



e-Learning教材開発に向けてのニーズ分析：
ホテルスタッフに対する意識調査の結果から

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2013-02-01 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 岩井, 千春 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.24729/00005894

e-Learning 教材開発に向けてのニーズ分析

ーホテルスタッフに対する意識調査の結果からー

岩井 千春

1. はじめに

2003年よりビジットジャパンキャンペーンの展開、更には、2008年の観光庁の設置など、日本の外国人観光客誘致による観光業振興は国策となっている。観光業は、ホテル・旅館などの宿泊業をはじめ、旅行業、運輸業、飲食業、資料館やレジャーランド等の各種観光施設、土産物などの小売業なども含み、多くの業種を包括する裾野の広い業界である。観光業振興の必要性が高まる中、大学等の高等教育機関でも観光学部・観光学科が新設されているが、依然として観光学教育の遅れが指摘されている。一方で、観光業界からは、高等教育機関に対し、激変する経営環境に対応できる人材の輩出が期待されている(観光庁観光資源課, 2009)。そこで、本研究では、観光業の中でも、観光の拠点として重要なホテル業界に焦点を当て、外国人客応対に必要な英語能力を養成するe-Learning教材を開発する為に、ESP (English for Specific Purposes = 専門分野別の英語)教育の観点からニーズ分析を行う。本研究では、Iwai (2010) で調査した日本のホテル業界全体での英語使用と英語教育に関する調査結果も参考にしながら、大阪市内のあるホテルの協力を得、そのスタッフに対するニーズ分析を行い、多角的なニーズ分析を行う。

2. 先行研究

2.1 ESPのニーズ分析

本研究は、ホテル業界に焦点を当てたESP教育の研究である。ESP教育では、その基本的な特徴として学習者のニーズに基づいていることが重要とされている(Dudley-Evans, T. & St John, M. J. 1998)。ESPは、学習者が現在、または将来所属する集団(ディスコース・コミュニティ)の英語使用を分析し教育に生かすことを目的とし、学習者やその社会集団のニーズに対応している。

ニーズ分析の際には、学習者を取り巻く様々な立場の人々から情報を集めることが重要であり(Bosher & Smalkoski, 2002; Jasso-Aguilar, 1999; Trimby, 1979; West, 1994)、これにより、より綿密なニーズ分析が可能となり、学習者のニーズをより正確に把握する手助けになる。また、ニーズとは、学習者中心の教育に有効な全ての情報(Porche, 1983)であり、そういった情報から構成するもの(Richterich & Chancerel, 1977)との立場もある。

2.2 ホテル業界に焦点を当てた英語教育研究

ホテル業界に焦点を当てた英語教育のニーズ分析では、Iwai (2005)、Iwai (2007)、Iwai (2010) の研究がある。いずれも、ホテル業界での英語使用のニーズ、英語教育の実態に関するものである。また、ホテル業界の教材開発に関する研究では、岩井 (2005) があるホテルでの英語教育用ビデオ教材の開発について記述し、教材内容について議論している。岩井 (2005) の英語ビデオ教材の製作では、各職場の責任者から聞き取り調査を行って分析したニーズには基づいているものの、学習者であるホテルスタッフへのニーズ分析を行っていない点が指摘されている。多角的なニーズ分析では、学習者の意見も聞くことが効果的な英語教育には重要である。そこで、本研究では、岩井 (2005) を発展させ、前項2.1のニーズ分析の観点から、e-Learning に基づいた ESP 教材を製作する為に、協力ホテルのホテルスタッフへのアンケート調査を実施してニーズ分析を行う。また、更に、ホテル業界全体に行ったアンケート調査でのニーズ分析の結果 (Iwai, 2010) も参考にする。Iwai (2010) では、全国の国際観光ホテル整備法登録のホテルを対象として、ホテルでの英語使用と研修の実態について調査している。本研究のホテルスタッフが所属するホテルも同法の登録ホテルである。Iwai (2010) の結果をふまえながら、ニーズ分析を多角的に行い、考察を深める。

3. ホテルスタッフの英語使用と英語学習に関するニーズ

3.1 実施方法

本研究では、協力ホテルのスタッフに対し、仕事での英語の使用状況、必要な英語のスキル、場面、英語学習、英語研修の希望などについて、アンケートを実施した。本調査は、協力ホテルの人事部教育担当より接客部署を中心にスタッフに協力依頼をしてもらい、調査が実現したものである。アンケート調査の実施は2009年1月、有効回答数は108であった。

3.2 アンケート協力者の概略

アンケートに協力してくれたホテルスタッフ (108名) の所属部署はフロント、ハウスキーピング、電話オペレーター、フロアー (ベル) サービス、コンシェルジュ、レストラン、バー・ラウンジである (図1)。全て接客部門であるが、約50%が宿泊部門、約10%が顧客サービス部門、約40%が料飲部門と大別できる。また、この内職種 (n = 108) については、管理職は7名で7.1%、非管理職は101名で、92.9%であった。年齢構成は、20代と30代の若い層が併せて約86%を占め、前述の非管理職が多いというのもこの為であろう (図2)。性別 (n = 105) は、男性が47.6% (50名)、女性が52.4% (55名) であった。

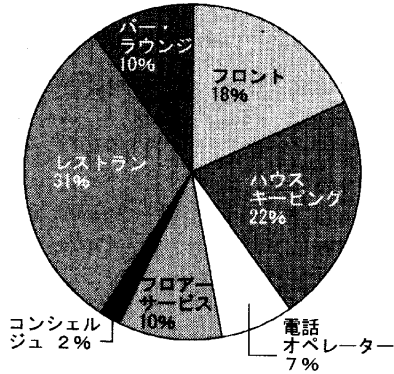


図1 所属部署の内訳 (n = 108)

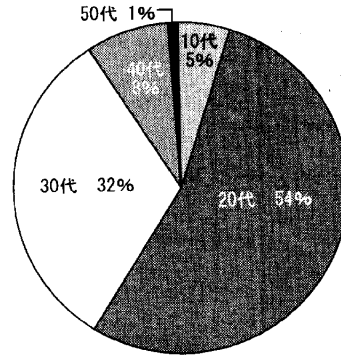


図2 年齢構成 (n = 108)

これらのスタッフの仕事のやりがいについては、「とても感じる」または「少し感じる」と回答したスタッフは、82.9% (n = 105) であり、スタッフ全体として、ある程度仕事にやりがいをもって取り組み、仕事に対する基本的なモチベーションは高い集団であると言えるであろう (図3)。

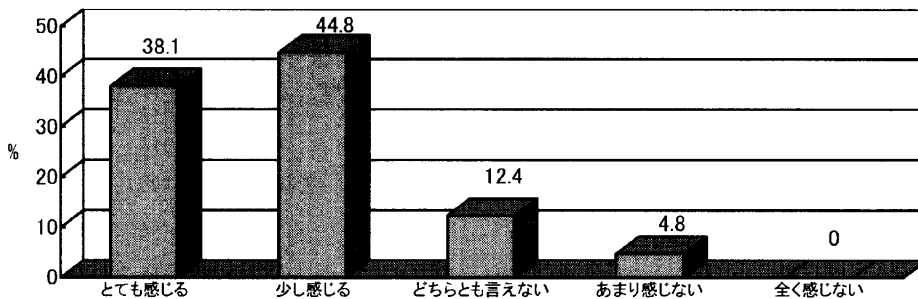


図3 仕事のやりがい (n = 105)

3.3 英語使用に関するニーズ

本節では、ホテルスタッフの英語使用状況や自分の英語能力に対する意識についての調査結果を記述し、職場での英語使用に関するニーズを明らかにしたい。

英語の使用頻度については、「毎日」及び「週に数回」という頻度の高い選択肢を選んだ回答者は73.1% (n = 108) にのぼった (図4)。更に、各所属の中でこれらの選択肢の回答者 (n = 79) の割合が100%であった部署 (その部署のアンケート回答者全員が、「毎日」又は「週に数回」を選んでいる部署) は、オペレーター、フロア (ベル) サービス、コンシェルジュであった。また、更に詳細に調べると、バー全体ではこれらの選択肢を選んだ回答者の割合は61.5%であったが、バーの中でも、BGM もなく落ち着いた雰囲気カウンターサービスを充実させているバーでは、回答者が100%の割合

で「毎日」又は「週に数回」を選んでいった。一方で、フロントは80%の選択率に留まっている。フロントは事務的な仕事を含む様々な業務があり、それぞれの担当内容によって求められる英語使用の頻度が異なってくる為であろう。以上の結果から、接客部門では、特に、オペレーター、フロアサービス、コンシェルジュが所属する全てのスタッフに高い頻度で英語使用があり、その他の部署でも、利用客がスタッフとの会話を楽しむような部署では英語の使用頻度が高いということが分かった。

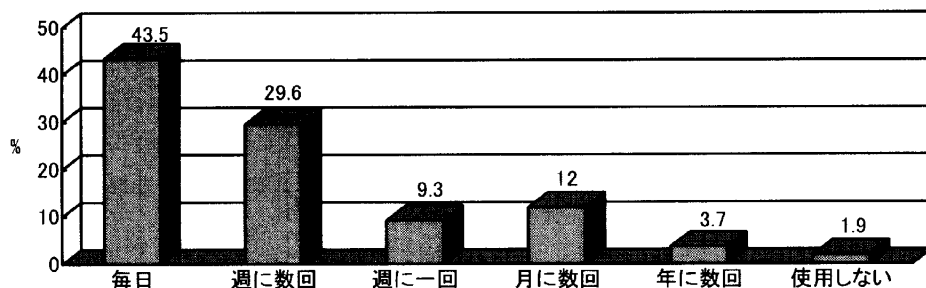


図4 英語の使用頻度 (n = 108)

更に、使用している英語のスキル (n = 106) については、「スピーキング」(97.2%)、「リスニング」(99.1%)、「ライティング」(40.6%)、「リーディング」(37.7%)であった。また、英語の使用場面についての質問 (n = 106) では、「面と向かった会話」(91.5%)、「電話」(62.3%)、「文書」(22.6%)、「Web 閲覧」(18.9%)、「その他」(2%)であった。ホテルではオーラルコミュニケーションが中心であることが、これらの質問項目でも明らかであり、文書よりも接客時に英語が必要であることがホテル業務の大きな特徴であろう。

3.4 英語能力に関するニーズ

本節では、ホテルスタッフの英語能力に対する意識についての調査結果を述べる。

まず、英語で困ったことがあるかについての質問では、ほとんどのスタッフが「ある」と回答した (94.3%, n = 106)。更に、困ったことがある英語のスキル (n = 100) は、「スピーキング」(90.0%)、「リスニング」(71.0%)、「ライティング」(7.0%)、「リーディング」(6.0%) という回答結果であった。「ライティング」と「リーディング」に比べて「スピーキング」と「リスニング」で困った回答者の割合がかなり多い。これらのスキルは前節の必要なスキルの場合でも必要と感じられていたが、不足しているスキルとしては更に、他のスキルに比べて、学習の必要性が高く示唆されている。

また、現在の自分の英語能力に関する意識については、「仕事に必要な英語は十分に使い、高度な内容でも対応できる」、「仕事上、ほぼ支障なく英語が使える」、「時々困ることがあるが、簡単な英語の対応なら可能である」、「英語はあまり使えない (挨拶程度の英語)」、「英語は全く使えない」という5段階の選択肢で尋ねたところ (n =

108)、「仕事に必要な英語は十分に使い、高度な内容でも対応できる」を選択した者は皆無であり、「仕事上、ほぼ支障なく英語が使える」は7.4%、「時々困ることがあるが、簡単な英語の対応なら可能である」は54.6%、「英語はあまり使えない(挨拶程度の英語)」は36.1%、「英語は全く使えない」は1.9%であった。「仕事上、ほぼ支障なく英語が使える」、又は、「時々困ることがあるが、簡単な英語の対応なら可能である」を選んだ者が62.0%になることから、全体としては、(この協力ホテルで要求されている業務を行う際に必要な)基本的な英語能力を持つ者が過半数を占めることが分かる。更に、英語の資格について質問すると、TOEIC730点以上、もしくは、英検準一級以上の資格を持っている者は8名おり、比較的高度な英語能力を持つ者も存在することが分かった。

3.5 英語研修に関するニーズ

本節では、英語研修に関するニーズについて述べる。一般に、企業では英語教育というより、英語研修と呼ばれることが多い為、アンケート調査でも英語研修という用語を使用している。

まず、研修の必要性については、Iwai (2010) の全国ホテルへのアンケート調査の結果と共に図5に示した。ホテルへの調査では、84.4%のホテルが「とても必要」又は「必要」と回答し、ある程度の必要性は感じていると考えられる。また、図5で示したように、ホテルスタッフも77.7%の回答者が「とても必要」又は、「必要」と回答した。ホテルという企業としても、そして、そこに所属するスタッフも、ほぼ同様に英語研修の必要性を感じていると言えるであろう。

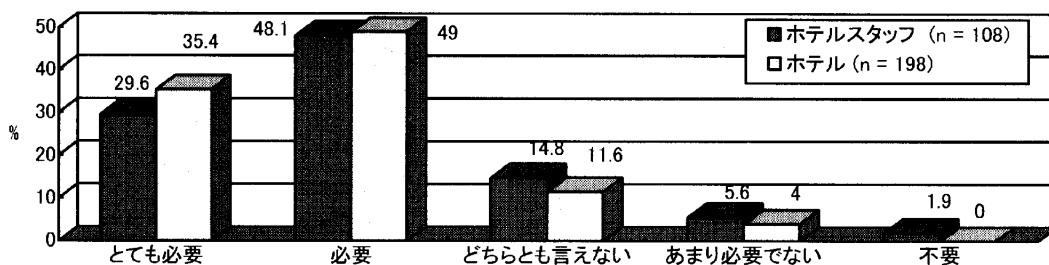


図5 研修の必要性 (n = 108)

更に、ホテルスタッフへのアンケート調査では、これらの二つの選択肢(「とても必要」「必要」)の回答者と「どちらとも言えない」の回答者に、なぜ英語研修は必要と感じるかについて、質問している。その結果は、回答の割合の高い順から、「仕事で英語が必要」(76.0%)、「仕事の英語能力が不足」(66.0%)、「英語の勉強がしたい」(25.0%)、「教養になる」(17.0%)、「英語が好き」(12.0%)、「その他」(7.0%)であった(n=100, 複数回答)。仕事上、英語能力が必要なので英語研修を必要と考えている、ということが分かる。一方で、「あまり必要でない」又は、「不要」を選択した回答者

8名に回答の理由を尋ねると、「独学している」(2名)、「仕事で英語が不要」(1名)、「時間がない」(1名)、「その他」(4名)という結果であった。これら以外の理由として、「英語能力が十分ある」、「英語が嫌い」、「英語を勉強したくない」の選択肢を選んだ回答者はなかった。

次に、「自分で英語を勉強しているか」についての質問で「勉強している」と回答したスタッフは39.4% (n = 104) にものぼり、英語学習に対する意欲は高い集団であると考える。これらの独学している者(41名)にその学習内容を尋ねると、「ホテル英語の勉強」が9名、「テレビやラジオの英語番組の利用」が7名とこれら2項目が多い回答であり、その他の学習内容では、「書籍の一般英語教材や英語CDの利用」、「英語のニュースの視聴」、「TOEIC®対策の勉強」、などという回答があった。この質問項目においても、ホテルスタッフが、仕事の為にホテル英語の学習をしていることが分かった。一方で、独学していない者(63名)にその理由を自由記述で尋ねると、最多の回答が、「時間がない」(13名)、次に、「やり方が分からない」(8名)、その他に、「必要性がない」、「英語使用頻度が少ない」、「英語使用で困っていない」などという回答があった。この結果から、時間がないスタッフに効率良く英語を勉強できる方法で英語教育を行う、ということが重要であろう。

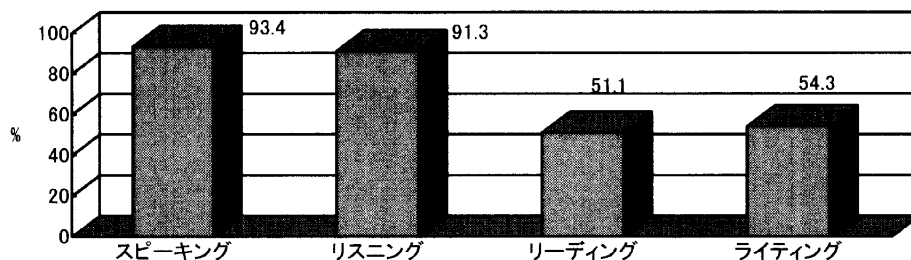


図6 学習希望スキル

学習を希望する英語の4技能については、それぞれの技能に対して「とても勉強したい」、「少し勉強したい」、「どちらとも言えない」、「あまり勉強したくない」、「全く勉強したくない」の5段階で希望を聞いた。図6は、それぞれのスキルに対して、「とても勉強したい」又は、「少し勉強したい」を選択した者の割合である。それぞれの有効回答数は、リーディング (n = 94)、ライティング (n = 94)、スピーキング (n = 105)、リスニング (n = 104) であった。

以上のように、これら英語の4技能について、本稿では、「業務上使用するスキル」(本稿3.3)、「困ったことがあるスキル」(本稿3.4)、そして、「学習を希望するスキル」(上記)についてスタッフに意識調査をしたが、全て同様にスピーキング、リスニングといったオーラルコミュニケーション能力の使用と重要性を示唆する内容であった。

Iwai (2010) では、管理職と非管理職に分けて、これらの4技能の必要度について調査

している (図7)。ホテル業界全体で認識されている4技能の必要度は各スキル共に概ね高いと言えるが、管理職、非管理職に分けると、リーディング、ライティングスキルは管理職の方で高くなり、スピーキング、リスニングスキルは非管理職でより高くなっている。本研究のアンケート協力者の92.9%が非管理職であるという事実をふまえると、本研究でスピーキング、リスニングスキルが重要という結果が出たことは、Iwai (2010)での結果をスタッフの意識の観点から検証したことにもなった。また、もし、本調査の協力者に管理職が多かったならば、リーディングやライティングのスキルの重要度がより高く示唆されていたであろう。

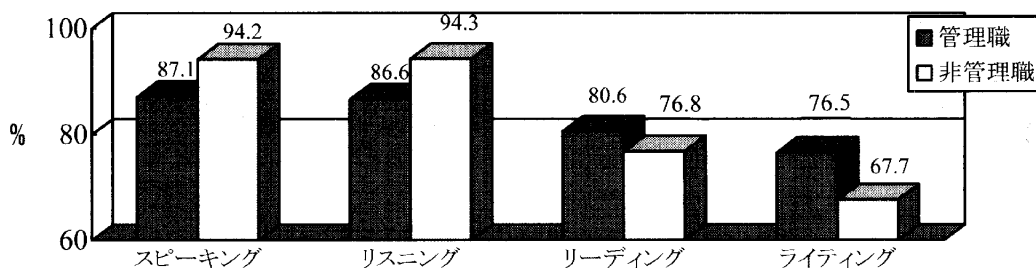


図7 ホテル業界で認識されている使用英語スキル—Iwai (2010) から作成—

次に、研修で学習を希望する内容について、ホテル業務に絞った英語 (ホテル ESP) と一般的な英語 (EGP = English for General Purposes) に分けて、それぞれの学習内容に対して、「とても勉強したい」又は、「少し勉強したい」を選択した者の割合を図8に表す。有効回答数は、ホテル ESP (n = 103)、EGP (n = 97) であった。やはり、仕事に必要なホテル業務の ESP がより強く望まれていることが分かる。

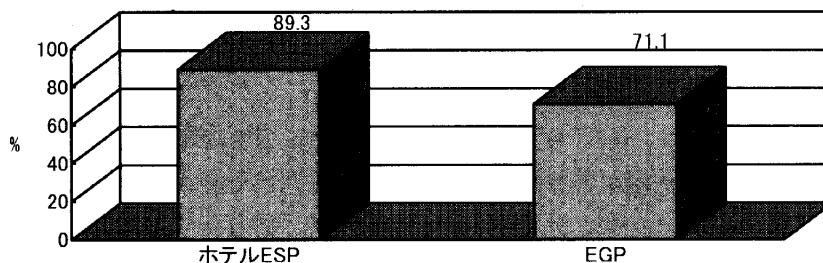


図8 学習希望内容

3.6 教材に関するニーズ

本研究は特に e-Learning 教材の開発を目的としたニーズ分析であるので、e-Learning 教材についての意識を中心にニーズを詳細に分析する。

学習を希望する教材については、5種類の教材について、学習を希望するものを全て

選択してもらった (図9, n = 103, 複数回答)。その結果、音声教材が最も好まれ、54.4%の選択率であった。音声教材は中学の英語教育からよく使われ、学習者としても慣れていて使いやすいため、回答される割合が高くなったものと思われる。それに対して、e-Learning 教材(12.6%) は、ほとんどのスタッフにとって経験がなく、また、パソコン操作も学校教育で訓練されていない世代 (30代以上) が40%以上いる為に、好まれなかったと考えられる (図2)。

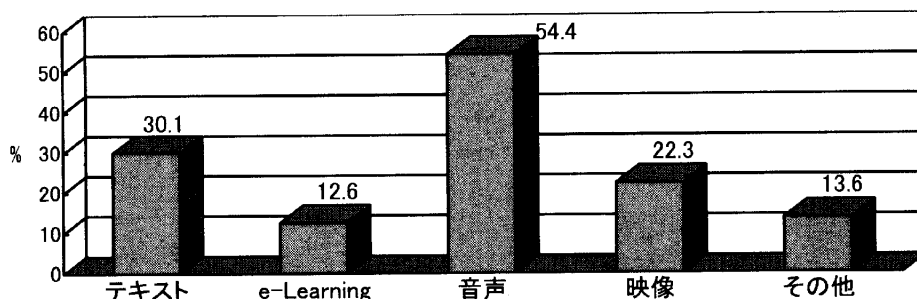


図9 学習を希望する教材 (n = 103, 複数回答)

更に、業界全体の e-Learning 教育の普及の程度もスタッフの意識に影響していると考えられる。Iwai (2010) の調査では、ホテル業界で e-Learning 教育を導入しているホテルは2.1%に留まっていた (図10)。「導入に向けて検討中」と回答したホテルを併せても積極的な回答は4.2%に留まった。最多の回答は「どちらとも言えない」(55.6%)であったが、最も消極的な回答である「導入予定なし」が第二位の回答となり、38.1%が選択した。「あまり導入したくない」又は、「導入予定はない」を選んだホテルにその理由を尋ねると (n = 76)、「e-Learning の学習効果が不明」(39.5%)、「予算がない」(36.8%)、「e-Learning について聞いたことが無い、もしくは、あまり知らない」(35.5%) という結果であった。これは、ホテル業界に e-Learning やその効果について認知度が低いこと、また、ホテル業界は売上げの低下と、それに伴って、ホテル業の特性である高い人件費率が更に高くなり、業界全体が厳しい経営環境にあることが大きな理由と考える。

これらの結果に鑑みると、ホテル業界内で e-Learning 教育があまり普及していないことから、e-Learning 教材を導入する際には、教育担当部門や学習者であるスタッフへの十分な説明や使用方法の訓練が必要であろう。しかしながら、パソコンとインターネット環境があれば、時と場所を選ばず学習ができる e-Learning は、就業時間が不規則なホテルスタッフにとって利用しやすい学習方法であり、ホテルスタッフの業務能力向上の為の教育方法として大いに期待できると考える。

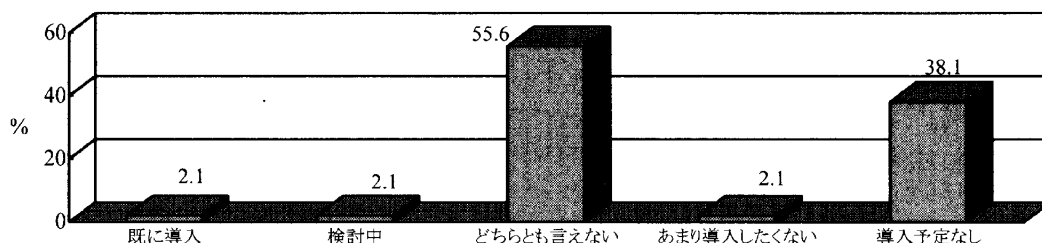


図10 ホテル業界での e-Learning 教育実施状況 (n = 194) Iwai (2010) から作成

4. おわりに

本研究では、ホテル業界で外国人客応対に必要な英語能力を養成する e-Learning 教材を開発する為に、ESP 教育の観点からニーズ分析を行った。大阪市内のホテルの協力を得、接客現場で仕事をするホテルスタッフの英語使用と英語研修に関する意識調査を実施した。

ホテルスタッフは、仕事をより円滑に、且つ、効果的に進める為に、英語でのコミュニケーション能力の養成が必要であると認識しており、ホテル業務に絞った教材の開発が求められている。

スタッフが認識している自分の英語能力については、大半は業務に必要な基本的な英語使用が可能である、という結果を得たが、ホテルによって求められる英語能力にはかなりの差があることも想像できる。本調査の協力ホテルは、大阪市内でもサービスの良さを特徴とするいわゆる「一流ホテル」のカテゴリーに入るシティホテルであり、業務に最低限必要な英語のレベルと言っても、例えば、低料金を特徴とするホテルに比べ、より高度な英語能力が必要である。ホテルスタッフにも、一流ホテルのスタッフとしてのプライド、完璧な英語を話すことへの希望、責任感がある。教材開発にあたっては、このようなニーズを汲み取り、良いサービスを伝える言語使用について検討して、教材内容に生かさなければならない。このように、ESP 教育、及び、その教材開発においては、企業の事業目的と内容についても十分注意し、教育に反映する必要性がある。

ホテルスタッフは、多くの者がオーラルコミュニケーションにより英語を使用していた。これは、調査協力者のほとんどが非管理職であったことも調査結果に影響を与えていた。岩井 (2010) では、企業内英語教育には経営学の人的資源管理論の視点が重要であることが指摘されている。企業では、長期にわたって人材を育成することが必要であるが、英語使用として、管理職になるにつれリーディングやライティングのスキルが必要であるならば、教材についても、管理職のニーズに対応する教材も必要であろう。

また、本研究のホテルスタッフは、自分で英語を勉強している者が約40%おり、また、仕事そのものに対してやりがいを感じている者が80%を超えており、英語使用のニーズの認識が高く、英語学習へのモチベーションも比較的高い集団であると考えられる。そういった点においても、より高度な教材内容が求められ、また、教育効果が上がりやすい集団と言えるのかもしれない。

一方で、本研究は e-Learning 教材開発の為のニーズ分析であるが、ホテルでは、e-Learning 教材の利用に関しては、学習者自身にはなじみがなく、また、業界全体としても普及度は高くない。しかしながら、24時間365日営業のホテル業界は、スタッフが不規則な就労時間で勤務している為、時と場所を選ばない e-Learning の特性が充分生かせる業界である。従って、学習者にとって、興味を引き、親しみやすく、使いやすい教材の開発が必要である。

本研究の限界は、アンケート調査において宿泊予約の専門部署の回答者がなかったことである。回答者が多数あったフロントでも宿泊予約の業務も行っているが、予約の専門部署でしか扱わない業務もある為、データとして不十分である。宿泊予約業務は、インターネットを経由して行われることが多いため、英語使用もリーディング、ライティングスキルがより求められることが予測され、本研究の結果にもそれは影響を与えたであろう。

今回の研究はホテルスタッフの意識を分析したが、今後は、ホテルの接客現場での実際の英語使用を質的に調査する研究が待たれている。ホテル業務を遂行する中での言語の役割はどのようなものなのか、それを明らかにすることが、ホテル業務に焦点を絞った英語教育を考える上で重要なニーズ分析になると考える。

謝辞

・本研究は、科学技術研究費補助金を受けた研究（平成20年度～平成22年度、基盤（C）課題番号20520539「e-Learning による観光学の ESP 教授法の開発と効果の検証の研究」）の一部である。

参考文献

- Bosher, S. & Smalkoski, K. (2002). From needs analysis to curriculum development: Designing a course in health-care communication for immigrant students in the USA. *English for Specific Purposes*, 21, 59-79.
- Dudley-Evans, T. & St John, M. J. (1998). *Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Iwai, C. (2010). Analysis of ESP education for the hotel industry at universities, technical schools, and hotels in Japan. *JACET Kansai Journal*, 12, 92-103.
- Iwai, C. (2007). English education for the hospitality industry: From theory to practice. *2007 International Seminar on Applied Foreign Languages*, (Department of Applied Foreign Languages, National Kaohsiung Hospitality College), 6-21.
- Iwai, C. (2005). Needs for English education in the hotel industry: A triangulation of quantitative and qualitative analysis. *JACET Kansai Journal*, 8, 37-55.
- Jasso-Aguilar, R. (1999). Sources, methods and triangulation in needs analysis: A critical perspective in case study of Waikiki hotel maids. *English for Specific Purposes*, 18, 27-46.

- Porcher, L. (1983). Migrant workers learning French in France: A practical experiment. In R. Richterich (ed.), *Case studies in identifying language needs* (pp.14-23). Oxford: Pergamon Press.
- Richterich, R. & Chancerel, J.-L.(1977). *Identifying the needs of adults learning a foreign language*. Oxford: Pergamon.
- Trimby, M. J. (1979). Needs assessment models: A comparison. *Educational Technology*, 19 (12), 24-28.
- West, R. (1994). Needs analysis in language teaching. *Language Teaching*, 27 (1), 1-19.
- 岩井千春 (2005) 「企業内英語教育の実践に関する一考察—ESP のニーズ分析の観点から—」『LET 関西支部研究収録』第10号, pp.45-58.
- 岩井千春 (2010) 「ホテル業界での英語教育の現状と課題—人的資源管理論の観点から—」大学英語教育学会関西支部・ESP 研究会口頭発表 (2010年5月8日, 於大阪産業大学).
- 観光庁観光資源課 (2009) 「カリキュラムワーキンググループ中間とりまとめ」
<http://www.mlit.go.jp/common/000037632.pdf> (参照2010年9月20日).