

サービスマーケティングの発想から学生ニーズをくみ取り 自発的な学習を促進する英語教育の取り組み

ーインストラクショナルデザインの志向を視野にいれてー

永 野 篤
(キャリア開発総合学科)

I. 目的

本研究の目的は、サービスマーケティングの考え方を大学教育、特に英語の授業に適用し、効果的な学びを促進することである。学びを通じて感動を生み出し、異文化や歴史、文学などへの関心を高めることで、学生が自律的に生涯学習に取り組むきっかけを提供することを期待している。今回は、一般的には有名であるが、英文科の学生であってもそれほど専攻されることのないシェイクスピアのソネットを詳しく学び、「感動」を得ることに焦点を当てている。

サービスマーケティングは、無形性、同時性、変動性、不可分性といった特性を持つサービスの価値を最大化し、顧客満足度を高めるための理論と実践の体系である。この分野は「7P」と呼ばれる構成要素を基盤としており、従来の製品マーケティングの「4P」（製品、価格、場所、プロモーション）に加え、サービス特有の「3P」（人、プロセス、物的証拠）を重視する。「人」はサービス提供者の行動や態度を指し、「プロセス」はサービス提供の仕組みや流れ、「物的証拠」はサービスの質や信頼性を補完する物理的要素を指す。これらの要素は、無形であるがゆえに信頼性や品質の判断が難しいサービスにおいて、顧客に視覚的・体験的にその価値を伝える重要な役割を果たす。従来の製品マーケティングが有形財を中心とするのに対し、サービスマー

ケティングは顧客体験や関係性の構築を重視する。このアプローチでは、顧客の期待を超える感動や、期待以上の体験を創出することが重要である。

近年、大学教育にもサービスマーケティングの考え方を取り入れる試みが進んでいる。その背景には、少子化による学生数の減少や、教育の質向上に対する社会的要請の高まりがある。特に高等教育では、学生を「顧客」と捉え、そのニーズや期待に応える授業設計が求められている。「望ましい状態と現状との不一致」がニーズであり、「結果のギャップ」とも定義される（ガニエ他）。この必要性は教育者にとっても意識されるべきである。しかしながら、授業そのものをサービスとして明確に捉え、設計・運営した事例は依然として限られている。教育はサービスの一形態であり、単なる知識の伝達にとどまらず、学生が学びを通じて感動や成長を体験することが重要であるといえる。

サービスマーケティングの中核である「顧客満足度」を教育に応用すると、「学習満足度」として捉えることができる。さらに、教育の現場に「感動」という次元を取り入れることで、学びが単なる義務や形式にとどまらず、学生に深い価値を提供する体験となる可能性がある。本研究では、シェイクスピアをテーマにした授業において、伝統的な講義形式に加え、映画鑑賞や音読といった能動的な学習

プロセスを導入した。これにより、学生が感動を伴う学びを経験することが期待される。このアプローチは、サービスマーケティングの理念と教育実践を効果的に結びつける方法としての可能性を示している。

Ⅱ．方法

Ⅱ（ⅰ）授業研究の整理

過去3回の研究課題を整理検討、今年度の授業計画を立案した。授業研究の経緯は次の通りである。

- (1) 2016～2021年：医療事務系学生を対象にした「医療の外国語」では、基礎英語力不足や英語アレルギーに対応するため、映画や楽曲、簡易文法指導を取り入れた。（永野1）
- (2) 2022年：「現代英語」に改編し、医療分野に限定せず、英語や文化への興味を引き出す内容に変更し。映画やドラマを教材とし、Google フォームを活用したりリアルタイムの理解度確認を導入した。（永野2）
- (3) 2023年：「ドラマで学ぶ英語の世界」では、日本のアニメや海外映画を活用し、異文化理解を重視した。学生の英語力に応じた個別対応を試みた。（永野3）

これらの授業の自由記述などから学生の気づきや学びが把握することができ、映像教材やインタラクティブな活動が英語学習への抵抗感を軽減し、異文化理解の促進につながることが成果として認識できた。一方、学生の英語力の幅が広く、授業内容や教材の調整が求められ、継続的学習を促す動機付けが課題として残った。英語学習と異文化理解を統合し、学生の多様性に応える授業設計を模索する試みは有効性である一方、ニーズにフォーカスし満足度を高める方向性が解決案として

浮上した。

Ⅱ（ⅱ）インストラクショナルデザインの観点からの学生ニーズの探求

学生が授業を履修する目的は、単位取得、関心、資格などが考えられる。筆者が担当している英語の授業では映画を見るから面白そうという者もいるが、洋画の字幕は苦手で吹き替えしか見ない、という者もいる。そうした学生たちに映画を視聴させたり、言語的な解説を加えれば、彼らが“異文化”や“異言語”の面白さを感じるであろうことは想像できる。しかし、彼らが漠然と持っている期待を越えて授業で感動し、生涯学習的な関心や学びを継続していけるだけの効果があるかどうかについては疑問であった。

一般的にニーズの把握においては、多角的に分析を行う必要がある。現状のスキルや知識と、学習完了後に求められる能力との差異の検討が必要となる。そのためには、文献調査、インタビュー、アンケート調査、パフォーマンス分析なども検討されるなど多様な手法が活用される。これにより、単に学習内容を特定するだけでなく、適切な目標設定、学習者のモチベーション向上、教育資源の最適化を目指されている。

近年注目を集めているインストラクショナルデザインにおいてもニーズの概念は重要とされていて、教育や訓練の効果的な設計を行うための出発点にもなっている。ここでいうニーズとは、現在の状態と望ましい状態の間にあるギャップであるだけでなく、学生自身も気づいてはいないが深層的には求めているが、学習の原動力としては欠落しているものとマーケティング的に定義する。このニーズを学生のモチベーションの向上とした。しかし、それは資格等、直接的に自分に有利となる学習ではなく、学習そのものが新しい価値

を生み出す、という観点から目標を「感動」として設定し、効果的な戦略を構築することにした。

Ⅱ（Ⅲ） 授業計画および実施

2024年度の「ドラマで学ぶ英語の世界」は、2年生向けで後期開催となった。1年次から顔見知りの学生が何人もおり、筆者の授業を複数受講している者も多かった。筆者の授業ではほとんどの場合、Google フォームにより授業前に知識・関心・前回の授業までの理解度などを問うアンケートを実施し、授業後には感想や学びを記述させている。受講態度は概ね勤勉であり、教養的学習意欲が高い層で、彼らの関心やニーズの方向性を事前に設定することができた。それに加え、過去3度にわたる研究を踏まえて学生のニーズについての検討やテストによるレベルチェック、毎回の感想を踏まえて柔軟に授業内容を構成した（表1）。尚、テストについては実施後必ず点数分布を学生と共有し、各人が自分のレベルを把握できる、つまり、相対的自己評価できるようにした。解説も丁寧に行い100%理解できるように努め、学ぶことに満足ができるように工夫した。

1回目から4回目は、毎回20分程度、授業の最初にシェイクスピアのソネットの暗唱、単語、文法的理解を目指した講義・演習を行った。YouTube の engVid Learn English の English Poetry: Learn about THE SONNET から Weary with toil, I haste me to my bed を視聴した。ネイティブによる英語の解説であるが、自動翻訳による日本語字幕を使用した。わかりにくい部分については筆者が解説をおこなった。特に文末が abab cd cdef efgg という韻を踏んでいることを強調し、幾度も韻だけを踏む音読なども行った。併せてシェイクスピアのソネットの中で、最も有名と思

われる Shall I compare thee to a summer's day? についても音読と解説を行った。

しかし、こうした内容だけでは注意力の継続が難しいため、エンターテインメント色の強い『キャプテンアメリカーウィンターソルジャー』を毎回少しずつ視聴した。キャプテンアメリカが誕生したきっかけでもある第二次世界大戦や、敵側のモチーフになっているナチス・ドイツの話題や、緊迫した場面におけるユーモア、そしてキャプテンアメリカがマイクを握りスピーチする場面で格調高く韻を踏んでいることなどを学んでいった。学生の興味は、英語力が向上している実感や、単語が聞き取れている喜び、会話でソネットなどの韻があることの面白さへの気づきが表示されており、この英語を学ぶ喜びへの方向性を伸ばしていくことが有益であると判断された。

表1 授業構成とレベルチェック及び感想 (1回-12回)

授業回数	授業内容	学生状況把握 (レベルチェックと授業感想文)
1	シェイクスピアのソネット暗唱 これから視聴予定の映画のダイジェストと単語解説	授業開始時に英検5級テストでレベルチェック 授業感想文：今後への期待の高まりがあった。
2	シェイクスピアのソネット暗唱 「キャプテンアメリカ」視聴 映画に絡め戦争帰還兵に捧げるアメリカのポップソングを紹介	授業開始時に英検4級テストでレベルチェック 感想：ドッチボールなど、日本語化されている英語がさりげなくジョークとして使われていることなどの面白さを感じている。
3	シェイクスピアのソネット暗唱 ソネットの韻のルールについて明確に解説した 「キャプテンアメリカ」視聴	授業開始時に英検3級テストでレベルチェック 感想：シェイクスピアのソネットの韻の面白さを実感しはじめた。英語テストが難しくなってきたが、しっかり勉強しようという前向きな感想が散見された。
4	シェイクスピアのソネット暗唱 「キャプテンアメリカ」視聴 主人公の“演説”が韻を踏んでいることを確認した	感想：「聞き慣れてきたことから少しではありますが、意味も分かるようになったと感じました」という上達している感覚が生まれている。
5	ソネットと「キャプテンアメリカ」の範囲で小テスト 「キャプテンアメリカ」ほぼ視聴完了 2014年制作のこの映画内でウクライナ紛争を示唆するやりとりが流れていることを説明した	小テストの実施。 感想：「小テストに向けてしっかりと勉強していた成果を出すことができて良かったです」「予めシェイクスピアについて予習していたよかったなと思った」
中間分析	英語が聞き取れていること、真面目に取り組むとテストの点数が上がることなどに喜びが見出されている。アメリカの戦争帰還兵問題やウクライナ問題などが映画に盛り込まれていることなどに関心は示されなかった。	
6	「キャプテンアメリカ」補足的視聴 「ロミオとジュリエット」(1968)年視聴開始 ロミオとジュリエットの会話がソネットであることを確認	授業開始時に英検準2級テストでレベルチェック 「キャプテンアメリカ」にちなんだ世界史小テスト 感想：「準2級の問題になると難しい単語がたくさん出てきて大変でしたが、半分以上点数取れたので良かったです」「fairという英語は公正という意味以外に美しいという意味があり英語は奥が深いんだなあと思いました」など英語学習への関心が高くなる傾向
7	「ロミオとジュリエット」(1968)年視聴 プロローグのソネットを暗唱 同じ場面を繰り返し視聴し会話がソネットになっていることを確認	授業開始時に英検準2級テストでレベルチェック 感想：「授業外でもNetflixやYouTubeで好きな外国のアニメを英語字幕付きで学習してみたらリスニング力が上がった気がしました。次回からも頑張りたいです」、ソネットによる会話への興味が強く示された
8	「ロミオとジュリエット」(1968)年視聴完了 プロローグのソネットを暗唱 挿入歌「What is a youth?」について解説	感想：「古典的な英語に触れることで英語の奥深さと文化の豊かさを学べるようになりました。また作品全体を通じて詩的な表現があって、言葉の美しさも印象的でした」ソネット会話、挿入歌の韻、詩的セリフなどについて「自分が今まで見てきた映画にはない面白さがある」
9	「ロミオ+ジュリエット」(1996年視聴開始 プロローグのソネットを暗唱 舞台がイタリア・ヴェローナから米国近辺の現代的架空都市になりアメリカ英語の登場人物が多数となった。	感想：「アメリカ英語でかなり馴染みがあり、聞き取りやすかったです」「ソネット部分も気になります」
10	「ロミオ+ジュリエット」(1996)年視聴 プロローグのソネットを暗唱 プリントを配布してソネット会話などを詳しく解説した。	感想：「今日もらったプリントに映画の台詞の意味が分かりやすく説明されていて、以前よりロミオとジュリエットの掛け合いについて理解できました」「巡礼を唇と例えている所が特殊で印象的だった」
11	「ロミオ+ジュリエット」(1996)年視聴 プロローグのソネットを暗唱	感想：「ロミオとジュリエットのプロローグの詩を何度か声に出して読んでみたことで、大まかな内容を覚えられてきました」
12	「ロミオとジュリエット」のプロローグに関する文法的、単語の意味を問う小テスト 「鬼滅の刃」日本語を英語化した場合の特徴を解説 映画「十二夜」の視聴開始	小テストの実施 感想：「日本語は話し方や歌い方が平坦なのに対して、英語は単語を強調して話したり歌ったりするという違いが面白いと思いました」日本語だと主語が無いのに英語だと主語が付くことが分かり・・・」

Ⅲ. 結果

第5回目は、それまで行ってきたソネットについての小テストを実施した。結果は平均点67でやや予想を下回ったものの、ある程度授業の復習を行い、かつ、テストに備えて準備していた勤勉さが伺えた（図1）。

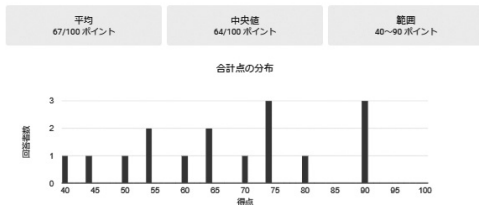


図1 第1回小テストの結果（n=16）

6回目の授業では英検準2級レベルの英語テストと、1968年の映画『ロミオとジュリエット』の視聴が始まった。演劇のプロローグとしてソネットが有名であるため、何度も音読を行った。映画の舞台は中世のイタリアの街ヴェローナである。ロミオとジュリエットが舞踏会で出会う場面での会話がソネットになっており、授業後の感想でもそれについて言及する者が以下のように目立った。

- ・ロミオとジュリエットを見て、英語やソネットを知るだけでなく、異文化や時代を感じられてよかった、
- ・ロミオとジュリエットも詩集と同様ソネットの型式になっていて、韻を踏んだ文章構成になっていることを知れた。
- ・愛の誓いをしている時、話すスピードが遅かったので単語ひとつひとつ聞き取ることができた。
- ・ソネットのフレーズが出てくるところに注意してみたんですが文章だけみたときと映像で声付きでみたときとで印象が変わるなと思いました。

内容からすると学生はソネットについての知識、興味、関心を高め、新たに知っていくことに対して積極的ではないかと仮定することができた。感想の全体感についてはユーザーローカルのテキストマイニング（注）によって把握した（図2）。ちんぷんかんぷんという表現もあるが、分かる、できる、知れる、などの肯定的表現が散見される。

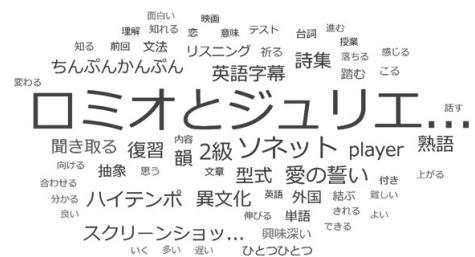


図2 第6回目授業の感想（テキストマイニング）

7回目と8回目で1968年版のロミオとジュリエットは終了し、引き続き舞台を現代に設定した1996年の映画『ロミオ+ジュリエット』を9回目と10回目に視聴した。この映画ではプロローグが幾度も印象的に使われていた。授業内でも、それに合わせ単語、文法、文章構造、韻について詳しく講義し、音読も幾度も行った。11回目の授業ではあらためてロミオとジュリエットのプロローグをテーマとして解説し、第12回目に小テストを実施した（図3）。平均点は第1回目の小テストと同等であるが、中央値が80と高得点者が増えており理解度が高まり勤勉さが増している様子がうかがえた。これを踏まえ、さらに踏み込んだ学習をすることで学生の学びのニーズに応えることが可能ではないかと考えた。

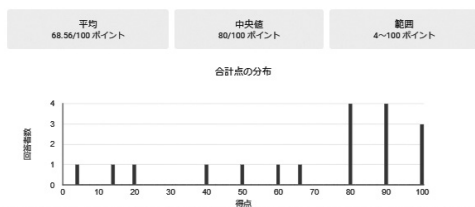


図3 第2回小テストの結果 (n=18)

第12回の授業では、小テストに加え、『鬼滅の刃』の主題歌の英語版を紹介した。日本語では平坦な発音が、英語では韻を踏むことで強弱が生まれる点を解説したが、あらためて英語と日本語の違い、そして英語の面白さへの気づきの高まりを表明する感想文が散見された。

Ⅳ. 考察

授業感想文から、学生の英語への興味・関心が高まっていく様子が明らかになった。この要因として第一に挙げられるのは、学生の理解の進捗に合わせて授業を展開した点である。1回目から4回目で音読したソネットは14行と短く、一回の授業で単語から文法構造まで説明することは可能であった。しかし、学生が授業中に把握できる単語数や文法構造には限度があると仮定し、一度に学ぶ範囲を数行程度に留めた。このことで記憶への定着が促進され、「学べている」という実感が生まれたと考えられる。また、次の回には復習を行い、新しい内容に段階的に進むよう配慮することで、自然と発音や意味が習得される状況を作り出した。

第二の要因として、集中度を勘案した授業運営が挙げられる。発声練習や映画の視聴といった活動にも集中できる時間には限りがある。そのため、映画の背景説明や関連するポップソングの紹介、言語学的な話題を取り上げることで、学生の関心の幅を広げる工夫を

行った。この取り組みにより、英語や文化に対する興味は示されたものの、世界史的に興味深い情報への反応は見られず、学生が内面的に情報の取捨選択を行っていることが考えられる。筆者としては、より多くの内容を伝えたいと考えつつも、学生の受容度を踏まえた展開が必要であると判断した。

第三の要因として、授業後の感想を参考にしながら感動を重視して構成を進めた点が挙げられる。シェイクスピアのソネットを教育題材とした事例はあるものの（ガニエ他）、それらは英語圏で行われた授業であり、主に知的技能や言語情報に焦点が当てられていた。「言語そのものがわかる」ことを重視した構成はほとんど見られない。本授業では、「わかる」という感覚を中心に据え、内容を深める方向と、英語理解が高まったと「思える」内容へのシフトという2つの方向性を検討した。たとえば、ロミオとジュリエットの英語は比較的難易度が高いが、より易しいアメリカ英語（例：「きみに読む物語」）を導入すれば、「わかった」「聞き取れた」という感想を引き出せると予想される。しかし、これではシェイクスピアのソネットを積み上げてきた学習の方向性が一時的に途切れてしまう。

学生の熱心な取り組みを考慮すれば、シェイクスピアのソネットを意味だけでなく音として楽しみ、「感動」する経験を提供する意義は大きい。そのため、第14回と第15回では映画『恋におちたシェイクスピア』（1998年）を視聴することを決定した。この映画はフィクションではあるが、シェイクスピアと『ロミオとジュリエット』の関連性が描かれており、さらに『十二夜』もモチーフとして用いられているため、これらの作品を知ることによって楽しさが倍増する。特にクライマックスの劇中劇で「ロミオとジュリエット」のプロ

ローグが読み上げられる場面では、学生がソネットの音を日本語に訳さず楽しみ、意味を理解することで感動が生まれると考えられる。

「例示や省察、その他の創造的活動を通じて、学習者が新しい知識やスキルを日常生活に統合することを促すとき、学びが促進される」(ライゲルス他)と述べられているように、感動を伴う学びはインストラクショナルデザインに基づいて設計されるべきである。

サービスマーケティングの観点を取り入れること自体は難しくないが、これまでにない価値を提供することは容易ではない。過去8年間の英語教育と3年間の研究から、筆者は学生に文化的、言語学的、歴史的な多様な学びを提供しようと試みてきた。しかし、学生に「できた」「わかった」と強く実感させる工夫が欠けていたきらいがある。この点を反省し、今回の授業では軸を仮設定し、それをシェイクスピアのソネットとした。毎回の発声練習や学生の関心に応じた内容調整により、感情に訴える授業構成となった。これはサービスマーケティングおよびインタラクティブ・マーケティングのアプローチともいえる。このような取り組みは、教育者にとっても高いモチベーションを生み出すものである。

今後の展望として、マーケティング手法を積極的に取り入れ、NPS(ネットプロモータースコア)を活用した満足度評価を導入したい。学生が感動や学びの喜びを経験することで、推奨度が向上し、他の授業や活動への参加意欲を引き出す可能性がある。さらに、アップセルやクロスセルの観点から、シェイクスピア以外の作品や異文化学習プログラムを提供することで、英語教育への関心を深め、学習機会を広げることが期待される。このような

戦略は教育サービス全体の価値向上に寄与するものである。

サービスマーケティングとインストラクショナルデザインの試みは、大学教育の質を向上させるだけでなく、学習体験を感動や喜びを伴うものへと変える可能性を秘めている。学生の感動を軸とした授業デザインは、単なる知識伝達を超えた「価値創造型の教育」を実現する道筋を示すものであり、教育現場の革新に貢献するものである。

V. 文献

- ロバート・M. ガニエ, キャサリン・C. グラス 著, 鈴木克明 他訳. (2007). 『インストラクショナルデザインの原理』. 北大路書房, pp. 27, 58.
- 永野篤. (2020). 「短期大学での外国語授業における多元文化構想の実践」. 聖和学園短期大学紀要, 第57号, 33-53.
- 永野篤. (2022). 「英語学習における個別レベル対応の実現」. 聖和学園短期大学紀要, 第59号, 113-127.
- 永野篤. (2023). 「学習者のレベルが広い場合における英語教授の試み～異文化世界の体験を通じて～」. 聖和学園短期大学紀要, 第60号, 73-88.
- C. M. ライゲルス 編著, A. A. カー＝シュルマン 編著, 鈴木克明/林雄介 監訳. (2016). 『インストラクショナルデザインの理論とモデル』. 北大路書房, p. 287. (内容は Merrill 2002 より引用)
- (注) ユーザーローカル テキストマイニングツール (<https://textmining.userlocal.jp/>) による分析