

実践報告

「ホスピタリティ・デザイン・プロジェクト」 における課題解決型学習の取り組み

Addressing project based learning as part of the “hospitality design project”

住 木 俊 之*

SUMIKI Toshiyuki

At Osaka University of Tourism Institute of Tourism Studies, we have initiated a “hospitality design project” as educational researches in cooperation with Hotel Anteroom Kyoto and Osaka University of Tourism. The purpose of this project is to carry out educational researches on system design and spatial design in order to produce “hospitality” at hotels and in the local communities. This report consists of our addressing of “project based learning,” which is an experiential-type course where the trainees as main subjects address issues they encounter in the process of learning. The report was carried out within the framework of the [hospitality design project] through academic/industrial collaboration.

キーワード：ホスピタリティ・デザイン・プロジェクト (hospitality design project), 課題解決型学習 (project based learning), 産学連携 (academic/industrial collaboration)

1. はじめに

平成 26 年 2 月、大阪観光大学観光学研究所内に、ホテルアンテルーム京都と大阪観光大学の連携による教育研究の取り組み「ホスピタリティ・デザイン・プロジェクト」が発足した。このプロジェクトは、ホテルや地域において、「ホスピタリティ」を生み出すために必要となる仕組みや空間を「デザイン」することについて、教育研究を行うことを目的としている。

プロジェクトの委員には、森本和夫（UDS 株式会社／ホテルカンラ京都・ホテルアンテルーム京都総支配人）、友岡大輔（UDS 株式会社／ホテルアンテルーム京都支配人）、橋本美咲（UDS 株式会社／ホテルアンテルーム京都）、住木俊之（大阪観光大学観光学部観光経営分野主任・教授）が就任すると共に、住木が、プロジェクト全体の取りまとめを行う「コーディネーター」

を担当する。

京都市南区にあるホテルアンテルーム京都は、ホテルと賃貸アパートメントが同居した、デザイン志向の強いホテルであり、ロビーは、京都を拠点に活動する芸術家等を紹介するギャラリーとして使用されている。

本実践報告は、この産学連携による「ホスピタリティ・デザイン・プロジェクト」の枠組みにおいて実施された、学習者が主体となって課題解決に取り組む体験型の授業である「課題解決型学習」の取り組みについて記す。

2. 課題解決型学習の概要

(1) 科目の設定

「ホスピタリティ・デザイン・プロジェクト」の枠組みにおいて実施された、学習者が主体となって課題解決に取り組む体験型の授業である課題解決型学習は、大阪

*大阪観光大学観光学部

観光大学観光学部「専門科目」における「実習科目」の「観光学実習Ⅲ」（平成26年度・前期2単位・3年次配当）として設定された。

授業の目的は、主に、①実際にホテルを利用することによって、ホテルの基本的な仕組みについて理解を深める、②フィールドワークならびにグループワークを通じて、ホスピタリティ産業におけるマーケティング等の基本的な思考法について理解を深める、③ホテルや地域において、「ホスピタリティ」を生み出すために必要となる仕組みや空間を「デザイン」することについて研究する、といったことである。

(2) 授業の構成

授業の構成は、ホテルアンテルーム京都における宿泊を伴う研修（1回・1泊2日）、大学の施設内におけるグループワーク（6回）、ホテルにおけるプレゼンテーション（1回）、大学の施設内におけるオリエンテーション（2回）である。

授業の日程ならびに内容は、表-1の通りである。大学の施設内において実施する授業については、火曜日5限（16時40分～18時10分：90分間）に小教室ならびにパソコン教室を使用した。受講者は6名である。

表-1 授業の日程ならびに内容

日程 (平成26年)	内容
4月8日	授業全体のオリエンテーション
4月22日	宿泊を伴う研修のオリエンテーション
5月10日 ～5月11日	ホテルアンテルーム京都における宿泊を伴う研修（1泊2日）
5月13日	グループワークⅠ
5月20日	グループワークⅡ
5月27日	グループワークⅢ
6月3日	グループワークⅣ
6月10日	グループワークⅤ
6月17日	グループワークⅥ
6月21日	ホテルアンテルーム京都におけるプレゼンテーション

3. 課題解決型学習「ANTEROOM BARにおけるオススメ商品のPOP（購買時点）広告をデザインする」

(1) 授業の内容

「ホテルアンテルーム京都における宿泊を伴う研修」において受講者が取り組んだ課題は、「ANTEROOM BARにおけるオススメ商品のPOP（購買時点）広告を

デザインする」である。ホテルの1階にあるバー「ANTEROOM BAR」において6月に推薦する飲物のPOP（購買時点）広告をホテルに滞在する1泊2日の時間内にA4用紙1枚にて作成するという課題である。くじ引きにて、各3名のチーム二組を編成した。

ホテルアンテルーム京都のスタッフより、ANTEROOM BARのコンセプトやPOP（購買時点）広告を設置する場所、6月に推薦する飲物を販売する経緯や主要なターゲットとする客層について説明を受けると共に、飲物の試飲を行った。また、各チームには、6月に推薦する飲物の写真16種類、広告を作成するためのノートパソコン、A4用紙、色鉛筆、ペン等が提供された。各チームは、ホテルアンテルーム京都のスタッフに助言をもらいながら、グループワークを行った。

(2) 作成されたPOP（購買時点）広告

受講者によって作成されたPOP（購買時点）広告は、写真-1、写真-2の通りである。受講者は、ホテルア



写真-1 作成されたPOP（購買時点）広告①



写真-2 作成されたPOP（購買時点）広告②

ンテールーム京都の総支配人ならびにスタッフに対して、POP (購買時点) 広告のコンセプト等について説明すると共に、その説明に対する意見をもらった。

作成された POP (購買時点) 広告は、ANTEROOM BAR において実際に使用された。

(3) 課題に取り組んだ受講者の自己評価

1) 課題に対する取り組みにおいてうまくいったこと

- ①それぞれの意見を尊重しながら、話し合っただけで決めることができた。
- ②メンバーの意見をうまくミックスできた。論理的に考えることができた。
- ③時間内に広告を完成することができた。全員が意見を言えるようになった。作業の途中で別のグループの広告を見ることによって、その後の作業が改善された。
- ④方向性を決めて意見を出し合うことによって、統一感が出た。
- ⑤締切りの時間までに仕上げることができた。最終的に形にできた。
- ⑥自分たちの考えを広告に反映することができた。チームの意見をまとめることができた。

2) 課題に対する取り組みにおいてうまくいかなかったこと

- ①他のメンバーに頼ってしまう部分が多かった。
- ②いくつかの種類 of 広告を作成して、比較するというのに時間が取れなかった。時間配分がうまくできなかった。
- ③自分たちの意見を積極的に出すまでに時間がかかった。
- ④作成した広告が本当にお客様を引き寄せる広告になったのか不安である。グループワークにおいて、メンバー全員が納得する広告を作成するのは難しい。
- ⑤最初の取り組みがうまくいかず遅かった。ホテルのスタッフの方々ともっとコミュニケーションを取れば良かった。

3) 良い学習になったこと、良い経験になったこと

- ①広告を作成している際に、字体や文字の大きさ、少しの色の違い等によって表現が変化することが分かった。自分の不得意なところを確認することができた。
- ②バーの雰囲気や壊さないようにしたり、飲料ということで、色の使い方に気を付けたりすることが重要であることが分かった。次に印刷物等を作成する際に、この経験を活かすことができると思う。
- ③パソコンで広告を作成したり、プレゼンテーションし

たりすることは良い経験になった。

- ④自分の意見や他のメンバーの意見を織り込みながら一つの広告を作成することは良い経験になった。
- ⑤一つの広告を作成する際に、文字の大きさ、色、画像の位置等、細かく考える必要があることを学習した。今回の取り組みで広告の見方が変わった。それぞれの意見を言葉にして、声に出す大切さも学習した。
- ⑥ホテルのスタッフの方々とも意見を交換して、視野が広がったと思う。決められた時間内にチームで何かを形にすることを難しさを実感した。次に課題に取り組む際には、もっと効率的に作業をすることができれば良いと思う。この 2 日間で、今まで自分にはなかった、発見力や考察力等が身に付いたと思う。

4. 課題解決型学習「ホテルアンテールーム京都の宿泊プランを『デザイン』する」

(1) 授業の内容

「ホテルアンテールーム京都における宿泊を伴う研修」において、ホテルアンテールーム京都のスタッフより、ホテルのコンセプト等について説明を受けると共に、ホテルの主要施設を見学した。また、ホテルアンテールーム京都において最も客室数の多いシングル客室に宿泊すると共に、朝食の試食を行った。「ホテルアンテールーム京都における宿泊を伴う研修」の最後に、「ホテルアンテールーム京都の宿泊プランを『デザイン』する」という課題、ならびに、過去の客室販売の傾向等のデータの提供を受けた。

受講者は、平成 26 年 5 月 13 日から 6 月 17 日までの 6 回の授業において実施するグループワークにおいて、主にホテルアンテールーム京都のホームページを経由して販売する宿泊プランの造成に取り組む。課題「ANTEROOM BAR におけるオススメ商品の POP (購買時点) 広告をデザインする」に取り組んだ時とは、可能な限り異なるメンバーになるように、担当教員が、各 3 名のチーム二組を編成した。

ホテルアンテールーム京都のホームページを経由して販売する宿泊プランの表現については、写真の掲載を 3 枚までとして、写真の構図や掲載する文章等も提案するという条件が出されている。

授業の最終日である 6 月 21 日に、受講者は、ホテルアンテールーム京都において、プレゼンテーション用のソフトを活用して、ホテルのスタッフに対して課題の報告を行った。

(2) 作成された宿泊プラン

受講者によって作成された宿泊プランは、表-2、表-3の通りである。受講者は、ホテルアンテルーム京都のスタッフに対して、プレゼンテーション用のソフトを活用しながら、主にホテルのホームページを経由して販売する宿泊プランの作成について説明すると共に、その説明に対する意見をもらった。

表-2 作成された宿泊プラン①

<p>【平日限定】 京都で過ごすアートな1日プラン 【部屋タイプ】 【禁煙】 スタンダード シングルルーム 約15m²のコンパクトながらシンプルで飽きのこないデザインの室内は、一日の疲れをいやし、明日からのエネルギーを養う空間として、多くの目的のためにご利用頂けます。ユニットバス付きのミニマムな空間をディテールにこだわったオリジナルの家具やアートワークで飾り、友人の部屋で寛ぐような居心地のよさを感じて頂けます。</p> <p>バスアメニティは南仏のハーブエキスを使用した「プロバンシア」のシャンプー・コンディショナー、シャワージェルを全室ご用意。素敵な香りでリラックス。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定員人数 1名 ・専有面積 15m² ・ベッドサイズ 1200 x 2000 mm <p>※全室禁煙 ※無線LAN/有線LAN 接続 (無料)</p> <p>【プラン内容】 朝食+ANTEROOM BAR のドリンク付き</p> <p>【特典1】 朝食メニュー：日替わりのピタパンサンド2種とサラダ・スープ・ヨーグルト・ドリンク</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業時間：平日土曜日 7時～10時 日曜日 7時～11時 <p>【特典2】 ANTEROOM BAR のドリンクプレゼント (ピックアップウイスキー or 月のカクテル) ※月曜除く</p> <p>◆「ギャラリー 9.5」◆ アートやデザインの展示が行われるギャラリースペース。お部屋に飾ってあるアート作品の販売も行っています。</p> <p>◆「ANTEROOM BAR」◆ こだわりのウイスキーや、輸入ビール・ワインを気軽に楽しめるバー 営業時間 21:00～25:00 料金：ドリンク 500円～、おつまみ 300円～(ノーチャージ)</p>
--

定休日 毎週月・木 (その他イベント開催時)

◆うれしいサービス◆

- 全館 WI-FI 無料接続、無料 PC&プリンター
 - 長期滞在にも嬉しい「無料ランドリー」
 - 自動販売機/製水機
 - レンタサイクル チョイ乗り利用：無料 1日利用：1300円
 - レンタルアイテム (アイロン・加湿器・ズボンプレス)
 - ガイドブック・雑誌の並ぶライブラリー
- 京都の今を表現するアート&カルチャーが集まり、変化を楽しむ新しいスタイルのホテルです。

価格は、7,300円～

※写真ならびに写真の説明文は割愛した。

表-3 作成された宿泊プラン②

<p>〈朝食付〉☆アート参加!花畑プラン☆ 約15m²のコンパクトながらシンプルで飽きのこないデザインの室内は、一日の疲れをいやし、明日からのエネルギーを養う空間として、多くの目的のためにご利用頂けます。ユニットバス付きのミニマムな空間をディテールにこだわったオリジナルの家具やアートワークで飾り、友人の部屋で寛ぐような居心地のよさを感じて頂けます。</p> <p>バスアメニティは南仏のハーブエキスを使用した「プロバンシア」のシャンプー・コンディショナー、シャワージェルを全室ご用意。素敵な香りでリラックス。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定員人数 1名 ・専有面積 15m² ・ベッドサイズ 1200 x 2000 mm <p>※全室禁煙 ※無線LAN/有線LAN 接続 (無料)</p> <p>【プラン内容】 ■実際にアートに参加+朝食+選べるドリンク付きプラン■</p> <p>【☆実際にアートに参加☆】 大きい白いキャンパスに、お客様自身の手で描いてもらいます。テーマは、【花畑】です。お客様一人ひとりの花が集まることによって、みんなで描いた【花畑】になります。実際にアートに参加してもらい一つの作品をみんなで作り上げる楽しいプラン♪あなたの思うままに、【花畑】を描きましょう♪☆この作品はホテルアンテルームに展示されます☆</p> <p>場所：アンテルーム1階にて 実施日：金曜、土曜、祝日、祝前日限定 時間：16～17時</p> <p>※アートに参加していただくので、汚れても良い服 (ジャージ等) をご持参ください。</p> <p>【プレゼント・その1】 ご到着時に選べるドリンクをお一人様に1本ずつプレゼント!</p>

【プレゼント・その 2】

「アンテールームこだわりのご朝食」付き (通常料金: お一人様 1000 円)

・メニュー

日替わりのピタパンサンド 2 種とサラダ・スープ・ヨーグルト・グリーンスムージー・ドリンク

・営業時間

平日・土曜日 7 時～10 時 (最終入店)

日曜日 7 時～11 時 (最終入店)

1 階共有部にラウンジ、ライブラリー、ギャラリー、バーなどを併設。他にはないサービスをご提供する『新感覚のデザイナーズホテル』です。

◆「ギャラリー 9.5」◆

アートやデザインの展示が行われるギャラリースペース。お部屋に飾ってあるアート作品の販売も行っています。

◆「ANTEROOM BAR」◆

こだわりのウイスキーや、輸入ビール・ワインを気軽に楽しめるバー

営業時間 21:00～25:00

料金: ドリンク 500 円～、おつまみ 300 円～(ノーチャージ)

定休日 毎週月・木 (その他イベント開催時)

◆うれしいサービス◆

全館 WI-FI 無料接続、無料 PC & プリンター

長期滞在にも嬉しい「無料ランドリー」

自動販売機/製氷機

レンタサイクル チョイ乗り利用: 無料 1 日利用: 1300 円

レンタルアイテム (アイロン・加湿器・ズボンプレス)

ガイドブック・雑誌の並ぶライブラリー

価格は、シングル 13,000 円、ダブル 23,000 円、ツイン 30,000 円

※写真ならびに写真の説明文は割愛した。

(3) 課題に取り組んだ受講者の自己評価**1) 課題に対する取り組みにおいてうまくいったこと**

- ①自分だけでは思いつかないことが、チームで取り組むことによって、多くのアイデアを出すことができた。
- ②役割分担によって、円滑に作業を行うことができた。
- ③最初に作業の手順を話し合い、役割分担をしっかりとしたことによって、メンバーの意見をテーマに合わせていくことができた。
- ④他のホテルにはない独自の宿泊プランを提案することができたと思う。
- ⑤役割を分担して作業を進めることができた。
- ⑥各メンバーのそれぞれのアイデアを一つにまとめて、表現することができた。

2) 課題に対する取り組みにおいてうまくいかなかったこと

- ①プレゼンテーションの際に、下を向くことが多かった。
- ②宿泊プランを考える際に、アイデアを出すことが難しく、計画通りに進まなかった。
- ③他のホテルにはないような宿泊プランを考えようとした時に実現が困難な内容になってしまった。
- ④実現することが可能な宿泊プランを考えようとした時に面白味のない内容になってしまった。
- ⑤パワーポイントのスライドをもっと簡潔にして、口頭による説明で補うということをしれば良かった。
- ⑥出された多くの意見を一つに絞っていくことに時間がかかり過ぎた。

3) 良い学習になったこと、良い経験になったこと

- ①企業活動の狙い等を知ることができた。物事の見え方が変わった。
- ②ホテル側の考え方とお客様側の考え方の両方の立場で物事を見るという経験ができた。
- ③他のメンバーの意見を否定するだけでなく、もっとこうすると良い宿泊プランになるかもしれないといった話し合いをすることができた。
- ④他のチーム、他のメンバーと交流することによって、自分の強みや弱みについて考えることができた。今後の自分にとっての課題を見つけることができた。
- ⑤様々なことが考慮されて、一つの宿泊プランが作成されるということを実感した。
- ⑥売上や人件費、お客様のメリットといった普段あまり意識しないことについて考える貴重な経験ができた。

5. おわりに

学習者が主体となって課題解決に取り組む体験型の授業である課題解決型学習は、どのような学習者に対して、どのような効果をもたらすのかといったことを考慮して、綿密に計画されることが重要である。学習者にとって、あまりに困難な課題が設定された場合、学習者による課題を解決するための取り組みが滞る。一方、学習者にとって、あまりに簡単な課題が設定された場合、課題を解決するための取り組みが学習者の能力の向上に貢献しない。

加えて、学習者による主体的な取り組みが滞った場合、担当教員はどのような方法で、どの程度、介入するのが良いのかを事前に検討しておくことが有効である。

担当教員の属人的な技能に依存するだけでなく、習熟した多くの教員の様々なノウハウをデータとして体系的に蓄積するような仕組みを構築することができれば、経験の浅い教員でも質の高い課題解決型学習を実践することが可能になるであろう。

【謝辞】

今回の課題解決型学習にご協力いただくと共に、受講者に対して、多大なホスピタリティを注いでくださいましたホテルアンテルーム京都のスタッフの皆さまに感謝いたします。