

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成25年 6月 7日現在

機関番号：12102

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2010～2012

課題番号：22530449

研究課題名（和文） 教育サービス・エンカウンターにおける学習関係構築メカニズム

研究課題名（英文） Mechanism for constructing a learning relationship in the education Service Encounter

研究代表者

佐野 享子 (SANO TAKAKO)

筑波大学・ビジネスサイエンス系・准教授

研究者番号：10334020

研究成果の概要（和文）：本研究では、質の高い教育サービスを展開するために、教師・学生間でいかなるサービス・エンカウンターを展開し、その際に教師・学生間でいかなる学習関係を構築すればよいのかを明らかにした。本研究の成果から、教師が学生の心的状態を推測・確認し、学生に対し教育サービスへの関与の要請を繰り返すことにより、教師と学生との学習関係が構築され、ひいては質の高い教育サービスの展開が可能になることが示唆された。

研究成果の概要（英文）：This study sheds light on the kind of service encounter that should be developed between teachers and students to deliver a quality education service, and how the teacher-student learning relationship should be built as a part of this. The results of the study suggest that a teacher-student learning relationship is built through the process of the teacher's surmising and confirming the state of mind of students and repeating requests to the students for involvement in the education service, and this, in turn, can lead to the delivery of a quality education service.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2010年度	500,000	150,000	650,000
2011年度	500,000	150,000	650,000
2012年度	500,000	150,000	650,000
年度			
年度			
総計	1,500,000	450,000	1,950,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：経営学・商学

キーワード：教育サービス、サービス・エンカウンター、相互制御関係、学習関係、経験学習

1. 研究開始当初の背景

Philip Kotlerをはじめとする伝統的なマーケティングの理論に対し、北欧学派としてサービス・マーケティングの分野で独自の理論

を展開してきた C. Grönroos は、マーケティング・ミックスの4Pは過度に単純化されているとして、顧客と直接接してサービスを提供する者（contact personnel ; CP）と顧客との間の相互作用のレベル及びCPと顧客との対話

プロセスに着目した独自のリレーションシップ・マーケティングプロセスを提示している。彼はその中で、CPと顧客が互いを知り、いかに相手方と相互作用するかを学習することによって、サービスに関する情報やサービスの質に関わる問題を減少させることができるとし、このような両者の学習関係がサービスの生産性に影響を与えると主張している。しかしながら北欧学派の研究においても、それらの形成条件や構成要因、プロセス等の具体的な検討は進んでいない。

2. 研究の目的

サービス・マネジメント研究の分野では、CPと顧客の直接的相互作用をサービス・エンカウンターと称している。本研究では、講師と受講者が直接接して教育活動が行われる場面を、教育におけるサービス・エンカウンター（以下教育サービス・エンカウンターという。）の場面と捉えることとし、教育サービス・エンカウンターをいかに展開し、また講師と受講者との間の学習関係をいかに構築して質の高い教育サービスを実現するか、実証的に明らかにすることを目的とした。

3. 研究の方法

先行研究の検討の結果、本研究では、上原征彦（1990）に依拠し、サービス・エンカウンターを「顧客・CP間の相互制御関係の場」と定義した。また顧客・CP間の学習関係については、「教師と学生が互いを知ることを通じて、相手方と相互作用する際の自らの役割について学習することを目的とし、相手方の行為を誘発・規定しあう相互制御関係」と定義した。

分析方法は以下のとおりである。国立大学附属の高等学校における教員3名が大学生

徒に対して実施した教育実習指導を対象とし、教師・学生間の相互作用と学習関係構築の最もシンプルなケースを分析するために、1対1の個人指導の場面に焦点を当てて分析を行った。

分析に当たっては、1対1の個人指導形式で実施された教育実習指導における教師と学生の会話のプロセスを対象とし、両者の発話を録音・文字化したデータをコーディングすることによって分析を加えた。コーディングに当たっては、本研究独自の分類が可能になることを考慮して、GTAの方式を用いた。

また、教師側の個人指導の意図を解釈するに当たっては、教師に対して行った半構造化インタビューの結果を用いるとともに、学生が執筆した実習の記録のデータを併用して、個人指導の成果を確かめた。

分析に用いた教育実習指導は2012年5月に3週間にわたって実施された。分析のために録音された個人指導の場面は405分（教員3名分の合計）であった。教師へのインタビューは、教師1人あたり90分にわたって2012年12月に実施された。

4. 研究成果

（1）相互制御関係のタイプについて

本研究で分析対象としている教育実習指導が、学生自身が授業を実施することができるようにすることを目的とした指導であることから、授業の実施という学生が自ら行った実演・実技の結果について学生に振り返らせることを通じて、新たな方策や解決策を考えさせる行為を教師から学生に誘発・規定するタイプの制御関係が頻出していた。

（2）相互制御関係のタイプと教育サービスの質の関係について

学生自身の実演・実技の結果が満足できなかった場合でも、教師自らが解決策を示すのではなく、どのような考え方のもとで解決策を導けばよいか考えること、実演・実技の場面で生起した具体的な状況の振り返りや、振り返りによってそのような状況が起きた理由を分析することによって新たな気づきを得てもらうことが、質の高い教育サービスに結びつくものと推測された。

また、D.Kolb が提示する経験学習サイクル・モデルに照らして教育サービスを提供する際に、「内省的観察」から「抽象的概念化」へと至る過程で、学生が実演・実技の場面で生起した具体的な状況を振り返るとともに、振り返りにより状況が生起した理由を分析し、解決策を導く考え方について検討することが、質の高い教育サービスに結びつくものと推測された。

(3) 学習関係について

学生の態度や発話から、教師は学生の関心、性格、理解の程度、学生が固有に抱く認知、精神状態といった学生の心的状態を推測し、可能と思われる教育サービスプロセスへの関与を学生に要請するという役割を果たす形で、学生の行為を誘発・規定していた。

また、教師からの要請を受けた学生の態度や発話から、教師は推測した結果の確認や新たな推測、学生の成長度合いの判断を行いながら、新たな教育サービスプロセスへの関与を再度学生に要請するという役割を果たすといった形で、学生の行為を誘発・規定していた。

学生の側は意図的に教師の行為を誘発・規定していたわけではないが、教師は学生のその時々々の心的状態を感知し、それら心的状態によって自らの役割の程度を実質的に誘発・規定していた。

これらのサイクルに見られる誘発・規定行為は、高度な専門性に基づいて教師が学生の行為を意図的に誘導するとともに、高度な専門性によって教師が感知した学生の心的状態が、学生にとっては非意図的な教師の誘導へと結びつく形式で出現していた。

(4) 総括

本研究の成果から以下の点が明らかになった。第1に、教育サービス・エンカウンターにおいては、高度な専門性に基づいて展開される「意図的-非意図的誘導関係」と称することが可能な、第3のタイプの相互制御関係が存在することが新たに示唆された。第2に、教師が学生の心的状態を推測し確認するとともに、学生に対し教育サービスへの関与を要請することを繰り返すことにより、教師と学生間の学習関係が構築され、ひいては質の高い教育サービスの展開が可能になることが示唆された。

(5) 学術的貢献

①教育サービスを対象として、質の高いサービスを提供するためのサービス・エンカウンターメカニズムについてはじめて明らかにするとともに、「意図的-非意図的誘導関係」という教育サービスに適合する新たなタイプの相互制御関係モデルを提示した。

②教育サービスを対象として Grönroos のモデルを改良し、教育サービス・エンカウンターに適合する新たなタイプの学習関係サイクル・モデルを提示した。

(6) 実務的な貢献

本研究で得られた知見が、質の高い教育サービスを実際に創出する手がかりとなり得る。中でも Kolb の経験学習サイクルをより効果的に循環させるために重要となる要素

を明示している点は、教育実習指導に限らず、実演・実技のスキルの獲得について指導することを目的としたその他の教育サービスにおいても、応用が可能と考えられる。

(7) 本研究の限界と今後の研究課題

①本研究では個人指導に焦点を当てて分析したが、教育実習の現場で、学生は指導教員以外の教員や他の教育実習生からも多くを学んでいるはずである。その意味では、本研究で見られた学生の変化が、個人指導によってのみもたらされたものではないという点に、本研究の方法論上の限界がある。

②本研究では指導を受けた学生に対するインタビューを行うことができなかったため、教師と学生との相互制御関係について、学生の視点に立って詳細に検討することができなかった。本研究が対象にした教育実習指導では学生に対する教師の影響力が教師に対する学生の影響力よりも大きく、両者の影響力が非対称の関係にあることから、教師の側に焦点を当てて分析を行うことで足りると判断した。今後は、学生や受講者の側からの教師の行為の誘発・規定が頻繁に見られる教育サービスを対象として、分析を深めることが更なる研究課題として残されている。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計2件)

- ① 佐野享子「教育サービス・エンカウンター

の展開と学習関係構築のメカニズムー質の高い教育サービスを実現するためにー」『Rcus Working Paper』(筑波大学大学研究センター)No.5, 査読なし, 2013年, 55p.

- ② 佐野享子「教育を対象としたサービス・エンカウンター研究の視座ーサービス

の特性を手がかりとしてー」『大学研究』(筑波大学大学研究センター)第39号. 査読なし, 2013年, pp. 31-42

<http://www.rcus.tsukuba.ac.jp/information/201306working%20paper5.pdf>

6. 研究組織

(1) 研究代表者

佐野 享子 (SANO TAKAKO)

筑波大学・ビジネスサイエンス系・准教授
研究者番号：10334020