

ビジネスマナー教育におけるARCS動機づけモデル導入の試み —アクティブ・ラーニングの視点から—

Introduction of ARCS Motivation Model to Business Manner Education — From the Viewpoint of Active Learning —

藤原由美

Yumi Fujihara

抄録 大学進学率の上昇に伴い学生の多様化，ユニバーサル化が進んでいる近年において，アクティブ・ラーニングが注目を浴びている。アクティブ・ラーニングとは，従来の講義形式に代表される教員による一方向の受動的学習に対して，学生が能動的に参画する双方向の学習方法であり，学生に学習の目的や目標を持たせることによって，学習への動機づけを高めることができる。この学習への動機づけに注目した授業設計モデルにARCS動機づけモデルがある。ARCS動機づけモデルは授業や教材の魅力を高め，学生の学習意欲を高めることが目的である。

今回，ビジネスマナー教育における試みとして，自由が丘産能短期大学における「ビジネスマナー」の授業で導入したARCS動機づけモデルの実践例を紹介し，その学習方法と成果について論述する。成果については，学生による効果測定と授業評価の2つの視点から検証し考察を行い，その結果，ARCS動機づけモデルが有効な学習方法であることがわかった。最後に，ARCS動機づけモデル導入の課題を示し，今後の可能性を展望した。

キーワード ビジネスマナー，ARCS動機づけモデル，アクティブ・ラーニング，効果測定，授業設計，初年次教育

Business Manner, ARCS Motivation Model, Active Learning, Effectiveness, Instruction Design, First Year Education

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1. はじめに | 4. 1. 3 事後評価 |
| 2. 背景 | 4. 1. 4 事後評価－事前評価 |
| 2. 1 アクティブ・ラーニングとは | 4. 1. 5 有意差の有無 |
| 2. 2 ARCS動機づけモデルとは | 4. 1. 6 自由記述 |
| 3. 研究方法 | 4. 2 授業評価結果と考察 |
| 3. 1 研究対象 | 4. 2. 1 授業評価 |
| 3. 2 研究方法 | 4. 2. 2 自由記述 |
| 3. 3 授業実施の方策 (Tips) | 5. 結論と今後の課題 |
| 4. 研究結果と考察 | 5. 1 結論 |
| 4. 1 効果測定結果と考察 | 5. 2 今後の課題 |
| 4. 1. 1 アンケート項目 | |
| 4. 1. 2 事前評価 | |

1. はじめに

大学進学率の上昇に伴い学生の多様化，ユニバーサル化が進んでいる近年において，アクティブ・ラーニングが注目を浴びている。アクティブ・ラーニングとは，従来の講義形式に代表される教員による一方向の受動的学習に対して，学生が能動的に参画する双方向の学習方法であり，学生に学習の目的や目標を持たせ，それによって学習への動機づけを高めることができる。

この学習への動機づけに注目した授業設計モデルにARCS動機づけモデルがある。ARCS動機づけモデルとは，米国のKeller（1983）によって提唱された授業や教材の魅力を高めるためのモデルで，学生の学習意欲を高めることが目的である。

今回，アクティブ・ラーニングの視点からビジネスマナー教育にARCS動機づけモデルを導入するにあたって，まず，アクティブ・ラーニングとARCS動機づけモデルについて文献研究を行った。次に，具体的な授業設計の方策（Tips）を検討した。そして授業を実施した後，アンケート調査を実施した。

本稿では，アクティブ・ラーニングの視点からビジネスマナー教育にARCS動機づけモデルを導入し，授業アンケート結果の報告まで行うことを目的とした。

2. 背景

2. 1 アクティブ・ラーニングとは

大学・短期大学などの高等教育機関では，大学進学率の上昇とともに学生の多様化，ユニバーサル化が進んでいる一方，出口においては教育の質の保証が求められている。このような近年においては，多様化，ユニバーサ

ル化する学生に対応できる教育プログラムを開発することが高等教育機関の使命といっても過言ではない。高等教育機関では，学生が卒業後に社会生活を営む上で必要な実践的な能力開発が求められているのである。

アクティブ・ラーニングとは，従来の講義形式に代表される教員による一方向の受動的学習に対して，学生が能動的に参画する双方向の学習方法である。溝上（2007），大橋（2010）によると，アクティブ・ラーニングは医歯薬学，教育学，工学などの分野では従来から取り入れられてきたが，近年，初年次教育の効果を高めることから一般教養系の科目でも導入されることが多くなってきたという。

初年次教育は，高校における学習から大学における学習への転換のための教育といわれている。学生に学習に対する目的意識を持たせるためにキャリア意識を高める教育を行っている例も多く，本稿で取り上げているビジネスマナー教育もその一例である。具体的には，学生に学習の明確な目的や目標を持たせることによって学習への動機づけを高める授業プログラムを行っている。池内（2010）によると，初年次教育の最も重要な点は，受動的に知識を吸収すること，与えられた課題に対する正解を効率的に求めることから，自ら問題意識を持って学習に取り組む能動的な学習方法へと転換させることである。アクティブ・ラーニングは，まさにこの能動的な学習方法であるといえるだろう。

2. 2 ARCS動機づけモデルとは

授業における教育効果を向上させるためID（Instruction Design）を活用する傾向が

広がっている。IDとは「教育の効果・効率・魅力を高めるための体系的なアプローチに関する方法論」¹⁾(鈴木, 2010)であり、米国を中心に多種多様な授業設計モデルが産み出されている。

ARCS動機づけモデルとは、米国のKeller(1983)によって提唱された授業や教材の魅力を高めるための代表的な授業設計モデルの1つである。Kellerは心理学研究などに基づいて学習意欲停滞の原因を4つの要因に分類し、その原因に応じて動機づけのための方策を必要な分だけ授業設計に取り入れていけるようにした。具体的には、Attention(注意)、Relevance(関連性)、Confidence(自信)、Satisfaction(満足感)の4因子であり、これらの頭文字をとってARCS動機づけモデルと命名されている。鈴木(1995)によると情意面を体系的に扱った授業設計モデルとして米国を中心に注目されているという。

本稿では、アクティブ・ラーニングの視点から学生の学ぶ意欲を高めるという点に注目してARCS動機づけモデルを取り上げることとする。

3. 研究方法

3.1 研究対象

研究対象は2010年度自由が丘産能短期大学(以下、本学とする)における準必修科目「ビジネスマナー」(以下、本科目とする)を履修した1年生6コース12クラス480名のうち筆者が担当した経営情報コース奇数クラス(以下、該当クラスとする)の履修者43名である。

本科目は、12クラスを10名の教員(専任教員3名, 兼任教員7名)が担当し、基本的には

共通テキストとマニュアルに基づきながら、担当教員の判断で適宜アレンジを加えて実施することとなっている。筆者は科目主務者として、シラバスの作成や、共通テキスト・マニュアル等のとりまとめを行っている。

3.2 研究方法

アンケートは2種類実施した。1つは授業開始時と全授業終了後に同内容で実施した授業の効果測定であり、42名から調査結果を得ることができた。もう1つは授業終了時に実施した学生自身による授業に関する振り返り及び感想などの授業評価であり、39名から調査結果を得ることができた。

いずれのアンケートも評価尺度は、大小・優劣の一定の序列を示すリカートスケールを採用し5段階評価(5 そう思う・4 ややそう思う・3 どちらともいえない・2 ややそう思わない・1 そう思わない)で行うこととした。

3.3 授業設計の方策(Tips)

本科目の全14回の授業内容は大きく5つに分かれている。最初の3回は立ち居振る舞い、次の3回は話し方・言葉遣い、続いて電話対応が3回、来客対応・訪問3回、最後の2回は総合演習とまとめである。共通マニュアルによる基本的な授業プログラムでは、毎回、各回のテーマについて教員が講義をした後、グループワーク、クラス全体での発表という流れになっている。

今回、ARCS動機づけモデル理論を導入するに当たって、筆者が担当した該当クラスにおいては、この基本的な授業の流れを逆にして、まずテーマについて学生がグループワー

クを行った後、教員が補足程度に講義を行い、その後クラス全体での発表をすることとした。

その理由は、2010年3月に本学で実施されたFD研修会において講師を務めた熊本大学大学院鈴木克明教授から受けた「教員が講義をする前に、まず学生にやらせてみて、できないという失敗体験をさせると効果的である」というアドバイスに従ったからである。

また、授業を実施する際に具体的に取り入れた方策(Tips)は、鈴木(2002)の「学習意欲を高める作成—ARCSモデルに基づくヒント集—」と、坪井・池内・藤原ほか(2010)の「初年時教育 授業技法 授業運営Tips50」を参考に検討して図表1の通りとした。そして、毎回の授業で、できる範囲で必要なTipsを取り入れるように心がけた。

4. 研究結果と考察

4. 1 効果測定結果と考察

4. 1. 1 アンケート項目

効果測定のアンケート項目は、キャリア意識を高める点を意識し、厚生労働省の「若年者就職基礎能力支援事業 (YES-プログラム)」における若年者就職基礎能力習得の目安に示されていた内容を基に、本科目で取り上げている4分類20項目(図表2)とした。同時に、「2.背景」で示したように、学生が卒業後に社会生活を営む上で必要な実践的な能力開発を意識していることになる。

4. 1. 2 事前評価

授業の第1回目で実施した事前評価、すなわち学生自身が「この内容は知っている」と感じている自己評価は、該当クラスの平均評

価は全体的に学年の平均評価より低いか同じとなっている。該当クラスは経営情報コースであり、ビジネスマナーに苦手意識を持っている学生が多いことがうかがえる。クラスの平均評価が学年全体の平均評価より高いのは、20項目中、項目④「おじぎの仕方」、項目⑬「伝言メモの書き方」の2項目だけであり、比較的「書く」ことには抵抗が無いものと思われる。

最も高い評価となったのが、項目④「おじぎの仕方」であり、本学でSANNO 5つのマナーなどを通しあいさつの重要性を説いている成果が出ていると思われる。逆に最も低い評価となったのが、項目⑯⑰⑱の来客応対に関わる内容であった。

4. 1. 3 事後評価

最終回14回目の授業で実施した事後評価においては、評価項目20全ての学習達成度を示す評価値は上昇している。さらに、該当クラスの平均評価は全体的に学年の平均評価より高いか同じとなっている。また、事前評価が最高値3.5から最低値1.9までと差が1.6ポイントあり、ばらつきが大きかったのに比べ、事後評価は最高値4.6から最低値3.8までとその差は0.8ポイント以内に納まっており、まんべんなく評価が高くなっている。

最も高い評価となったのが、事前評価と同様に項目④「おじぎの仕方」と、項目①「好感をもたれる表情、態度」であり、逆に最も低い評価になったのは項目⑧「報告・連絡・相談の仕方」であった。比較的「話す」ことには抵抗があるものと思われる。

図表1 授業設計の方策 (TIPS)

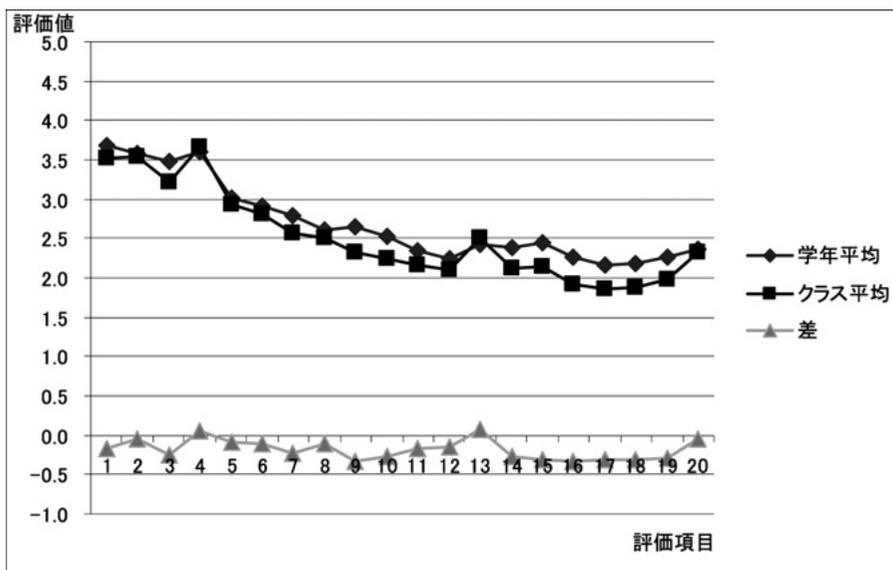
A: Attention(注意: 面白そう)
A-1: 知覚的喚起(Perceptual Arousal)
<ul style="list-style-type: none"> ・オープニングに一工夫し、注意を引く。 <p>基本プログラムで、毎回の授業の開始時に映しておくことになっている先輩が仕事をしている写真のpptについて、毎回、どのような仕事を説明することによって学生の注意を引く。</p>
A-2: 探究心の喚起(Inquiry Arousal)
<ul style="list-style-type: none"> ・今までに習ったことや思っていたことの矛盾、先入観を鋭く指摘する。 <p>敬語がテーマの回に、例えば「ご注文のほうはお決まりですか」、「お水になります」など、一般的なアルバイトで使われることが多い敬語の誤りを指摘する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エピソードなどを混ぜて、教材の内容が奥深いことを知らせる。 <p>その日のテーマに関連した担当教員の体験談、例えば、電話対応の回に新入社員の時に相手の電話番号を確認しなかったため、折り返しの電話がかけられなかったなどの失敗談などを話す。</p>
A-3: 変化性(Variability)
<ul style="list-style-type: none"> ・ダラダラやらずに学習時間を区切って始める。 <p>授業の最初に、その日の授業スケジュールを板書し、目安になる所要時間を設定しておく。特にグループワークの際は終了時間を明確に口頭で伝えると共に、板書もして学習時間を区切ることによって、学生が自主的に時間管理を行うようにする。</p>
R: Relavance(関連性: やりがいがありそう)
R-1: 親しみやすさ(Familiarity)
<ul style="list-style-type: none"> ・今までに勉強したことや前提条件と教材の内容がどうつながるかを説明する。 <p>電話対応や来客対応の授業では、今までに学んだ敬語や話し方、立ち居振る舞いなどを全て活用して行うように注意をする。</p>
R-2: 目的指向性(Goal Orientation)
<ul style="list-style-type: none"> ・教材のゴールを達成することのメリットを強調する。 ・教材で学んだ成果がどこで活かせるのか、この教材はどこへ向かっての第一歩なのかを説明する。 <p>ビジネスマナーを身に付けることによって、就職してからはもちろん、就職活動やアルバイト先でも活用することができることを折に触れて説明する。</p>
R-3: 動機との一致(Motive Matching)
<ul style="list-style-type: none"> ・勉強すること自体を楽しめる工夫を盛り込む。 <p>授業の最後にはクラス全体の前で発表を行い、発表は教員が指名するのではなく学生から立候補させて、その発表回数をグループ対抗で競わせる。</p>
C: Confidence(自信: やればできそう)
C-1: 学習要求(Learning Requirement)
<ul style="list-style-type: none"> ・本題に入る前にあらかじめゴールを明示し、どこに向かって努力するのかを意識させる。 <p>毎回の授業の最初にその日の目標を明示する。目標は、例えば人前できちんとおじぎができるようになることなど、具体的に達成しやすい内容にする。</p>
C-2: 成功の機会(Success Opportunities)
<ul style="list-style-type: none"> ・他人との比較ではなく、過去の自分との比較で進歩を確かめられるようにする。 <p>授業の最初と最後の回に、同じ内容の効果測定を行い、自分の進歩を目に見える数字で実感させる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最後にまとめの練習を設け、総仕上げにする。 <p>最終回の授業に、授業で学んだ全ての要素(立ち居振る舞い、話し方、電話対応、来客対応・訪問)を取り入れた総合演習の発表会をグループで行い、授業の総仕上げにする。</p>
C-3: コントロールの個人化(Personal Control)
<ul style="list-style-type: none"> ・身に付け方のアドバイスを与え、それを参考にしても自分独自のやり方でも良いことを告げる。 <p>例えば、おじぎのコツなど、背筋を伸ばすにはお尻を少し突き出すようにするとよいなどアドバイスを与えるが、自分のやり方でもよいので色々工夫するように告げる。</p>
S: Satisfaction(満足感: やってよかった)
S-1: 自然な結果(Natural Consequences)
<ul style="list-style-type: none"> ・応用問題などに挑戦させ、努力の結果を確かめ、それを味わう機会をつくる。 <p>基本課題と応用課題を準備し、グループワークが順調に早く終わったグループには応用課題に挑戦する機会を与える。</p>
S-2: 肯定的な結果(Positive Consequences)
<ul style="list-style-type: none"> ・教材でマスターした知識や技能の利用価値や重要性をもう一度強調する。 <p>毎回の授業の最後にも、マスターした知識や技能が、就職活動などの実践の場で役立つことを強調する。例えば、訪問予約を取る電話対応の回では、就職活動で会社訪問の予約を取る際に活用できることを説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・できて当たり前と思わず、できた自分に誇りを持ち、素直に喜べるようなコメントをつける。 <p>演習の発表の際には、必ず良い点を褒めて労った後で改善点を伝えるようにする。その際も、「この点に気をつけるとさらに良くなる」など配慮したコメントを心がける。</p>
S-3: 公正さ(Equity)
<ul style="list-style-type: none"> ・練習とテストとで、条件や基準をそろえる。 <p>定期試験は授業で取り上げた内容を出題するようにして、授業にまじめに取り組んだ学生がよい評価が受けられるようにする。</p>
*鈴木木明(2002)『教材設計マニュアル』を参考に作成

図表 2 効果測定アンケート項目

質問項目
■表情・態度・身だしなみ・あいさつ
①好感をもたれる表情、態度を知っている。
②ビジネスの場にふさわしい身だしなみを知っている。
③あいさつ、お詫び・お礼の言い方を知っている。
④おじぎの仕方を知っている。
■話し方・言葉づかい
⑤話し方・聞き方のポイントを知っている。
⑥敬語の種類、使い方を知っている。
⑦指示の受け方を知っている。
⑧報告・連絡・相談の仕方を知っている。
■電話対応
⑨電話のマナーを知っている。
⑩電話の受け方のポイントを知っている。
⑪電話の取り次ぎ方を知っている。
⑫電話の取り次ぎができないときの対応を知っている。
⑬伝言メモの書き方を知っている。
⑭電話のかけ方のポイントを知っている。
■来客対応・訪問
⑮来客対応のマナーを知っている。
⑯来客の取り次ぎ方を知っている。
⑰来客を取り次げないときの対応を知っている。
⑱訪問のアポイントメントのとり方を知っている。
⑲訪問のマナーを知っている。
⑳名刺の受け方・渡し方を知っている。

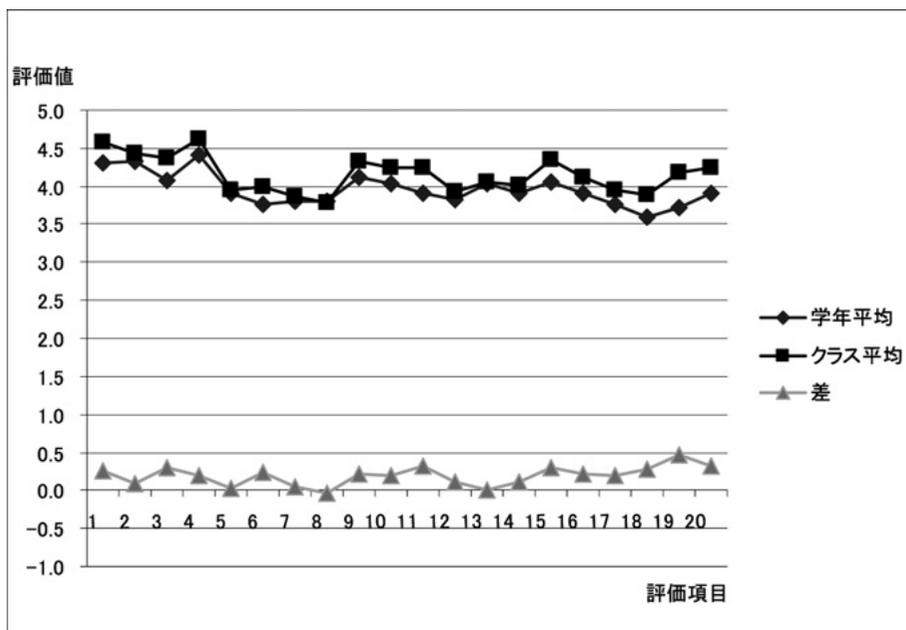
図表 3 事前評価

指定クラスn=41・学年全体n=483



図表4 事後評価

指定クラスn=42・学年全体n=458



4. 1. 4 事後評価—事前評価

事後評価から事前評価を引いた数値は、学生が授業効果を実感しているなど肯定的な場合はプラスに働き、思ったほどの授業効果を得られなかったなど否定的な場合はマイナスに働く。該当クラスでは20項目全ての項目において数値がプラスに働いており、授業効果が十分に得られたことが分かる。

最も数値の差が大きい項目、すなわち最も効果が高かったと捉えることのできる項目は⑮「来客対応のマナー」、⑯「来客の取り次ぎ方」で2.2ポイントであった。逆に数値の差が小さい項目、すなわち比較的効果が低かったと考えられる項目は②「ビジネスの場にふさわしい身だしなみ」0.9ポイントであった。これは、もともとの事前評価が高かったためと考えられる。

事後評価から事前評価を引いた数値を、学年全体と該当クラスで比較してみると、全体的に該当クラスの数値が高いことがわかった。

これは、他のクラスに比べて該当クラスの授業効果が大きかったことを示している。唯一、全体平均を下回っていたのは項目⑬「伝言メモの書き方」であるが、これは、もともとの事前評価が高く学年の平均数値を上回っていたためと考えられる。

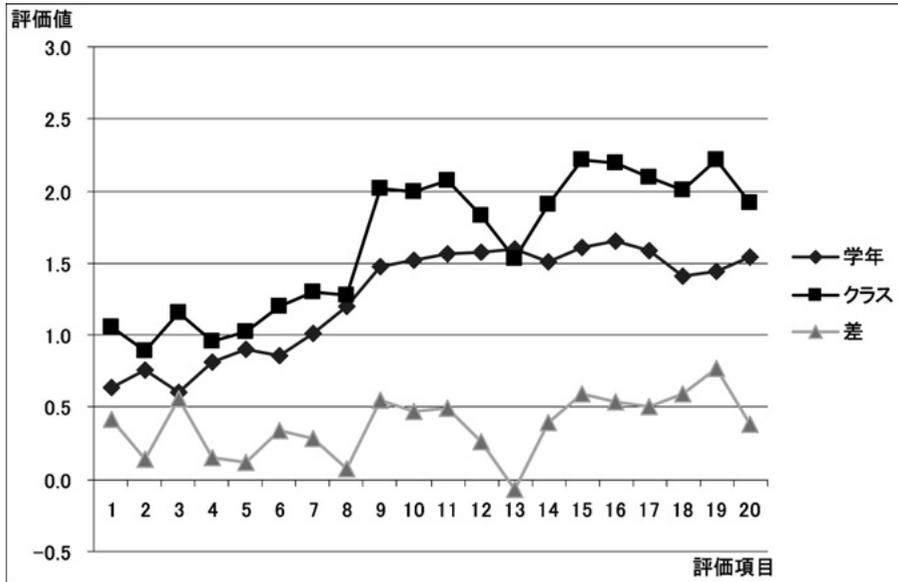
4. 1. 5 有意差の有無

ARCS動機付けプログラムの効果を統計的に判断するために、事前評価と事後評価の各項目の平均値と標準偏差を求めt検定を用いて比較した。結果は図表6～8に示す。

図表6に示したARCS動機付けモデル導入ク

図表5 事後評価—事前評価

指定クラスn=41(事前), 42(事後)・学年全体n=483(事前), 458(事後)



ラスの結果を見ると、全ての項目において数値が増加し、その増加については統計的な有意差が見られた。一方、図表7に示した学年全体の結果においても全ての項目において数値が増加し統計的な有意差が見られた。しかし、これら2つのグループではデータ数nの桁数が異なるため、データ数nが比較的近い各クラスの数値を示したものが図表8である。ここでは12クラス中、該当クラスを含む8クラスにおいて全ての項目において統計的な有意差が見られた。

これらのことより、本科目は元々統計的に有意な差異がある効果的なプログラムであるため、ARCS動機付けモデルを導入したことによるさらなる効果は、今回の調査方法においては確認することができないことがわかった。別の調査手法を検討する必要がある。

4. 1. 6 自由記述

アンケートの最後に設けてある自由記述をまとめたものが図表9である。これらのコメントから、以下の5つのことがわかった。

まず第1に、自己評価を行った41名のうち39名が、「この授業を通してたくさんのマナーを身に付けることができました」、「電話応対や来客応対、訪問などたくさんのことを学べてよかったです」など、授業によって学習効果が得られたと感じていることがわかった。これは、ARCS動機づけモデルのC (Confidence) とS (Satisfaction) が効果的であったことを示している。

次に、その他の2名は「敬語の使い方がまだ曖昧なので、もっとしっかりとやれるようにしたい」、「敬語、難しかった」と敬語に苦手意識を持ち、自分の改善点を把握することができたことがわかった。

図表6 ARCS動機付けモデル導入クラスの事前事後比較

項目	事前評価n=41		事後評価n=42		差異	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	事後-事前	p値
1	3.5	0.84	4.6	0.63	1.1	0.00**
2	3.5	0.90	4.4	0.70	0.9	0.00**
3	3.2	0.88	4.4	0.58	1.2	0.00**
4	3.7	0.99	4.6	0.58	1.0	0.00**
5	2.9	0.88	4.0	0.66	1.0	0.00**
6	2.8	0.78	4.0	0.62	1.2	0.00**
7	2.6	0.90	3.9	0.72	1.3	0.00**
8	2.5	0.84	3.8	0.81	1.3	0.00**
9	2.3	1.06	4.3	0.75	2.0	0.00**
10	2.2	0.99	4.2	0.73	2.0	0.00**
11	2.2	1.05	4.2	0.76	2.1	0.00**
12	2.1	0.97	3.9	0.87	1.8	0.00**
13	2.5	1.05	4.0	0.88	1.5	0.00**
14	2.1	0.93	4.0	0.92	1.9	0.00**
15	2.1	1.09	4.4	0.58	2.2	0.00**
16	1.9	1.03	4.1	0.74	2.2	0.00**
17	1.9	0.91	4.0	0.85	2.1	0.00**
18	1.9	0.90	3.9	0.74	2.0	0.00**
19	2.0	0.96	4.2	0.71	2.2	0.00**
20	2.3	1.21	4.2	0.66	1.9	0.00**

*はp<.05, **はp<.01

図表7 学年（12クラス）の事前事後比較

項目	事前評価n=483		事後評価n=458		差異	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	事後-事前	p値
1	3.6	0.84	4.3	0.66	0.7	0.00**
2	3.5	0.88	4.3	0.61	0.8	0.00**
3	3.4	0.87	4.1	0.60	0.7	0.00**
4	3.5	0.89	4.5	0.66	1.0	0.00**
5	2.9	0.89	3.9	0.60	1.0	0.00**
6	2.8	0.92	3.8	0.69	1.0	0.00**
7	2.7	0.90	3.8	0.69	1.1	0.00**
8	2.6	0.92	3.8	0.74	1.2	0.00**
9	2.6	1.04	4.2	0.66	1.6	0.00**
10	2.4	0.99	4.1	0.66	1.7	0.00**
11	2.3	0.96	3.9	0.69	1.6	0.00**
12	2.2	0.95	3.8	0.73	1.6	0.00**
13	2.4	1.00	4.1	0.70	1.7	0.00**
14	2.3	0.97	3.9	0.73	1.6	0.00**
15	2.4	0.97	4.1	0.64	1.7	0.00**
16	2.2	0.92	3.9	0.66	1.7	0.00**
17	2.1	0.90	3.8	0.71	1.7	0.00**
18	2.1	0.93	3.9	0.72	1.8	0.00**
19	2.2	0.93	4.0	0.67	1.8	0.00**
20	2.3	1.04	4.2	0.66	1.9	0.00**

*はp<.05, **はp<.01

図表8 クラス別の事前事後比較（p値）

項目	指定クラス	①クラス n=49	②クラス n=45	③クラス n=28	④クラス n=30	⑤クラス n=42	⑥クラス n=42	⑦クラス n=37	⑧クラス n=33	⑨クラス n=32	⑩クラス n=37	⑪クラス n=41
1	0.00**	0.07%**	0.18%**	0.04%**	0.00%**	0.02%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	1.60%*	0.03%**
2	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.05%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.09%**
3	0.00**	0.37%**	0.01%**	1.29%*	0.00%**	0.19%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	4.92%*
4	0.00**	0.00%**	0.06%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.13%**
5	0.00**	0.04%**	0.03%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.01%**
6	0.00**	0.64%**	2.13%*	0.20%**	0.01%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	1.22%**
7	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.06%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.01%**
8	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**
9	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**
10	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**
11	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**
12	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**
13	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**
14	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**
15	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**
16	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**
17	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**
18	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.33%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**
19	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.18%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**
20	0.00**	0.00%**	0.00%**	0.53%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**	0.00%**

*はp<.05, **はp<.01

また、4名の学生が「ビジネスマナーで学んだことがバイトで使えた」、「授業を受けて、バイトなどのお客様の対応が丁寧にできるようになった」とアルバイトという社会生活の場で活用できたことが分かった。これらは、R (Relevance) とS (Satisfaction) が効果的であったことを示している。

さらに、3名の学生に「この授業を受けてさまざまなマナーを学んで、今まで自分が間違えて覚えていたことも気づくことができた」、「アルバイトをしているので自分は大丈夫だと思っていましたが、授業を受けて間違っていた部分や至らなかった部分があったと思いました」などの気づきがあった。これはA (Attention) が効果的であったことを示している。

最後に、「実技が多くてとても面白い授業だった」、「グループで演習するのが楽しかった」と授業がおもしろい、楽しいと感じている学生も6名いた。さらに、「もう少し詳しく学びたかった」、「もっと授業を受けたかった」、「もっとしっかりとやれるようにしたい」

図表 9 効果測定の自由記述

n=41

この授業を受けた感想を自由に記述してください。(41)

- ・この授業を通してたくさんの方のマナーを身に付けることができました。
- ・電話応対や来客応対、訪問などたくさんの方のことを学べてよかったです。発表も楽しくできてよかったです。
- ・知っていても実践できるかというとなかなかうまくできず、練習することが大切だと思いました。
- ・緊張することが多く、できることができないことがあった。でも、将来役立つと思うので、忘れずに活用できたらいいと思います。
- ・知らないこともあり勉強になった。実際にビジネスの場で活かしたい。
- ・社会に出て必要なビジネスマナーを知ることができてよかったです。実際のビジネスの場で活かしていけるようにしたいです。
- ・大体がわかるようになったが細かい部分などがまだ分からないので(とまどってしまう)覚えたいです。
- ・マナーで分からないことが分かるようになりました。藤原先生の授業、とても分かりやすかったです。
- ・この授業を受ける前は本当に何もわからなかったのが、たくさんの方の知識を得ることができ本当に良かったと思います。
- ・今までであいまいだったことが、しっかりとできるようになりました。これから活かしていきたいと思います。
- ・この授業を受けてから、言葉遣いや表情など普段の生活の中で役立つ。
- ・マナーって、考えればわりそうだけど、実際にやってみると、ちゃんと教えてもらおうと教えてもらわないのでは全然違うと思いました。教わってよかったです！
- ・この授業を受けるまで、あまりマナーについて考えたことがなかったが、ビジネスマナーの授業のおかげで、マナーについて考えるようになりました。
- ・ビジネスマナーを受けて、今まで知らなかったことを学べてとても役に立った。
- ・私は途中からの参加でしたが、少しずつ礼儀が身につくようになってきました。毎回スーツを着るので、いつもと違った感覚で授業を受けることができました。就職活動に活かしていきたいです。
- ・先日名刺を受けることがあったので、授業でやったことを早速実践することができてよかったです。
- ・授業を受けてビジネスのマナーを知ることができました。しかし、実際の場で正しい対応ができるのは少し不安です。
- ・言葉などは覚えることができたけど、動きや笑顔などをつけることも難しいなあと思った。
- ・「申し伝えます」などの今まで知らなかったことを身につけることができてよかったです。お茶出しなど、様々な能力を身に付けることもできたと思います。
- ・この授業を受けてから、常識的なマナーを身に付けることができたので良かったです。この先、社会に出てからも役立てていきたいです。
- ・あいさつ、お辞儀をしっかりと学んだことがなかったのがビジネスマナーで勉強になりました。
- ・ビジネスマナーで学んだことがバイトで使えました！ありがとうございます。
- ・受付の仕方や、あいさつ、言葉遣いなど社会に出たら必要になることを実践的に学べてよかったです。
- ・ビジネスマナーの授業でたくさんの方のマナーを知ることができたと思います。
- ・ビジネスマナーを行ってお辞儀をキレイにするように心がけるようになった。
- ・身になることが多くてとてもよかったです。何事にも活かしていきたい。
- ・ビジネスマナーで学んだことがバイトで使えました！ありがとうございます。
- ・授業を受けて、バイトなどのお客様の対応が丁寧にできるようになった。
- ・この授業を受けたことで話し方や電話応対の仕方がわかった。バイトでも活かせる！！
- ・バイトでずっと接客をしていたけれど、この授業を通して、知らない知識が増えました。バイトに活かして嬉しかったです。
- ・この授業を受けて、様々なマナーを学んで、今まで自分が間違えて覚えていたことも気づくことができた。
- ・アルバイトをしているので自分は大丈夫だと思っていましたが、授業を受けて間違っていた部分や至らなかった部分があったなと思いました。
- ・ビジネスマナーを受けて、自身が思っていた違ったマナーを直すことができた。
- ・ためになる授業でとてもよかったです。演習が楽しかった。
- ・グループ活動で演習するのが楽しかったです。
- ・授業は楽しくできました。
- ・実技が多くてとても面白い授業でした。
- ・13回授業を受けて、この授業を受ける前より、マナーのことが身についた。おもしろかった。
- ・ビジネスマナーはだいたいわかりましたが、もう少し詳しく学びたかったです。
- ・もっとちゃんと出席して授業を受けたかったです。
- ・敬語の使い方がまだ曖昧なので、もっとしっかりとやれるようにしたいです。
- ・敬語、難しかった。

図表10 授業評価

指定クラス n=39・全体 n=2361

質問項目	平均スコア		
	指定クラス (n=39)	ビジネスマナー (n=272)	全体 (n=4663)
1. わたしはこの授業に意欲的に取り組んだ。	4.23	4.41	—
2. この授業は、学習目的やねらいがハッキリしていたと思いますか。	4.69	4.66	—
3. 教員は、分かりやすく教える工夫をしていたと思いますか。	4.69	4.66	—
4. テキストや教材は学習に適切なものだと思いますか。	4.56	4.47	—
5. 授業の進め方のスピードは、理解するのに適切であったと思いますか。	4.38	4.45	—
6. 教員は、学生の参加(質問・発言・課題提出など)を促したと思いますか。	4.54	4.48	—
7. 学習を通じて、この授業の学習目標は達成できたと思いますか。	4.28	4.28	—
8. あなたは、この授業を全体として、良い授業であったと思いますか。	4.79	4.68	4.14

と考えている学生も4名いた。これらは、さらなる学習意欲を喚起していることの表れであり、ARCS動機づけモデルが有効に働いていることを示している。

4.2 授業評価結果と考察

4.2.1 授業評価

本学において全科目共通で実施している授業評価のアンケート項目及び結果は、図表10の通りである。ここでは該当クラスに加えて、本科目において授業評価アンケートを実施した7クラスと、学校全体の平均スコアを示した。

授業評価の8項目中6項目において、ARCS動機づけモデルを導入した該当クラスの評価が、7クラス全体の評価より高くなっており、該当クラスの学生の満足度が全体的に高かったことがわかる。中でも「あなたは、この授業を全体として、良い授業であったと思いますか。」という質問に対する回答は平均4.79ポイントと最も高い評価になってお

り、ARCS動機づけモデルのS (Satisfaction) が十分に効果的であったことがわかる。続いて「この授業は、学習目標やねらいがハッキリしていたと思いますか。」という質問に対する回答が4.69ポイントとなっており、ARCS動機づけモデルのR (Relevance) とC (Confidence) が効果的であったことがわかる。

一方、「わたしは、この授業に意欲的に取り組んだ。」という質問に対するスコアが4.23ポイントと比較的評価が低かった。これは、これ以外の他の質問は全て評価5としているのに、この質問に対しては評価1とした学生がいたことが影響を与えており、この学生は本科目の授業への欠席や遅刻が多かったため質問1の評価を低くしたものと思われる。しかし、ARCS動機づけモデルの一番の目的が、学生の学習意欲を高めることであることを鑑みると、この質問に対する評価があまり高くなかった理由について、より考察を深めていく必要がある。また、「授業の進め

図表11 授業評価の自由記述

n=39

<p>1. この授業のよい点を具体的に自由に記述してください。(37)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 社会に出た時に基本となることを分かりやすく教えてもらって良かったです。 ・ 社会に出てから役立つことを学べた。 ・ 社会での基礎を学べた ・ 社会に出た時に役立つ。 ・ 社会に出て役立つものばかりなので、良い授業だと思う。 ・ 社会に出てから使える。日常生活に活かせる ・ 就職活動で活かせるように忘れないようにしたいと思います。 ・ 就職活動をする際、とても役立つ授業だったと思います。 ・ ビジネスマナーというだけあって、就職活動に活かせられる。キレイなお辞儀に慣れていて入ったので良かった。 ・ この授業で学んだことを就職活動に活かせるようにしたいです。 ・ すごく日常的にも使えることが多く勉強になりました。 ・ ビジネスマナーが学べる事。日常生活で活かせる事。 ・ バイトの電話応対でこの授業でやったことが使えました。 ・ 実践してみて失敗してダメだった部分に気付ける。すごい楽しみながら取り組める。 ・ 実際の電話応対などに使える内容ばかりなのでとても有意義だった。 ・ 実践することで、自分に力がついたことがよく分かりました。また、自分が出来ていない点もよく分かりました。 ・ 実技、小テストがあり良いと思った。 ・ 演習が良かった。 ・ ロールプレイングなどをし、生徒・本人が体験しながら学習できるため、わかりやすかった。 ・ 実際にロールプレイングをすることが身についた。 ・ ビジネスの前に今使えるものを学べたので良かった。 ・ 演習を受けることにより、マナーが身についた。 ・ 演習たくさん出来た。 ・ 実際に演習室を使うことで身につけやすくなると思うので、その点が良いと思う。 ・ 基本的なマナーが身についた。 ・ これから役立つことで、とてもよかった。 ・ 実際に役立つものがたくさん。 ・ これから役に立つビジネスマナーを学ぶことが出来た点、電話、来客応対さまざまな事を体験出来て良かった。 ・ 正しい言葉遣いが学べた所。 ・ ビジネスの場での対応の仕方がわかった。 ・ よかったです。 ・ 学習目標がはっきりとしていた。 ・ 為になる色々と気になること、質問が生まれるが丁寧に答えてくれた。 ・ 先生が優しくとても丁寧に教えてくださったのでとても分かりやすく出来ました。 ・ 優しく丁寧に教えてくださって分かりやすかったです。ありがとうございました。 ・ 先生がとても丁寧でした。体験を踏まえたビジネスのお話はとても参考になりました。 ・ 実際にスーツを着て、実践する所。新しい気持ちで授業をすることができました。
<p>2. この授業の改善点を具体的に自由に記述してください。(5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全てにおいて完璧だと思うのでないです。 ・ 時間が短い。少人数にしたら良い。 ・ 実践の練習を何度もは行えない所。 ・ 進めるスピードが少し早い。 ・ テキストの改善点が多かった。きちんとした情報を書いてほしい。

方のスピードは、理解するのに適切であったと思いますか。」という質問に対するスコアも4.38と比較的評価が低かった。これは、一般的に「教員が講義をする前に、まず学生にやらせてみて、できないという失敗体験をさせる」形式の授業は時間がかかりがちであることが影響を与えていると思われる。学生の様子や授業内容に合わせて、簡単な講義の後に演習を行う授業形式に戻すなど、臨機応変な対応が教員には求められるだろう。

4. 2. 2 自由記述

アンケートの最後に設けてある自由記述をまとめたものが図表11である。ここでは、授業の良い点と授業の改善点を具体的に記述する欄が設けられている。

まず授業の良い点については36件の記述があった。一番多いコメントがこれから役に立つという内容で23件あった。内、社会に出たときに役に立つが6件、就職活動に役に立つが4件、日常生活で役に立つが3件、実際にアルバイトで活かすことができたというコメントもあった。これらは、ARCS動機づけモデルのR (Relevance) とC (Confidence) が効果的であったことを示している。次に多いコメントが演習をすることによって身に付いたという内容で11件あった。「楽しみながら取り組める」「わかりやすい」等、演習を行うことには意欲的な学生が多かった。これらは、ARCS動機づけモデルのR (Relevance) とC (Confidence) が効果的であったことを示している。

さらに、内2件は演習を通して、自分の改善点にも気づくことができたというコメントもあった。また、「学習目標がはっきりとし

ていた」、「体験を踏まえたビジネスの場の話が参考になった」というコメントもあった。本科目では授業の際はビジネスの場にふさわしい身だしなみをする事となっているが、「実際にスーツを着て実践するところが新しい気持ちで授業をすることができた」というコメントもあった。また、「実践してみて失敗してダメだった部分に気付ける」と、当に「3.3授業設計の方策」で前述した鈴木教授から受けたアドバイス通りのコメントもあった。

次に授業の改善点については5件の記述があったが、内1件は「全てにおいて完璧だと思うのでないです」というコメントだったため、実質的には改善点は4件である。一番多かったのは「時間が短い」、「少人数にしたらいよい」、「実践の練習を何度もは行えないところ」であり、これはクラスを少人数にしてもっと演習を行えるようにすると改善できると考えられる。

5. 結論と今後の課題

5. 1 結論

今回の研究を通して、アクティブ・ラーニングの視点からビジネスマナー教育におけるARCS動機づけモデル導入の試みについて重要と思われることを3点挙げたい。

第1に、ARCS動機づけモデルを導入した該当クラスにおいては、効果測定の事後評価、および事後評価—事前評価の値が、学年全体より全体的に高かったことである。調査した全ての項目において授業後の評価が高くなっていることから、ARCS動機づけモデル導入の試みが一定の効果を上げたことを確認することができた。但し、統計的な有意差は該当

クラスのみならず学年全体の結果においても見られたことから、本科目が元々効果的なプログラムであるためARCS動機づけモデルを導入したことによるさらなる効果は確認することができなかった。

第2に、ARCS動機づけモデルを導入した該当クラスにおいては、授業評価の値が、他のクラスより全体的に高かったことである。特に、授業に対する満足度が一番高かったことから、ARCS動機づけモデルのS：Satisfactionが十分に効果的であったことがわかる。

最後に、自由記述より、学生が授業終了後も「もっと学びたい」とさらなる学習意欲を抱いていたことを挙げるができる。ARCS動機づけモデルの一番の目的は、学生の学習意欲を高めることであり、その目的が達成できたということができただろう。

5. 2 今後の課題

今後の課題として、少なくとも次の4点を挙げるができる。

1つ目の課題としては、「5.1結論」の3点目と相反する内容であるが、授業評価の「わたしは、この授業に意欲的に取り組んだ。」という質問に対する回答が4.23ポイントと比較的評価が低かったことを挙げるができる。特定の学生が1という極端に低い評価をしたことが影響を与えているとはいえ、詳細な理由と対策についてより考察を深めていく必要があると思われる。

2つ目の課題は、「5.1結論」の1点目と関連する内容であるが、学習効果を評価するための手法をさらに検討していくことである。今回は、平均値においては効果が該当クラス

に認められたものの、統計的に有意な差異はほとんど全てのクラスに見られたため比較をすることができなかった。異なる方式の評価方法にはどのようなものがあるか検討していくことが必要である。

また、今回の調査では12クラスを異なる教員が担当し、筆者が担当した該当クラスのみARCS動機づけ理論を導入した授業を実施したため、本研究の結果が、ARCS動機づけモデルによる授業プログラムの違いによるものか、担当教員の違いによるものか判断しかねる点もある。同一教員が担当する2つのクラスで比較をすることなども必要となるだろう。

4つ目の課題は、ARCS動機づけモデルを導入して授業を行う際の時間管理の難しさである。一般的には、本科目の基本プログラムのように講義をしてからグループワークを行う形式のほうが時間を効率的に使うことができ、今回の試みである「教員が講義をする前に、まず学生にやらせてみて、できないという失敗体験をさせる」形式の授業は時間がかかりがちである。今回は、学生に事前課題を徹底させることや、図表1のTIPS：A-3の学習時間を区切る方策で授業時間をマネジメントすることができたが、教員が十分に授業準備し配慮することが必要である。

これらの課題を引き続き研究していくことによって、ビジネスマナー教育にアクティブ・ラーニングの視点からARCS動機づけモデルを導入する効果がより明らかになり、学生の学習意欲の向上、ひいては初年次教育や大学の質の保証に貢献できるものと考えている。

謝辞

本稿で取り上げたARCS動機づけモデルは、本学における2009年度第2回FD研修会のテーマである。講師の熊本大学大学院鈴木克明教授にこの場を借りて改めて御礼申し上げたい。

また、調査の実施に際しては、本学菅井郁先生にお力添えを頂いた。御礼申し上げます。

注

1. 鈴木克明. 授業における教育効果向上のヒント—授業改善にインストラクショナルデザインを活用する—. 自由が丘産能短期大学2009年度第2回FD研修会資料, 2010, p.1.

参考文献

- 池内健治. “アクティブ・ラーニングによる初年次教育”. 初年次教育におけるアクティブ・ラーニング実践法—能動的にできる学生にしよう—. 日本ビジネス実務学会, 2010. p.6-8.
- 大橋健治. アクティブ・ラーニングの試み. 筑紫女学園大学短期大学部紀要, 2010, vol.5, p.217-227.
- 岸田健吾他. 生徒が「学びがい」を感じる授業を目指して. 日本数学教育学会誌, 2007, vol.89-5, p.8-14.
- 鈴木克明. 授業における教育効果向上のヒント—授業改善にインストラクショナルデザインを活用する—. 自由が丘産能短期大学2009年度第2回FD研修会資料, 2010.
- 鈴木克明. 教材設計マニュアル：独学を支援するために. 北大路書房, 2002.

鈴木克明. 米国における授業設計モデル研究の動向. 日本教育工学会論文誌, 1989, vol.13-1, p.1-14.

鈴木克明. 「魅力ある教材」の設計開発を目指して—ARCS動機づけモデルとCAI設計への応用—. 日本教育工学会第3大会大会後援論文集, 1987, p.375-376.

坪井明彦・池内健治・藤原由美ほか. “初年次教育 授業技法 授業運営Tips50”. 初年次教育におけるアクティブ・ラーニング実践法—能動的にできる学生にしよう—. 日本ビジネス実務学会, 2010.

藤本光司ほか. 学生参画型授業モデルの開発に関する実証研究?—コミュニケーション手法を学生人気度ランキングから考察—. 日本教育情報学会第24回年会論文集, 2006, p.360-361.

藤本光司ほか. 学生参画型授業モデルの開発に関する実証研究?—ポートフォリオ評価およびパフォーマンス評価の活用—. 日本教育情報学会第23回年会論文集, 2005, p.120-123.

溝上慎一. アクティブ・ラーニング導入の実践的課題. 名古屋高等教育研究, 2007, vol.7, p.269-287.

溝上慎一. カリキュラム概念の整理とカリキュラムを見る視点—アクティブ・ラーニングの検討に向けて—. 京都大学高等教育研究, 2006, vol.12, p.153-162.

山田礼子編著. 一年次（導入）教育の日米比較. 東信堂, 2005.

Keller, J.M. and Suzuki, K. Use of the ARCS motivation model in courseware design. Instructional Designs for Microcomputer Courseware. Hillsdale, NJ, Lawrence

Erlbaum Associates,1988.

Keller, J.M. Motivational design of instruction.

Instructional-design Theories and
Models : An Overview of their Current
Status. Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum
Associates, 1983.