「サービス・ホスピタリティー」に係る授業実践についての一考察
――アクティブ・ラーニングの実践とその効果検証

西田　透（ANA総合研究所客員研究員／関西外国語大学英語国際学部教員）

目　次

はじめに 33
1. アクティブ・ラーニングとは？ 33
2. アクティブ・ラーニング導入の経緯 34
3. アクティブ・ラーニング型授業実践の必要性 35
4. アクティブ・ラーニング型授業に係る評価 41
5. 授業運営における課題 43
6. 授業実践の効果検証結果 44
おわりに 44

はじめに

文部科学省中央教育審議会答申「新たな未来を築くための大学教育の質的転換に向けて～生涯学び続け、主体的に考える力を育成する大学へ～（2012年8月）」において、「生涯に亘って学び続ける力、主体的に考える力を持った人材は、学生からみて受動的な教育の場では育成することができない。従来のような知識の伝達・注入を中心とした授業から、教員と学生が意思疎通を図りつつ一緒になって切磋琢磨し、相互に刺激を与えながら知的に成長する場を創り、学生が主体的に問題を発見して解答を見出していく能動的学習（アクティブ・ラーニング）への転換が必要である」と指摘している。

この答申は、「我が国において将来活躍が期待出来る人材を育成する為には、従来の一方的な知識詰め込み型の教育から、学びの目的と意義を学生に充分理解させた上で、教員と学生が相互に知性を高めて学生主体型の教育に変換していくことが必要である」とも、述べている。

本稿においては、アクティブ・ラーニング手法を駆使した「サービス・ホスピタリティーに係る授業」の効果と必要性を、筆者の授業実践事例をつうじて検証を行う。

1. アクティブ・ラーニングとは？

前述の中央教育審議会の答申では、アクティブ・ラーニングを、「学修者が能動的に学習することによって、認知的、倫理的、社会的能力、教養、知識、経験を含めた凡用的能力の育成を図る学修」と定義している。また、「発見学習、問題解決学習、体験学習、調査学習などが含まれるが、教室内でのグループ・ディスカッション、ディベート、グループ・ワークなども有効なアクティブ・ラーニングの方法である」とも述べている。

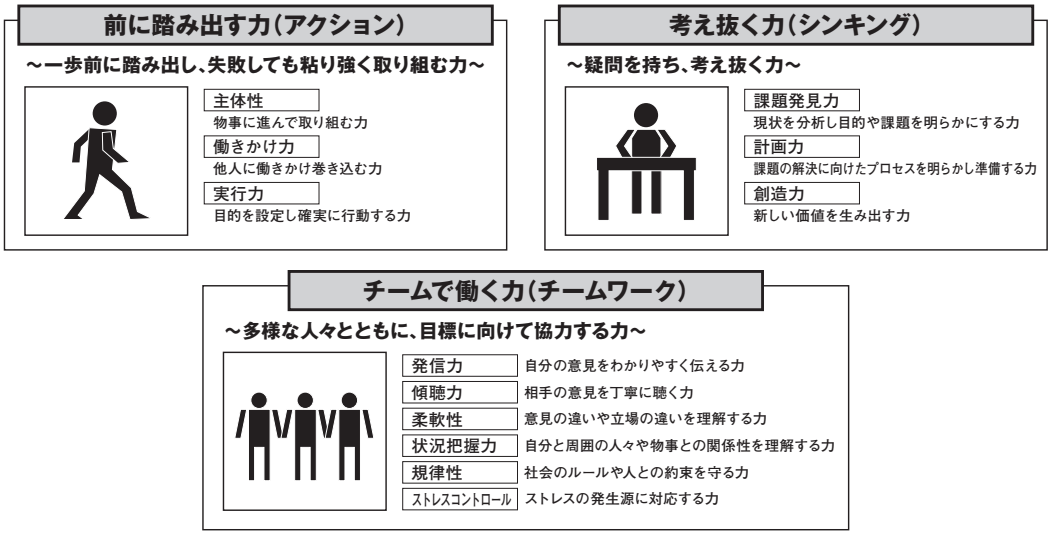
まさに、教員による一方的な解説によって知識の伝達・注入を行い、学修者が受動的に学修する形態ではなくて、学修者が能動的に参画する形態の学修方法である。

学生が常に思考を巡らせPDCAサイクルを廻し能動的に授業に参画することで、平成18年に経済産業省が定義した「社会人基礎力」（図表1

図表1　「社会人基礎力」とは

平成18年2月、経済産業省では産学の有識者による委員会（座長：諏訪康雄法政大学大学院教授）にて「職場や地域社会で多様な人々と仕事をしていくために必要な基礎的な力」を下記3つの能力（12の能力要素）から成る「社会人基礎力」として定義づけ。

〈3つの能力／12の能力要素〉



（出典）経済産業省ホームページ。

参照）の「考え抜く力」「前に踏み出す力」の向上が効果として期待できる。加えて、複数の学修者でチームを組んで取組むことで、「社会人基礎力」の3つ目である「チームで働く力」の修得も期待できると考える。

2. アクティブ・ラーニング導入の経緯

本学においては、文部科学省が公募した「就業力GP」（平成22年度～23年度）と「産業界ニーズGP」（平成24年度～26年度）のスキームの下、「社会人基礎力」（主に主体性、課題解決能力など）の習得を目指して、平成24年度からアクティブ・ラーニングの手法を採りいれた「課題解決型授業」（Project Based Learning）として、授業科目「プロジェクト・セミナーⅠ・Ⅱ」を開講した。

企業・行政・地域と連携して、それぞれが抱える実践的な課題を学生の力によって解決する試みである。具体的には、学生が主体的に解決策（成果）を創り出し、連携先にプレゼンテーションを行う形態である。

平成24年度に4つの法人・機関との連携で当該授業が始まり、平成28年度においては連携先が8つに増えた。この5年間の当該授業全クラスの連携先は以下のとおりである。

【平成24年度】

京阪電気鉄道㈱、大阪府商工労働部、㈱叶匠寿庵、千日前道具屋筋商店街

【平成25年度】

全日本空輸㈱（ANA）、サントリー酒類㈱、パナソニック㈱、㈱トンボ、㈱叶匠寿庵、㈱大阪国際会議場、大阪府商工労働部

【平成26年度】

ANAセールス㈱、大阪水上バス㈱、㈱叶匠寿庵、大阪府商工労働部、㈱トンボ、㈱乃村工藝社、ザパック㈱　&　㈱あみだ池大黒

【平成27年度】

ANAセールス㈱・滋賀県・奈良県、大阪水上バス㈱、京阪園芸㈱、枚方文化観光協会、

天王寺動園、大阪府商工労働部、㈱あみだ池大黒

【平成 28 年度】

ANA セールス㈱・滋賀県、大阪府商工労働部、㈱ JTB 西日本、大阪水上バス㈱、市立枚方宿鍵屋資料館、天王寺動物園、㈱サラヤ、コニカミノルタジャパン㈱

筆者は、授業科目「プロジェクト・セミナー」において、平成 25 年度から、ANA グループ各社との連携の下で、アクティブ・ラーニングの手法を採り入れた「課題解決型授業」を担当し、これまで 77 名の履修生に指導を行った。

3. アクティブ・ラーニング型授業実践の必要性

平成 28 年度に筆者が担当した「サービス・ホスピタリティー」に係る授業実践として、アクティブ・ラーニングの手法を用いて「ANA セールス㈱・滋賀県」と連携した「課題解決型授業」の事例を題材にして、当該授業の概要と運営方法について解説する同時に、とりわけ「サービス・ホスピタリティーの授業においては、今後の人材育成の観点からも、アクティブ・ラーニング型の授業実践が効果的である」ことを検証する。

(1) 取組みテーマと課題

取組みテーマは「香港人における滋賀県の認知度を向上させて、香港から当該県に更なる訪日旅行客を誘客する」である。そのテーマの下で、2 つの具体的取組み課題として

①「香港人における滋賀県の認知度を向上させるための効果的な PR 方法の提案」

②「香港人が魅力を感じる様な滋賀県訪問の旅行商品の提案」

を設定し、その課題について履修生 20 名がチーム・ワークの下で解決提案を約 1 年かけて創り出す形態である。

テーマと課題については、授業開始以前に筆者と連携先の協議によっておおよそのイメージは見定めていたものの、最終的には履修生と連携先との話し合いで決定した（後述）。

(2) 授業運営のプロセスと履修生の成長

授業は、以下で述べるように 11 ヵ月にわたるプロセスを踏んで運営した。教員の役割は適切かつ最小限のガイディング（guiding）に留め、常に履修生に「考えさせ」「判断をさせ」「ワークを実行させる」という、学生主体の授業運営を目指した。

平成 28 年 4 月から平成 29 年 2 月までの具体的授業運営プロセスの概要は、以下のとおりである。

【ステップⅠ（4 月～ 5 月）基礎知識の学習】

履修生に取組みテーマの分野に関して基礎知識を付与すべく、筆者並びに連携先関係者による講義を実施して、「一般的な訪日旅行市場の現状と抱える課題」「連携先の概要とテーマについての知識」について学修させた。

【ステップⅡ(5 月) 取組みテーマと具体的課題の設定】

テーマと課題のおおよそのイメージは筆者と連携先で事前に協議するも、最終的には履修生と連携先関係者との意見交換と検討の場を設けて、あくまで履修生が最終決定をするというプロセスを踏んだ。これにより、テーマ・課題にたいする履修生の理解が深まり、「与えられたテーマ・課題ではなくて、自分達で決定したものだ」との認識を醸成することを試みた。

【ステップⅢ（6 月）クラス内の推進体制の構築と履修生の役割分担の決定】

前述 2 つの具体的課題に取組んでいく推進体制（チームとリーダーの配置方）の構築、並びに各チームメンバーについて決定を行った。このプロセスにおいても、筆者教員が決定するのでは

なく、履修生に議論をさせて決定させることで、履修生の主体性を最大限引き出すようにした。

【ステップⅣ（６月）調査研究計画の策定】

７月～９月の期間で行う調査研究計画を履修生に策定させて、各チーム内での具体的取組み内容と各履修生の役割分担を決定した。

調査・研究計画の策定に当たって、プロジェクト・マネージメント手法の基礎知識を筆者教員より履修生に付与したが、「調査・研究の項目は？　どのように取組むか？　いつまでに行うか？調査・研究で習得したことを最終成果物にどのように結びつけるか？」など、計画の具体的内容を履修生が自ら考え・議論を重ねて策定した。

【ステップⅤ（７月～９月）調査研究ワークの実施】

履修生が立ち上げたチームと策定した計画に基づいて、履修生全員で役割分担をして、以下の調査・研究活動を夏期休暇期間に行った。

①関連文献による研究ワーク

「訪日外国人旅行」、「滋賀県における観光関連情報」、「香港」、に関する文献を、本学図書館外部関係機関の発刊書籍リスト、インターネット上の関係サイトなどで検索し、合計で100報以上の関連文献を収集して履修生が読み込み、文献記事の要旨を纏め、クラス内で共有を図った。事前に各種関連文献を読み込むことで、課題解決に必要となる知識を全員が同じレベルで保持することが出来、その後の調査・研究活動を円滑に進めるのに役立った。

②香港人における滋賀県認知度と
訪日旅行ニーズについてアンケート調査

滋賀県についての認知度と、訪日旅行に関する香港人のニーズを把握すべく、ANA香港支店の協力の下、香港人へのアンケート調査を7月末に実施した。

筆者から調査に関する基礎的な知識は付与したものの、調査設計、実査のための設問設定、アンケート用紙の作成（英語、中国語）など、履修生が試行錯誤を繰り返しながら準備作業に取組んだ。履修生は、調査手法の知識を備えていないため、まず当該分野の関係書籍を読み込んで、「調査を行うために何が大切であるか？」を学ぶところから着手した。

学生が作成したアンケート用紙をANA香港支店に送り、当該支店の職員、現地の旅行会社の職員、7月下旬に現地で開催されたイベント（日本夏祭り）来場者にたいしてアンケート調査を実施し、回答が8月上旬に履修生の下に返送されてきた。

最終成果物の理論的根拠となる香港人の意識とニーズを適切に把握するために、アンケート回答（375件）をクロス集計して、その集計結果から読み取れることを分析した。クロス集計も履修生にとっては初めてのことで、調査統計手法の関係文献を読込んで習得するところからワークはスタートした。

③滋賀県の観光関連先への聞取り調査
（フィールド・ワーク）

魅力ある旅行素材の発掘、外国人受入れにおける問題点の抽出、PR動画の撮影などを目的として、滋賀県の観光関連施設（ホテル・旅館、飲食店、土産物店、観光スポット）、並びに滋賀県の観光推進行政を担う「公益社団法人　びわこビジターズ・ビューロー」など、計86ヵ所の滋賀県関係先に履修生が足を運んで聞取り調査を実施した。

観光素材を実際に自分の目で確かめ、また観光に携る関係者の声を直接聴いたことで、文献では判らなかった「観光関連先の認識とニーズ」「現存する課題」について貴重な情報を収集することができた。

滋賀県現地での調査を行うにあたり、事前に調査企画書を作成して「調査の目的と調査事項」を明確にし、かつ調査先にも事前にその企画書

図表 2　作成したアンケートの一例（中国語繁体字によるアンケート）

關於日本旅行的問卷調查

請根據您的實際情況作以回答

（1）您的性別： ① 男　② 女

（2）您的年齡： ① 20～29 歲　② 30～39 歲　③ 40～49 歲　④ 50 歲以上

（3）您去過日本嗎？ ① 沒有　② 去過一次　③ 去過兩次以上

（4）您知道滋有日本最大淡水湖的滋賀縣嗎？ ①知道而且去過　②雖然知道但是沒去過　③不知道

（5）上一個問題中如果您的回答是①或②的話請您繼續回答以下問題

>>您是通過哪些渠道知道琵琶湖的？

① 電視 ②旅遊雜誌或宣傳冊 ③滋賀縣的主頁 ④社交網絡 ⑤親戚朋友

（6） 您知道滋賀县的旅游网站“SHIGA Tourism Official Website”吗？ ①知道　②不知道

（7）去日本旅遊時，您一般通過哪些渠道了解旅遊信息？（可選擇多項）

① 觀光地旅遊網站　② 個人博客（主要是　）　③ Instagram　④ Facebook　⑤ 微博
⑥ 旅遊誌（主要是　）　⑦ 旅行社　⑧ Trip Advisor　⑨ 電視　⑩ 親戚朋友
⑪ LINE　⑫ YouTube　⑬ WhatsApp　⑭ 其他（　）

（8）去日本旅遊時，您最想了解到哪些信息？或者您最關心甚麼？（可選擇多項）

① 飯店　② 交通狀況　③ 購物商場・免稅店　④ 名勝古迹或風景區　⑤ 日本當地天氣狀況
⑥ 日本曆史與文化　⑦ 住宿情況　⑧ 大衆評價　⑨ 娛樂活動　⑩其他（　）

（9）下次您再去日本旅行的時候，還想體驗到甚麼？（可選擇多項）

① 製作陶瓷　② 製作日式點心　③ 體驗茶道　④ 試穿和服　⑤ 製作烏冬面、荞麥面　⑥ 體驗忍者
⑦ 體驗日式武術　⑧ 體驗農活　⑨ 遊覽能量景點　⑩ 臨摹經書、打坐　⑪ 遊覽電影取景地　⑫ 參觀啤酒工廠
⑬ 主題公園遊玩　⑭ 貓咪咖啡館（還包含其他動物咖啡館）　⑮ 美甲・美發　⑯ 湖上運動　⑰ 爬山　⑱郊遊
⑲ 騎自行車郊遊　⑳ 在度假酒店洗温泉　㉑ 奥特來斯購物　㉒ 遊輪晚餐　㉓ 摘水果　㉔品嘗有機蔬菜自助餐
㉕ 品嘗日式點心・抹茶甜點　㉖ 參觀美術館・參觀博物館　㉗ 遊覽動物園・遊覽水族館

（10）滋賀縣有以下的美食和特產，哪些是您希望可以品嘗的？（可選擇多項）

① 近江牛肉（盡有在滋賀縣才可以品嘗到的高級牛肉）
② 素食（盡用蔬菜與豆腐做的僧人料理）
③ 淡水魚（盡有在琵琶湖才可以捕撈的魚。其中琵琶鱒是屬於鮭魚科的最高級淡水魚）
④ 伊吹荞麥面（傳說伊吹是日本荞麥面的發祥地）
⑤ 日本酒（滋賀縣水質優良，用這裏的水和大米釀造的日本酒非常醉人）
⑥朝宮茶（采摘自日本最好的茶葉產地，用傳統工藝制作的極香的日本茶）

※請翻到下一頁

を送付して、調査を効果的に行えるように工夫を図った。

また、メールや電話でのビジネス・マナーを踏まえた文章の書き方や話し方などを事前に練習をさせて調査先へのアポイントメントを取ることも履修生自身に行わせた。調査依頼先によっては、スムーズに調査を受け入れてもらえず苦労する場面も多々あったが、一般社会との接触の少ない履修生にとって貴重な社会経験をすることができた。

調査実施後は、調査結果を最終成果物の作成に結びつけるべく、収集した情報を調査報告書の様式で整理をし、クラス内で共有を図った。

④滋賀県の PR 活動の現状と課題の抽出

滋賀県が観光の PR 活動のツールとして活用している「滋賀県観光のホームページ」「Facebook」

図表3　聞取り調査の訪問先一覧抜粋

7月24日	25	26	27	28	29	30
			奥田忠左衛門信楽陶芸 / 天下ご麺		料亭旅館やす井 / とばや / お食事処しる万	JR大津駅 / 浜大津駅
31	**8月1日**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
	温泉旅館　紅鮎 / 鳥喜多	株式会社黒壁広報課 / 北ビワコホテルグラツィエ / そば八				守山市役所地域振興課
7	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**
	オーベルジュメソン / かねよ		びわこバレイ	藤井本家 / 金剛輪寺 / 豆の木茶屋	ミ井アウトレットパーク竜王 / アグリパーク竜王・ラ　コリーナ近江八幡	石山寺 / madocafe
14	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**
湯元館 / ラ セリア	甲賀の里忍術村 / 甲賀流忍者屋敷	彦根城 / 夢京橋キャッスルロード / 長浜太閤温泉浜湖月 / 八景亭 / 翼果楼 / ほっこちや		琵琶湖ホテル / びわ湖大津プリンスホテル / 五環生活	寿長生の郷	手織りの郷金剛苑 / 池田牧場 / ブルーメの丘 / おか喜
21	**22**	**23**	**24**	**25**	**26**	**27**
白鬚神社 / SORANONE食堂 / メタセコイヤ並木	比叡山延暦寺会館 / 緑水亭					比叡山延暦寺 / 信楽陶芸村 / 牛肉サミット / 近江神宮 / 近江タクシー大津営業所 / 坂本案内所 / 鶴喜蕎麦 / 珈琲人
28	**29**	**30**	**31**	**9月1日**	**2**	**3**
	料亭旅館やす井 / とばや旅館	ローザンベリー多和田	キリンファクトリー / 旅館長治庵 / 日吉大社 / 喫茶店Michi			
4	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
トヨタレンタカー	セトレマリーナ / 佐川美術館 / ピエリ守山 / 手打ち麺処 かま久 / ドゥ・ブルベ・ボレロ	彦根キャッスルリゾート＆スパ / 醒ヶ井宿 / 近江八幡 / 四番街スクエア / 町屋カフェ　風来居 / たちばな食堂	ロテル・デュ・ラク		カーメルビーチクラブ	

「案内チラシ・パンフレット」「Line」などの情報発信媒体のコンテンツと情報発信方について徹底的に研究し、潜んでいる課題を抽出して、解決提案を報告書の様式でまとめた。

【ステップⅥ（10月～11月中旬）調査研究の結果を基に最終成果物の創り込み】

最終成果物としては、「香港人における滋賀県の認知度向上を目指した、効果的な情報発信方法の提案」と「香港人が魅力を感じる旅行商品の提案」の2つであった。7～9月での様々な調査研究活動から得られた客観的事実をもとに、連携先に提案する報告書とプレゼンテーション資料の創り込みに取組んだ。

履修生が最も苦心したのは、「調査研究の結果をどの様に最終成果物に結びつけるか?」の点であった。幾度となく行き詰る場面も見られたが、各チームで忍耐強く議論と試行錯誤を繰り返すことで着実にゴールに近づき、その過程を通じて社会人基礎力(考え抜く力、前に踏み出す力、チームで働く力）の習得ができたと考える。

図表4　作成した調査企画書の一例

滋賀県への更なる香港人の誘客に向けての方策提案
分　　時　　日　　月
名
①　　②　　③　　④
チーム滋賀（Ａ／Ｂ）チームＡＳＸ（Ａ／Ｂ）
観光プランを作るにあたり次の項目を調査する。 ①受入れ対応の現状と課題の認識 ②旅行者の要望（ニーズ）の把握 ③施設（交通機関を含む）が目指す方向性と要望
（１）訪問者層の実態 １－１　：　年間訪問者数とそのうち外国人の占める割合 １－２　：　訪問する外国人の人種上位３つ １－３　：　宿坊宿泊体験のプログラムの内容 １－４　：　訪問者の年齢層 １－５　：　外国人の訪問形態において、個人旅行と団体旅行の比率は？ １－６　：　訪問者の多い季節 １－７　：　繰返しの利用者は多いですか？
（２）外国人訪問者への受入れ対応の現状 ２－１　：　利用の仕組（予約の方法など） ２－２　：　言語対応（職員の語学能力、看板・掲示板の言語、ＩＴの活用など）状況 ２－３　：　受入れ施設整備の現状（ＷｉＦｉ） ２－４　：　情報発信（宣伝告知の仕方） ２－５　：　訪問の為の主たる交通手段 ２－６　：　支払方法（クレジット・カードへの対応） ２－７　：　料金設定（①外国人向けの特別料金の有無、②割引クーポンの有無、など）
（３）外国人旅行者からの質問・要望・クレーム ３－１　：　多い質問事項上位３つは？ ３－２　：　多いクレーム上位３つは？ ３－３　：　多い要望上位３つは？
（４）外国人訪問者の増加に向けて施設の認識と目指す今後の方向性 ４－１　：　抱えている現状の課題 ４－２　：　その課題への解決策 ４－３　：　更なる利用（訪問）者の拡大に向けたアクション・プランは？ ４－４　：　関係機関（地方自治体、協会など）に望む事は？
（５）その他 ５－１　：　外国人利用者は宿坊体験のどこに興味を示しているか？ ５－２　：　精進料理に対しての外国人の反応はどうか？

写真1　滋賀県観光関連先への聞取り調査活動の風景

【ステップⅦ（12 月）報告会に向けて
プレゼンテーションの練習】

最終成果を報告する機会は、以下のように計3 回与えられた。

①「学内関係者への報告会」
②「連携先である ANA セールス関係者への報告」
③「滋賀県の観光関係者への報告」

8 ヵ月にわたる調査・研究の成果を、与えられた短い時間でいかに効果的に報告をするかの方策を模索し、練習を重ねてプレゼンテーションの精度向上を図った。特にプレゼンテーションにおいては、喋る内容もさることながら、「喋る速度と間合いの置き方」「喋る抑揚」「腕と手の使い方」「目線の向け方」「舞台での立ち位置」など細かい点にも気を配り、出席頂いた関係者に内容が効果的に伝わることを目指した。前年の履修生にもプレゼンテーションの練習に同席して貰い、不足している点や修正すべき点の指摘を受けた。

もうこの時点では、報告会に向けて履修生の推進力と一体感は高位のレベルに到達し、全員一丸となって自分達で試行錯誤を繰り返してワークに取組むようになった。筆者教員は適宜最小限の指導やガイディング（guiding）を行うものの、履修生の自主性に任せ、ワークを静かに見守る日々であった。

【ステップⅧ（12 月～２月）報告会】

12 月 21 日の学内での当該授業関係者約 200 名への報告会、連携先である ANA セールス㈱（2 月 2 日）並びに滋賀県（2 月 28 日）に赴いての報告会を実施した。報告会においては、発表のパートを履修生全員で役割分担をして、全員が発表の機会を持てるようにした。

写真2　学内関係者への報告会の風景

ANA セールス㈱では、代表取締役社長をはじめ関係者 36 名が報告会に参加し、履修生の研究成果を聴きとめていただき、旅行&航空企業の観点から貴重な助言と高い評価をいただいた。

また、報告会の当日に ANA セールス㈱から、履修生が造った旅行商品を香港で実際に販売するべくマスコミ各社にニュースリリースされたことが、アナウンスされた。

滋賀県への報告会では、「滋賀県庁」「公益社団法人びわこビジターズ・ビューロー」の関係職員 38 名の方々に参加をいただき、観光振興機関の立場から貴重な意見をいただいた。また、報告会当日には NHK 滋賀支局の取材を受け、同日夕方のニュースで報告会の様子が紹介された。

当該授業は、前述の 2 月 28 日の滋賀県への報告をもって全ての取組みを完了したわけであるが、11 ヵ月に及ぶ授業において「自分の考えを持つ」「考えを整理する」「考えを端的に言い表す」「自分の考えについて他者と議論して相互理解を図る」「全体最適の観点で、異なる様々な考えを踏まえて判断をする」「判断したことを実行に移す」「実行の結果を振り返る」のプロセスを幾度となく繰り返すことで、履修生に社会人基礎力が備わったと考える。

4. アクティブ・ラーニング型授業に係る評価

この章では、連携先である ANA セールス㈱からの授業への取組み方と成果物にたいする評価、並びに履修生からの授業にたいする評価を紹介する。

(1) 連携先からの評価

連携の窓口となって頂いた ANA セールス㈱訪日旅行部　小林部長より次のような評価とコメントをいただいた。

「PBL 授業を一緒に担当させて貰ったのは、今回で 3 回目になります。初年度は手探りで始まり『関西地区への訪日外国人の誘客』というテーマで、2 年目は滋賀県・奈良県に絞り誘客に向けて研究を続けました。でも、『今一歩パンチがない!!　一生懸命調査・研究しても、成果が実ビジネスに結びつかないと意味がない』と感じていました。

今年は最初に決定したテーマが明確で、産学官のニーズが一致して、滋賀県と ANA 香港支店の多大なる協力の下で、履修生が造った旅行商品を実際に香港で販売することになりました。

履修生の皆さんが、真夏の暑い日に幾度となく滋賀県で実査を重ね、学生の目線でのアプローチをしました。特に宿泊先での質問項目については、プロの目でも気がつかないような項目も有りました。また、香港人の特性を深く研究し、どのようなニーズが有るのかを適切に把握されました。このような深慮と取組みへの情熱が功を奏したと思います。

長時間をかけて作成した PR 動画も高い完成度であったと思います。総合的に、PBL の授業として、これ以上にない素晴らしい取組みであったと高く評価しております。

これから我々がすべきことは、履修生が造った旅行商品を香港で販売して、少しでも多くの香港のお客様を ANA 便で滋賀県にお連れすることです。

でも、なぜこのような素晴らしい結果になったのでしょうか?　履修生の皆さん一人一人が『目的意識』『達成意欲』を堅持して、『情熱』を注ぎ込んで取組んだからこそだと思います。これから会社に入って、仕事においても経験を重ね知識が豊富になると、つい忘れがちなるのが『情熱』というキーワードです。『情熱』だけでは仕事は務まりませんが、『情熱』がなければ良い仕事はできません。そのことをぜひ忘れないでください。

この授業で学修したことは、将来の皆さんの力になると思います。授業履修で経験したことを思い出せば、今後直面するいろいろな困難を乗越えることができると思います。

最後に、この活動を通じてお世話になった西田先生をはじめとする関西外大関係者の皆様、滋賀県の皆様に心から感謝申し上げるとともに、履修生皆さんのこれからのご活躍とご成功を祈念しております」。

(2) 履修生からの評価

本学において各期末に実施している授業評価（定量評価）の結果と、学生が学内での調査・研究報告書に記載した感想を紹介する。

①期末の定量的授業評価

総合評価の項目である「この授業を受けて、知識が深まり能力を高める事ができた」の設問に対して、全員が「強くそう思う」との回答をした。

②学生の感想

履修生全員から感想が寄せられたが、紙面の都合上クラスリーダーを務めた 2 名の感想を紹介する。

【クラスリーダー A】

私はこの授業を通して、かけがえのない仲間を得ることができました。先が見えず、考えることが嫌になりそうになった時もありましたが、決して諦めようとは思いませんでした。それは、「一緒に頑張ろう!」と支えてくれるチームメンバーがいたからです。西田先生を含むこの 20 人だったからこそ、最後までお互いに助け合い、最高の成果物を創り上げることができました。20 人で歩んできたこの 1 年間は私の一生の宝物です。

【クラスリーダー B】

私は、PBL の活動を経て「主体的に行動し、仲間と考え抜く力」を身につけました。

PBL の活動が始まった当初は、訪日旅行商品を造成する為に何をすればいいのか全くわかりませんでした。しかし、「わからない」からこそ、

膨大な量の文献を読み込み、香港人対象のアンケート調査や滋賀県でのフィールドワークを行いました。自ら進んで取組むことの大切さを痛感し、仲間と一緒に課題を考え抜いた結果がこの授業の成功に繋がったと思います。

その他の履修生全員からも、「就職活動において求められる高い社会人基礎力、特に主体的に行動する力、コミュニケーション力、考え抜く力を修得できた」との評価とコメントが寄せられた。

5. 授業運営における課題

前述のように、この授業は学生の育成において効果的であるが、通常の一方通行の授業と異なり、授業運営を効果的に行うためには幾つかの課題も存在する。

この授業は唯一無二の正解が存在しない中で、履修生が主体となって成果物を創り出していく授業であり、教員の適切なガイディング（guiding）と連携先との良好な関係が有って初めて授業の効果を最大限に引き出すことができると考える。そして、その為には、教員による入念な事前準備とプロジェクト・マネージメントのスキルが求められる。授業運営において、具体的に以下の３つが課題であると考える。

【課題①】

履修生の主体性、自主性を最大限導き出すために、どのように、またどの程度授業のガイディング（guiding）を行うかを教員が適切に見極めることが大切であると考える。履修生の能力が毎年異なるので、春学期の早期にその年度の履修生の能力を教員が見定めて、それに応じた適切なガイディング（guiding）を行う必要がある。教員がイニシアティブをとって授業運営をするのではなく、

①「自分の考えを持つ」
②「考えを整理する」
③「考えを端的に言い表す」
④「自分の考えについて他者と議論して相互理解を図る」
⑤「全体最適の観点で、異なる様々な考えを踏まえて判断する」
⑥「判断したことを実行に移す」
⑦「実行の結果を振り返る」

の思考とプロセスを繰り返し行うように学生に促していくことが適切なガイディング（guiding）である。

また、一方で、履修生が主体となって運営した場合の授業において、予期せぬ展開も起こり得るわけで、想定される様々なシナリオと、それぞれのシナリオへの対処方法も事前に考えておく必要がある。

【課題②】

連携先と授業進捗状況を頻繁に共有することで、連携先の期待する成果と、履修生のワークが乖離していないかを適宜確認する必要がある。このようにすることで、連携先のニーズに的確に応えることができるのと同時に、良好な信頼関係を構築することができて、複数年度にわたる連携にも結びつくと考える。

【課題③】

履修生の一体感やチームとしてのまとまり感を早期に醸成して、チームとしての推進体制を早期に構築することが大切であると考える。

期初においては、ほとんどの履修生同士が初対面である場合が多く、相互理解と信頼を築くために適切な対応を行うことが鍵である。筆者のクラスでは春学期のできるだけ早い時点で、前年度の履修生も交えて懇談会を実施し、「先輩から後輩へのノウハウの伝承」と「当該年度履修生のアイスブレイク（ice break）」のキッカケとしている。

また、クラス内のチームの分け方、そして推進役のリーダーのアサインを、履修生で話し合わ

せて決めさせることが、履修生の自主性を引き出しチームとしての結束を固めることに結びつくと考える。

従来の形態の授業と比べると、授業の準備により多くの手間と時間を要し、授業運営においても展開に応じた教員の柔軟な対応と立ち位置が求められるが、1年間で履修生の成長する姿を見ることで、教員として大きな達成感を実感するのも事実である。

6. 授業実践の効果検証結果

前述の4節において述べたように、このアクティブ・ラーニング型授業で得られた最大の効果は、就職活動において求められる「社会人基礎力」の修得である。

一般的に、企業が学生に期待する能力要素は「上質な人間性」「基礎学力(語学&一般常識)」「社会人基礎力(就業力)」「目指す業界・企業についての専門知識」の4つであり、就職選考においては面接や筆記試験の方法で、学生にどの程度これらの能力が備わっているかが判断される。

「基礎学力」「専門知識」は、学生各自の自助努力で修得する事が出来るが、「社会人基礎力」については修得する為の環境と仕組みが必要となり、その環境と仕組みの1つが、まさにこの「課題解決型授業」である。

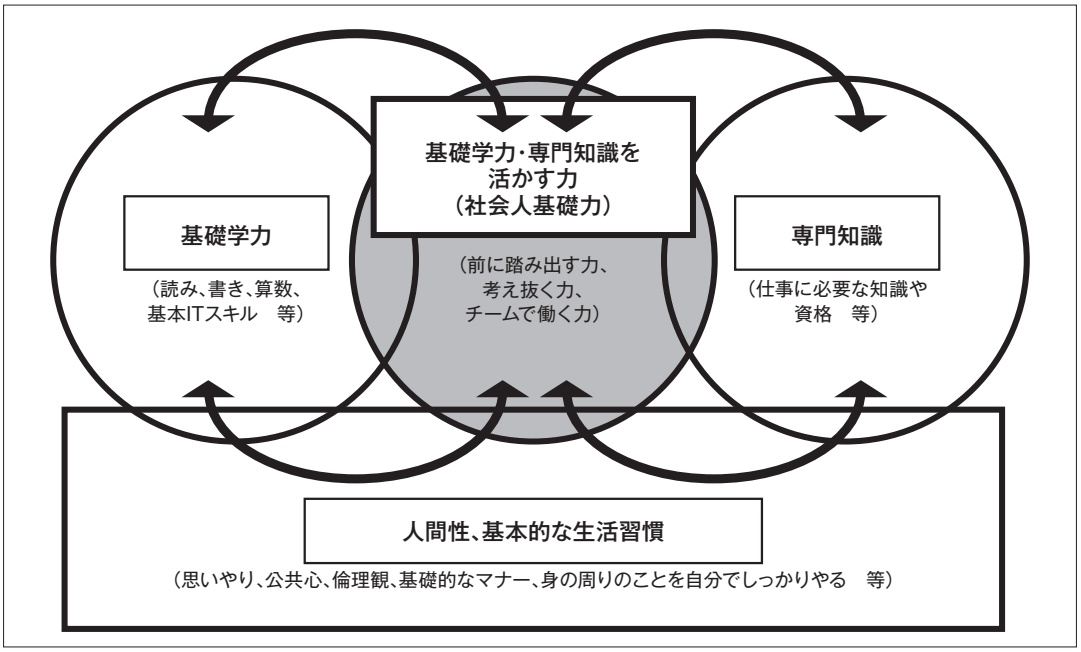
そして修得した「社会人基礎力」を最大限に活かして、就職活動に臨み自分の夢を叶えることが、最終ゴールであるとも言える。

現在まで数多くの履修生に就職指導を行ってきたが、多くの履修生がエントリーシートの「自己アピール」の設問や「学生時代に打込んだこと」の設問に、この授業での履修体験を題材にして語っていることからも、この授業での履修体験が自分を売り込む最大の材料になっていると言える。

おわりに

すでに卒業して社会に巣立った履修生58名の就職先は、航空会社(ANA、JAL)18名、鉄道会社1名、ホテル4名、旅行会社2名、銀

図表5　能力の全体像



(出典)経済産業省ホームページ。

行 2 名、教員・公務員 3 名、その他 28 名の結果に至っている。

連携先が航空会社グループであることから、どうしても航空業界への就職者数が多くなっているが、様々な分野で活躍しているとの報告を受けている。

引き続き、今年度も「サービス・ホスピタリティー」に係る授業において「課題解決型授業」を出講しているが、更に授業運営の精度を向上させて評価に値する結果を導き出すことで、アクティブ・ラーニング手法による授業の効果を立証していきたい。

最後に、この紙面を借りて PBL 授業の運営を支えて頂いている本学内の教職員、並びに連携先の皆様に謝意を表したい。

参考文献

中央教育審議会答申『新たな未来を築くための大学教育の質的転換に向けて――生涯学び続け、主体的に考える力を育成する大学』（2012 年 8 月）

経済産業省ホームページ（http://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/：2017 年 4 月 11 日閲覧）。

須長一幸［2010］「アクティブ・ラーニングの諸理解と授業実践への課題――activeness 概念を中心に」『関西大学高等教育研究』創刊号、1 － 11 ページ。

溝上慎一［2007］「アクティブ・ラーニングの実践的課題」『名古屋高等教育研究』第 7 号、269-287 ページ。

溝上慎一［2006］「カリキュラム概念の整理とカリキュラムを見る視点――アクティブ・ラーニングの検討に向けて」『京都大学高等教育研究』第 12 号、153-162 ページ。

根本淳子・鈴木克明［2008］「アクティブ・ラーニングの動向調査」日本教育工学会第 24 回全国大会（発表用紙集録）、451-452 ページ。