

# 東京PBL合宿おもてなしプログラム —地元企業と連携した課題解決型学習の実践—

田中久美子  
平尾 元彦

## 要旨

企業の課題に取り組むPBLを徳山大学、松山東雲女子大学・短期大学、梅光学院大学と連携して実施した。連携校はそれぞれに目標を持ちながら、一部を共通化した学習プログラムである。山口大学は、「東京PBL合宿おもてなしプログラム」と題して大学通りのカフェの集客対策をテーマとした。連携校の共通の問題意識に“積極性に欠ける学生へのアプローチ”があった。キャリア形成イベントや正課外プログラムに日頃参加しない学生たちも、勇気を出して一歩踏み出す。参加意欲を引き出し、教育効果が高いプログラム開発を試行した。その結果、教育効果をもたらすとともに、話題性にも一定の成果があった。今後は、積極性の低い学生との出会いをどう作っていくかが課題である。

## キーワード

PBL, 課題解決型学習, おもてなし, 情報収集力

### 1 はじめに

平成24年度に、文部科学省補助事業「産業界ニーズに対応した教育改善・充実体制事業」に採択された。山口大学が所属するグループは、高知大学を幹事校とする中四国14大学・短大の連携によりCoHRD事業という名称で展開する。産業界と大学で信頼コミュニティを形成し、産業界のニーズに対応した教育・研修プログラムを協働で開発することを目的とし、「協働型キャリア形成支援システム研究会」「協働型インターンシップシステム研究会」「教育改善・FD研究会」の3つの研究会で、研究・開発を行ってきた。

「協働型キャリア形成支援システム研究会」では、産業界や連携校と協働してPBL (Project-Based Learning: 課題解決型学習) プログラムの開発・試行を目指してきた。この研究会の座長校である本学と連携校である徳山大学、松山東雲女子大学・短期大学、梅光学

院大学との意見交換の中で「ホスピタリティ」「おもてなし」を題材としたPBLプログラムを開発することになった。

本稿は、平成25年度に実施した協働型のPBLの実践を報告する。

### 2 プログラム内容

高知大学が中心となって「東京PBL合宿」を3年生向けに実施してきた(鈴木(2012))。現在は低学年向けにも幅を広げ、充実させて取り組んでいる。これは、社会で必要とされる前向きに行動する力、チームワーク力といった自律的資質を有する人材育成、地方の企業で働くことに価値や社会的意義を感じる人材を実現するための基盤づくりを目標とする。参加学生は、高知で県内の経営者にインタビューを行う事前研修に参加し、東京合宿では、東京ならではの全国区やグローバルな課題を扱うベンチャー企業オーナーと懇談する。大学に戻ってか

ら、学んだことを発表するポスターセッションを行うプログラムである。東京に行くことで、地元を改めて見つめる視点の醸成につながることを目指している。

今回連携した5大学も、地方の企業との連携を強化するため、あえて東京での合宿を中心に据えた。その他に、意見交換を進めると、共通する問題意識と各校それぞれのニーズがあることがわかった。そこで、各校の学生層やニーズに合わせてカスタマイズする部分と、参加校で連携し共有する部分を持つ、柔軟性の高いプログラム開発に挑んだ。

## 2.1 5 大学共通部分

連携する5大学に共通する問題意識は以下の3点である。

1点目は、教育的効果の追求である。合宿型のプログラムは、とかく打ち上げ花火のように一時の盛り上がりで終えてしまうケースが散見される。今回は、学業への意欲喚起、漸進的な効果をもたらすプログラム開発に重点を置いた。

2点目は、地元企業との信頼コミュニティの醸成である。本事業の目的の一つに「産業界との信頼コミュニティの形成」がある。関係者が信頼で結びつく関係性を作り上げることで、「自律型人材の育成」や「地域の企業で働くことの意義や社会的価値の醸成」につながるという考えである。これまでインターンシップは、大学が「お願い」して、企業は「社会貢献」として受け入れるという関係性が中心だったことは否めない。信頼コミュニティは「関わる者全てに利得がある関係性」であり、本事業では、産業界にもメリットがあるプログラム開発により「お願い脱却」を目指した。

3点目は、一歩踏み出す機会創出のため、学生の関心が高い「ディズニーアカデミー」をコンテンツとして採用することである。連携校の問題意識として一番に挙げられたのが、積極性に欠ける学生との出会いである。幅広い学生に

興味を持って参加してもらいたいが、毎回同じ学生が応募してくるというケースがどの大学でも起こっている。この状況を打開する試みとし、学生の心を掴むキーワードを模索し「ディズニー」に行き着いた。

ディズニーアカデミーとは、ディズニーリゾートを経営する株式会社オリエンタルランドが企業・団体向けセミナーとして提供する研修である。内容は、ホスピタリティが高いとされるパークのコンセプトやキャスト（従業員）の行動基準に関するレクチャーや施設の視察である。大学が提供する正課外プログラム等に興味を示さない学生の目に留まる「話題性」を追求し、ディズニーと、当時流行語になった「おもてなし」をキーワードとし、このコンテンツ採用を決めた。

以上3点を共通する問題意識とし、連携校それぞれが独自テーマを設け、プログラムを開発した。

## 2.2 山口大学のプログラム概要

テーマは大学通りにある「カフェの集客対策」。チームで企画し、発表する。とりあげたのは、山口県有数の菓子メーカー・あさひ製菓株式会社の店舗「フラリバー」である。本学の学生を主なターゲットに約1年前にオープンしたが、学生の利用者が少ないという同社社長の声を聞き、このテーマを持ちかけた。

研修の初日に同社の坪野社長が来学され、フラリバーの現況等を講演頂いた。その中で「我々も本気でこのプログラムに取り組んでいる」「価値があるプログラムと思えば、いくらでもお金を出す」と、大人の本気を見せてもらい、学生のヤル気を引き出す仕掛けとした。

また、このプログラムは「書籍を通して学び、実地との融合を図る」という手法を重視した。何かの課題に直面したとき、本から学ぶことができれば解決に向けた力は向上する。「会いに行く前に本から学ぶ」を組み込んだ。『ディズニーリゾートの経済学』を課題図書として全員

が購入し、そこから学んだことを語り合う「読書ワールドカフェ」を、連携校の徳山大学と合同で行った。

東京合宿は、初日にディズニーアカデミーを受講した。翌日の午前中は、ディズニー研修の振り返りを徳山大学と合同で行い、午後は東京都内に移動し、企画提案の参考にするカフェなどを巡るフィールドワークとした。

東京合宿後は、企画書やプレゼンテーションの準備を約1ヶ月、最終日はフラリパールの店舗でプレゼン大会を行った。

### 3 実施内容と成果

このプログラムの参加学生は以下の通りであった。

性別 男5名 女15名  
学年 1年生13名 2年生7名  
学部 人文5名 経済3名 教育4名  
理2名 農1名 共獣1名 医4名

「ディズニー」「カフェ」がテーマになっていたこともあり、応募者の大多数が女子学生であった。全学部から参加者を募ったが、工学部からの応募者はなかった。募集段階で問合せは数件あったが、キャンパス移動に伴う引っ越しを理由に、応募に至らなかった。同じくキャンパス移動がある医学部の1年生は、1つのチームにメンバーを固め、4月のプレゼン大会にはビデオレターで参加した。

応募用紙には、参加動機の項目を設けた。内容を分析すると「店舗改善への参画」「おもてなし・ホスピタリティ」「オリエンタルランド研修」への興味と「自己成長」を書いている学生が多かった。

次に、連携校が共通する問題意識として取り上げた3点について、成果を検証する。

#### 3.1 話題性の成果

各校とも、キャリア系部門が実施するイベントとしては異例の応募者数であった(表1)。本学も20名定員のところ41名の参加申込があった。日程等の理由で応募に至らなかった学生からの相談も多数あったことを考えると相当な数であったと考えられる。中には、「ポスターは見えていないが、ディズニーの研修があると噂を聞いた」と申し出る学生もおおり「話題性」という部分においては、成果があった。

また、こちらから気になる学生に声をかける時も、誘いやすいプログラムであった。低学年生との出会いをつくり、きっかけを生み出すのに有効であったと考える。

表1 定員と応募者数

	定員	応募者数
山口大学	20	41
徳山大学	10	14
松山東雲	10	16
梅光学院	17	20

参加した学生は実際にどう感じたのか。学生の感想を抜粋して掲載する。

最初はディズニーランドに行けると聞いて、軽い気持ちで応募しました。けれど、社長さんの話を聞いて、これは本気で取り組まないといけないと思いました。私はこれまで企画やプレゼンをしたことがなかったので、内容についていけるか心配でしたが、班員と協力し合うことで、やり遂げることができました。今回のプログラムで、これまで自分には向いていないと思っていた広報や企画の仕事に興味を持ちました。今後はそういった仕事について調べてみたり、もっといろんなことにチャレンジしてみようと思いました。

この学生は、ディズニーに魅力を感じて応募してきたが「大人の本気を見せる」「ビジネス視点を学ぶ」「チーム行動」等のプログラム中

の仕掛けにより、関心が深化していることが、ここから読み取れる。

### 3.2 企業メリット

今回のプログラムでは、学生だけではなく、企業のメリット（利得）にも重点を置いた。終了後に、連携企業の担当者へヒアリングしたところ、以下のような回答があった。「社内で一番頭を抱えていた問題を新しい視点で再考することができた」「学生が考えてくれたという理由で、（店舗改善を）社内で優先して取り組むことができた」「インターンシップより学生と接する時間が短く、手間が少なかったように感じる。一度に多くの学生に当社のことを知ってもらえたのがうれしい。一方的にこちらがレクチャーするよりも、課題をもって質問に来てくれる方が、深い話ができることがわかった」。

これら3つを踏まえると、まず会社にとって「社内活性」の効果があったと考えられる。「学生が変化を楽しみにしているから」という理由で、これまで後回しにしていた事案を優先課題にせざるをえない状況になった。その様子を楽しそうに語られる担当者の姿を見て、店舗改善に至る一連の過程は、会社にとっては成果があったと推測する。

そして、これは店舗改善の成果と言うにはより正確な調査が必要だが、店舗改善前に比べて売上が伸びているとも言われていた。

2つ目に「大学との協働の形」を提案できたと考えている。これまで本学の就職支援室との関係性は学内業界・企業研究会や会社説明会への参画が中心だった。採用に直結しない今回のようなイベントであっても、会社PRや学生との接点ができただことに満足してもらえたことは大きい。

### 3.3 教育効果

プログラムの制度評価をするため、2月のオリエンテーションから研修後（4月：プレゼンテーション翌日）までに、EIP アセスメント検

査<sup>1)</sup>を行った。これはインターンシップ生の資質能力変化の把握のために開発されたものだが、現在は実習プログラムの制度評価としても活用されている。例えば池田（2011）は、EIP アセスメントでインターンシップのプログラム評価を行っている。

EIP アセスメントは、大きく思考行動と知識技術に関わる資質能力で構成される。これら2つの特性の要素平均値を散布図で確認すると、オリエンテーションと東京合宿（ディズニー研修翌日）で大きな変化が現れた。（図1・図2）

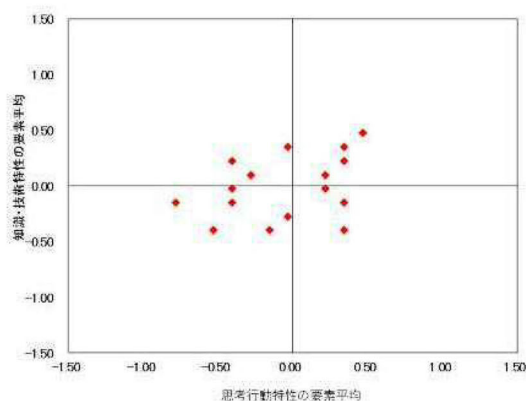


図1 EIP アセスメント検査 相関図  
（オリエンテーション）

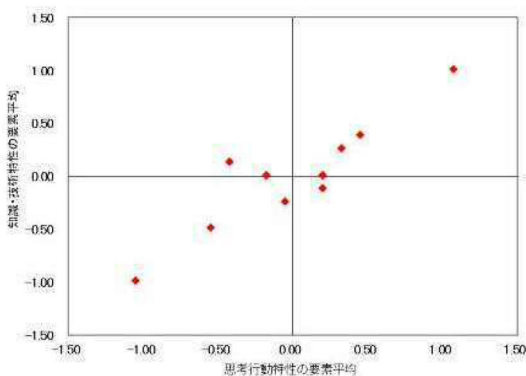


図2 EIP アセスメント検査 相関図  
（ディズニー研修翌日）

何が誘因となって図 2 のような直線的な関係が現れたのだろうか。池田はこの現象を評価基準の明確化として着目している。評価者が明確な評価基準を持っているならば、評価が統一される結果として要素評価が直線的な関係として表出するのではないかと考えている。

本稿は、事前のオリエンテーション時には、なんとなく項目に返答していたのが、ディズニー研修終了時には自己の評価基準が明確になったのではないかと推測する。自己の能力を正しく点検し、出来ること・足りないことを認識できるようになった。自己の能力を高めるには、まずは自分が何をどの位できるのか認識しておかなければ、次のステップを目指すことはできない。現状を正確に認識することは、学業への意識付けとして有効であり、低学年生にとって重要な機会であったと言える。

直線的な関係を示した東京合宿から約 1 ヶ月後のプレゼンテーションの直後に計測したのが図 3 である。東京合宿直後と同様に直線的な関係を示しており、一時の高揚感によるものでなかったことが証明された。

また、EIP アセスメントの結果を、測定した 16 の項目のスコアを折れ線グラフで比較した。

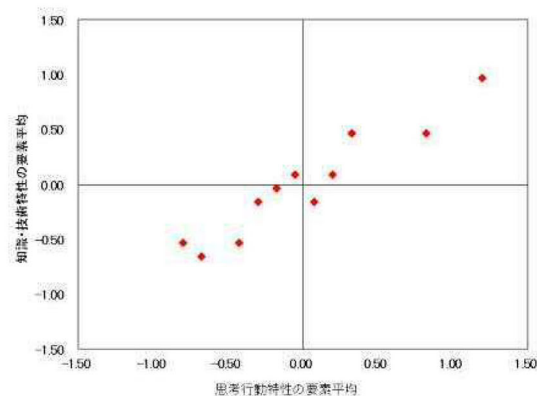


図 3 EIP アセスメント検査 相関図 (プレゼンテーション翌日)

オリエンテーション (実施前) とプレゼンテーション翌日 (実施後) で比較したところ、全ての項目において自己評価が高まったことがわかった (図 4)。当初は「話題性」を求めたディズニー研修であったが、プロフェッショナルとして働く人の姿を観て、そこで学んだことを基に自分たちの企画を発表するという一連の

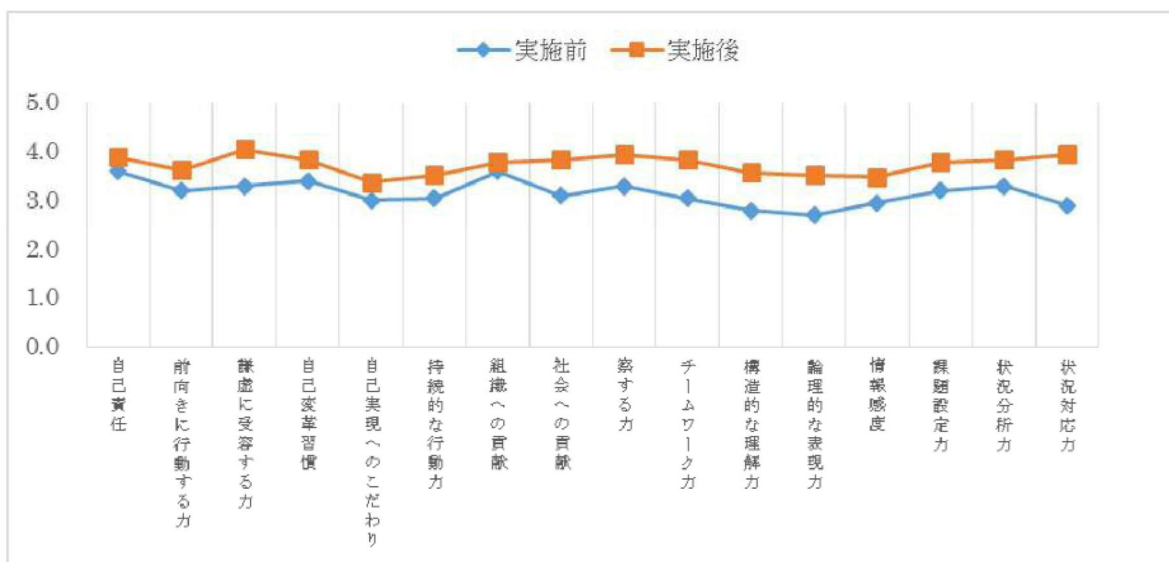


図 4 EIP アセスメント検査 自己評価スコア (オリエンテーション時とプレゼンテーション翌日)

活動を通して、学生たちの自己効力感が高まったものと考えられる。

#### 4 課題

以上、3つの視点からこのプログラムの成果を論じてきた。当初の問題意識にあった「積極性に欠ける学生へのアプローチ」が実現できたのかどうか。この点を最後に検証する。

プログラム参加者は、PROG 検査<sup>2)</sup>を受験した。これは、学生のジェネリックスキルを測定するものであり、東京に行く直前（平成26年2月）に受験した。同じくPROG 検査を受験した（平成26年5月）1年生の結果と比較する。

その結果、プログラム参加学生のリテラシーとコンピテンシーは、本学の学部1年の平均よりも高いことがわかった（表2）。1年生のリテラシー平均が3.70に対して、参加者の平均は5.50。実に1.76ポイントの差がある。続いてコンピテンシーの1年生平均が3.17に対して、参加者平均は3.74でリテラシーほどではないが0.53ポイントの差が確認できる。

表2 リテラシーとコンピテンシースコア平均

	リテラシー	コンピテンシー
プログラム参加者	5.50	3.74
学部1年生	3.70	3.17

7段階判定

PROG 検査の要素のうち情報収集力に注目する。情報収集力とは、課題発見・課題解決に必要な情報を見定め、適切な手段を用いて収集・調査・整理する力と定義する。実施にあたっては、情報収集力が低い学生が集まり、彼らの情報収集力を含むリテラシーとコンピテンシーを高めるのがこのプログラムの構想にあった。

測定の結果は情報収集力においても高い数

値であった（表3）。1年生の平均が2.72に対し、プログラム参加者の平均が3.80である。さらにプログラムの情報入手方法で2グループに分類すると、自分で情報を得て参加した学生（12名）は4.25と非常に高く、他者（友人・教職員）から誘われて参加した学生（8名）は3.13と大きな差がある。だが、誘われて参加した学生も、学部1年生平均よりは高い数値であった。誘われて参加した学生であっても、課題解決に必要な情報を見定める力があつたので、応募を決断できたのかもしれない。

表3 情報収集力スコア平均

対象	情報収集力
プログラム全参加者	3.80
自分で情報を入手した学生	4.25
他者から誘われた学生	3.13
学部1年生	2.72

5段階判定

積極性に欠ける学生が一步踏み出すことに主眼を置いたプログラムではあつたが、参加者を詳細に見ると優秀層が集まっていたことがわかった。どんなに話題性があり、学生の目に留まるものでも、「応募」に至るには、本人が自分なりに課題を持ち、必要な情報を取捨選択する力がまずは必要となる。

たとえ学習機会があつたとしても敬遠し、取り残される学生たち。キャリアを自ら高める力が弱い学生たちは確実に存在し、彼らが一步踏み出す仕掛け作りが必要であると、改めて認識した。今後は彼らとの出会いをどう作っていくかが課題である。

（学生支援課 コーディネーター）

（学生支援センター 教授）

#### 【参考文献】

- 鈴木啓之, 2012, 「PBL 型連携大学コラボ合宿」『Collaboration Vol.2』高知大学教育研究部総合科学系地域協働教育部門, pp42-47  
池田啓実「地域協働家の必要資質能力醸成に係る

基本ロジックの解明」, Collaboration (高知大学教育研究部総合科学系地域協働教育部門),  
Vol.1 2011.3, pp85-104

**【注】**

1) EIP (Entrepreneur Internship Program)

とは、思考行動と知識技術に関わる資質能力の2つで構成され、それを16の要素に細分化したもの。基準は、社会で活躍できる人材に求められる要素で、5段階自己評価方式。高知大学が開発したものである。

(EIP アセスメント検査 16要素)

自己責任・前向きに行動する力・謙虚に受容する力・自己変革習慣・自己実現へのこだわり・持続的な行動力・組織への貢献・社会への貢献・察する力・チームワーク力・構造的な理解力・論理的な表現力・情報感度・課題設定力・状況分析力・状況対応力

2) PROG とは、河合塾と株式会社リアセック

が開発した、大卒者として社会で求められる汎用的な能力・態度・志向—ジェネリックスキルを育成するためのプログラムである。

PROG は、知識を活用して問題解決する力(リテラシー)と経験を積むことで身についた行動特性(コンピテンシー)の2つの観点でジェネリックスキルを測定する。