

インターンシップの評価を考える

—体験的な活動の学習評価と指導の充実について—

三重県立四日市商業高等学校教諭 森 多恵
 ” 村山 佳之 (現三重県立亀山高等学校教諭)

1. はじめに

平成20年度から平成22年度までの3年間、本校は「学力の把握に関する研究指定校事業」を受けることとなった。

本校は、今年で創立115周年を迎え、校内では元気な声が飛び交う明るい学校である。商業科と情報処理科を設置しており、校訓「至誠」の精神のもとに、時代の進展に即応した商業教育を行っている。

商業科では、より専門性を深めるために、2年生で「会計ビジネス」「流通ビジネス」「情報ビジネス」の3つのコースに分かれて学習し、3年生では進路希望や資格取得の目標等により、科目を選択させている。進路状況は、進学が約4割、就職が約6割となっており、簿記・情報処理等の資格を活かした推薦入試により、毎年公立大学等へ進学する卒業生が出ている。また、卒業生が就職した企業を100社以上訪問して追指導を行っており、インターンシップや商品開発・調査研究等についても、地元企業と連携して活動を展開している。

これまで、本校は販売・接客・サービスに興味のある「流通ビジネス」コースの生徒に対しインターンシップを実施してきた。しかし、その評価について評価表を作成はしていたものの、実際にどう評価に組み込んでいくか苦悩していた。

そこで、思い切ってこの研究指定校事業を利用して解決を図ろうと考えたのである。



市場調査実習の様子

2. インターンシップに関連した一連の実習内容

インターンシップの評価を行うにあたり、下表のように、実習内容を充実するところから始めた。

| 科目名 (単位数) | 単元名 |
|---------------|---------------------------------|
| マーケティング (4単位) | マーケティング実習 ・市場調査の実習 ・販売の実習 |
| 商品と流通 (3単位) | 商品の多様化 ・商品研究 |

【市場調査の実習】

インターンシップ先の抱える問題点を題材にして市場調査を次の学習活動を通じて行わせた。

- ①企業概要を調べる。
- ②調査仮説を立て質問票を作成する。
- ③調査を実施し、集計・分析を行う。
- ④市場調査報告会で発表する。
- ⑤市場調査報告書を作成する。

【販売の実習】

インターンシップ先から設定された「実習中に達成できる目標」についての達成度合いを評価に組み入れることとし、次の学習活動を通じて行わせた。

- ①自己目標（プロセス目標）を設定する。
- ②実習報告書を作成する。
- ③実習報告会を実施する。



【商品研究】

研究レポートの作成を2回行わせ、2回目はインターンシップにおいて関わった商品を対象にレポートを作成させた。



3. 観点別評価と工夫

「マーケティング」「商品と流通」においては、商業経済検定や販売士検定の受験を通して学習への動機付けを図るとともに、販売実習等を通じてマーケティング能力の育成を図ってきたが、ペーパーテストによる「知識・理解」での評価の割合が高くなっていることから、実践的、体験的な学習活動の評価の在り方を研究してきた。

具体的には、「マーケティング」については実習に対する評価方法の工夫、「商品と流通」については評価の妥当性・信頼性・客観性の向上に取り組んだ。

【市場調査の実習】(科目「マーケティング」)

■関心・意欲・態度

①の企業概要調べに関しては、インターンシップ実習前に提出されたレポートと、実習後に提出された実習ノートを基に、いかに積極的に調査をしているかについて評価した。この2段階の学習により、インターンシップ実施中に積極的に質問するなどの学習活動につながった。

④の市場調査報告会に関しては、事前にリハーサルを行い、生徒の評価表には改善を要する点が具体的に分かるように記述して発表者に返した。教員の評価表には、各項目を点数化してリハーサル後に講評として生徒に返した。評価表は、市場調査報告会に向けてどの程度練習を重ねてきたかといった、向上に向けた努力を評価するようにした。また、聞く力を身に付けさせるために、発表に対する積極的な質問についても評価の対象とした。

多くの生徒が人前で話をするのが初めてであり、リハーサルではとても未熟な発表であったが、発表会では見違えるほどの成長が見られた。

| 評価の観点 | 項目 | 発表順 | 実習先名 | 発表担当 |
|-------|-----------|--------|------|---------------------|
| ①話し言葉 | 言葉づかい | 5 | ジャスコ | 生徒A、生徒B、生徒C、生徒D、生徒E |
| | 言葉のくせ | | | |
| ②言葉表現 | 声の大きさ | ◆良かった点 | | |
| | 話すスピード | | | |
| ③体表現 | 顔の取り方 | ◆悪かった点 | | |
| | 視線・身振り手振り | | | |
| ④メディア | 表情・視線 | ◆質問 | | |
| | 服装 | | | |
| ⑤興味関心 | 有効な活用 | | | |
| | 内容・量 | | | |
| ⑥時間 | 興味をもった | | | |
| | 記憶に残った | | | |
| | 楽しかった | | | |
| | 制限時間 | | | |
| | 配分 | | | |
| | | | | |

リハーサル時の評価表(生徒用)

■思考・判断

①の企業概要調べに関連して、自らインターンシップ先企業の課題を挙げて改善提案ができるかという項目を設定して評価した。その結果、約半数の生徒が改善提案まで行うことができたが、問題点を取り上げること自体が難しいという状況の生徒もいた。

②の質問票の作成に関しては、調査仮説を踏まえた内容となっているかについて評価した。事前に模擬市場調査実習を行い、質問票の重要性に気付いた上で質問を作成しているため、全体として評価が高くなった。

今回授業の一環で、「小売業全般で売上が減少するなか、百貨店は今後どのようなことに取り組むべきか」を調査するため、アンケートを実施しています。ぜひ、アンケートにご協力ください。回答の方法は、次の各項目について該当するものを○で囲んでください。(複数回答可)

また、ご意見やご提案がございましたら()の中にご記入ください。

(1) 性別と年齢を教えてください。
男性 女性
20代 30代 40代 50代 60代 その他

(2) 近鉄百貨店で購入されるものは何ですか? 具体的にご記入ください。
a, 食料品 衣料品 化粧品 雑貨 その他()
b, 具体的に()
例: 食料品(お惣菜, スイーツ) 衣料品(婦人服, 靴下, 下着)等

(3) 近鉄百貨店のイベントに興味はありますか?
例: 物産展, お買い得バーゲン, コスメティックフェアなど
はい ・ いいえ

(4) (3)で「はい」と答えた方は、どのようなイベントに興味がありますか?
()

(5) 近鉄百貨店のインターネットショップを利用されていますか?
はい ・ いいえ

(6) (5)で「はい」と答えた方は、何を購入されていますか?
()

(7) 近鉄百貨店をご利用するにあたって、何かご意見ご要望があればお書きください。
()
—ご協力ありがとうございました。—

質問票の例

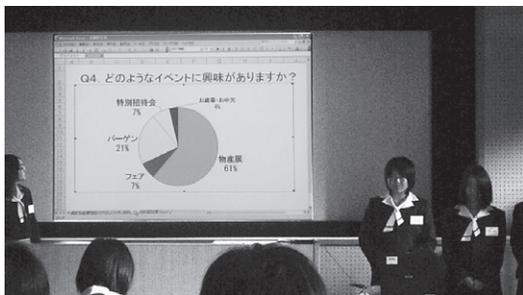
④の市場調査報告会に関しては、調査課題に対する結論について納得いくものになっているかどうかを評価するため、生徒の相互評価を行った。

⑤の市場調査報告書の作成に関しては、市場調査発表会を経て結論を練り直した市場調査報告書について、納得いく結論が導き出せたかどうかを評価した。この観点については、教員の評価のみでなく、インターンシップ先からの評価を加えることとした。

■技能・表現

①の企業概要調べ、②の質問票の作成、⑤の市場調査報告書の作成に関しては、見やすく分かりやす

い表現で作成されているかを評価した。④の市場調査報告会に関しては、あらかじめ、言葉づかい、声の大きさ、話すスピード、間の取り方、抑揚、表情、視線、服装、グラフの分かりやすさ、興味をもってもらえるかなどの項目を提示して、分かりやすく伝えることができるかについて評価した。リハーサルを実施したことや、あらかじめ評価項目を提示したことで、概ねその項目を達成できており、伝える力は弱いものの、伝えたいことを堂々と分かりやすく発表する技術を身に付けることができていた。



市場調査報告会の様子

【販売の実習】(科目「マーケティング」)

インターンシップ中は、これまで学んできたマーケティングや商品と流通の知識を深化するために、実習先と打ち合わせを行い、商品売買業においては接客マナー・商品整理・販売技術・包装・POP作成・コーディネート陳列を、ホテル業においては接客マナー・商品研究・新商品の開発を実習することが出来た。

しかし、実習場所が異なることにより実習内容が違っているので、インターンシップ中の評価は、目標の達成度のみに限定した。実習後、実習報告書を作成させるとともに、情報を伝達する能力を向上させるために実習報告会を実施した。



POPの例

■関心・意欲・態度

①の目標達成に関しては、インターンシップ先か

ら設定された目標(結果目標)と、その目標を達成するためのいくつかのプロセス目標に対して達成することができたかどうかについて評価した。インターンシップ先からの評価は販売実習評価表の「目標達成」の項目で、生徒自身の評価は実習ノートの自己評価表の「目標達成」の項目で行った。いずれの評価も達成されているという評価が多く、こうした評価の導入が、自ら設定した目標を達成しようとする意欲の向上に大きく影響したものと考えられる。

| |
|--|
| ■インターンシップ(マーケティング実習)における目標【結果目標】 |
| 自分がおすすめの商品をひとつ選び、販売する。 |
| □目標を達成するための目標【プロセス目標】 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▼言葉遣いに気をつける。 ▼表情に気をつける。 ▼おすすめの商品の内容を知っておく。 ▼お客さまに失礼のないようにする。 ▼その場の状況判断をしっかりとる。 |

結果目標とプロセス目標の例

③の実習報告会に関しては、市場調査と同様にリハーサルを実施し、リハーサルからの向上に向けた努力を評価した。

■技能・表現

②の実習報告書に関しては、実習内容が具体的に記述してあるか、項目ごとに見出しをつけて分かりやすく作成されているかについて評価した。

③の実習報告会に関しては、市場調査報告会と同様の言葉づかい、声の大きさ、話すスピードなどに加えて、補助資料であるスライドを有効に利用しているかという項目を設定し、これを評価した。

実習報告会に向けて、市場調査報告会と同様にリハーサルを実施しており、生徒は発表の経験を重ねるごとに分かりやすく伝える能力を向上させていた。

【商品研究】(科目「商品と流通」)

商品研究については、研究レポートの作成を2回行わせることにより、内容の理解をより深められるよう工夫した。また、第2回の研究レポートはインターンシップで関わった商品を対象を限定した。

第1回の研究レポート作成については、提出されたレポートそのものを評価し、第2回の研究レポート作成については、提出されたレポートとともにその発表を評価した。発表については4~5人のグループ単位で、グループ内で行う形式とした。発表が同時並行で進むことから、発表の様子を直接評価す

ることができないため、その準備と振り返りをまとめたシートを提出させ、それを評価した。

■関心・意欲・態度

第1回の研究レポート作成においては、商品比較を行うための対象データとして取り上げた商品数や比較項目数などを評価したところ、客観性が増した。第2回の研究レポート作成においては、発表の準備状況を1枚のシートにまとめさせ、発表に向けた取組を評価したところ、客観性も増し有効であった。



■思考・判断

第1回の研究レポート作成においては、それまでの授業で特に重視して指導してきた内容である顧客満足度の視点をどのように盛り込んだかを評価することにより、適切な評価が行えた。第2回の研究レポート作成では、発表終了後の振り返りを1枚のシートに項目別に記載させ、その内容を評価した結果、客観性を増すことができ、大変有効であった。

■技能・表現

第1回、第2回の研究レポート作成のいずれも、提出されたレポートの見やすさや分かりやすさを評価した結果、客観性の確保に課題が残った。そこで、生徒相互に匿名でレポートの見やすさを評価させ、これも参考として評価に取り入れるなどの工夫を行った。

4. 苦労した点と解決法

特に、「関心・意欲・態度」および「思考・判断」の評価方法について試行錯誤を繰り返してきた。

インターンシップ中の評価については、事前に実習先と評価項目について打ち合わせをして販売実習評価表を作成し、服装・言葉づかい・勤務中の姿勢に関しては「関心・意欲・態度」に、商品サービスの構成・販売促進サービスの提供に関しては「技能・表現」で評価をしようと試みたが、企業間で評価のばらつきが生じ、結果的に評価に組み入れることができなかった。そこで、事前に実習先から設定された、実習中に達成できる結果目標についての達成度合いを評価してもらい、これを評価に組み入れることとした。併せて、生徒自身にその目標を達成するためのいくつかのプロセス目標を設定させ、その達成度についての自己評価を組み入れることとした。

市場調査や販売実習の報告会に向けては、リハールサル点からの向上点を「関心・意欲・態度」にとり入れることで、「技能・表現」の力も格段に向上した。

市場調査報告書の結論に関しては、何度も考えをワークシートに書かせ、練り直しを行い、思考をみることが出来ると同時に、よい結論が導き出せた。

また、すべての評価項目をあらかじめ生徒に明示することでやる気の向上にもつながった。

5. まとめ

学習活動を主体的・合理的に行う力を身に付けさせるためには、生徒自らに考察させる活動やグループでの調査や研究などの活動を多く設定し、それぞれの観点で適切に評価していくことが重要と考える。

地域の企業と連携したインターンシップなどの体験的な学習は、今後ますます重視されていくものであり、その評価方法についても具体的に定める必要があるが、今回の事業を通して一定の評価方法を導き出すことができたと考えている。なお、この評価方法は、教科・科目によって具体的な判断基準の策定が必要となり、継続した研究が必要と思われる。