

大学生協九州事業連合

2017年度PC講座 受講キャンセルの分析

北村 士朗^{*1*6}・板倉 隆夫^{*2*7}・熊澤 典良^{*3*7}・上村 隆一^{*4}・小林 陸生^{*5}・竹山 英紀^{*6}・
南條 晃^{*7}・村中 誓司^{*5}・樋口 直樹^{*5}・鎌田 武志^{*5}・藤井 諭^{*5}

Email: kitamura.shirou@nifty.com

- *1: 熊本大学教授システム学研究センター
- *2: 鹿児島大学水産学部
- *3: 鹿児島大学大学院理工学研究科
- *4: グローバルコミュニケーションクラウドサービス株式会社
- *5: 大学生協九州事業連合
- *6: 熊本大学生協同組合
- *7: 鹿児島大学生協同組合

◎Key Words PC講座, 情報教育, ドロップアウト, 共通カリキュラム, 受講キャンセル

1. はじめに

大学生協PC講座において、最終回まで出席し修了しない受講者は生協側に何の連絡も無しに出席しなくなるか、生協に届け出をし受講を取りやめ応分の返金を受ける。後者を「受講キャンセル」と呼んでいる。

PC講座を開講する大学生協にとって、受講キャンセルは収益の悪化を招くとともに講座スタッフや担当職員モチベーションダウンにも繋がる事業面での大きな問題であるが、キャンセルの理由について、その全容は十分に把握されてこなかった。そこで大学生協九州事業連合（以下「九州事業連合」と略）とCIEC九州支部のジョイントプロジェクトである「情報生活サポート研究会」では、関与する2017年PC講座における受講キャンセル理由の全数調査を行うこととした。本稿では調査方法や結果速報について報告する。

2. 受講キャンセルについて

九州事業連合における2013年～2016年までのキャンセル率は表1の通りである。

表1：キャンセル率（申込人数に対する比率：％）

	2016	2015	2014	2013
キャンセル率 (開講前)	7.4	4.2	4.6	2.4
キャンセル率 (開講前 ～第10回累計)	11.4	14.8	13.8	8.3

2013年度から2014年度にかけてキャンセル率が大幅に上昇しているのは、消費者対応向上のため、返金方法などのキャンセル規定を事業連合として標準化し、各生協が募集時にキャンセルが可能である旨のアナウンスを励行することとしたためである。

九州事業連合では、受講キャンセルを減少させるためこれまで数年間にわたり、カリキュラムの改善、講師やTAのスキルアップ、新入生サポートセンターにおける説明の充実等の対策を講じてきた。その結果、開

講期間を通じたキャンセル率の悪化には歯止めがかかったものの、開講前のキャンセル率の悪化傾向は続いている。

受講キャンセルの理由としては「講座のレベルが自分に合わない（易しすぎる／難しすぎる）」などの教育的側面のもの、「生活パターンに合わない」など教育的側面以外のものが考えられ、理由によって対応も当然のことながら異なってくる。従って、効率よく効果的に対策するには受講キャンセル理由の把握が必要であるが、九州事業連合においてはキャンセル手続き時の聴取などによる各生協担当者レベルでの部分的な把握に止まっており、全容が把握されていなかった。

そこで受講キャンセルの理由について、九州事業連合においてPC講座共通カリキュラムを利用している生協を中心とした10生協（以下「参加生協」と略）において全数調査を行い、これを集計・分析することでキャンセル実態の全容を把握することとした。

3. 調査方法とキャンセル理由の選択肢

3.1 調査方法

受講キャンセルの理由を調査するため、キャンセル時に受講者に提出を求める「パソコン講座返金申請書」を調査に参加生協間で標準化し、書式中に選択式の理由欄を設け、受講キャンセルを申し出る受講者全員にキャンセル理由の回答を求めることとした。

3.2 キャンセル理由の選択肢と対応の考察

キャンセル理由の選択肢については、過去に担当職員等がキャンセル手続きにあたり聴取した内容から抽出し、調査後に改善策を検討する際の利便性等を考慮し、次の4分類14項目とした。

なお「パソコン講座返金申請書」書式上では選択肢のみを下記の順で記載し、分類は提示していない。

(1)生活環境

選択肢のうち、生活環境など講座内容に関係の無い理由として以下の4点を設定した。

これらが多く選ばれた場合には、対応として開講日

時や講座形態の検討が必要となろう。

- 学業以外（部活・アルバイト等）で時間が合わなくなった
- 学業以外（部活・アルバイト等）で忙しくなった
- 授業との関係で時間が合わなくなった
- 授業や予習・復習で忙しくなった

(2)講座内容

カリキュラムの内容に関するものとして以下の6点を設定した。これらが多く選ばれた場合には対応としてカリキュラムの目標（難易度）設定や学習項目についての検討が必要となろう。

- 講座内容がやさしすぎた
(既知っていることばかりだった)
- 講座内容が難しすぎた
- 講座内容が大学の情報科目と重なっていた
- 講座内容が期待した内容と違った
(具体的に：)
- 他の人に教えてもらえるような内容だった

(3)講座の進め方等

講師やTA (TeachingAssistant) ,GA(Group Assistant)といた講座スタッフの講座の進め方等に関するものとして以下の4点を設定した。これらが多く選ばれた場合には、対応として講座の進め方を点検し、その結果を踏まえて進め方の改善やスタッフのスキルアップを行うことが必要となろう。

- 進み方が早すぎた (ついていけなかった)
- 進み方が遅すぎた (退屈した)
- 教え方が不親切だった。サポート不足だった。
- 雰囲気が空きになれなかった

(4)その他

筆者らが想定していない理由があった場合に備え、「その他」として自由記述欄を設けた。

4. 結果速報

本稿執筆時点では参加生協の殆どがPC講座を実施中であり、本調査についての結果は出ていないが、既に全講座を完了した1生協でのキャンセル状況とその理由は、表2および表3の通りであった。

同生協では4月第2週の土・日のいずれか1日と4月第3週の土・日のいずれか1日受講をする全2日の集中講座として実施した。

開講時間は全日程とも14:30~18:30の3コマの構成であり、日程と内容は以下の通りである。

第1回：4月15日（土）または4月16日（日）

Mac/Excel①/Excel②

第2回：4月22日（土）または4月23日（日）

PowerPoint/Word/テスト

このため、キャンセルのタイミングは「開講前」

「1回目終了後~2回目開講前」の二通りのみとなっている。受講申込数は303件であった。

表2：キャンセル状況

開講前	14件
1回目終了後~2回目開講前	14件
合計	28件

表3：キャンセル理由内訳（複数回答可）

<生活環境>	開講前	1回目後	合計
学業以外(部活・アルバイト等)で時間が合わなくなった	6	8	14
学業以外(部活・アルバイト等)で忙しくなった	8	2	10
授業との関係で時間が合わなくなった	0	2	2
授業や予習・復習で忙しくなった	1	1	2
雰囲気が好きになれなかった	0	0	0
<講座内容>	開講前	1回目後	合計
講座内容がやさしすぎた(既知っていることばかりだった)	0	1	1
講座内容が難しすぎた	0	0	0
講座内容が大学の情報科目と重なっていた	1	0	1
講座内容が期待した内容と違った	0	0	0
他の人に教えてもらえるような内容だった	0	3	3
<講座の進め方>	開講前	1回目後	合計
進み方が早すぎた(ついていけなかった)	0	0	0
進み方が遅すぎた(退屈した)	0	0	0
教え方が不親切だった。サポート不足だった	0	0	0
その他	0	2	2

「その他」の記述内容

- 「先輩に行かなくていいと教えてもらったから」
- 「引越すと重なった」

5. おわりに

全参加生協の2017年度のPC講座が完了した段階で、キャンセル理由の整理と分析を行い、2018年度に向けた対策を検討する予定である。

その際、この数年来進めてきたカリキュラムの共有化によって各生協間の比較が容易になることが期待される。

参考文献

- (1) 北村, 板倉他: “大学生協九州事業連合2015年度PC講座 共通カリキュラム化の評価・分析”, 2016PCカンファレンス全国大会発表論文集, pp.145-148 (2016) .
- (2) 北村他: “大学生協九州事業連合PC講座 統一カリキュラムの評価・分析”, 2015PCカンファレンス全国大会発表論文集, pp.143-146 (2015) .