

商業＋英語の現実社会と結びつけた教科横断型 学習の実践

～タブレット型端末を活用したマーケティングリサーチが
主体的な学びを実現する～

タブレット マーケティングリサーチ 教科横断型

岡山県立倉敷商業高等学校

〒710-0824
岡山県倉敷市白楽町545番地

<http://www.kurasho.okayama-c.ed.jp/>

1. 研究の背景

本校（全校 954 名（2017 年 5 月 1 日現在））は 1912（明治 45）年に創立された商業高校で、「至誠剛健」の校訓のもとに、社会に貢献できる人間力を身に付けた有為な人材を育成し、生徒一人ひとりの自己実現を目指して教育活動を行っている。2013 年度からは、ESD（持続可能な開発のための教育）の考えを導入し、社会との繋がりを意識した主体的学びや地域社会でリーダーシップを発揮しつつグローバル社会で活躍できる人材の育成を推進してきた。

岡山県の南に位置し、白壁の町として有名な県内屈指の観光地である倉敷美観地区（以下、美観地区）が徒歩圏内にある。岡山県が 2008 年「観光立県おかやま宣言」をした後、2014～2016 年度には岡山県全体で観光振興への積極的な取組が行われてきた。2 年後の東京オリンピック・パラリンピック大会の開催決定で、岡山県も訪日外国人も含めた一層の観光誘客を模索している。

そのような時期にあって、商業高校である本校の生徒が、商業の科目で学習した内容を確認したり、実践したりする場として美観地区を設定すると同時に、外国人観光客も多いため、学習している英語を実際に使ってみる場にしたいと考えるに至った。そこで、商業と英語の教育的視点を持った教科横断型の授業を展開するために、2016 年度 3 年生の商業科目「課題研究」の講座として、外国人を含めた観光客の方々に美観地区の観光案内をする「倉商 AAA（Amigo Area Attendant（友人のように親しみを込めて地元地域を案内する者）」を開講した。商業科教員 1 名と英語科教員 1 名の 2 名で担当し、今年度の受講生徒は、男子 8 名、女子 9 名の合計 17 名であった。

講座の活動内容とねらいのイメージは【図 1】のとおりである。



【図 1：活動内容とねらい イメージ】

2. 研究の目的

本研究では、次の4点を明らかにする。

- (1) 地域を学習の場とすることで、地域を知り、**地域や自分に誇り**を持つようになる。
- (2) 生徒自身がマーケティングリサーチ（市場調査）を行うことで、現実社会と結びついた**商業＋英語の主体的学び**に繋げる。
- (3) 観光案内という**サービス提供に際して市場調査**が不可欠であることを実感する。
- (4) **タブレット型端末（以下、タブレット）を活用したスムーズな市場調査**を実施することで、よりよいサービスを行う。

本校の生徒が、地元の観光資源を学習の場として、倉敷にある商業高校で学ぶ生徒ならではの活動を通して主体的に学び、地元地域への愛着や誇りを持ち、将来、地域貢献に寄与する人材育成を研究の目的とした。

3. 研究の経過

実授業時間が約50時間と限られているので、綿密な年間計画を立て、必要に応じて適宜修正を加えながら進めていった【表1】。また、商業担当者と英語担当者では観光や美観地区について教えることができないため、倉敷地区ウエルカム観光ガイド連絡会（以下、ウエルカムガイド）を始め、積極的に外部講師の方々にご教授いただくようにした。

【表1 研究の経過】

授業回数	日付	取り組み内容(❖は4. 代表的な実践に記載) (◆外部講師講義・●フィールドワーク・★ガイド実践)	評価のための記録
1学期(1回～10回)	4/14～6/30までの5/5を 除く毎週金曜日	<ul style="list-style-type: none"> ◆倉敷市役所観光課出前講座『倉敷市の観光について』 ●ウエルカムガイドの方々からガイドを受ける。 ◆ウエルカムガイド講義『観光ガイドに必要とされること』 ●大原美術館にてレクチャー・プログラム&作品鑑賞おしゃべりプログラムを受ける。 ◆倉敷市文化財保護課出前講義『倉敷市内の指定文化財について』 ◆有限会社 くま 代表取締役 辻信行様にお話を伺う。 ●観光客の方々にアンケートを実施 ①❖(1) ・ガイド内容を学習する。 ・校内で相互に模擬ガイドを行う。 ・1学期振り返る。 	日誌(生徒) 観察記録(実践者・本校職員)
	11	8/26(土)	<ul style="list-style-type: none"> ●映像作家である服部勝孝様による映像制作レクチャー・ワークショップを通して店舗等取材し、作品にまとめる。❖(2)
2学期(12回～22回)	9/1(金)	<ul style="list-style-type: none"> ●美観地区各所見学し、情報を収集する。 ●観光客のニーズを探る。❖(1) 	日誌(生徒) 観察記録(実践者)
	9/8(金)	前週の見学報告を行い、情報を共有する。	日誌(生徒) 観察記録(実践者)
	9/15(金)	<ul style="list-style-type: none"> ・校内模擬ガイドを行い、お互いにアドバイスし合う。お手すきの先生方にも観光客役をしていただく。 ・模擬ガイドの反省を行う。 	日誌(生徒) 観察記録(実践者) コメントシート(教員)
	9/22 10/13(金)	<ul style="list-style-type: none"> ●期間限定で一般公開されている有隣荘を見学する。 ★ガイド実践 ①② ウエルカムガイドの方々にも支援していただく。 	日誌(生徒) 観察記録(実践者)
	10/20(金)	<ul style="list-style-type: none"> ●美観地区内各所で「コト消費」を行う。 	日誌(生徒) 観察記録(実践者)
	10/27(金)	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客の方へのお礼の粗品を製作する。 ・前週の報告を行い、情報を共有する。 	日誌(生徒) 観察記録(実践者)

	11/10 (金)		◆倉敷善意通訳会 小松原道郎様 講義 『外国人に接するガイド者の心構え』	日誌(生徒) 観察記録(実践者)
	11/17 11/24 (金)		★ガイド実践 ③④ ☆(3) ウエルカムガイドの方々にも支援していただく。	日誌(生徒) 観察記録・評価シート (実践者・ウエルカムガイド)
	12/1 (金)		2学期を振り返り、個人レポートを作成する。	日誌・レポート(生徒)
3 学期 (23・2 4回)	1/12 (金)	1 年間の まとめ	・1年間の活動の様子を記録写真で振り返る。 ・課題研究発表会に向けての準備を行う。 ・各方面への礼状を作成する。	日誌(生徒) 観察記録(実践者)
	1/19 (金)		・課題研究発表会講座内リハーサルを行う。 ・来年度に向けて、観光客の方にお渡しする粗品案を考えたり、 後輩へのアドバイスをまとめたりする。	日誌・アンケート調査(生徒) 観察記録(実践者)
	1/30 (火)		課題研究発表会	

ガイド実践までの校外授業日と外部講師による講義日以外は、毎回ガイド活動に役立つ英語表現を授業始めに練習した。

4. 代表的な実践 (3. 研究の経過内☆表示)

(1) タブレットを活用したマーケティングリサーチの実施

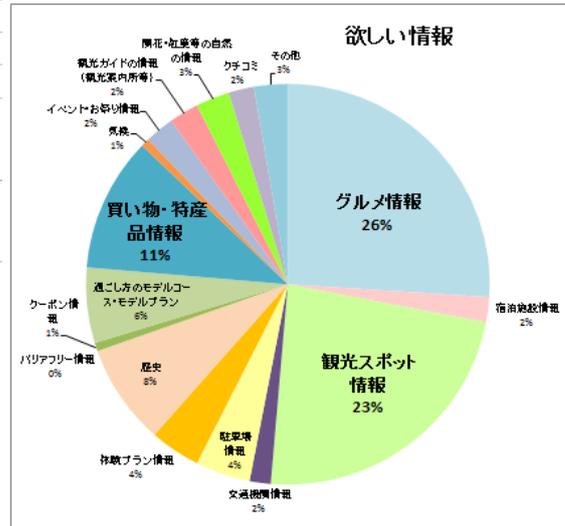
<p>① 目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ・できるだけ多くの観光客の方に動向調査アンケートを実施し、ニーズを探るデータを得る。[写真 1・2] ・観光客の方に積極的に声をかける。 	 <p>[写真 1]</p>  <p>[写真 2]</p>
<p>② 使用した機器等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タブレット(美観地区内で提供されているフリーWi-Fiに接続して使用) ・岡山県電子申請サービス(岡山県が提供しているインターネットを通じて申請・届出及び講座・イベント申込み等の手続きが行えるシステム) 	
<p>③ 指導の実際</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機器の現地での動作確認を事前に行った。 ・岡山県電子申請サービス上のアンケートは実践者で準備した。【図2】 ・同じ内容のアンケートを紙でも準備した。 ・生徒は6班に分かれてアンケートを2回(6月16日(金)と9月1日(金))実施した。 ・後日、紙で収集したデータは生徒で入力を行い、データ集計は実践者で行った。【図3】のようなグラフで示した結果一覧を生徒に配付し、必要な情報収集を促した。 ・倉敷警察署に道路使用許可書を事前に提出した。 	
<p>④ 生徒感想</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光客の方に声をかけても何回も断られ、大変だと思った。しかし、少しずつ慣れてくると積極的に声をかけられた。タブレットを使ってアンケートをした時には、年代によって使い方が分からない方もいたので、紙で答えていただくように切り替える工夫をした。(女子) ・調査から、グルメ情報が欲しいと分かったので、観光客の方におすすめする食事を言えるようになったと思った。(女子) 	
<p>⑤ 成果等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回答者数は149で、マーケティングリサーチの手順が厳密に踏めたわけではなかったが、観光客のニーズを直接知ることで、生徒それぞれがその後、授業時間外にも情報収集に努めていた。 ・アナログ(紙)とデジタルの使い分けの工夫を考えられていた。 ・2回目の調査時には、多くのタブレットがフリーWi-Fiに接続できず、生徒個人所有のスマートフォンも使用した。 ・タブレットを活用することで、データ集計を短時間で行うことができた。 	

倉商 倉敷美観地区観光動向アンケート(H29.9～)

説明	<p>私たちは倉敷商業高校の3年生です。このたび、倉敷美観地区に来られた観光客の方々に観光動向についてアンケート調査することにいたしました。ご協力をよろしくお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 回答基準日 回答日現在 ○ 実施期間 平成29年9月1日(金)～ <p>入力いただいた提出者情報や回答内容は、アンケートの処理・集計の目的以外では利用いたしません。また、集計結果の公表時等において、個人が特定されることはありませんので、率直な回答をお願いします。</p>
受付時期	2017年8月31日12時00分～
問い合わせ先	岡山県立倉敷商業高等学校(西山幸江・大石智香子)
電話番号	086-422-5577
FAX番号	086-422-5579
メールアドレス	kurasho@pref.okayama.jp

※印があるものは必須です。
▲印は選択肢の結果によって入力条件が変わります。

<p>問1 あなたの性別を教えてください。※</p> <input type="radio"/> 男性 <input type="radio"/> 女性	<input type="radio"/> 10代 <input type="radio"/> 20代 <input checked="" type="radio"/> 30代
<p>問2 あなたの年代を教えてください。※</p> <input type="radio"/> 1時間未満 <input type="radio"/> 1～2時間 <input checked="" type="radio"/> 2～3時間 <input type="radio"/> 3時間～半日程度 <input type="radio"/> 日帰りでもば1日 <input type="radio"/> 1泊 <input type="radio"/> 2泊以上	



【図2:岡山県電子申請サービス上のアンケート画面(一部)】

【図3:アンケート結果(一部)】

(2) 映像作家 服部勝孝氏による映像制作レクチャー・ワークショップ

<p>① 目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動画制作の手順やアプリの使い方を理解する。[写真 3] ・タブレットやスマートフォンを使用し、グループ別に異なるスポットで取材・撮影をし[写真 4]、1分間の紹介動画を制作する。 ・動画制作を通して、担当スポットを客観的・主観的に見る。 	<p>[写真 3]</p>
<p>② 使用した機器等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タブレット、スマートフォン ・動画編集アプリ(スマートフォンにアプリのダウンロードが可能であればしておくように予め指示をしておいた。) 	
<p>③ 指導の実際</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1日で完結するプログラムで時間が限られており、本校～美観地区の移動時間を省くため美観地区内の公民館を使用した。 ・取材先店舗等については事前に取材・撮影許可をいただいた。 ・服部氏には事前に美観地区に関する資料を送付し、メールで打合せを重ねた。 	<p>[写真 4]</p>
<p>④ 生徒感想</p> <p>映像制作にはあまり馴染みがなかったが、アプリがとても便利で簡単に編集ができ、面白かった。他の班の作品鑑賞[写真 5]も楽しかったし、作品を蓄積すれば、ガイドに活用もできると思った。(女子)</p>	<p>[写真 5]</p>
<p>⑤ 成果等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・映像制作の基礎的な知識や技術が得られた。 ・映像制作を通じていつもとは違った視点で美観地区を見られた。 ・各商店や施設の方々の思いに触れ、自分たちへの期待を感じられた。 	

(3) ガイド実践

<p>① 目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学習した内容や体験したことを踏まえて観光客の方々をもてなす。[写真 6・7] ・後日検証するために、ガイドの様子をタブレットで撮影する。 	
<p>② 使用した機器等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タブレット 	
<p>③ 指導の実際</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウエルカムガイドの方と共にガイドのサポートを行う。 ・ガイドの様子を写真で記録したり、評価を行ったりする。 	
<p>④ 感想</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調べたことは説明できたが、圧倒的に知識が少なかった。ガイドをするにあたって大切なのは、笑顔であると感じた。また、ガイドのことばかりを考えるのではなく、わざわざ来てくださったことに感謝の気持ちを持って接することが必要だと思った。(女子生徒) ・はっきりと話していただきましたし、にこやかにガイドしていただき、楽しくさせていただきました。(ガイドを受けてくださった女性観光客) 	
<p>⑤ 成果等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数を重ねるごとに自信をつけていった。また、ガイドをする際に、自分の立ち位置や歩くペースなどを意識して、観光客の方への気配りが少しずつではあるができるようになった。 ・ガイドの様子を撮影した動画は、客観的に自分たちのガイドを振り返るのに役立った。 	

5. 研究の成果

(1) 年度末生徒アンケートから「そう思う」「どちらかといえばそう思う」と回答した生徒数(%)、()内は昨年度数値)

<ul style="list-style-type: none"> ・倉商 AAA の学習は、観光産業や地域社会について学習するのに役立った。76.5 (95.8) ・倉商 AAA で学習することで、学習前より地域に誇りが持てるようになった。82.4 (83.3) ・倉商 AAA で学習することで、学習前より自分自身に誇りが持てるようになった。70.6 (62.5) ・倉商 AAA で学習することで、学習意欲が高まった。70.6 (54.2)
--

・女子生徒感想

大学で英語を学ぶ予定なのでとても良い経験になりました。言いたいこと・説明したいことをちゃんとした英語で伝えられるようになりたいです。AAAのガイド実践をすることで地元をこんなにも誇らしい場所があることを改めて誇りに思っています。そんなふうに思ってもらえるといいです。もっと栗原は街がよくなるように頑張りたいです。

(2) 研究の目的に照らし合わせた成果

- ・地域を学習の場とすることは、地域を知り、地域に誇りを持つことに繋がったと言える。しかし、全ての生徒が自分に誇りが持てるようになったと言えるまで学習内容を定着させ、ガイド活動を充実させられた訳ではなかった。
- ・7割の生徒が「学習意欲が高まった」と回答し、授業時間外でも美観地区に足を運び、情報収集に努めるなど主体的に行動した生徒もいた。また、英語学習への強い動機付けとなった生徒もいたが、英語力を向上させるために学習行動を変化させるまでには至っていない。
- ・自分たちで収集したデータも活用することで、よりよいサービス提供を心がけられた。

・タブレットの活用でインターネット上でもデータを収集することができたが、動作不具合のため紙面上でのデータ収集や生徒個人持ちの端末を使うなどの臨機応変な対処が必要だった。モバイル端末で収集したデータをスムーズに処理が行えたことは大変よかった。

(3) その他の成果

生徒は、地元でありながら美観地区のことをあまり知らなかったこと、ガイドをするにあたって多くの人に支えられ、期待されていることを実感した。また、拙いガイドながら受けてくださった観光客の方々の温かさに触れ、感謝の気持ちと次へのやる気を起すことができた。講座での学習を通して失敗を恐れず一歩踏み出すことの大切さや人との関わりの中で学ぶ楽しさを感じられたと考える。

6. 今後の課題・展望

・昨年度の研究を発展させて、商業と英語の両教科的側面の指導強化を目指した。商業「マーケティング」の学習内容である市場調査に関して生徒が関わった場面はデータ収集のみだった。市場調査について詳しく学ばせたり、収集した情報に基づく意思決定までのプロセスを踏ませたりすることはできなかった。英語については、ガイド実践までのほぼ毎授業時に役立つフレーズを練習したものの英語力向上とまではいかなかった。限られた授業時間内での指導内容の精選や指導の工夫は今後も必要だが、授業時間外に生徒が気軽に利用できる学習コンテンツを準備するなどの工夫も考え、商業＋英語の実践を伴う指導を更に強化していきたい。

・タブレットをインターネットにうまく接続できずに活用し損ねてしまった。校内情報機器担当者と連携しながら対策を講じていきたい。

・美観地区に徒歩圏内にある商業高校として本研究は来年度以降も続けていくことが必要だと考えている。担当者が代わっても講座を継続・発展させていくためには情報を整理・蓄積・提供して校内教職員の講座への理解を絶えず図っていかなければならない。

・本研究の課題研究講座は、地域の方々のサポートなしでは成立しない。引き続き協力をお願いし、地域に期待され、地域に貢献できる人材育成を目指していきたい。

7. おわりに

本研究講座が昨年度より進化した点の一つが、倉敷市立倉敷支援学校高等部窯業班との協同制作で、ガイドを受けてくださった観光客の方へ感謝の気持ちとして岡山県をイメージできる桃(本校のキャラクター「ももさん(【図4】)」のモチーフでもある。)と美観地区をイメージできる白壁の家屋の2種のオリジナルクリップを準備したことだった。倉敷



【図4: スクールキャラクター ももさん】 [写真8]

支援学校に発注した桃と家屋の焼物を木製クリップに接着し、お礼のメッセージとともにラッピングした[写真8]。この取組により、本研究講座生徒は倉敷市内2校の生徒の思いと共にガイド活動に励めたと思う。本研究における収穫の一つは、生徒が地元の人々の「思い」を感じながら試行錯誤できたことだったのではないかと思う。倉敷支援学校との取組は、来年度以降も是非続けていきたい。

最後に、本研究を支えてくださった貴財団の研究助成に学校関係者一同、心より感謝申し上げます。また、倉敷地区ウェルカム観光ガイド連絡会、倉敷市役所、倉敷善意通訳会、倉敷市立倉敷支援学校、辻信行様(有限会社くま代表取締役)、服部勝孝様(映像作家)、小松亜希恵様(鳥取三朝中学校教諭)、美観地区の皆様、

そして、アンケートやガイド活動にご協力くださった観光客の皆様方に深く感謝します。

8. 参考文献

- ・岡山県産業労働部観光課(2017)『観光客・その流れと傾向－平成28年岡山県観光客動態調査報告書－』
- ・岡山県外国人観光客受入協議会『岡山県外国人観光客交通動態調査報告書』(2017)
- ・猪池雅憲(2013)「倉敷美観地区観光地域研究－街頭アンケートによる観光動向調査－」『大成学院大学紀要』第15巻, 15-28
- ・小林一・篠田勝之(2017)『マーケティング 新訂版』実教出版株式会社