

アクティブ・ラーニングによる Web カメラを用いたサービス接遇教育の効果

The Effectiveness of Service Treatment Education using Webcam

藤原 由美^{1,2}・水島 章広¹・前野 隆司²

Yumi FUJIHARA^{1,2}, Akihiro MIZUSHIMA¹ and Takashi MAENO²

【概要】

高等教育の場である大学や短期大学において、2011年度よりキャリア教育が義務付けられるなど、近年、キャリア教育が注目を浴びている。また、長らく続いていた経済不況による就職難のため、大学や短期大学などの高等教育機関では就職支援策を講じることが急務となり、サービス接遇にかかわる教育はキャリア教育の一環として広く実践されるようになった。一方、教育の場において相互評価が取り入れられると共に、アクティブ・ラーニングの一環としてのグループワークに注目が集まっている。そこで本研究では、アクティブ・ラーニングによる Web カメラを用いた自己評価を特徴とするサービス接遇教育を開発・実施して、その評価をキャリア教育の視点から検証することを目的とした。本研究を通して、本科目が学生に高い満足度を与えていること、サービス接遇力を身につけるために効果的であること、客観的視点に近い自己評価力が身に付くことによって、就職活動や就業してからの就業力育成に効果的であることがわかった。最後に今後の課題として、研究方法を精査する必要、研究の結果を一般化するためにサービス接遇行動の基準を確立させ、社会人にも適用するなど、継続して調査を行う必要を挙げた。

【Abstract】

In recent years the career education has been attracted attentions on the institutions for higher education including universities and junior colleges by the career education having been required. A job shortage heavily attributed to the long lasted economic downturn in Japan has urged institutions for higher education to take measure for supporting students to seek jobs. As a part of career and vocational educations, educational programs for service treatment skill authorization have been prevailed widely to the institutions. On the other hand, peer reviews have been widely adopted into classrooms and the group work comes under the spotlight as part of the active learning. Under the active learning framework, we have produced and implemented the programs that employ the Webcam for self-evaluations purposes in order to study the self-evaluations from a viewpoint of the career educations. It is revealed that the programs meet expectations among students, are effective to master service treatment skills and support students to develop an ability to evaluate oneself objectively so as to improve both of job hunting activities and work efficacies even once employed. Additional research is planned on a couple of fronts to extend studies to establish a norm of the Service Treatment and for applications to working persons.

キーワード： Webカメラ、サービス接遇教育、相互評価、自己評価、グループワーク

KEY WORD: Webcam, Service Treatment Education, Peer Review, Self-Evaluation, Group Work

¹ 産業能率大学経営学部 (〒158-8630 東京都世田谷区等々力 6-39-15)

² 慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科 (〒223-8526 横浜市港北区日吉 4-1-1)

1. はじめに

1.1. 背景

1.1.1. キャリア教育の一環としてのサービス接遇教育の必要性と効果測定

高等教育の場である大学や短期大学（以下、短大）において、2011年度よりキャリア教育が義務付けられるなど、近年、キャリア教育が注目を浴びている。中央教育審議会（以下、中教審）[1]は、15～24歳の完全失業率約7%、非正規雇用率約30%、若年無業者約60万人、新規学卒者の3年以内離職率が大学等卒4割などというデータを示し、現代の若者は学校から社会・職業への移行が円滑に行われておらず、その原因や背景が、社会全体を通じた構造的な問題であると述べている。そして、学校教育は、このような社会的要請にこたえるため、『一人ひとりの社会的・職業的自立に向け、必要な基盤となる能力や態度を育てることを通して、キャリア発達を促す教育』であるキャリア教育、『一定又は特定の職業に従事するために必要な知識、技能、能力や態度を育てる教育』である職業教育を改善・充実していくことが必要と指摘した。

キャリア教育の主な内容は、大学生生活への導入、ビジネス社会理解、キャリアデザイン、就職試験対策などであり、これに基礎学力（言語、数学）を含む場合もある。本研究で取り上げるサービス接遇教育はこの分類によると、ビジネス社会理解とキャリアデザイン、就職試験対策を含んでいると捉えることができ、「サービス分野の職業に関する知識や技能を身に付けさせる接遇教育」と定義することができる。回復傾向にあるとはいえ、長らく続いていた経済不況による就職難のため、大学や短大などの高等教育機関で就職支援策を講じることが急務となっている中、サービス分野の雇用は拡大傾向にあり、今後、キャリア教育の一環として、サービス接遇教育への取り組みを強化する学校が増えていくと考えられる。

キャリア教育の効果測定についてはいくつかの報告がなされており、仙田[2]、森山[3]、三輪[4]など一定の教育効果が上がっていることが既に明らかにされているが、いずれも学生の自己評価アンケート調査に基づく報告である。今後の課題として、三輪[4]は調査内容が学生自身の自己評価という面に限られるため客観性に欠けるという点、実際の就職活動に入る前に行われているという点を挙げている。また、キャリア教育の効果測定を、就職活動後や就職後も継続して行っている調査は、管見する限り該当が無い。

1.1.2. ビデオ撮影学習とWebカメラ学習に関する過去の研究

ビデオ撮影学習は看護教育で取り入れられており、そのフィードバック機能の活用による効果がすでに明らかにされている [5][6][7][8]。服部ら[8]は今後の課題として、ビデオカメラやモニターの台数が少ないため撮影を効率よく行うことができないことを挙げている。井上ら[9]は就職面接対策にWebカメラを使用したがるが、その録画映像は、その場に居ない面接官役の教員が映像を視聴して評価するためのものである。このように、従来、Webカメラは遠隔地などのe-Learningシステムに活用されることが多く、サービス接遇分野に関する研究、特に、ロールプレイングを対象としたグループワークに関する調査は、管見する限り該当が無い。

1.1.3. 相互評価と自己評価に関する過去の研究

一方、近年、教育の場において相互評価が注目を浴びている。相互評価とは、「学級集団などにおいて、生徒同士に、互いに級友を評価させる方法」[10]であり、その教育効果については多くの分野で報告されている。植野[11]は相互評価の利点を、自分の所属するコミュニティ内の評価を学習者が受け入れることは、もともと自然な評価体系であり評価結果を最も受け入れやすくするとし、そのため、学習者の内省を引き出し、結果として知識の内化や深化を導き、学習動機の向上が期待されると述べている。生田目[12]は情報教育において、相互評価をとまなうグループ学習は学習目標を達成させるために有効であるとし、藤原・永岡[13]も、グループワークにおける相互学習は多くの学習者に有意義であると述べている。その他にも、大蔵ら[14]は語学教育に関して、山口ら[15]はプロジェクト活動に関して、その効果を報告している。桑原ら

[16]は初年次キャリア教育に関して、相互評価はキャリア教育においても有効な学習方法であると報告しているが、サービス接遇分野に関する研究、特に、ロールプレイングを対象としたグループワークに関する研究はこれまで行われてこなかった。筆者ら[17]は、前報において、ビジネスマナー教育における相互評価に焦点を当てた効果測定についての研究を行ったが、筆者らの従来研究では、Webカメラを用いた自己評価には着目していなかった。

また、自己評価に関する教育効果についても多くの分野で報告されており[18][19]、三宮[18]はメタ認知（認知に対する認知）に注目し、他者との関わりを中心とするコミュニケーションという認知活動においては、とりわけメタ認知を働かせることが必要であると自己評価の重要性を報告した。そして、今後の課題として、相互評価があるとさらに望ましいとした。さらに、文部科学省中央教育審議会の答申[1][20]により、アクティブ・ラーニングの一環としてのグループワークに注目が集まっている。

1.2. 目的

本研究では、アクティブ・ラーニングの一環としてのグループワークに注目し、相互評価に加えて、Webカメラを用いた自己評価を特徴とするサービス接遇教育プログラムを新たに提案し実施する。Webカメラはビデオカメラより安価でパソコンをモニターとすることができるため、グループに一台用いることにより、毎回の授業で全員のロールプレイングを撮影し、その場でパソコンで視聴してフィードバックを行うことが可能である。本研究における「Webカメラを用いた自己評価」とは、「自己のロールプレイングをWebカメラで撮影し、パソコンをモニターとしてその映像を観察することによって自分で自分を評価すること」と定義する。サービス接遇行動の評価はサービスをおこなった本人ではなく、サービスを受けた相手（顧客）がおこなう。その意味においても、サービス接遇教育には客観的評価が有効であると考えられる。Webカメラを用いることによって、自己のロールプレイングを映像で観察して評価するという手順を加え、本来は主観的なものである自己評価が客観的視点に近づくことを目指していく。

本研究の目的は以下の通りである。サービス接遇教育プログラムにおいて、アクティブ・ラーニングの一環としてのグループワークを取り入れWebカメラを用いることにより、客観的視点に近い自己評価力が身に付き就職活動や就業に役立つという仮説のもと、以下の研究を行う。第一に、Webカメラを用いたグループワークによる新たなサービス接遇教育プログラムを設計・運用して、キャリア教育の一環としての効果を客観的調査も含め多角的に検証する。第二に、その効果が実際に就職活動でどのように役立っているか、さらに、就職してからどのように役立っているか継続調査を行い確認する。

本研究の特徴である「Webカメラを用いた自己評価」の特徴は、横軸に「評価者」を縦軸に「被評価者」をプロットした図1により説明することができる。前述の通り、サービス接遇行動の評価には客観的視点が有効であるが、学生のロールプレイの評価においては、例えば自己評価（主観的評価）は高いのに他者評価（客観的評価）は低いなど、両者の間に差異が生じることが多い。すなわち、図1は、Webカメラを用いて各人が主観判断を客観視することによりこの差異を少なくできるのではないかと、という本研究の仮説を表している。

| | | | |
|------|-----------------|--------------------------|-----------------|
| | 評価者 | | |
| 被評価者 | 自分 | Webカメラを用いた 客観的視点に近い自分 | グループメンバー 教員 |
| 自分 | 自己評価 (主観的評価) | Webカメラを用いた 自己評価 | 他者評価 (客観的評価) |

図1 Webカメラを用いた自己評価

2. 方法

2.1. 研究方法の概要

本研究においては、以下の順に研究を行う。まず、筆者らが2012年度に、東京都西部に位置する私立短期大学のサービス・マーケティングコース（以下、本コース）の1年生後学期の必修科目として実施した「サービスと接遇」（以下、本科目）について概観する。

次に、Webカメラを用いた本科目の効果を多角的に測定するために、2.2で述べる6つの調査分析を行う。調査1として、本科目の開始時と終了後に同じ内容で実施した学習達成度自己評価調査結果を分析する。調査2として、本学がFD活動の一環として全学的に実施している授業評価調査結果を分析する。調査3として、サービス接遇検定の合格率について分析する。調査4として、就職先と就職率について分析する。調査5として、就職活動を経た卒業時に学習達成度自己評価と同じ内容で実施した就業力自己評価調査結果について分析する。調査6として、実際に就業経験を経た卒業1年後に学習達成度自己評価と同じ内容で実施した就業力自己評価調査結果とインタビュー結果について分析する。調査1～6は、サービス接遇教育におけるグループワークによるWebカメラを用いた自己評価と相互評価の授業効果を検証するために行うものであり、調査5・6は、その効果が実際に就職活動や就職してからどのように役立っているかを検証するために行うものである。なお、従来のキャリア教育の効果測定は客観性と継続性に欠けるとの課題を受け、学生自身による自己評価アンケートに加えて、サービス接遇検定の合格率（調査3）と就職率（調査4）という客観的な調査を行い、さらに、就職活動における効果（調査5）と就職後の効果（調査6）についても継続して調査を行っていることが本研究の特徴の一つである。

さらに、Webカメラを用いた授業と用いない授業の比較分析を行うとともに考察を進め、アクティブ・ラーニングによるWebカメラを用いたサービス接遇教育の効果と意義を整理し、今後の課題を提示する。

2.2. 調査方法

調査対象者は本科目の履修者45名で、調査時期は授業を実施した2012年から卒業後の2015年迄継続して調査した。各々の調査の具体的な方法と時期は次の通りである。

(1) 学習達成度自己評価結果（調査1）

実施時期は、事前評価は授業初回（2012年9月）で、事後評価は授業最終15回（2013年1月）であった。調査項目は表1で示した本科目における到達度目標と同様とした。評価尺度は大小、優劣の一定の序列を示すリカートスケールの4段階評価（4とてもそう思う、3そう思う、2そう思わない、1まったくそう思わない）で、最後には自由記述欄を置いた。そして、本科目の教育効果を統計的に判断するために、学生自身による授業前と授業後の学習達成度自己評価結果各項目について有意差を評価した。

(2) 授業評価調査結果（調査2）

私立短大がFaculty Development活動（以下、FD活動）の一環として全学的に実施している授業評価調査結果であり、実施時期は授業最終15回（2013年1月）であった。調査項目は、表2で示す通り私立短大の指定項目である。評価尺度は大小、優劣の一定の序列を示すリカートスケールの5段階評価（5そう思う、4ややそう思う、3どちらともいえない、2ややそう思わない、1そう思わない）で、最後には自由記述欄を置いた。

(3) サービス接遇検定の合格率（調査3）

サービス接遇検定は、公益財団法人実務技能検定協会が実施する文部科学省後援の検定試験で、サービス業務に対する心構え、対人心理の理解、応対の技術、口のきき方、態度・振舞いなどを審査するものである。本コース全員45名が受検したサービス接遇検定準1級面接試験、及び2級筆記試験結果が表3であるサービス接遇検定2級筆記試験の実施時期は2012年11月で、準1級面接試験は2012年12月であった。

(4) 就職率と就職先（調査4）

実施時期は、就職活動を終えた卒業時(2014年1月)に、私立短大キャリアセンターの協力を得て調査した。

(5) 卒業時の就業力自己評価結果(調査5)

実施時期は、就職活動を経た卒業時(2014年1月)に調査1学習達成度自己評価と同じ内容で実施した(表1右側、卒業時)。但し、評価尺度は、調査1では目標項目が身についたかどうかを問っているのに対して、調査4・5では役に立ったかどうかを問う4段階評価(4とても役に立った、3役に立った、2役に立たなかった、1まったく役に立たなかった)で、最後には自由記述欄を置いた。

(6) 就職後の就業力自己評価結果(調査6)

実際に就業経験を経た卒業1年後(2015年3月)に、学習達成度自己評価と同じ内容で実施した(表1右側、就職後)。評価尺度は調査4と同様で、調査対象者は、卒業生のうちサービス接客従事者を対象にアンケート協力を依頼し応じた次の4名で、アンケート調査後に半構造化インタビューも実施した。

- ・A: 百貨店 小物売り場担当(サービス接客検定1級)
- ・B: アパレル 男性用スーツ売り場担当(サービス接客検定準1級)
- ・C: 総合美容サービス会社 受付兼事務担当(サービス接客検定準1級)
- ・D: スポーツジム会社 受付兼インストラクター担当(サービス接客検定準1級)

2.3. サービスと接客科目の概要

本科目は、本コース1年次前学期に実施した「サービス実務総論」に続き、後学期に実施した本コース中核の必修科目である。「サービス実務総論」はサービスに関する知識とマインドの学習を重点的におこなう科目として、本科目はサービスの現場での行動についての学習を重点的におこなう科目として位置づけられている。本科目の学習目標としては以下の3点を設定した。

- ・サービス接客に必要な知識とコミュニケーション能力を身につける。
- ・お客様や売場に応じたサービス行動を自ら考えることができる
- ・サービスマインドを持ったサービス行動が自ら進んでできる。

柿本[21](2010)は、教育の質の保証は教育目標の達成度評価に重点が置かれているが、一般に教育目標は抽象的で、その目標の達成度を具体的かつ客観的に証明することは難しいと述べている。そこで、本科目では、教育目標を具体的かつ客観的に評価できる内容に落とし込んだ到達度目標(表1の設定内容)を設定した。この到達度目標は、厚生労働省が2009年度まで実施していた「若年者就職基礎能力支援事業(以下、YESプログラム)」の認定資格であるサービス接客検定の審査基準を基に、本科目で取り上げている11項目である。YESプログラムは、2004年に厚生労働省が若年者に就職能力を育成する目的で実施したプログラムであり、国内の企業に対して実施した採用時に重要視する能力をもとに作成した指針であることから、キャリア教育の一環としてのその妥当性には問題が無いものと思われる。

本科目では、上述の学習目標を達成するため、様々なサービス現場の設定のもとでの接客について自ら行動し、行動内容を振り返り、グループやクラス全体でより良い行動を考え実践する課程を繰り返すようにした。授業は、クラス45名を8グループ(5~6名/グループ)に分けたグループワーク形式で行い、授業で扱ったロールプレイ課題は、若者向けアパレルショップ、高級バッグ店、小中高校生向け雑貨店、医療施設の受付、クレーム対応、サービス接客検定準1級面接試験の6ケースである。また、本科目では、従来の撮影学習に利用されていたビデオカメラより安価でパソコンをモニターとすることができるWebカメラを用いているので、毎回の授業で全員のロールプレイングを撮影し、その場でパソコンで視聴してフィードバックを行うことが可能である。

毎回の授業の基本構成は図2の通りである。具体的には、毎回、様々なサービス接客現場の設定のもとで接客対応などのロールプレイング課題に関して、個人課題として予習を行ってきた上で、まず、グループ内

で全員が実際に個人発表として言葉と動作のロールプレイングを行う。図3に若者向けアパレルショップを想定したロールプレイの演習シートを示す。学習者は、あらかじめ発話内容（言葉）と動作を演習シートに記載しておき、それにしたがって接遇動作をおこなう。図4に示すように、個々の基本動作については基準を示してある。実際のロールプレイをおこなう際、相手となる顧客役をグループメンバーが順番に行うことによって、顧客としての視点を持つことも心掛けた。

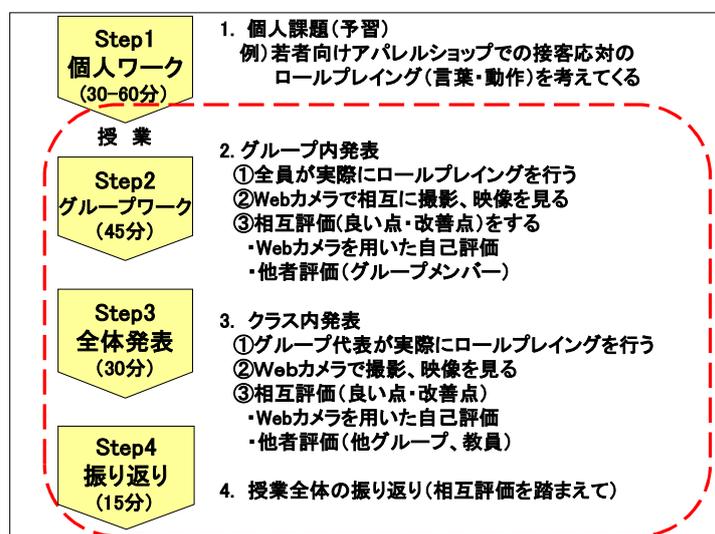


図2 授業の基本構成

| | シナリオ | 言葉(発話) | 動作(表情・視線・手足の動き) |
|---|--------------------------|----------|----------------------|
| 客 | 店に入る | | 無言 |
| 店 | 客を迎える | いらっしゃいませ | |
| 客 | 販売員を無視して売り場へ | | まっしぐらに売り場へ |
| 店 | 客の行動を妨げないよう配慮し、客の視界へ | | |
| 客 | 商品を手にとりレジへ | | レジへすすみ、商品を出す |
| 店 | 客に商品の確認をおこない、支払い方法を尋ねる | | |
| 客 | 現金であることを告げる | 現金です | |
| 店 | レジを打ち、金額を告げる | | |
| 客 | 現金を支払う | | 釣銭が必要な金額の紙幣を出す |
| 店 | 現金を受け取り、金額を確かめて商品と釣り銭を渡す | | |
| 客 | 受取り、出口へ | | お釣りをサイフに入れ、商品を受取り出口へ |
| 店 | 客を見送る | | |

図3 ロールプレイング演習シート例(若者向けアパレルショップ)

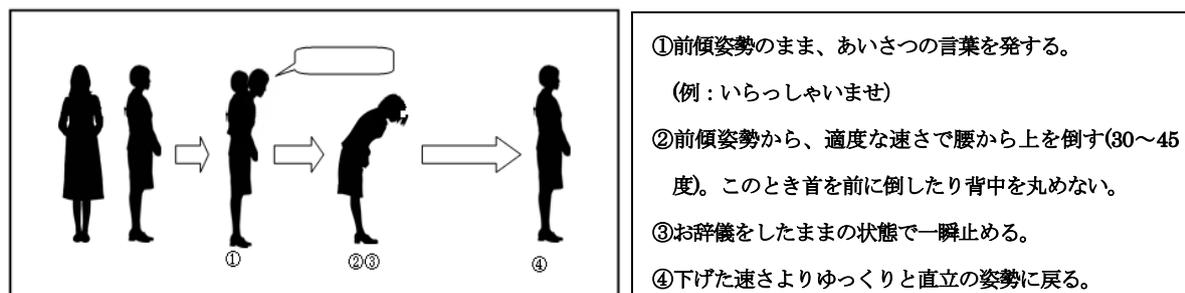


図4 基本動作例(お辞儀)

そして、Webカメラをグループで1台使い、毎回、全員の演習を撮影してパソコンに動画で記録し(図5)、その映像をその場で再生しながら全員で振り返り(図6)、自己評価をすると共に、グループメンバーからの他者評価を受け相互評価を行うこととした。Webカメラで撮影したロールプレイ映像を自分自身で見ることによって、客観的視点に近づくことを目指した自己評価を行うことができ、自らの動作の改善点を自ら気付かせるようにした。さらに、クラス内でもグループとして発表を行い、その映像もその場で再生しながら全員で振り返り、グループとして自己評価をすると共に、他グループと教員からの他者評価を受けることを繰り返した。なお、相互評価においては、必ず良い点と改善点を指摘しあうことを徹底し、今後に役立てるようにした。個人発表だけでなくグループとしても発表を行うことにしたこと、また、個人としての評価だけでなくグループとしての評価も受けることにした理由は、実際の仕事は個人だけでなく複数で協同して行うことが多いという、キャリア教育の一環としての視点である。

なお、授業運営に当たっては、教員は基本的にはファシリテーターの役割を果たすと同時に、学生のロールモデルとなるように心掛けた。図4の通り個々の基本動作の基準を示すことに加えて、必要に応じて教員が実際に言葉や動作のお手本を示すことによって、学生はより具体的にサービス接遇の基本をイメージすることができ、効果をより高めることができると考えたためである。



図5 ロールプレイング(商品受渡)



図6 ロールプレイング映像視聴

3. 結果

3.1. 学習達成度自己評価結果(調査1)

表1は、左側「できるか」が調査1の学生自身による授業前と授業後の学習達成度自己評価結果で、右側「役に立ったか」が調査5・6の継続調査結果である。まず、学習達成度自己評価結果(表1左側)の授業前評価では、項目⑩「お客様の要望を捕らえようと試みている」3.05ポイントと最も高く、項目⑧「お客様の苦情に正しく応対ができる」2.32と最も低い。授業後評価では、同じく項目⑩3.52と最も高く、項目⑧2.91と最も低い。「授業後-授業前」結果では、全ての項目において授業前評価と比べ上昇しており、本科目が効果的なプログラムであることが明らかになった。最もその差が大きいのは、項目③「サービスの現場にふさわしいお辞儀としぐさができる」0.80で、毎回の授業でロールプレイングを繰り返したことが影響していると思われる。最も差が少ないのは、項目①「サービスの現場で働くために必要な身だしなみができる」0.30であった。これは、私立短大では、例えば「ビジネスマナー」などの授業ではスーツ指定をしているが、本科目では特に服装の指定をしておらず、学生が私服で参加していたためと思われる。次に、本科目の教育効果について授業前と授業後の平均値の差をt検定した結果、全ての項目について1%の有意

水準で有意差があり、本科目が効果的なプログラムであることを統計的にも確認することができた。

自由記述では、「笑顔、姿勢、おじぎ、話し方など、自分ではできていると思っていもできていないことがわかった」、「Webカメラの映像を見ることで自分の改善点を見つけ直すことができた」、「お客様の状況をよく見ることができるようになった」などがあつた。

なお、表1右側の調査5・6の継続調査結果については、3.5、3.6で後述する。

表1 学習達成度授業前後比較（2012年4月、7月）・卒業時（2014年1月）・就職後（2015年3月）

| | 設問内容 | できるか(n=45) | | | | | 役に立ったか | | |
|------------------------------|----------------------------|------------------|------|------|-------|-------|---------------|--------------|------|
| | | 時期 | 授業前 | 授業後 | 平均差 | t | 卒業時 (n=45) | 就職後 (n=4) | |
| 基礎知識 | ①サービスの現場で働くために必要な身だしなみができる | 平均 | 2.93 | 3.23 | 0.30 | -2.19 | ** | 3.73 | 3.00 |
| | | SD | 0.70 | 0.57 | | | | 0.45 | |
| | ②サービスの現場にふさわしい立ち方ができる | 平均 | 2.80 | 3.39 | 0.59 | -3.99 | ** | 3.75 | 3.50 |
| | | SD | 0.70 | 0.69 | | | | 0.44 | |
| ③サービスの現場にふさわしいお辞儀としぐさができる | 平均 | 2.66 | 3.45 | 0.80 | -6.23 | ** | 3.84 | 3.50 | |
| | SD | 0.61 | 0.59 | | | | 0.37 | | |
| ④正しいあいさつと言葉づかいができる | 平均 | 2.64 | 3.23 | 0.59 | -4.41 | ** | 3.66 | 3.25 | |
| | SD | 0.61 | 0.64 | | | | 0.48 | | |
| サービス 行動 | ⑤売り場にふさわしい対応ができる | 平均 | 2.84 | 3.25 | 0.41 | -3.23 | ** | 3.59 | 3.75 |
| | | SD | 0.61 | 0.58 | | | | 0.50 | |
| | ⑥お客様の状況をよく見る事ができる | 平均 | 2.95 | 3.41 | 0.45 | -3.70 | ** | 3.55 | 4.00 |
| | | SD | 0.65 | 0.50 | | | | 0.55 | |
| ⑦お客様の状況に応じた対応ができる | 平均 | 2.67 | 3.16 | 0.49 | -3.97 | ** | 3.55 | 3.75 | |
| | SD | 0.61 | 0.53 | | | | 0.50 | | |
| ⑧お客様の苦情に正しく対応ができる | 平均 | 2.32 | 2.91 | 0.59 | -4.22 | ** | 3.18 | 3.00 | |
| | SD | 0.71 | 0.60 | | | | 0.58 | | |
| サービス マインド | ⑨積極的にお客様に接することができる | 平均 | 2.98 | 3.39 | 0.41 | -2.77 | ** | 3.57 | 3.50 |
| | | SD | 0.66 | 0.72 | | | | 0.55 | |
| | ⑩お客さまの要望を捉えようと試みている | 平均 | 3.05 | 3.52 | 0.48 | -4.16 | ** | 3.61 | 3.50 |
| SD | | 0.57 | 0.51 | 0.49 | | | | | |
| ⑪お客さまや売り場に合った接遇になるように意識できている | 平均 | 2.77 | 3.41 | 0.64 | -4.59 | ** | 3.57 | 4.00 | |
| | SD | 0.68 | 0.62 | | | | 0.50 | | |
| | | **p<0.01 *p<0.05 | | | | | | | |

3.2. 授業評価調査結果（調査2）

表2は、調査2の私立短大がFD活動の一環として全学的に実施している授業評価調査結果である。本科目は、同時期に実施された私立短大における全ての科目の中で最も高い評価を受けており、授業評価調査結果では、全ての項目において本科目が私立短大全体の平均スコアを上回っている。特に授業満足度の指標となる項目8「あなたは、この授業を全体として良い授業であったと思いますか」をはじめとして、項目2「この授業は、学習目的や狙いがハッキリとしていたと思いますか」、項目3「教員は分かりやすく教える工夫をしていたと思いますか」、項目6「教員は、学生の参加を促したと思いますか」に対して100%の学生（5そう思う、4ややそう思うの合計）が「思う」と答えるなど、本科目が学生に高い満足度を与えていることがわかる。

自由記述で目立ったのは、「ロールプレイングが多く身についた」28名、「社会に出て役に立つ」26名、「アルバイトで役に立った」20名であった。本科目はグループワークで、毎回、全員がロールプレイングを行う形式をとっていたことがよい効果を与えていること、就業力育成の視点からも役立っていることがわかる。また、「自分がどのくらいできているかを確認できてよかった」など、グループワークでWebカメラを用いた自己評価及び相互評価を行ったことを通じて、自分のレベルを把握できたことがわかる。

表2 「サービスと接遇」授業評価調査結果 (2013年1月)

| 質問項目 | 思う(スコア5+4)% | | 平均値 | | 平均差 |
|--------------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------|------------|
| | サービスと接遇 (n=45) | 全体 (n=3006) | サービスと接遇 (n=45) | 全体 (n=3006) | サービスと接遇-全体 |
| 1. わたしはこの授業に意欲的に取り組んだ | 100.0 | 78.8 | 4.58 | 4.06 | 0.52 |
| 2. この授業は、学習目的やねらいがハッキリしていたと思いますか | 100.0 | 83.4 | 4.76 | 4.21 | 0.55 |
| 3. 教員は、分かりやすく教える工夫をしていたと思いますか | 100.0 | 79.8 | 4.82 | 4.15 | 0.67 |
| 4. テキストや教材は学習に適切なものだと思いますか | 95.6 | 79.5 | 4.40 | 4.09 | 0.31 |
| 5. 授業の進め方のスピードは、理解するのに適切であったと思いますか | 93.3 | 76.1 | 4.42 | 4.04 | 0.38 |
| 6. 教員は、学生の参加(質問・発言・課題提出など)を促したと思いますか | 100.0 | 77.8 | 4.67 | 4.14 | 0.53 |
| 7. 学習を通じて、この授業の学習目標は達成できたと思いますか | 100.0 | 73.0 | 4.36 | 3.92 | 0.44 |
| 8. あなたは、この授業を全体として、良い授業であったと思いますか | 100.0 | 82.9 | 4.91 | 4.24 | 0.67 |

3.3. サービス接遇検定の合格率 (調査3)

表3はサービス接遇検定の合格率である。本コースの合格率を、全国平均、私立短大全体と比較すると、準1級面接試験の合格率は全国平均69.2%、私立短大78.8%に対して、本コース97.8%と面接試験において非常に高い合格率を挙げていることがわかる。一方、2級筆記試験の合格率は全国平均49.4%、私立短大47.5%、本コース53.5とやや高い程度である。サービス接遇検定の準1級面接試験はロールプレイング(審査員が顧客役、受験者がサービススタッフ役)で行われており、本科目がサービス接遇検定の面接試験対策としても有効であることがわかる。

3.4. 就職率と就職先 (調査4)

本コース学生の就職希望者40名の就職率は、2013年6月末52.4%(私立短大全体27.4%)、卒業前の2014年3月末100%(私立短大全体96.3%・全国短大94.2%)であった。また、その就職先はサービス業37名(92.5%)、事務職3名(7.5%)であった。私立短大の他のコースと比べると、業種を迷うことなくサービス業を志望する学生が多く、就職率は就職活動が始まってから卒業するまで常に高い数字で、積極的に就職活動に取り組んでいた。もともとサービス業に興味があつて本コースに入学した学生であるとはいえ、本コースでの授業を通してサービス業により興味を持ったことが示唆された。

3.5. 卒業時(就職活動後)の就業力自己評価結果 (調査5)

本コース学生が就職活動をほぼ終えた卒業前の2014年1月に、学習達成度自己評価結果(調査1)と同じ内容で実施した就業力自己評価結果が表1右側(卒業時n=45)で、評価尺度は4段階評価である。前述の通り、調査1では目標項目が「身についたかどうか」を問っているのに対して、調査5・6では「実際に役に立ったかどうか」を問っているが、全ての項目において高い数値となり、本科目が就職活動など就業力育成に役立ったことがわかる。最も高い項目は③「サービスの現場にふさわしいお辞儀としぐさができる」3.84ポイント、続いて②「サービスの現場にふさわしいお辞儀としぐさができる」3.75、①「サービスの現場で働くために必要な身だしなみができる」3.73、④「正しいあいさつと言葉遣いができる」3.66と、いずれも基礎知識で、所謂、身だしなみ、立ち居振る舞い、言葉遣いが役立っていることがわかる。自由記述では、「就職活動に役立った」という内容が18名あった。具体的には就職面接の際、笑顔や姿勢をほめてもらった、本科目の話をしたら面接官が非常に興味を持ってもらえた、面接官からどのように見られているかを意識して面接を受けることができたなど、本科目が就職活動でも効果的なことがわかった。また、「アルバイトに役立った」が15名あった。具体的には、上司から接客の態度や言葉遣いをほめられた、顧客から笑顔をほめられた、クレーム対応の際に相手の立場で対応することができたなど、本科目が実際の就業の場でも効果的なことがわかった。

調査5と同時に、本コースの必修科目である本科目を含む3科目について、「就職活動で役立ったと思うか」を調査した結果が表4で、評価尺度は調査5・6と同様に4段階評価である。本科目が他の2科目と比

較して就職活動に役に立ったことが良くわかる。担当した教員が異なるため一概にその効果を比較することはできないが、このことより、グループワークによる Web カメラを用いた自己評価と相互評価という授業形式が就職活動に効果がある可能性が示唆された。

3.6. 就職後の就業力自己評価結果（調査6）

本コース学生が卒業、就職して1年後の2015年4月に、学習達成度自己評価結果と同じ内容で実施した就業力自己評価調査結果が表1の右側（就職後n=4）で、評価尺度は4段階評価である。全ての項目において高い数値となり、本科目が就職してからの就業力育成にも役立ったことがわかる。対象者は4名であるため安易に一般化することはできないが、全員が役に立ったと挙げた項目は、項目⑥「お客様の状況をよく見ることが出来る」、項目⑩「お客様や、売り場にあった接遇になるように意識できている」で、実際にサービス接遇業に就業するにあたって役に立っている項目と推察できる。

表3 サービス接遇検定合格率（2012年11月）

表4 就職活動で役に立った必修授業(2013年1月)

| 級 | サービス・マーケティングコース | | | 本学全体 | | | 全国平均 | 科目名 (n=44) | 平均 | SD | 授業の形態 |
|-------|-----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------------|------|------|------------------|
| | 受験者 (人) | 合格者 (人) | 合格率 (%) | 受験者 (人) | 合格者 (人) | 合格率 (%) | 合格率 (%) | | | | |
| 準1級面接 | 45 | 44 | 97.8 | 104 | 82 | 78.8 | 69.2 | サービス実務総論(1年前学期) | 3.16 | 0.48 | 講義とグループワークによる討議 |
| 2級筆記 | 45 | 24 | 53.3 | 179 | 85 | 47.5 | 49.4 | サービスと接遇(1年後学期) | 3.89 | 0.32 | グループワークによるロールプレイ |
| | | | | | | | | 総合サービス実務(2年前学期) | 3.02 | 0.59 | グループワークによる討議 |

4. 考察

4.1. Web カメラを用いた授業と用いない授業の比較検証

本来、Web カメラを用いたサービス接遇教育の効果を調査分析する場合、Web カメラを用いたサービス接遇教育の参加者群と非参加者群を比較する必要がある。しかしながら、私立短大におけるサービス接遇教育は学生への一律の教育効果を目指すものであり、教育上の配慮から二つの統制群を設定、比較することはできなかった。そこで、同時期に第一筆者が Web カメラを用いずにグループワークによるロールプレイングの相互評価を実施したビジネスマナー科目[22]と、調査2で使用した授業評価調査結果を比較検証した結果が表5である。両科目共、同時期に私立短大で実施された授業科目の中では、1、2を争う高いスコアを挙げている科目であるため大きな差異は見受けられないものの、平均値では8項目中5項目において本科目のほうが高いスコアを挙げている。さらに、本科目とビジネスマナー科目の平均値の差を調査1同様にt検定した結果、項目3「教員は、分かりやすく教える工夫をしていたと思いますか」、項目7「学習を通じて、この授業の学習目標は達成できたと思いますか」の2項目について5%の有意水準で有意差があった。このことより、Web カメラを用いることが分かりやすく教える工夫に繋がり、学習目標を達成するために役立つ可能性が統計的にも示唆された。

表5 「サービスと接遇」と「ビジネスマナー」科目との比較

| 質問項目 | 平均値 | | 平均差 | t |
|--------------------------------------|----------------|----------------|-------------------|--------|
| | サービスと接遇 (n=45) | ビジネスマナー (n=38) | サービスと接遇 - ビジネスマナー | |
| 1. わたしはこの授業に意欲的に取り組んだ | 4.58 | 4.32 | 0.26 | 0.99 |
| 2. この授業は、学習目的やねらいがハッキリしてだと思いますか | 4.76 | 4.84 | -0.08 | 0.67 |
| 3. 教員は、分かりやすく教える工夫をしていたと思いますか | 4.82 | 4.74 | 0.08 | 0.02 * |
| 4. テキストや教材は学習に適切なものだと思いますか | 4.40 | 4.53 | -0.13 | 0.89 |
| 5. 授業の進め方のスピードは、理解するのに適切であったと思いますか | 4.42 | 4.41 | 0.01 | 0.15 |
| 6. 教員は、学生の参加(質問・発言・課題提出など)を促したと思いますか | 4.67 | 4.76 | -0.09 | 0.26 |
| 7. 学習を通じて、この授業の学習目標は達成できたと思いますか | 4.36 | 4.34 | 0.02 | 0.04 * |
| 8. あなたは、この授業を全体として、良い授業であったと思いますか | 4.91 | 4.79 | 0.12 | 0.13 |

**p<0.01 *p<0.05

4.2. サービス接客教育のポイント

継続調査により、本科目が就職活動時にも就職してからも役に立ったことがわかったが、役に立った項目は異なっていることがわかった。就職活動時に役に立った項目は、いずれも基礎知識で、所謂、身だしなみ、立ち居振る舞い、言葉遣いであった（調査5）。就職してから役に立っているのは、サービス行動の項目⑥「お客様の状況をよく見ることができる」、サービスマインドの項目⑩「お客様や、売り場にあった接客になるように意識できている」であった（調査6）。相手の状況をよく見て相手に合わせた接客を意識するという行動が、実際にサービス接客業に就業するにあたって役に立っている項目と推察できる。

これらのことから、キャリア教育の視点で本科目を実施する際は、就職指導の一環として実施するのであれば基礎知識を重視すべきであり、就職してからを重視するのであれば、サービス行動やマインドに重点を置く必要があることがわかった。

4.3. Web カメラを用いた自己評価の効果

アクティブ・ラーニングによるサービス接客教育における Web カメラを用いた自己評価の効果について、就職後に実施したアンケート調査における自由記述とインタビュー結果からは、次の3点が主に得られた（調査6）。

①気付きがある

- ・おじぎや、話し方など、自分ではできていると思っていても、背中が曲がっていたり早口だったり改善点に気が付くことができた。（対象者B）
- ・お客様を案内するときは、姿勢や見た目にも気を付ける必要があるので、自分ではできていると思ってもできていないことがあることを授業で学んだので、いつも鏡で確認する習慣がついた。（対象者C）

②振り返り力が身につく

- ・グループメンバーからの振り返りも役に立つが、自分で振り返って映像を見るほうが自分自身で気が付くことができているように感じている。（対象者A）
- ・Web カメラを使った授業の良い点は、自分の映像を自分で見返すことによって振り返りができることだと思う。自分の振り返りは自分でやることで成長できると思う。それは今の会社でも言われることなので仕事でも振り返りをするようにしている。（対象者D）

③客観的視点が身につく

- ・サービス接客検定準1級の面接練習を Web カメラを利用して行ったとき、審査員の視点で自分のロールプレイングの良い点、改善点を見ることができて面接合格に役立った。（対象者B）
- ・就職面接で、面接官からどのように見られているかを意識して対応することができた。（対象者A）
- ・いつも、自分がお客様からどのようにみられているかを意識している。（対象者B・C）

さらに、これら3点に加えて、「サービス接客に関する向上心が身についた（対象者D）」、「接客のみならず、同僚とのコミュニケーションにも役立った（対象者A）」とのコメントもあった。これらのことより、Web カメラを用いることにより、客観的視点に近い自己評価力が身につく、それが仕事上での向上心や広いコミュニケーション能力にも役立っていることがわかった。

なお、調査6の調査対象者は4名であるため、これらの結果を安易に一般化することはできない。しかしながら、ほぼ同様の内容が、①気付き・②振り返り力については調査1、③客観的視点については調査1・2・5におけるアンケートの自由記述欄にも、前述の通りコメントされており、サービス接客教育におけるWebカメラを用いた自己評価が実際の就業の場でも役立つことが示唆された。これらの効果は、まさにアクティブ・ラーニングの意義でもある。

5. まとめと課題

5.1. まとめ

本研究では、まず、本研究の特徴である Web カメラを用いた自己評価をマトリクス図で示し、次に、サービス接遇教育の必要性、相互評価と自己評価の効果、アクティブ・ラーニングによる Web カメラを用いた教育プログラムについて概観し、サービス接遇教育における新たな Web カメラを用いた自己評価プログラムを提案し、実際に運用した。そして、学生による効果測定として学習達成度自己評価学習調査結果について分析し、本科目の教育効果を統計的に明らかにした。続いて、私立短大が FD 活動の一環として全学的に実施している授業評価調査結果について分析し、本科目が学生に高い満足度を与えていることを示した。さらに、サービス検定の合格率と就職率の高さを客観的に示した。最後に、就職活動時と実際に就職してからは、各々どのような点が役に立ったかについて、継続的にアンケート調査、及び、インタビュー調査を実施し、その結果について分析した。

今回の研究を通して、サービス接遇教育におけるアクティブ・ラーニングによる Web カメラを用いた自己評価と相互評価の効果において重要と思われることを 5 点挙げたい。第 1 に、学習達成度自己評価調査結果（調査 1）より、本科目が統計的にも、サービス接遇力を身につけるために効果的な教育プログラムであることがわかる。第 2 に、授業評価調査結果（調査 2）より、本科目が学生に高い満足度を与えていることがわかる。第 3 に、サービス接遇検定合格率（調査 3）より、本科目がサービス接遇検定対策としても効果的なプログラムであることを客観的に検証できた。第 4 に就職率と就職先（調査 4）により、本科目が就職活動にも効果的であることを客観的に検証できた。第 5 に就業力育成自己評価調査結果（調査 5・6）により、本科目が就職活動や就職してからも効果的であり、客観的視点に近い自己評価力を身に付けることができたことがわかる。これらのことから、アクティブ・ラーニングによる Web カメラを用いたサービス接遇教育が一定の効果を上げたことを、キャリア教育の視点から確認することができた。

5.2. 今後の課題

本研究は、アクティブ・ラーニングによる Web カメラを用いたサービス接遇教育の効果について、従来は注目されていなかった Web カメラを用いた自己評価の視点から明らかにしたものである。但し、本研究は一私立短大の学生を対象としたものであり、安易に一般化することはできない。ゆえに、本結果が他の科目や他大学においても支持されるかどうか、さらには、社会人においても支持されるかどうかなど、今後も分析していく必要がある。そして、Web カメラを用いた自己評価学習プログラムの効果を体系化し、私立短大、ひいては大学・短大における就職支援に貢献していきたい。

今後の課題として、本研究の結果を普遍化、一般化するための手法を確立させる必要がある。今回の研究では、具体的には図 5 に示すように基本動作を示し、次に図 4 にあるように接遇の現場においてどのような発話と行動が求められるのかを文書化した。そして、これらを基準として、実際に行った自己のロールプレイング映像とを比較することにより自己評価学習に至ることができた。したがって、まず、サービス接遇行動の基準を作ることが Web カメラを用いたサービス接遇教育に必須であり、この基準づくりも今後の課題であると考えている。また、本研究は、サービス接遇教育以外の学校教育にも拡張可能であると考えられる。次期学習指導要領[20]が、主体的、対話的な深い学びを求めているが、本手法である Web カメラを用いた自己評価学習プログラムは、様々な学校教育の場でのアクティブ・ラーニングの進展のためにも適用できると考えている。さらには、一般の企業の社会人研修や、地域におけるコミュニティでの活動、スポーツ活動など、様々な場で社会人にも適用することも可能であると考えている。このため、その基準を、教育指針や研修マニュアルとして著作するなど本研究成果を発展させていきたい。

[付記]

本論文は、日本創造学会第39回研究大会[22]で発表した内容を発展させて、その成果をまとめたものである。

[謝辞]

本研究の調査においてご協力いただいた私立短大の方々に、この場を借りて御礼申し上げたい。また、本論文を執筆するにあたって、研究大会での発表の際にさまざまなご指摘をいただいた日本創造学会の先生方、および、貴重なご助言を頂いたレフリーの先生方に心より謝意を表したい。

[参考文献]

- [1] 文部科学省中央教育審議会、“今後の学校におけるキャリア教育・職業教育の在り方について(答申)”(2011) http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo10/sonota/1293955.htm
(参照日 2012.09.02)
- [2] 仙田幸子、“短大・大学におけるキャリア教育の効果測定”、経営行動科学学会年次大会：発表論文集、Vol.8：pp.104-106(2005)
- [3] 森山廣美、“大学におけるキャリア教育—その必要性と効果測定の視座から—”、四天王寺国際仏教大学紀要、Vol.44：pp.309-319(2007)
- [4] 三輪憲次、“キャリア形成教育の効果測定—日本福祉大学経済学部でのケース・スタディー—”、インターシップ研究年報、Vol.12：pp.59-64(2009)
- [5] 門間征子・嘉屋優子・横手芳恵、“看護技術教育におけるVTRの有効性”、日本看護研究会雑誌、Vol.19(3)、pp.102-103(1996)
- [6] 岩本真紀・近藤美月・南妙子、“ビデオのフィードバック機能を利用した看護技術習得における学習効果(その1)”、香川医科大学看護学雑誌、Vol.5(1)：pp.37-46(2001)
- [7] 岩本真紀・近藤美月・南妙子、“ビデオのフィードバック機能を利用した看護技術習得における学習効果(その2)”、香川医科大学看護学雑誌、Vol.6(1)：pp.47-54(2002)
- [8] 服部恵子・藤尾麻衣子・小元まき子・宮脇美保子・島田千恵子・永野光子、“看護技術の習得過程におけるビデオ活用の効果”、順天堂大学医療看護学部医療看護研究、Vol.2：pp.110-115(2006)
- [9] 井上直大・高橋大樹・中村亮太・上林憲行、“ロールプレイング手法に基づいた面接練習支援サービスの研究—SNSと改善サイクルによる面接力向上の効果検証—”、情報処理学会全国大会論文集、pp.893-895(2012)
- [10] 現代教育評価辞典、金子書房、東京(1998)
- [11] 植野真臣、“長岡技術科学大学におけるeラーニング・マネジメント”、日本教育工学会論文誌、Vol.29(3)：pp.217-229(2005)
- [12] 生田目康子、“ピア・レビューをともなうグループ学習の評価—一斉型プログラミング授業への適用—”、情報処理学会論文誌、Vol.45(9)：pp.2226-2235(2004)
- [13] 藤原康宏・永岡慶三、“グループワークを取り入れた演習における学習者間レポート相互添削の実践”、信学技報、Vol.60：pp.65-70(2010)
- [14] 大倉孝昭・高村博正・奥田アレックス・H、“英語による効果的なプレゼンテーションと相互評価—連続性・発展性の視点から—”、教育福祉研究、Vol.30：pp.20-30(2004)
- [15] 山口頤司・大塚茂・森田慎一・松本至・矢壁正樹・早水康隆・大塚宏一、“チームでプロジェクト活動を行う科目での教育評価—学生の相互評価と教育の評価観点—”、工学教育、Vol.55(1)：pp.41-46(2007)
- [16] 桑原千幸・喜多敏博・合田美子・根本淳子・鈴木克明、“初年次キャリア教育科目における相互評価学習の実践と進路選択自己効力の向上”、日本教育工学会論文誌、Vol.38(2)：pp.79-89(2014)
- [17] 藤原由美・前野隆司、“ビジネスマナー教育における相互評価の効果”、ビジネス実務論集、Vol.29:

pp. 43-51 (2015)

- [18] 三宮真知子、“メタ認知を促す意見文作成授業の開発:他者とのコミュニケーションによる思考の深化を目指して”、鳴門教育大学高度情報研究教育センター・テクニカルレポート No. 1 (2007)
- [19] 久坂哲也・三宮真知子、“科学的探究能力に対する目自己評価の正確さ”、教育心理学会第 57 回総会発表論文集、p. 290 (2015)
- [20] 文部科学省中央教育審議会、“次期学習指導要領等に向けたこれまでの審議のまとめについて(報告)” (2016) http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo3/004/gaiyou/1377051.htm
(参照日 2017. 09. 02)
- [21] 柿本竜治・山尾敏孝、“教育の質の保証のシラバスによる検証”、工学教育、Vo1. 58(2) : 70-75(2010)
- [22] 藤原由美・前野隆司、“アクティブ・ラーニングによる Web カメラを用いたサービス接遇教育の効果”、日本創造学会第 39 回研究大会論文集、pp. 33-38 (2017)

(2017 年 12 月 14 日受付)

(2018 年 2 月 20 日採録)