

論文

「公開体験学習会ツアーコンダクター」の 観光教育的効果についての一考察

Educational Benefits in Tourism of “Tour Conductors” by Students at the Open Laboratory for Experiential Learning

中串 孝志、中村 文子、小田 将人

Takashi Nakakushi, Fumiko Nakamura, Masato Oda

和歌山大学観光学部、和歌山大学教育学部、和歌山大学システム工学部

キーワード：ホスピタリティ、公開体験学習会、スペシャル・インタレスト・ツアー（SIT）、観光教育、ツアーコンダクター
Key Words : hospitality, Open Laboratory for Experiential Learning, special interest tour (SIT), tourism education, tour conductor

Abstract :

We introduce “tour conductors” by students at the Open Laboratory for Experiential Learning. The task requires hospitality by the students, so that it has the potential to function as a practical work class in terms of tourism education. After the event in 2008 was over, we conducted a preliminary questionnaire asking the student conductors their attitudes and opinions. The results show that it should work. We describe some discussions on how to make the task a class in the Faculty of Tourism. We also propose that “tour conductors” should be a “boothless display” by the Faculty of Tourism, which should work as an effective promotion of the faculty as well as contribute to the Open Laboratory for Experiential Learning.

1. Introduction

観光学の発生・発展に伴って、「観光教育」という概念が生まれることは極めて自然なことである。これは特に教育学の教科教育の範疇で扱われる分野というわけではない。例えば天文学における「天文教育」という学問領域には長い歴史があるし、工学領域においても「工学教育」という概念が形成されている。同様に、観光学界の研究者の中で「観光教育」が一つの学問領域と認識され醸成されていくことは、「観光学」の発展にとって重要であろう。

「観光学辞典」（長谷、1997）によれば観光基礎教育とは「観光の持続可能な発展に関する知識の習得を目標とする教育」であり、観光実務教育とは「観光事業や観光行政の人材育成にあたり、必要と成る実践的な知識や技能の習得を目標とする教育」と定義される。

和歌山大学観光学部においては、とすれば観光実務教育に偏りがちな日本の観光教育の中で、観光基礎教育および観光研究を充実させることを重視している。とは言え、先の両語の項において、「（観光基礎教育と観光実務教育の）バランスが重要である」と述べている通り、研究・基礎教育で

育んだ見識は実践にそれを導入することによって定着する。そこで本学部では様々な規模でのインターンシップ（およびそれに類する）事業を展開し、観光基礎教育で得た知識を体験的に学習するカリキュラムが編成されている（小畑、2009）。特に接客に関する知識は体験を通じてしか学べない事柄が非常に重要であることは論を待たないのだが、実際には学内で「接客実習」を行うことは難しいこともまた明らかだろう。では、インターンシップよりもっと「手軽に」体験的な学習が可能な「接客実習」の方策はないのだろうか？

観光の多様化に伴って、Special Interest Tour = SIT が注目されている。例えば近年大企業を中心に普及してきた企業の公開・見学会などのテクニカル・ビジットも、SITの一つと言える。一方で、大学には「知の一般への還元」とも呼べる説明責任を求める風潮が高まっており、各種のアウトリーチ活動が盛んに行われている。これも大学版SITと言えるだろう。

和歌山大学において、学生自主創造科学センターの主催する「公開体験学習会」は、後に詳述するが、本学における研究・教育活動を一般に公開するイベントであり、本学ではオープンキャンパスに次ぐSITと言えよう。2年前より、これを

円滑に進めるためという便宜的理由と、科学コミュニケーターの素養のある人材を育成するためという人材育成プログラム上の要請から、イベント運営スタッフ内で自発的に発生した役割として「ツアー係」というものがある。これは学生が、来場者の小グループを引率し公開体験学習会会場を案内する「学内ツアーコンダクター」とも呼べる役割である。

この任務遂行の場は、来場者（つまり客）と学生が学内で直接的に接する数少ない機会の一つである。観光学部の学生がこの「ツアー係」を担当する場合には、観光学部で学ぶ「ヒューマン・サービス」「ホスピタリティ」の知識を「実地」で活かす絶好の場と捉えることも可能である。ということは、観光学部の学生が「学ぶため」に「ツアー係」を担当することは、観光人材育成のための「演習」として成立するのではないだろうか？観光学部では幸いにして、各学年で少人数教育の場を確保するための各種の「演習」科目がある（詳しくは前掲の小畑（2009）を参照されたい）。1回生向け「基礎演習」、2回生向け「課題演習」、3・4回生向け「専門演習」である。各クラスでの課題あるいはテーマの設定に関しては担当教員の裁量に委ねられている部分が多い。さらに和歌山大学には、学生の自主的な学習活動に対して、一定の要件を満たしていれば申請により単位認定を可能とする「自主演習」制度もある。これらの制度を使って「ツアー係」を観光学部での教育のための「体験的演習」と位置づけることはできないだろうか？そしてこの「体験的演習」を通じて、どのようなことが学べるのであろうか？

本稿では、「ツアー係」を観光学部における観光教育・人材育成プログラムの一環と新たに位置づけるこのアイデアをよりよい形で実現するための第1歩として、まず2008年公開体験学習会におけるツアー係の詳細を記録することからスタートし、事後にツアー係を担当した学生を対象に予備的に行ったインタビュー調査からどのような教育的効果が期待されるかについて考察するとともに、観光学部の正課としてはどのような形で運営できるのかを考えてみたい。まず次節で公開体験学習会の歴史を紹介し、「ツアー係」が誕生した背景を述べる。続いて2008年度のツアー係の目的や活動を説明する。第4節では公開体験学習会の当日の状況やツアー係たちの動きを紹介する。事後に「ツアー係」を担当した学生達を対象に行った予備的調査の紹介とまとめを第5・6節で行い、続く最終第7節で観光学部の「演習」としての可能性を検討し、併せて観光学部からの「無形の出展」として「公開体験学習会ツアーコンダクター」を扱うことを提案する。

2. 公開体験学習会と「ツアー係」

2.1. 公開体験学習会の現在までの歩み

森本ら（2006）によれば、公開体験学習会とは、1990年代半ばより「和歌山大学の教員の有志」が大学祭時に行ってきた「種々の公開体験授業」を先鞭とし、「1999年度から本格

的に大学行事として実施している」イベントである。対象としては「地元小・中・高校生や一般市民」を想定している。さらに「出展に参加している学生に対しても、企画力、実行力、プレゼンテーション能力などを育て、自主性創造性教育としても大きな成果を上げている」としており、これまでに「企業からの参加者も来ており、大学の最新の設備を見るだけでなく、説明している学生の能力を見て、その企業に引き抜かれた学生もいる」という事例もあったという。

この公開体験学習会は、森本らが言うように、当初は「大学の最新のハイテク実験装置やマルチメディアを用いて」、「科学技術への興味や関心を持ってもらうように、新しい学問内容を分かり易く紹介」する催しとしてスタートしたため、出展数としては現在もシステム工学部と教育学部のいわゆる理系グループが多く、ともすれば公開体験学習会全体を「理系イベント」と誤解している人々もいる。しかし現状は、「田舎インターナショナル」に関する出展（経済学部、2006年）、マシンを使ったボール遊び（教育学部、2006年）、ドキュメンタリー映像制作と作品の出展（経済学部、2007年）、食育に関する出展（教育学部、2008年度）など非「理系」の出展も少ないながらも確実に存在する。さらに2008年の公開体験学習会¹では、同年に新設された観光学部も秋期オープンキャンパスを兼ねて「ラテンパーカッションで発信!」「茶道体験」「着物体験・ゆかたにチャレンジ」の3件の出展を行っている。このように、現在の公開体験学習会は決して「理系イベント」ではないし、ましてや一部の学部・学科のための発表会でもない。大学における研究活動を一般市民に体験的に公開する全学的イベントなのである。

2.2. 「ツアー係」の誕生

以上のように出展者が多岐に渡るようになると、出展ブースも多くなり、ブースも異なる建物に点在するようになる。各出展者による解説や体験に関する作業を含めると、時間的にも空間的にも、完全に消化しながら2日間で全てを巡ることは難しい。内容も多岐に渡るため、パンフレットだけで判断し来場者自ら「要領よく」観覧するコースを設定するのも難しい。さらに近隣の高校などからの団体客の来訪もあり、これを上手くまとめなければならないというニーズもある。一方、出展の過半数を占める科学関連のコンテンツは、大学での最先端の研究成果である場合もあり、これを上手く来場者に伝えるための素養と技術を持った「科学コミュニケーター」による案内がなければ、仮に「理科系ブース」で来場者が楽しい体験で興味を抱いても、実際には皮相的な学習しかできないことが危惧される。しかも現状では前述の如く展示コンテンツも文・理・芸術の全てにまたがっており、狭い意味での科学に限らず広範な学術的研究の姿・成果をわかりやすく一般

1 <http://www.crea.wakayama-u.ac.jp/event/taiken2008/index.html>

市民に伝えることが可能な人材育成が喫緊の課題となった。このようなイベント運営・アウトリーチの両方のニーズから、小規模の来場者グループを「要領よく」案内するための「ツアー係」が誕生した。

3. 2008年のツアー係

3.1. 活動内容の設定

2008年の運営が始動した当初に想定されていた「ツアー係」の任務は、近隣高校などからの団体客を小グループに分け、(一般来場者の見学の妨げにならないように) 予め用意すべきコースに従って要領よくいくつかのブースに誘導することであった。そのような団体客がなかった場合や、団体客に対応した上でなお人的余裕がある場合には、一般来場者を対象にミニ・ツアーを用意して利便を図ることになる。そのため、具体的には以下のような作業ないし活動が必要になる。

1. 見学コースを設定する
2. 団体客を少人数に分けたグループを、また一般来場者の希望を受け付ける場合にはそのグループを、各コースへと引率する
3. 必要に応じて参加者からの質問に対応する

そしてもちろん、それらの任務を実行する際には、良い印象を持ってもらえるように、できればリピーターになってもらえるように、あるいはもっと言えば、受験を検討している見学者には和歌山大学を志望してもらえるように、振る舞わなければならない。

偶然にも2008年度の公開体験学習会の実行委員であった筆者は、このような性質を持つ「ツアー係」が観光学部の学生にとって「接客実習」となり得るのではないかというアイデアを得て、学生サポーター募集に際し「ツアー係は観光学部の学生に担当させる」ということを前提に募集をかけることにした。

3.2. 募集～事前準備

全学生を対象に、公開体験学習会に関する様々な仕事を担う学生サポーターの募集が行われた。これは本稿で述べているツアー係だけでなく、受付担当や設営等の全ての役割についてであり、「謝金」が支払われることも明示されていた。その上で、筆者は観光学部の1・2回生を対象に「公開体験学習会で来場者を案内するツアーコンダクターのような仕事」をする者を募集しているというアナウンスを行った。その結果、志望者が5名あった(全て観光学部1回生)。この5名の学生が中心となり、企画立案から作業を始めた。アナウンス時に企画から始まることを強調しなかったため、後に紹介するアンケートに見られるように当初は戸惑っていた(「既存の企画」に沿って当日に来場者を案内するだけだと思っていた)。また始動の時期が実施の2週間程度前とそもそも遅過ぎたため、入念な準備ができなかった。この2点は担当

教員であった筆者の落ち度である。

単に全32件の出展から無作為に選んで巡るコース設定では、来場者が気ままに巡回するのと同じである。ツアー系の学生達は、来場者がツアーに参加する意義を高めるために、コース設定に関して以下のような条件を(担当した学生が自ら)課していた。

1. 事前の予約が必要な出展や短時間しか開催されない出展を除いた「常設展示」であること
2. ルート選びは不自然でないか(ルートの効率化)
3. そのコースで「何が学べるか」というテーマが設定できるか

条件1を課した理由は次のようなものである。事前予約・短時間開催の場合、ツアーで案内する前の時点で来場者が出展への参加の意思を決めねばならないため、仮に相談に乗るとしてもそれは受付時に対処せざるを得ない。そこでツアーに組み込むのは「常設展示」に絞ったわけである。しかしこの条件を付けた結果、選べるのは全ていわゆる「理系」の展示になってしまい、「文系」学部として受験してきた観光学部の学生が案内するには、難度が高くなってしまった感は否めない。非「理系」グループ・教員の積極的な出展が強く望まれるところである。また条件2については、効率よく巡回できることだけでなく車椅子利用者や高齢者が来場することも考慮に入れて検討がなされていたことを付記しておく。さらに、条件1・2だけでは来場者にツアー参加を促す訴求力が欠けるため、各コースに「何が学べるか」というテーマ性が感じられるようなコース設定を行った。これが条件3を課した理由である。ただ、結果的にはその「テーマ」を明示するには至らなかった。

事前に作成されたパンフレットだけを頼りにしては作業を進めるのは困難であると判断し、学生は各出展責任者(教員)に取材を行った。このとき時間的制約から、メールを中心に行ったため、携帯電話メールに慣れ親しんだ学生とそうでない教員との間で、軋轢を生じたケースがあったようである。実際の観光で巡回コースを作成する際にも先方への取材と調整は欠かせない作業であり、学生もこの「叱られた」経験から学ぶものは多かったようである(第6章参照)。

最終的に決定・実施された各コースの概要は表1の通りである。午前・午後1回ずつの実施が予定されていた。

表1 各コースの内容

Aコース (10:30 及び 13:00 出発)
1. 声を学ぶ：音声情報処理の研究 2. Webサイトデザイン (Webのユニバーサルデザインって?) 3. 学生制作作品展示 4. 電波で！チャットで!!コミュニケーション♪ 5. ネットワークを耳で聞く 6. 3Dビデオの世界 (所要時間予想：1時間半)
Bコース (11:00 及び 13:30 出発)
1. 水について学ぶ～水の実験～ 2. 将来のエネルギーについて考えよう～燃料電池ミニカーを走らせる～ 3. 地震災害現場での人命探索 4. 教訓コップ (所要時間予想：1時間)
Cコース (11:30 及び 14:00 出発)
1. 電子顕微鏡によるミクロな構造の観察 2. 導電性有機結晶と低温物性 3. 色素の分離 - 色を分ける!?!- 4. ペットボトルに入れた溶液の酸化・還元反応による変色 (所要時間予想：1時間)
Dコース (12:00 及び 14:30 出発)
1. 地震災害現場での人命探索 2. 超音波ってすごい!?! 3. 光を使った干渉実験 4. 光と画像のおもしろ体験2008 (所要時間予想：1時間半)
Eコース (12:30 及び 15:00 出発)
1. 大気圧の実験 2. おもしろ手作り実験・アラカルト 3. 首降りカメラを用いた運動物体の追跡 (所要時間予想：1時間半)



図1 2008年度和歌山大学公開体験学習会 建物配置図

4. 実際の状況

4.1. 公開体験学習会全体についての概観

2008年度の公開体験学習会は、大学祭に合わせて11月22日(土)・23日(日)の2日間に渡って開催された(主催:学生自主創造科学センター)。4学部・1センターから32

件の出展が集まり、さらにシステム工学部・観光学部の秋期オープンキャンパスとも連動していた。基礎教育棟、教育学部講義棟、システム工学部A棟、同B棟、総合研究棟/学生自主創造科学センターで出展された(図1)。出展の多くはシステム工学部A・B棟と総合研究棟にあった。

実施日程が例年に比べて遅かったため近隣の高等学校の第2学期期末定期試験の時期と重なり、例年なら複数件の来訪があるはずの地元高校からの団体客がなかった。その結果、来場者で賑わう大学祭実施エリアに比べて公開体験学習会エリアは非常に閑散とした状態であった。そこで、急遽ツアー係メンバーを中心に、1時間程度ながら大学祭エリア付近の来場者に対してピラ配りなどの勧誘を行った。これにより来場者は若干増えたものの、来場者アンケートの有効回答数が207件(うち初日は70件)とふるわなかったことは否めない。なお両日ののべ来場者数は約850名と推計されている。

4.2. ツアー企画

ツアー係を担当した学生達のスケジュールの都合上、ツアー企画は初日のみの実施となった。

ツアー企画への申し込みは、公開体験学習会全体の総合受付カウンター(総合研究棟1Fエントランスホール内に設置)で扱った。しかし受付担当の学生サポーターらはツアー係とは無関係だったため、ツアー企画の具体的な内容を知らなかった。そこで予め概要を記した印刷物を用意し、それを受付時に来場者へ配布するという形でアナウンスを行った。ツアー参加者が指定の時刻・場所に集合する際、ツアーコンダクター役がわかりやすいように、事前に学生自主創造科学センターの工作室の協力を得て、小さなフラッグを用意した。

先述の通り、公開体験学習会全体の来場者数の低迷を受けて手の空いたツアー担当者は急遽大学祭の中心エリアにて勧誘活動を行ったが、午前中に実施するはずだったツアーの一部は申込数ゼロのためキャンセルされた。実施されたツアーも、それぞれ10名未満の申込者しかなく、また申し込んだものの集合時刻に姿を見せなかった申込者もあった。現場では若干の問題が発生したこともあったようだが(後述)、適切に対処し、概ねスムーズに実施できていたようである。

5. 事後の調査

事前準備と現場での学生の言動から、このツアーコンダクターの任務を遂行することは、何らかの形で観光学部の演習として成立するのではないかと考え、実際に何が起り、何を考え、何をを行い、それらの結果何を学んだのかを明らかにするため、終了後に担当者5名に電子メールにて簡単なアンケートを行った。4名から回答が得られた。具体的な質問事項は表2の通りである。なお、ここで「アンケート」なる語を用いたが、対象者数が極端に少ないことから、得られた結

果はむしろインタビュー調査に準じた質的調査として扱うこととする。

表2 事後調査の質問項目

A) 事前の計画段階 ～本番前	<p>a1) ツアーの企画を実際に始める前に思い描いていた「事前の仕事」のイメージは、実際とギャップがありましたか?あればどのようなギャップを感じたか、書いて下さい。(いくつでも/イメージ通りならそう書いて下さい)</p> <p>a2) 企画・立案作業であなたが身につけたことがあれば、教えて下さい。</p> <p>a3) 今回、ツアーコンダクターを担当するにあたって、あらかじめ予想していたこと(良いこともトラブルも含めて)はどのようなことですか?(いくつでも)</p> <p>a4) 今回、ツアーコンダクターを担当するにあたって、「〇〇を学べるだろう」と予想していたことがあれば、書いて下さい。(いくつでも)</p>
B) 本番中	<p>b1) 実際に担当したお客様は、どのような方々でしたか?(全部で何人だったか、年齢層、おびどのような振る舞いだったか、等々)</p> <p>b2) ツアーを実際に実行する前に思い描いていた「ツアー引率係」のイメージは、実際とギャップがありましたか?あればどのようなギャップを感じたか、書いて下さい。(いくつでも/イメージ通りならそう書いて下さい)</p> <p>b3) 予定通りこなせましたか? [予定通りだった / 予定外のことがあった(どちらか選んで下さい)]</p> <p>b3-1) 「予定外のことがあった」と答えた方へ:何が起り、どのように対処しましたか? (「対処できなかった」も含む)</p> <p>b4) 本番中にお客様(の言動など)について気付いたことがあれば書いて下さい。</p> <p>b5) 本番中に出展者側の展示物や応対について気付いたことがあれば書いて下さい。</p> <p>b6) 本番中に自分が感じたことを書いて下さい。</p>
C) 本番後	<p>c1) 今回のツアーに携わって、得るものがありましたか?(1つ選んで下さい)</p> <p>とても得るものがあった/得るものがそれなりにあった/どちらでもない/得るものは少なかった/得るものはなかった</p> <p>c1-1) 「とても得るものがあった」「得るものがそれなりにあった」と答えた方へ:どのようなことですか?できるだけ具体的に書いて下さい(複数回答OK/様式自由)</p> <p>c1-2) 「得るものは少なかった/なかった」と答えた方へ:何か得るものがあるためにはどうすればよいか、アイデアがあれば書いて下さい。(複数回答OK/様式自由)</p>

6. 回答についての考察

以後、議論の都合上、回答者をそれぞれp・q・r・sの各氏としておく。

当然のことながらわずか4名分の回答から普遍的な推論をすることはできないので、今回に限って何が言えるか、ということを出し、それを今後の展開のためのヒントとしたい。ここでは、学生達がどのような心的状態でどのように任務を遂行し、それを通じて何を学んだのか、という点に着目して整理してみよう。

まず、c1を見ると、全員が「得るものがそれなりにあった」と回答していた。しかも「やってよかった」といった類の漠然とした感想ではなく、接客ノウハウとその周辺について具体的な項目を挙げている(a2、c1-1)。このことから、一定のプラスの教育的効果があったことが認められる。なおp氏

は事前準備には殆ど関わっていない。

[a2: 事前準備で学んだこと]

q: (前略)プースの内容があまりわからないものや、私たちが知りたい情報が載っていないものもあり、プースの責任者の先生にメールをしました。(中略)時間があまりなく、プースの責任者の先生には二日前や前日にメールをしました。早くメールを返して下さった先生もいらっしゃれば、もっと早くにメールをしるとお怒りになった先生もいました。こういった立案にはもっと長い期間が必要だと思い、先生へのメールの送り方も初めてだったので、身に付いたと思います。

r: 担当の教員の方にコンタクトをする難しさを学んだ。

s: 確認を取るときに、担当の先生とコンタクトを取る難しさを学んだ。メールでの正しい文章や敬語の使い方を学んだ。メンバー全員が情報を共有する必要性を学んだ。

[c1-1: 事後に学んだこと]

p: (前略)また、お客さん(特に子供)を誘導するのは大人を相手にしているときは全然違うことがわかった。

q: 立案力や案内する力はいったと思います。あと、プースで説明をしてくれる人々と顔見知りになっておくと、案内がしやすいのもわかりました。

r: コミュニケーション力と企画の推進力

s: (b6)の答えと同じです。(筆者注:s氏のb6の回答は「もっとシミュレーションをいろんな状況を想定しておくべきだった。ツアー前に自分だけで1回はコースを回しておくべきだった。」)

次に、a4とb2を見ると、筆者が第1節で提示した演習としての可能性を理解して臨み、かつ実際のギャップを感じていないことから、現場における状況はリアリティをもって事前にイメージできていた様子が見て取れた(回答詳細は略)。実際に、b1、b4、b5に見られるように冷静な観察ができていたり、b3-1のように予想外のトラブルに対処できていることから、(来場者による評価は不明ではあるが)接客の現場での言動には余裕があり上手くこなせていることがわかる。以下、いくつかの回答を例に挙げる。

[b1: 自分が担当した「ツアー客」について]

q: 今回、私は二家族を案内させて頂きました。合計で7人だったと思います。小学生二人とお父様、お母様の四人家族と中学生の男の子と赤ちゃんとお母様の三人家族でした。やはりメインは小学生の二人と中学生の男の子だったので、その三人をメインに体験や説明を聞いてもらいました。ただ、中学生の男の子は赤ちゃんと一緒に来ていたので、そちらにも気をつけていたので、あまり集中できなかったようです。

[b3-1: 発生した予想外のトラブルと対処]

p: 何が起こったか/小学生とその保護者の方がラジオに出演し出発時間が遅れた。

どう対処したか/ラジオ出演が終わってから出発した。高校生には待ってもらった。(筆者注: 受付・集合の場

所のすぐ隣で、学内FMラジオ放送を行う経済学部からの出展があった)

r: 何が起こったか／開催していると冊子には書いていたブースが実際行ってみるとやっていたのが2件ほどありました。

どう対処したか／違うブースに何件か回りました。

s: 何が起こったか／参加者がツアー開始時刻になっても現れなかった。

どう対処したか／まだ、ツアーの開始時間を書いた引換券ができていなかったもので、時間がわからなくなったのだらうと考え、見えやすい場所で待った。(連絡先がわからなかったため。)(筆者注: 集合の情報を記した「引換券」を急遽作成し、申し込み時に配布することにしたが、s氏のこの1回目のツアーの時点ではそれが未だ無かった)

[b 4 : 実施中のツアー客の言動についての観察]

p: ツアーで見る予定のブースをすでにまわっていて、実演などに集中できていなかった。

[b 5 : 出展者・出展物についての観察]

p: 説明してくれる人が少ないブースがあり、お客さんが暇そうにしている時間ができてしまった。

s: 説明に専門用語が出てきすぎて、中学生以下には難しいと思った。私にもわからない内容が多かった。

この「余裕」は今回事後調査に協力してくれた4人の、生来の「アドリブ力」に負うところが大きいかもしれないし、事前の企画立案作業を通じて具体的なイメージを持つことができたことによるのかもしれない。いずれにせよ、この余裕によって来場者を観察することができ、接客に集中することができたがゆえの冷静なトラブル対処であったと推測することは行き過ぎではなからう。

回答全体を見渡すと、今回の任務遂行を通じて、接客のノウハウもさることながら、事前準備の重要性に(主として反省の形で)気付いたことがわかる。

[a 1 : 「事前準備」に対する事前イメージと実際のギャップ]

q: (前略)まさか自分達でツアコンの内容のコース決めなどをするとは思っていなかったのも、自分が想像していたよりも、大変でした。

[b 2 : ツアー引率の実際と事前イメージとのギャップ]

q: あまりギャップはありませんでした。思っていたよりは楽に出来ました。午前の部のツアーがなかったので、自分が案内するコースを先に体験出来たことが大きかったと思います。(筆者注: q氏担当の1回目のツアーは申込者ゼロのためキャンセルされていた)

[b 6 : 本番中に感じたこと]

p: (前略)事前に自分だけで担当のツアーに入っているブースをまわって、ブースの人と同じ様に説明できるようになっていたほうがよかったです。

s: もっとシミュレーションをいろんな状況を想定しておくべきだった。ツアー前に自分だけで1回はコースを回しておくべきだった。(筆者注: 前述したが、s氏は回答c 1-1にて同じ内容を「最終的に得たもの」としている)

現場での柔軟且つ充実したサービス提供のためには、事前の準備が充実していることが重要であると考えられる。ホスピタリティの発揮のための現場担当者の権限増大(竹田、2008)についても、この「事前準備の充実」があればより信頼性をもった権限付与が可能となるであろう。従って、この事前準備の重要性に関する「気付き」は、観光教育(あるいは経営学教育)の効果としては大きな意味があると言えるのではあるまいか。

7. 「演習」として成立させるには? 結びにかえて

今回は、運営側をサポートする学生スタッフ公募の一部として任命していたので、他の部署の担当していた学生と同じく「謝金」というインセンティブがあった。別件のインフォーマル・アンケートにて、謝金が無い条件で次年度に同様なことをするとした場合に再び参加する意思があるかどうかを問うたところ、同じ4名から回答を得たが、概ね「内容が変わらないのならやらない」との回答だった。近年、学生の「善意」のみに頼ってその労力を浪費することが問題視されることがあるが、確かに指導効果があることを前提に学生を動かす場合であっても何らかのインセンティブが必要であるとする考え方はあり得る。この立場に立てば、対象が学生なのでインセンティブは謝金又は単位認定となるが、本稿では何らかの形で「正課」の体裁を整えて単位認定ができるような「演習」とすることをまず検討してみたい。観光教育コンテンツの充実を図る必要があるのは当然だが、それとは別に「単位」というインセンティブを用意する枠組みや要件を考えてみる。

まず言えることは、学生の教育のための何らかの「科目」とするためには、「何をどこまで学べる／学ばせるのか」という事柄を明確にしておかなくてはならないのは言うまでもない。これがなければ単位を認定するための要件が設定できないからである。今回の場合、担当者(筆者)のプランニングの不十分がアナウンスの不十分に直結し、「学習効果への期待」と実際の任務との「ギャップ」を招いた(詳細は略すが調査項目a1の回答で複数挙げられていた)。しかし、本来この「ギャップ」は防げるはずのものである。

今後もこのツアーコンダクター体験演習を継続的に実施するならば、人員を確保することも一つの条件と言える。仮にこれを前提条件とするなら、2回生を想定した「課題演習」の

テーマとして実施するというのもあり得る。この演習科目は、現時点では形式的には必修科目ではないが、実質的には必修に近いため、人員の確保は容易である。しかしこの科目は、単位認定枠として当該科目数が確保されているものの、それらに「割り当て」られる教員は固定的でない。即ち、担当教員の専門性や掲げたテーマが先に存在しているわけではない。そのため、「その年度の課題演習」をたまたま担当することになった教員が各々のクラスでの「課題」を設定することになるので、演習課題の連続性を確保するには支障があるかもしれない。なお1回生向け後期科目「基礎演習II」も同様に必修科目なので人員確保は可能であるが、この科目の場合には、初年次の学生が「フィールドワークを体験してみる」即ち「調査」を行うことが主題であるため、「ツアー係」にはなじまない。

逆に、テーマの継続性を重視するなら「自主演習」の制度を利用する方法が考えられる。自主演習制度では、(学生からの提案による)テーマが先に存在し、その演習活動に対して単位認定が行われる。しかしこの制度は、あくまでも学生の自主的な参加があって初めて成り立つので、人員確保に確実性がなく、ツアー係そのものの存続に不安が残る。

今回のツアー係担当者たちが遭遇したトラブル・予想外の事態は、その本質的な部分において、実際の観光業の現場、あるいは接客業の現場で起こりうる事態の「縮小版」であることに注意されたい(例えば前掲b 3-1回答)。このことは「ツアー係」が「現代社会の縮図」の体験として機能し得ることを、従って「社会科学の演習用の教材」となるための一つの要素を備えていることを示唆している。

これら現場におけるトラブル・予想外の事態を招いた一因として、出展コンテンツを事前に十分確認できなかったことが挙げられる。これは各出展が当日にならなければ実体化しないことに起因する。実際、時間的に余裕があって自身の担当コースを当日の「本番前」に見学することができた担当者(q氏など)とそうでなかった担当者(s氏など)の間には回答の記述に若干の差が見られる。当日にならなければ出展ブースの現物が見られないとしても、事前に出展責任者にインタビュー取材するだけでも結果が変わるであろうことは想像に難くない。そうであるなら、いっそ公開体験学習会というイベント全体の運営に関わることを演習テーマとしてしまうという方法も考えられる。観光学部と学生自主創造科学センターとの共催にしてしまうのである。そこまで手を広げるならば、3・4回生を主体とした「専門演習」として取り組まなければならないだろう。しかしここまで手を広げてしまうと、「学内で実施できる手軽な接客実習」という良さが無くなってしまったり、またホスピタリティについて学んだばかりの1~2回生のうちに体験的演習を行う方が有益であろうことを考慮すると、ベストではないだろう。

ここまで「課題演習」「自主演習」「専門演習」の3つの

「正課授業」として成立し得る選択肢を挙げたが、そうでないケース即ち「単位」というインセンティブに頼らないケースも紹介せねばならない。本稿では実例の一つとして、学生自主創造科学センターの事業の一つである「実験工作キャラバン隊」を挙げる。

実験工作キャラバン隊は、依頼に応じて(主に県内の)各地へ「出張」し、地域住民(主たる対象は小学生)に理科の面白さや楽しさを伝える活動をしているグループである。40名近くの学生サポーター登録があるが、活動を主にしている学生は十数名である(この割合の大小やインセンティブの有無との関連についてはここでは論じない)。メンバーには教育学部だけでなくシステム工学部、観光学部の者も含まれる。キャラバン隊メンバーは、教案作り、ものづくり、実験等のかかなりの時間を使って準備?反省会まできちんと取り組んでいる。年間22回(2008年度)を数えるハードスケジュールであるが、「インセンティブ」無しで運営されているにも関わらず、メンバー達は心から楽しんでいるようである。見る限り、大変な準備であるが活動を終えた後の達成感が喜びにかわり、それが自信に結びつき、次の活動の原動力となっているように見受けられる。「学生の労力を搾取している」という批判も存在するものの、実際に円滑に運営できており且つ学習効果も見られていることから、このような「享受するコンテンツそのものがインセンティブになっている」というようなあり方は、カリキュラム内の正課として位置付けることとは別に、十分に検討に値する。従業員満足あるいは職務満足に関して、必ずしも報酬が強いインセンティブとして機能しないことを示す研究もある(例えば竹田、2009)が、同様の構造が学生の学びにもあり得ることを示しているのかもしれない。その意味では、今回のツアーコンダクター体験演習もそれなりの成果があったと考えられるが、彼/彼女らが「達成感」までたどりつけるような内容に仕上げるには、もう少し時間をかけて念入りにするべきだろう。例えば今回のように学部1回生を対象とすれば、3ヶ月くらいは必要かもしれない。そして、そのように学習コンテンツが成熟した時にこそ、単位認定の可能な正課として、即ち観光教育・人材育成プログラムの一環に位置付けるに足る活動として認知されるようになるのかもしれない。

ところで、公開体験学習会が和歌山大学での学習・研究の成果の発表を兼ねている全学的イベントであることを考えたとき、観光学部が発表すべきコンテンツは何だろうか?「観光の基本と関るホスピタリティの醸成を重要な教育目標の一つとして考慮して」、「観光学の専門への導入を図る科目群」の必修科目に「ホスピタリティ・マネジメント」が含まれている(小畑、2009)。このことは、従って、学生達が学んだその成果を発揮する場としてこの「公開体験学習会ツアーコンダクター」を位置付け、出展ブースを持たない「無形の出展」としてこの活動をエントリーすることも、観光学部の公開体験学習

会へのオフィシャルかつ明示的な寄与として考慮に値するのではないかと提案したい。観光学部は、2008年度には日本文化や芸術を前面に出した出展を秋期オープンキャンパスと兼ねて3件行ったが、本稿で提案する「公開体験学習会ツアーコンダクター」という「出展」は、今回の3件とはまた違う形で観光学部のカリキュラムのオリジナリティをアピールできる機会にもなる。正課としての扱いは是非とは無関係なこのようなアプローチが、実績を積み、結果として正課に要求されるレベルの観光教育コンテンツの醸成につながるのであれば、まずはここからスタートするのが良いのではないかと本稿では提言したい。

以上、本稿では、公開体験学習会の運営スタッフ内の「ツアー係（あるいはツアーコンダクター）」を観光学部の「体験的演習」として位置付ける試案を述べた。これらは既存の枠組み内での検討であるが、将来的にもっとふさわしい新しい授業形態が出現する可能性はあるだろう。見てきたように、「仕組み」の面でも「コンテンツ」の面でも様々な可能性、課題がある。今後も継続的に検討していきたい。

Acknowledgments

本研究は、ツアー係を企画・遂行してくれた学生達の協力無くしては成立しなかった。観光学部1回生（当時）の殿塚暁子、松浦遼、松本更子、三浦環、矢島楓子の各氏に感謝する。ツアー係誕生の背景事情について尾久土正己教授から、またインタビューの質問項目作成に当たっては竹林浩志准教授から、助言やヒントを頂いた。併せて謝意を表す。最後に、大変有益なコメントを頂いた2名の匿名査読者に感謝する。

References

- 長谷政弘編著、「観光学辞典」、同文館出版、1997
- 小畑力人、「和歌山大学観光学部のカリキュラム設計と初年次教育」、和歌山大学観光学部設置記念論集、pp.55-76、2009
- 森本吉春、宮永健史、尾久土正己、藤垣元治、「和歌山大学学生自主創造科学センターにおける自主性創造性教育方法の開発と推進」、工学教育、第54巻、第3号、29-34、2006
- 小田将人、学生自主創造科学センター2008年度活動報告書（和歌山大学学生自主創造科学センター編）より、2009（印刷中）
- 竹田明弘、「観光とホスピタリティ」、和歌山大学観光学部初年次教材「観光学への誘い」pp.123-134、2008
- 竹田明弘、「ホテルスタッフにおける職務満足」、和歌山大学観光学部設置記念論集、pp.151-165、2009

受付日 2009年2月1日

受理日 2009年5月15日