

# 2017年度第2回教育課程編成委員会議事録

(トラベル科・鉄道科・テーマパーク科・エアライン科・語学集中科・ホテル科・ブライダル科・デュアル科)

矢口：「就職筆記対策」、「Let's Speak English」は能力別クラスとしていたが、より細分化した能力別クラスで学生に細やかに対応できる授業運営を行う予定。

前回ご指摘のあったSNSの扱いについても継続的に検討していく。SNSの恐ろしさについては学内で伝達し、指導をしているが、企業内の新人研修指導などでどのような取り組みをしているか、情報共有をお願いしたい。

船曳氏：企業では広報戦略上SNSをツールとして利用している。例えばレストラン予約やインターネットでの見せ方は常に考えている。モラルの問題としては過去にホテル従業員のSNSを利用したつぶやきでホテル稼働率が12%落ちたと聞いている。今後の問題として検討したい。

矢口：働き手不足で求人の多い状況である。そういう中で、業務研修(在学中に実地研修)にて学生自身が早い段階で自分に合わないと判断し、学校に相談せず辞退という結論に至るケースが見られる。前回皆様にご意見を頂いている『たくましい人材、すぐに辞めない人材』を育てたいと思っているが、就職の早期化により1年次に授業等を詰め込まなければいけない状況となり、就職活動の落ち着いた2年次に時間の余裕ができる状況がうまれている。

瀧：専門学校の立ち位置として、職業訓練となる専門教育も必要であるが、入社をしてすぐに辞めない人間、精神力を養うことが重要かと思われる。

この後の学科別の分科会でも話しあってもらいたい。

## 【分科会】トラベル科・鉄道科・デュアル科

### 1.情報セキュリティ・個人情報の取り扱いについて

竹ノ谷：JATAとしての対応を伺いたい。

有賀氏：JATAに属する各企業が個々に社員教育の一環として行っている。

個人情報やコンプライアンスの意識が希薄なのでITセキュリティに伴うWeb試験等を導入している会社もある。数か月に一度受験を義務付けており、繰り返し行う事でネットに対する意識を変えるようにしている。旅行会社全般でほぼ何かしらの対策を講じていると思われる。

竹ノ谷：次年度以降のカリキュラムでもリスクマネジメント等を意識した授業を行うにあたり、学生の生活環境内にないもの(ネットメール < LINE)を授業で教えていく難しさを感じる。就活においても毎年様々な問題が発生している。

有賀氏：校長が話していた通り、職業訓練校として実際の現場で教えている内容や必要なことは専門学校として教えていくべき。大学ではそこまでの内容は教えておらず、社会に出てどの業種であってもITセキュリティやコンプライアンスの件は知っていて損はない内容だと思う。

### 2.2017年度専門科目について

竹ノ谷：前回の教育課程編成委員会で出た意見をどのように活かしているか報告したい。

矢野：国際化に向けての対策として「English Communication」やパソコン操作に関して「パソコンスキル」という授業を導入し、共通科目内で補えない部分を強化した。

2年次に「ニュースディスカッション」を導入し、社会に出る上で必要な情報を取る意識付けを行いたい。

竹ノ谷：2019年度より「トラベル科」から「観光科」へ変更するため手続きを進めている。それに伴い科目名や科目内容の精査を行い、前回お話しいただいた「科目数の増加」を解消すべく今後更に検討していく。また、既存の科目では対応できていなかった『目的を創造する』や『感性を磨く』といった内容に沿った授業を展開していくことでトラベル科と観光科の違いを明確にしていく。その中で観光に関わる様々な職種や業界を目指す人材を育てていくことを目標とし、今までお話しいただいた内容も踏まえてカリキュラムを構成していく。

只隈氏：科目数が多くなっているように見える。その点は問題ないのか。

立石：現時点でのカリキュラム案となっている。ここから更に内容を検討したうえで、分かりやすいカリキュラムを作成するために内容の精査・統合を行い、授業実施時期も考慮し変更していく予定である。

竹ノ谷：今後の課題として各企業や自治体とコラボレーションし、産学連携を強め、広く周知していきたいが、企業として何かご提案いただけることはあるか。

有賀氏：OTA(インターネットで旅行取引を行う)業務が多くなっている中で今後の旅行業の主軸は「地域交流」となっていく。都内との差別化を含めて千葉県の学生という特性を活かし、地域の専門学校だからこそ

行えることを検討してほしい。カリキュラム内に DMO(地域観光を積極的に推進する)を学ぶ授業があるても面白い。大学には出来ないカリキュラムやプロジェクトとして取り入れることも良いと考える。各自治体もそういった人材を求めていると聞いている。

竹ノ谷：何もない状況から仕掛けづくりを行い、生み出す能力を持った人材育成を目的としたカリキュラム構成や授業運営を行っていきたい。

只隈氏：個人旅行はすべて OTA に集約されてきている中で、営業職の存在価値が変わってきている。また、それぞれの時代に合わせた対応も必要となっている。

2020 年オリンピック開催だけでなく、その後を見据えた考え方や国際感覚、意識も必要となる。カウンター業務が少なくなる一方で、Web の出来る人材が今後は必要となってくる。

### 3.人材育成について

竹ノ谷：新入社員等を教育する中で、学校で教育しておいてほしいという事はあるか。

只隈氏：大学生と専門学校生とでは少し違うが、アルファベットの呼び方(A:Able/B:Baker)や地理は最低限必要。基本的なパソコンスキルが必要である。

詳しい知識はないが、あるものを利用し自分で探してどうにかしようという考えを持っている人は飲み込みが早く感じる。そこに至る前段階で Word や Excel の知識が最低限あればよい。

有賀氏：社会人基礎研修は社内や OJT 研修でも学ぶが、学習する機会が在学中にあることはありがたい。企業も同じだが、危機意識とかといった事柄を学ぶ機会を多く作ることが必要となってくる。

只隈氏：危機意識といえば、昨今の新入社員は「呼ばない」人が多い。何か失敗した際や分からぬ時に自分が困っているサインを出さないので把握が難しくなってきている。

竹ノ谷：早期離職者に対しては、企業としてはどのような対応を行っているのか。

有賀氏：ダイバーシティを掲げている企業なので取り組みは行っている。

例えば(女子会のような)女性の社員研修を行い、挙がった意見を上層部が実現する等している。

最近で言えば「一生をその会社で過ごそう」と考える社員は少なく、5 年後には転職を考えるという人が殆どである。「離職する」という考え方が今の学生世代と自分達の世代では異なると思うことが多い。

竹ノ谷：自分に対する可能性を高く評価している学生が専門卒、大卒問わず多い点については、企業の方も学校としても同じように感じているようにおもう。

有賀氏：最近の人事面接に携わっているが、良い意味でも悪い意味でも受験者は素直に意見を述べてくる人が多い。企画造成に対しての希望が多いのは昔からあるが、最近は「それ以外は受け付けない」という希望まで明言するので、自分に対しての可能性を高く考えている表れなのだと思う。インバウンド関連や海外支店勤務などの希望が多い。逆にツアーコンダクター等は現状では希望者が少ない。そういう観点からも「トラベル・旅行」という学科より「観光科」という学科の観点は世の中のニーズに合っているように感じる。

竹ノ谷：今は『旅行≠観光』という認識があるが、旅行業界が観光業全般をつないでいるイメージがあるので、トラベルの授業は残しつつ、先にご意見頂戴した千葉県の学校としての地域交流や情報発信力のある学生を育てる学科にしていきたい。

今後も様々なことを機会として捉え接点を持っていく必要がある。

## 【分科会】テーマパーク科

### 1.共通科目について

茂野：就職の早期化で 1 年次においてまずは実習先に送り出す準備としてビジネスマナーを中心にカリキュラムの設定をしている。企業側として実習生を受け入れるにあたり学校教育で必要な内容があればご教授頂きたい。

伊藤氏：業界スキルよりもまずビジネスマナーという点は共感できる。様々な年代の従業員が勤務をしている中でビジネスマナーを学ぶことが出来るのは、学生か社会人 1 年目だとおもう。

特にメールで企業宛担当に「様」をつける、メール文末はどのように終えるか等、今しか学べないことは多いと感じる。また現在は LINE や SNS でのやり取りが日常化しているが、遅刻や休みの連絡を LINE で行う、遅刻する際も勤務予定時間を過ぎてから連絡する等が発生しているので今後企業としても考えていきたい。また企業内でのグループ LINE の在り方も考えていきたい。

茂野：引き続き、企業に実習の受入れをして頂く場合の注意喚起、ケーススタディや TPO に応じた対応など、再度見直しを検討したい。

### 2.2018 年度専門科目について

・新規科目：『テーマパーク演出』スマートフォン等での映像の作成をする授業を実施する予定。

・新規科目：『ゲストサービス』接客での必要最低限の敬語・接客技能を習得する予定。

・既存科目：カンドゥー特別連携授業『テーマパーク研究』

5 月内(学内で 1 日・カンドゥー内施設で 1 日)の計 15 時間を検討している。

今年度は 7 名の受入れであったが、次年度は 20 名を超えることから精査が必要。

受入人数は 1 度に 10 名以下とし、内容が濃いものとしたい。

### 3. 業界が求める人材に関して

伊藤氏：御校学生で現在就業している学生に対してお客様よりご意見を頂いた。

熱いスープで衣服汚損が発生した際、お客様のお怪我の具合を聞かず、衣服汚損の対応を優先していた。我々の対応としても考えさせられたが、お客様の求めるものを敏感に察知し臨機応変に対応できる業界人を育成したい。一方で御校卒業生が自分の担当では無い業務(繁忙時に状況を見てお客様誘導)を臨機応変に実行していた事例があり、とても助かっている。

茂野：学内のカリキュラムでも実務に伴ったクレームやお客様対応などケーススタディを通じ、知識と実技を基本習得した学生を送り出したい。

### 4. 次年度実習受入に関して

茂野：夏季実習受入れについて 6 月中旬～下旬に決定、8 月より本格始動する形で進めたい。

伊藤氏：受入れはできる方で進めたいが、8 月が繁忙期であるため、7 月の数日間オリエンテーション実施を希望する。

## 【分科会】エアライン科・語学集中科・デュアル科

### 1. 2018 年入学者カリキュラムについて

エアライン科の 2018 年入学予定者は 40 名(エアポートサービスコースの入学者増)となることを報告。

・カリキュラムの新規科目や内容変更は次の通り。

〈3 コース共通〉

#### 新規科目

・時事研究(1 年前期) テーマを与えてまとめて発表

・業界研究(1 年後期) グループワーク

・Japanese Culture I II(1 年前期・後期)

・地域学習(2 年後期) 地域ボランティアとして、語学サポートや清掃など

#### 内容変更

・海外研修 TOEIC 得点アップのため日本人教師による授業と、外国人と一緒に受ける授業を半分ずつ実施。

〈CA・サービスコース〉

#### 新規科目

・英語基礎文法 I II/Ideas & Opinions I II(1 年前期・後期)

→スピーチコンテストを目標とする授業内容。英語力に差があるため、2 つにクラス分け。

-①英語基礎文法 I II にて中学英語のやり直しを図る

-②Ideas & Opinions I II にて世界のトピックについて英語で意見を言う

〈カーゴコース〉

#### 内容変更

・企業実習 JAL カーゴでの実習に加えて、JASCO の実習を追加

岸本氏：語学力に関しては、専門卒と大卒では TOEIC スコアに 100 点ぐらいの差がある。力を入れてほしい。

NAA からインフォメーション業務への要求レベルが上がっている。中国語、韓国語が出来る学生を求む。また、手話を強化しており、5 級・4 級の取得まで会社で教育を行っている。

湊：ハーフなどで中国語は出来るが、英語が出来ない学生についてどう思われるか。

岸本氏：中国語と日本語が出来る人の活用を考えているところ。ただし、英語力は必要。

韓国語の需要は中国語ほどない。韓国人は日本語が出来る人も多い。

空港の新しい動きとして、来春からフィジーの学生を採用し、ラウンジや他空港内接客にて勤務する。これからもそのような採用が増えるであろう。

石井氏：添乗員もベースは英語力となる。知識が豊富な英語ガイドと中国語ガイドが2名一緒にバスに乗り、共通語を日本語として乗務。

空港グランドスタッフは、韓国でリクルートしている。韓国は今就職難のため、日本での勤務が人気。日本人の採用が不足しているため、当社では広告費にお金をかけている。

専門学校における専門教育は、新卒での勤務時はほとんど役に立たない。共通科目で社会人教育を取り入れているのは良いことだと思う。

湊：共通科目で学ぶマナーを他の専門科目授業でも活かすよう指導している。

石井氏：共通科目は学校の特色が一番出る部分で大事な部分だと思う。

専門科目の地域学習の授業は、インバウンド学習につながる。

## 2.その他

石井氏：福岡の専門学校では、学生に制服で市内を歩かせて見られることを意識させている。  
みられる訓練をした方が良い。

岸本氏：エアライン系専門学校の学生は、型にハマった子が多い。面接時に質問しても面白さを感じない。  
基本の型は必要だが、それに加えて個性が發揮できる子が欲しい。  
インフォメーション業務は人に見られる仕事であり、就業して数年を経るとあか抜けていく印象がある。  
大卒の学生より専門卒の学生の方が成長率は高いように思う。

矢口：成長率について、例えば就職5年後を比較した際に専門卒の学生は大卒の能力に追いついているか。  
岸本氏：追いついている。

矢口：1年次は、就職活動に向けた詰め込みのカリキュラムになってしまふため、2年次に何か資格取得のカリキュラムなどを検討したい。

石井氏：資格については、就職するためのものと、就職してからのもので学年によって目指す資格を整理したほうがよい。

岸本氏：リーダークラスを育てるため、男子学生についても募集している。

矢口：企業連携についてスピーチコンテストや卒業研究の発表を企業様に見て頂くのはどうか。

## 【分科会】ホテル科・ブライダル科・デュアル科

### 1.共通科目について（補足）

澤田：就職筆記対策は就活の早期化を鑑み1年次のみに変更。クラス編成も3段階の能力別クラスにて実施。  
前回ご意見を頂戴した電話対応について、必要性を認識し、ビジネスマナーや社会人準備講座を新規科目として追加した。

飛田氏：電話対応で企業や人物評価が変わってくる。とても大事な授業だと思う。

船曳氏：電話対応以外にも、手紙の書き方やメールのマナーも大事。新入社員はメールのマナーを知らない人は多い。マナーと同時に内容も大事。

澤田：キャリアデザインでは、就活に必要なYahoo!メールのアドレス取得、ビジネスメールの使い方やマナーを学ばせている。

飛田氏：SNSの使用について企業側でも指導をしているが、学生時代から研修など受けさせた方が良い。  
大人でも使い方を分かっていないケースは多い。

船曳氏：パソコンの授業ではワード・エクセルの他にパワーポイントの指導をして欲しい。  
ホテルやブライダルの現場では使用頻度が高い。

### 2.2017年度専門科目について

澤田：ホテル科は中国語・韓国語や中国・韓国事情の授業を行っており、TOEIC対策は能力別クラスで編成し

ている。

小川：ブライダル科も来年度から TOEIC・英検対策授業を新たに追加し、外国語を学ぶ機会を増やしコミュニケーション能力の向上に繋げていきたいと考えている。

船曳氏：先日もフィリピンからのお客様対応で御校学生がタガログ語で接客し、お客様がとても喜んでおられた。ホテルの接客では英語プラスαの言語を話せるスタッフのニーズがある。

ブライダル科の写真やムービーの授業は楽しそうだなという印象をうける。

関連して日本人はパーティーでの立ち振る舞いが苦手。パーティーマナーを教えるような授業もあると良い。

足澤：フラワー＆クッキングの授業では、このような課題にも触れて実施する予定。

飛田氏：船上パーティーやクルージングディナーを学生に経験させる機会を設けても良い。ドレスコードもあり、良い勉強になると思う。

船曳氏：そういったことも学びの経験になると思う。海外ではこのような機会に触れことが多い。

### 3.その他

船曳氏：業務研修で勤務している間に、内定先を辞退する学生がいるとのことだが、当社でもアルバイトで就業している学生がいるが、入社前の辞退は聞いたことがない。

学生の心構えなどが足らないのではないか。

澤田・小川：ホテル科・ブライダル科の学生は企業実習を経験しており、この経験が大きなギャップなく始動できている理由だと考えられる。

船曳氏：当社のブライダル部門（婚礼受注）は外部委託での運営が始まった。

今までにはない考え方・売り方で現状打破に努める。従ってブライダルの学生はプランナー異動がなくなってしまったが、御校卒業生は宴会サービスやレストランなどの持ち場で頑張ってくれている。

以上