

新型コロナウイルス禍におけるインターンシップ等体験学習の

課題と対策

Challenges and countermeasures for experiential learning such as internships in the new coronavirus

齋藤 勝洋*

Katsuhiko SAITOH

要旨

2019 年末から日本でも新型コロナウイルスが猛威を奮い、日本経済に深刻な影響を与えている。この影響は大学教育にも見受けられ、特にインターンシップ等の体験学習は実行が困難になった。

その中で実施した経営学科の野村證券インターンシップⅠと神戸六甲迎賓館インターンシップⅠはオンライン形式や期間短縮等の変化があったものの成果を出せた。その要因は受け入れ先と大学の協働でのインターンシッププログラムデザインと役割分担と学びの収斂過程の明確化であった。また、振り返り時に発問で体験を再現・再認識することも体験学習を効率的にすると考えられる。

キーワード

インターンシップ 体験学習 オンライン式 対面式

Ⅰ インターンシップとは

若者の早期退職の問題や企業就職後の定着率低下等の問題が注目されるようになり、企業や教育機関で様々な対策が検討されるようになってきている。こうした状況の中で多くの教育機関、特に大学においてこれらの問題に有効と考えられ試行されているのがインターンシップである。インターンシップは学生が企業や行政機関等で一定期間就労し、実際にスタッフとして業務や研修に携わることによって働くこととは何かという理解から社会で生き抜く自身の力の現状を知ること、そして企業や社会への理解を深める等を目的とするものが多い。

大学ではキャリア教育の一環として実施され、上記の目的と共に大学での研究による学びを現場で試した結果を持ち帰り、より深い学びに活かすといった目的が加味されることも多い。また、社会に出る前に実際の仕事や様々な業務、成功と失敗を経験することで学生と社会人とのギャップによる影響を軽減しながら就労の意義を理解し、早期退職を防ぐということも期待されている。

インターンシップは受け入れ先によって業務内容や期間、要求されるレベルが異なっており、特に多岐に渡るのが「どのような業務をどのレベルまで体験できるか」という内容の幅と深さの大きさである。さらに自由応募型インターンシップと呼ばれる広く世間から参加を募集する応募形式のものや、大学等が企業と予め交渉し学内選考を行ってから実施する大学経由型インターンシップもあり、実施形態も多様化している。そして多くの企業が自由応募型インターンシップとして実施する One Day や 2 Day、3 Day といった短期型が最も多く、1 週間や 2 週間、そして 1 ヶ月と比較長期とされるものや 3 ヶ月から半年、1 年と相当の長期間で実施されるインターンシップは大学経由型インターンシップが多い。このように目的と合わせて多様に実施されるインターンシップから学生は自身の興味やキャリア計画に従って選択し、

*関西国際大学経営学部 地域総合研究所学内研究員

参加することになる。

これまでは学生が仕事や職業を体験して知ることを狙った就労体験が多かったが、昨今の学生は既にアルバイト等で正社員ではなく不十分ではあるものの様々な就労体験を行った学生が多いため就労体験を主な目的とするのではなく、学生と社会人のギャップに軽減と就労意識形成と共に学習効果や、自己分析と自己理解、自己効力感、それらを統合した自身のキャリアプラン形成が多くなってきている。また、こうした体験学習の効果を高めるためにインターンシップにPBL(Project Based Learning)形式を取り入れ、課題と目的の設定を行って課題発見型、そして課題探求型として展開されていくことも多くなっている。

このようにインターンシップは就労体験という基本構造は維持しながらもPBL型での実施や目的に応じた様々な形態や内容で実施されキャリア教育、進路決定、そして研究へのモチベーション増加に大きい影響を与えるものとして注目されている。

Ⅱ 経営学科インターンシップの内容と新型コロナの影響

1. 経営学科インターンシップの内容

筆者が所属する関西国際大学の経営学部は三木キャンパスと尼崎キャンパスに分かれて設置されており、両キャンパスでインターンシップ等の体験学習を授業カリキュラムの中心軸として設け、2年生の夏学期を中心に全学部生が履修している。そのために1年生で経済学や経営学、マーケティング、ファイナンス等の基礎科目を学び基礎的な視点を心得ておき、1年生の冬学期2月開講の演習科目である業界研究で実際に様々な業界の現場を訪問見学し、現場体験や見学を行う。この経験を基に2年生の春学期中にインターンシップ事前準備と行き先を決定する。その上で夏学期の8月を中心に現地での活動が実施され、その後事後学修を行っていくという工程で実施されている。

夏学期の8月に実施するのはインターンシップの実習時間を確保しやすく、他の授業への影響を避けるためであり、受け入れ先から忙しい時期を外せば受け入れが可能な時期であるという要望もあり、主にこの時期の実施となっている。

インターンシップの受け入れ先は経営学科の各専攻の特長と立地に合わせたものを展開している。三木キャンパスの地域マネジメント専攻と防災・危機マネジメント専攻は地元三木市の企業や防災関連団体を中心として実施しており、尼崎キャンパスの国際ツーリズム専攻はブライダル企業やツーリズム関連企業や団体、地元尼崎市や大阪での民間企業で実施されている。また、インターンシップの多くは10日間程度の現地活動を行っており、事前学修は春学期中に各キャンパスで合同の研修と行き先毎の研修を何度も実施し、学生のモチベーションを高めていくと同時に企業や団体からリクエストのあった内容を学んでいく。そして、8月の現地活動前に担当教員が数度、現地を訪問して現場の状況を把握すると共に最適な学生指導を行っている。その後、事後学修では学びの再確認や次の学習計画指導を行っている。

この経営学科インターンシップは大半がAP型インターンシップと呼ばれるもので、APとは文部科学省の「大学教育再生加速プログラム」を意味し、本学は2014年に採択され大学と産業界等との評価観点と尺度の共有のため評価チューニングをインターンシップ前後に実施し、今も継続して取り組んでいる。¹ まず、そのインターンシップが目指す本学のベンチマークを元にしたルーブリックから3つの項目を選択し、受け入れ先に活動内容でこれを意識した指導を依頼する。また、学生がインターンシップ中で身に

¹ 経営学科で実施されているAP型インターンシップに関する詳細は齋藤（2018）を参照

付けたい、伸ばしたいと思う項目と理由を記載したエントリーシートを元に参加希望学生の事前評価と注意点の確認を担当教員と共に行っていく。こうして事前に大学と受け入れ先の双方が共通して学生の成長項目と目標が共有し、現地活動内容と評価のズレを減少させるように取り組んでいる。また、学生の活動を支援するために本学のネットワークサービスの一つであるリフレクションカレッジを利用し、学生が毎日の活動後に日報を入力し、担当教員が閲覧し適時、学生サポートや支持、連絡を行っている。

最終的にインターンシップ成果報告を秋学期中に全参加学生で実施し、各自のインターンシップでの成功と失敗、学びや成長を報告し、これらをまとめた報告書と報告ポスターを作成して完了となる。

2. 新型コロナの影響

このように例年、経営学科インターンシップを実施してきたが2019年末からの新型コロナウイルスによって実施形態は大きく変化するだけでなく、受け入れ中止というケースも多くなった。特にインターンシップ受け入れができない理由として挙げられたのが以下の4点である。第1は新型コロナウイルス罹患を避けるため、これまで学生を受け入れていた企業がインターンシップ受け入れ中止を決定することが多くなったことである。インターンシップ業務の中には営業や接客、工場内でのワークと多岐に渡り、それをローテーションで実施することが多い。そのため、学生が感染するリスクが高く、また、逆に受け入れ先に持ち込んでしまう可能性もある。受け入れ先の業務に甚大な被害をもたらす可能性があるため、インターンシップ受け入れを中止する企業が続出した。これは営業同行を予定していたメーカーや接客販売を行う小売店、そして接客が実習に多く含まれるブライダル企業、葬儀企業、ホテル、旅館が多かった。

第2は、新型コロナウイルス対応を行うことで学生を受け入れ可能な企業であってもZOOMやWebex、Teams等の遠隔会議システムの導入や運用ノウハウが不十分であり、結局は受け入れを見合わせることになることである。遠隔会議システムの導入は個人であれば比較的容易であるが、企業単位となれば費用も大きく、また、ネット回線の増強、PC環境の更新等の関連費用もあるため予定していた尼崎地域で予定していたスタートアップ企業や中小企業は対応ができておらず、対応不可能ということであった。

第3は、たとえ新型コロナウイルス対策や遠隔会議システムを構築できても、遠隔会議システムを使ってどのようにインターンシップを実施するのかというノウハウと内容が構築できておらず、インターンシップ内容と質の保証ができないため受け入れができないというものであった。これはどのような内容で実施すればよいかということだけでなくインターンシップ担当者が遠隔会議システムでインターンシップを実施する場合、その期間はほぼ張り付いていなければならず業務に大きい影響が出ることを懸念したこともある。後述する野村證券インターンシップIでは5日間、9時から17時までほぼシステム前に担当がいなければならず、通常の対面式インターンシップ以上の負担が明らかになっている。

第4に、評価方法の問題があり、これまでは対面で実施するインターンシップであったため作業中の行動や発表等を元にした評価を行うことが一般的であった。しかし、遠隔会議システムでのインターンシップ実施の場合はインターンシップ内容が大きく変わる上、どのような評価物や活動によってどのように評価を行うべきかが分からず、インターンシップを実施しても評価ができないため受け入れができないというものであった。遠隔会議システムでの実施内容に関する期中での課題提示やループバックを使った評価方法を提案したものの、直ぐには対応できないため受け入れができないという結果となったが、これは大手メーカーから中小企業まで、広く指摘された点であった。

これらに加え、担当教員や学生の関わり方にも大きい影響を与えている。これまでの経営学科インタ

インターンシップは要求される一定水準の事前学修を行って学生を現場に送り、そこで就労しながら学ぶという形式であって担当教員は期中の訪問日と本学の課外活動モニタリングシステムであるリフレクションカレッジによる日報で学生活動状況把握と指導を行ってきた。しかし、今回の野村證券での遠隔会議システムを使ったインターンシップや神戸六甲迎賓館での短期間化した就労体験・課題発見型インターンシップは、より大学と担当教員の深いインターンシッププログラムへの関与と評価を必要とするものになった。また、学生も実際の現場体験ではなくオンライン体験であり通常業務を体験できない中、モチベーション涵養と深い事前学修を行わなければ学習効果の希薄化を生み出す危険性があった。これまでの汎用的なマナー講座や要求された内容を含んだ事前学修や期中のサポートだけでなく、より内容と実施に大学の関与が必要となったのである。

多くに受け入れ企業は上記の理由からインターンシップを中止、若しくは延期となった。しかし、こうした状況でも遠隔会議システムの活用や期間短縮、内容の見直し、大学の関与の増加でインターンシップを実現できたケースあった。次章では、筆者が実際に担当した遠隔会議システムを活用したAP型野村證券インターンシップⅠと、短期化と大学による内容の補完を行った神戸六甲迎賓館インターンシップについて挙げるものとする。

Ⅲ 新型コロナウイルス下での野村證券インターンシップⅠの実施

1. 野村證券インターンシップⅠ

経営学科インターンシップⅠとして野村證券インターンシップを実施しておりⅠ期とⅡ期に別れ、それぞれ経営学科インターンシップⅠ、経営学科インターンシップⅡが該当する授業となる。この経営学科インターンシップⅠは2年生を対象として開講される体験型学習で、経営学科インターンシップⅡはⅠを受講した学生がより深い学びのために参加する上級生向け体験学習となっている。他にもⅠは現地学習が1週間であるがⅡは約半年の期間で実施される点と、Ⅰは講義と個人/グループワーク、Ⅱは個人研究とプレゼンが内容となる点である。共にテーマは銘柄プレゼンであり、2021年度はSDGsでⅠが課題発見型として課題の発見と提案によるポスターセッションの実施、Ⅱが課題探究型として課題発見と提案、そして卒業論文作成でのポスターセッションが最終目標となっている。

野村證券インターンシップの特長は本学の学生だけではなく他学の学生も参加する合同実施で、3～4校の学生が参加する多様な経験が期待できるものである。本学の経営学科インターンシップは課題発見・課題探究型として実施するが他学は就労体験として実施するケースが多く、経営学や経済学を専攻していない多様な学生が参加するという特徴もある。

2020年度は新型コロナによって対面実施ができず、また、野村證券のセキュリティポリシーによってオンライン実施ができないため開催されなかったが2021年度はセキュアなオンライン会議システムWebExでの実施が可能との連絡があり、オンラインでの実施を実現できた。まず、担当教員と受入先担当者が学生情報とインターンシップ内容、実施方法について情報共有と意見交換を行いながらプログラム開発を行った。

そこで課題となったのは第1に野村證券側にオンラインインターンシップ、しかも講義形式での経験とノウハウが十分になく、必要な各プログラムを期間内で如何に効率良く配置するかという問題であった。また、例年、学生から好評であった大阪証券取引所訪問と現地講座が不可能であること、各講座の担当者は各支店からオンラインで講座を行うため幾つかの講座でフレキシブルな時間変更ができないこと、オンラインであるため資料配布が急にはできないことが指摘され、こうした条件を踏まえての内容の検

討が必要であった。

第2に、従来であれば最終日に各学生グループの最終銘柄プレゼンが評価対象となっていた。しかし、オンライン会議システムを活かしたグループワーク機能を使えば実施は不可能でないものの、その過程をつぶさに見て回することは困難で、しかもグループワークのための個別ルームを作り、学生がルームに入った場合は担当者は各教室に順番に入る必要があり、その間は他のグループや全体の進捗を見ることはできない。しかも一つのチームに入っている間には他チームから質問があっても対応もできないため、指導が十分にできないと指摘があった。特に経営学や経済学を専攻しておらず、また、他学によっては事前学習で基礎知識を学んでいないケースもあるため、この点は大きい課題であった。

第3に、最終成果物の評価をどのように行うかという点で、先の指摘にもあるようにグループ発表ではなく個人の銘柄プレゼンとした場合、全員の作成工程を担当者のみが指導や評価を行うのは非常に時間が掛かるため十分に指導できないとの指摘であった。

第4に、現実的に個人ワークがメインに据えられていく中で、企業の担当者は常にログインし続けて遠隔会議システムの管理だけでなく全体進行や学生対応を行う必要があるため、この期間中は全く他の業務ができないという問題が指摘された。また、学生評価を講義中に行うことや提出物評価は企業担当社だけでは時間的に困難という指摘もあり、その上各大学の評価フォーマットや評価視点も異なっており、それを全て理解し評価を行うことは時間的にも作業量的にも困難であった。

以上の4点が実施上の緊急的課題として認識し調整を行った。まず、このインターンシップ現地期間中の最終評価、成果物はSDGsを意識した個人の銘柄プレゼンと従来と変更はないものの、現地活動前半は必要な基礎知識と応用練習による練習を集中させ、後半はこれら知識を活かした最終成果物制作に充て個人指導を行うこととした。最終成果も個人銘柄プレゼンと設定した。その結果が、下の図1の工程表である。特に4日目は翌日最終日に向けての準備日と設定し、オンラインでの効果的プレゼン方法の講座も受講した上で準備に入るというものである。

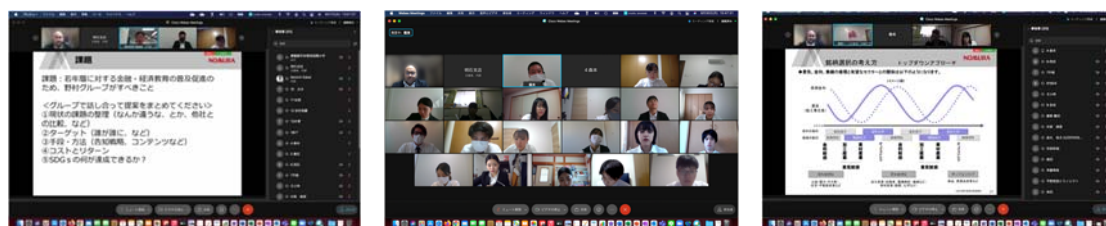
図1 野村證券インターンシップの工程表

野村證券株式会社明石支店主催 インターンシップ2021スケジュール													
※状況により、各講義テーマが変更する場合がございます。													
<div>19年8月30日(月)～9月3日(金)5日</div> <div>参加大学 5校</div> <div>参加学生 17名</div>													
8月30日 (月)	9:00-9:10 開講挨拶 石黒課長	9:10-9:40 オリエンテーション 森田	9:40-9:50 休憩	9:50-10:50 自己紹介アワー 森田	10:50-11:00 休憩	11:00-12:00 野村證券を知る 証券営業部長 村上文雄氏	12:00-13:00 昼食	13:00-14:00 「株式市場の役割と投資の考え方」 石黒課長	14:00-14:10 休憩	14:10-15:10 「債券・為替・商品」 石黒課長	15:10-15:30 休憩	15:30-16:30 「日経新聞の読み方講座」 森田	16:30-17:00 まとめ
8月31日 (火)	9:00-9:10 朝の連絡	9:10-10:10 「日経新聞読み合わせ」 川原社員	10:10-10:30 休憩	10:30-11:40 「四季報の読み方 読み方 情報 収集の方法 手段」 岡土社員 岡本社員	11:40-13:00 昼食	13:00-14:00 「チャート分析の基礎」 入江課長	14:00-14:10 休憩	14:10-15:00 「東上増資社と上場会社 株主の結びつき」 地元企業等紹介 岡本社員	15:00-15:15 休憩	15:15-16:30 リモート講義 辻野社員 中村社員 森田社員	16:30-17:00 まとめ		
9月1日 (水)	9:00-9:05 朝の連絡	9:05-9:50 日経新聞 読み合わせ 岡本社員	9:50-10:00 休憩	10:00-12:00 CSRについて (野村HD) サステナビリティ推進室 酒井様	12:00-12:15 昼食	12:15-13:00 CSRについて 発表準備 (野村HD) サステナビリティ推進室 酒井様	13:15-15:00 休憩	15:00-15:15 発表	15:15-16:45 発表	16:45-17:00 まとめ			
9月2日 (木)	9:00-9:05 朝の連絡	9:05-9:50 日経新聞 読み合わせ 田中社員	9:50-10:00 休憩	10:00-12:00 「相手に伝わりやすい話し方 講座」 「プレゼン講座」 神宮司社員 森田	12:00-13:00 昼食	13:00-15:00 研究発表準備 森田	15:00-15:15 休憩	15:15-16:30 研究発表準備(発表決め) 質疑応答 森田	16:30-17:00 研究発表 森田	17:00-17:30 研究発表 森田			
9月3日 (金)	9:00-9:05 朝の連絡	9:05-10:00 日経新聞 読み合わせ 森田社員	10:00-10:15 休憩	10:15-12:00 研究発表 森田	12:00-13:00 昼食	13:00-15:00 研究発表 森田	15:00-15:15 休憩	15:15-16:30 研究発表 森田	16:30-17:00 研究発表 森田	17:00-17:30 研究発表 森田			

そして全行程で筆者がサポーターとして参加し、他学の学生も含めてオンラインでサポートを行うこととした。これは各講座での質問に企業担当者のみではなく教員もサポートすることで学生の理解不足や全体進行の遅れを防ぐために設定された。特に後半の発表準備ワークでは様々な質問があると想定されるため、複数人によるサポートは不可欠であった。また、企業担当者が業務で一時的に退席する場合、筆者がサポートを引き継いで円滑な進行を行うことも決められた。

こうしてオンラインでの野村証券インターンシップⅠは2021年08月30日から実施された。インターンシップの進行は問題なく進み、途中で分からない点は適時、学生はチャット等で企業担当者や筆者に届き、対応することで円滑に進めることができた。下の図2はその時の様子である。講座では単に一方的に聴講するのではなく、適時講師から学生への発問があり、しかもその多くは答えを単に探すものではなく講義内容から類推し最適解を探すもので即応を求められるため、学生は緊張感を持って参加していた。また、途中の研究成果発表ではSDGsをテーマとした短時間での情報整理と問題設定を求められ、しかもオンラインでの個人発表で非常に難しかったが、学生は課題な情報とワーク量に圧倒されながらも課題をこなし成長を感じていた。

図2 オンラインでの野村証券インターンシップⅠの様子



そして今回の期中の最終成果物である銘柄プレゼンは学生への負担はこれまでに大きく、15分程度の発表であったものの発表要件が多い上に学生自身が考えて答えを考察する必要があった。大学での学習や事前学習に加えて前半で提供される情報量は膨大であり、それを理解するだけで手一杯という学生が大半で何度も作成に途行錯誤を繰り返していた。そのため、学生から頻繁な質問があり、対応に追われる場面もあった。

本学の学生は発表前日の活動終了後、ZOOMを使って復習や新聞読み込みを行って翌日に備える活動を自ずと行うようになっており、自主的な学びと準備を自然と行っていた。また、銘柄プレゼンに向けた準備を行うため一部の学生は予め朝から大学からオンラインでインターンシップに参加し、その日の活動後に対面とZOOMを交えながら議論や筆者への質問、模擬プレゼンを行って精度を高めていた。

図3 野村証券インターンシップⅠにおける銘柄プレゼンの様子



最終的に全学生が銘柄プレゼンを終え、その評価を行ってインターンシップⅠの現地活動は終了、インターンシップⅡにそのまま次の段階へと進んでいった。この野村證券インターンシップⅠは過去の評価チューニング結果や到達目標、事前学習内容、期中のプログラム内容、サポート内容が明確化されていたため企業担当者と大学教員の役割を明確にしやすく、結果的にオンラインで実施できただけでなく企業の負担減と学生の学びのサポートでも一定の成果を出すことができた。

しかし、期中の各プログラムはその都度、学生の学びの進捗度を計るワークの実施と評価は困難で、学生の学びの成果を計る主な手段が講義中の発問や発表等に偏ったことは最終的な学生の十分な学修成果への課題となった。また、企業担当者と筆者の負担が対面式よりも格段に大きく、今後もオンライン実施が想定される中、より両者の関与度合いと内容、評価方法の再考が必要と改めて明らかになった。

2. 神戸六甲迎賓館インターンシップⅠ

筆者が2021年度に担当した他のインターンシップとして神戸六甲迎賓館でのインターンシップがある。このインターンシップは2021年度に始めて受入が実現したもので、住み込みでホテル業務を行う対面形式の就労体験に比重を置いたインターンシップである。神戸六甲迎賓館は株式会社フレイマーが運営するホテルで、瀬戸内海公立公園内にある唯一のホテルである。

インターンシップ受け入れにあたって本学のキャリアセンターを介し経営学科のインターンシップへの取り組みや評価システムの説明、各書類事前学習や現地活動中のプログラム等について打ち合わせを行った。その中で課題となったのが、以下の点であった。第1に、新型コロナ対応である。当時、まだ64歳以下のワクチン接種が広まっておらず職域接種や大規模接種会場も空きが無い状況でワクチン不足で受けることが難しく、学生の安全性に加えウイルスを持ち込む可能性も危惧された。しかし学生の年代はまだ接種が始まらない状態で神戸六甲迎賓館スタッフもワクチン接種を受けられておらず、神戸六甲迎賓館と本学が定めるコロナ対策の徹底とPCR検査と1週間前からの検温チェックで対応可能となった。

第2に、経営学科インターンシップⅠは約10日間の現地実習だが当時、蔓延防止措置が県下に発令された後で、期間の短縮化画検討された。その分、フレイマー本社での面接や講義を行って頂いたことで日数だけでなく内容や質の確保を行うことになった。

第3に、インターンシップの内容の再検討である。これまで神戸六甲迎賓館は専門学校生を受け入れることはあったが、大学生のインターンシップを受け入れたことは無かった。そのため、専門学校生と大学生のインターンシップではどのような違う内容を盛り込めばよいかという質問があった。ただ、本学の学生はホテル業務について授業での知識はあるが実技研修は行っていない。また、実際に神戸六甲迎賓館での業務経験もない上に実習期間も短いため、PBL型や課題探求型での実施は困難であった。そのため学生が業務を体験しながら疑問や問題点を発見し、それを大学に持ち帰って展開するという就労体験を軸とした課題発見型での実施を余儀なくされた。

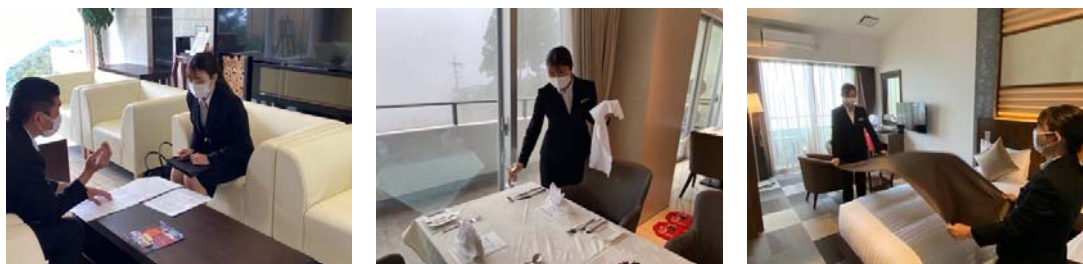
第4に、最も大きい問題がホテル利用者の不在である。本来は夏の繁忙期でインターンシップ学生も一時的戦力として期待されるほど、ホテル利用者は多いはずであった。しかし、緊急事態宣言によってキャンセルが急増し、期間中に利用者が一人もいない日が発生した。そのため、利用者へのサービス提供体験が不十分となり独自サービスや経営的特長等を学ぶことが不十分になる可能性があった。先のインターンシップ内容の検討と合わせて、そのため、現地活動直前での内容の再検討が必要となった。

こうした状況変化を受け神戸六甲迎賓館と調整を行った結果、期間は変更せず実施し利用者がいる場合は通常の就労体験型として実施し、利用者がいない場合はジョブローテーションとロールプレイも一

部で導入して頂き、ホテル業務を体験できるよう配慮して頂けることとなった。また、PBL 型プログラムも検討したが時間的な余裕がなく、特に実際の利用者がいる状況での実施は不十分な対応に繋がるため実際の業務の中にその要素を入れることは難しいとのことであった。そのため、大学では学んでいないテーブルセッティングや給仕方法、ベッドメイキング等を体験し学ぶと共に、その中で発見した神戸六甲迎賓館の取り組みを大学に持ち帰って差別化戦略として深めていくこととした。さらに、スタッフ人数や部署の業務内容等の要因から同時に複数名の参加は困難とのことから 1 名ずつ期間をずらし同じ内容で実施することになった。このように限定されるものの就労体験やスキル獲得は現場で行い、より深い学びへと繋ぎは大学側で行うという形式で行うこととなった。

まず、運営企業であるフライヤーを訪問し、面接と共に企業理念や今回のインターンシップを受け入れた理由、神戸六甲迎賓館の特長等を講義して頂くと共に始めて大学生を受け入れることへの期待等を含めた訓示を頂いた。この企業説明でこれから赴く神戸六甲迎賓館インターンシップのイメージとモチベーションを学生は持つことができた。実際の現地活動では、日、時間、業務によって担当者を代えながら泊まり込みでの実習を展開した。次ページの図4は、その時の現地活動の様子である。

図4 神戸六甲迎賓館でのインターンシップ I の現地活動の様子



神戸六甲迎賓館でのインターンシップは 2 名が参加し 1 名ずつの参加となった。まず学生に館内説明と工程表の配布と説明があり、朝から開始される様々なホテル内業務の実習から始まった。基本的に総合担当として支配人がおり、学生が携わる業務毎に担当者が付いて指導を受け最後にその日の業務報告とリフレクションカレッジへの入力を行った。業務は全て OJT であるが本学学生は専門的スキルを修得していないため事前相談で実施可能な実習内容を予め決定し、難しい業務はサポート役とする等、双方に無理なく利用者とホテルに極力影響を与えないよう配慮された。

学生はほぼ全てが初業務であるが、スタッフからの丁寧な指導で業務を行うことができ、誘導から給仕、掃除、ベッドメイク、受付、事務、案内等の業務を体験できた。また、神戸六甲迎賓館の特長である立地やペット同伴についても説明ができるよう情報提供を受け、企業理念や戦略的特性を学ぶことができた。学生は住み込みでのインターンシップで精神的、身体的にも大きい負担であったが受け入れ先の丁寧な指導でホスピタリティ、差別化戦略の意義、サービス業、ホテルマンにとって必要な社会人基礎力について多くを学べたと振り返りで繰り返し述べていた。

今回の神戸六甲迎賓館のインターンシップは新型コロナによる緊急事態宣言下での初めての受け入れであったが、無事に終了することができた。その大きい要因は、受け入れ先である神戸六甲迎賓館がこれまで専門学校生を長期インターンシップで受け入れた経験があり、その経験から指導要点が明らかになってきたことにある。それは本インターンシップが就労体験型としての色合いが大きく、経験を活かしやすかったこともある。また、事前に専門学校生とは異なり専門的スキルがない本学学生の状況を伝え、

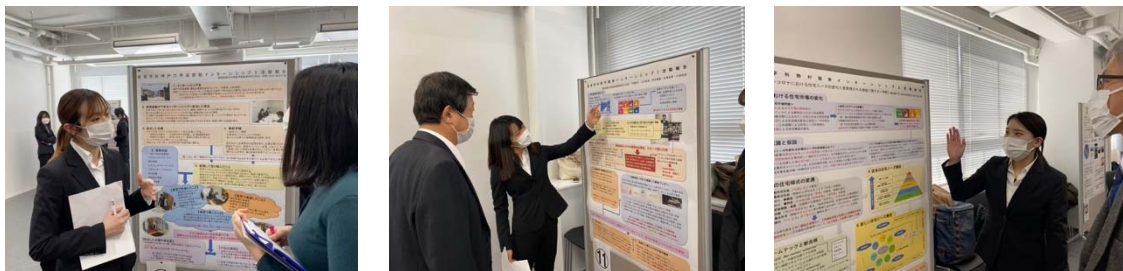
その上での OJT を計画して頂けたことは大きい成功要因でもあった。そして本来であれば繁忙期で忙しく、専門スキルを持たない学生の受け入れは困難で十分な指導ができないはずが、新型コロナの影響で利用者が少ないため余裕を持って指導ができた面もある。、神戸六甲迎賓館の社員教育と類似した内容も一部で受けられたため、学生は実習経験に加えホテル業務に必要なスキルも学べたことは大きかった。

しかし、通常のホテルインターンシップは専門的なスキルがない本学学生では実際の利用者を交えた実習、特に PBL 型での実施は非常に困難で受け入れ先に負担が大きいことが改めて明確化した。これは事前の打ち合わせや実習での業務範囲、学生情報の共有等、大学と受け入れ先との連携で対応していくことが必要であり、加えて事前事後の学習内容の再検討の必要性も改めて明らかとしている。

3. インターンシップ成果報告会の実施

こうして実施されたインターンシップはその後、インターンシップ毎の事後学修を行って体験と学びを整理し2年生全体での振り返りへと収斂させ次学期、次年度への学習計画へ反映させた。その中で、学びの再生と再認を行うため、学内で他学部のインターンシップと合同でインターンシップ成果報告会を実施し、ポスターセッションを行った。下の図5はその時の質疑応答に対応する様子である。

図5 インターンシップ成果発表会



このポスターセッションの中で明らかになったこと新型コロナ前のインターンシップと比較し、次の2点の変化が明確になった。第1に、野村證券インターンシップはオンライン実施、神戸六甲迎賓館は期間短縮と利用者減少で現場体験が少ないため成功や失敗事例が少なく、学んだこと自体に焦点を当てる傾向があった。そのため、事後学修では発問によって経験の深堀と言語化を促していく必要があった。少ない現場体験は事後学修で指導と発問、言語化に注意して指導を行うことが通常よりも重要であることも明らかになった。

IV. オンラインでのインターンシップの課題と対策

1. 受け入れ先と大学の共創関係のための分担明確化

2021 年度、新型コロナウイルスによる影響を受けたものの実施できた2つの経営学科インターンシップを通して、今後のインターンシップのような体験学習を効果的に展開するための2つの視点を得ることができた。それは受け入れ先と大学との共創関係構築の必要性和、学びを展開し収斂させていくためのインターンシップの全体デザインの必要性である。また、実習体験の不足を補うための振り返り、の重要性である。

まず第1に、受け入れ先と大学との共創関係構築の必要性和、学びを展開し収斂させていくためのインターンシップの全体デザインの必要性であるが、一般的なインターンシップは就労体験がまだ多く、

受け入れ先の業務内容を体験するものとなっている。これは受け入れ先が様々な業務の中から学生を受け入れ可能なプログラムを選択し、それをコンテンツとして積み上げプログラムを作り実習するものであった。その多くは受け入れ先任せであり、大学や担当者はそのコンテンツの目的や内容、実習から得られる学び要点等について調整することは余りなかった。受け入れ先も業務体験を主と考えるため 1 日の業務を反復体験することが多く、体験からの学びの収斂は大学での事後学修にのみ託されていた。

この 2 つの経営学科インターンシップは受け入れ先とプログラムの内容や配置順序、評価方法等でチューニングを行い、大学が内容に踏み込むことで教育意効果を高めると共に受け入れ先の負担軽減を実現できた。その最たる結果が野村證券インターンシップであった。

野村證券インターンシップはオンラインという実施形式に合わせて再構築され、個人ワークを軸として作られている。最終的な銘柄プレゼンを個人で行えるように各コンテンツを配置し、後半にそれを収斂させ銘柄プレゼンが可能ないようにデザインされている。しかし、個人ワークが主となったことで議論やグループワークによる体験の量と質の不足がどうしても存在した。これに対してオンラインでの個人発表のため、どのような情報と知識、必要なサポート、担当教員とのコンタクト方法等を全体のプログラムから並列的に配置した。今回は教員が全行程に入り適時、学生への最適な情報提供やサポート、発問を行うだけでなく、一部のプログラムを担当することで各学生の理解状況を見ながら学生が学びを収斂させていくために不足する部分を補ってきた。また、日報等の評価や最終成果物の評価は野村證券側では対応が困難とのことから、教員が主となって全行程での学生の活動状況を観察して評価を行い、受け入れ担当者がこれに意見を述べるという方法とした。これによって全体の流れが並列ではなく全てのプログラムが関連して展開され、最後の個人銘柄プレゼン発表に収斂され学生にとって無理のない学習の流れを構築できた。また、事前に参加学生の詳細な参加状況を共有したことで、学生が持つキャリアデザインや興味に沿った事例展開や発問を講座担当者が行うこともでき、不足する体験を補うことができた。

神戸六甲迎賓館インターンシップの場合は就労体験型であり期間短縮で教育効果が大きく減退する可能性があったが、既に専門学校生の受け入れ体験で基本的なプログラムがあったことと運営会社のプレイヤーとの内容の打ち合わせで現場での利用者がいない時間を利用したロールプレイが不足する体験を補い、事後の振り返りの深化容易化に繋がった。このことは大学側だけでなく受け入れ先のインターンシップ経験、特にプログラム開発の経験も重要であり、大学側、受け入れ先の双方がインターンシップに関する経験を得る協働の関係を持つことが重要ということが改めて明らかになった。

このように従来のような受け入れ先が提供する並列的な業務経験ではなく、大学側と受け入れ先との役割分担を考慮した共創関係のインターンシップを構築することによって、インターンシップは様々な状況下でも効果的に実施することができるようになる。先にも述べたように、多くの学生はアルバイト等で就労体験を既に経ていることも多いため就労体験型インターンシップでは教育効果が乏しく、しかもそれを収斂させることは困難である。教育効果を狙い、学びの収斂による深化を狙うのであれば PBL 型のインターンシップを展開する必要がある。学びの収斂にはインターンシップ内容のデザインが必要であり、今回の新型コロナウイルスによって体験不足になったインターンシップでも、高い教育的効果を得られたことは、こうした共創関係とインターンシップ内容のデザインに重要性、そしてここから得られる受け入れ先、学生、大学の経験は三者のインターンシップ等の経験学習の経験値を高めて以後の展開と効率化に活かすことができる。

2. 実習体験の不足を補うための発問と経験の再現

今回、新型コロナウイルスの影響で、従来とは異なる形式でインターンシップを実施し、中でも共創関係と内容のデザインに受け入れ先だけでなく大学側も携わったことで効果的なインターンシップを実施できた。しかし、オンライン形式では明確なハイインパクト・プラクティスとして認識しにくく、曖昧で漠然とした捉え方になる学生も多かった。野村證券の膨大な情報量と銘柄プレゼン、神戸六甲迎賓館での宿泊と就労は、たしかにハイインパクト・プラクティスではあるが、これを更に深化させて体験の解像度を上げていく作業は通常よりも必要であった。そこで、筆者は事後学修において学生の成果物に対し発問を連続して行い、学生に最適解を考えさせることで体験と学びを再現、再認識させて深化させていった。

学生の提出物に対して「なぜ、そう思うのか」「なぜ、これを選ぶのか」、「どのような体験があったのか」等の考えるきっかけを提供し、学生が体験を反芻し再現・再認識することで思考が深化したことで自ら資料を更に分析し、そして情報を集め最適解を求め考えるようになった。これを繰り返すことで自ら考えて発言するようになり、体験の深い部分にある問題点も自ら発見して考えたようになっていった。最終的に一つの発問を契機として学生が自分の体験を基に考え、そして次の発問を自分自身に行って学びを深めていた。

今回のインターンシップは新型コロナウイルスの影響で非常に多くの制限を受け、活動自体が困難であった。しかし、その中で実施した2つのインターンシップはオンライン形式や期間短縮といった変更がありながらも、成果を出し一定の教育効果をあつた。それはインターンシップ等の体験学習自体の問題が顕著化したともいうことができ、それに対応できたことが成功要因になっていると考えられる。

しかし、体験学習のプログラム構築における協働関係の構築とチューニング、そして大学と受け入れ先の体験学習経験の蓄積はまだ多くの問題を抱えている。さらに、経験学習というハイインパクト・プラクティスと発問を広く融合し効果的な体験学習とするには、より長期的な展開も視野に入れていくことも必要である。今後の体験学習プログラムの構築と実施において、こうした点を意識し、より効果的で体系的に構築された手法を検討していく必要があると考えられる。

参考文献

- ・関西国際大学『2019 大学教育再生加速プログラム AP 事業シンポジウム 大学での教育評価と産業界の評価との不連続性の解消に向けて 報告』関西国際大学, 2021
- ・関西国際大学『大学教育再生加速プログラム テーマⅠ（アクティブ・ラーニング）・Ⅱ（学修成果の可視化）複合型 最終報告書』関西国際大学, 2021
- ・齋藤勝洋「上級生メンターを利用したインターンシップの実施～丹波市インターンシップの上級生メンター参加の取り組み～」『関西国際大学地域研究所』第11巻, 43-55頁, 2018