

大学生協PC講座の提供価値に関する調査および考察

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: 熊本大学生生活協同組合
- *7: 鹿児島大学生生活協同組合

◎Key Words PC講座／インストラクショナルデザイン／Value Proposition

1. はじめに

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、大学生協として現在実施しているPC講座の改善に取り組む一方、PC講座をはじめとする組合員の情報活用をサポートする事業の将来像についても検討している。

その一環として、各生協において組合員（大学生）に対して実施している「IT活用実態アンケート」「大学生生活まるとアンケート」を用いニーズ分析を試みるとともに、2017年10月に開催された2017年九州PCカンファレンスにおいて「ポスト『PC講座』を考える」と題した分科会（ワークショップ）を実施し、PC講座関係者（学生スタッフ、担当生協職員）を中心としたメンバーで、組合員への提供価値を起点に現在のPC講座の形態や枠組にとらわれない組合員へのPC（ICT）活用サポートの将来像について議論した。本報告ではこれらの結果について報告するとともに、PC講座や組合員のICT活用サポート事業の今後について考察する。

2. 調査に至った経緯

九州事業連合における2013年～2017年のPC講座の申込者数およびキャンセル率は表1・2の通りである。

表1：PC講座申込者数

	2013	2014	2015	2016	2017
申込者数	3,829	3,866	4,059	4,005	4,119

表2：キャンセル率

（申込者数に対する第10回までのキャンセル数の比率）

	2013	2014	2015	2016	2017
キャンセル率(%)	8.3	13.8	14.8	11.4	18.8

これまで筆者らは、カリキュラム共通化、講座内容の見直し、講師やTA（Teaching Assistant）・GA

（Group Assistant）のスキルアップ、理系学生向けのコンテンツ追加、募集時の説明の充実などの改善策を講じてきたが、キャンセル率の悪化傾向は止まらなかった。そこで2017年キャンセル理由の全数調査を実施した結果、キャンセルの主要な理由は（1）現在のPC講座の形態、すなわち、新入生を対象に、数ヶ月に渡って（一部の会員生協では短期集中開催）、講師やTA、GAのリードのもとで学ぶ集合研修（一斉授業）型の講座形態が、現在の受講者の生活スタイルに合致していないこと、（2）講座内容が大学の情報基礎科目と重複していたり期待していたレベルより低すぎることで、つまり形態と内容の双方にあることが判明した。

この結果を踏まえ、筆者らは、PC講座事業を根本、すなわちどのような内容や価値を、どのような形態で提供すべきか、といった点から検討するために、従来から大学生協九州事業連合として行ってきた「大学生生活まるとアンケート」で収集したデータを分析するとともに、新たな内容の講座立ち上げのための予備調査として「IT活用実態アンケート」を実施し、加えて2017年10月に開催された2017年九州PCカンファレンスにおいてビジネスモデル検討ツールのひとつであるVPC（Value Proposition Canvas）を用いてPC講座が今後提供すべき価値についてPC講座関係者を中心としたメンバーで議論した。

3. 大学生生活まるとアンケート

3.1 本アンケートについて

「大学生生活まるとアンケート」は九州事業連合が、学生組合員の在学中を通じた学生生活の状況を把握し、翌年の新入生サポートセンター（以下「サポセン」と略）の施策や運営方針を検討するために、九州ブロックの全組合員（全学年の学生・院生）を対象に2010年以来、毎年7～8月に実施している大学生生活に関するアンケートである。その結果は9月に開催されるサポセンスタッフの合宿で分析され、その結果は翌年のサポセンの活動に反映される。

質問内容は【I】勉学研究編、【II】パソコン活用編、【III】食生活編、【IV】プライベート編、【V】一人暮

し編（一人暮らし/寮生のみ）、【VI】自宅生編（自宅生の方のみ）、【VII】共済編に分かれ、【II】パソコン活用編ではパソコンの所有・利用状況等について以外にPC講座についての質問も設けられている。筆者らはここから4年間の学生生活においてPC講座がどのように役立っているかを調査できると考えた。

3.2 調査結果

2017年の調査(n=2263)によると、「1年生のときに生協主催パソコン講座を受けた方へ、満足度を教えてください」（1. とても役立っている 2. やや役立っている 3. 普通 4. やや役立っていない 5. 役立っていない）という設問に対し、「1. とても役立っている」と「2. やや役立っている」の合計は回答全体では65%であるが、高学年になるに従ってその比率は下がっていた。また、「4. やや役立っていない」と「5. 役立っていない」の合計は全体では10%だが、高学年になるに従ってその比率は上がっており、学部4年生では22%に至っていた。

表3：PC講座の満足度

	学部生				修士生		全体
	1年	2年	3年	4年	1年	2年	
回答数	654	118	109	58	3	6	948
1・2 合計	464	66	61	25	1	2	619
	72%	62%	59%	45%	33%	50%	65%
4・5 合計	45	18	14	13	0	2	92
	7%	15%	13%	22%	0%	33%	10%

3.3 考察

学年が上がるごとにPC講座の満足度は下がり、不満足度が上がっている理由としては、(1) PC講座を運営するスタッフの中心が1~2年生であり、高学年次の生活に実感を持っていないため、内容面でレポート作成など低年次のPCスキルに留まっており、就職活動や卒業研究などの高年次の大学生活に必要なPCスキルがカバーされていないこと、(2) PC講座事業が新入生対象であり高学年生に対するサポートは行われていないことの2点が考えられた。

4. IT活用実態アンケート

4.1 「新しいPC講座研究会」

筆者らは「情報生活サポート研究会」の活動の一環として、2017年に「新しいPC講座研究会」を開催した。現在のPC講座が大学生生活4年間を通して役立つものになっていないのではないかと、との問題意識のもと、主にPC講座スタッフ経験者を中心に3・4年生および大学院生を研究メンバーとして集め、「1年前期の全10~12回のPC講座」という制約にとらわれず、ゼミナールや卒論・修論研究、就職活動で使用するスキルなど、大学4年間で必要なICTスキルについて「IT活用実態アンケート」を実施し、分析・検討等を行ったものである。

4.2 アンケート結果

まず、研究会メンバーの人脈を用い43大学210名を対象にアンケート調査を行った。学年別の内訳は1年生:28, 2年生:48, 3年生:34, 4年生:68, 大学院1年:4, 大学院2年:3, 既卒:10, 無回答:15であった。

「役に立ったソフト名・アプリ名・サイト名を教えてください。(娯楽以外)」という質問に対して、回答数が多かったのはLine, FacebookといったSNS(25名), Googleマップや駅すばあとといった地図・経路検索ソフト(22名), Wordを中心としたオフィス(20名), GoogleやYahoo!といった検索サイト(20名), Dropbox, Googleドライブ, Evernoteといったクラウドサービスであった。また、回答されたソフト・アプリ・サイトは約140種と多岐に渡った。それらの使用シーンとして挙げられていたのは「正課の課題・研究・ゼミ」(80), 「情報収集(交通, ニュース, ショッピング)」(35), 「作業効率化・利便性向上」(34), 「課外の学習」(16), 「就活」(12)等であった。

また、パソコンについての困り事として挙げられていたのは、起動トラブルや起動(15件), 動作が重く(遅く)なる(14件) ウイルス対策等のセキュリティ(10件)が多かった。

このアンケート結果を踏まえて、5名の研究会メンバーそれぞれに、現在のPC講座に追加、あるいは説明などを充実させるべき項目を検討させたところ、全員がCiNii, SciFinderを用いた論文検索とOneDriveやDropboxといったクラウドドライブでのデータの保存や共有, EvernoteやOneNoteでの情報の蓄積・整理を挙げている。

4.3 考察

役だったソフト・アプリ・サイトとして回答数が多かったSNS, 地図・経路検索, 検索サイト, クラウドサービス類について現行のPC講座の中でも紹介し、基本的な使い方などを紹介することは可能であろう。ただし、ICTについて苦手意識を持っている組合員に関しては、事前に紹介していても実際にそれらを使うべきシーンに遭遇した際にこれらのソフト類を活用するといった発想に至らない可能性があり、事前の学習に加え、活用すべきタイミングでのタイムリーなアドバイスも必要かもしれない。

また、本調査で挙げられたソフト・アプリ・サイトが多岐に渡っている点は学業やそれ以外の学生生活の多様性から当然のことと考えられる。学業、特に卒業研究等で用いるものは、その時点(多くの場合は4年生)になるまで本人にも必要性が分からず、また専門性が高いほど利用者数が少ないことが想定される。新入生向け、かつ様々な学部生がクラス内に混在する現行のPC講座にはそぐわないため、個別対応が可能な別の形態のサポートが必要となる。

「困り事」として挙げられたトラブル類についても、現行のPC講座内で注意点や対応方法の基礎知識は付与しているものの、初心者にはトラブル発生時に対応やその前提となる状況把握が困難であるため、事前学習だけでは解決に結びつかないケースも想定される。ま

たこれらのトラブルは一定期間パソコンを使用した後に発生することが多いことから、PC講座閉講後の対応が求められる。後述の通り、現在、大学生協ではPC購入者を対象に「パソコン相談窓口」が設けられ、ハードウェアの故障やトラブルへの対応、修理受付等を行っているが、トラブルの内容によってはそれらのサポート範囲に入らないことも想定されるため、サポートの範囲をより広範にすることが求められる。

5. VPCを用いた価値提供に関する議論

5.1 2017九州PCカンファレンスでの分科会

筆者らは北九州大学において2017年10月28日(土)～29日(日)に開催された「2017九州PCカンファレンス in 北九州」において、分科会「ポスト『PC講座』を考える」と題した分科会をワークショップ形式で実施しPC講座関係者(担当職員、学生スタッフなど)を中心とした約40名の参加を得た。

当日は前述のキャンセル理由全数調査の結果を報告し、PC講座がプロダクトライフサイクルの成熟期・衰退期にさしかかっているかもしれないという問題提起をした上で、Value Proposition Canvas(以下「VPC」と略)の使い方を解説した後、6グループに分かれVPCを用いてディスカッションした。

5.2 VPC (Value Proposition Canvas)

VPCはオスターワルダー、ピニューールら(2015)が開発したビジネスモデル検討用ツールの一つで、顧客に対してどのような価値をどのように提供するかを議論・検討するために用いられる。⁽¹⁾

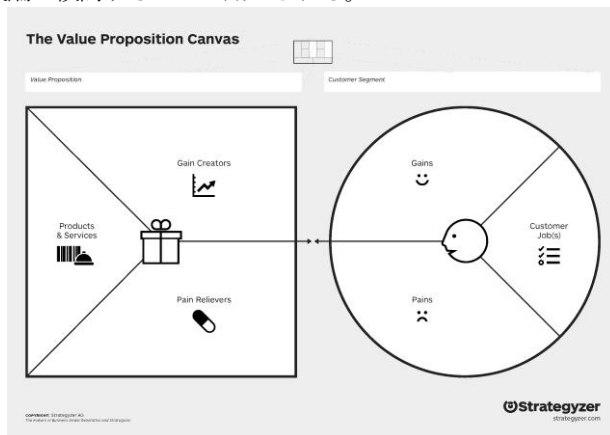


図1: Value Proposition Canvas

VPCの右側にはCustomer Segment(顧客セグメント)に関してCustomer Jobs(顧客の成し遂げたいこと)、Gain(顧客にとって嬉しいこと)/Pain(顧客にとって嫌なこと)といった顧客の現状に関することを記し、左側にはそれらに対応するGain Creators(嬉しいことを産み出す・増やすもの)/Pain Relievers(嫌なことを取り除く・増やすもの)、それらを提供するための製品やサービスといった方法や手段について記しながら、Value Proposition(価値命題・提供する価値)に関する検討・議論を深めていく。

今回のワークショップでは、6名程度のグループに分かれ、顧客セグメントを「組員(主に新入生だが新

入生に限らない)」、提供価値を「ICTを活用し、より良い大学生活を送れるようにする」と仮設定し、それらに関する現状認識やアイデアをディスカッションしながら各欄に記入していった。

5.3 検討結果

各グループが記入したVPCにおいて、Customer Jobs(顧客の成し遂げたいこと)としては、「パソコンを使えるようになりたい」「友人を増やしたい」「大学生活について知りたい」「パソコンを使う場面を知りたい」「タブレットやスマホの使い方を知りたい」といった記述が多かった。これに対するGain(顧客にとって嬉しいこと)は「パソコンのスキルが身につく」「レベルに合わせて教えてもらう」「交流の時間が増える」「友人や先輩(講座スタッフ)との出会い」「先輩からいろいろな情報を聞ける」「生活が便利になる」といったものが多かった。一方でPain(顧客にとって嫌なこと)としては「講座のためにパソコンを持参しなければならない」「好きな時間に受けられない」「講座の時間が朝早い/夜遅い」「進み方が速い/遅い」「知りたいことと講座の不一致」「行くのが面倒」といったものが多かった。

Gain Creators(嬉しいことを産み出す・増やすもの)としては、「レベル別のクラス分け」「選択制のカリキュラム」「グループワークを増やす」「交流を増やす」「3・4年生にも講座」「スタッフのスキルアップ」、Pain Relievers(嫌なことを取り除く・増やすもの)としては「生協がパソコンを準備する」「パソコンを預かってもらう」「家庭教師型講座」「自宅で学習できる(DVDやテレビ会議)」「早朝や夜遅くに開講しない」「難易度によるクラス分け」といったものが挙げられた。そして製品やサービスとしては「パソコンレンタル」「家庭教師オプション」「レベル別/場面別のクラス」「デバイス(タブレット・スマホ)講座」「大学生活入門講座」といったアイデアが出された。

5.4 考察

大学生協のPC講座の魅力はPCスキルの習得に加え「友人が出来る・増える」「先輩から大学生活についての情報が得られる」といった点にあることが改めて確認できた。この点は各大学の情報基礎教育や学外のパソコン教室に対するアドバンテージと言えよう。従って、現在の集合研修(一斉授業)形態からeラーニングや個別指導方式に全面移行することは提供価値の低下につながりかねず、慎重にならざるを得ないだろう。

一方で開講日時、内容、受講者のレベル差、パソコンの持参・携行などについては集合研修(一斉授業)形態ゆえのPainが存在することも確認された。これらについての対応として教材や講座運営などの改善では限界があり、現在の形態のままでは抜本的な対策は困難であろう。

6. 考察と将来構想

6.1 全体を通じた考察

これまでに述べた調査・検討結果から、組合員がICTを活用し、より良い大学生活を過ごすためのサポート事業には、在学期間全体に渡り、学業や生活のステージ、個々人のおかれた状況等に応じてサポートされることが提供価値として求められていると考えられる。そして、そのサポートは個別かつJust in Timeに行われる必要があり、期間・形態いずれも現在のPC講座にはそぐわないものである。一方で、「先輩や友人を作る・増やす」「大学生活の情報を先輩から得る」ことにも大きな価値が見いだされており、そのためには入学直後の対面コミュニケーションの機会が重要であり、その提供はPC講座ならではのものと見えよう。

これらの価値の両方を提供するには、現在の形態でのPC講座の改善だけでは困難であり、在学期間を通じたサポートの提供が必要と考えられる。そこで筆者らは、PC講座へ「日経パソコン Edu」を採用するとともに、新事業として「PCサポートデスク事業」を立ち上げた。

6.2 日経パソコン Eduの採用

在学期間を通じたサポートとして、全ての相談事項にスタッフが対応するのは現実的ではない上、組合員のPCスキルや自立性の向上を妨げることに繋がりがかねない。そのため、組合員自身が極力自分自身で問題を解決できるような自学自習が可能な環境の提供が必要となる。

筆者らは現行のPC講座の改善策のひとつとして2018年度の共通カリキュラムにおいて日経BP社の「日経パソコン Edu」の採用を必須とした。時間的な制約やクラス内のレベル差などの関係で講座の中で取り扱えないスキルを日経パソコン Eduの記事で自己学習するよう誘導することで講座の内容を絞り込みながら、多様なニーズにも対応することがその主目的である。加えて、開講前と閉講時に実施する事前／事後テストの解答解説の中に、参考になる日経パソコン Edu記事のリンクを掲載し、テストの正答を得るだけでなく、関連する知識も発展的に学習できるようにした。これらによって受講者がPC講座受講中に「日経パソコン Edu」の利用に慣れ、PC講座修了後も自学自習ツールとして継続的に活用することが期待される。

後述するPCサポートデスク事業においてサポートする際にも、サポート担当者がトラブル対応に有益な記事を紹介することで、サポートの省力化につながるとともに、組合員のPCスキルの向上や自立的に問題解決しようとする態度の形成が期待される。

6.3 PCサポートデスク事業

筆者らは現在のPC講座の改善に加え、組合員の情報活用をサポートする事業の将来像についても検討し、「ポストPC講座」事業として、パソコンの使い方全般に関する在学期間を通じたサポートの事業化を検討・構想してきた。

その一環として、九州事業連合として「PCサポートデスク事業」の展開を始めた。2017年度に1大学、

2018年度から4大学で試行している。

本事業は生協での新学期PC購入者を対象に4年間のサポートを定額で提供するものである。従来、PC購入者を対象に各会員生協で行われてきた「パソコン相談窓口」が、新学期PCについてのアフターケアという位置づけで基本的にPCのハードウェアやソフトウェアのトラブル対応や修理受付を無償（一部有償）で行うものだったのに対し、本事業はそれらアフターケア的な項目にとどまらない、PC利活用全般に関するサポートを有償（定額）で行おうとするものである。

現在はサポート対象者である新入生の多くがPC講座も受講しており講座内で質問や相談ができるためサポートデスクへの相談件数は少ないが、PC講座閉講後は増加することが予想される。また、相談内容も、卒業論文等執筆等、学業や学生生活のステージに応じたPC活用に関するものが増加するものと考えられる。

6.4 将来構想

現在、「PCサポートデスク事業」はPC講座と別個のものとして位置付けられているが、筆者らはPC講座との統合を構想している。具体的には、まず新入生は入学直後に日経パソコン Edu とPCサポートデスクの利用を前提とした短期集中のPC入門講座を受講する。その内容は現行のPC講座より絞り込んだPCの基本的な操作やセキュリティ、SNSや検索サイト等の使い方、日経パソコン Edu やサポートデスクの使い方、タブレットやスマホの活用法、各大学特有のシステムやサービスの利用方法といったものを想定している。また、講座内ではグループワーク等を行い、友人作りや、PC講座スタッフ・サポートデスクスタッフとの人間関係作りも行う。

PC入門講座修了後は基本的にPCサポートデスクにおいて日経パソコン Edu も活用したサポートを提供することになるが、人脈の維持・拡大も兼ねて、単発のセミナーを開催することも考えられる。例えば卒論執筆のタイミングに合わせた「卒論で使うと便利なWordの機能やCiNii活用法」セミナー、就活時期に合わせた「就活に役立つサイト・サービス」セミナー、各学部・学科等に特有のソフトやサービス等で一定人数が集まることが見込める場合にはそのソフトの活用法のセミナーといったものが想定される。

7. おわりに

本稿では「IT活用実態アンケート」「大学生活まるごとアンケート」および2017年九州PCカンファレンスにおいて分科会「ポスト『PC講座』を考える」の結果について報告し、大学生協PC講座の提供価値と提供手段について考察した。組合員へのICT活用サポートは、これまでPC講座で培ったノウハウ等を活用しつつも、PC講座の形態にこだわらず、より一層充実・発展させることが求められている。

参考文献

- (1) オスターワルダー他：「バリュー・プロポジション・デザイン 顧客が欲しがらる製品やサービスを創る」, 翔泳社 (2015)