

1. アンケート調査について

今回のバス研修を実施することによって、生徒の知識及び意識がどのくらい変わったかを知るために、以下の事前及び事後のアンケート調査を行った。

【事前アンケート】

【設問 1】 以下のことがらについて、あなたが知っていることをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。[知識・理解]

- ① 訪れる地域の簡単な地理や産業、歴史など
- ② ニセコに外国人観光客が多いこと、その理由
- ③ 空港にいる海外観光客の動向について（出身地、目的地、渡航目的）
- ④ 北海道の各地域が目指す M I C E とは何か

【設問 2】 以下のことがらについて、あなたが知りたいと思っていることをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。[思考・判断・表現]

- ① 訪れる地域の簡単な地理や産業、歴史など
- ② ニセコに外国人観光客が多いこと、その理由
- ③ 空港にいる海外観光客の動向について（出身地、目的地、渡航目的）
- ④ 北海道の各地域が目指す M I C E とは何か

【設問 3】 以下の研修について、あなたが興味のあるものをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。[関心・意欲・態度]

- ① ニセコ方面講演 ② ニセコ方面施設見学 ③ ニセコ方面学校訪問
- ④ ニセコ方面質疑応答（英語で） ⑤ 千歳方面空港見学と講演
- ⑥ 千歳方面インタビュー（英語で） ⑦ 千歳方面コンベンションセンター見学
- ⑧ 千歳方面 M I C E 概要説明

【設問 4】 今回のバス研修について、あなたが期待していることは何ですか、あてはまるものをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。[能力]

- ① 講話を聴くことで、観光について知ることができる
- ② M I C E 施設の見学及び講演を聞くことで、M I C E について知ることができる
- ③ 空港やホテル・コンドミニアム等の施設見学をすることで、今後の取組に生かす研修ができる
- ④ 外国人へのインタビューや英語で質問を受けることにより、外国語のコミュニケーションの基礎がわかる
- ⑤ ニセコ高校との交流をすることで、他校の取組がわかる

【設問 5】 以下のことがらについて、あなたができることをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。[技能]

- ① 講演をしっかりと聞く ② 英語でインタビュー・質問を行う
- ③ 観光や M I C E の知識を理解する ④ 講師や他高生と交流する
- ⑤ メモを取り研修内容をまとめる ⑥ 研修内容を他の人に発表する

【設問 6】 今回のバス研修について、どのような印象を持っていますか、以下の空欄に書いてください。

【 事後アンケート 】

- 【 設問 1 】 以下のことがらについて、あなたが知っていること（今回理解できたことも含む）をすべて選び、番号を回答欄に書いてください。【知識・理解】
- ① 訪れる地域の簡単な地理や産業、歴史など
 - ② ニセコに外国人観光客が多いこと、その理由
 - ③ 空港にいる海外観光客の動向について（出身地、目的地、渡航目的）
 - ④ 北海道の各地域が目指すMICEとは何か
- 【 設問 2 】 以下の学んだことがらについて、あなたが今後の活動で活用できると思うことをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。【思考・判断・表現】
- ① 訪れる地域の簡単な地理や産業、歴史など
 - ② ニセコに外国人観光客が多いこと、その理由
 - ③ 空港にいる海外観光客の動向について（出身地、目的地、渡航目的）
 - ④ 北海道の各地域が目指すMICEとは何か
- 【 設問 3 】 以下の研修について、あなたが興味を持って取り組めたものをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。【関心・意欲・態度】
- ① ニセコ方面講演 ② ニセコ方面施設見学 ③ ニセコ方面学校訪問
 - ④ ニセコ方面質疑応答（英語で） ⑤ 千歳方面空港見学と講演
 - ⑥ 千歳方面インタビュー（英語で） ⑦ 千歳方面コンベンションセンター見学
 - ⑧ 千歳方面MICE概要説明
- 【 設問 4 】 今回のバス研修について、あなた自身が身についたことは何ですか、あてはまるものをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。【能力】
- ① 講話を聴くことで、観光について知ることができた
 - ② MICE施設の見学及び講演を聞くことで、MICEについて知ることができた
 - ③ 空港やホテル・コンドミニアム等の施設見学をすることで、今後の取組に生かす研修ができた
 - ④ 外国人へのインタビューや英語で質問を受けることにより、外国語のコミュニケーションの基礎がわかった
 - ⑤ ニセコ高校との交流をすることで、他校の取組がわかった
- 【 設問 5 】 以下のことがらについて、あなたができること（今回できるようになったものも含む）をすべて選び、番号を回答欄に書いてください。【技能】
- ① 講演をしっかりと聞く ② 英語でインタビュー・質問を行う
 - ③ 観光やMICEの知識を理解する ④ 講師や他高生と交流する
 - ⑤ メモを取り研修内容をまとめる ⑥ 研修内容を他の人に発表する
- 【 設問 6 】 今回のバス研修についての感想・反省、身についたことなど、別紙の原稿用紙に記入してください。

2. アンケートの集計

アンケート項目については、事前及び事後での対比ができるようそれぞれの設問を対応できる質問内容とした。集計は各項目に当てはまると回答した件数を合計し、その増減がどのくらいあるかをまとめた。その結果が、次の表である。

平成29年度 スーパー・プロフェッショナル・ハイスクール(SPH)「ビジネス基礎」バス研修 生徒アンケート結果

n= 240

質問(事前アンケート)

【設問1】 以下のことについて、あなたが知っていることをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。[知識・理解]	
① 訪れる地域の簡単な地理や産業、歴史など	66 27.5%
② ニセコに外国人観光客が多いこと、その理由	128 53.3%
③ 空港にいる海外観光客の動向について(出身地、目的地、渡航目的)	38 15.8%
④ 北海道の各地域が目指すMICEとは何か	7 2.9%
	計 239

質問(事後アンケート)

【設問1】 以下のことについて、あなたが知っていること(今回理解できたことも含む)をすべて選び、番号を回答欄に書いてください。[知識・理解]	
① 訪れる地域の簡単な地理や産業、歴史など	148 61.7%
② ニセコに外国人観光客が多いこと、その理由	133 55.4%
③ 空港にいる海外観光客の動向について(出身地、目的地、渡航目的)	111 46.3%
④ 北海道の各地域が目指すMICEとは何か	139 57.9%
	計 531

【設問2】 以下のことについて、あなたが知りたいと思うことをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。[思考・判断・表現]

① 訪れる地域の簡単な地理や産業、歴史など	107 44.6%
② ニセコに外国人観光客が多いこと、その理由	75 31.3%
③ 空港にいる海外観光客の動向について(出身地、目的地、渡航目的)	146 60.8%
④ 北海道の各地域が目指すMICEとは何か	142 59.2%
	計 470

【設問2】 以下のことについて、あなたが今後の活動で活用できると思うことをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。[思考・判断・表現]

① 訪れる地域の簡単な地理や産業、歴史など	122 50.8%
② ニセコに外国人観光客が多いこと、その理由	106 44.2%
③ 空港にいる海外観光客の動向について(出身地、目的地、渡航目的)	101 42.1%
④ 北海道の各地域が目指すMICEとは何か	125 52.1%
	計 454

【設問3】 以下の研修について、あなたが興味のあるものをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。[関心・意欲・態度]

① ニセコ方面講演	51 21.3%
② ニセコ方面施設見学	111 46.3%
③ ニセコ方面学校訪問	35 14.6%
④ ニセコ方面質疑応答(英語で)	41 17.1%
	計 238

【設問3】 以下の研修について、あなたが興味を併せて取り組めたものをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。[関心・意欲・態度]

① ニセコ方面講演	92 38.3%
② ニセコ方面施設見学	100 41.7%
③ ニセコ方面学校訪問	18 7.5%
④ ニセコ方面質疑応答(英語で)	6 2.5%
	計 216

⑤ 千歳方面空港見学と講演

⑤ 千歳方面空港見学と講演	84 35.0%
⑥ 千歳方面インタビュー(英語で)	71 29.6%
⑦ 千歳方面コンベンションセンター見学	82 34.2%
⑧ 千歳方面MICE概要説明	47 19.6%
	計 284

⑤ 千歳方面空港見学と講演

⑤ 千歳方面空港見学と講演	87 36.3%
⑥ 千歳方面インタビュー(英語で)	88 36.7%
⑦ 千歳方面コンベンションセンター見学	57 23.8%
⑧ 千歳方面MICE概要説明	48 20.0%
	計 280

【設問4】 今回のバス研修について、あなたが期待していることをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。

① 講話を聴くことで、観光について知ることができる	98 40.8%
② MICE施設の見学及び講演を聞くことで、MICEについて知ることができる	91 37.9%
③ 空港やホテル・コンドミニアム等の施設見学をすることで、今後の取組に生かす研修ができる	121 50.4%
④ 外国人へのインタビューや英語で質問を受けることにより、外国語のコミュニケーションの基礎がわかる	136 56.7%
⑤ ニセコ高校との交流をすることで、他校の取組がわかる	24 10.0%
	計 470

【設問4】 今回のバス研修について、あなたが自身が身につけたこととは何ですか、あてはまるものをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。

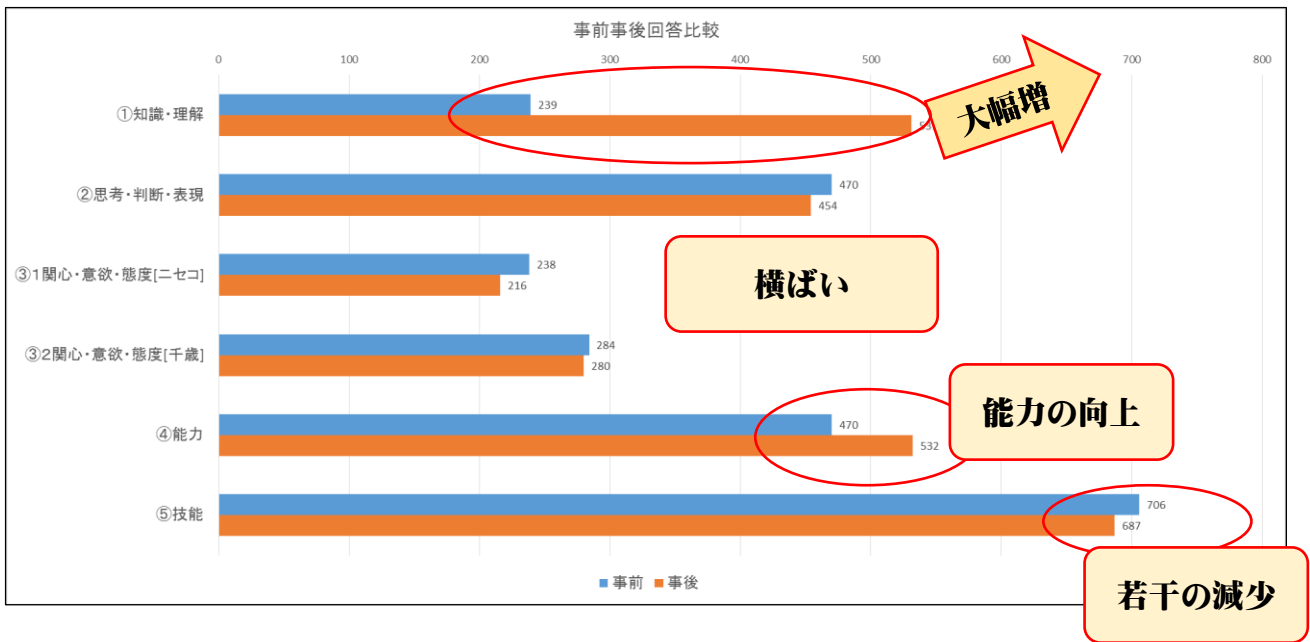
① 講話を聴くことで、観光について知ることができた	165 68.8%
② MICE施設の見学及び講演を聞くことで、MICEについて知ることができた	145 60.4%
③ 空港やホテル・コンドミニアム等の施設見学をすることで、今後の取組に生かす研修ができた	118 49.2%
④ 外国人へのインタビューや英語で質問を受けることにより、外国語のコミュニケーションの基礎がわかった	91 37.9%
⑤ ニセコ高校との交流をすることで、他校の取組がわかった	13 5.4%
	計 532

【設問5】 以下のことについて、あなたができていることをすべて選び、番号を回答欄に書いてください。[技能]

① 講演をしっかりと聞く	212 88.3%
② 英語でインタビュー・質問を行う	73 30.4%
③ 観光やMICEの知識を理解する	143 59.6%
④ 講師や他高生と交流する	48 20.0%
⑤ メモを取り研修内容をまとめる	174 72.5%
⑥ 研修内容を他の人に発表する	56 23.3%
	計 706

【設問5】 以下のことについて、あなたができていること(今回できるようになったものも含む)をすべて選び、番号を回答欄に書いてください。[技能]

① 講演をしっかりと聞く	196 81.7%
② 英語でインタビュー・質問を行う	77 32.1%
③ 観光やMICEの知識を理解する	177 73.8%
④ 講師や他高生と交流する	42 17.5%
⑤ メモを取り研修内容をまとめる	169 70.4%
⑥ 研修内容を他の人に発表する	26 10.8%
	計 687



3. アンケート結果の分析

(1) 設問1 - 知識・理解

今回の目的の一つでもあった観光・MICEについての基礎的・基本的な知識を習得することについては、多くの生徒が得られたと回答している。項目を見ると、特にMICEの知識については多くの生徒が理解することができたと感じているようである。

(2) 設問2 - 思考・判断・表現

知りたいと思っていたことが、今後の活動に活かすことができるかを聞いたところ、ほぼ同数である結果となった。ちなみに各項目を見ると、「空港にいる観光客の動向について」の設問が減少しているが、今回の研修では、調査中に外国人が少なく、多くの生徒がインタビューできなかつたことに起因していると考えられる。

(3) 設問3 - 関心・意欲・態度

興味の持てたものは何かを聞いたところ、ニセコ方面では「講演」の興味関心が高く、「質疑応答（英語での）」が低い回答であった。多くの生徒が英語での質問を準備していたものの時間の関係上、質問ができなかつたことに起因していると考えられる。

千歳方面でも、生徒の活動である「インタビュー」の興味関心が高く、「コンベンションセンターの見学」の興味関心は低くなってしまった。

この2つの結果から、生徒たちは自ら活動の機会に興味関心があるようである。

(4) 設問4 - 能力（身についたこと）

上記の(1)～(3)の分析を追従するような結果である。「講話」などから「観光・MICEの知識」を得ることについては、生徒たちも身についたと感じているが、「外国人のインタビュー」については、実施することができなかつた生徒が多くいたため、大幅に低くなってしまった。

(5) 設問5 - 技能

自分たちの反省として、「講演をしっかりと聞く」、「知識を理解する」、「メモを取り研修内容をまとめる」の項目については、高い回答であった。しかし、代表者のみ報告会にて実施した「発表する」については低い回答になってしまった。

項目	事前	事後
① 知識・理解	239	531
② 思考・判断・表現	470	454
③1 関心・意欲・態度 [ニセコ]	238	216
③2 関心・意欲・態度 [千歳]	284	280
④ 能力	470	532
⑤ 技能	706	687

4. 生徒の感想から

事後アンケートの感想・反省の抜粋である。この文面から見ても、意欲的に今回の活動に取り組むことができたことがうかがえる。

外国人と関わることで、英語や日本人とは違う感覚を味わえた。
質問はあまりできなかったが、しっかりと話を聞きメモをとり、行動することができた。
ニセコ独自の地形を利用した集客や、外国人にとって居心地の良い環境にするための工夫を学べた。
ニセコの魅力やコンドミニアムのことなど、沢山のことを学ぶことができた。
ポールさんの言葉、行動から学べるものがたくさんありました。
色々なことを学べた。これからの将来についてより深く、詳しく考えていきたい。
ニセコが有名な観光地になるまでの努力を参考に、人とのつながりを大切にしていきたい。
ニセコで学んだことは、今後参考になると思うので、忘れずに活かしていきたい。
ニセコがなぜ、ここまで外国人観光客が集まるのかを知る良い機会でした。
覚えていることは、ポールさんの講演くらいです。
次々に出てくる課題をこなさないと、最初の目標が達成できないことを学んだと思います。
英文の質問をしなかったのは残念。人を思う気持ち、おもてなしの心、そういう心を持って生きたい。
ニセコ以外のMICEを知りたいと思った。
マナー、言葉遣い、態度に気を付けて、これからの生活に活かしていけたらいいなと思いました。
お客様目線で考えることで、お客様が楽しく快適に過ごすことができるのだとわかりました。
世界一の雪といわれているところでスキーをしてみたいと思いました。
冬は外国語がとびかう都市という印象で、異文化理解がとても重要になっていると思いました。
他国の人との交流をすごく大切にしている町だと知った。
施設見学を通して、外国人がどのようにしたら観光に来てくれるのかがわかったので、この知識を役立てたい。
大人になってちゃんと自立して余裕のある生活を送るためにも頑張りたい。
色々な人の目線に立ち物事を考え、人の気持ちを理解することが大切だと思いました。
ポールさんの講演とニセコ高校の講演では、少し違った視点で聞くことができました。
準備は自分から積極的に動けるようにしたいです。(アーチェリー)
実際に行ってみないとわからないことをたくさん学びました。
ニセコ高校の人との交流で、実践することの大切さを知りました。
知らなかったニセコのことをよく知ることができ、他のクラスのニセコ高校チームの人とも仲良くなれた。

今回学んだ「発想」と「思考」で何かできると思います。
初めて知った部分が多く関心を深めることができました。
外国人労働者が多く、本当にグローバル化が進んでいたのも実感したし、英語が大事だと思った。
自然がいっぱいで居心地のよい空間がすごくいいと思いました。
施設見学では、写真を連写したのが全部ブレてしまいました。それ位、興奮していました。
どうしたらお客さんがゆっくり楽しんで過ごせるか考えられて作られている。
講演を聞くだけでなく、クラスの人との交流を重ねてクラスの中も深まった。
とても貴重な経験をすることができた。学んだことをしっかり記憶して今後の生活に活かしていきたい。
大変なことは沢山あると思うけど、楽しそうな場所だと思い、働いてみたいなと思いました。
田んぼばかりの風景からコンドミニアムのある風景への変化は、ニセコの変わり様を表していると思いました。
ニセコでの取り組みを参考に、札幌でも外国人観光客に対して、どのようなことを行っていけばよいかを、周りの人たちと話し合いたい。
スーパー日本人になって沢山のの人に日本の文化を少しずつ伝えていきたいと思います。

4. アンケート結果から

今回の研修の目標を私たちは「地域の良さや課題を深く知る「顧客満足実現能力」の育成」と捉え、以下の3つの具体的な目的を考えた。

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. これから行われる本校の観光・MICEの学習に生かす。 2. 今後の観光プランの作成やMICEビジネスにおけるイベントプランの作成に生かす。 3. コミュニケーションの基本や積極性を身に付ける。 |
|---|

生徒のアンケートからは、今後の活動に利用することができる観光・MICEの基礎的・基本的な知識の理解ができたと回答している。また、コンドミニアムの見学等からは、生徒が今まで知ることができなかった新たな顧客層の存在について理解することができたと回答している。地域の良さや課題、新たな顧客の存在を知る点においては、今回の目標は達成することができたと考えられる。

しかし、それは、顧客満足実現能力の育成の第一歩でしかない。知ることができた新たな顧客に対して、どのような満足を提供することができるのか、今後の活動から生徒に対し、深く考える機会を作りたいと考えている。

また、生徒自身の活動については、もう少し生徒の活動の時間に余裕が出るプログラムにする必要があったと感じている。積極性を身に付けるまでには至らなかったように感じているが、生徒の作文を見ると「いろいろな活動を積極的に行ってみたい」との意欲的な感想を述べる生徒が多くいた。まさに、知識だけではなく活動を生徒は求めているのかと感じている。教員側でボーダーを作るのではなく、意欲的な生徒に対し、様々なメニューを提示する必要性を痛感する今回の取組であった。