

研究ノート

PBL型インターンシップの研修と実践  
 ―イベントプロデュースの取り組みと成果―

深見 環

四天王寺大学 人文社会学部 国際キャリア学科 教授

川上 雄一郎

(株)ワークアカデミー ハルカス大学事業部 マネージャー

キーワード：ゲストハウス、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

1 はじめに

近鉄フレンドリーホステルは2016年に天王寺公園てんしばエリアに開業したゲストハウスである。関西でも注目される本インターンシッププログラムについては、本学会誌11号でも詳しく論じている。これまでもプログラムの設計を見直し、新たな取り組みを引き続き試みてきた。本稿では、インターンシップ指導担当者が想定しうる範囲と、大きく成長したインターンシップ学生の姿を示していきたいと考える。ゲストハウスでの勤務とその他の取り組みをどのように感じ、成長しているのか分かり易く示すこととしたい。

2 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 2期生の振り返り

2.1 イベントプロデュース研修①〈着付け体験企画の準備と実施〉

2017年8月13日(日)から8月15日(火)、天王寺公園で開催される「てんしば盆踊り」(主催:近鉄不動産株式会社)を宿泊ゲストにも楽しんでいただくために、浴衣の着付け体験を実施することになった。事前研修では、1972年から全国で開催されてきた「日本の心と美の祭典・全日本きもの装いコンテスト 世界大会」に出場するなど、着付け(着装)の技術と立ち居振る舞いについて

日々研鑽を重ねている大阪大谷大学の和装礼法装道部に、浴衣の着付け指導をお願いした。技術の指導だけでなく、立ち居振る舞い、日本の伝統文化としての「浴衣」について教えていただくようお願いした。当日は、自身で着付ける「自装」と相手に着付ける「他装」の着付けを教えていただいた。浴衣での歩き方、立ち居振る舞いについても指導いただき、はだけにくい歩き方、所作について体験し、いつもの動きとの大きな違いに戸惑いながら、日本特有の風土、生活様式から生まれた衣服の機能性と装飾性、美意識、その歴史についても実体験から学んだ。

着付け者としての事前練習はもちろんのこと、イベントの告知、周知をする上で、日本の伝統的な衣装である浴衣の魅力を知り、その魅力をいか



(浴衣着付け体験 準備風景)

にゲストに伝えるかを考える機会として企画された。実習中、参加学生から「どうやって、外国人ゲストに説明しようかなあ」などの声も聞かれ、自身で理解、体験するだけでなく、伝えるためにどのようにすればよいのかについて考えながらの実習となった。例えば脇や肩口の仕立ての仕方が、高温多湿の日本の風土に合わせて、暑い夏を少しでも過ごしやすくしていることを知ることで、海外ゲストの「なぜそうなっているの?」という質問に答えることができると実感することもできた。

## 2.2 てんしば盆踊り体験

2017年8月15日(火)15時~20時まで、てんしば盆踊り体験を開催した。前日まで雨が降り続き参加をキャンセルするゲストもあったが、参加を募った結果、アメリカ人(男性)1名、インド人(女性)2名の参加をいただき、3名の参加者を確保することができた。しかし、集合時間を過ぎてもなかなか現れず、30分以上過ぎて1名、約1時間過ぎて2名が集合するなど、外国人ゲストを誘うことの難しさを痛感することとなった。

この経験も、文化が違う者同士が参加するイベントの通例で、貴重な体験ができたのではないかと感じた。どのようなところに配慮すれば、外国人ゲストに日本の文化を知ってもらい、運営者も互いに楽しみ成長できる取り組みになるのかを、より真剣に考える良い機会になったと思われる。また、「てんしば盆踊り」の関係各位との連携協力に向けての打ち合わせを早期に実施できたことがあげられる。当日の天候による予定変更にも柔軟に対応でき、滞ることなく実施することができた。「てんしば盆踊り」の主催が近鉄フレンドリーホテルの運営主体と同じであったことが、状況を密に把握しつつ取り組めた大きな要因だったのである。改めて、密接な連携がこうした学びの取り組みを円滑にするための重要な要素であったと、運営、指導の立場からも実感する取り組みとなった。



(てんしば盆踊り体験の様子)

## 2.3 イベントプロデュース研修②〈ナイト Zoo 英語ガイドの実施〉

2017年8月5日(土)、3月に続き、天王寺動物園「ナイト Zoo」の担当を行った。春のナイト Zooとは違い、夏のナイト Zooであるため、避暑時間にゆっくりと動物たちの動きを観察する、楽しみのある取り組みとなった。また2回目の担当だったため、前回の反省を生かして腕章(天王寺動物園ロゴ入り)を用意して、動物園の関係者であることを明確にし、参加者以外にも取り組みが分かるように配慮をした。

前回はハンドオフ資料として紙の地図を持参したが、日が落ちる時期の屋外なので、スマートフォンに画像を保存し、暗がりでもしっかりと読み取れるよう工夫をした。



(天王寺動物園 ナイト Zoo の様子)

## 2.4 イベントプロデュース研修③〈茶道体験企画の実施〉

2017年8月24日(木)、阪南大学茶華道部に協力いただき「茶道体験会」を実施した。当日はゲストハウス1階コミュニティスペースに季節の花を活けていただき、まさしく、このイベントに「花を添えて」いただいた。

茶道体験企画を開催するにあたり、ゲストハウスインターンシップ学生が、まず茶道を知るところから取り組みを始めた。2017年4月16日(日)にハルカス大学において、茶道体験会を開催した。その時に茶華道部より提案いただいたのが「盆略点前」。茶道を習い始め袱紗の裁き方や茶巾のたたみ方を学んだ後、多くの場合最初にならうお点前が「盆略点前」とのことで、入門編をまず習おうということでご提案いただき体験した。丸盆の上でお道具も最小限で、正式な茶室でなくとも洋間やテーブルの上でもできるこのお点前をご紹介いただいたので、ホステル1階のコミュニティスペースでも開催可能の手応えを得て、詳細に企画を詰めていくことになった。しかし、いざ茶道体験企画の検討を始めると、いくつかの課題が出てきた。まずは開催日時での課題。何時の開催にすればゲストは参加しやすいのか。ゲストハウスのコミュニティスペースを使用するため、朝食、昼食、夕食などの妨げにならないよう、ゲストに通常提供しているサービスの質を落とすことなく進めるにはどの日時が良いのか。準備の時間、茶華道部にもイベント当日にご協力いただくので、部員が参加できる日時はいつかなど、少し考え始めた段階で、すぐに複数の課題に直面した。企画した学生たちはまず、情報収集に取り掛かった。ホステル支配人に、これまでのコミュニティスペースの利用状況から最適な日時はいつか聞き取りを行った。茶華道部の学生に既に予定している学外活動に妨げにならず参加できる日時はいつか、そして宿泊ゲストにイベントに参加するならいつがいいかと、一人一人、他のアルバイト人員にも協力をしてもらい聞き取りを行った。それぞれの聞き

取り内容は必ずしも全て合致することはなく、相反する状況が散見された。しかし丁寧に把握し、メンバー間で実施案を複数準備し、再度各関係者へ各担当を通じて伝え調整するという作業を数回繰り返すことによって、ようやく骨子がまとまった。そして開催日時だけでなく、タイムスケジュール、予算申請など調整課題は多岐にわたったものの、最終的に担当を分担し開催することができたのである。



(茶道体験会の様子)

## 3 最終成果発表会

2017年9月16日(土)、2期生の最終成果発表会をあべのハルカスで開催した。施設班、広報班、イベント班、それぞれの取り組みについて、当初の計画、実施状況、振り返り、次に生かしたい点、次のゲストハウスインターンシップ生に引き継ぎたい内容などについて、近鉄不動産担当者や教員を招き発表を行った。

施設班の主な発表内容は、コミュニティスペースに地図を設置するなど、ゲスト間、ゲストとスタッフ間で、そこに集い情報交換するきっかけ作りを、施設の設備としてどこまで用意でき整備できたかということについてであった。出身地を示す地図を設置するだけでなく、訪れた観光地を示す地図も合わせて設置し、これからどこに行こうかと検討しているゲストの興味、関心を引くような仕掛けをし、一定の効果があがったと報告があった。次の課題としては、このホステルのコンセ

プトである「フレンドリー」さを演出する装飾など、まだまだ改善の余地があることを次の期に引き継ぎたいという内容が提示された。

広報班の主な発表内容は、看板の設置とスタッフ紹介ボードの設置であった。ホステルの玄関先に「フレンドリー」なホステルであることを明確に示すため、手書きで書き込むことができる置き型ボードを設置し、その運用方法（記載コンテンツの活用例、管理運用のルール）を示し、認知度向上を狙った。また、「フレンドリー」さの醸成を狙った取り組みとして、スタッフ紹介ボードを1階のコミュニティスペースの壁面に設置することにより、そのゲストに直接会うことのないスタッフの存在を、そのキャラクターと共に示したことを報告した。

最後にイベント班は、これまでに行ったイベントの取り組み事例を示し、特に外部との連携の必要性と重要性を発表した。「本インターンシップ生だけだと限られた人員であり、立場やスキル、リソースもそれほど大きくは変わらない。宿泊するゲストは多様な文化圏から訪れるので、楽しませ満足させるには、総力戦で取り組まないとすぐに限界がきてしまう。実際これまで実施したイベントは、インターンシップ生だけでは実現できなかったし、ゲストを楽しませることはできなかった。この経験から、恐れず外に出て、多くの人たちを様々な企画、取り組みに巻き込んでくことの必要性と重要性を次に伝えたい。」と発表があった。



(最終成果発表会の様子)

## 4 第3期生の取り組み

### 4.1 おもてなし研修

おもてなし研修は、期間中2回行われ、1回目の研修が2017年11月18日（土）に、インターンシップ受け入れ先企業の近鉄不動産から実施された。

近鉄不動産担当者による研修では、まず、ご自身の近鉄不動産での職務経験についてお聞きすることができた。駅の中の店舗開発から始まり、高速道路のサービスエリア内での業務や近鉄特急の車内販売員の教育担当、近鉄系列のコンビニエンスストアなどの業務にも携わってこられ、たいへん豊富な業務経験をお持ちのご担当者であった。現在は、本インターンシップ先である近鉄フレンドリーホステルのご担当者であり、学生たちも講義が始まると、初めてのおもてなし研修に真剣に耳を傾けていた。この日の研修の中身は、研修担当者の自己紹介、おもてなしについて考える、近鉄フレンドリーホステル側からの皆さんへの要望、どんなおもてなしをしていくかみんなで考える、という流れで行われ、最後には、おもてなしの目標を、一人一人に宣言してもらおうということになった。以下は、インターンシップ学生によるおもてなしの目標である。

#### 〈おもてなしの目標・心掛けたいこと〉

- ・日本人・外国人に関わらず、対応のバリエーションを増やすとともに、状況把握能力を磨きたい。
- ・ゲストに差し障りのない程度に話しかけてコミュニケーションを図りたい。
- ・常連客のリストを作り、常連とそうでないゲストを意識するなど、個人に合ったおもてなしをしていきたい。
- ・ゲストの表情、言葉をくみ取る努力をしていきたい。
- ・午前中の時間は、チェックアウトなどで忙しい一方、セルフサービスのコーヒーのお湯が無くなるのが頻繁にあるため、こまめにチェックしていきたい。

- ・スピードと正確さでおもてなしをしていきたい。よく今日は傘が必要かどうかを尋ねられるが、聞かれてから調べるのではなく、事前に必要か調べておいて、すぐに渡せるようにしていきたい。
- ・仕事を正確にこなすため、仕事のメモをしっかり取り、マニュアルやメモを何度も復習していきたい。
- ・会話の内容を正確に伝えるため、英語だけでなく簡単な韓国語や中国語も覚えて、きちんと伝えられるようにしていきたい。
- ・英語で話かけると、日本語をわかっているというゲストがいらっしゃって、ずっと日本語で話してしまうことがある。しかし、ちゃんと理解できていないのではないかと後々思うことがあったので、内容をよく確認しながら伝えていきたい。
- ・ゲストと仲良くなると話が盛り上がるが、そうなるとうわかない単語が会話中にたくさん出てきて、話が進まなくなってしまうことがある。相手が不快になる時もあるので、単語力をつけていきたいと思う。
- ・マニュアルだけの決まりきった接客ではなく、普段からゲストの様子を見て、T.P.O.に合わせてどうすればよいかを考え、楽しんで過ごしていただけるおもてなしをしていきたい。

#### 4.2 中間発表会

2017年12月16日(土)に、3期生によるイベントプロデュース研修の中間発表会が開催され、各チームからイベントの目的や内容についての報告が行われた。まず初めに「お雑煮イベント」の報告があり、続いて「デバ地下巡り」「慶沢園イベント」の報告が行われた。

##### 「お雑煮イベント」

お雑煮イベントの目的は、以下のとおりである。

- ・海外から来たゲストに日本の文化を、食という形を通じて知ってもらう。

- ・日本人のゲストには、アットホーム感を味わってもらおう。
- ・イベントでの会話の中で、ゲストとの交流を深め、日本や近鉄フレンドリーホステルについて知ってもらう。
- ・SNSを通じて宣伝効果を高める。

##### 〈具体的内容〉

- ・ゲストハウスの宿泊客を対象に、軽い朝食として、お雑煮で日本食体験をしていただく。
- ・2017年12月29日(金)と30日(土)を開催日とする。昨年のイベントは一日で行ったが、20名ほどの団体客に多くのお雑煮を提供することになり、他のゲストに十分お雑煮を配分できなかったため、今年は2日間にしていきたいと考える。
- ・当日のスケジュールは、7時：スタッフ集合、7時45分：準備完了、8時00分：お雑煮の提供開始、11時00分：提供終了、その後片づけを行い12時に終了とする。開催場所は、ゲストハウス1階のコミュニケーションスペースで行い、ゲスト定員は最大40名を考えている。告知は、フェイスブックやホームページを利用し事前に行うことで集客を図るようにする。またイベント前日のチェックインの際にも、ゲストに口頭やチラシで告知することで興味を持っていただきたいと考える。これらかもイベントを継続させ、近鉄フレンドリーホステルならではの魅力をアピールすることで、顧客増を目指していきたいと考える。

##### 〈最終目標〉

- ・お雑煮イベントの定番化を図ること。
- ・初めての宿泊客へのアピールとリピーターを増やすことに繋げていく。
- ・日本の文化を知ってもらう。そして他の日本文化を知ってもらうイベントなどにも繋げていきたい。

##### 「デバ地下巡り」

2017年11月3日(金)から18日(土)の間に、

ゲストに実施したアンケートを踏まえ、デパ地下巡りを開催することに決定した。アンケートでは、①着物の着付け体験、②吉本新喜劇観覧、③日本酒の試飲、④デパ地下巡り、の選択肢があり、外国人ゲストが一番してみたかったのは、③の日本酒の試飲であった。そこで、近鉄百貨店のデパ地下で日本酒の試飲を体験していただくとともに、デパ地下自体も楽しんでもらおうということになり、この企画に決定した。

〈最終目標〉

- ・日本のデパ地下を紹介し、食べ物の試食やお酒の試飲をしていただく準備をしっかりと行う。
- ・イベントを通して、宿泊客とスタッフ、宿泊客同士の交流の場となるようにしていきたい。

## 「慶沢園イベント」

〈企画概要〉

- ・慶沢園の茶室を借りて「お茶会」を行う。
- ・協力いただくのは四天王寺大学、阪南大学、大阪大谷大学の各茶道部。
- ・本格的な茶室にて、お抹茶の接待体験を宿泊ゲストにしていただく。
- ・実施期間は2018年2月、3月に行いたい。
- ・予約サイトにて宿泊プランとして案内していきたい。
- ・現状、各大学の茶道部には概要を伝達済みである。

## 5 まとめ

2期生は開始当初より、役職（リーダー、副リーダー、会計、書記、広報など）は決まっていたが、チームの割り振りはなかなか決まらなかった。それは、取り組むテーマ、課題が明確になっておらず、各メンバーの認識もあいまいなままで進行していたことにあると思われる。しかし、ホテルでの勤務を経験することにより、業務上の困りごとや非効率になっていることに気づくようになり、その改善策を考えるようになったため、課題認識の共感が生まれるようになった。そして、勤

務時間や曜日による違いや宿泊状況の違い（込み具合など）を情報交換や共有することにより、より課題が明確になっていったと思われる。解決策や手順等について、最初は稚拙ではあったものの、その検討と実践を繰り返すことにより、みるみるうちに課題認識と解決手法の精度が向上していった。イベントプロデュース研修においても「仮説と検証」をテーマに、数回ワークショップを行っているが、その時点では、このフレームワークをどのような場面で活用すればよいのか理解しているとは言えなかった。具体的な課題が、自身の勤務経験から明確になることにより、活用場面を目の当たりにし、実際に膠着状況を打開する方法として利用するようになってからは、ことさらフレームワークの話アドバイスの必要もなく、各自で状況を整理検討するようになっていったのである。

こうした点は当初の状況から鑑みると、個々人の思考能力の大きな成長があったと言えるものと考えられる。今後も実体験を通じて気づきを与え、その際に前に進むためのスキルをタイミングよく身に付けておけるようなインターンシップのプログラム設計ができるよう、さらなる本プログラムの精度を高めていく必要があるものとする。

またこの2期生の試行錯誤の取り組み過程は3期生にも引き継がれ、新しいイベントプロデュースへとつながりを見せてきた。3期生は、2期生が実現した様々なイベントの反省点を踏まえ、外部組織（企業・大学）との連携を図りながら、より効果のあるイベントの実現を引き続き模索したのである。次期生には1期生のゲストハウスの立ち上げや2期生のイベントの具現化などから得られたノウハウをいかに活用し、さらなる近鉄フレンドリーホテルのアピールへとつなげていくことができるのか、その手腕が問われているところである。

## 参考文献

- ・宮脇敏哉・深見環『企業経営の基礎』東京経

済情報出版 2009年。

・内田和成『仮説思考 BCG流 問題発見・解決の発想法』東洋経済新報社 2016年。

・『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。

・深見環・川上雄一郎「PBL型インターンシップの研修と実践——プロジェクトの立ち上げを事例として——」『関西ベンチャー学会誌第11号』2019年。