

東京地区における「大学新入生のためのパソコン講座」の 立ち上げ支援の報告

榎戸良*1・吉川亮*2・北爪里菜*3・虎岩雅明*4
Email: pcl@trywarp.co.jp

- *1: 株式会社トライワープ
- *2: 株式会社トライワープ
- *3: 株式会社トライワープ
- *4: 株式会社トライワープ

◎Key Words パソコンサポート, Office 講座, 大学新入生

1. はじめに

TRYWARP では、「パソコンライフ応援計画」と称して、大学に入学した新入生に対するパソコンライフのサポートに取り組んでいる。2006 年から 11 年間、各大学の生協と連携し、パソコン講座の開催をはじめとした、出張サポートやセットアップ相談会などのトータルサポートを提供してきた。

2017 年度からは、これまでの 3 大学 4 キャンパスに 5 大学 6 キャンパスが加わり、8 大学 10 キャンパスにおいて、生協との連携に取り組んだ。今まで以上に広域になり、支援体制の組織作り、各大学での販促サポート、大学生スタッフの募集・面接・採用、各大学の学生チームの組織作り、各大学の特徴を活かした授業開発、受講生の管理体制などあらゆる面の体制構築を行った。

本稿では、実施結果に加え、構築した体制の有用性や今後の支援及び連携体制の課題を報告する。

2. 生協と生み出すパソコン講座

2.1 TRYWARP と生協の連携体制

広域となった「パソコンライフ応援計画」では、各大学の生協との連携が今まで以上に重要となった。連携の鍵となったのは、TRYWARP と生協が持つ強みだった。TRYWARP には 11 年間講座を運営してきた実績に基づくノウハウがあり、生協には学生や保護者からの信頼があった。

講座の運営に関する業務は TRYWARP が担った。パンフレット作成やウェブページ開設などの広報、学生チームの結成と研修による育成などのマネジメント、授業開発や資料作成、申込確認証や受講証の発行、受講日変更受付などの受講生対応、ディレクターのよる当日の講座運営のサポートなど多岐にわたる。

一方で生協には学生スタッフや新入生との最初の窓口となってもらった。スタッフ募集の際にはポスターの掲示や Twitter での発信を通して募集を行ってもらい、新入生への対応に際してはパンフレットへの掲載や入学準備説明会でのブース提供をしてもらった。

大学生協が持つ信頼によって、学生は安心してスタッフとして参加でき、新入生や保護者も講座に申し込める。

2.2 技術習得だけでは得られない満足度

講座を開講する場合、難しいのは講座の難易度設定である。基礎的な内容にすると高校の授業や大学に入ってから情報の授業を受けていて、知識量の多い受講生には簡単すぎて満足度が下がる。一方で、発展的な内容にすると基本がわからない受講生の満足度が下がる。そこで TRYWARP の講座では基本からやる初心者向けの講座にした。その上で初心者向けの講座に先輩が教えることで新たな付加価値を与え、知識量が多い受講生の満足度も上げている。

TRYWARP の講座では、大学ごとに先輩が講座を開発し、大学ごとの独自性を与えている。さらに、パソコンの技術だけでなく、大学生活の中でパソコンや Office をどのように活かしていくかという話題にも触れている。また、講座内での自己紹介や雑談の中で部活やサークル、学事や試験、大学周辺のお店についてなど大学生活に密接に関わる話題を提供し、新入生にとって貴重な先輩からの情報を得る場になっている。

ただ技術を習得させるだけではない豊富な話題や情報によって、パソコンができる受講生もできない受講生も満足できる講座を提供している。こうしたことができるのも生協との連携によって先輩が教える講座づくりができてきているからである。

3. チーム結成と育成

3.1 メンバー募集と傾向

講座開講へ向けた学生チームの結成は、まずメンバーの募集から始まる。基本的には各大学の生協で募集を行ってもらう。学内でのポスター掲示や公式 Twitter での発信が主な方法となる。なお募集の文言やポスターのデザインは TRYWARP 側から提供している。

スタッフの集まり方には 3 つパターンがある。「前年度以前から実施していてメンバーの継続や元受講生の参加もある大学」、「生協学生委員が中心となった大学」、「他大学の学生の紹介によって集まった大学」である。前年度実施した大学では、前年度のメンバーや元受講生も参加した。この場合、前年度の講座の流れや問題点を運営側と受講者側から考えた上で講座づくりができるため、講座の

質が上がり運営が円滑になるというメリットがある

生協学生委員が中心となった大学では、生協担当者が学生委員に声をかけ、メンバーとした。彼らは学生委員であるためイベントに慣れており、運営が比較的スムーズに行えるというメリットがある。

他大学の学生の紹介によって集まった大学では、TRYWARPの学生スタッフの友人を紹介してもらった。これによって、大学単体でのメンバー獲得が難しい場合でもTRYWARPが持つネットワークによって、メンバーの獲得が可能となった。

3.2 メンバーの役割

各大学のメンバーを「コアメンバー」と「アシスタントメンバー」の2種類に分類している。コアメンバーには講座の講師と教室マネージャーを務めてもらう。講師は講座当日に全体進行や解説を行う。また、事前段階では講座の内容を検討する。教室マネージャーは講座当日に講座全体の管理をする。講座の当日準備や時間、出席者の管理など全体を通じた雑務と管理を行い、講座をマネジメントする。

アシスタントメンバーは、講座当日の受講生のサポートをする。講座の中で最も重要な役割を担っているのがアシスタントだ。アシスタントは講座の中で最も受講生と触れ合う立ち位置にいる。講師の説明に補足をし、受講生からの質問に答える。また、技術習得以外の学生生活に関する話題や情報もアシスタントが主に提供する。講座の満足度はアシスタント次第と言っても過言ではない。

表1 事前準備と当日のメンバーの役割

	講師	教室マネージャー	アシスタント
事前	・講座内容検討 ・資料作成 など	・講座準備 ・シフト調整 など	・事前確認 など
当日	・進行 ・機能の解説 など	・時間管理 ・照明管理 など	・サポート など

3.3 チーム結成

チーム結成に当たって、まず組織を大きく2つに分けた(図1)。TRYWARP内に組織した本部と各大学に組織した委員会だ。本部では現場をサポートするディレクターチームと講座の中身や資料づくりを行う本部授業開発委員会を組織した。

各大学では、講座の運営について検討する実行委員会と授業の内容について検討する授業開発委員会を結成した。実行委員会には講師とマネージャーが参加し、講座の形式や教室内のテーブルの配置など講座の運営について決定する。メンバーの中から実行委員長を選任し、チーム全体のマネジメントを担った。授業開発委員会は、講師を中心に構成し、講座で取り扱う機能や課題設定など講座の内容について決定する。

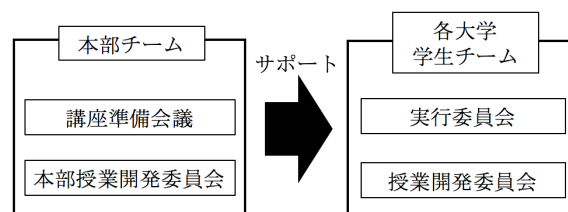


図1 組織図

3.4 メンバーが成長できる育成環境

集まった学生メンバーには、主に研修を通して育成を行なった。研修はコアメンバーを対象としてチームを引っ張っていくためのスキルを身につけるリーダー研修を最初に開催した。続いて、講師、マネージャー、アシスタントを対象として実務をこなせるようになるための研修を行った。

リーダー研修は各大学のコアメンバーを対象にアシスタントを含めた、チーム全体を運営していくためのリーダーシップを学ぶことを目的に大学合同で行なった。研修はワークショップと座学で構成した。座学では良いチームの定義からリーダーに求められる役割、チームづくりのコツなど、学生生活や就活、社会人になってからも役立つ内容とした。ワークショップでは大学ごとにフラッグと呼ばれる行動指針を作ってもらった。コアメンバーで議論し大学ごとに目指したい姿、達成すべき目標、大切にしたい価値観を定めてフラッグとした。フラッグを定めた後は、他大学のコアメンバーと定めたフラッグについて議論し、大学に持ち帰ってもらった。

講師研修では、講師としての基本的な立ち振る舞いや講座の進行方法などの座学に加え、発声練習も行なった。マネージャー研修では、事前準備や直前準備でやるべきこと、講座当日の業務内容、トラブル事例と対応方法について座学を行なった。

アシスタント研修はコアメンバー主導で行った。前述の通り、アシスタントの役割は講座の中でとても重要なものだ。しかし、アシスタントメンバーは開講の直前に集まるため、チームワークが醸成されていない。そこでアシスタントが講座に主体的に参加できるようにすることが研修の目的となる。コアメンバーがリーダー研修で身につけたスキルを用いて、フラッグを伝え、チームワークを醸成していく。

4. 開講へ向けた様々な支援体制

4.1 新入生への訴求における支援

新入生への宣伝においても、両方で連携した。新入生の多くが講座を申し込む上で参考にしているのがパンフレットである。今年の講座でも約78%の受講生がパンフレットを参考にすると回答している。そこで、パンフレットの紙面構成や掲載位置などについて、TRYWARPからもアドバイスや原稿を提供した。

また、入学準備説明会等、新入生へ直接紹介できる機会においては、積極的に学生スタッフが参加し、説明するこ

とで、効果的に訴求ができた。新入生のみならず、保護者に対しても、パソコンの経験談を話すことができ、説得力が増し、安心感を与えることができた。同時にスタッフにとっても、お客様を自ら獲得することで、講座への期待感と責任感を得ることができる、重要な機会である。さらには、上記に加えて、講座専用の宣伝チラシを提供した。

その結果、10回連続講座を開講した横浜市立大学（連続講座初開催）でも、価格が35,000円（生協パソコン購入者限定価格）と高価であるにも関わらず、講座の申込率（パソコン購入者に対する講座申込者の割合）が59%と高水準であった。また、昨年まで実施していた大学では、講座の実施回数を増やし、それに伴い価格を上げたが、申込率は下がることなく、むしろ全大学で上昇した。これらの結果は、TRYWARPが長年、パソコンサポート事業を行ってきた結果得られた、新入生への効果的な訴求ノウハウをもとにしているものであり、同時に生協という安心ブランドにも支えられた結果である。

4.2 受講者へのサポート

受講者へのサポートも講座においては重要である。それらについてもTRYWARPが担当した。今年度の講座においては大きく分けて、「申込確認証」「受講証」「専用ウェブページ」「受講日変更システム」を提供した。これらは、全ての申込者の受講につなげるための施策だ。申し込み時期が3月以前であるため、新年度の予定がわからないまま申し込み、受講できない新入生を減らすために行うものである。確認証は、パソコンなどに同梱され、申込直後に配送される。生協においても必須な書類であるが、TRYWARPが原稿を提供している。すぐに捨てられてしまったり忘れられたりすることがないように、カラーでデザインを入れているのが特徴である。

続いて、受講証は4月上旬に新入生の自宅へ送付するもので、受講に必要な情報が記載されている。大学によっては、パンフレットの段階で、会場が決まっていなかった場合もあり、その際は受講証で会場を確認してもらうことになる。また、幾つかの大学では、予想を上回る申し込みがあったため、急遽日程を増設した。それらの案内についても受講証に記載している。同時にこの受講証に、個々の受講生の受講日程を明記している。これらの受講証の内容は専用ウェブページにも掲載し、多角的に情報提供を行った。

最後に、受講変更システムである。受講証に受講日変更の案内を掲載し、受講日変更はいつでもウェブから申請できるように対応した。新入生は勝手に日程が割り振られるため、都合と合わない場合が少なからずある。また、

突発的にサークルの予定が入ることもある。そのような場合にも受講できるように、同内容の他の日程に振り替えられる対応を実現している。新入生には受講日変更申請フォームへ入力をしてもらい、TRYWARP担当者が処理の上、受講管理システムにて変更処理し、当日の受講者名簿に反映させている。以上の対応により、申込者をできる限り多く受講へと結びつけている。

5. 授業開発と講座づくり

5.1 講座の基本構成と授業開発

講座は、講師が前に立って説明や全体進行を行い、演習時にはアシスタントスタッフが受講生をサポート、教室マネージャーが時間管理や遅刻者対応などをするという体制で行っている。課題の演習が中心で、いくつかの機能を講師が実演しながら解説し、その後演習時間を設定し、実際に受講生が作業をしていくという流れで進めていく。講座に必要なのは、演習で使用する課題データ・配布資料・テキスト・講座進行を把握するための授業進行資料・講師の解説の補助となる講師用スライドである。

各大学のカリキュラムづくりは、講師が中心となり授業開発委員会にて行った。継続して支援している大学については、前年のカリキュラムをより洗練させていった。今年度からスタートした大学では、継続して支援している大学の内容を元にアレンジしていった。まずは、各回で何の機能を取り扱うかを決定した。その後、取り扱う機能を練習するための課題データを作成し、授業開発委員会にて実際に受講生が行うように課題を点検し改善点を議論した。それと同時に、解説する機能の順序や、解説のタイミングについても議論し、授業進行資料の作成も講師が行った。

課題データや授業進行資料の不足部分は「本部授業開発委員会」のメンバーが補った。本部授業開発委員会は各大学の講師から選抜し、全ての大学の全講座に必要な資料の最終調整を担当した。各大学の講師が作成する授業進行資料は、あくまで講師の進行の流れのみの表記であるため、アシスタントスタッフや教室マネージャーの具体的な動きについて追記し、時間配分が適切かを検討した。また、解説の補助となる講師用スライドの作成も本部授業開発委員会メンバーが行った。

5.2 大学ごとの独自性

大学生活に必要な技術は、同じ大学でも学部学科で異なるため、授業開発委員会は複数の学部学科がいるメンバー構成になるよう工夫した。学部により偏りがある場合は、他学部の情報収集し、講座内容が一部の学部学科向けにならないよう配慮した。

カリキュラムを作っていく中で、特に特徴的だったのが東京外国語大学と東京工業大学の二大学である。東京外国語大学は文系に特化した講座内容となった。最大の特徴が、Wordによるレポート執筆とPowerPointによるプレゼンに特化し、Excelをほとんど扱わなかった点である。多言語の入力や設定、外国語を使ったレポートの書き方やメールの送り方などを講座の中に取り入れた。東京工業大学は、理系に特化した内容となった。第1回に

PowerPoint で Office の基本を押さえるのは他大学と共通だが、その後は実験を実施してデータを処理する、レポートを作成する、結果をプレゼンするという研究発表の流れに沿った展開とした。

6. 講座の評価手法

6.1 評価の設定と仮説

新入生からの講座の評価は、次年度に向けての改善に必要な不可欠な情報である。講座では毎回、アンケートを実施し新入生からの評価を取得している。しかし、どういった評価結果を重要視するかは、検討が必要である。毎回のアンケートには、その日の講座の難易度やスタッフの印象、さらには全体満足度を評価してもらう項目がある。それはひとつの評価指標として有益であるとは言えるが、2章で述べたような講座の価値を最大限新入生に提供できたか、という点においては満足できるものではない。全ての質問の回答を総合的に見れば評価できなくもないが、複雑になればなるほど、改善するべき方向性を見失い、目的から外れる可能性もある。例えば、満足度は、講座の内容（レベル）、スタッフの質、講座のカリキュラム、はたまたその日の気分などの要素が絡み合っているが、そのどの要素が強く働いたか不明確である。

そこで、どういった指標を用いて、目的達成を目指すべきか、という問いに TRYWARP が持っている仮説は、「次年度にスタッフをやってみたいか」という設問である。この設問は、講座最終回のアンケートに設置しており、「やってみたい!」「やってみたいかも」「やれないと思う」の3段階評価である。新入生が、来年はスタッフの立場になりたい、と思えたのであれば、技術レベルの向上、スタッフへの雰囲気の良いさや憧れ、講座の価値などを実感してもらえたのではないかという仮説である。「やってみたいかも」以上の回答をどれだけ得られるか、にこだわるのが講座の価値を最大限提供する上で必要という考え方だ。スタッフ全体が、そのためのアプローチを常に考えて動くことが講座の全体の質を底上げすることにつながると期待している。さらには、これによって自然と次年度のスタッフ募集への労力を抑制できるという効果にもつながるはずである。

6.2 評価の結果

各大学の講座で受講生が次年度のスタッフ参加へ興味を示した人数割合（スタッフ希望率）の結果が表2である。希望率は初回の講座への参加人数を母数として、次年度にスタッフを「やってみたい!」および「やってみたいかも」と回答した受講生の人数の割合としている。パソコンに不慣れな受講生の2割がスタッフに興味を示してくれたことは、技術習得だけではない講座の価値のある程度、伝えられた結果ではないだろうか。なお、本稿執筆時点で終了していない大学は掲載していない。

さらに、継続して開催している大学については、前年度から大きく希望率を上げることができた。今年度から実施大学が増えたことにより実施体制を新たに構築してき

たが、体制の不備は、最終的に講座の質に反映されるはずである。広域展開での組織体制の構築は一定の成果を上げたといえるだろう。また、研修プログラムなどの設定やスタッフへのアプローチも良好だったと言えるだろう。

表2 スタッフ希望率

年度	2017年度	2016年度
A 大学	22.1%	10.5%
B 大学	20.3%	9.7%
C 大学	21.2%	-
D 大学	20.5%	-
E 大学	11.8%	-
F 大学	16.3%	-
全体	18.6%	10.2%

7. おわりに

本稿では、実施結果に加え、構築した体制の有用性や今後の支援及び連携体制の課題を報告した。多くの新入生が、次年度のスタッフ参加希望の意思を示してくれたことで、これまでの体制には一定の評価を与えて良いものである。しかしながら、希望率を高める余地や各大学での結果のばらつきがあるのも事実である。これらの改善へのアプローチに加えて、今後はスタッフ希望者率と満足度との相関やその他の因子との関係性を明らかにすることで、講座の価値向上につながる要素を洗い出し、さらなる改善に結びつけていきたい。