

## 講師力の定義・構造化と有用性の検証 ～研修事業会社の講師力向上への取組みを例として～

### Define and structure instructional skills ; effectiveness of the method ～Examples of initiatives to improve instructional skills in training company～

千葉 佑介<sup>\*1</sup>, 北村 士朗<sup>\*2</sup>, 喜多 敏博<sup>\*2</sup>, 合田 美子<sup>\*2</sup>  
Yusuke CHIBA<sup>\*1</sup>, Shiro KITAMURA<sup>\*2</sup>, Yoshihiro KITA<sup>\*2</sup>, Yoshiko Goda<sup>\*2</sup>  
<sup>\*1</sup>株式会社富士通ラーニングメディア  
<sup>\*1</sup>FUJITSU LEARNING MEDIA LIMITED  
<sup>\*2</sup>熊本大学  
<sup>\*2</sup>Kumamoto University  
Email: chiba.yusuke@flm.co.jp

あらまし:筆者が勤務する研修事業会社における講習会品質のうちの講師に求められる力にフォーカスし、集合研修の現場で発生している講師に起因する問題の解決を目的とし、講師力定義を開発した。開発した講師力定義は、インストラクショナルデザインの専門家と研修部門幹部社員・講師指導者それぞれの評価とその結果を踏まえた改善により、妥当性・明瞭性・網羅性・有用性を確保するとともに、現場から活用アイデアを募り、研究目的の実現性を高めた。

キーワード:企業内・社会人教育, 教育ビジネス, 講師力定義, コンピテンシー

#### 1. 背景と狙い

近年、研修業界の競争激化や、不況による教育予算削減から、顧客の研修に対する要求品質が急激に高まって来ている。それに伴い、これまでは問題視されていなかった事象が、トラブルやクレームなどの形で顕在化するという事態が散見されている。

そのような環境の中、第一筆者の勤務先である研修事業会社では、研修（集合形式の講習会）品質の平準化と向上を目的とし、作業標準の策定や達成度チェックのためのツール整備といった対策を講じている。その一環として、より一層の講習会品質維持・向上に向け、講師に求められるコンピテンシー（本研究ではこれを「講師力」と呼ぶ）の定義、すなわち社内外事例や理論に基づいた講習会品質維持・向上のための講師力の検証・定義と、社内での周知・活用、品質向上のためのメソッドの明確化が、経営・講師双方から期待されていた。

このような状況を受け、同社における講習会品質のうちの講師力定義にフォーカス、現場で発生している問題を解決する事を目的とし、先行事例・研究との照合・比較を行い、講師力定義を開発した。

#### 2. 研究プロセス

図1に示すプロセスで研究を行った。各プロセスの概要をそれぞれ以下に示す。

##### 2.1 分析・調査フェーズ

まず、現状どのように講師力が定義されているのかを既存の作業標準である講師手引きやリハーサルチェックシートから整理した。

次に、ここ2年間の当社研修アンケート220,733件から特に低評価な事例（講師の説明と態度に対する評価が、共に最低だったもの）116件を抽出・整

理する事で現場で発生している問題を明らかにした。

最後に、先行事例として、国際標準である ibstpi インストラクターコンピテンシー<sup>(1)(2)</sup>を、先行研究として、同じ研修事業会社の事例を元に研究・開発された、研修当日のチェックに用いる研修観察記録シート<sup>(3)</sup>を比較対象として採用・調査した。

##### 2.2 設計・開発フェーズ

まず、調査・分析した各種講師力指標を照合、相似相違を明らかにした。次に、問題解決に役立つと考えられる講師力要素の追加を行い、講師力定義リストを開発した。

##### 2.3 試用・評価フェーズ

開発した講師力リストは、2回の評価を行った。初回はインストラクショナルデザイン（ID）の専門家4名と社内のマネージャー1名・トレーナー1名に、2回目は社内マネージャー1名・講師1名に評価頂き、それぞれ改善を行った。専門家には項目の網羅性・妥当性を中心に質問し、社内の者にはそれらに加え、項目の明瞭性や、現場での有用性や現実的な導入アイデアについても質問した。

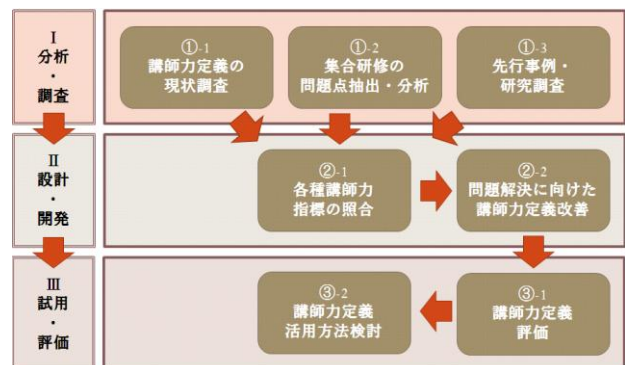


図1：研究プロセス

### 3. 講師力定義リスト

開発し、評価結果を反映した講師力定義リストは、最終的に3階層・16カテゴリ・55要素で構成されている。一部を抜粋し、表1に講師力定義リストを、解説付のカテゴリを表2に示す。

表1：講師力定義リスト（一部抜粋）

カテゴリ	No	項目	
効率的・効果的な講習	1-1	講習会を計画どおりに進めることができる。	
	1-2	講習会毎に定められたタイムスケジュールを、受講者の理解度に応じて調整できる。	
	1-3	受講者の前提知識に合わせた用語や権限に合わせた事例で、説明や質問対応ができる	
	1-4	無駄の少ない語りができる。	
	1-5	コース概要（学習目標、前提条件、合格条件、タイムスケジュールなど）の伝達ができる。	
	1-6	事前の案内や講習会中の口頭案内で提示した時刻（講習会開始・再開・終了時刻など）を遵守することができる。	
プレゼンテーション技術	話し方	2-1	声の抑揚（一本調子ではなく強弱がある）がある。
		2-2	あいまいな表現（〇〇と思う。あれ、それ、など指示語の連発）を使用しない。
		2-3	適度な間合い（聞き取りやすい間、受講者がメモを取るための時間）がある。
	身振り表現	2-8	視線の配り方（全体をS字に見渡すなど）が適切にできる。
		2-9	スマイル（明るさ）がある。
...	...	...	
受講者ニーズ察知力	3-1	受講者ニーズに応じたサービスが提供できる	
	3-2	受講者からヒアリングした学習目標、言動や表情から受講者が講習会受講に求めるものを明確にできる。	
...	...	...	

表2：講師力定義リストのカテゴリ（一部抜粋）

1. 効率的・効果的な講習：講習会の時間を有効に使い、学習効果を高める為のもの。
2. プレゼンテーション技術： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 声と話し方：講義する際の声と話し方に関するもの。</li> <li>2. 身振り表現：講義する際の身振りなど、口頭以外での表現に関するもの。</li> </ol>
3. 受講者ニーズ察知力：受講者ニーズを敏感に察知し、明確化するためのもの。
4. 態度：講習会中の対受講者の態度に関するもの。
5. 語句の使い方：講義する際の語句の使い方に関するもの。

### 4. 研究成果

本研究では、「①当社の講師力現状調査」「②問題解決の為の要素追加」を行い、講師力リストを開発、「③評価結果反映」で改善した。それぞれによる、講師力の階層・カテゴリ数・要素数の推移を図2に示す。

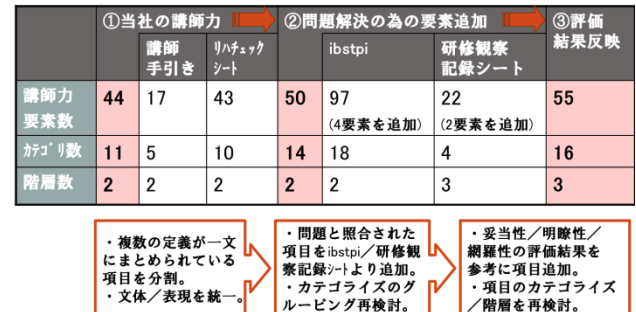


図2：研究による講師力定義の改善度推移

まず、「①当社の講師力現状調査」を行い、講師手引きとリハサルチェックシートをマージした上で、複数の要素が含まれる項目を分割、文体・表現を統一する事により、現状を2階層・11カテゴリ・44要素に整理した。次に「②問題解決の為の要素追加」で問題解決に役立つと考えられる要素を追加、カテゴリを見直す事により2階層・14カテゴリ・50項目にまとめた。最後に、「③評価結果反映」を行い、カテゴリや階層構造を再度見直し、3階層・16カテゴリ・55要素に再構成したものを最終版とした。

評価では、研究結果を現場で活用する為のアイデアとして、リハサルチェックシートの改善材料としての活用や、講師が常時視聴できるeラーニングの開発、顧客社内講師・外部認定講師育成への展開などといったアイデアを頂いており、今後の活用に役立てたい。

また、開発過程で当社講師力定義の現状整理、現場での低評価の解析、先行事例・研究と当社講師力の比較などを行う事ができた。これらは、当社の現状を相対的に見て、改善する上で重要であり、研究成果の一部として現場に持ち帰り、活用を目指したい。

#### 参考文献

- (1) 森田 晃子：“自主的な学習を促す ID に基づく学習ポータル設計—MR 教育者が学習する「場」を考える—”，熊本大学人文社会学部教授システム学専攻修士論文（2010）
- (2) 松本尚浩：“インストラクターコンピテンシーの医療者教育への応用”，医療職の能力開発 JJHPD4 月号 p41-62（2011）
- (3) 菊田美里：“企業内教育における対面型研修の形成的評価の質を高める研修観察支援ツールに関する研究”，熊本大学人文社会学部教授システム学専攻修士論文（2011）