研究ノート

PBL 型インターンシップの研修と実践
――プロジェクト立ち上げを事例として――

深見　環
四天王寺大学
川上　雄一郎
ハルカス大学プロジェクト運営委員会事務局、株式会社ワークアカデミー所属

キーワード：アクティブラーニング、プロジェクト学習、PBL（Project Based Learning）、
インターンシップ、グローバル人材

Ⅰ．はじめに

大阪、天王寺の「てんしば」エリアに 2016 年 11 月、近鉄フレンドリーホステルは開業した。このホステルは、外国人向けゲストハウスであり、そのスタッフとして初年度は、四天王寺大学と阪南大学の学生が業務を行うことになったのである。四天王寺大学からは国際キャリア学科の学生が参加することになり、2016 年 6 月から研修が始まりこの取り組みが始まった。研修内容の柱には、おもてなし研修、英語研修、イベントプロデュース研修があり、学生には様々な内容の研修が提供された。研修は実際に業務が始まってからも継続的に行われた。特にイベントプロデュース研修は、ホステル内での様々な改善点の発見や、イベント企画、設備・環境面での提案、観光情報の提供、広報活動など、開業してからの業務遂行と連動して行われた。参加学生たちの課題発見やその解決への過程から、彼らは多くのことを学び、オープニングスタッフとしての責任感も堅持しつつ業務を行った。おもてなし研修や英語研修も接遇やフロント業務を想定して行われたが、実際の業務では、英語や接客用語も通じない接遇のシーンが数多くあり、毎日が新しいことの発見であったと思われる。

以下では、四天王寺大学、阪南大学、ハルカス大学、近鉄不動産により行われた産学協同のインターンシッププログラムについて、プロジェクトの概要、研修内容について見ていくことにする。

Ⅱ．ハルカス大学

1．「ハルカス大学」プロジェクトについて

2014 年 3 月 7 日にグランドオープンしたあべのハルカス。大学や企業、百貨店、ホテルなどのテナントが入居し、一日 13 万人が利用する複合立体都市になっている。そのポテンシャルを活かし、学びを軸に、地域、大学、企業など多様な組織、人を巻き込んで繋いでいくプロジェクトが「ハルカス大学」である。

あべのハルカス 23、24 階のキャンパスフロアは、6 大学（四天王寺大学、大阪大谷大学、阪南大学、大阪芸術大学、大阪市立大学、大阪健康福祉短期大学）と教育サービス企業（株式会社ワークアカデミー）が入居し多様な教育メニューを提供する、テナントビルとしては例を見ない学びの集積フロアになっている。

このキャンパスフロアが持つ教育コンテンツを核に、あべのハルカス内の様々な機能やテナントとの連携から、新たな学びのサービス開発につなげるプロジェクトとして、「ハルカス大学」が組織され、活動を推進している。

2．「ハルカス大学」プロジェクトこれまでの取り組み

これまでハルカス大学では、以下の取り組みを行ってきた。

①「企業連携」分野

『ハルカス百貨店大学』（近鉄百貨店ほか）

『ハルカス建築大学』（竹中工務店、近畿日本鉄道ほか）

『ハルカスホテル大学』（大阪マリオット都ホテルほか）

『ハルカス金融大学』（三井住友銀行）

※『連携タイトル』（連携先）

②「キャリア・就業支援」分野

・合同企業説明会、キャリア開発講座など

③「地域連携」分野

・阿倍野地区の商店会・町会との連携によるイベントへの学生の参加など

・あべの天王寺サマーキャンパス

④「企業支援」分野

・情報化の先進事例、環境対策の最新技術についてなど

⑤「国際交流」分野

・英語プレゼンコンテストなど

⑥「文化教養」分野

・「ハルカスメディカルプラザ連携　健康講座」

・「あべのハルカス美術館連携講座」など

以上に見られるハルカス大学の取り組みの中に、近鉄不動産と大学が参加する、本インターンシッププログラムが加わることになったのである。

Ⅲ．近鉄フレンドリーホステルにおけるインターンシッププログラム

1．近鉄フレンドリーホステル概要

近鉄フレンドリーホステルは、近鉄不動産株式会社が大阪市との協定により管理運営を行っている天王寺公園「てんしば」エリア内にて、公園利用者に寄与する国際観光案内所、バス待合所およびゲストハウスを擁した複合棟として、2016年11月に開業した。

【複合棟概要】

1．場所　天王寺公園エントランスエリア「てんしば」内

2．開業日　2016年11月1日

3．施設規模　鉄骨造3階建 延床面積529.2㎡（約160坪）

4．施設概要　1階 国際観光案内所兼バス待合所、ゲストハウス受付・共用スペース等、2階 ゲストハウス、3階 ゲストハウス

5．機能、立地

・JR線、地下鉄御堂筋線／谷町線、近鉄線、阪堺線の天王寺・あべのターミナルからてんしばまで地下街で直結の交通至便立地。

・てんしば、天王寺動物園、市立美術館、慶沢園来園者の利便性向上に寄与。

【ゲストハウス概要】

1．場所　複合棟1階～3階

2．名　称　Kintetsu Friendly Hostel –Osaka Tennoji Park–（近鉄フレンドリーホステル 大阪天王寺公園）

3．規模　延床面積472．4㎡

4．予約方法　インターネット予約のみ

5．設備　ベッド数：70台（4人ルーム×10室、7人・8人ルーム各2室）

6．ホームページ

http://www.friendlyhostel.osaka

2．インターンシッププログラム概要

①期間　2016年6月から2017年3月

②参加学生　四天王寺大学5名、阪南大学9名

③場所

・天王寺公園エントランスエリア「てんしば」内 近鉄フレンドリーホステル

・あべのハルカス23F　ハルカス大学セミナールーム

・あべのハルカス内各所（展望台、百貨店など）

④研修内容

「おもてなし研修」3コマ（90分×3＝270、4.5

時間)、「英語研修」3 コマ（90 分× 3 = 270 分、4.5 時間)、「イベントプロデュース研修」12 コマ（90 × 12 = 1080 分、18 時間)、「成果発表会」2 回（中間、最終)、「現場実習」のべ 80 時間以上（アルバイト雇用）

⑤研修形態

・集合型一斉研修（おもてなし研修、英語研修）
・PBL 型研修（イベントプロデュース研修、成果発表会）
・OJT 研修（現場実習）

⑥運営、進行

・グループウエア（サイボウズ Live　https://cybozulive.com/）

※所属大学が複数に渡るため、スケジュール管理、情報共有はグループウエアを活用

3．おもてなし研修

初日（2016 年 6 月）

おもてなし研修は、ホテル開業前までに 2 日間行われた。初日の研修は、主としておもてなしの基礎知識であり、第一印象の重要性と日本のあいさつの基本であった。研修担当の講師として、元キャビンアテンダントの先生がお越しになり、実践を交えた講義が行われた。

第一印象については、ホテルマンや接遇担当者の基礎的要素として、欠くことのできないものであり、その根底には相手を思いやる気持ちがあり、その表現方法はいかにあるべきかが問われる内容となっていた。初めにアメリカの心理学者アルバート・メラビアンの第一印象の法則から講義がスタートした。メラビアンの法則は、人の第一印象を決定するのは 55%が視覚からであり、38%が聴覚から、7%が話の内容というものである。視覚からというのは、人の見た目のことを指し、これが 55%の割合で人の第一印象を左右するということである。この点からホテルの印象を決定づけるのは、そこで働く接遇者の服装、髪型などの身だしなみが最も重要ということであった。

人の見た目や外見については、身だしなみのほかにも、もう少し細かい要素となる、表情、姿勢、視線、歩き方、立ち居ふるまいも含まれる。学生たちは、笑顔の効用やアイコンタクトの重要性、業務の際の立ち姿勢なども学びながら、ゲストに与える印象について学んだ。常に相手から見た自分の印象はいかにあるべきかを学習し、初日の総括として学生同士ペアになって、互いの表情、アイコンタクト、立ち姿勢、清潔感に留意しながら自己紹介を行い研修を終えた。

2 回目（2016 年 9 月）

研修の 2 回目では、日にちが経過していたこともあり、若干の復習が行われたのち、ディスカッションやロールプレイを交えた研修が行われた。研修内容には、接遇や接遇マナーについて、接遇 8 大用語、話し方・聞き方、言葉遣い、おもてなしなど、多岐にわたる内容が網羅された。

接遇マナーについては、①礼儀正しさ、②親切、③公平、④正確さ、⑤丁寧さ、⑥プロとしての誇りを忘れない、という 6 点がとりあげられ、その内容が説明された。そして、ゲストに誤解を与える印象、態度などを確認したのち、話し方、聞き方や言葉遣いも学んだ。

話し方の基本的な注意点としては、5W3H を意識してわかりやすく話すことに留意すること、相手の話をしっかりと聞いて的確な言葉を投げ返すなどが確認された。話の聞き方としては、相手に関心を持つことが第一であり、相手の話に対して、うなずき、相槌を表情豊かに入れながら、アイコンタクトも交え応対すること、重要なことは復唱やメモを必ず取ることなどを確認した。

ゲストに誤解を与える印象、態度については、自分の本音がつい悪い方向に出てしまう様々な態度のほかにも、ゲストとの距離の取り方、所謂パーソナルスペースについても学んだ。

研修後学生たちは、振り返りシートにある 4 項目について、次のような内容を記録してくれた。

①興味を持ち面白いと思った項目、内容

・これまで自分が受けたサービスについてディスカッションした時、自分の記憶の中に良いサービス、悪いサービスが鮮明にあったので、外国人ゲストにはなおさら気を付ける必要があると思った。
・ケーススタディを通じて他の研修生の前でロールプレイングをしたことで、自分自身ではわからなかった良い点、悪い点に気づくことができた。
・サービスやおもてなしをする場面を他人から評価してもらうことで、より高い接客に近づけると感じた。
・おもてなしやサービスにはマニュアルを越えたものがあるので面白いと思った。自分の工夫や知識、考えで様々なサービスが生み出せると思った。
・ゲストを家族と思って接するという点。
・おもてなしとはなにかということを深く勉強できた点。
・正しい接遇用語の使い方や誤った若者敬語。

②より深く調べてみようと思った項目、内容
・外国人ゲストに聞かれた時、困らないように、日本の文化について勉強していきたい。
・いろいろなゲストが何を望むのか、ゲストハウスで接遇の体験を数多くこなすことで、気づいていきたい。
・正しい敬語の使い方、尊敬語と謙譲語の使い分けなど知識を増やしていきたい。
・クレーム対応についてケーススタディで学んでいきたい。
・身振りやジェスチャーが心理に与える影響を調べていきたい。

③すぐにやってみようと思ったこと
・若者敬語を使わないように注意する。
・ゲストを自分の家族と思って接客することは、親切で丁寧な接客につながると思うので、すぐに実践していきたい。
・自分なりのおもてなしを考えてみること。
・正しい日本語を使えるようにすること。声のトーンや笑顔にも留意する。
・目線の動かし方、手の添え方、ゲストとの距離の取り方などを意識して、快適な空間を作ることを心掛けたい。

④新たに挑戦してみようと思ったこと。
・日本人はこんなおもてなしができると外国人ゲストに思ってもらえるような、ゲストハウスのイベントを企画していきたい。
・一歩先を読んだ接客をできるようになる。ピーク時もそうでない時間帯も変わらない接客ができるようになる。
・日本ならではの心遣いや美しい文化を感じてもらえるスタッフを目指す。
・ゲストの立場に立ったサービスとは何かを考えていくことをしていきたい。

4．英語研修

日時　2016 年 7 月 30 日、14：00 ～ 15：30、15：45 ～ 16：15、2016 年 8 月 27 日　14：00 ～ 15：30

場所　あべのハルカス 23F　四天王寺大学あべのハルカスサテライトキャンパスおよびハルカス大学セミナールーム

主な内容（集合型一斉研修）
・ヒアリング：ホステルでのよくあるやり取りをヒアリング
・ロールプレイ：チェックイン、チェックアウト時のコミュニケーション、観光案内など
・グループディスカッション：「カスタマー」「レセプショニスト」各立場について

5．イベントプロデュース研修

日時　2016 年 6 月 18 日から 2017 年 3 月 18 日

場所　あべのハルカス 23F　ハルカス大学セミナールームなど

主な内容（PBL 型研修）
・プロジェクトリテラシー養成講座
「仮説と検証」「課題発見」「情報分析力を身に付けよう！」「企画提案力を身に付けよう！」「企

画実践力を身に付けよう！」

・阿倍野地域について　フィールドワーク　報告・振り返り・ディスカッション

※テーマごとにチームを組織し、調査、報告、分析、課題解決などを実践

We, Kintetsu Friendly Hostel, prepared Instagram panel to take some pictures with! Please stay in our hostel and have fun with it! Look at this! It's super fun! Our hostel is located in the center of transportation so it's easily accessible to many places. The tallest skyscraper in Japan Abeno Harukas stands out against the sky in the vicinity! Reservation can be made via online travel agents such as Booking.com, Agoda, Hostelworld. We hope to see you soon!
近鉄フレンドリーホステルに Instagram の写真パネルを準備いたしました！ご宿泊の際は、是非記念撮影していってくださいね！皆さん楽しそうな表情ですね！私たちのホステルは主要交通機関の中心に位置しており、アクセス抜群です！日本で一番高いビル、あべのハルカスが目と鼻の先！ご予約は各種予約サイト、楽天トラベルやじゃらん net 等をご利用くださいませ。皆様のご宿泊をスタッフ一同お待ちしております！

SNS 投稿記事

今回は、3 テーマ「運営」「環境」「イベント」のプロジェクトチームを組織

①テーマごとの取り組み

・運営チーム：広報、運営整備など通じて、宿泊者、リピーターの増加

・環境チーム：宿泊者に対するホスピタリティ向上のため、環境、設備の充実

・イベントチーム：充実滞在経験をしてもらうため、ホステル内でのイベントを企画、運営

②運営チームおよび環境設備チームの共同活動例

「Facebook ページの管理運営」Instagram 投稿用ボード制作（環境、設備チーム）

Facebook ページへの記事作成および投稿

6．成果発表会

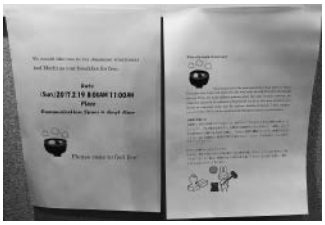
・中間成果報告会：12 月 17 日　13：00 ～ 15：00

主な発表内容（チーム別）

①運営チーム：観光情報の提供、フレンドリーな空間づくり、Facebook 管理運営についてなど

②環境チーム：館内デコレーション整備、Welcome ボード制作、ゲストノート活用、アンケート内容の反映など

③イベントチーム：日本食体験企画、100smile 計画、コミュニケーションスペースの活用計画など



「お雑煮 de おもてなし」イベントの様子

7．現場実習

①主な業務

・フロント業務（チェックイン、チェックアウト対応、メール問い合わせ対応など）

・日中清掃業務（フロント、コミュニケーションスペースなどの共用部、キッチンなど）

Ⅳ．まとめ

本インターンシッププログラムは、事前研修が 2016 年 6 月から、現場実習が 10 月から開始され、11 月にゲストハウスがオープンというスケジュールで開催された。四天王寺大学と阪南大学の参加学生は、オープニングから参加できる貴重な経験をしたということもあり、インターンシッププログラム運営主体であるハルカス大学とゲストハウス運営主体である近鉄不動産株式会社と、共に作り上げていくという協力体制がしっかり構築できていたと感じられる。

このような貴重な経験をすることによる、参加学生の気づき、変化は大きいものと推測される。おもてなし研修では、元キャビンアテンダントの講師による、きめ細かい研修が実施されたものの、実際の運用面では、よりフレンドリーな対応も求められ、参加学生それぞれのおもてなしのスタイルが実践を通じて形成されていった。英語研修では、受付等の現場運営マニュアルが確定しないうちからの実施となったため、ロールプレイなども、これから行われるであろうオペレーションを、各自が想像しながらの取り組みとなった。参加学生にとっては、限られた情報から想像するということに重要性と困難さを同時に感じることができたのではないかと思われる。これらの教育的影響は、今後も引き続き詳細な検証をしていきたいと考えているが、本インターンシップにおける現場実習の様子を見る限り、主体的に活動していくことやその意識を醸成することに寄与するところは大きかったと想像される。また、四天王寺大学担当教員が願っていた、「異なる価値観や文化を越えて心が通じ合うコミュニケーション能力の養成」についても、学生が業務を通じて困難に遭遇する中で、知らず知らずのうちに身に着けていったと強く感じられる。さらに、ほぼ毎月開催された、全員で集合してのミーティングでは、各学生の進捗の差はあれ、確実に成長する姿、意識が変化していく様子を見ることができた。今後学生の主体的な学びがどの程度深まるのかが楽しみではあるが、同時にプログラム運営者としての働きかけ、準備活動の重要性を改めて感じるところである。本プログラムをより有意義なものにすべく、引き続きインターンシップの改善に努めていきたいと考える。

【引用・参考文献】

・「天王寺に観光用拠点　訪日客向け、11 月開設」日本海新聞，2016 年 9 月 20 日。
・株式会社ワークアカデミー「おもてなし研修」資料。
・株式会社ワークアカデミー「ビジネス入門――印象力講座――」資料。
・『考える 伝える 分かちあう　情報活用力』noa 出版　2015 年。
・『自ら 考える 判断する 行動する　仮説⇔検証』noa 出版　2013 年。
・宮脇敏哉、深見環『企業経営の基礎』東京経済情報出版、2009 年。
・宮脇敏哉編著、深見環、金津謙、野呂一郎、和田造、太田義人、辰巳佳彦、宮脇広哉 著『産業心理と経営学』、2012 年。