

若手社員と学生コラボチームによる 業務課題解決プロジェクト

2016 年度報告書



日本ビジネス実務学会北海道ブロック研究会
産学コラボによる地域課題実践事業プロジェクト

若手社員と学生コラボチームによる業務課題解決プロジェクト

事業内容

若手社員と学生との産学コラボチームにより、若手社員が抱える業務課題を解決することを目的として、学生の情報収集、調査、分析をもとに協働で課題を検討し、問題解決の方策を見出す。この取り組みのプロセスで若手社員と学生の問題解決能力を育成するとともに学生と産業界の接続に寄与する。具体的には、若手社員と学生による産学コラボチームを編成し、チームで意見交換会等を行った上で活動し、その成果を発表する。なお、本プロジェクトは、一般財団法人全国大学実務教育協会（JAUCB）の2015年度、2016年度の受託研究である。

プロジェクトの概要

実施体制

日本ビジネス実務学会北海道ブロック研究会総会（2015年7月4日開催）でプロジェクトメンバーを募った。メンバーは以下の通りである。

チーム代表

関憲治（札幌国際大学）

メンバー

石田麻英子（札幌国際大学短期大学部）、牛嶋和夫（札幌国際大学）、加藤由紀子（北海道商科大学）、小林純（札幌国際大学短期大学部）、澤田隆（北海道文教大学）、高橋秀幸（北海道武蔵女子短期大学）、千葉里美（札幌国際大学）、森谷一経（北海道文教大学）、和田佳子（札幌大谷大学）

オブザーバー

椿明美（札幌国際大学短期大学部）

JAUCBからの留意事項

委託元のJAUCBは、従来の産学連携プログラムとは異なる本プロジェクトの留意事項として、「教員が枠組みを作って学生は実施するだけというのではなく、あくまでも学生主体の活動とすること」を明示した。これは、従来の課題解決型授業で陥りがちな弊害を鑑みた上での課題設定である。具体的には以下の通りである。

- ①教員がプロジェクトリーダーではない。
- ②学生を「やった気にさせる」ことが目的ではない。
- ③一見して（表面的に）きれいに完成された成果を求めるものではない。（実践を通して学生の学びが深まれば、活動自体は未完成でも失敗でも構わない。）

今回の受託研究の位置づけ

最終的には、各大学が独自に（予算、実施体制等を含めて）ゼミや授業等で、その目的に応じて効果的、かつ学生主体の「企業等と連携した業務課題解決プロジェクト」を実施できるようになることが目的である。

そのためには、今回の受託研究におけるプロジェクトを実施できるようになるための課題等を提示することが必要である。

プロジェクトの方向性

メンバーによる検討

本プロジェクトが、通例の産業界の協力を得ての現場研修とは大きく異なるために、これを実現させるため、さらに実践によって成果を上げるためには、十分な事前検討が必要であった。

下は、プロジェクトメンバーの意見交換、検討において提示された意見を整理したものである。

プロジェクトメンバーによる意見交換・検討（1）

企業に活動趣旨、内容を理解してもらうのは難しいのではないかと。多くの企業に大学からインターンシップや産学連携等の申し出がある中で、一部の企業では大学に不信感を抱いているように感じる。

結局、どこの企業に依頼するかが、ポイントである。一般的には、大企業に依頼しても難しいのではないかとと思われるので、教員がすでに経営陣と信頼関係を築いている中小企業との連携を模索するのが好ましいのではないかと。

プロジェクトメンバーによる意見交換・検討（2）

企業側のメリットは、若手社員の育成であろう。多くの中小企業では毎年新入社員を採用するとは限らないが、そのような企業では若手社員に後輩育成の機会が少ない。後輩を育成する中で若手社員は成長していくものであるから、今回のプロジェクトの実践は若手社員の育成という点から企業側にメリットがあるだろう。それを企業側が理解してくれれば、依頼を受け入れてもらえるのではないかと。

ゼミ活動や授業の一環として行わないと、学生のモチベーションが維持できないのではないかと。

プロジェクト実現への方策

十分な意見交換の末、ユニークな企画であるが故に、主旨を好意的に理解してもらうためには、大学、教員などと連携組織に一定の信頼関係が必要であろうという判断が示された。そこで原則として各大学、教員が独自に連携先企業を開拓・選定し、活動を行うこととした。

プロジェクトの内容

今回、完了したプロジェクトは、以下の4件である。
詳細は、次頁以降で紹介する。

株式会社ヒューマンインリンク（人材派遣・紹介業）

連携：札幌国際大学

テーマ：金融就職セミナーの企画・運営

ヒューマンインリンクは、これまで新卒者（大学生）向けのサービスを提供してこなかったが、地域金融機関から若手職員定着のために就職活動前に金融機関の実際の仕事について知っておいてほしいとの声があったことから、大学3年生5名と連携し、金融就職セミナーの企画・運営をすることとなった。学生と企業と意見交換を行った結果、学生が興味を持っている広告・宣伝、集客の視点から提案等を行い、セミナーの運営サポートを実施することとなった。またセミナー終了後に同社に対して次年度に向けた提案を行った。

株式会社 JAL ナビア（航空券予約受付・案内・販売等）

連携：北海道武蔵女子短期大学

テーマ：JAL ナビアと考える女性の働きやすい職場とは

下の①～③の3つの課題に対して、学生たちがグループに分かれ、調査研究し、解決策の提案を行った。

- ①シフト勤務なので、決まった時間に眠れず、生活リズムが乱れ、体調を崩しがち。
- ②英語スキルのベースアップについて
- ③年上の後輩との関わり方が難しい。

上士幌町商工観（観光協会と兼務）

連携：札幌国際大学

テーマ：上士幌町の更なる体験観光促進と魅力あふれる観光パンフレット内容の検討

札幌国際大学の学生は、上士幌町商工観光課の若手職員、地域おこし協力隊員と共に、夏・冬の年2回開催予定の地域体験イベントの造成とチラシ作製から始まり、最終的には通年型パンフレット作製に向けた学生なりの提案プロジェクト。プロジェクトの実践にあたり、学生たちは何度となく現地に赴いて現地調査を繰り返し、最終的には上士幌町でプレゼンテーションを実施した。

四季ニセコ（ホテル型コンドミニウム）

連携：北海道武蔵女子短期大学

テーマ：社員の方や企業全体が抱える課題への提案

同社の若手社員と連携して社員や企業全体が抱える課題への提案を実践した。提案を行ったテーマは、「若者を集めるにはどうしたらよいか」「日本人の雇用、顧客を増やす」である。なお、これらのテーマは事前に提示された課題の中から、学生が現地調査等を行う中で選択・設定したものである。

プロジェクトの成果と課題

「学生主体の活動」を標榜する同プロジェクトの運営が難しいことは、当初から予測されていた。ただし初めての試みでありながら、4つのプロジェクトは、それぞれに大きな成果を生んだ。それはまさに「学生主体」を貫いたことによる、これまでには見られなかった成果だ。その内容は、次頁から紹介していく。

以下には、その成果を得るためにクリアしなければならなかった課題を紹介する。これらは、今後の大学の実践教育の質的向上を実現するための重要課題である。

連携先企業の開拓

企業の狙いと大学の狙いに乖離が発生しやすい。特に「若手社員の業務課題の解決」という設定は理解しにくかった。趣旨を丁寧に説明し、乖離解消の努力が必要だ。

プロジェクトの規模（参加学生の人数を含む）

導入当初はゼミでの活動が望ましいようだ。授業として実施する場合には、定型化する部分、もしくは、段階的な導入が必要であろう。

プロジェクト課題の設定

学生が興味を持つテーマが企業にとっての課題と一致するとは限らず、学生・企業の双方に望ましい課題の設定は、非常に難しい。企業主導でテーマを決めて実践し、そのプロセスの中で学生の目線で業務課題を発見していく形を取らざるを得ない場合もあると考えられる。

柔軟な予算

今回の受託研究では予算科目の自由度が高かったため不自由は感じなかったが、大学独自で行う場合には、予算上の自由度の高さが重要。活動の途上で、予算策定時点では想定しなかった支出が発生しがちである。

教員の負担

開始前から想定されていたことではあるが、課題解決型の授業では、想定外のことも多く、教員の負担は相応に大きい。特に授業で広く実施していく場合には、大学側の十分な理解が必要だ。

学生、教員、企業担当者が会う時間の確保が難しい

紹介した取り組み以外にも、有志の学生2名が行った取り組みがあった。ゼミや授業という枠組みを超え、企業の若手社員と連携し、成果物の作成までを行い、取り組み自体は成功したが、ゼミや授業の枠組みがないが故に教員と学生、企業の担当者が会える時間帯の確保が難しいという難点があった。何年にもわたる取り組みで、上級生が関わる仕組み等が作れば解消する課題であると思われるが、導入段階では運営が難しい。

金融機関を志望する大学3年生向けの 金融就職セミナーの企画・運営

札幌国際大学（担当：関憲治准教授）

連携先：株式会社ヒューマンインプリंक

<概要>

札幌国際大学スポーツ人間学部スポーツビジネス学科関憲治ゼミの3年生5名は、人材派遣・人材紹介事業等を営む株式会社ヒューマンインプリंक（本社：札幌市中央区）との連携プロジェクトとして、金融機関を志望する大学3年生向けの金融就職セミナーの企画・運営に挑戦した。地域金融機関から若手職員定着のために就職活動前に金融機関の仕事について知っておいてほしいという声があり、(株)ヒューマンインプリंकは、新卒者向けサービスに初挑戦し、大学生たちが広告・宣伝、集客への提案等を行い、セミナーの運営をサポートした。



学生による広告・宣伝、集客活動の末に実現した大学生向け金融セミナー（2016年11月12日、札幌市教育文化会館）

1. 取り組みの背景と経緯

信用金庫や信用組合などの地域金融機関からは、新卒で採用した職員の離職率が比較的高いという声がかねてからあった。その要因として、金融機関の実務に関する新卒者の認識が不十分である点が指摘される。経営の安定性が高い優良企業であるということだけを根拠として就職するものの、入職後に業務に適応できずに退職に至るというパターンである。

この状況を改善するために、大学生が、金融機関の業務に理解を深めることができるセミナーのニーズは高いのではないということから今回の取り組みが開始された。

(株)ヒューマンインプリंकは、新卒学生向けの就職支援事業はこれまで行っていない。つまり今回の取り組みは、規模は小さいものの、新規事業のテストマーケティングという位置づけと言える。

今回の取り組みに参加した学生5名は、スポーツビジネス専攻であり、金融機関を志望しているわけではないが、学生たちが、提案や運営サポートを主体的に行うことで、実際のビジネスに参画し、業務課題を解決する経験ができる。また人材紹介事業を展開している企業と連携することは、学生たちが、就職に関わる活動を行うことも意味する。これは、自らの将来を考えるきっかけになり、ひいてはキャリア意識が高まっていくことも副次的な効果として教員は期待した。

(株)ヒューマンインプリंकのスタッフと学生の話し合いの中で、小売店でアルバイトをする学生が、広告・宣伝に興味を持っていると発言したことが、広告・宣伝や集客を学生が担当するきっかけとなった。

2. 学生の活動

学生が行った主な活動等は以下のとおりである。

(1) 連携先企業との意見交換会の実施

(株)ヒューマンインプリंकは新卒対象のサービスは実施していなかったことから、大学生の就職活動の実態についての知見はほとんどなかった。そこで学生たちとの意見交換会を実施することで、就職活動の実態や意識について、理解を深めていった。

一方、学生たちは、企業のスタッフの前で現状を説明したり、議論を行ったりする中で、社会人としてのマナーを守りながらも積極的に、かつ、分かりやすく話すことの重要性に気づいていったものと思われる。



5名の学生たち（手前）と(株)ヒューマンインプリंकのスタッフとのミーティング。

—就職活動を控えている学生さんや親御さん必見！—
金融機関で活躍する自分を創ろう！
都市銀行支店長OB等が真実を伝える【金融機関で働くこと】セミナー開催！

金融就職セミナー

総合人材サービス会社「株式会社ヒューマンインプリंक」が、就職活動を控えている学生向けに、専門職種に特化した就職セミナーをスタート。
その第一弾として、業界人気の高い銀行・金融業向けセミナーを開催致します。

このセミナーの特徴

- 元都市銀行の支店長等が講師となります
- 金融業界の基礎知識や働くことの意義、金融機関が求める人物像など、企業説明会では聞くことのできない業界の真実を学ぶことが出来ます
- 希望者には個別セミナーの開催も別途行います
- お子さんに安定した仕事について聞いてみたいと思っている親御さんにも参考になるセミナーです

メッセージ

札幌で初めてとなる金融就職セミナーです。就職活動で悩んでいる方も、セミナーを聞いて業界選びの参考にしてくださいね！

金融業界の真実を知り、就活に役立てるチャンス！

開催日時 11月12日(土) 午後1時30分～午後3時	対象 大学生(1,2年生も歓迎)、専門学校生、短大生、第二新卒、学生の父兄の皆さま	会場 札幌市教育文化会館 研修室403
参加費 2,000円	定員 50名(先着順)	アクセス 札幌市中央区北1条西13丁目 西11丁目駅1番出口徒歩5分

講師
札幌市銀行OB
企業銀行OB・専任サポート代表理事
札幌大学・北星大学・道庁職員
銀行員として18年、会計事務所を専任として経営コンサルファームで資金調達業務に3年従事、2005年4月、経営システム研究所を設立し、代表を務める。

講師
神戸商科大学OB、弁護士法人 神戸・法学博士法律事務所代表、札幌弁護士会会員、弁護士
早稲田大学卒業後、銀行にて約10年勤務した上、弁護士資格の取得を目指す。企業の上場準備業務を主としており、会社法関係の顧問業務、債権の保全・回収、労働問題、契約上の問題等を専門としている。

TEL:011-219-1701 FAX:011-219-1704
お申込みはこちら Email:info2@imp-link.co.jp
URL:http://imp-link.co.jp/kinyu/ 何れかまで下記内容をご連絡下さい。

ふりがな お名前 お電話番号
ご住所
Eメールアドレス

※お申込みいただいた後、確認の為にご連絡させていただく場合がございます

主催 株式会社ヒューマンインプリंक お問い合わせは下記にお電話ください
〒060-0002 札幌市中央区北2条西2丁目7 第2カミヤビル5F TEL011-219-1701

学生の提案を受けて最終的に完成した金融セミナーのチラシ。

(2) 広告・宣伝への提案

㈱ヒューマンインプリंकが原案を作成した金融就職セミナーに関するチラシ(ポスター)に対して、学生の目線からの提案を行った。また集客方法に関する提案も行った。例えば、駅やコンビニエンスストア等にチラシを置くという企業側の提案に対して、近隣の大学のキャリアセンターにアプローチすることが有効であるという提案を学生が行っている。

なお、提案を行う過程で、学生たちは、小売店等の自身のアルバイト先にチラシやポスターを置くことを自主的に打診したりした。またツイッターなどのSNSを活用して、同世代の学生に金融就職セミナー実施の告知も行った。

学生たちは、チラシやポスターなどの広告宣伝媒体に、普段は消費者として接しているわけだが、この活動を通して、



学生たちは、集客方法や広告・宣伝に関するアイデアについてたびたび話合った。

こうしたツールを作成することの難しさ、新規顧客開拓の難しさを痛感した様子であった。

(3) 金融就職セミナーの運営サポート

2016年11月12日(土)午後1時30分、札幌市教育文化会館研修室403において、金融就職セミナーが開催されるあたり、5名の学生は、会場設営・会場後片付け、受付および参加者の誘導などの運営サポートを行った。



金融セミナー当日、会場の設営を行う学生たち。

3. プロジェクトの結果及び現状

㈱ヒューマンインプリंक主催の大学生向け金融就職セミナーは、2016年11月12日(土)に予定通り開催された。セミナーの定員は50名であったが、参加者は5名であり、関ゼミの学生5名も含め受講者は10名だった。

動員数は、目標に大きく及ばず、㈱ヒューマンインプリंकのスタッフも広告・宣伝活動を通して集客に挑戦した5名の学生も集客のための活動自体は失敗に終わったことを認めざるを得なかった。

学生たちにとっては、まったく未知の試みであり、㈱ヒューマンインプリंकにとっても初の試みだった。ゆえにこの失敗は、多くの教訓を得る好機となった。

さらに金融就職セミナー終了後、学生たちは、以下のような活動を行った。

(1) 改善案の提案

金融セミナー終了後に今年度の活動の振り返りを行い、今後の課題と次年度への改善案を話し合った。その後、連携先



金融就職セミナーの参加者5名。集客計画自体は失敗に終わった。

企業に提案と意見交換を行った。

主な提案は以下のとおりである。

- 各大学のキャリアセンターを活用した広告・宣伝を中心とすること
- 大学内のスケジュール（大学では年間計画を作成）を考えると、3月頃から各大学のキャリアセンターにアプローチすべき。
- 参加費を取ると各大学では学生に告知しにくいので、金融機関による協賛が望ましい。

企業と学生の 新規ビジネスへの挑戦

～金融セミナーを通じて～

この活動を通して学んだこと

- ・実績のない新規ビジネスの集客・広告の難しさ
⇒顧客(学生)のニーズを把握することが必要。
- ・積極性の大切さ
⇒自分の考えを分かりやすく相手に伝えることが重要。
- ・社会人としてのスキル
⇒社会人としての考え方・発言や行動力を身に付けることの重要性。

上は、プレゼンテーションコンテストの発表資料の一部。発表7分、質疑応答3分、合計10分間のプレゼンテーションでは、実体験を通しての学生たちの気づきを知ることができる。プレゼンテーションの最後に語られた「この活動を通して学んだこと」では、実績のない新規ビジネスの集客・広告の難しさ
⇒顧客(学生)のニーズを把握することが必要。
積極性の大切さ
⇒自分の考えを分かりやすく相手に伝えることが重要。
社会人としてのスキル
⇒社会人としての考え方・発言や行動力を身に付けることの重要性。
の3点を紹介した。

(2) 取り組みの報告

①プレゼンテーションコンテストへの参加

今回の連携プロジェクトに参画した関憲治ゼミの3年生は、日本ビジネス実務学会北海道ブロック研究会が主催し、2016年12月23日に開催されたプレゼンテーションコンテストに参加し、取り組みの報告を行った。なお、ここでのプレゼンテーションで、パワーポイントの発表資料は、ゼミ代表の学生が主に作成し、発表もゼミ代表が行ったが、他の4名の学生もコンテストに参加した。

学外でのプレゼンテーションは、彼等にとって初めての経験であり、他の参加者のプレゼンテーションと比較することで、プレゼンテーションの難しさ等を実感した様子が窺えた。これもきわめて貴重な体験である。

②学内3年生ゼミ活動報告会

2017年1月19日に大学内で行われた3年生ゼミ活動報告会で、取り組みの報告を行った。なお、今回のプレゼンは、ゼミ副代表を中心に（ゼミ代表を除く4名で）資料の修正、発表準備・リハーサル、発表を行った。ゼミ副代表たちは、①のプレゼンコンテストに出席して、大いに奮起した様子で、これまでやや消極的だったメンバーが自主的に活動（プレゼンの準備）を行っていた。

4. 教員から見た学生の成長と今後の課題

札幌国際大学准教授 関憲治

学生個々の個性に応じて異なる成果

今回のプロジェクトに臨むにあたっての学生個々の意欲や経験値などのばらつきが大きいという感触があり、不安だったが、活動後の振り返りシートを読むと、それぞれの学生なりに、考察を重ね、活動を通して何らかのことに気づいていたことが分かり、成果を確認することができた。

ただし、学生の心に響いたポイントや本気になったタイミングは、個々に異なっていたようだ。

ある学生は、プロジェクトの進行時点では、戸惑いの連続のように見受けられたが、活動終了後のプレゼンテーション用資料作成時に多くを感じ取ったようであった。また、ある学生は、活動自体への興味や意欲はそれほど喚起されなかったようだが、先輩社会人（学生の言葉では「目上の人」）の話をしっかりと聞くことの重要性を悟ったようだ。

学生が本気になれる課題設定の難しさ

ゼミ生たちが、地に足の着いた状態で意欲的に今回のプロ

企業スタッフからの声

社会人になって役に立つと思われる体験をしてくれたはず

学生たちとプロジェクトを推進してくれた(株)ヒューマンインプリングのスタッフからは、以下のような評価、あるいは問題提起の声を聞くことができた。

(1) 良かった点

- セミナーの企画～開催に対して、学生さん目線でのアイデアや意見をしっかり考えて頂き、取り入れることができたと思います。
- 企画終了後に問題点や改善点などを考え、討議をすることで、課題を共有してもらえたと思います。今後、社会人になっ

た時に、企画立案や集客活動、PDCAサイクルなど仕事の現場で役立つと思われる経験をしてもらえたと思います。

(2) もう少し頑張れた点

- やや受け身で消極的な学生さんがいました。彼らから、積極的な発言や提案があると、プロジェクトがさらに活気のあるものになっていたでしょう。
- 「難しい」「出来ないと思う」など、集客などの実行面に関して消極的な意見や意識を抱きがちな傾向が強かったのが残念です。

学生からの声

学生振り返り1

まず、ヒューマンインプリंकとの活動では、意見を述べる機会を自分で作らないといけないことや、意見を簡潔にわかりやすく伝えることの大変さを学びました。

プレゼンでは写真や文字などの見易い工夫やスライドのバランスなどを学びました。それと、セリフの大事さを学びました。いざ自分が0からスライドを作るとなると、想像していたようにはいかに苦戦しました。あのようなスライドを自分らしく作るにはどうすればいいか、悩みに悩みました。

学生振り返り2

金融セミナーまでの間、数か月にわたり、連絡させていたヒューマンインプリंकとは、打ち合わせから集客までに携わり、ビジネスへの取り組みについて学べた。

セミナー開催にあたり企業側のビジネス戦略を成功させるための意識や考え方を持っていて、とても参考になった。

今後は1社のみならず他社もさまざまな経験して、研究したいと思います。

金融に対して興味も知識もない状態でのセミナー参加でしたが、講師の講義を聞いて、金融を知る良いキッカケになりました。今後、就活する上で、金融も頭に入れながら取り組みたいと思います。

学生振り返り3

ヒューマンインプリंकの方々はどうすれば金融セミナーにお客さんに来てもらえるかを意見を出し合いました。金融に興味を持っている人はあまり多くないので、集客方法を考えるのが大変でした。ゼミのみんなはちゃんとした意見を提

供していたのに、自分はあまり参考になる意見が出せなくて少し申し訳なく思いました。

学生振り返り4

金融セミナーの集客の仕方をみんなで考え、ヒューマンインプリंकの人に報告をしたり、仮の広告の紙を見て、どこを改善したほうがよいかなどをみんなで考えた。以前は人の話を聞いてないことが多かったが、目上の人の話はすごくためになると感じ、話を聞くことの大切さを知った。

また自分たちはふだんは完成された企画・広告しか見ないけれど、この活動で一から考えるのはこれほど大変なのかと思った。

金融セミナーでは、聞いたことのある言葉はいっぱい出てきたけど、意味まではっきり分かる言葉はあまりなかったのに、他の大学の学生は、ちゃんと理解していたところを見て、ちゃんと勉強しているんだと格の差を思い知った。

学生振り返り5

普段なかなか教えてもらえないことや貴重な体験を通して、仕事をするというのは、本当に大変なことだと深く考えました。仕事をする人にとって、やらなければならないことに気づいたら、自分から積極的にやることや、与えられた自分の役割を進んで果たすことが重要だと私は思いました。

金融セミナーの当日は、会場のテーブルやいすを移動させ、会場をつくったり、会場に来た参加者に一人一人挨拶し、席まで誘導しました。金融の業務や金融機関に求められる人材など今まで知らなかったことを聞け、金融とはどんなことをするのかなど知識がより深まったと感じました。

ジェクトに取り組めなかった第一の要因は、就職先候補としての金融機関に興味がなかったことだと思われる。

もちろん、ゼミ募集時には企業と連携した活動を行う旨を伝えていた。その対象が、スポーツビジネスには限らないことも明示していた。しかも前述のとおり企業との話し合いの中で広告・宣伝を通しての集客活動を主に担当することになったので、一方的に押し付けられた課題とはいえない。

また、例年、スポーツビジネス学科から金融機関に就職する学生もいることから、当初は興味がなくとも、活動を通して金融機関や活動に興味を感じたりするのではないかという期待も教員としては抱いていた。しかし、残念ながら課題設定に少々の無理があった可能性も考えられる。

この点に関して課題設定の重要度が改めて浮き彫りになった。学生が自分のものとして捉え、本気になって生き生きと取り組める課題を設定することは至難だということである。この至難のハードルを越えられるか否かが、この「産学連携コラボ」の成果を大きく左右すると考えている。

経費捻出への柔軟な対応が必要

今回の取り組みでは、予算面での自由度が高かったために経済的な不都合は感じなかったが、この取り組みを大学独自の授業やゼミ活動として継続していく場合には、経済的な柔

軟性が必要であると感じた。多くの大学では、年度開始前に予算科目ごとに予算を決定していると思われる。しかし、企業と連携した活動の場合、学生と企業が話し合いながら活動内容が決定されるため、予算額はともかく、予算科目の自由度の高さが求められる。

多くの大学では、例えば「交通費」として設定してある予算を想定以上に必要になった「消耗品費」として使うことには抵抗があるのではないかと。大学独自に企業と連携して課題解決型の学習を行う際、この点がネックになりやすいと考えている。

教員の時間的負担への配慮も不可欠

さらに、教員の負担の問題も大きいと思われる。企業と連携した課題解決学習に本気で取り組むと、準備活動や学生のフォローアップなどに関して、教員が、学生以上に授業時間外の活動を強いられる傾向がある。

現在、学生の教育に力を入れている多くの大学では、週8～10コマの授業を担当することが常態化しているが、成果が期待できる課題解決型学習を実施しても、教員の多忙さによって、活性化しない危険性がある。こうした事態を回避するためには、学生、教員ともに時間的負担について、しっかりと検討する必要があるだろう。

「女性の働きやすい職場とは～」に関する 調査研究と解決方策の提案

北海道武蔵女子短期大学（担当：高橋秀幸教授） → 連携先：株式会社 JAL ナビア

<概要>

北海道武蔵女子短期大学の高橋専門ゼミナール（担当：高橋秀幸教授）2年生の19名は、航空券やパッケージツアーの販売などを主業務とする株式会社 JAL ナビア（札幌センター：札幌市中央区）との提携で、若手社員が抱える問題を一緒に検討し解決していく取り組みを課題解決学習の実践として行った。「女性の働き方に関する全体課題（個人課題）に対する提案」に関し、意見交換を行い、3点の課題を抽出し、学生たちが課題ごとにグループに分かれ、調査研究し、解決方策の提案を行った。



第1回提案ミーティング（2016年5月）。高橋専門ゼミナールのメンバーが、グループ別に（株）JAL ナビア若手スタッフに提案を行った。

1. 取り組みの背景と経緯

北海道武蔵女子短期大学（以後、「武蔵女子短大」と略称）1年次の基礎ゼミナールの学生が、（株）JAL ナビアを訪問したのをきっかけに、女性の多い職場であることから同じ問題意識で取り組めるのではないかとということで、武蔵女子短大側から連携を依頼した。その後、正式に「北海道武蔵女子短期大学学生の企業連携活動受け入れに関する協定書」を2016年4月に取り交わして実践を進めた。

高橋専門ゼミナールでは、「ビジネスに関する学びを実践につなぎ『働く』ことを考える」というテーマの下、各自が目標設定したビジネス系の資格取得を目指し、自ら学ぶ力を身に付け、資格取得や今までの学びで得たことを活用し、働く上で必要な力とは何かを考えながら実践につなげていくことを目指した。高橋専門ゼミナールの到達目標は、

- ①ビジネス系資格の取得に向けて自ら学ぶ力を身につける→目標資格取得
- ②働くうえで必要な力を身につける→企業との連携や学内行事
- ③課題発見力、課題解決力を身につける→企業との連携や学内行事
- ④わかりやすく表現する（態度・会話・文章）力を身につける→ゼミ内の議論や卒業研究

の4点であり、本プロジェクトでもこれらが目標であり、特に②（企業との連携）のために（株）JAL ナビアと連携し、若手社員が抱える問題を一緒に検討し解決していくコラボ実践が

行われた。そしてプロジェクトの成果は、学生による「課題解決に向けてのプレゼンテーション」と設定された。

なお（株）JAL ナビアは、日本航空グループの国内線、国際線の航空券の予約受付・案内・販売、国内・海外旅行のパッケージツアーの販売、JAL マイレージバンク関連業務、旅行傷害保険代理店業務を主業務としている。

2. 学生の活動

連携プロジェクトの流れとしては、まず、この連携事業の（株）JAL ナビア側の窓口である佐藤央子さんが現場で働く20



2016年4月、高橋専門ゼミナールのメンバーと（株）JAL ナビア若手スタッフとのミーティング。JAL ナビアの佐藤央子さんが、進め方の確認事項等を説明している。

代の若手社員を3名選出した。その中には、武蔵女子短大卒業生も含まれている。ゼミナールのメンバー19名が3グループに分かれ、3名の社員とともに検討した課題について学内で調査を行い、改善策の提案までを行うこととした。ここで若手社員と提示された課題、ゼミの担当メンバーを紹介する。

A グループ

(株) JAL ナビア担当社員：吉村友加里さん（2008年入社）
課題：シフト勤務なので、生活が崩れ体調を壊しがち。また、決まった時間に眠れない。（眠りたくても眠れない）
武蔵女子短大担当メンバー：青砥みよん、石原千帆、倉田梨生、小関夕姫乃、菅谷有夏、杉野桃愛、前田愛里

B グループ

(株) JAL ナビア担当社員：市川麻子さん（2010年入社）
課題：札幌予約センターの英語スキルのベースアップについて。入呼頻度が低く、自習時間も取れず、英語への苦手意識があるので、苦手意識を軽減し、社員全員の英語力のベースアップを図る勉強方法を考えてほしい。
武蔵女子短大担当メンバー：黒澤恵、菅原日奈、近石奈央、豊川裕実子、成瀬愛実

C グループ

(株) JAL ナビア担当社員：檜田育枝さん（2010年入社）
課題：年上の後輩との関わり方が難しい。どの様にすれば、良い信頼関係を築いていけるのか考えてほしい。
武蔵女子短大担当メンバー：齊藤優香、塚田芽生、中原菜摘、鍋谷双葉、堀川華恋、三浦麻里衣

こうして提示された課題についてグループごとに調査し、さらにゼミ内において報告・議論を重ね、それぞれの担当社員へ提案を行った。また、グループで提案を検討するにあたり、文献調査はもちろん、武蔵女子短大の専門の教員に話を聴くインタビュー調査も盛り込んだ。理由は自分たちでは思いつかないアドバイスを専門家から得られると考えたからである。

さらに、まとめ役の佐藤央子さんからは、「女性が結婚・出産をしても、働き続けていける環境を目指すには、どのような工夫をしなければよいか」という別の課題も提示された。これは全員が個人で考える全体課題として準備を進め、7月の最終提案で学生が個々にプレゼンテーションすることとした。

取り組みの流れは、図表1、2の通りである。

図表1 地域連携事業の流れ

期日	内容
2015年11月	連携企業への依頼、参加学生の募集（高橋専門ゼミでの参加を決定）
2015年12月	2015年度基礎ゼミⅡによるJAL ナビアへの訪問（目的：学生側は企業訪問により仕事についての具体的なイメージを持つため。企業側は現在の学生の様子、現状を知ってもらうため）
2016年2月	企業側と大学側の意見交換（JAL ナビアと打合せを行い、若手社員の選出後、協働で取り組む課題を検討する）
2016年4月～9月	2016年度前期 課題解決実践期間（専門ゼミナールの時間を使い、若手社員の方と学生が話し合いながら課題解決に向けて準備を進めていく。グループごとに準備が出来しだい企業を訪問し若手社員と議論する形式とする。これを数回繰り返し、問題解決を図る。なお、この期間の専門ゼミの取組状況は図表2の通り） また、12月23日にはゼミを代表し、三浦麻里衣と近石奈央が本研究の内容を「日本ビジネス実務学会北海道支部主催学生プレゼンテーションコンクール」で発表した。その様子は本学ホームページに掲載されている）
2016年10月～12月	2016年度後期 本実践のまとめ（前期の実践を整理する。当ゼミの卒業研究は各自がテーマ設定し執筆する。）
2017年2月	活動報告書の提出

出所：ゼミ資料より

図表2 課題解決実践期間の流れ

（専門ゼミナール前期の流れ）

期日	内 容
(1) 4/14	企業連携準備（グループ分け、名札、役割分担）
(2) 4/21	JAL ナビアとの打合せ（あいさつ、自己紹介、グループ課題確認、全体課題確認等）
(3) 4/28	ゼミ内での課題共有、グループでの議論、調査準備
(4) 5/12	提案準備（調査活動等）
(5) 5/19	提案準備（企画書仮案作成等）
(6) 5/26	第1回提案（プレゼンテーション（仮）、若手社員からのフィードバック）。グループ課題の仮提案
(7) 6/02	フィードバック共有、グループでの議論、提案の骨子案作成
(8) 6/09	提案準備（休講）ただし、グループ作業はあり
(9) 6/16	提案準備（企画書作成等）
(10) 6/23	第2回提案（プレゼンテーション（正）、全員からのフィードバック）グループ課題の本提案
(11) 6/30	フィードバック共有、全体での議論、全体課題の共有
(12) 7/07	全体課題の提案準備（個人）
(13) 7/14	全体課題の提案準備（個人）、資料提出
(14) 7/21	第3回提案（プレゼンテーション、フィードバック、まとめ、報告準備）2コマ 全体課題の提案（個人）と全体まとめ
(15) 9/01	成績講評、連携事業についてのレポート提出

*赤字日付は企業を訪問した日

出所：ゼミ資料より



2016年12月23日、ゼミを代表し三浦麻里衣と近石奈央が研究成果を「日本ビジネス実務学会北海道ブロック研究会主催学生プレゼンテーションコンテスト」で発表した。



高橋秀幸教授と高橋専門ゼミナールのメンバー。

3. プロジェクトの結果及び現状

活動の成果としての各グループの提案内容は以下の通りである。

Aグループの提案概要

「シフト勤務なので、生活が崩れ体調を壊しがち。また、決まった時間に眠れない」を課題としたAグループは、「食事・睡眠・運動」の3分野に分けて、健康を支えるための提案をした。

食事

①ミネストローネ：トマトピューレを使うことでトマトを別ゆでして湯剥きする手間を省くことができる。

②オニオンスープ：玉ねぎは切らずにラップに包んで電子レンジで加熱するため、切るという動作がなくとても簡単で、調理時間も短縮することができる。

③豆乳鍋：豆乳や鳥胸肉、豆腐を使い、ヘルシーかつ美容にもとても良いレシピである。

睡眠

良質な睡眠をとるために、寝る前にスマートフォンを使わない、アロマを焚く、ホットミルクを飲む。

運動

音楽を聴きながらランニングをする、腰ひねりをする、肩甲骨を動かす。

Bグループの提案概要

「札幌予約センターの英語スキルに関し、入呼頻度（お客さんから電話が入る頻度）が低く、自習時間も取れず、英語への苦手意識があるので、苦手意識を軽減し、社員全員の英語力のベースアップを図る勉強方法を考えてほしい」に対する以下のような提案を行った。

休憩や通勤時間のスキマ時間を有効に使い、「話す」「聞く」の機会を増やし、英語力のベースアップにつなげる。例としてロールプレイングや外国人講師をつける、また海外研修・海外旅行に行くなどがある。

また苦手意識を軽減するためには、はじめから業務の英語のみを習得しようとせず基本的な英語力をつけるべきであ

解決方策の提案を行った後の(株)JALナビアのスタッフと高橋専門ゼミナールの学生たち。



る。そこで意欲的に学習するための動機付けとして、英語検定やTOEIC/TOEFLの受験料免除や補助などの資格手当があると良いのではないかな。

Cグループの提案概要

「年上の後輩及び年下の先輩との関わり方が難しい。どの様にすれば、良い信頼関係を築いていけるのか考えてほしい」を課題としたCグループは、以下のような6つの提案を行った。

①相手への配慮を忘れない：常に相手に対して尊敬の気持ちを持って行動し、敬語を使うように心がける。

②自分から心を開く：仕事の話だけでなくプライベートの話をして自分の事を知ってもらう。また食事会や飲み会を開催するのもよい。

③仕事とプライベートを区別する：プライベートでは仕事と切り替えをして、人生の後輩として年上の方を頼ってみる。

④定期的に声をかける：「困ったことがあったら何でも言ってくださいね」のような一言を添えて、相手を気にかける。

⑤前職での経験を尊重する：必要最低限のルールだけ教えて、あとは見守る。「前職ではどうでしたか」と聞いて、今の会社の雰囲気や、やり方の違いをさりげなく教える。

⑥相手の得意分野は任せる：相手のキャリアに応じた仕事を願う。

個人に課された課題への提案

グループでの提案後、2016年7月に、個人に課せられた課題（全体課題）を提案した。テーマは「女性が結婚・出産をしても、働き続けていける環境を目指すには、どのような工夫をしていけば良いか、アイデアを出してほしい」である。

ゼミの中で議論した内容や個人で調べたことを中心に、女性が長く働き続けるためにはどのような環境づくりが必要かを学生一人一人が考えた。どのような制度や環境があれば、結婚・出産をしても働き続けることができるかについて考えた。

ゼミメンバーの提案の要点を学生が整理した文章を一例として下に紹介する。

「それぞれの提案の中で、最も意見が多かったのが、『事業所内保育施設の設置』であった。職場に保育施設があると子どもに何かがあったときにすぐにつけかけることができる。安心感があるというメリットにとっても共感した。近くにいることで親は仕事に集中でき、子どもにも安心感を与えることができる。

また、職場復帰しやすい環境づくりとして、座談会や出産前後ガイダンスを行うということも納得できる提案である。出産しても職場復帰しやすい環境を作るには、まず職場の雰囲気を良くすることが大切である。産休をとる社員だけでなく、働く社員全員が産休について理解できるよう、座談会やガイダンスを行い職場復帰しやすい環境づくりをすることが良いだろう。

全体課題については、ゼミのメンバー全員が個人で取り組んだということもあり、驚くような提案や、この制度があったらぜひ働きたいと感じる提案が数多くあった。

グループ課題とともに4か月という時間をかけて、じっくり女性の働き方について考え、女性の働きやすさを真剣に考えることができた。また、新年度から全員が、社会人になるのだという自覚も高まるきっかけともなった」

学生からの声

社会人になるための貴重な体験

近石奈央

JAL ナビアの皆さまからフィードバックを頂き、「社会人は学生と違う」という当たり前の事実をあらためて痛感した。改善が必要な点で指摘を受けた、遅刻に関しては事前に場所を確認しなかったことや時間管理ができていなかったことが要因である。社会人になる以前に人としての最低限のマナー面で相手に迷惑をかけてしまったことを反省しなければならぬ。しかし、「挨拶が元気で気持ちよい」など好感をもっていただいた部分もあり、自信につながった。また、あらためて本学への期待の大きさも実感することとなった。

グループ提案や全体課題についても「取り入れたいアイデアがあった」「さまざまな視点からのアドバイスが良かった」というコメントをいただき、4ヶ月間取り組んできた内容がJAL ナビアの皆さまの役に立つことができたのなら、たいへん嬉しく感じる。さらにメッセージの中に、「若いエネルギーやフレッシュな意見がよい」という言葉があり、フレッシュで良い印象を伝えることができる新入社員を目指したいと、働くことに対して前向きになることができた。

新社会人に向けて

三浦 麻里衣

今回、提案の際に感じたことは二点である。一点目は課題に取り組んだことで社会人の方に抱いていた印象がガラッと変わったことである。以前は社会人に対し、「社内の人とは誰とでも友好的に話せるようにならなければならないし、私生

活もきちんとしている人。学生とは全然違うすごい人」というような漠然としたイメージを抱いていた。しかし、今回お話を聞かせていただき、それは違うとわかった。なぜなら、お話を聞いて自分にも共感できる悩みやアルバイト先や学校でも起こりうる悩みをJAL ナビアの皆さまが抱いていたからだ。「生きていくうえで出てくる悩みは同じだ」ということが実感できた。

そして、二点目に感じたことは以前より社会人になることが怖くなくなったということだ。筆者たちと似たような悩みを抱えているということで、「社会人」という存在を今までより身近に感じることができるようになった。来春から全員が社会人になるということを前向きに考えられるようになった。

半年間の取り組みについて

前田愛里

今回の取り組みで、もっとも大事だと思ったことは、自分で考えたことを相手にどのようにしてわかりやすく伝えるかということである。私は普段から相手にわかりやすく話すように心がけているが、時々うまく伝えられないときがある。今回提案をするときや話し合いのときもうまく話しをまとめられず、メンバーが不快に思ったこともあっただろう。しかし、提案、方法、結果の順で話せば相手にうまく伝わるということがわかったので、話すときは順番を意識して話すことを再確認できた。社会に出てからも人と話すことが多いので、上手にコミュニケーションをとれるように、これら伝え方を意識していきたい。

4. 教員から見た学生の成長と今後の課題

北海道武蔵女子短期大学教授 高橋秀幸

就職後をイメージしながらの考察と議論

高橋専門ゼミナールは、「働く上で必要な力を身に付ける」「課題発見力、課題解決力を身に付ける」「わかりやすく表現する（態度・会話・文章）力を身に付ける」を目標に活動してきた。

まず、多くの学生が本学の教養学科ビジネス教養課程を履修しており、ビジネスマナーや働くことについて学んでいるため、それらをこの取り組みで実践することができた。ここから「働く上で必要な力を身に付ける」については、概ねクリアできたのではないかと。

また、女性の多い職場と連携したことにより、自分たち自身が働くことを具体的にイメージしながら問題解決にあたることができた。また、同性の世代が近い方とのコラボということで、「課題発見力、課題解決力を身に付ける」「わかりやすく表現する（態度・会話・文章）力を身に付ける」という面でも、親しい関係を保ち、議論を深めることができたのではないかと。

ただ、あまりにも親しい関係からか一部、遅刻や個人的なおしゃべりが多く緊張感が保てない場面も見られた。しかし、議論を深めるためには今回くらいの親しい感覚で関わるのが効果的ではないだろうか。

就職活動の悩みをも解消する貴重な機会

さらに、一ヶ月に一度訪問して議論するという訪問ペースはちょうどよいと思えたが、学生は就職活動と重なったため、かなりの負担であり、かなりの多忙感を抱いていたようだ。

しかしその一方で就職活動の時期と重なっていたため、提案内容だけでなく就職活動のことや女性が働くことについてなど様々な悩みを相談する場面があり、問題解決の面を超えた成果もみられた。

この貴重な体験を今後も提供するための課題

今回、助成をいただき、費用面を気にせずにこのような取り組みができたことはとても有意義であった。特に本学のような女子短大の学生にとっては、同性で世代が近い方との連携は、やはり非常に貴重な経験であり、働く上での心構えを醸成するという意味でも有効であると感じた。

今までも、担当者のゼミナールでは企業や地域と連携してきたが、ほとんどが女性という環境は初めてであった。女性の社会人と関わることで考えを深めていける場面があり、大きな成果が見られた。

しかし、今後も継続的に実践していくためには、担当者の手間暇と金銭的な負担をどうするかが課題である。いくら効果的な取り組みであっても、担当者だけが時間とお金を負担する構造では長続きしないであろう。

企業スタッフからの声

学生の提案後に㈱ JAL ナビアのスタッフの方々から直接コメントを聞くことはできなかった。そこで、本事業終了後に、まとめ役と若手社員の方を含むスタッフ5名に質問状を渡し、回答をお願いし、夏休み終了後に回収した。質問事項とそのフィードバックは次の通りである。

問1. 今回のような学生と企業が一緒に課題解決を進める活動について。

よかった点

- フレッシュな意見を伺えた点が大変有意義であった。
- 社員同士の話し合いでは「これはできない、あれは無理だ」など否定から入ってしまいがちだが、学生の前向きで新しいアイデアをいただけた。
- 学生の柔らかい頭でたくさん素晴らしい提案や意見が出てきてとても勉強になった。
- 就職活動や社会に出てから役に立つ情報や心構えについて話せたので、今後も続けて頂きたい。
- 思いつきもしなかったアイデアに驚きとても勉強になった。
- 社外の方々と意見交換をする機会ができて良かった。
- 新人の頃のフレッシュな気持ちを思い出し、後輩の指導も初心に返ることができた。

改善が必要な点

- 企業情報に支障がなく、専門的になりすぎない問題点では深掘りしづらく課題選定が難しかった。
- 4か月間は短いため、1年間の長いスパンの方が良い。
- もっと就職活動中の学生からの質問の回答やアドバイスをするための話しやすい雰囲気作りが必要であると反省した。
- もっと回数を増やせば、会社についてさらに詳しく教えることも、学生との交流も深めることもできたのではないかと。
- 月1とはいえ、2時間×4回は多いと感じた。遅刻などもあったため、開始時間を遅くして1時間半にするなどの改善が必要であると感じた。
- 集合時間について、その日参加する全員がそろった状態で開始することが望ましいと感じた。

問2. 今回の連携事業に協力しようと思ったきっかけや理由について

- 社会貢献になればよいという思いから。
- 株式会社 JAL ナビアの魅力を学生に感じてもらう機会になるとおもったため。
- 今回の活動が始まる前に、母校である武蔵の企業説明会に行った際に、とても真剣でエネルギーにあふれている学生を見て一緒に活動したいと思ったため。今回は皆さんに本当にパワーを分けて頂けた。
- 学生がどのようなことを考え、活動しているのかを知りたかった。
- 武蔵と女性が活躍している JAL ナビアは環境が似ているので意見を聞いてみたいと思ったため
- JAL ナビアに武蔵の卒業生が多いことと、女性が多いという面で共通点があり、双方で良い気づきが生まれればよいと思ったため。

問3. 今後、今回のように学生と一緒に取り組んでみたいこと（提案してほしいこと）

- 地域の抱える課題や活性化のために学生、企業の両立場からどのようなことができるかを考えるというもの。
- 社会人の悩みというテーマではなく、社会人と学生を区切らず一緒に何かを解決するというもの。
- JAL ナビアの業務に関すること（例えばコミュニケーション力）も一緒に考えてみたい。

問4. 学生のあいさつや会話などの対応について

- あいさつは皆様礼儀正しく丁寧で、素晴らしかった。
- たまに私語が多く、遅刻をしてしまっていた。
- 笑顔であいさつをしていて、とても気持ち良く感じた。
- あいさつも発表の時の対応についても明るくハキハキしていて好感が持てた。

問5. 学生の提案内容（グループ課題）について

- 今まで気づいていないだけで、すぐにでも実践できそうな提案があり、観点を考えてみる事はとても大切だと気付かされた。
- 文献やインタビュー、アンケートに基づいた解決策を提示してくださり大変良かった。
- 提案結果から生活リズムや食生活を見直し、少しずつ健康になっていった。
- 当日急に発表者の変更したり全員が内容を把握していない部分が少しマイナスに感じてしまった。
- 思いもよらない提案で驚いたと同時に納得させられる内容であった。
- 学生や教員にアンケートをとったり、文献を調べて様々な視点からアドバイスをくれ、早速試してみようと思えた。

問6. 学生の提案内容（全体課題）について

- これから社会に羽ばたく女性として、真剣に考えてくださり嬉しかった。
- 色々なネット調査のデータと合わせて、一人ひとりが自身の意見を持って発表していたことが素晴らしかった。
- 学生にも関わらず同じ目線で真剣に取り組んでくれた。
- 共感できる発表ばかりで、実際に採用されないかと期待している提案もたくさんあった。
- 文献や他の企業の制度などをたくさん調べたうえで提案・発表していて取り入れたいアイデアがたくさんあった。

問7. 今回の取り組み全体を通しての感想やご意見、学生へのメッセージ

- たくさんの気づきをもらえ、本当に良い機会であった。
- 女性が社会で生き活きと活躍をしていくにはまだまだいろいろな問題や障害がありますが、皆さんのアイデアで変わるかもしれません。
- 新しいアイデアや若いエネルギーを頂きました。
- 前の授業との兼ね合いで遅れて来る人が多かったのがやや残念であった。
- 皆さん明るく、礼儀正しくやっぱり武蔵の学生は違うな、と OG ながら思っていた。
- 社会に出て学生生活とは180°違う生活が待っていると思いますが、苦難を乗り越えて素敵な女性になってください。応援しています。
- お会いする度に成長していく姿を拝見することができとても嬉しく感じた。
- 熱い気持ちでひとつのことを考え抜いた学生時代を思い起こして、日々の業務を行っていかうと改めて思った。
- フレッシュな学生と意見交換ができたことで、入社当初の気持ちを思い出した。

問8. 本学へのご意見、ご要望など

- もっと JAL ナビアの事、仕事の事を知ってもらえたら良かった。
- 4回のうち1回は JAL ナビアの説明や見学の日になさしてもらえれば良かった。
- JAL ナビアはいつでも学生の皆さんを招くことができますし、学校に伺うこともできますのでどうかこのような活動を今後とも続け、是非参加させていただきたい。

ローカル観光地における滞在長期化に向けた—— 体験観光プログラムの開発と調査

札幌国際大学（担当：千葉里美准教授） → 連携先：上士幌町商工観光課

<概要>

札幌国際大学千葉ゼミの3年生11名は、十勝総合振興局北部の上士幌町との委託研究を請け負う中で、商工観光課の中堅職員と「地域おこし協力隊員」として商工観光課に所属する若手職員等とともに、観光客の滞在日数の長期化を目指す体験観光プログラム開発・検証プロジェクトを推進した。学生たちは、頻繁に現地に赴いて調査を繰り返し、夏・冬の年2回開催予定の地域体験イベントの立案・運営に挑戦。最終報告として、2017年2月に町長や商工観光課課長らの前で本プロジェクトに関するプレゼンテーションを上士幌町で実施した。



2017年2月、15名の女性客が参加するモニターツアーを実施。写真は屋外レストランでの様子。マイナス10℃の極寒の中で料理の配膳、サービスなどにチームで対応した。

1. 取り組みの背景と経緯

2015年、札幌国際大学観光学部観光ビジネス学科の千葉里美准教授に、上士幌町から移住に関する調査研究の委託があり、併せて「観光振興に関する調査を学生と一緒にやっていただきたい」との依頼があった。その目的は、「上士幌町の更なる長期滞在へ向けた体験型観光プログラム調査」であり、内容は、①現在の観光資源評価と観光客の特性調査、②移住体験者の日誌から上士幌町らしい滞在スタイルの調査、の2点であった。2015年度は、この調査を実施し、2016年度は、同町の観光政策方針「ひがし大雪エコミュージアム構想」の充実に向け、引き続き、長期滞在に向けた体験型観光プログラム調査とした。「ひがし大雪エコミュージアム構想」は、上士幌町が策定した「『自然を知り、体験し、保全する』しくみにふれる地域博物館」をメインテーマとする町づくり構想だ。

2. 学生の活動

2016年度は、①観光資源の掘り起こしとイベント含む体験観光メニューの開発、②新体験観光メニューのモニター事業の2点に重点を置いて活動をした。

(1) 2016年度前半（4月～9月）の活動

2016年度の前半は、上士幌町内全域をまるごと博物館に見立てた体験型イベントをコンセプトとした体験マルシェ*1を8月10日、11日に開催することを目標に、学生たちは、その

準備のために5月から9月まで3回の視察・調査研究を行った。

第1回目フィールドワーク（5月20日～22日）

2015年度のアンケート調査結果をもとに、観光客のニーズが高い観光スポットの確認と既存観光資源の深掘り、または新規観光資源の掘り起こしのために、関係者に観光客の反応や要望をヒアリングし、体験観光プランを作成し、新メニュー開発の大枠を決定した。またVR*2体験用に360度カメラの試し撮りと撮影映像の検証を行った。

第2回目フィールドワーク（7月15日～18日）

体験マルシェの運営・実施に関する現場側との最終確認の打ち合わせを行い、その内容をまとめ、イベント開催情報の一元化を図った。またVR用体験観光コンテンツを6つに絞り、360度カメラで撮影した。

第3回目フィールドワーク（8月8日～12日）

8月8日、9日は、体験マルシェの準備と最終確認打ち合わせを行った。



第2回フィールドワークのVRコンテンツ作り。「VR上士幌町案内」は、「ひがし大雪高原鉄道トロッコ体験」「上士幌町の牛」など動画、静止画の多くのコンテンツを航空公園キャンプ場で実施した。

*1：マルシェ（marché）は、フランス語で「市場」を意味する。

*2：VR（Virtual Reality）は、「仮想現実」を意味する



夏の体験マルシェの体験観光「カッティングボード」。子どもも大人も参加でき、高い集客力を持つイベントになった。

役場スタッフからの声

産学連携の価値と善処すべき点

上士幌町役場商工観光課／地域おこし協力隊 荒沢望美

○メリットとしては、大学が関わる、若い学生と一緒にすることでイメージがよくなることだと思います。

○このようなイメージから、慈善事業のようにも捉えられると思います。学生も自分の将来に関わるような企業のインターンよりも取り組む意識は低いでしょうし、町もそこに力を注いでも人材として町に残る訳ではありません。ここで経験したことを今後に活かしてほしいということ以上のことを望まずに対応できる余裕が必要です。

○よい意見や今までにない考えが出てくることもありますが、学生がいないと困るという場面は正直なところありません。大学の名前がつくことでやれることもあると思います。○上士幌町は受入体制やプログラムができていません。担当者にとっては上から下りてきた話でやることになって、てんやわんやして過ぎていくといったところです。そこには教授や学生への申し訳なさもあります。

○プラスの要素になるには、学生2、3人を受け入れることだと思います。こちらが目が行き届き、学生も大学の空気を持ち込まずに携われるのではないのでしょうか。

「夏の体験マルシェ」のチラシ

夏の体験マルシェ体験イベント一覧

かみしほろ情報館「レンタサイクルツアー」／三国峠「ラテアート」／「コーヒー講座」／神秘熊塾「スラックライン」／十勝しんむら牧場「バターづくり」／「牧場見学ツアー」／アイス工房ドリーム「ソフトクリーム屋さん」／パティシエ体験／ドリームヒル「子牛のごくごくタイム」／航空公園キャンプ場「水鉄砲バトル」／「熱気球体験」／「マイラントンづくり」／「カッティングボードづくり」／「バーチャル上士幌案内」／「ピザde朝ごはん」

そして10日、11日は、町内に20の体験イベントが用意され、体験マルシェが開催された。学生たちは、その運営と参加者へのイベント周知と声かけを行い、VR体験観光のセッティングを行い、鑑賞した関係者へのアンケート調査を行った。

体験マルシェは、北海道新聞など種々のメディアも取り上げ、「上士幌の魅力」を調査した札幌国際大学の学生も運営に参加」という情報も盛り込まれ、多くの観光客が訪れた。

(1) 2016年度後半(10月～2月)の活動

上士幌町は、夏期と比較して冬期に観光客が大幅に減ることが既成事実化しており、同町らしい冬の体験観光プログラムを精力的に開発するという試みはなされてこなかった。2016年後半は、この難題に挑戦することも課題となり、次の2点が目的として設定された。

①観光客が減る冬の体験観光プログラムの発掘をする。

②上記①を鑑みたモニターツアーを造成・催行し、体験観光

後半は予算の面と雪がない状況でのプログラムの発掘とツアー造成となるため、大人数で現地に赴く意味がないという判断に学生自ら至った。幸いなことに、夏休みの2週間、本プロジェクトのリーダーを担っていた女子学生1名が同町でのインターンシップを希望していたので、それと並行し、同町の冬の観光を調査してもらい、後期のゼミで情報共有し、冬のイメージを現実的なものへと近づけることとなった。

学生自ら、2月のモニターツアー造成のため毎週ゼミ課題を提案し、上士幌町の担当者も入るグループライン上にイメージ写真を貼り付けるなどのミーティングが多々見られた。また上士幌町担当者が、札幌出張の際に何度もゼミに赴き、実現の可否などの情報の整理やツアーの行程などの提案を行い、現地訪問なしで着々とミッションに向かうことができた。

ツアー内容が固まった12月以降は、雪が多くなる1月を待ちながら、大学の調理室や屋外で体験観光の実証実験を実施し、その情報を常に上士幌町側と共有した。そこでは、同じ雪でも気温の差で雪質に違いがあり、札幌でできることが上士幌町ではできないなど地域の差を実感しながら、実現に向けて両方で知恵を絞った。

第4回目フィールドワーク(2月9日～12日)

学生は、9日に現地に入り、準備を行い、関係各所への挨拶、ヒアリングを行い、コースの確認や事前デモなどを行った。またガイド役の学生は、台本をチェックし、練習を行った。

11日、12日は、1泊2日モニターツアーを実施。女性限定で15名の女性客が参加。帯広駅近くで帯広に店舗を構えるカフェドリームラテで受付を済ませ、10時に帯広を出発。初日は7つの体験メニューを満喫したのち、参加者各々が希望する宿に宿泊。2日目は9時から6つの体験メニュー後、16時に帯広に到着する行程であった。モニターツアーのコースは右に記したとおりである。

3. プロジェクトの結果及び現状

(1) 前期の活動の成果

イベント終了後、反省会に加え、後日、動員数や来客からの意見、各イベント担当者の感想などを記し、本イベントの継続を踏まえ、「上士幌町体験マルシェ 2016.8.10-11 学生レポートまとめ」と題して8月28日に学生の視点での気づきに関するレポートを町役場に提出した。

こうした提案に対して、「実施した体験観光のメニュー化を前向きに考えてみたい」という町役場からの意見も出た。

(2) 後期の活動の成果

2017年2月12日のツアー終了後、アンケート分析を学生自らが徹夜で行った。アンケート調査は、学生たちが立案・運営したプログラムに関して、来客の声を可視化するために分析した。分析結果の考察は、学生が役割分担を決めて実施。

2月13日、本プロジェクトに2015年度から2年携わった学生2名が、町長と商工観光課課長らの前で本イベントの結果報告ならびに1年間プロジェクトに参加してきた体験観光プログラムづくりに関する総括を行った。ここでは、「観光客が喜びそうな体験観光プログラムは何か絞り出せても稼ぐ観光づくりは今回の結果から大変難しいと感じた」といった貴重な発言があった。また「夏のプログラムに関して、土日だけでも継続的に開催することで地域のブランドイメージづくりになるはず」という提案も行った。ビジネスとして成立する体験プログラムづくりの難しさを目の当たりにしたことが、学生の感想（次頁に紹介）から読み取ることができる。

4. 教員から見た学生の成長と今後の課題

札幌国際大学准教授 千葉里美

大学の学びでは得られない現場力、応用力

2016年度前期の体験マルシェでは、町中を体験観光でちりばめたことで、地域全体が浮かび上がり、観光政策方針「ひがし大雪エコミュージアム構想」の充実に向け一助となったと感じている。学生が提案した企画がすべて通ったわけではなく悔しい思いをした学生もいたが、すべての学生が各ポジションを任せられ活躍できたことで、大学の学びでは得られない現場力や応用力が身に付き、自己成長の場になった。あらためて、学びのフィールドを提供いただき感謝の思いである。

おいこみ学修によるタフな精神力と

自身の得意分野でチーム内存在を築く社会での定位化力

2016年度には、前期3回、後期1回の計4回のフィールドワークが実施されたが、毎週のゼミに加え、空き時間に学生が自主的に集まったり、lineで会議するなどしていた。lineグループには上士幌町の方々も入り、会議や遠隔からのダメ出しなど何度も受け、学生たちはいつも上士幌町のことを考えていたはずだ。また、北海道は移動に手間がかかるゆえにしばしば上士幌町へ足を運ぶことができないことから、プレゼンテーションを担当する学生が、夏にインターンシップをして冬の観光資源についてある程度調査をして居残り学生へアウトプットしてもらうという流れができていたり、町の御担当者が札幌出張と絡めて本学のゼミに何度もブラッシュアップに来てくれたりした。こうした流れの中でそれぞれが自身だけでなく他のメンバーの得意分野と不得意分野を理解し合いな

冬の体験マルシェ、モニターツアーコース概要

<1日目> 帯広市カフェドリームラテにて受付→帯広出発→レストランパチで薪割り体験&屋外あったかランチ→アイス工房ドリームにてバレンタインのお菓子づくり→自分チョイスのお宿へチェックイン→ひがし大雪自然館にてボタニカルボトル&はちみつリップづくり→各自のお宿で夕食→中村屋にて温泉講話

<2日目> 各自のお宿で朝食→北海道遺産タウシュベツ橋梁群が点在する糠平湖にてスノーシュー&コーヒー&はちみつキャンディづくり→温泉→ビザ屋パピリカにて十勝の素材つくしビザづくり→十勝工芸社で黒曜石講座→バン屋トカトカでお土産タイム→上士幌町出発→帯広到着



冬の体験マルシェの体験観光「ボタニカルボトル&リップクリームづくり」。クオリティが高いものが簡単にできることから、大変満足度が高い体験メニューとなった。



冬の体験マルシェの体験観光「パピリカで十勝の素材つくしビザづくり」。ビザ生地作りからの本格的体験メニューで、自分だけの特別ビザに参加者はご満悦。



2月13日、『第2回上士幌町委託研究』の事後研修。分析データを元に町長などへの最終プレゼンテーションを行い、意見交換した。

がら組み合わせ、高いパフォーマンスをキープしながらプロジェクトを遂行した。この能力は、チームワーク力が求められる社会へ出た際、速やかに自身の定位化を見つけられる力へと結びついていると確信している。

学生からの声

自らを成長させた上士幌町プロジェクト

3年 近間友紀

2016年の活動は、個人的には2年目の上士幌町プロジェクトで『2年目だからしっかりやらなければならない』というプレッシャーを最初は抱いていました。2年目の活動では、視察の段階から冬のイベントまで4回上士幌町に足を運びました。視察の段階から役場の方たちと学生の温度差を感じながら、札幌で待っている学生に少しでも多くの情報を教えたいという一心で取り組んだことを覚えています。夏のイベントの提案では、自分たちが考えた案は容赦なく断られ、社会での辛さを学びました。しかし、それがあったからこそ、成長できたなと感じています。

冬のイベントの際には、プロジェクトのリーダーを任せていただき、正直最初は戸惑いました。どのように皆をまとめれば良いのか、どうしたら皆が協力し、一致団結しプロジェクトを進めることが出来るのか。イベントのメニューが決まった段階から、それぞれの人にやってほしいことを連絡するところから始まり、イベントで配るPOPについては、何度も何度も指示しなければいけないことが1番辛かったです。イベントのため、上士幌町に入った1日目は、車内で役場の方との打ち合わせから始まり、役場の方のビリビリしたムードに正直戸惑いました。もちろん、イベントを成功させなくてはならないという使命感は学生にもあったものの、温度差が激しかったなと感じています。イベント1日目は、学生に厳しい事を指摘してしまい、申し訳なかったなと思いますが、受け入れてくれた仲間感謝しています。

役場の方の厳しい指摘、言葉、態度に何度も心が折れかけましたが、仲間がいたから乗り越えられたなと感じています。自分の思ったことを率直に伝えること、厳しいことを言うことが嫌だった自分を成長させてくれたのも上士幌町プロジェクトです。周りの学生を団結させることは簡単なことではなく、「なぜこんなにうまくいかないのか。」と悩むこともありましたが、しかし、イベントが近づくにつれ、それぞれが自ら行動してくれて言いたくないことも伝えてよかったなと感じるようになりました。

プロジェクトを通して、行政の方と学生の考えの違いに戸惑うことも多く、私たちはまだ学生のため、伝えてくれないとわからないことも多いし、知識も浅いです。冷たい言い方・態度だけではなくにも受け取ることができません。今回のプロジェクトは言葉にしてくれればわかりやすいのになと思うことが多かったですが、しかし、社会に出ればこのような壁にもぶつかるだろうなと思うので良い経験になりました。プロジェクトで経験したこと、身についた知識は多く、これからの自分の財産になると思います。もちろん楽しいことだけではなく、辛いことの方が多かったですが、仲間との絆も深まり、社会に出るための特訓にもなったと感じています。この経験を糧に、社会に出てどんなに辛いことがあってもめげずに頑張っていきたいと思っています。

夏の後悔を抱えて臨んだ冬のプロジェクト

3年 安田翔悟

私は、正直2年間もこの上士幌町からの観光振興委託研究プロジェクトに取り組むとは考えていませんでした。なぜ2

年目も取り組んだのかというと、1年目で町を良くするために振興策を考え、タウシュベツカレーを作ったり、アンケートを取ったりなど仲間たちと取り組み、やりがいや成長の場であると思ったこと、なおかつ楽しく参加できたからです。

2年目は、メンバーがほとんど変わり、近間と私を中心に物事に取り組み、小学校から生徒会や学級長などのリーダーとしての経験を活かして、仲間達を引っ張って行きました。しかも私は、他のプロジェクトにリーダーとして参加していて、掛け持ち状態で、夏の時期は、やる事が非常に多くて大変な毎日でした。そして、思っていたよりイベントを企画するのは、発想やひらめきが大切でもあります、現地のことを知らなければ、全く思いつかなかった。他のメンバーは大変だったと思います。イベント当日は、自分たちが企画したものがイベントの一環として、プログラムにあり、うまくいかなかったらどうしようなど不安も強かった。その中で水鉄砲大会が一番お客さんが来て、子供が汗を流して楽しそうに参加しているものすごく嬉しかったが、危うく半殺しにされそうだったので大変でした。夏の体験マルシェが終わり、私は他のプロジェクトのイベントを実施しましたが、結果的には失敗しました。原因としては、仕入コストが大きくて売上が追いつかなかった、学生たちのみで行うリスクは大きく、その為のリスク回避や戦術が全くなく、考えが甘かったことが挙げられます。リーダーだったこともあり、本当に悔しさが強かった。

その失敗した経験を活かすために冬の体験マルシェは成功させたくて、これまでとは意識を変えて取り組みました。観光客の目線を大事にしたいと考えて、ゼミを休みプライベートで上士幌に旅行しに行きました。そして、イベントの対象やお客さんのニーズを細かく分析し、バスツアーを考えました。失敗があったからこそ、このような発想になったと思います。当日は裏方の仕事ばかりで、残念ではあったが、お客さんと接するところでは、自分のことを覚えててもらう為にかなり元気よく接し、「薪割りのお兄さん元気良すぎで面白い」「テンションがすごい」などお褒めの言葉を頂くことが出来たので非常に嬉しかったです。

今回の2年間で様々なことに挑戦することができたのは、成長のいい機会であり、参加して本当に良かったと思います。これまでの経験を活かして、頑張っていきたいと思っています。

お客様に支えられて得た「大成功」

3年 高瀬晃平

私は1年間という短い期間ではあったが内容の濃い経験をたくさんすることができた。

一番印象深いのは冬の体験マルシェである。肝とも言えるほどの重要な役割を任せられ正直なところ“私なんかでできるのか？”他のメンバーに任せの方が良いのではないかと、など不安な気持ちもあり、投げ出したくなることも多々あった。まず初めに台本作りが大変だった。バスガイドとしてお客様に上士幌町の紹介や体験メニューの説明をするにあたり「伝えるべき情報集め」をすることから始まった。インターネットでは勿論多くの材料から情報を集めてそれらをまとめ台本を作成してみたが、役場の方々を満足させる台本にはならず、そのたびに辛口コメントが返ってきた。出鼻をくじかれてしまい、バスガイド2人意気消沈したことを今でも覚えている。

台本も完璧に完成しないまま本番を迎えることとなった。ツアーが始まり私の拙いバスガイドに役場の方からかなりき

ついコメントをいただき、初日にして一気に不安になった。役場の方から注意はされたが、私たちなりに伸び伸びとバスガイドを行ったことで、お客様に親近感を抱いてもらうことができ、お客様方も楽しそうにしていっていった。最後には、あるお客様から柔道技をかけられ私が雪山に投げられるほど距離が縮み、全員で体験マルシェを楽しむことができた。

また、辛い半面それ以上の嬉しさなどもあった。お客様から「学生らしくていいね！ 楽しい！」「いつも笑顔でいいね！」「なんだかこっちまでにやけてくるよ！」と言われたことや、2日目のアンケートの裏に「2日間本当にありがとう！」と書かれていたことが何よりも嬉しく、あきらめないでやってよかったと心の底から思えた。体験マルシェ終了後に達成感や嬉しさ、清々しさから帰りの車内で嬉し涙を流してしまった。今回のバスガイドという役割はとても辛いものだったが役場の方々や仲間、お客様に支えられ無事に大成功させることができたと思う。

最後になるがこの上士幌町との連携プロジェクトというのは、自分自身を大いに成長させるものであり、今後の就職活動で胸を張って発言できるものだと私は考えている。夏と冬の体験マルシェでたくさんのお客様と接し、コミュニケーション力などを上げることができた。そして学チカと言われるものも経験を通して作ることができた。前行にもあげたがこの学チカを今後の就職活動で胸を張って発言したいと思う。

このプロジェクトで航空業に必要なチームワークも養うことができ、私の夢にまた一歩近づくことができた。希望の企業に内定をもらって上士幌町役場の方々に笑顔で報告したい。

身に付いた「現場で働く力」「チームワーク」

3年 石井菜帆

1年間の上士幌プロジェクトを通して自分自身の成長はもちろん、プロジェクトを1から考え実行することの大変さを身にしみて感じる事ができたと思う。

夏の体験マルシェではイベントブース（バター作り体験）を1人で担当した。牧場の方の協力がほぼなく、自分1で行うということに不安もあったが、その分責任感が増し、「どちらからいらっしゃったのですか？」など自分らしく自由に空間を作り出すことが出来たため、楽しく、自信がついた。

冬の体験マルシェでは準備班を担当した。

夏の体験マルシェで表に出てお客様と接したというのもあり、今回の裏方の仕事は、少し物足りなさを感じていた。“お客様の前に出ないのだから自分はいらないのではないか？”などマイナスな考えも出てきてしまっていたが、裏方だからこそ、企画を外側から全体から見ることが出来たため、仲間の良い所もたくさん見つけられたとともに、自分が準備したものをもとに企画が行われ達成感も味わうことができた。

特に、地道にキャンドルを道に並べた後、お客様がとてもきれいだと褒めてくれたこと、4時間近くかけてお客様1人1人の写真にメッセージを書き大変喜んでくれたことなど、見せない気付かせないおもてなしの気持ちこそが、お客様の感謝、感動につながるということも実感した。よって夏冬通して表と裏の2つの視点から参加できたことはとてもよかったと感じている。

お客様のアンケートからは、上士幌町の方が親切だった、温かかった、ガイドの方には感謝しているなどの意見も多数あり、訪れた場所でその地域の人と話し、その地域でしか出来ないことを体験することが頭の中に強く印象づけていくと

いうことも学んだ。人も観光資源とはまさにこのことであると感じた。

最初は「航空ゼミなのになぜ上士幌？ 地域振興？」と思っていたが、航空業界には必要不可欠な現場で動く力、忍耐力、チームワークなど学校に居るだけでは分からなかったことが多く身につけられた。よってこのプロジェクトに携わる事が出来良かったと感じている。

本当に辛かったけれどやってよかった！

3年 藤田菜摘

夏と冬の『体験マルシェ』の企画・運営を通して、本当にたくさんの人に出会い、現場でしか体験できない緊張感を味わい、お客さんとは学生ならではの関わり方を通じて、生の声を直に聞く事が出来たと思います。イベントを企画するにあたって、何度も意見交換をして、企画を練っていく段階はとても楽しかったです。特に自分で出した企画が決まった時は、企画する事に対して、とてもやりがいを感じました。（と言っても、最終的にはどんどん企画イメージは変わってしまったのですが…）中には、イメージを考えても考えても、誰も良い案を出せず、もがき、辛い日々もありました。ですがこの辛い山をきっかけに、学生たちで自主的に集まったりして、意見交換など、お互いの助け合いでゼミとしての団結力が生まれました。一緒に同じものを成功させたい時に、団結力は欠かせないものだと実感できた瞬間でした。全体を通して、実際にイベントを行うまでの準備段階が大変で、特に大変に感じたのは、「他に何か質問ある？」と聞かれた時に、イベントをリアルにイメージすることでした。イメージをよりリアルにし、かつお客様視点で考えること。何を聞いておかなきゃいけないのか、もし何か聞かれたらどう答えるのか、必要なものは他にないか、イベントに協力してくれるお店にお願いや確認しておくことは本当にもうないか等、確認・質問をすることがとても大変で、一番努力したことだと思います。常に頭をフル回転させ、想像力を高めました。

夏のイベントでは正直そこまで考えられず、実際にイベント中にお客さんに質問されて答えられないことや、予想していなかったことばかりが起きて、「他に何か質問ある？」という確認や質問の重要性をとても強く感じました。

冬のイベントはその失敗を生かし、確認・質問・他の情報収集をして、夏とは比べものにならないくらい成長できたと自分自身で言うのも変ですが思っています。冬のイベントではバスガイドを務め、最初は皆の前で話すことに不安を感じていたのですが、次第に不安感は話す内容の正確性になっていきました。何度も何度も台本を練り直し、本番直前まで練習を重ね、ダメ出しをたくさんもらい、寝られない夜も続き、心が折れそうでしたが、お客さんと接していくうちに緊張感もほぐれ、自然にバスガイドができるようになりました。このような中で、お客様アンケートで頂いた「学生のバスガイド良かったよ」等のコメントは本当に心に響き、とても辛かったけど本当にバスガイドをやって良かったと思いました。

最後に、このイベント企画運営を通して、一番大きく変わったことは、ゼミの団結力がとても深まったということです。お互いがお互いを想って、話し合ったりするようになり、プライベートでも関係が深まったのはこの観光振興プロジェクトがきっかけでした。このイベントを通して得たことは、数え切れないくらいあるので、これからもこの経験を糧に、まずは就職活動に励みたいと思います。

ニセコの人気リゾート施設の 社員や企業全体が抱える課題への提案

北海道武蔵女子短期大学（担当：高橋秀幸教授） → 連携先：四季ニセコ

<概要>

北海道武蔵女子短期大学の高橋基礎ゼミナールの1年生17名は、四季ニセコの若手社員と連携して「若者を集めるにはどうしたらよいか」「日本人の雇用、顧客を増やす」という社員や企業が抱える課題への提案を实践した。テーマは事前に提示された課題から、学生が事前調査を行い選択したものだが、連携先についての情報が少なく、準備期間も短く、現地に到着してからも調査を続け、かなりの修正を加えて何とか提案にたどり着いた。情報や時間がない中でも一定の成果を出すために学生が試行錯誤しながら進めた点が大きな収穫といえる。



2016年11月23日に四季ニセコで行われたプレゼンテーション。さまざまな視点からの提案が行われた。

1. 取り組みの背景と経緯

一流スキー場として世界の注目を集めるニセコの中心地、ヒラフビレッジにある四季ニセコは、ホテル型コンドミニウムで、海外での評価も高い北海道有数の観光施設である。この四季ニセコより武蔵女子短大の就職課に「インターンシップを希望する学生がいないか」という問い合わせがあり、高橋秀幸教授が、四季ニセコに連絡を取り、高橋専門ゼミナールの1年生が、1泊2日のコラボ実践を行うことになった。

高橋教授は、1年生が、企業を訪問し、実際に働いているスタッフに取材し、集客について学生側から発表させたいと考えていたので、四季ニセコから理想的な提案を受けたわけだ。ニセコ地区は外国人客が多いことから、グローバルな視

点で、職業を考えるチャンスになるという期待もあった。

当ゼミナールは、「他者との関わりの中から就きたい職業を考える」をテーマに、自分の将来像を明確にするとともに、ビジネス社会について考えることを重視している。そこで、企業訪問や社会で求められる能力についての議論、自己分析などを通して、将来を考える場を学生に提供してきた。シラバスに記載されている到達目標は、

- ①自分で資料を作成し発表できる。
 - ②文献・資料を読解し要約できる。
 - ③自らの考えを主張することができる。
 - ④他者の発表について質問し、議論に参加することができる。
- の4点である。

また今回のコラボ実践は、上記の到達目標達成を意識し、



宿泊・飲食施設も充実するニセコの中心地、ヒラフビレッジの四季ニセコ（写真左）。前方は、日本百名山のひとつ、羊蹄山。



高級コンドミニウムである四季ニセコのpenthouse。リビングルームと3つのベッドルームがある。

図表 1 課題解決実践期間の流れ（基礎ゼミナール後期の流れ）

期日	内 容
(1) 9/13	オリエンテーション：ゼミの進め方や評価方法、発表・意見交換・傾聴について確認（キャリアインタビュー報告準備→パワポ作成等）
(2) 9/20	インタビュー報告 1：15 分程度で発表＋10 分程度の意見交換（航空・販売グループ）
(3) 9/27	インタビュー報告 2：15 分程度で発表＋10 分程度の意見交換（金融グループ）
(4) 10/04	大学祭に向けて：模擬店運営で何を学ぶのか
(5) 10/18	インタビュー報告 3：15 分程度で発表＋10 分程度の意見交換（公務員グループ）ニセコ訪問準備 1：日程確認、参加者確定、グループ分け（6＋6＋5＝17 人）、課題設定
(6) 10/25	インタビュー報告 4：15 分程度で発表＋10 分程度の意見交換（事務グループ）ニセコ訪問準備 2：係分担、グループごとの課題設定（ここまで決めておく）
(7) 11/01	自分の働き方を考える：インタビュー報告会で得たこと（まとめ）社会で求められる力（社会人基礎力や基礎的・汎用的能力）ニセコ訪問準備 3：提案の準備（プレゼン作成）
(8) 11/08	休講（宿題：進捗状況をみてグループごとの提案準備）
(9) 11/15	ニセコ訪問準備 4：最終チェックと提案の練習（グループプレゼン 15 分×3 組）
(10) 11/22	ニセコ訪問（一泊二日）
(11) 11/23	
(12) 12/06	ニセコ訪問のふりかえり：お礼状作成、全体でのふりかえり、学年末レポートに向けて
(13) 12/13	企業研究：就きたい職業に関する企業の調査 自己分析：自分の良いところを考える
(14) 12/20	発表・就きたい職業と自己PRの発表→発表からレポート作成へつなぐように 現時点での就きたい職業と志望動機、自己PR、短大生活でがんばったこと（予定含む） 学期末レポート 1/13 び切
(15) 1/31	成績講評授業：成績評価について説明し、1 年間のまとめを行う（レポート修正作業）

さらに以下の 3 点を実践の目標とした。

1. 社員の方や企業全体として抱える問題点を事前に提示していただき、学生がグループごとに自ら考察し、提案する能力を育成する。
2. 現地調査で企業概要やニセコ地区について学び、社員の方との交流を通して「働くこと」や「サービス」について自らの考えを整理する。
3. 宿泊や食事の準備を通して、相手を思いやる協調性や自ら行動する積極性を身につける。

2. 学生の活動

事前に提示された課題

四季ニセコとのコラボ実践の取り組みが決まってから高橋教授は、四季ニセコを訪問し、副支配人前川孝也さんと打合

図表 2 チームと係分担

係分担	A チーム 6 人	B チーム 6 人	C チーム 6 人
リーダー（まとめ役、責任者）	松本 華歩	川合 真由	越 稀美海
プレゼン係（プレゼン作成）	羽田 琴音	赤沼 優衣	木村 有加里
食事 1 係（全体夕食の準備）	村本 梨紗	長谷川 千穂	藤田 なつは
食事 2 係（部屋朝食の準備）	竹内 裕香	渡辺 乃愛	林 真奈美
部屋係（部屋割り、片付け）	北清 友紀乃	畠山 知里	清水 佳奈
しおり係（しおり作成、表紙）	高田 恵里花	須田 早紀	職員 木村 美紀

せを行い、事前に学生への課題について聞き取りを行った。この聞き取りの内容を学生に伝え、準備を始め、当日の概要説明をふまえて提案を行うこととした。

高橋教授が把握した「事前に提示された課題」は以下の 10 点であった。

①サービス面での課題（人や設備に関して）

どのような接客法が望まれるか？ 温泉、ジムなどどのような施設・設備があればよいのか？

②夏と冬の顧客数ギャップの解消

スキーシーズンがオンシーズンだが、夏場をオフシーズンにしないための顧客増の方法。

③顧客ターゲットへのアピール

現時点でのターゲットは、カップル、子連れファミリー（30 代・40 代）、年配の親子（3 世代家族）だが、こうしたターゲットに魅力をアピールするための効果的な方法は？

④海外の年配者へのサービスの充実

スキーやスノーボードをしない方楽しんでもらうにはどうするか？

⑤日本文化の海外への紹介

多くの外国人に日本文化を知ってもらうためには、どのような紹介の方法があるか？

⑥ニセコで働く人々の安定雇用

働いている人のキャリアパスをどう構築していくか？ ニセコに定住し働き続けてもらうには何が必要か？

⑦集客力増強のための差別化戦略

ニセコへの観光客をさらに増加させるためには、どのようなコンセプトを打ち出し、どのような差別化をおこなっていけばよいのか？

⑧四季ニセコの強みと弱みの把握

四季ニセコの発展させていくために、競合他社と比較した場合の強みと弱みは何か？

⑨閑散期における集客力増強

観光客が少ない 4～6 月および 9～11 月の集客力をいかにして上げるか？

⑩四季ニセコの集客戦略の再検討

顧客ターゲットおよびマーケティングミックス、プロモーションミックスのあるべき姿を再検討できないか？



四季ニセコのロビーの高橋専門ゼミナールの 1 年生 17 名。

図表3 ニセコ訪問当日の行程表

11月22日(火)	11月23日(水)
午前中は通常通り、朝霧に出席する	07:00頃 起床 起床後、朝食準備
12:55 札幌駅西口改札前に集合	08:00頃 朝食(部屋ごとの食事)
し団体券で乗車	09:00頃 部屋の片付け等
13:13 発 JR快速エアポート125号小樽行	10:00頃 研修3:「グループプレゼン」。代表者の部屋にて(全員集合)。15分×3組、フィードバック
13:50 発 JR函館本線倶知安行	11:30頃 研修4:「ニセコ散策」景色のよい場所で記念撮影等。撮影後自由時間(昼食は個人)
15:02 着 倶知安駅(2便に分かれて送迎)。貸出しメンバーは2便目で行く	13:30 四季ニセコ1階ロビー集合。グループ長(3人)からのまとめ。副支配人からの講評
16:00頃 研修1:「四季ニセコについて学ぶ」。1階ロビーにて総支配人挨拶、セミ委員挨拶、副支配人から全体説明、質疑応答	14:00頃 四季ニセコ出発
17:30頃 夕食準備(全員での食事)	15:12 発 JR函館本線・小樽行
18:30頃 夕食	16:30 発 快速エアポート170号 新千歳空港行
20:00頃 研修2:「グループでのプレゼン準備」。各部屋にてグループで準備。社員、教員が巡回し質問に答える形	17:02 着 札幌駅(到着後、解散)
21:30頃 プレゼン準備ができしだい研修終了。適宜、就寝。	

こうした課題が提示されたのが10月の上旬であり、その後図表1(5)のニセコ訪問準備1から本格的な準備を進めた。図表2の通りゼミナールメンバーを3つのチームに分け、関心のあるテーマ設定を行い、アイデアを出し合いながら提案に向けて議論を深めた。チーム編成はくじ引きとし係分担任は話し合いで決めた。

そして、最終的にニセコ訪問二日目に15分ずつのチームプレゼンテーションを行った。

また、図表1にあるとおりニセコ訪問準備は実質4コマ分であり、かなりの部分を自主的な取組でカバーしている。こうした連携先の情報不足と準備時間不足を考慮し、ニセコに到着した後も、社員の方からオリエンテーションや実際の雰囲気を感じたものを加えて提案内容を修正し、朝方までプレゼンテーションの準備を続けていた。

ニセコ訪問の概要

実際の四季ニセコ訪問の行程表は図表3の通りである。また、その中で4つの研修を組み込んでいる。それぞれの内容は次の通りである。

・研修1: 四季ニセコについて学ぶ

業務内容や施設設備の説明に加え、海外のお客様と関わる仕事という視点で「働くこと」についてもお話をいただき、進路決定の一助とする。(支配人より英語にて説明)

・研修2: グループでのプレゼン準備

提案に向けての最終準備を行う。また、社員の方が各部屋を巡回し、質問に答えてもらうことができる。(終了後に最終調整を行う)

・研修3: グループプレゼンテーション

準備した提案を15分程度(×3グループ)で紹介する。全グループの提案後に企業側からのフィードバックをいただく。

・研修4: 記念撮影

全員での記念撮影を行った後は集合時間まで自由とする。

また、事前に予定していなかったがベッドメイキング担当の別企業の方からも室内清掃や外国人と関わる仕事について

話を伺う場面も設けていただいた。

外へ買い物に行ってもたくさんの外国人と接することができ、貴重な体験をすることができた。

3. プロジェクトの結果及び現状

プレゼンテーションでの提案内容

チームごとにわかれて3つのプレゼンテーションを行った。ここでは、チームごとに設定した課題についてメンバーそれぞれが調査したものを提案し、その後、四季ニセコの担当者よりフィードバックを受ける形とした。なお、提案の概要は次の通りである。

Aチーム提案概要

テーマ: 若者を集めるにはどうしたらよいか

提案内容

1. HPやSNSをもっと活用する【高田】
2. パンフレットの情報量を増やす【竹内】
3. 夏場にバーベキューセットなどを貸し出す【村本】
4. 団体割を作る【松本】
5. ジンクス(記念撮影スポット)を作る【北清】
6. レジャースポットとの連携【羽田】

Bチーム提案概要

テーマ: 夏場の顧客増の方法

提案内容

1. 宣伝により顧客増加【須田・川合】
SNSや広告の活用。リピーターを増加させる。
2. 夏の風物詩である花火【長谷川・渡辺】
打ち上げ花火や手持ち花火で夏を感じる。
3. 屋上で天体観測【赤沼・島山】
屋上のテラスで飲食しながら、星空を眺める。お金がかからず、ニセコならではの自然を楽しむことができる。
若者やカップルが利用したくなるような場所に。
4. 浴衣の貸出【全員】
日本特有の浴衣を楽しみながら夏祭りにも参加できる。バスロープでは外へ歩けないが、浴衣ならば歩くことができる。
5. 夏祭り(屋台・縁日)【全員】
子どもから大人までが楽しめるお祭り。家族連れの顧客増加。

Cチーム提案内容

テーマ: 夏場の日本人の顧客を増やすためにどうするべきか。

提案内容

1. キャンペーンをつくる
夏季限定のキャンペーンをつくる。【清水】
2. 周辺観光地を紹介する
アクティブに楽しむ方法を紹介。【木村】
3. SNSを伝った宣伝
Twitterを活用し、四季ニセコを広める。【藤田】
4. バスツアーを企画
周辺観光地とのバスツアーを提案し、宿泊地は四季ニセコとする。【林】
5. 紹介方法を考える
キャンペーンやバスツアーを紹介しつつ、どさんこワイド179の街角30秒勝負コーナーでPRする。【越】

学生ふりかえり

「経営の視点」「現場の視点」を知る体験

藤田なつほ

今回の企業見学では、普段は知り得なかった企業の裏側を知ることができたため様々なことを学んだ。

まずは提案することの難しさである。事前の調査にかけた時間が少なく、憶測で物事を進めていた。そして顧客の立場で考えることが多く、経営する側のことはあまり視野に入っていなかった。そのため総支配人や副支配人の話の中で予想外の問題があったり、提案内容とずれがあったり、提案内容の修正に時間がかかった。しかし、社会人として働くということは、そのようなことを当たり前に進めていかなければならない。これからの学生生活では、時間配分を考えこまめにスケジュールを組むことが大切だ。

次に、顧客を増やすための提案は簡単に言葉にできるが、経営者側から見れば実践するのは難しいこともある。やはり、実際に働いている人の感覚と第三者からの視点は違う。総支配人は観光客のことだけでなく働く人にもより良い職場になるよう考えていた。これから、企業選択をする上での企業研究をしていかなければならないため、実際に会社へ行ってみたい、働く人の話を聞いたりする場へ積極的に行くことが大切である。

企業側の視点で物事を考える貴重な機会

赤沼優衣

今回の取り組みでは、四季ニセコのことをまったく知らず、ニセコにも行ったことがなかったのも、問題点や事前に提示された課題だけで、提案を考えるのは想像がつきにくく、難しい点が多々あった。コンセプトを理解していない状態で

提案は、難しく、的外れなことも多かった。しかし、四季ニセコに実際に行ってみて、総支配人のお話を聞いて、コンセプトを崩さないことが大事だと考える。また、客目線ではなく、企業側の目線から物事を考える機会がこれまでになかったため、とても新鮮で、また、すごく難しかったが、学ぶことが多かった。また、総支配人ダレンさんが、「四季ニセコの従業員にとっても満足している」「仕事を見つける際には、情熱をもって探すこと」、また、「情熱を持っている人と一緒に働くべきだ」と言っていたのがとても印象的である。

自ら積極的に動き出せる人材になりたい

川合真由

今回の研修では顧客が増加する方法を考えたが、一般的に流行っているという傾向から考えてしまった。企業によるコンセプトに合ったような企画を立てるべきだと学んだ。また、企画を1つ実行するのにも多額の費用が必要になることが多い。そのため、安易な考えををしてはいけないと感じた。就職する上で、企業についてよく知らなければ、提案は難しいと気付くことができた。

今回の企業見学研修を通して感じたことは、就職した際に利益やお客様へのサービスなどを深くまで考えることができるような人になりたい。また、自ら積極的に動き出せるような人になりたいと感じた。企業で求められる人材になれるよう、学生のうちから努力していきたい。そのために後期にある試験を含め、普段の勉強が重要である。今回の研修のような一人一人が提案内容を考え、発表するという機会がなかったため貴重である。今回の企業見学研修での改善点を次回に活かしていく。

ふりかえりからの新たな問い

今回の取り組みのふりかえりにおいて、様々な反省点などがだされたが、学期末に向けてさらに考えてほしいものとして「四季ニセコが値引きせずに集客を増やすにはどうすべきか」という課題を考えてみることにした。これは、四季ニセコが海外富裕層にむけた高級コンドミニアムであり、当初イメージしていたホテルとは異なる客層をターゲットにしていることが明らかになったため、学期末レポート作成に向けて各自の課題として考えてみることにした。

ここでは、学生の回答の一部を紹介する。

長谷川千穂

高級感を失わず、値引きなしで顧客の増加をさせるにはどうすればよいのだろうか。1つの案としてイルミネーションがある。四季ニセコの外観はとてもきれいである。そこで、その外観を活かしたイルミネーションができるのではないかと考えた。毎日ではなくイベント時にはどうだろうか。イルミネーションは冬限定というイメージがある。しかし夏でも可能である。実際夏にイルミネーションを行っているところがある。夏のイルミネーションのメリットとしては、冬と比べ気温が暖かいこと、花火と一緒にできることである。夏の夜は昼間と比べ気温が下がるため、見やすい環境になる。また、夏の風物詩である花火と組み合わせてもよい。そこで

撮った写真をSNSに投稿することにより、四季ニセコのことを広められると考えた。

北清友紀乃

四季ニセコの「高級感をもって値引きをせずに顧客を増やす方法」についてはまず、ネットや新聞、コマーシャルなどの手段でより多くの人に存在を知ってもらうことが大切である。しかし、幅広い年齢層に知ってもらえるという利点もあるが、四季ニセコの求める高級感を失ってしまう可能性もある。



四季ニセコにおける研修2の様子。夕食後にチームごとに最終的な準備を行った。

企業スタッフからの声

社会人になって役に立つ体験をしてくれたはず

まず昨年末に当館にご宿泊頂いたこと、さらにご丁寧なゼミナールの論集までお送り頂いたことにつきまして、改めてお礼申し上げます。前回のように皆様をお迎えしての企業体験は当館にとって初めての試みではありましたが、結果的に学生様の迎え入れ方に関して勉強になったこと、また当館のマネジメントに関して改善案やフィードバックを頂けたことなど、学生の皆様だけではなく当館にとっても非常に有意義な時間となりました。今後も学習の機会としてだけでなく、プライベートでの宿泊の際も当館をご利用頂ければ大変嬉しく存じます。

皆様の論集も拝読しました。まず驚かされたのは、皆様が自分の意見を自分の言葉でしっかりと表現する能力を身につけられていることです。これは社会人にとって（あるいは教養ある人間にとって）非常に重要な能力だと思いますので、これからも意識して言葉の能力と感覚を研ぎ澄まし、自分の言葉で相手に伝える能力を磨いていって欲しいと思います。

る。そのため、まずはこれまで利用していたお客様からリピーターになってもらえるように宣伝を始める。具体的には、宿泊していただいたお礼も兼ねて手紙とチラシを送り、そこからまたお客様自身から宣伝してもらうなどをするのだ。

越 稀美海

前川氏は四季ニセコの高級感があるイメージを崩したくないと話していたがその希望に沿って提案を考えてみた。SNSなどでの宣伝は拡散されやすいがデメリットとして安っぽくなってしまうことが挙げられる。そこで、高級感をもって顧客を増やすには口コミで四季ニセコ様の良さを広めたら良い。そのためには常連の固定客を大切にすることが必要である。上質で居心地の良いサービスを受けたとしても日数が経つにつれて記憶が薄れてしまう。お客様とのメールなどの定期的なコミュニケーションが必要である。メールの内容もお客様への感謝ももちろんだが、ニセコの四季それぞれの良さ、イベントや周辺の観光地なども紹介したらよい。また、紹介状を作成し固定客が新規顧客に紹介することで高級感を維持しながら顧客を増やすことができる。

4. 教員から見た学生の成長と今後の課題

北海道武蔵女子短期大学教授 高橋秀幸

余裕のなさ故の成果

当ゼミナールでは、「自分で資料を作成し発表できる」「文献・資料を読解し要約できる」「自らの考えを主張することができる」「他者の発表について質問し、議論に参加することができる」を目標に活動してきた。この4つの目標に関しては、この実践を通して概ねクリアできたと考えている。

まず、このゼミナールは「発表や議論」が中心で、働くことを考えたり、就きたい職業を考えることを題材に進めてきている。そうしたことのまとめを、この取り組みで実践することができた。

また、今回は急に連携が決まったため時間もなく、さらに

前川孝也四季ニセコ副支配人からのフィードバック（メール）

私自身も偉そうなことを言える立場にはありませんが、自分への叱咤激励も含めて以上の言葉を皆様に送らせて頂きます。

また提案の内容につきましては、皆様が思っているほどの外れではなく、実際にはキラキラと輝くような提案が数多く含まれていたという印象を受けました。非常にユニークで素晴らしいご提案が多かったということをお伝えさせて頂きます。おそらく非常に苦勞されて提案内容を変更したり、あるいは自分たちの信念を貫くような形で四季ニセコ側にぶつけてみたりしたことでしょう。この経験がいつかどこかで必ず生きるはずで。その時も、今回の経験を踏まえ、自分たちで考えた提案内容を臆することなく伝えていって頂ければ嬉しく思います。

最後になりますが、またどこかで、ひとまわり成長した皆様にお会いできることを楽しみにしております。それでは残り少ない学校生活を有意義にお過ごし下さい。

四季ニセコについても情報が少なく、学生も何を提案してよいか見当もつかないというところからスタートした。その分、苦勞も多かっただろうが、たくさんのことを学ぶことができたように感じる。何よりも、「情報や時間が少ないなかで物事を準備する」という普通の仕事では当たり前の経験ができたことが大きな収穫である。

学生自身が「やらなければならない」と思うこと

講義中での問題解決はどうしても、ある程度の時間や情報が整理されている場合が多い。しかし、それでは本当の課題解決力は身につかないであろう。今回のように、条件が整わない中でいかに最善の努力をしてアウトプットするかが大事な力ではないか。また、担当者（教員）のチェックなしで、一発勝負で企業側の方にプレゼンするという緊張感も学生にとってはよい経験であった。一切、担当者は口出しをしなかったからか、最後の手直しを発表当日の朝方まで続いていた。

こうした姿勢こそが今回の研修の学びにおいて期待した最大のものである。そして、そこまで学生を追いつめるためにはやはり、大学側と企業側の関係性と費用負担の軽減が重要である。学生が「やらなければならない」という態勢に持っていくには、やはり「時間とお金」がどうしても必要になる。

実践の課題

今回は17名の学生を引率してニセコまで行ったが、本学の女性職員が同行してくれたため、スムーズに進めることができた。もしも、自分一人であったら、今回のような充実した成果には、つながらなかったのではないだろうか。また、何度も同じことを書くが学生をやる気にしていくには何かとお金がかかる。お金をかけずにやる気にするにはどうすればいいのか、今のところ思いつくすべはない。アルバイトと天秤にかけて勝てるような内容の工夫が求められる。もしも講義内容だけで学生のモチベーションがあがり、可能であれば、このような問題解決型学習は不要になるはずである。今後も学生のよりよい学びにつながる課題に取り組んでいきたい。

**日本ビジネス実務学会北海道ブロック研究会
産学コラボによる地域課題実践事業プロジェクト**

リーダー：関憲治（札幌国際大学）

メンバー：石田麻英子（札幌国際大学短期大学部）

牛嶋和夫（札幌国際大学）

加藤由紀子（北海商科大学）

小林純（札幌国際大学短期大学部）

澤田隆（北海道文教大学）

高橋秀幸（北海道武蔵女子短期大学）

千葉里美（札幌国際大学）

森谷一経（北海道文教大学）

和田佳子（札幌大谷大学）

オブザーバー：椿明美（札幌国際大学短期大学部）

日本ビジネス実務学会

2015 年度・2016 年度 JAUCB 受託研究

産学コラボによる地域課題実践事業

「若手社員と学生コラボチームによる業務課題解決プロジェクト」報告書

2017 年 4 月 30 日 発行

編集：株式会社シャイカンパニー

発行：日本ビジネス実務学会北海道ブロック研究会

〒004-8602 札幌市清田区清田 4 条 1 丁目 4-1 札幌国際大学内

