none">・ 具体例を交えたサービスとホスピタリティの違い・ ホスピタリティの本質・ お客様にとっての特別な美容師

		になるために必要な魅力
6	お出迎えからお見送りまで	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇業務とは何か ・ 施術以外の業務も重要である理由 ・ お出迎えからお見送りまで、接遇業務ごとの要点
7	接客ロールプレイ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一連の接遇業務の実践 ・ 模範の型の習得 ・ 実践を通した自分自身の行動への気づき ・ 苦手意識の克服
8	キャリアビジョンの作成	<ul style="list-style-type: none"> ・ キャリアの理解 ・ キャリア設計の考え方 ・ キャリアプラン作成

第2項 開発教材の構成

生徒が自ら主体的に考え、理解することを重視して、教材の基本レイアウトを設計する。そのため、生徒は、教材に適宜要点を書きこむなどして、授業の進行に合わせて、可視的にテキストが変わっていき、後から見てもすぐにポイントを理解できるような使い方ができる生徒用テキスト教材とした。

教師用指導書では、試用版ということで、全体を俯瞰しつつ必要なページの解説のみに絞って講義運営ができるよう、巻末に教案（シラバス）をまとめて掲載する形式とした。

i) 生徒用テキスト教材

基本的な構成として、見開きを1セットと考え、左側ページには、トピック毎の教科書に当たる内容を記載し、右側ページには、自由記述欄を設けることで、

基礎的な事項を左面で押さえ、講義の進行に応じて解説される応用的な事項やアドホックな情報などを右面に記載できる構成とした。

また、左面では、重要項目や講義の要点を穴あきとして、講義を聞きながら書きとる方式を採用した。このようにすることで、授業運営における生徒の集中力を維持させると共に、自ら記入することで記憶し、理解を促進することを企図した。

<左ページの例>

正しい報告をするために-報告の仕方

- ▶ 仕事は指示した人に結果を伝えて初めて【 】となります。
- ▶ 仕事の結果が、良いものであっても悪いものであっても、求められたタイミングで報告することが大切です。
- ▶ 指示をした人は、たとえ結果が失敗であっても、失敗の報告をもとに、それを挽回できる新しい指示を考えることができます。

▶ 【報告の鉄則】

- ✓ 仕事が終わった時点で、【 】行つ（【 】に行つ）
- ✓ 【 】にも配慮
- ✓ 【 】はしない。【 】は言わない。

17

<見開きページのイメージ>



ii) 教師用指導書

本年度事業の教材開発においては、開発済み教材を16時間程度の短縮版に編集しなおしているが、実際の利用シーンでは、各校の状況や受講者のレベルに合わせて、さらに必要なタイトル・ページのみを解説するスタイルを想定した。

そこで、開発済み教材のように、生徒用テキストとのページ対応には拘らず、生徒用テキストの左側ページのみで構成するものとし、タイトル全体を俯瞰しながら必要に応じて教員が解説ページを選択できるよう、巻末にまとめて教案（シラバス）を掲載する形式とした。

生徒用テキストでは穴あきとなっている箇所の記入例を太字下線で示す形式は、開発済み教材と共通である。

【教師用指導書】のシラバスの例

シラバス（１／２）

シラバス（１／２）				
指導目標	<ul style="list-style-type: none"> 職場において良好な人間関係を築くことが、接客サービスという仕事の中でどのように意味のあることかを理解する。 また、職場の人に対してマナーを実践することが、単なる「意味のない決まり」「義務的な習慣」ではなく、良好な人間関係を維持するためのものであること（すなわち、仕事を上手に進めたいものであること）を自覚する。 			
所用時間	100分	使用教材	筆記用具	
時間配分 目安	指導テーマ	指導項目	備考	
10分 (1.0分)	人間関係とマナー	<ul style="list-style-type: none"> 仕事に限らず、自分と他人が付き合う（人間関係を維持する）ことで社会生活が成り立っていることを理解する。 人間関係を良好に保つために必要なものとしてマナーがあることを理解する。 マナーとルールの対比によって、ルールだけでは、最終目的の裏切りの恐れがあること、社会生活を営む1人として、それだけでは満たないことを自覚する。 		
10分 (2.0分)	ビジネスマナーの基本	<ul style="list-style-type: none"> ビジネスマナーの基本的な考え方（何をやるためのものなのか）を学習し、様々なビジネスマナーへの理解の基盤を作る。 仕事で自分にとっての日常になったあと、仕事上の付き合いには、守るべきラインがあることを理解する。 		
20分 (4.0分)	就業中のマナー	<ul style="list-style-type: none"> 数ある就業中のマナーを、6つの基本要素に分けて理解する。 自分自身のみならず健康増進まで、その結果、仕事の場で実践する目的（効果）、事例などについて解説する。 		
10分 (5.0分)	職場におけるコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> 職場でのコミュニケーションが、チームとして、サロン全体としてサービスを提供するために必要なものであることを理解する。 経験したからには、自分自身1人の一員として、全体の利益を上げることについてコミットする義務があることを理解する。 また、新人であってもチームに貢献できることを理解し、積極性を持たせる。 		
10分 (6.0分)	報告・連絡・相談・指示	<ul style="list-style-type: none"> 職場でのコミュニケーション基本となる報告・連絡・相談の概念を理解する。 また、報告と、上司や先輩からの「指示」との関係性について学習する。 上司側の気持ちとして、報告が出来ないとチームワークが取りにくく、個人として信頼が落ちてくる。チームで取り組むような大きな仕事を組みにくいことを伝え、相手あての仕事であることを自覚する。 		

シラバス（２／２）

時間配分 目安	指導テーマ	指導項目	備考
15分 (7.5分)	指示の受け方	<ul style="list-style-type: none"> 指示から始まる仕事の流れ（指示→実行→報告）を理解する。 新人時代には、仕事の大半は誰かからの指示で始まる。 指示された仕事を正しく実行するためには、指示を正しく理解することは必要不可欠であり、正しく理解するための方法、SW2Hについて理解する。 	
15分 (9.0分)	報告の仕方	<ul style="list-style-type: none"> 仕事がいかに正しく進んでいても、仕事を振り出した人に結果が伝わっていないければ、仕事が終わったことにはならないことを理解する。 結果の良し悪しに関わらず、報告することの重要性と、報告の際に注意すべき点について理解する。 また、上手に報告するための方法についても理解する。 	
10分 (1.0分)	連絡と相談	<ul style="list-style-type: none"> 言うも言わないも自分1人の判断となる。連絡と相談について、やるべき理由と効果について解説する。 連絡は、適切な人に情報が伝わってこそ効果を発揮する。観察力・想像力が要求されるコミュニケーションであることを理解する。 自分以外の人間の行動にも目を配る必要性を自覚する。 仕事における相談は、仕事上の問題を解決するためのものであることを理解する。 相談の解決がゴールであることから考え、相談の内容や相手、方法はどのようなものが適切かを理解する。 	

12

13


【生徒用テキスト教材】と【対応する教師用指導書】

正しい報告をするために-報告の仕方

- ▶ 仕事は指示した人に結果を伝えて初めて【 】となります。
- ▶ 仕事の結果が、良いものであっても悪いものであっても、求められたタイミングで報告することが大切です。
 - ▶ 指示をした人は、たとえ結果が失敗であっても、失敗の報告をもとに、それを挽回できる新しい指示を考えることができます。


▶ 【報告の鉄則】

- ✓ 仕事が終わった時点で、【 】行う（【 】に行つ）
- ✓ 【 】にも配慮
- ✓ 【 】はしない、【 】は言わない。



嘘の報告

後で困った事態に



正確な報告


軌道修正の指示

正しい報告をするために-報告の仕方

- ▶ 仕事は指示した人に結果を伝えて初めて終了となります。
- ▶ 仕事の結果が、良いものであっても悪いものであっても、求められたタイミングで報告することが大切です。
 - ▶ 指示をした人は、たとえ結果が失敗であっても、失敗の報告をもとに、それを挽回できる新しい指示を考えることができます。


▶ 【報告の鉄則】

- ✓ 仕事が終わった時点で、できるだけ早く行つ（聞かれる前に行つ）
- ✓ 聞き手の都合にも配慮
- ✓ 隠し事はしない、嘘は言わない。



嘘の報告

後で困った事態に



正確な報告

軌道修正の指示

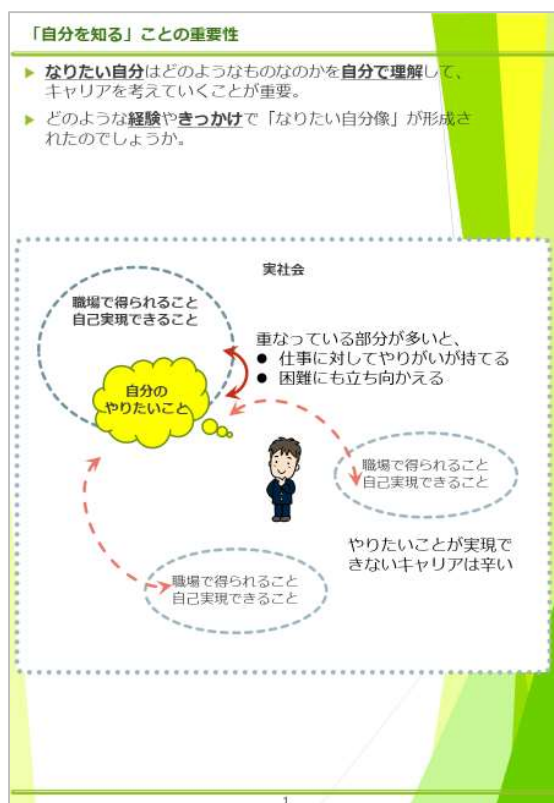
第3項 開発教材の内容

開発教材の骨子は以下のようになる。

カリキュラム冒頭の『①社会人としての意識付け』では、高等専修学校卒業生が、終業後、有意義な社会人生活を営むための素地を養うこと、および、「生徒」から「社会人」に、スムーズに意識をスイッチできるようにすることを目指した。

多くの美容系高等専修学校生にとって、卒業後の目標となっていると考えられる「美容師資格を取り美容サロンに就職する」ことは、高等専修学校卒業生の社会人生活の入り口に過ぎない。就業直後は新鮮な気持ちで取り組めた仕事も、日が進むにつれて日常の出来事となり、毎日が「昨日の繰り返し」になり、就業継続の意欲が薄れていくことはよく見られる事例であり、卒業生の早期離職の一要因となっていることが考えられる。





高等専修学校在学中の数年間をかけて目標としたものが魅力的でなくなることは、産業界にとってだけでなく本人にとっても不幸なことである。これを回避するためには、毎日の仕事に何らかの目的を見出し、就業継続への意欲を喚起することが必要になるが、「学校先生」のような指導者が存在しない社会人にとって、重要なのは、これらを自分自身で行えるようになることである。

高等専修学校在学中の数年間をかけて目標としたものが魅力的でなくなることは、産業界にとってだけでなく本人にと

っても不幸なことである。これを回避するためには、毎日の仕事に何らかの目的を見出し、就業継続への意欲を喚起することが必要になるが、「学校先生」のような指導者が存在しない社会人にとって、重要なのは、これらを自分自身で行えるようになることである。





自分のキャリアを自分自身で管理していけるような人材を育成するため、教材では、自分はどのような社会人生活を送りたいのか、就業を通して実現したいことは何かなどの、目標となることを在学中から明らかにしておくこと、もしくは毎日の中でこれらを考え続ける習慣を持つことが肝要である。そのための第一歩として、教材では、自分自身について理解することの重要性を説き、また、自分自身への理解を深めるための具体的な方法やそのためのツールについても解説した。

高等専修学校生が新卒美容師として就

業するにあたっては、身分の変化（生徒から社会人へ）、環境の変化（学校から職場へ）、行動の変化（学習から業務へ）など、乗り越えるべき変化が数多くある。

様々なことが一気に変容する中で感じる困難や違和感を軽減し、スムーズに社会人生活を開始していくための準備として、冒頭教材では、意識の変革も目指している。

仕事の具体的な内容は、就業する職場や、お客様のニーズ、社会の変化などによって一様でなく、その時々で対応していく必要があるが、社会人として持つべき基本姿勢は不変である。本教材では、基本姿勢としての8つの意識につ



いて解説している。

ほか、毎日を充実させ、生活に満足を感じるための要素として「自分自身の成長の実感」があることを念頭に、社会生活の中での成長機会についても触れた。社会は、自分自身所属する美容サロンのみで構成される単純なものではなく、最も近い単位として家族があり、友人・知人があり、地域社会があり、趣味の活動があり、直接的・間接的にかかわる産業があり…と多種多様な属性の人で構成される。自分自身の成長の機会も就業先のサロン1つだけでなくそれぞれの社会構造中にある。様々な機会をとらえ、どのような場面でも成長していくための姿勢についても、冒頭教材の中で学習していく。



続く②～⑤の教材では、社会人として、サービス業として、美容師としての行動規範に関するものになっている。

『②言葉遣い』では、接客業として、相手に不快感を与えない言葉遣いや話し方を学習する。



日本の美容室数は、コンビニエンスストアの4倍超にも上り、乱立状態にあるといっても過言ではない。選択肢過多の中で差別化を図るためには、優れた技術力だけでなく、「印象」も多大な影響を及ぼす。印象は主に、「外見」、「話し方・言葉遣い」、「行動の内容」で構築され、特に前二者は、凡事徹底の事項である。期待されうる言動に反している場合、個人のみならず、サロン全体の信頼をも損なわせかねない。そのため、自身がサロンの一員であることを自覚し、お客様に合わせた話し方を身に着けられるよう、日頃から意識することの重要性を説いている。

性を説いている。

話し方の与える心証は、内容の如何に関わらず、相手に依拠する。「使う言葉」、「声の調子」(声音)、「話の組み立て方」(話の筋道)を理解することで、心証を良いものにすることが可能である。中でも、「使う言葉」の一要素である「正しい敬語」を使うのは存外難しい。敬語には、話し手の能力だけでなく、内面までもが反映される。適切な敬語を駆使すれば、プロフェッショナルとしてお客様への感謝や尊敬を表すことができる一方で、相手や状況にそぐわない表現は不快感を与える恐れもある。

近年、しばしば耳にする、いわゆる「学生言葉」は、接客において最も避けるべき言葉遣いである。

敬語は一朝一夕で身に着くものではなく、同時に、使い慣れた言葉は無意識のうちに口をついて出てしまうものである。そのことを心に留め、同年代の親しい友人と過ごす学生生活において、「学生言葉」が日常になっている場合、意識して正す必要がある。日ごろから自身の言葉遣いを注視してみると、思わぬ癖や誤解

に気づくことがある。初めはフラストレーションを感じるかもしれないが、慣れるにしたがって、社会人への心構えが育つことも期待したい。

お客様ごとの違い		
<p>▶ サロンによってはお客様層に特徴がある店舗があります。</p> <p>▶ また、様々なお客様層が入り混じって来店するサロンもあります。</p> <p>▶ お客様に合わせて言葉遣いを変えることも、お客様に快適に過ごしていただくための工夫の一つです。</p>		
サロン類型	お客様の思い	求められる対応・話し方の工夫
若年・OL層向け	<ul style="list-style-type: none"> □ スタッフは「年齢が近い若い人」 □ 緊張しない、気軽な距離感を期待。 	<p>気軽に話しかけられる雰囲気を作る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・丁寧さは残しつつ、親しみを込めた対応が求められる。 ・基本的な敬語表現は必要 ・喜びや驚きなどの感情を表情に表すなど、自分がお客様に心を開いている、親しみを感じていることが伝わるようにする。
中高年層向け	<ul style="list-style-type: none"> □ スタッフは「とても若い人」 □ 「若者らしい」振る舞いを期待。 	<p>「若者らしさ」を体現する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様の持つ「若者」イメージからかけ離れすぎない。 ・元気、活発、明るい、素直、好奇心がある、笑顔など。
高級	<ul style="list-style-type: none"> □ 敬意を払われることに慣れている。 □ リラックスした静かな時間を期待。 	<p>お客様の邪魔をしないコミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に丁寧な敬語表現を心がける。 ・お客様が静かに過ごせるよう、コミュニケーションは控えめにする。 ・一方で、お客様によく注意を払い、希望・要望を見逃さないようにする。

ただし、お客様だからといって、一概に丁寧な言葉を遣えばいいというものではない。自身と同年代のお客様へ、年配者に対するような姿勢で接してしまえば、緊張を強いたり、慇懃無礼な印象を与えたりしかねない。また、サロンの雰囲気に応じて、コミュニケーションそのものの自重を要求される場合もある。高級感をコンセプトにしているサロンを好むお客様は、静穏を重視していることが多い。しかし、いずれもお客様へ留意しなければならないことに変わりはなく、いつでも対応できるように控えているべきである。

言葉遣いと同様、本人やサロンの印象を大きく左右するもう一つの要素が、『③身だしなみ』である。

身だしなみは、「無言の紹介状」とも言われるほど、本人の人となり、あるいは店舗の質を顕著にする。初対面の印象はわずか3秒で決まってしまう上に、一

身だしなみを整える上で重要なこと

- ▶ 同じ服装でも、誰が見るかによって「あなたの印象」は違ってきます。



大切なのは店の方針に従うこと

◆制服がある場合がある

- ✓ 全員が同じであることが重要。
そのための制服なので、**形や着こなし**は変えない。
- ✓ エプロンだけ、シャツだけ、など**一部のみが制服**という場合もある。

◆私服でも服装や髪形にルールがある場合がある

- ✓ 私服で就業できるが、**服の色や髪型**に決まりがある場合がある。
例) トップスは白またはベージュ、ボトムスは黒、ともに無地のもの。
例) トップスは自由だが、ボトムスはパンツスタイルとする。
例) 長い髪はアレンジし、顔にかからないようにする。 など

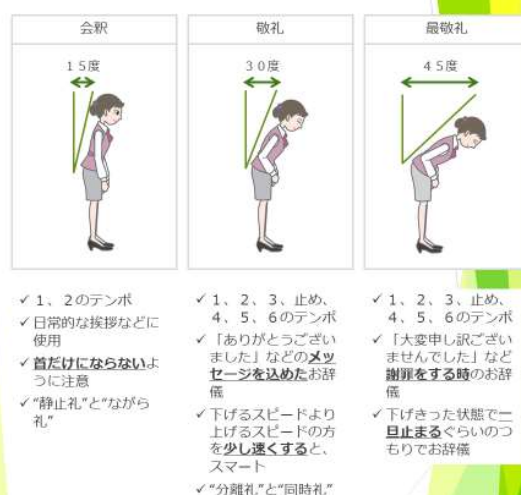
度植え付けられたイメージはそうそう覆
されない。サロンのように年齢層も嗜好も
幅広い場で、満遍なく好印象を抱かれるた
めのポイントを、「服装」、「表情」、「立ち
居振る舞い」、「サロンの清潔感」に分けて
説明している。

外面というのは、意識的にせよ、無意識
にせよ、概ねその人物の内面を体現化して
いるものである。好印象を纏うために抑え
るべきポイントとして、①清潔感、②TPO
の分別、③匙加減（派手すぎないこと）が
挙げられる。これらをバランス良く取り入
れ、なおかつ適度な『おしゃれ』と調和さ

せれば、お客様の信頼に繋がるだけでなく、『もてなし』の心も表現できる。しか
し、たとえ一般的に好ましい服装であったとしても、店の方針にそぐわなければ
効力は発揮されない。お客様のサ
ロン選びが店舗の雰囲気による以
上、調和を乱すような服装は慎む
べきである。

服装を整えたら、次に留意すべ
きは表情と姿勢だ。接遇に限った
ことではないが、笑顔が素敵な人
と接するのは誰にとっても気持ち
のいいことだろう。顔の一部分だ
けで纏うのではなく、全体を動か
して、もてなしの心を表現する。ま

美しい身のこなし-お辞儀



た、服装同様、人となりが見れるのが、姿勢や歩き方だ。前傾姿勢や足を引きずる歩き方は、やる気がないように見えたり、お客様への敬意が欠けているように感じられたりする。作業に集中すると忘れてしまいがちになるため、注意が必要だ。

サロンの雰囲気が、お客様にとっての魅力の1つである以上、言葉遣い同様、身だしなみも、サロンの雰囲気と調和したものが求められる。

例えば、感度の高い若年層顧客にとっては、センスの良いサロンの顧客であること自体が価値である場合がある。そのようなサロンでは、スタッフはファッションアイコンであることも求められ、服装、髪型ともに、派手さでなく、自分らしさのあるスタイルの工夫が必要である。

一方で、高級店が主にターゲットとしている顧客層は、サロンにリラックスを求める指向が高く、スタッフはサロンで過ごす時間を邪魔しない裏方に徹すべきである。必要以上にお客さまの目を引くことのないよう、身だしなみにも慎ましさが求められる。

就業中のマナー

就業中のマナー 6つの基本	
①身だしなみ	身だしなみは無言の紹介状。第一印象の90%を決める。 〔3. 身だしなみ〕も参照。
②言葉遣い	言葉遣いは、自分への信頼性を補強する。就業中は敬語が原則。 〔2. 言葉遣い〕も参照
③表情	表情は、心を裏にあらわすもの 〔3. 見出しなみ〕も参照。 “笑顔”の役割 ・ 歓迎の意味 ・ 感謝の意味 ・ 明るいイメージを伝える（親しみを感じる） ・ 相手を認めていること ・ 「また来よう」と思わせる 等 好ましい笑顔とは ・ 健康：心身共に健康でなければ心からの笑顔にならない ・ 赤ちゃんの笑顔：計算がなく、純粋な笑顔 ・ 目が優しく笑っている：口元だけの笑顔は作り笑い。目は口ほどにものを言う ・ 心がこもっている：笑顔は目と口と“心”でつくる。口角をあげる。
④態度・動作	
⑤挨拶	
⑥健康管理	

対お客様に重点を置いた指導の次は、『④就業中のマナー・報連相』として、職場における円滑な人間関係の構築と、そのためのマナーを紹介する。社会には様々な形の人間関係が存在するが、いずれもルールとマナーで成り立っている。ルールとは、規則や規定など、守られて然るべき“決まり事”であるのに対し、マナーは態度や礼儀など、自発的に実践される“知識”である。教材では、職場での人間関係を円滑にさせるビジネスマナーを説明している。

サロンでの仕事を続けていくためには、チームワークが必須である。敬意を忘れず、迷惑をかけたリ不快にさせたりしないことを基本とし、職場とプライベートを区別しなければならない。前項の『言葉遣い』や『身だしなみ』、『表情』はビジネスマナーにも通ずる。その他、同僚や上司など共に働く“仲間”への『態度・動作』、『挨拶』『健康管理』の徹底も、就業に欠かせないマナーである。こうしたマナーを各人が実践することによって、

スタッフ同士のコミュニケーションが生まれる。コミュニケーションは、お客様へ提供するサービス向上のために欠かせない媒体だ。知識、情報、技術をシェアすることで、個人ではなく総体としてのサービスが成り立つ。その前二者を定常的に行う方法が、いわゆる『ハウレンソウ』の報告・連絡・相談である。

上司や先輩から仕事を任されることが多い新人美容師にとって、報告・連絡・相談の中でも、「報告」は仕事の基本である。「報告」は、業務遂行のステップ「①指示、②実行、③報告」の終段だが、これを徹底するためには、そもそもの指示を正しく理解する必要がある。指示の正確な把握に効果的なのが、5W2Hだ。作業目的（why）、内容（what）、関係者（who）を根本要因とし、手段（how）、程度（how many/much）、期限（when）、場所（where）などの詳細を掌握することで、期待されるパフォーマンスが叶う。

作業完了後は迅速に報告を行うのが鉄則だが、その際、不都合な内容でも決して隠蔽してはならない。特に入社当初は、必ずしも順調に進まない場合も多く、叱責を避けたいこともあるだろう。だが、失敗は成長のもとと心得て、正確



な報告をすれば、叱責もアドバイスになる。大切なのは、誠実な対応だ。それが信頼を得る筋道でもある。

的確な報告には、順序だてられた、簡潔かつ明確な説明が求められる。まずは何に関する報告なのかを明示してから、結論を伝え、続いて詳細というステップが望ましい。詳細が複雑な場合は、相手の優先度に沿って説明する。

上司への報告以外に重要なのが、先輩や同僚への連絡と相談だ。ただし、むやみやたらに連絡・相談すればよいというものではなく、内容に関連している相手であることが前提である。そのためには、日頃から他者の業務内容を把握し、臨機応変に行動に移せるよう準備しておかなければならない。また、相談は課題を明確にし、適切な相手へ、自身の提案を判断してもらうのが有益である。単なる悩みの相談になってしまっては、何も解決しない。

このように、ビジネスマナーは自主性をもってして実行されている。しかし、マナーという性質上、確然たる規矩が存在するとは限らない。実行に自主性が求められるように、マナーの学習にもまた、積極性が必要であることを留意すべきである。

本当の“おもてなし”

A : サービス	B : おもてなし (ホスピタリティ)
<ul style="list-style-type: none">✓ お客様に求められたことを行う✓ お客様の期待に応える✓ 引き換えに対価を得る	<ul style="list-style-type: none">✓ お客様と感動・喜びを共有する✓ お客様と一緒に作り上げていく✓ お客様の心に寄り添う

一期一会の心を忘れずに！

「A : サービス」なのか、「B : おもてなし」なのかを考えて、仕分けてみましょう。

Q	具体例	回答
1	カットとパーマをオーダーされたので、シャンプー後に丁寧にカットし、パーマを仕上げる	<u>A</u>
2	ご来店時にお客様のバッグをお預かりした際、革のバッグなのに雨で濡れていたのを拭いてからクロゼットにしまった	<u>B</u>
3	カットだけのお客様でも、カット前のシャンプーだけでなく、カット後のシャンプーとコンディショナーも提供している	<u>A</u>
4	温かいお茶を出している季節だが、お客様が急いでこられたのか汗をかいているので冷たいお水を出した	<u>B</u>
5	いつもシャンプーの際に話しされるのが好きなお客様だが、目の下にクマがあってお疲れのようだったので話しかけなかった	<u>B</u>
6	要望されたヘアスタイルはお客様の頭の形には適さなかったため、好みを考えて別のヘアスタイルを提案した	<u>A</u>

前述事項がサービス提供の表皮であるとすれば、その根幹にあるのが『⑤ホスピタリティ』である。ホスピタリティ、即ち“もてなしの心”は、言動やマナーと異なり、マニュアル化が難しい。というのも、もてなしは受け取る側と送る側の相互満足があって成り立つものだからである。こういうケースには、こう対応すればいいと一概に定義できない。

そもそも、サービスとホスピタリティは別物であることを理解しなければならない。前者が対価を前提に成立する関係で

ある一方、後者は無償である。美容室を例に挙げるならば、カットとパーマのオーダーが入り、その報酬を得るのがサービス。対してホスピタリティは、お客様の体調を察して会話を控えることで、双方が居心地の良さを共有するといった塩梅である。

このようにホスピタリティは、“共有”がカギであることから、“してあげる”というようなお仕着せを基盤にしてはならない。必要なのは、①他人の考えを尊重し、受け止めた上で、②自分の思いを相手に伝え、③互いに高められる力である。



他人の考えを尊重し、受け止めるためには、自分自身が落ち着いていなければならない。したがって、スタイリストとしての人間力を磨くためには、自己を前向きに保つ制御力を素地として、相手を肯定する力を養うことが求められる。

お客様の考えを尊重しつつも自身の思いを伝えるためには、納得されうるだけの説得力が欠かせない。この説得力を支えるのが、内面的・外面的・知識的・技術的魅力だ。思いやりや気配りを忘れず交流を楽しみながら、スタイリストらしいセンスの良さで自己演出を怠らず、なお

かつそれをお客様に反映させられる高い技術と幅広い知識を身に着けている。そうした魅力に裏付けられているからこそ、ホスピタリティが活きるのである。

その上で、お客様に対する愛情を、笑顔やボディランゲージを通して伝えるための演出力が求められる。メラビアンの実験結果にも見られる通り、人はサービスや会話の内容よりも、視覚から得られる情報によって印象を形成する傾向にある。つまり、口八丁手八丁では、“おもてなし”を感じてもらうことはできない。

深層心理が反映された真のホスピタリティこそが、お客様の再訪へと繋がるのである。

『⑥お出迎え～お見送り』『⑦接客ロールプレイ』では、実際に新人美容師が従事することになる業務について、基本的な動き方を中心に解説する。



お客様が美容サロンに来店するのは、はヘアカット、カラー、パーマなどのヘアケアが目的であるが、お客様の来店中、サロンスタッフは施術以外でも様々な接点を持つことになる。新人美容師が主に担当するのがこれらの「接客」業務であることがほとんどであるが、接客業務もお客様に常に見られ、評価される対象となり、お客様の満足度を左右するファクターとなっていることから、常に緊張感をもって行動することが肝要である。

接客業務はまず「お出迎え」から始まる。お出迎えは、お客様の第一印象を左右

する大切な業務。第一印象は全体の印象にも大きな影響を与えることから、好感の高いお出迎えができることには大きな意味がある。具体的には、お出迎えは表情と挨拶と動作（お辞儀）の複合的な行動になる。

お客様は、お出迎え時に声をかけてきたスタッフ顔を見て、表情から無意識に相手の気持ちを推し量っている。ここで明るい表情を向ければ、お客様はスタッフの歓迎・感謝の気持ちを感じ取ることができる。

また、聴覚的な情報も重要になる。ただにこやかに微笑んでいるだけではお客様は歓迎の気持ちを受け取れず。困惑することになる。お声がけ、すなわち挨拶は自分から率先して行うことが大切である。

また、明るくはっきりと、相手に伝わるような挨拶をすることが基本とはなるが、相手に合わせること(TPOを重視)、サロンの雰囲気に合わせて、

お出迎え

お出迎えは**第一印象を作る場**である

初頭効果 第一印象が全体の印象決定に強く影響するというもの。

↓

「今日サロンに来てよかった」「今日来たのは失敗だった」が、お出迎えによって決まる。

表情と挨拶と動作(お辞儀)が揃うことで、好感の高いお出迎えになる

表情	挨拶
<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客様は、スタッフの歓迎・感謝の気持ちを表情から感じ取る。 ✓ 目からの情報(挨拶)が良くても、目からの情報(表情)が一致していなければ不協和に繋がる。 ✓ (お客様に来ていただけて)嬉しい、ありがとうの気持ちを込め、笑顔でお迎えする。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 挨拶は自分から心を開いて相手に迫る行為。 「挨拶」= (自分の) 心を開く。 「挨拶」= 相手に迫る。 [あ] 明るく、聲をこめて 明るく爽やかに声を出す。 [い] いつでも どんな気分・状況でも挨拶をする習慣をつける。 [さ] 先に 自分から声を掛けることで歓迎の気持ちを表す。 [つ] 続けて、次の言葉を +αの会話(一言)で関係性をスムーズにする。天気や家族のことなど。

2

お見送り

今日の来店を「よかった」と感じてもらうために

親近効果

最新の情報(最後に起ったこと)が全体の印象形成に影響を与えるというもの。お出迎え時の**初頭効果**とは対になる考え方。

||

「今日は楽しかった」「次もまたこのサロンにしよう」は、お見送りによって決まる。

お見送りの心構え

- ✓ お見送り時は、お客様もリラックスし、スタッフもそのお客様に「慣れる」として気が緩みがち。
- ✓ 姿勢や歩き方、言葉遣いに**気の緩み**が現れないように注意する。
- ✓ 次のお客様の対応が迫っているような忙しいときでも、**最後まで丁寧**に対応する。

基本の動作

- ✓ お客様の先に立って、ドアまで案内し、ドアを開ける。
- ✓ ドアが**外開き**なら先に出て、**内開き**ならばお客様に先に出ていただく。
- ✓ お客様の**お顔**を見て、笑顔でお礼のあいさつをする。
- ✓ お客様が**見えなくなる**までお見送りする。

10

接客業として心がけたい要素である。

お出迎えに並んで全体の印象に大きな影響をもたらすのが「お見送り」である。お見送りは、接遇や施術中の会話を通して、お互いに「慣れ」が生じているタイミングであるからこそ、最後までお客様を気遣った丁寧な行動ができるかどうか、お客様の高い評価につながる。また、万が一仕上がりに満足できなかった場合でも、気持ちよく送り出すことで、お客様も「やり直し」に来店しやすく、次につなげやす

くなるなどのメリットもある。



美容室では、来店後にお客様のお荷物をお預かりするのが一般的となっている。汚損・破損しないことは当然のことであるが、お預かりするものはどのようなものであっても、お客様が大切にされているものであるという意識を持ち、丁寧に扱うことが求められる。

お預かりする荷物の中には、お客様の上着も含まれる。上着は着脱をお手伝いすることも接客業務の1つである。社会人になりたての新人美容師にとって、自分が着脱を手伝われた経験はあまり多くないことが想定されるため、具体的にどの

のような動きをすればよいか、ロールプレイ等を通して理解し、スムーズ・スマートな立ち居振る舞いができるようになっておく必要がある。

お荷物をお預かりした後は、すぐに施術に入る場合も、待合スペースでお待ちいただく場合もあるが、入り口からその場所に誘導するのも、接客業務の1つである。お客様が店内で右往左往し、居心地の悪さを感じることがないように、適切な案内をすることが大切である。また、ご案内と同時に荷物置き（お荷物をお預かりしない場合など）、アクセサリや眼鏡などの小物置きを用意することもあるため、サロンの方針を確認し、スムーズに準備できるようにする。

施術中、雑誌やお飲み物のサービスを行うのも、新人美容師が担当することが多い。これらは、時間がかかる施術中にも、お客様に快適に過ごしていただくことを目的に行うものである。



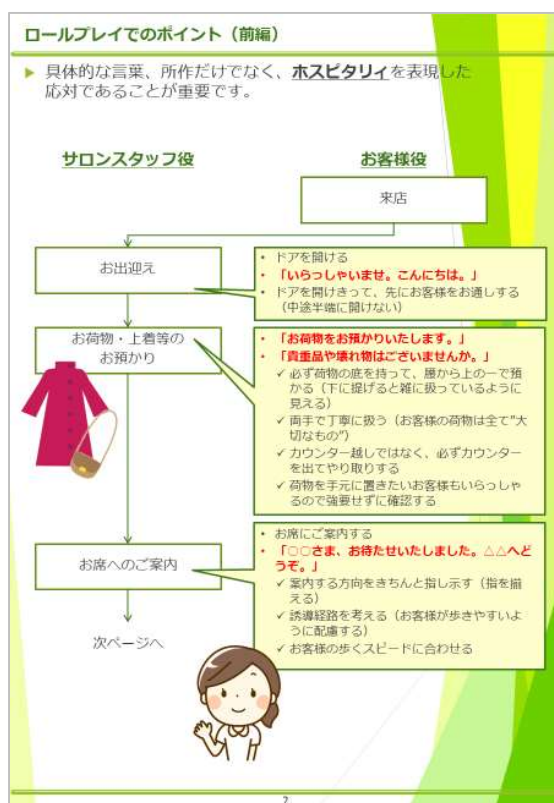
雑誌は、お客様の年齢、服装、雰囲気などに注意を払い、お客様が読んで楽しめるようなものを想像して供することが大切である。また、1度雑誌を出して終わり、でなく、読み終えていたり、興味がない様子であったりしたときは交換を申し出る。

お飲み物も同様に、何種類か用意している中から、お客さまのご希望に合わせてお出するのが一般的。好みに合わせてお出しできるよう、サロンによっては来店時に用意したものをカルテに記録し、同様の接客ができるよう、スタッフ間で共有しているケースもある。飲み終わっ

ている様子であれば、お替りを申し出ることが望ましく、雑誌のサービスも含め、施術中は、自分の担当でなくても、フロア全体に注意を向け、お客様の様子をよく見ておくことが求められる。

『⑦接客ロールプレイ』は、⑥で学習したお出迎えからお見送りまでの接遇業務を実践する内容となっている。

ロールプレイシナリオでは、各シーンでかけるべき言葉を挙げ、基本的にはその通りにお声がけして進める想定となっているが、最も重要なのは「一字一句間違えずにセリフを読み上げる」ことではなく、そのシーンにおいて求められる気配りができることである。よって、セリフ部分は簡潔にした代わりに、重要なこ



と、気を遣うべきことを記載し、アレンジして使いやすい内容としている。

ロールプレイの進め方として、代表者数名が実践し、指導教員が評価する、という形式も考えられるが、本教材は生徒1人1人が実践的接客業務を習得することを目的としたものであるため、受講者全員が取り組めるよう、ロールプレシナリオのほかにも、評価シートを教材として作成した。

生徒に相互評価をさせることを前提として「良くできた」「良くできなかった」というような曖昧な評価になるのを避け

るため、「お出迎え」「お荷物のお預かり」などのシーンごとに、Y/Nで回答できるチェック項目を設定し、評価させる形式とした。あらかじめチェック項目が明らかになっていることで、評価者として注意して見るべき点、自分が実践する際に気を付けるべき点に注意しやすくなっている。

また、各チェック項目は、Y/Nで判断したうえで、判断の理由を自由に記述する形式としており、どのような行動がお客様にどのような印象を与えるかを、実践者、評価者ともに考えられるようになっている。

お客様のチェック項目①

▶ ロールプレイで感じた印象に加えて、**何故そう感じたかの理由となる言葉や動作**についても具体的にフィードバックしましょう。

チェック項目	フィードバック内容記入欄
お出迎え	表情は“歓迎の気持ち”を感じたか
	声のトーンは明るくはっきりしていたか
	お辞儀の所作は適切で、静止礼ができていたか
お荷物のお預かり	はっきりした声で問いかけできていたか
	預けたものを丁寧に扱ってもらえていると感じたか
	貴重品が含まれていないかの確認がされたか
お席へのご案内	行くべき方向が不安にならずに案内されたか
	歩くスピードは適切だったか
	周りの障害物などに注意を促したか



教材の最終盤は、『⑧キャリアビジョン作成』とし、卒業後のキャリアについて生徒自身に考えさせるパートとしている。

冒頭では、生徒から社会人へ、スマートにスイッチし、充実した社会人生活を送るための基礎として、自分自身の理解、社会人意識の醸成を座しているが、以降のパートにて、社会人として、接客業として、新人美容師としてのあるべきについて学習し、就業後の具体的な、業務イメージができたと考えられる、学習の終盤のタイミングで、自分自身のキャリアについて本格的に検討し、翌日からでも自分

自身の行動規範とすることができる具体的・短期的な目標、およびその先にある長期的な目標を立てることが本パートの狙いの1つである。

卒業後はすぐに就業する生徒が多いとはいえ、高等専修学校生にとって、「キャリア」は馴染み深い単語であるとはいいいがたい。キャリアとは、広い意味で言えば、仕事もプライベートも含めた自分の生き方そのもの、人生と解釈できる。仕事そのものや、サロン内での役割やポジションは、その広い「キャリア」の中に存在する狭義の「キャリア」である。

仕事は人生の一面に過ぎないものであるが、日常の大部分を費やすものであり、仕事に幸せを感じることは、人生の幸福にも繋がっているといえるだろう。

具体的に何を幸せと感じるかは人それぞれであるが「自分の欲求が叶えられている状態」は幸せな状態と言え、人の行動は、それぞれの欲求を叶えるべく決定されている。欲求には、例えば寒い日に温かいお風呂に入りたいといったようなものから、美容学校を設立して後進を育てたいといったようなものまで、様々

なレベルが存在する。アメリカの心理学者、アブラハム・マズローが提唱した理論によれば、欲求は5段階に分けることができ、人の行動は、より下の階層のものを満足する類のものから始まり、最終的には自己実現の欲求を満足する類のものへ変化するという。

これらのことに基づけば、幸せを求めることは、高次の欲求を満たすべく行動を続けることであり、そのためには、まずは高次の欲求が何かを明らかにすることが重要となってくる。



自身の欲求が何なのか、それを叶えるためには何が必要なのかを考えるために作成するのが「キャリアプランシート」である。初めにスタート地点、すなわち今の状態を振り返り、現時点で自分が何者なのか、何ができるかを客観的に評価する。そのうえで、自分が20歳の時、25歳の時、30歳の時、のような小さなゴールを設定し、そのために必要な行動についても考えていく。

キャリアプランは絶対守るべき計画ではなく、今思い描いている10年後の目標が5年後にはかわっている可能性も大い

にある。一定期間ごとに適切な見直しができるよう、キャリアプランとは何か、どのように作成するのか、の理解にも注力する。

第3節 実証講座の実施

第1項 実証講座の実施概要

実証講座は、先に選定した4校を対象に、2017年9月～2018年1月にかけて、各校で実施した。

i) 国際理美容専門学校

実施日程 : 平成29年10月25日(水)

平成29年11月 1日(水)

平成29年11月 7日(火)

平成29年11月10日(金)

平成29年11月18日(土)

平成30年 1月11日(木)

平成30年 1月13日(土)

対象者 : 1年生(44名)、2年生(35名)、
3年生(36名)



ii) 大阪美容専門学校

実施日程 : 平成29年 9月19日(水)

平成29年 9月21日(木)

平成29年 9月25日(水)

対象者 : 58名

iii) 旭川理美容専門学校

実施日程 : 平成29年11月15日(水)

平成29年11月16日(木)

平成29年11月29日(水)

平成29年11月30日(木)

平成29年12月 7日(木)

対象者 : 4名



iv) 大育高等専修学校

実施日程 : 平成29年11月 9日(木)

対象者 : 19名



第2項 実施後アンケート

i) アンケート概要

実証講座実施後は、受講者および指導教員の主観的な評価を収集・分析するため、アンケートを実施した。

◆生徒用アンケート

平成29年度「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」 実践的接遇業務ができる美容師人材育成プログラムの実証 講座アンケート

★本プログラムの今後の充実・改善のため、受講者アンケートの回答にご協力ください。

(1) 講座の内容に興味・関心は持てましたか。

- | | |
|--------------|-------------|
| 1. 持てた | 4. 持てなかった |
| 2. やや持てた | 5. どちらといえない |
| 3. あまり持てなかった | 6. その他 |

(具体的に)

(2) 講座はわかりやすかったですか。

- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1. わかりやすかった | 4. どちらかといえばわかりにくかった |
| 2. どちらかといえばわかりやすかった | 5. 分かりにくかった |
| 3. どちらともいえない | 6. その他 |

(具体的に)

(3) 講座の内容は理解できましたか。

- | | |
|----------------|--------------|
| 1. 理解できた | 4. 理解できなかった |
| 2. やや理解できた | 5. どちらともいえない |
| 3. あまり理解できなかった | 6. その他 |

(具体的に)

(4) 講座を通して、接客に対する不安は解消されましたか。

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1. 解消された | 4. どちらかといえば解消されていない |
| 2. どちらかといえば解消された | 5. 解消されていない |
| 3. どちらとも言えない | 6. その他 |

(具体的に)

(5) 講座の内容は、将来の自分のことを考える上で役立つと思いますか。

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. そう思う | 4. そう思わない |
| 2. ややそう思う | 5. どちらともいえない |
| 3. あまりそう思わない | 6. その他 |

(具体的に)

2. 本日の講座について、意見や感想を書いてください。

3. 今後のキャリア教育について、どのようなものを学びたいと考えますか。

A～C それぞれの項目から上位2つまで選んでください。

A：社会人としての「内面」の準備

1. 自分を知る（自己振り返りや長所短所シート作成等）
2. 仕事の基本姿勢としての8つの意識（時間意識、目的意識、協調意識等）
3. 社会生活を送る上での基本姿勢
4. ホスピタリティマインド（サービスとホスピタリティ、おもてなしの心等）

B：社会人としての「行動」の準備

1. 電話のかけ方
2. 就業中のマナー
3. 職場と人間関係（報告・連絡・相談）
4. 好感も持てる話し方・言葉遣い
5. 美しい姿を身につけよう（身だしなみ・PDCA）
6. お礼状作成
7. キャリアビジョン作成

C：接客オペレーション

- | | |
|------------|------------|
| 1. お出迎え | 4. 雑誌・お茶だし |
| 2. 荷物のお預かり | 5. お荷物のお渡し |
| 3. お席へのご案内 | 6. お見送り |

◆教師用アンケート

平成29年度「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」

実践的接客業務ができる美容師人材育成プログラムの実証 講座アンケート

★本プログラムの今後の充実・改善のため、受講者アンケートの回答にご協力ください。

1. 講座についてのご感想・ご意見をお伺いします。

各項につき1つ、最も近いものを選択してください。また、その理由についてもご回答ください。

（1）テーマごとに必要な内容が網羅されていましたか

- | | |
|-----------------|---------------|
| 1. 網羅されていた | 4. まったく不十分だった |
| 2. 概ね網羅されていた | 5. どちらともいえない |
| 3. 補足すべき部分が多かった | 6. その他 |

理由：

(2) 内容はわかりやすく解説されていきましたか。

- | | |
|-------------------|---------------|
| 1. 十分に解説されていた | 4. まったく不十分だった |
| 2. 概ね解説されていた | 5. どちらともいえない |
| 3. 解説が不十分な箇所が目立った | 6. その他 |

理由：

(3) 生徒の理解は進みましたか。

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1. 十分に理解された | 4. まったく理解が進まなかった |
| 2. 概ね理解された | 5. どちらともいえない |
| 3. あまり理解が進まなかった | 6. その他 |

理由：

(4) 講座を受講することで、生徒の就業への意欲は向上したと思いますか。

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1. 就業意欲が大きく向上した | 4. 就業意欲の向上には繋がらなかった |
| 2. 就業意欲がある程度向上した | 5. どちらともいえない |
| 3. 意欲向上の幅は小さかった | 6. その他 |

理由：

(5) 講座の内容は、生徒が将来のことを考える上で役立つと思いますか。

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. そう思う | 4. そう思わない |
| 2. ややそう思う | 5. どちらともいえない |
| 3. あまりそう思わない | 6. その他 |

理由：

2. 今後のキャリア教育について、どのようなものを学ばせたいと考えますか。

A～C それぞれの項目から上位2つまで選んでください。

A:社会人としての「内面」の準備

1. 自分を知る（自己振り返りや長所短所シート作成等）
2. 仕事の基本姿勢としての8つの意識（時間意識、目的意識、協調意識等）
3. 社会生活を送る上での基本姿勢

4. ホスピタリティマインド（サービスとホスピタリティ、おもてなしの心等）

B：社会人としての「行動」の準備

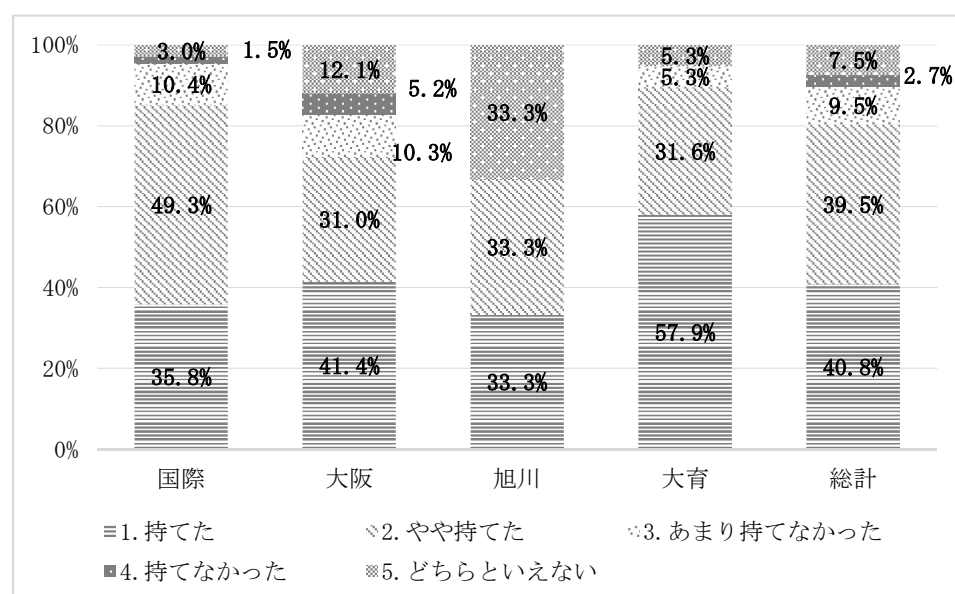
1. 電話のかけ方
2. 就業中のマナー
3. 職場と人間関係（報告・連絡・相談）
4. 好感も持てる話し方・言葉遣い
5. 美しい姿を身につけよう（身だしなみ・PDCA）
6. お礼状作成
7. キャリアビジョン作成

C：接客オペレーション

- | | |
|------------|------------|
| 1. お出迎え | 4. 雑誌・お茶だし |
| 2. 荷物のお預かり | 5. お荷物のお渡し |
| 3. お席へのご案内 | 6. お見送り |

ii) 生徒用アンケート実施結果

(1) 講座の内容興味・関心は持てましたか。



全ての学校において、「1. 持てた」「2. やや持てた」の回答割合が多く

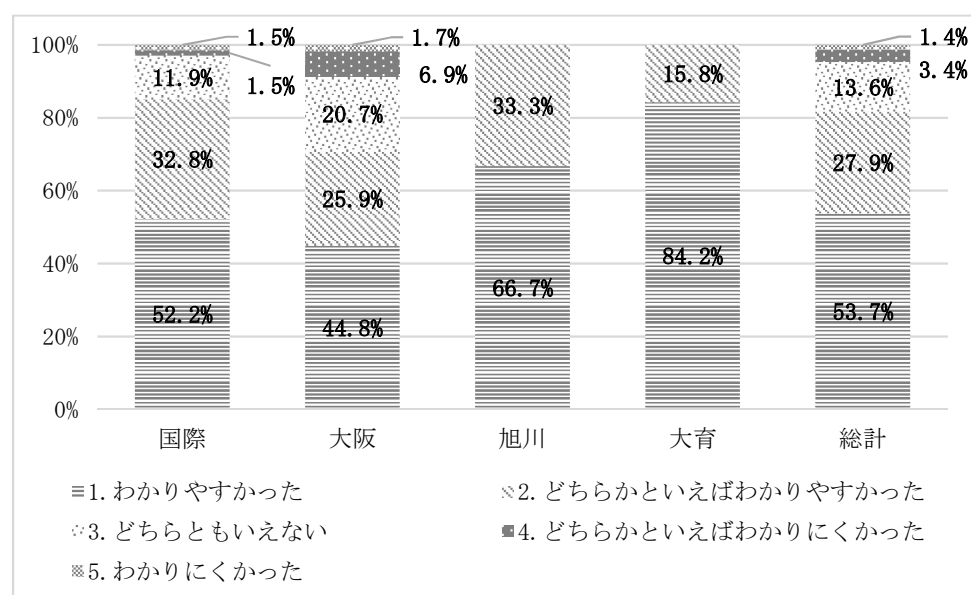
なっており、総計で 80.3%の生徒が講座内容について肯定的に評価した。このことから、幅広い生徒にとって興味・関心の高いテーマを選択することができたと言える。

大育においては「1. 持てた」の割合が特に高くなっており、興味・関心の高いテーマの中にも、地域によって特に重視されるテーマがある可能性も考えられる。今年度事業において開発した試用版によって生徒の反応を図った上で、平成 27 年度、28 年度の開発教材でより深く学ぶ、という運用を行うことで、このような学校ごとの細かいニーズに対応することが可能になる。

自由記述には、下記のような意見が寄せられており、美容師という職業のより深い理解に繋がったことや、美容師になった後の自分の将来について意識を向けられるようになったことが伺える。

- ・ 思っていた以上に美容師さんは技術だけじゃないんだなと思った
- ・ 10 年後の目標を明確にできた。
- ・ より自分の未来について考えることができた。

(2) 講座はわかりやすかったですか



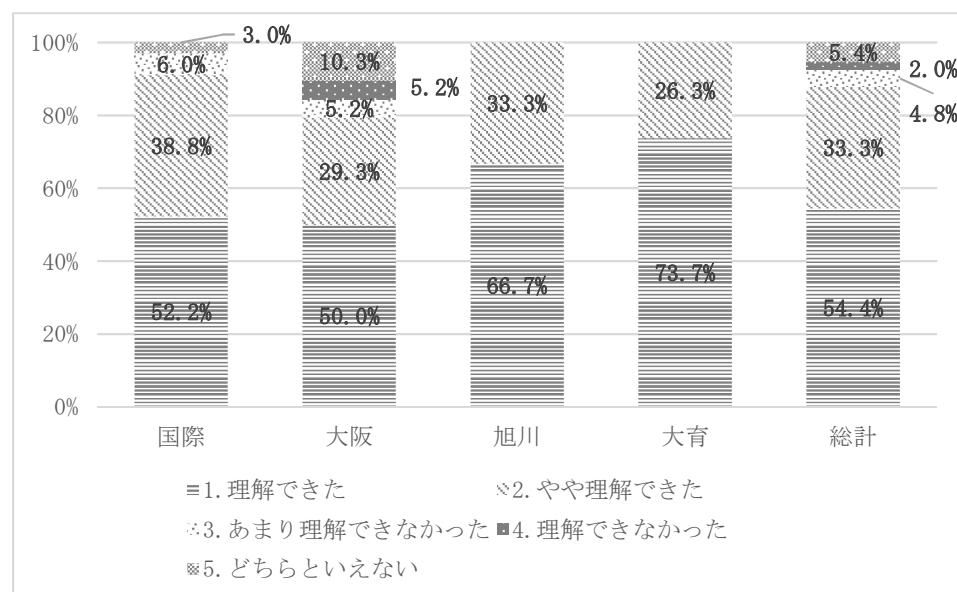
全ての学校において、「1. わかりやすかった」「2. どちらかといえばわかりやすかった」の回答割合が多くなっており、総計で 81.6%の生徒から、肯定的な評価を得ることができた。

今年度事業では、多様な修学レベルの生徒に対応できるよう、平成 27 年度、28 年度開発の教材の表現を見直す、文章量の多いページを分割する、内容に沿った図・写真を多用するなど、講義後に生徒が自主学習することも見越した教材開発を行っており、これらの工夫もわかりやすさに繋がったと考えられる。

自由記述では、「何が必要なのかわかった」「1つ1つ具体的」という意見が寄せられており、まだ体験していないことをイメージしやすい教材開発をすることができた。

一方で、「表の書き方がわかりづらかった」という意見も見られ、表のような多くの情報が並列にまとめられている箇所では、教師による丁寧なサポートが求められる。

(3) 講座の内容は理解できましたか



全ての学校において、「1. 理解できた」「2. やや理解できた」の回答が

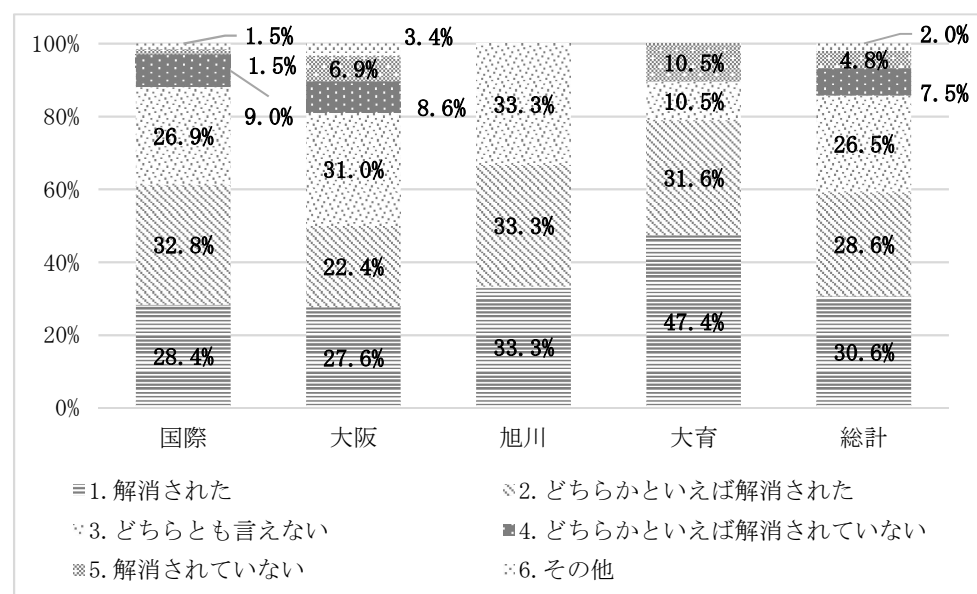
多数を占め、総計では 87.7%の生徒が講座内容の理解に対して肯定的な評価をしている。

平成 27 年度、28 年度教材で開発した教材同様、本教材も要点をテキストに書き込むワークブック形式を採用しており、生徒が主体的に取り組むことで理解を深められるようにした。

生徒からの自由記述でも、「自分のものになった」という意見が見られ、単純な暗記に留まらない、内容の習熟を図ることができた。

今年度事業では、教師が指導に当たる際の教案も充実を図っている。生徒が参照する教材を平易かつ具体的な表現とした一方で、教案では理解すべき内容を、概念的・本質的な表現で示している。これにより、教師は自身の経験に基づいて様々な事例を挙げることができ、多方面から生徒の理解をサポートすることができたと言える。

(4) 講座を通して、接客に対する不安は解消されましたか



全ての学校において、「1. 解消された」「2. どちらかといえば解消された」の回答が半数以上を占め、総計では 59.2%の生徒が、接客に対する不安の解消に繋がった旨回答した。不安が解消されていない主旨の回答は少

ないものの、この項目においては、大育高等専修学校を除き「3. どちらとも言えない」という回答が 1/4～1/3 と多くなっているのが特徴的である。

「3. どちらとも言えない」と回答した生徒の自由記述では「もともと不安はなかった」「その立場に立ったら不安になるかもしれないから」という 2 種類の意見が寄せられた。

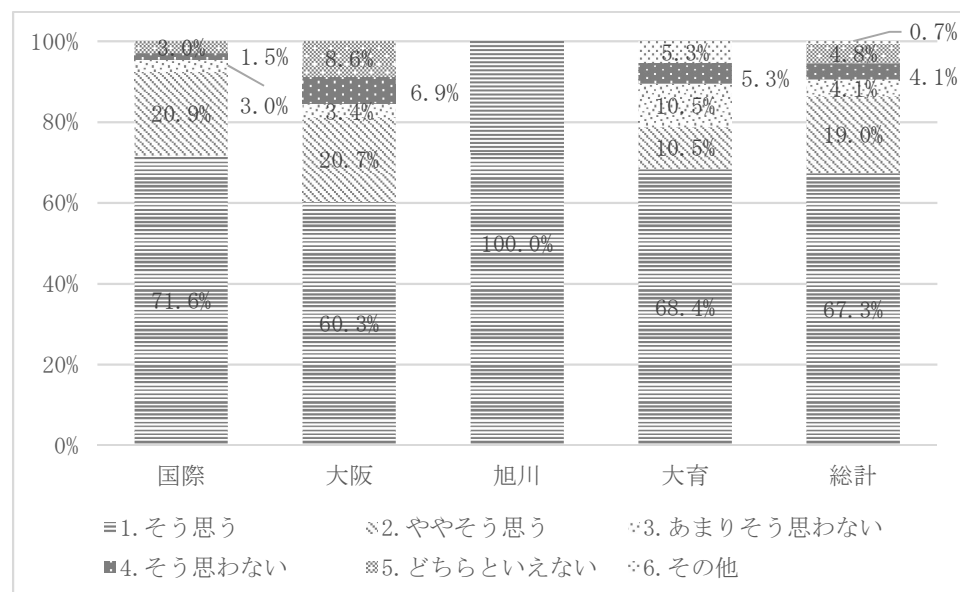
もともと不安がないという意見に関しては、アルバイトなどを通して既に接客の経験を持っているなどの理由が考えられる。臆することなく業務に当たる心構えができている生徒であれば、技術・接遇のスキルを高めること以外の懸念は薄いと思われる。

一方で、体験していないことに対して不安を感じている生徒に対しては、終業時に緊張からくる失敗のリスクをできる限り軽減できるようなサポートが必要と思われる。

対策として、技術や接遇のスキルを向上させて自信を高めること以外にも、インターンシップに出向く、ロールプレイングを繰り返し実施する、学校生活において言葉遣いや立ち居振る舞いに気を付けるなど、「場慣れ」する機会を増やすことが考えられる。

また、新人・ベテランに関わらず、例え注意していても失敗は起こりうることも前提とし、実際に失敗したとき・困難が生じたときの行動についても学習するのが、不安解消については有効である。

(5) 講座の内容は、将来の自分のことを考えるうえで役立つと思いますか



全ての学校において、「1. そう思う」「2. ややそう思う」の回答が多数を占め、総計で 86.3%の生徒が講座の内容が将来設計に役立つという評価をしている。

本事業は、高等専修学校を卒業した新人美容師の、就業先サロンとのミスマッチからくる早期の離職・退職を抑止すること、継続的な就業と活躍を目指すことを目的としており、実務に即した内容とすることを意識した内容になっている。概念的な内容に留まることなく、現実の社会ではどのような事象となりうるのか、具体的にどのように行動すべきなのかといった事例を盛り込んだことが、都心・地方の立地の差に拠らず、高い評価に繋がったと言える。

生徒からは、「絶対に必要になると思いました。」「目標を明確にすることで自分のなりたい自分が見えて、頑張っていこうと思えた。」のような意見を得られた。

2. 本日の講座について、意見や感想を書いてください。

アンケート回収済 189 名中、170 名からコメントを得ることができ、内容としては概ね肯定的なものとなった。目立って多かったのは、キャリアについて考えるきっかけになったというもの、話し方の中でも電話での対

応の仕方について示唆を得られたというもの、(ロールプレイ等を通して)自分のスキル不足を認識できた、というものなどである。

肯定的な意見には、下記のようなものが見られた。

キャリア形成に関するもの

- ・ 自分自身のことを振り返ったり、わからなかった事や、知らなかった事が聞けて、とても勉強になった。
- ・ 1年後や5年後の自分の将来について、どうなりたいか考えることができた。
- ・ 自分がなりたいものをちゃんと考える日になった気がする。
- ・ 自分のキャリアビジョンを考えるのは意外と難しかったです。自分の将来像を実現できるようにしたいと思いました。

電話での対応に関するもの

- ・ 電話でもこんなに思いを伝えるのはむずかしいんだと思いました。ぼくは電話が少し苦手なのでこれから慣れるように頑張ります。
- ・ 電話のかけ方、話し方、ていねいごを知れてよかったと思います。

自身のスキルレベルの認識に関するもの

- ・ 意識したらできそうなことでもやってみたらできなくてよい体験になりました。
- ・ 当たり前の事がおおいけどそれをきっちりと行動に移すのはやっぱり難しいなと思いました。
- ・ ロールプレイもとり入れてあったのでより理解を深めることができました。
- ・ みんなが悪い所良い所を教えてくれたので、自分の改善点が分かりました。他の人の接客の仕方も見れて勉強になりました。
- ・ 講座を通して、美容院で実際に使うロールプレイをして、友達に、ほめられた所、注意された所があって、沢山言ってもらえて本当に嬉しかったです。

その他

-
- ・ 今後、社会にでて働くためにわからないといけないことが学べた。
 - ・ 就職してからではなく、今からでも役に立つと思った。
 - ・ 前の生徒（卒業生）がじっさいにたいけんしたことなどを話してくれて、理解しやすかったです。
 - ・ テキストに書いてあることの具体例を話してくれたり、すんなりと内容を理解できた。

本講座を通して、実際に自分が美容師として働くイメージをより現実味を帯びたものとできたこと、生徒自身も「(社会人として) 当然のこと・そうあるべき」「自分是可以る」と感じている行動を理想通りに行うことが実は難しい（すなわち、練習が必要である）ことに気づけたことなどが伺え、実証講座の効果を十分に実感できる結果となった。

一方で、課題を提起するような意見も見られた。

- ・ 話を聞くばかりで嫌だったので、みんなでコミュニケーションとりたかった。
- ・ 言葉が難しくてわかりにくかった
- ・ 独立するための、具体的な話がしてほしかった。

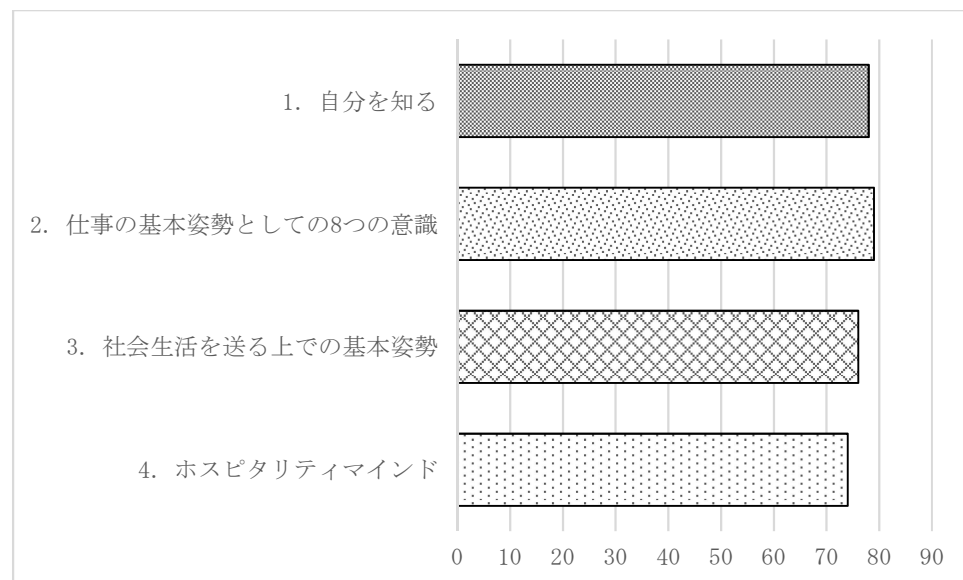
コミュニケーションに関しては、ワークの要点部分を生徒自身に議論させて回答を導く、トピックについて自身が経験した事例を生徒に発表させるなど、言葉に関しては教師が言い換えなどで補足するなど、運用を工夫することで対応が可能である。

独立については、新人美容師が実際にそのような機会に当たるのが数年先になること、美容師のキャリアが独立の1つだけとは限らないことを踏まえ、高等専修学校時代の学習内容とするのか、就業中美容師を対象とする学びなおし教育での学習内容とするのかは、今後の検討が必要である。

3. 今後のキャリア教育について、どのようなものを学びたいと考えま

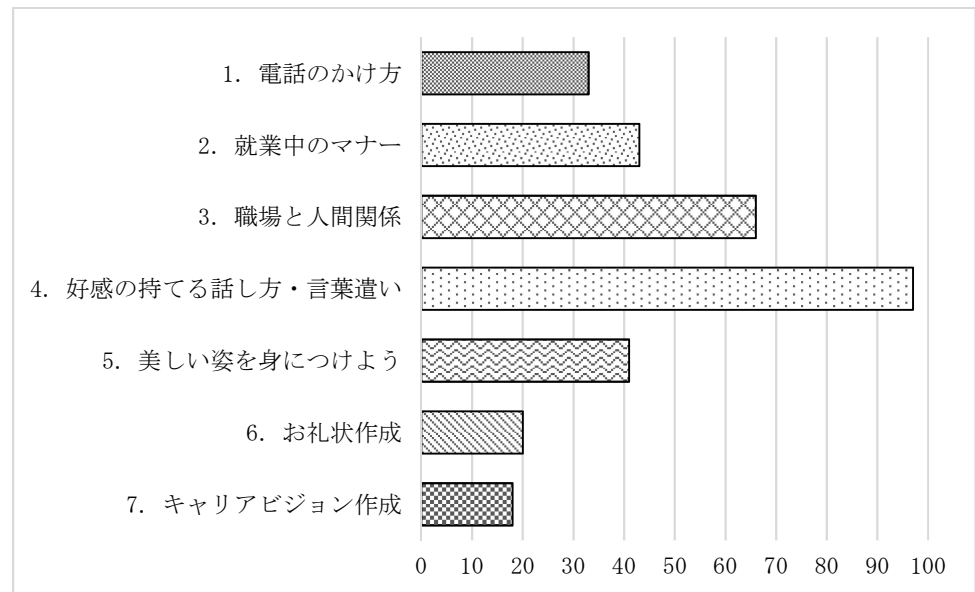
すか。(A～C ともに 1 人あたり 2 つまで回答可)

A：社会人としての「内面」の準備



4つの選択肢がそれぞれ70～80回答と、ほぼ同数程度選択されており、生徒による希望のばらつきが見られた。運用に当たっては、特定の内容を重点的に実施するよりも、今年度事業で開発した試用版を利用し、全ての内容について幅広く学習するのが良いと思われる。

B：社会人としての「行動」の準備

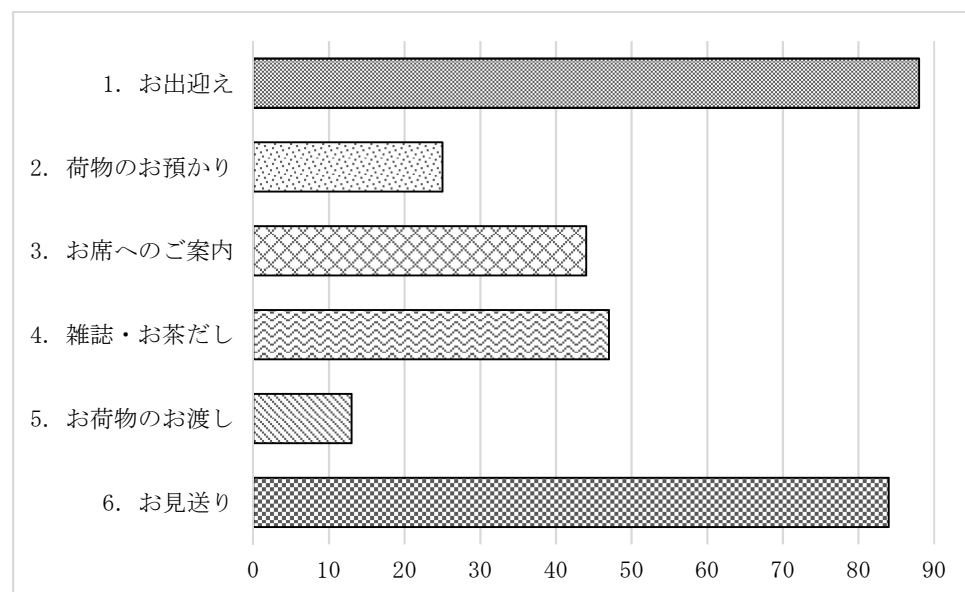


「4. 好感の持てる話し方・言葉遣い」が突出して多く 100 回答ほどを集め、次いで「3. 職場と人間関係」が 60 回答超となった。いずれも良好な人間関係を構築するのに必要な要素が選択されており、生徒がこれらの内容を重要視していること、もしくは苦手意識を持っていることなどが伺える。

いずれも「行動」に関わる内容であるので、スキル向上のためには実際にやってみる、ということが欠かせない。また、対人スキルについて自分が自己評価を行うのは難しいため、教師や他の生徒からの指摘も気付きには重要である。

運用の場面では、教材を利用した基本的なコミュニケーションの学習に加え、ロールプレイングやグループワークを併用するなどの体験できる構成とする対応が考えられる。

C：接客オペレーション



「1. お出迎え」「6. お見送り」が突出して多く、接遇業務の中でも、生徒が重要視している、苦手意識を感じている行動に違いが見られた。今回のアンケートでは、なぜ重要と感じたかまでは回答させておらず、生徒によって、重要視する理由が異なることも考えられる。

実際の運用においては、これらを生徒が重要視する理由にも配慮し、上記の 2 つを特に集中して実施するなどの対応が考えられる。

iii) 教師用アンケート実施結果

(1) テーマごとに必要な内容が網羅されていましたか。



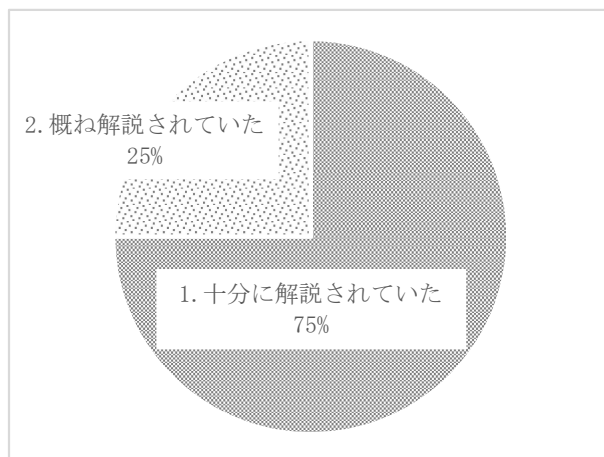
内容面では非常に満足度が高かった。

自由記述では、「テーマごとにわかりやすく伝えたい内容がまとめられており、ポイントをつくことができた」「重要なポイントも入っていましたし、全体的に内容量が丁度良かったと思います。」のコメントを得られてお

り、平成 27 年度、28 年度開発の教材に入る前の導入版として、適正なテ

ーマを選択することができたと考えられる。

(2) 内容はわかりやすく解説されていましたか



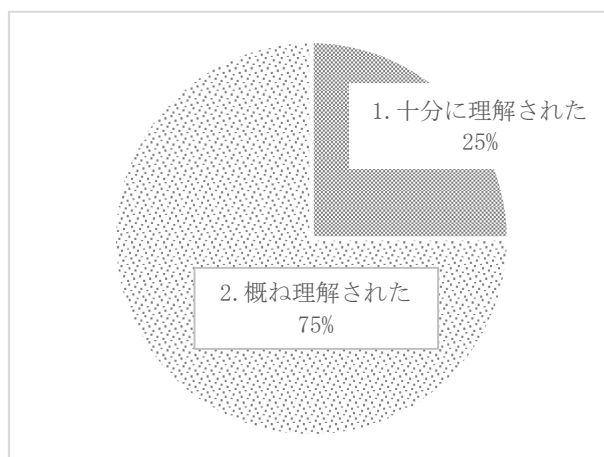
内容のわかりやすさについても、高い評価を得られた。

具体的なコメントとしては、「細かく説明して書かれていましたので、分かりやすかったです。」「生徒に伝えやすくまとまっていたので助かった。」などがあり、教える側から見た使いやすさにおいても満足を得られたと言える。

える。

他には「例題をだして、理解しやすいように解説しました。」との意見も寄せられた。生徒からも「コミュニケーションをもっと取りたかった」という意見が見られたように、講義中の双方向的なコミュニケーションを取り入れることを、運用における課題とすることが考えられる。

(3) 生徒の理解は進みましたか。



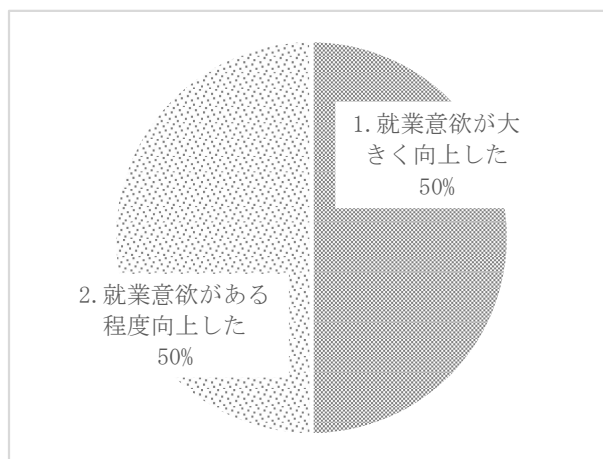
概ね高い評価とはなったが、改善・工夫の余地が示唆される結果となった。

「2. 概ね理解された」の具体的なコメントに「実際に体験している訳ではないので、頭では理解しているようです。実践するのは、難しいかと感じています。」というものがあつた。確

かに、座学だけでは体験していないことを経験者と同様に理解することは困難であるが、基本事項を学習することによって、インターンシップなど

の現場活動を通した理解をより深いものにすることは可能である。運用に際しては、教材を用いた講義とインターンシップとの関係性についても理解が必要である。

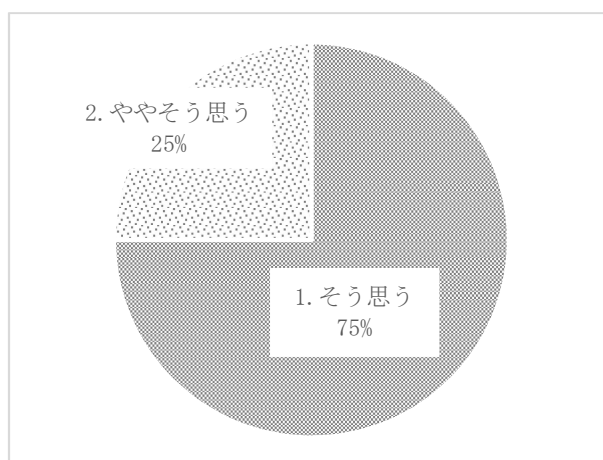
(4) 講座を受講することで、生徒の就業への意欲は向上したと思いますか。



実証講座が就業意識向上に貢献したことが伺える結果となった。

「心がまえができたという声が多かった。」「就職だけでなく、現在の学校の人間関係でのコミュニケーションや、アルバイトをしている学生ばかりなので、あらゆる面で活用できると思います。」といったコメントが寄せられており、実際にどんなことが起こりうるのか、その時に自分はどうのように行動すべきなのかが具体化し、就職をより現実的なものとしてとらえられるようになったと考えられる。

(5) 講座の内容は、生徒が将来を考える上で役立つと思いますか



本項目についても、概ね好意的な評価となった。

具体的なコメントとしては「社会に出る、心構えとして、社会の仕組みやマナーを理解することは、大切だと思います。心構えをふまえて将来を考えることに役立つと思います。」

「社会人になるにあたり、基礎の部分が大切になりますので、とても役立ちます。」などが寄せられ、同じ新入

社員であるにしても、社会人生活についての知識に乏しい場合と、予備知識がある場合の違いに注目したものとなっており、本教材がその予備知識の学習において有効であるとの評価を得ることができたと考える。

iv) 実証講座担当教師による所感

- インターンシップに行ってきたと言う事もありますが、先のことを考え動くことが少しできるようになってきたと思います。
相手のことを考えること、優先順位を考えやるべきことしっかり行なうという意識が高まってテキパキと動ける生徒が増えてきました。
知識が増え、実践したことで生徒の自信にも繋がっていることは実感しております。今後はこの意識をさらに高められる指導を行なっていきます。
- 『実証講座を受講する前は、まだ、社会人になるにあたっての心構えが足りていなく、ただ、なんとなくで聞いている部分も見受けられましたが、受講後は、2年半後には社会人になっているという自覚が芽生え、より真剣に聞くようになりました。また、美容師を目指していることもあり、美容系の話を取り入れると、身を乗り出すように聞いています。』
- 将来のビジョンが明確にイメージできた為、身近な目標から数十年後の大きな目標に向かって、動き始めているように思います。今なにが必要で、何をしなくてはいけないのかを考え行動しています。
卒業が近づいてきているので、社会人になる意識がより強くなっていることも要因のひとつだと思います。
- この度この授業を終えて、社会に出る意識や考え方が変わったように感じます。
本校に通う高等科の生徒は、以前を聞く中学校時代の出席儒教や授業態度が悪かったと言います。
休みがちで出席時間数が少ない生徒、両親が居らず片親だったり、家庭環境に問題のある生徒、心に病がある生徒、コミュニケーションが取れないなど何らかの事情で不登校になっていた生徒がほとんどです。本校に入学して不登校が改善されている生徒もおりますが、言葉遣いや態度は幼稚な部分もありました。

今回の授業を受講してからは、意識が変わったように感じます。
言葉遣い一つにしても、行動にしても、態度や表情が違います。
学校の中では、まだまだ甘えてしまうので子供っぽいところはありませんが、一歩外に出て、お客様への対応を見てみると対応力がついていると感じました。
先日、中学校の出前授業ということで高等科の生徒を連れて学生の体験談など発表し、技術を教えるという内容で取れていったところ期待以上の対応力を見せてくれました。
まだ高校一年生の歳とは思えないほどでした。
受講した生徒は1名を除きアルバイトをしています。
アルバイトを始めてもなかなか続かなかった生徒も、辞めずに長く続いています。
一つ一つの行動から成長を感じております。
今後もこのような教育を続けていこうと思います。

第3項 効果検証

教材、及び実証講座の効果を確認するため、実証講座実施の前後に、使用教材の内容に即した小テストを実施し、比較することで検証した。

i) 効果検証に用いた小テスト

実践的接客業務ができる美容師人材育成プログラム 小テスト

以下の文章のカッコの中に当てはまる単語を、各設問下部の選択肢の中から1つ選び、完成させなさい。

① 社会人としての意識付け（自分を知る・8つの意識）

設問1：社会との関係性や、キャリアの方向性を考える上で、【 A 】を知ることが重要であり、【 A 】の内面を見るには【 B 】つの窓が考えられる。

【 A 】の選択肢

- ア. 仕事
- イ. 自分
- ウ. 社会
- エ. 技術

【 B 】の選択肢

- ア. 2
- イ. 3
- ウ. 4
- エ. 5

設問2：美容師の仕事の基本姿勢に大切な【 A 】つの意識がある。【 A 】つのうち最も根底にある重要な意識は【 B 】意識である。

【 A 】の選択肢

- ア. 2
- イ. 4
- ウ. 6
- エ. 8

【 B 】の選択肢

- ア. サービス
- イ. プロフェッショナル
- ウ. 顧客
- エ. おもてなし

設問3：無限の広がりを持つ社会で得られる経験から多くのものを吸収し、成長できる。自らを成長させるには、【 A 】・主体的な姿勢・五感を活かした変化に気づく観察力の3つが重要になる。【 A 】とは、【 B 】を持ってお客様や同僚など他者と接し、社会と関わることである。

【 A 】の選択肢

- ア. 素直な心
- イ. やる気
- ウ. 負けない気持ち
- エ. プライド

【 B 】の選択肢

- ア. 最新の情報
- イ. 洗練された技能
- ウ. 謙虚な気持ち
- エ. 鋭い感性

②言葉遣い

設問4：同業者が多くいる中で、お客様に【 A 】ためには、技術力は当然として、他の「理由」も多いほうが良く、【 B 】もその一つ。

【 A 】の選択肢

- ア. 取り入る
- イ. 選ばれる
- ウ. 見つけられる
- エ. 与えられる

【 B 】の選択肢

- ア. 印象
- イ. おまけ
- ウ. 待ち時間
- エ. 試供品

設問5：信頼されるスタッフになるための行動には段階があり【 A 】はできていて当然の行動。【 A 】ができない場合には、技術力やお客様ごとの接客といった、上位の行動が【 B 】されにくい。

【 A 】の選択肢

- ア. お茶出し
- イ. お客様の趣味を把握すること
- ウ. シャンプー
- エ. 言葉遣い

【 B 】の選択肢

- ア. 黙認
- イ. 評価
- ウ. 受領
- エ. 発見

設問6：お客様への敬い、尊重、感謝の気持ちを表現する言葉が【 A 】。ただし、気持ちを伝えるためには【 B 】だけでなく、心から敬意を持って、敬語を使うことが大切。

【 A 】の選択肢

- ア. 敬語
- イ. 学生言葉
- ウ. ら抜き言葉
- エ. やまと言葉

【 B 】の選択肢

- ア. 顔つき
- イ. 口先
- ウ. 目つき
- エ. 鼻づら

③身だしなみ

設問7：美容サービスの提供者である以上、外見をセンス良く整えることは重要。その上で、仕事の場でのおしゃれとは、【 A 】のためにするものであることを自覚し、自分のおしゃれが相手にどのような【 B 】を与えるかに気持ちを巡らせることが大切。

【 A 】の選択肢

- ア. 相手
- イ. 自分
- ウ. 社会
- エ. 技術

【 B 】の選択肢

- ア. 衝撃
- イ. 印象
- ウ. 影響
- エ. 感覚

設問8：美しい身だしなみとは、【 A 】服を着ることではない。自分の体に合ったものを選び、【 B 】・保管を適切に行い、着方や合わせ方に気を遣うことで、センス良く見せることは十分できる。

【 A 】の選択肢

- ア. 美しい
- イ. 清潔な
- ウ. 艶やかな
- エ. 高価な

【 B 】の選択肢

- ア. 丸め
- イ. ラッピング
- ウ. 手入れ
- エ. アレンジ

設問9：身だしなみは、サロンの雰囲気や来店されるお客様層によっても、【 A 】ことが望ましい。例えば、高級サロンであれば、お客様の装いが際立つよう、スタッフには【 B 】な着こなしが求められる。

【 A 】の選択肢

- ア. 整える
- イ. しつらえる

【 B 】の選択肢

- ア. 控え目
- イ. 派手

ウ. 変えない
エ. 変える

ウ. 賢明
エ. 優雅

④就業中のマナー・報連相

設問 10 : 仕事場では、人間関係を円滑にするために、【 A 】が求められる。
就業が続き、慣れが生じたときに【 B 】を避けるためにも、新人のうちから正しい【 A 】を実践できるようにすることが大切。

【 A 】の選択肢
ア. ビジネスマナー
イ. プレゼント
ウ. 食事会
エ. 世間話

【 B 】の選択肢
ア. 思い違い
イ. 相思相愛
ウ. 衝突
エ. 公私混同

設問 11 : 仕事は、指示を受けて実行し、結果を【 A 】するまでの3ステップから成り立ち、まずは正しく聞けなければ、正しく実行することも、正しく【 A 】することもできない。指示を聞くときは、【 B 】を整理しながら聞くと理解しやすい。

【 A 】の選択肢
ア. 整理
イ. 図示
ウ. 筆記
エ. 報告

【 B 】の選択肢
ア. 5W2H
イ. 頭
ウ. 要点
エ. PDCA

設問 12 : 指示された仕事は、結果が指示者に正しく伝わってはじめて終了となる。報告は、仕事が終わった時点でできるだけ【 A 】行う。聞き手の都合に配慮し、失敗や良くない結果であっても【 B 】をせず、正確に結果を伝える。

【 A 】の選択肢
ア. 明るく
イ. 早く
ウ. 大げさに
エ. 軽く

【 B 】の選択肢
ア. 軌道修正
イ. 予定変更
ウ. 仕切り直し
エ. 隠し事

⑤ホスピタリティ

設問 13 : お客様から求められたことを行う【 A 】に対して、お客様と感動や喜びを共有することが【 B 】である。

【 A 】の選択肢

- ア. 気遣い
- イ. ボランティア
- ウ. サービス
- エ. 仕事

【 B 】の選択肢

- ア. サービス
- イ. 仲間
- ウ. ホスピタリティ
- エ. 信頼関係

設問 1 4 : ホスピタリティに求められる【 A 】を磨くには、相手を肯定的に認め、【 A 】の気持ちを心から理解することが重要である。

【 A 】の選択肢

- ア. 会話力
- イ. 人間力
- ウ. 行動力
- エ. 決断力

【 B 】の選択肢

- ア. 感謝
- イ. プロフェッショナル
- ウ. お客様
- エ. 自己主張

設問 1 5 : ホスピタリティは、【 A 】が重要。そのためには、【 B 】する力を磨くことも大切になる。

【 A 】の選択肢

- ア. 心の中で持ち続けること
- イ. 何度でも繰り返すこと
- ウ. 相手に伝えること
- エ. 忘れないこと

【 B 】の選択肢

- ア. 正確に
- イ. 演出
- ウ. 楽
- エ. 快く

⑥お出迎えからお見送りまで

設問 1 6 : サロン内では、施術以外にもお出迎えからお見送りまで、様々な【 A 】を通してお客様と接点を持つ。常に【 B 】ことを前提に、緊張感をもって仕事をする。

【 A 】の選択肢

- ア. 接客
- イ. ボランティア
- ウ. 会話
- エ. イベント

【 B 】の選択肢

- ア. 見られている
- イ. 動くこと
- ウ. サービスする
- エ. 見回る

設問 1 7 : お出迎え時の第一印象は【 A 】の印象にも強く影響する。好感の高いお伝迎えをするためには、表情、【 B 】、動作（おじぎ）に気を使わなければならない。

【 A 】の選択肢

【 B 】の選択肢

- ア. 末端
- イ. 全体
- ウ. 端々
- エ. 細かい

- ア. 声出し
- イ. 歩き方
- ウ. 掃除
- エ. 挨拶

設問 18 : お出迎えと並んで、全体の印象に影響を与えるのが【 A 】。【 A 】
までには、「慣れ」が生じているため、立ち居振る舞いや言葉遣いに
【 B 】が現れないように注意する。

【 A 】の選択肢

- ア. 受け答え
- イ. 電話の出方
- ウ. 整理整頓
- エ. お見送り

【 B 】の選択肢

- ア. 学生言葉
- イ. 気の緩み
- ウ. 喜怒哀楽
- エ. 自信

⑦接客ロールプレイ

設問 19 : お出迎えの挨拶は、姿勢よくはっきりした声で行うことが基本だが、
サロンのタイプによっても違いがある。住宅地にある地元の中老年層が
主となるサロンでは、【 A 】の配慮が重要だが、ホテル内などにある
高級なサロンでは、【 B 】に配慮する必要がある。

【 A 】の選択肢

- ア. 明るく、訪れやすい雰囲気
- イ. 格式高く、厳かな雰囲気
- ウ. 賑やかで、若々しい雰囲気
- エ. 静かで、おとなしい雰囲気

【 B 】の選択肢

- ア. 緊張させない親近感
- イ. 近づきすぎない距離感
- ウ. ゆとりがない疲労感
- エ. 気を引き締めた緊張感

設問 20 : ご年配のお客様をお席に案内する際には、【 A 】を心がける。若年
層のお客様は歩くペースが様々なため、【 B 】ことが重要である。

【 A 】の選択肢

- ア. 後ろについて歩く
- イ. 会話しながら歩く
- ウ. 手を引きながら歩く
- エ. ゆっくり歩く

【 B 】の選択肢

- ア. 笑顔を絶やさない
- イ. 頻繁に振り返る
- ウ. 一定の距離を保つ
- エ. 自信を持つ

⑧キャリアビジョンの作成

設問 16 : キャリアとは、広義には、仕事以外の日常を含め【 A 】そのものを
も指す。どのような【 A 】が幸せかは人それぞれであり、自分のキャ
リアは、自分でしか【 B 】ない。

【 A 】の選択肢

- ア. 役職
- イ. 給与
- ウ. 生き方
- エ. 住み方

【 B 】の選択肢

- ア. 考えられ
- イ. 肯定でき
- ウ. 否定でき
- エ. 歩め

設問 17：人が最終的に持つ欲求は「【 A 】の欲求」とであるとされる。この最終的な欲求を満たすためには、実現したい【 B 】がどのようなものなのかを、明確に定義することが重要である。

【 A 】の選択肢

- ア. 安全
- イ. 社会性
- ウ. 自我
- エ. 自己実現

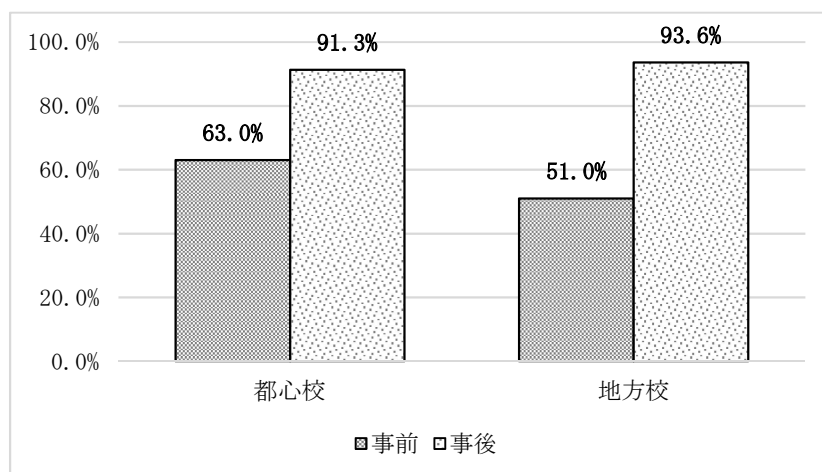
【 B 】の選択肢

- ア. 自己
- イ. 役職
- ウ. 報酬
- エ. 住まい

ii) 検証結果

① エリア特性による学習効果の相違の検証

下記のグラフは、1 章～8 章の合計の正答率を、実施校のエリア別に実証講座の前後で比較したものである。



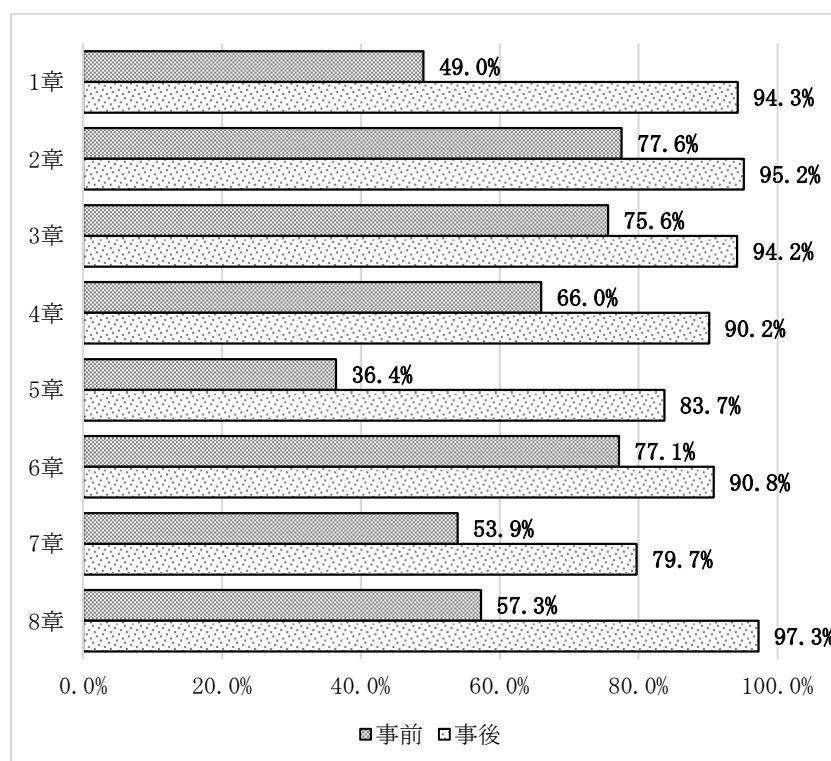
都心校、地方校ともに、実証講座の後では正答率が向上しており、エリアによらない開発教材の有用性を確認することができた。

正答率は特に地方校でより大きく改善しており、大きな効果を確認

することができた。

② 内容別の学習効果の相違の検証

下記のグラフは、章別の正答率（全学校分）を実証講座の前後で比較したものである。



いずれの章においても、受講後の正答率が向上しており、本開発プログラムの有用性を確認することができた。

2章（言葉遣い）、3章（身だしなみ）、6章（お出迎え～お見送り）は受講前の成績が高く、従来から重点的に学習されていることが伺える。実運用に際しては、これらの章は高次の内容に取り組む、ロールプレイングなどの実践を交えるなどして、応用力の養成に注力するのが適当と考える。平成 28 年度に開発した、サロン類型に応じた実践的接遇ができる美容師人材育成のプログラムは、まさにこの高次の内容に当たるものであり、今年度開発した試用版と組み合わせることで、効率的な学習が可能になる。

一方で、1 章（社会人としての意識付け）、5 章（ホスピタリティ）は、事前の正答率が 50 % 未満となっており、既存の高等専修学校の教育ではカバーしきれていない領域だったことが推察される。

iii) 事前の正答率から見えた章別の傾向

① 社会人としての意識

事前の正答率が平均的に低めだった。中でも、特に正答率が低かったのは、設問 1 の B（16.7%）、設問 2 の A（14.6%）設問 2 の B（20.8%）である。

設問 1: 社会との関係性や、キャリアの方向性を考える上で、【 A 】を知ることが重要であり、【 A 】の内面を見るには【 B 】つの窓が考えられる。

設問 2: 美容師の仕事の基本姿勢に大切な【 A 】つの意識がある。【 A 】つのうち最も根底にある重要な意識は【 B 】意識である。

これらは従来の教育では触れられない、概念的な考え方に関する問題である。本プログラムでは、やり方を表面的に覚えるだけでなく、様々な事象に対し、柔軟に適切な行動を選択するために必要なものとして取り入れている。

② 言葉遣い

事前の正答率平均は 77.6%と比較的良かったが、設問 3 の B は 65.9%、設問 4 の A・B はそれぞれ 65.9%、36.4%と正答率が低かった。

設問 3: お客様への敬い、尊重、感謝の気持ちを表現する言葉が【 A 】。ただし、気持ちを伝えるためには【 B 】だけでなく、心から敬意を持って、敬語を使うことが大切。

設問 4: 接客業において、お客様が持つ「スタッフに対するイメー

ジ」を外れないことは重要である。例えば、中高年層顧客にとって、サロンスタッフは【 A 】であり、そこからは、元気、活発、明るい、素直、好奇心、笑顔などのキーワードが連想される。言葉遣いにおいても、お客様の持つイメージを【 B 】するように工夫したいものである。

これらの設問は、言葉遣いがお客様の気持ちに及ぼす影響についてのものである。実証講座を通して、正しい言葉遣いが単なる決まりでなく、自身の真心を伝えるツールであり、お客様と良好な関係を作り、信頼感を持っていただくための方法であることを学習することができた。

③ 身だしなみ

事前の正答率の平均は 75.6%、各設問の正答率も概ね良好だった。美容系の高等専修学校は、将来的に接客業に就く生徒たちの教育機関であることから、通常のカリキュラム以外にも、日常的な生活指導、インターンシップの事前指導などを通じて力を入れていることが伺える結果となっている。

設問 3 の B のみ、正答率が 48.8%と他の設問よりも低くなっている。

設問 3：印象を左右する外見には、【 A 】や身のこなしも含まれる。【 A 】の字は、心がおもてに表れることを意味しており、自分の好意を相手に伝えることができる。【 A 】を作る要素は 1 つではない。【 B 】使って気持ちを表現しよう。

設問 3 のみ、装い関連の設問ではなかったので、馴染みの薄いものであったことが考えられるが、表情も含めて目に見える箇所全てを整えることの重要性を学習できたものとする。

④ 就業中のマナー・報連相

事前の正答率の平均は 66.0%で、設問別に正答率に大きな差が見られた。特に正答率が低かったのは、設問 1B (21.3%)、設問 2A (48.9%)、設問 3B (12.8%) の 3 問。

設問 1: 仕事場での人間関係を円滑にするために、【 A 】が求められる。慣れが生じたときに【 B 】を避けるためにも、正しい【 A 】を習慣化できるよう、普段から実践することが大切。

設問 2: ビジネスマナーは、相手に対する【 A 】を根底に、相手に敬意を払って好感を与え、迷惑をかけないためにある。身だしなみ、言葉遣い、表情、動作、挨拶、【 B 】から成る、基本の 6 分野それぞれにおいて、正しいビジネスマナーを実践できるようにする。

設問 3: 仕事は、指示を受けて実行し、結果を【 A 】するまでの 3 ステップから成り立ち、まずは正しく聞けなければ、正しく実行することも、正しく【 A 】することもできない。指示を聞くときは、【 B 】を整理しながら聞くと理解しやすい。

事前の回答の傾向から、マナーや報連相がどのようなものか、何をするのかなど、大枠は理解できている様子であった。一方で、それらの根幹となる思想や、実践のための方法や欠如することで起こりうる問題など、実際に現場に立ったシーンを具体的にはイメージできていないことが伺える。就業経験がない以上は当然のことではあるが、学習を通して、実際の場面でより落ち着いて対応できる下地を作ることができたと言える。

⑤ ホスピタリティ

事前の正答率の平均は 36.4%で最も低かった。特定の設問の不正解が集中したわけではなく、設問 1B を除いて正答率が 20~40%台と全般的に正答率が低かった。

設問 1: お客様から求められたことを行う【 A 】に対して、お

お客様と感動や喜びを共有することが【 B 】である。

設問 2：良いサービスをするために手間をかけることは大切だし、良いサービスはときに大変であるかもしれないが、手間や大変さの度合いは、ホスピタリティの高さに【 A 】。独りよがりにならないよう、一期一会の気持ちで、【 B 】お客様が、もっとも喜ばしいことについて考えることが大切。

設問 3：ホスピタリティに求められる【 A 】を磨くには、相手を肯定的に認め、【 B 】の気持ちを心から理解することが重要である。

設問 4：ホスピタリティは、【 A 】が重要。そのためには、【 B 】する力を磨くことも大切になる。

ホスピタリティにはサービスやマナーといった決まった形式がなく、お客様によって、または同じお客様でも時と場合によって最善となる行動が違ってくるものであり、就業の経験が浅い生徒にはイメージがしにくかったものと思われる。

⑥ お出迎えからお見送りまで

事前の正答率は 77.1%、設問ごとの正答率もすべて 60%以上と、事前の正答率は全章中で最も良好だった。日々の授業を通して、個々の接遇行動としてやるべきことや、それをするものの意味などは、習熟していると考えられる。

新人美容師としてやるべき業務に対して理解が進んでいるのに対して、就業後への不安が完全には払しょくされていないというアンケート結果に鑑み、導入の際には、より実践することに重きを置いた運用が求められると考えられる。

⑦ 接客ロールプレイ

事前の正答率は 53.9%と平均的だった。設問ごとには、極端に正答

率が低いものはなかったが、設問 1B は 42.2%とやや低めとなった。

設問 1：お出迎えの挨拶は、姿勢よくはっきりした声で行うことが基本だが、サロンのタイプによっても違いがある。住宅地にある地元の中高年層が主となるサロンでは、【 A 】の配慮が重要だが、ホテル内などにある高級なサロンでは、【 B 】に配慮する必要がある。

設問 1B の正答は「近づきすぎない距離感」だったが、「気を引き締めた緊張感」を選ぶ生徒も多かった。スタッフにとって緊張感は確かに重要ではあるが、お客様までが緊張する空間であってはならない。その意味で、学習前では、自分自身がどうあるべきかが考えの中心となっていたのが、学習後はお客様が気持ちよく感じるのはいかに、について思いを巡らせることができた。

⑧ キャリアビジョンの作成

事前の正答率は 57.3%と平均的だった。個別に正答率が低かったのは、設問 1B (21.8%)、設問 3B (36.4%)。

設問 1：キャリアとは、広義には、仕事以外の日常を含め【 A 】そのものをも指す。どのような【 A 】が幸せかは人それぞれであり、自分のキャリアは、自分でしか【 B 】ない。

設問 3：未来において、自分自身の都合や社会情勢の変化などにより、目指したい目標が変わっていくことは普通のことである。現時点で作成したキャリアプランは、その時々において「更新」し、常に最新のものを明文化しておくことこそ重要である。どの時点でキャリアプランを更新するにしても、基本は同じであり、まずは【 A 】がどのような状態にあるかを明らかにすることが第一となる。

そして、実現したい将来を定め、何を、いつまでに、どのように進めるかを具体化していくことで、【 B 】を決めることができる。

この章は知識や技能を授け与えられる類のものではなく、ツールを利用しながら、自分自身のこと、将来の自分のことをできる限り具体的に、実践可能な形で考える時間としている。事前の回答では、文章の流れとしてはおかしくない選択肢に解が分散する傾向が見られたが、受講後には正答率が改善しており、キャリアを考えることについての理解が深まっている。平成 27 年度事業で扱った、高等専修学校を卒業した新人美容師が任される“基礎的な接客業務”を教育するための教材開発から更に進めて、「サロン類型に応じた接客業務の違い」に焦点を当ててカリキュラムを開発した。

第4章 考察

平成27年度事業で扱った、高等専修学校を卒業した新人美容師が任される“基礎的な接遇業務”を教育するための教材開発から更に進めて、「サロン類型に応じた接遇業務の違い」に焦点を当ててカリキュラムを開発した。

これにより、より実践的な人材育成に資すると共に、高等課程のインターンシップにおいては実務の違いや理由について深く理解することを可能とし、高等専修学校を卒業後の新人美容師にとっても、就職先イメージと担当業務のギャップを低減させることに寄与する開発成果を創出した。

活動を振り返ると、いくつかの反省点も残る。

調査で収集した情報の教材への反映

共通的な接遇業務教育から深めて、サロン類型を規程し、類型毎に違いのある接遇業務事例を収集に際して、アンケート作成・調査実施・分析、加えてヒアリング依頼・調査実施と、調査活動に時間を要する形となった。

そのため、事業活動の全体スケジュール上、調査活動と並行的に教材骨子の検討や作成を開始せざるを得なかったことから、十分に教材に盛り込め切れていない調査結果も存在する。

本事業において収集した新人美容師の実務事例や、サロンが新人美容師に期待する接遇業務内容の詳細は非常に有用であり、収集した調査結果は更に教育活動に活用していく余地がある。

専門的サロンサービスの深堀

サロンの類型化の検討の中で、当初の仮説設計では、福祉美容型や婚礼型を独立的に想定していたが、調査分析の結果、福祉美容や婚礼美容の実施の有無や割合は異なるものの、必ずしも専業でなくても、多くの日常利用サロンにおいて、実務が発生していることが分かった。

そのため、サロン類型としては、若年・OL層向け店、中高年層向け店、高級店、郊外店といった日常利用サロンの4類型と、福祉美容、婚礼美容といった専門的サロンサービスを取り上げる扱いとした。

専門的サロンサービスにおいて、本年度事業では、身だしなみや来店から退店までの時間軸でのお客様との接点を中心として教材化を行ったが、婚礼美容においては、事前打ち合わせ⇒リハーサル⇒本番（挙式当日）といった通常サロンとは全く異なるサービス提供の流れがあることなどからも、専門性、特殊性が高いことについては、一定の範囲内に留めた扱いにせざるを得なかった。

また、福祉美容においても、近年の法改正に後押しされて、今後更なる広がりが見込まれる領域ではあるものの、美容領域における福祉美容の需要見込み（社会的な期待）や、そこで美容師に求められる専門性、特殊性については限定的な扱いとなっている。また福祉美容においては、“出張”という提供形態の違いも存在することから、本事業の目的である“若年層離職率低減に向けた実務社会とのギャップの解消”からすると、高等課程を卒業する美容師に教育すべき実態について、教育プログラムとして開発できていない部分が存在する。

美容分野における高等専修学校生への更なる実践教育の高度化を図るには、前述のような専門的美容領域における一連の業務の流れと、そこでの新人美容師が担う仕事内容、必要な知見やスキルと言った部分の体系化や、教育プログラム開発が望まれると考えられる。

以上。