

研究ノート

## 松本大学松商短期大学部在学生の満足度に関する考察

金子 能呼

〈 目 次 〉

はじめに

1. アンケート調査の概要

2. アンケート調査結果

むすび

## はじめに

「近代マーケティングの父」と呼ばれるコトラーは、顧客第一主義であり、「顧客満足（CS, Customer Satisfaction）」を高めることの重要性を提唱している。

顧客が満足感を得られるか否かは、その顧客が購入前に抱いた期待と、購入後に得られた成果や結果を比較することで、決定づけられるという。期待不一致モデルで説明されるように、期待したほどには成果や結果を得られなかったと、顧客自身が感じたならば不満を覚え、逆に期待以上の成果や結果を得られたと感じることができれば顧客は満足する。期待通りの成果や結果を得られたと感じた場合は、当たり前前の成果を得たと思うだけなので、決して満足には至らない。

多くの企業にとって、顧客やユーザー、消費者の満足度は重大な関心事であるが、その満足度を正確に把握することは難しいと言わざるを得ない。アンケートを実施し、「満足しているか」と問えば、不満を覚えている人物以外は、「はい」と回答してしまうことが少なくない。「不満」なわけではないので、「はい」と答えるのは不自然ではない。とりあえず無難な回答を選びたいという意識が働くことも想像に難くない。実際、アンケート調査で「満足している」と答えた顧客の大部分が他社の製品を試すという。

本研究においては、松本大学松商短期大学部の在生に対して行ったアンケート調査をもとに、在生が本学にどの程度満足しているか検証することを課題とする。アンケート結果には、真の顧客満足度が反映されているとは考えにくく、データを鵜呑みにすることはできない。よって、学生の満足度を数値として把握することに主眼を置くのではなく、どのような要因が学生の満足・不満に起因しているかを考察したい。そして、満足向上を追求するためにどのような戦略を構築すべきなのか、その手がかりを得たいと考える。

## 1. アンケート調査の概要

対象：松本大学松商短期大学部在生

回答者数：347人

実施期間：2010年12月1日～14日

調査方法：記入式アンケート調査票（資料1を参照）を配布、回収した。1年生は選択必修科目「サービスマーケティング」の授業後、2年生は必修科目「卒業研究」において、ゼミ担当教員に協力をいただき、実施した。

## 2. アンケート調査結果

### (1) 在学生の満足度

アンケート票の③で、「松商短大に入学して良かったと思いますか」と質問した。図1でアンケート結果を見ると、入学して「まあまあ良かった」が56%で最も多くを占めていることがわかる。次いで入学して「すごく良かった」が36%となっており、これらを合計すると92%となる。約9割の学生は入学したことを「良かった」と感じており、「満足している」とみなすことができる。

他方で、「入学したことはあまり良くなかった」が4%、「入学したことを後悔している」が2%と、1割未満ではあるが、「不満を抱いている」とみなされる学生の存在も顕在化した。

調査結果からは明確に把握できないのが、入学前に抱いた期待と入学後に得た成果が一致している学生の存在である。不満を自覚しているわけではないものの、決して満足しているわけでもない学生の多くは、「まあまあ良かった」と回答した56%に含まれているのではないかと推察される。したがって、先に92%の学生が「満足している」とみなすことができると述べたが、より正確に表現するならば、92%の学生が「満足している」か「不満を抱いてはいない」状態にあるとすべきである。

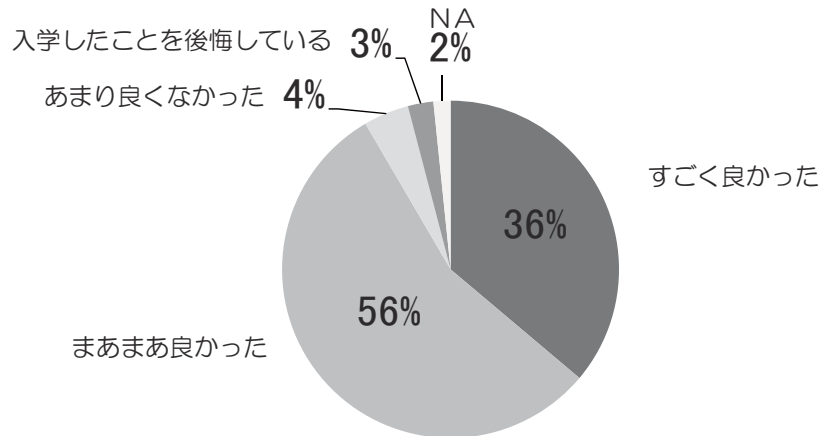


図1 松商短大に入学して良かったと思いますか

## (2) 入学前の期待

設問②においては、自由記入方式で回答を得た。設問②のうち1～3は、学生が進学先（松商短大を含む）にどのような期待を抱いていたかを浮き彫りにする質問であるといえる。

### 1) 就職ではなく、進学に決めた理由

記述内容を整理すると、概ねA～Cに分類することができた。

A	もっと勉強したかった／資格が欲しかった	191
B	まだ就職したくなかった／将来の道を見つけたかった	110
C	高卒より有利な就職をしたかった（高卒で就職は難しかった）	44
	その他	47

就職せずに進学した理由でもっとも多かったのがAである。高校まででは得られない知識や資格を、身につけることができるという期待が大きいことがわかる。また、Bにみられるように、就職するまでの猶予期間や準備期間を得たかった学生が、Aに次いで多い。さらに、高卒で就職したかったができなかったから進学に転向したという学生を含め、高卒でするより有利な就職ができることを期待した学生も存在する（C）。

### 2) 大学でなく、松商短大を選んだ理由

A	2年で充分勉強できると思った／はやく就職したいから	180
B	勉強したいことが松商にあったから／16フィールドが魅力で／就職に強いから	102
C	経済的な理由	85
	その他	37

進学という選択肢のなかで、大学ではなく短大を選んだ理由について聞いたところ、圧倒的に多かった回答がAにある「2年で充分」という内容であった。Aについては、「集中して学ばなかった」、「4年だと怠けてしまいそうだった」、「4年も勉強したくなかった」など、2年間だけ勉強したいという主旨のものだけカウントした。Aに分類した「はやく就職したかったから」という記述については、「学んだことをはやく実践したかったから」、「はやく就職しないと結婚が遅くなるか

ら」など、2年後の就職を前向きに捉えていると判断できる回答を加えた。

「2年しか勉強できなかったから」、「はやく就職しないとお金が厳しい」など、経済的な理由によりやむを得ず短大を選んだことが読み取れる回答については、AではなくCに分類した。Cの「経済的な理由」は、「親にできれば短大にしてほしいと言われたから」というような記述内容も多く、大学への進学をあきらめて不本意ながら短大に入学したと思っている学生も少なからず含まれていると考えられる。

Aに分類した回答にも、実は経済的な理由で短大に進学せざるを得なかったという事情が隠されたものもあるかもしれないが、記述内容からは学生自身が短大への入学を前向きに捉えてている様子が窺えた。

なおBは、大学であるか、短大であるかというよりも、学びの内容や就職支援の状況などを重視し、進学先を決めたという記述内容である。

### 3) 専門学校でなく、松商短大を選んだ理由

A 専門的に学ぶより、いろいろなことを学びたかった	262
B 就職に有利だと思った	37
その他	62

この設問に対しては、Aの内容を記述した学生が大部分を占めた。とりわけ、「専門的に学ぶより、いろいろなことを学びたかった」、「16フィールドが魅力で」といった回答が多かった。なかには、「やりたいことを絞れなかった」、「やりたいことがはっきり決まっていなかった」、「1つだけでなく、いろいろなことに目を向けたかった」、「幅広い知識を身につけたかったから」、「多くの資格を取れるから」、「専門だと道を変えようとしてもムリだから」というように、高校卒業の段階で一つの道に絞ることの難しさを述べている。

さらに、Bに分類した「就職に有利だと思った」との回答については、「松商は就職に強いと聞いたから」というように、就職支援を期待した記述が多かった。そのほか、「専門卒より、短大卒になりたかった」、「(専門学校だと)就職の範囲が狭くなるから」、「就職後の給料が違う」、などシビアな記述内容も目立った。

設問1～3に対する回答からは、学生が松商短大にどのような期待を抱いていたかが把握できる。学生の記述から明確になったのは、松商短大に対して16フィールドの多彩な学びと多様な資格取得が可能な学校というイメージを強く持っていることである。勉強したいことが16フィールドの中にあり、将来就きたい仕事を決めている高校生は、就職に向けて知識や資格を取得するとともに、視野を広げながら学ぶことができる。逆に、3)で指摘したように、高校卒業の段階で一つの道に絞ることが難しく、将来の道を決められない高校生にとっても、16フィールドもある中から自分に向いている分野を選び、目標を定めていくという学び方が可能である。

アンケートの回答から、16フィールドという多彩なカリキュラムに対しては、多くの学生が期待を抱いていたことがわかる。一見、学びに積極的であるようだが、2)で見たように、「2年で充分」と考えている学生も多い。あと4年も勉強したくないという消極性も見え隠れしている。

また、習得した知識や資格を武器にし、短大卒として就職をしたいというニーズも示されている。進学時に就職を視野に入れている学生が多く、「就職に強い」、「就職支援が充実している」といった理由により、本学に入学した学生も少なくはない。これらの学生たちは、他の短大と比較するだけでなく、大学や専門学校と比較しつつ、“就職に強い”ことを評価し、期待を抱いて本学に入学してきたといえる。

高校生が上記の期待を抱くことは、決して意外ではない。大学案内や、短大ナビゲーションをはじめ、HP、進学フェアやガイダンス、キャンパス見学会など、高校生と本学との接点において、本学がアピールしていることなのである。すなわち、高校生の本学に対する期待は、PR活動の成果ともいえる。

他方で、経済的な理由や、高卒での就職が困難であった学生も存在することが明確になった。あるいは「家が近かったから」、「先生にすすめられたから」など、とくに理由はないが進学を決めた(決められた)学生の存在も無視できない。これらの学生は、不本意入学のケースのみならず、ほとんど期待を抱くことなく、本学に入学したことになる。

進学に対するモチベーションの差、家庭の事情や本人を取り巻く環境などにより、高校生が進路を決定するプロセスは異なる。また、進学先に対する期待の大きさに違いが見られるのも当然のことである。

注目したいのは、入学前の期待の大きさだけでなく、学生の満足度である。入学した学生が、期待に対してどの程度の成果や結果が得られるかによって、満足度は異なる。よって、入学前に期待が大きかった学生が入学後に期待ほどの成果や結果を得られなければ満足度は低くなるし、ほとんど期待を抱いていなかった学生が、入学後に何らかの成果や結果を得られれば満足度は高まることになる。

### (3) 期待の不一致

設問②のうち4～6で得た回答から、入学後に得られた成果や結果と、入学前に抱いていた期待との差を、在学生在がどのように捉えているかを探ることとする。

#### 1) 高校生の時、知っておきたかった進路に関わる情報

A	高校生の時にしておくべきこと(「勉強」「進路についてしっかり考える」など)	63
B	進学先の学びの内容(「授業について」「資格について」「時間割や単位取得について」「学科の違い」「学び方について」「ゼミについて」「必修教科について」)	52
C	進学先の就職に関する情報(「就職支援の内容」「具体的な就職先や就職率」など)	40
	とくになし	52

「高校生の時に、知っておきたかった進路に関わる情報」という設問に対しては、さまざまな回答を得た。

分類すると、もっとも多くを占めたのが、Aの「高校生の時にしておくべきこと」で、その内容は「もっと勉強しておくべきだった」「基礎学力はしっかりつけておいた方がよい」など、勉強に関することが多かった。また、進路を決める際には「オープンキャンパスに参加すべき」、「はやくからいろいろ情報収集すべき」など、後悔のない進路選びをするべきとの回答も比較的多くを占めた。そのほか、「なんとなく進学するなら働いた方がいい」、「将来の夢を実現させるための、道筋を知り、明確にさせる!」、「少しでも自分のやりたい事が見つかる人は、その気持ちを大事にしてほしい」、「好きなことはもっと全力で進むべき」、「1つのことにこだわらず、視野を広げてみること」「世の中にはどんな仕事があるか、やりたいことを早めに見つける」、「先を見て学校を選んだ方がよい」、「将来のことを考えて!!」などの記述があった。

Bの「進学先の学びの内容」については、ほとんどが本学についての記述であった。そして、「どんな授業があるのか具体的に知りたかった」、「授業風景を見たかった」、「どんな資格がとれるか」、「これだけは絶対取りたい資格をしっかりと決めておく」、「フィールドなどの仕組み、どのように選ぶのか」、「学科の違い」、「ゼミとはどういうものか」など、具体的なことを見聞きしたり、調

べておきたかったという内容であった。

Cの「進学先の就職に関する情報」は、「その学校の就職状況」、「具体的な就職支援の内容」、「就活を始める時期」、「内定をもらうことのたいへんさ」、「就職以外の道」などがあった。

回答内容は様々であり、進路全般に関わることから、本学に関する情報で知っておきたかったことについての記述もあった。ここでは、記述の内容だけでなく、とくに本学に関する記述に関しては、その主張に含まれるニュアンスを読み取ろうと試みた。たとえば、「就職に対して親身になってくれる」「こんなにたくさんの資格がとれること」や、「夢や目標がまだ決まっていな人への幅広く学べる短大であるという情報」、「雰囲気思った以上に明るくて、楽しい」「先生と学生が本当に仲良し」というような記述は、高校生の頃に期待していた以上の結果を得ているというニュアンスを読み取ることができる。このような記述内容をここでは【期待以上】と表記する。

逆に、「レポートが大変」「目的を持って入らないと、何をしたらいいかわからなくなる」「短大はとても忙しい」「なんとなく進学するなら働いた方がいい」など、“こんなことだと知っていたら入学しなかったかもしれない”というように否定的な意味合いが読み取れる記述もあった。これらの学生は、入学前の期待以下の成果しか得られていないと推察される。このような記述内容を【期待以下】と表記する。

そのほか、本学に関する記述がなかった回答、入学後の期待以上とも期待以下とも捉えられない回答（「オープンキャンパスには必ず参加すること」「視野を広げると良い」「ボランティアなどをやっておけばよかった」など）、「特になし」、「無回答」などの記述内容は、【どちらともいえない】に分類した。

分類した記述内容を、設問③の「松商短大に入学して良かったですか」という問いに対する回答別にカウントすると、以下の通りになる。

### 設問③ 「すごく良かった」133人

期待以上	31人 (23%)
期待以下	4人 (3%)
どちらともいえない	98人 (74%)

設問③で入学したことを「すごく良かった」と回答している学生は、満足度が高いかのように捉えられる。しかしながら、明確に【期待以上】の内容で記述している学生は31人に過ぎなかった。とはいえ、同時に【期待以下】の内容も4人に過ぎず、133人のうち3%に留まっている。

### 設問③ 「まあまあ良かった」204人

期待以上	10人 (5%)
期待以下	21人 (10%)
どちらともいえない	173人 (85%)

設問③で、入学して「まあまあ良かった」と回答した学生のうち、【期待以上】の内容で記述していたのは10人で、全体の5%のみであった。設問③で「すごく良かった」と答えた学生と較べると、【期待以上】のシェアは18ポイントも下回っている。逆に、【期待以下】と回答した学生は21人で、そのシェアは7ポイント多い。

## 設問③ 「あまり良くなかった」 16人

期待以上	1人 (6%)
期待以下	2人 (13%)
どちらともいえない	13人 (81%)

設問③で、入学したことは「あまり良くなかった」と回答した学生は、【期待以上】が1人、【期待以下】が5人となっている。

## 設問③ 「入学したことを後悔している」 9人

期待以上	0人 (0%)
期待以下	5人 (56%)
どちらともいえない	4人 (44%)

「入学したことを後悔している」と回答した学生は、【期待以上】の回答が皆無で、【期待以下】が5人、【どちらともいえない】が4人となっている。

あくまでも記述内容からニュアンスを読み取って分類した結果であるため、学生の真意を正確にくみ取れているとは言えない。また、入学したことを「あまり良くなかった」、「入学したことを後悔している」との回答数が非常に少ないために比較検討が難しいが、入学したことに對して否定的な回答になるほどに、【期待以下】のシェアが増えていることは指摘できる。入学したことについて「あまり良くなかった」、「入学したことを後悔している」と回答した学生は、「進学ではなく就職の方がよい」、「よく考えて進路を考えるべき」「普通科がちゃんと2年で資格を取れるか」などと記述している。

「高校生の時、知っておきたかった進路に関わる情報」という設問に対する回答から、“期待の不一致”を探ろうとすること自体が、乱暴な試みであることは否定できない。とはいえ、入学後に得られた成果や結果と、入学前の期待との差をどのように感じているかを直接問うことによって得られる回答が、必ずしも学生の本音を反映するとも思えない。

ここでは、大部分の学生が【どちらともいえない】に含むべき回答をしていることに注目したい。つまり、記述内容のニュアンスからは、明確に“期待以上＝満足”とも“期待以下＝不満”とも判断し兼ねる回答をした学生がほとんどなのである。

先に(1)で在学生の満足度を見たが、92%の学生が「満足している」か「不満を抱いてはいない」状態にあることをすでに指摘した。しかし、92%のうちどの程度が「満足している」のか、「不満を抱いてはいない」状態なのかについては言及しなかった。アンケートの設問③で、入学したことを「すごく良かった」と回答した36%は、「満足している」学生ではないかと推測することができる。しかし、ここでの設問に対する回答を見ると、【どちらともいえない】学生がほとんどであり、このことから「不満を抱いてはいない」状態にある学生のシェアが圧倒的に大きいのではないかと推察することもできるのである。

## 2) 高校生の時、抱いていた松商短大のイメージ

「楽しそう」「明るい」「元気」「充実してそう」など漠然としたイメージ (107)
学びについて(「16フィールドでいるんなことが学べる」「たくさん資格がとれる」など) (89)

施設について（「きれい」「広い」など）（30）  
 就職について（「就職に強い」「就職指導がすごそう」など）（25）  
 先生について（「学生と先生の距離が近い」「先生たちがやさしい」「先生がおもしろい」  
 など）（16）  
 学生について（「女子ばかり」「ギャルが多い」など）（24）  
 その他（41）

### 3) 実際に松商短大に入学してイメージは変わりましたか？

楽しい（17）／充実してる（8）／先生との距離が予想以上に近かった（24）／思ったより大変（10）／忙しい（11）／自由（13）／学生について（「男子の少なさ」「友達がたくさんできた」「女子はコワイと思ったけど、そうでもなかった」「学生の仲が良いこと」など、23）／授業について（「受けたいと思った講義が同じ日の同じ時間にかぶってることが多い」「いろいろなことはたくさん学べるが、専門的には学べない」「学科の違いはなかった」「学科によって選択必修科目が違う」など、21）／施設について（「短大の方は校舎がきれいじゃない」「充実している」など、24）／その他（「大学とはあまり関わりがない」「入ってすぐに就職に向けての対策が始まったこと」「駐車場が有料」「サークルが少ない」など、47）

設問②の5と6は、松商短大に対するイメージの変化を問うものである。ここではイメージがどのように変わったか、その内容だけでなく、イメージの方向性に注目したい。ここでも設問③の回答別にイメージ変化の方向性を見ていくこととする。

### 設問③ 「すごく良かった」133人

イメージアップ 60人（45%）  
 イメージダウン 7人（5%）  
 変化なし 66人（50%）

イメージUPが読み取れる回答のうち、もともと良いイメージがさらに良いイメージに変化したと捉えられる回答が35人を数える。たとえば、「就職に強い」→「それだけじゃなく、楽しいイベントが多い」、「就活に強い」→「学べるものの多さにびっくりした」、「たくさん勉強できてためになりそう」→「勉強は大変だけど、勉強した分資格をたくさん取れて、やる気が出る」、「先生も先輩もやさしい」→「地域からたくさんの信頼を得ていて、就職に強い」、「いろんな資格が取れる」→「授業だけでなくゼミも楽しい！先生と生徒の距離！」、「学生が自主的に活動している。先生方が熱心」→「意外と有名な大学だった。施設や授業の仕組みなど、学生を大切にしていると感じる」、「楽しそう」→「すごく楽しかった」、「いろいろな資格を取ることができる」→「資格が取れるだけでなく、いろいろな講義で知識が身につく」などがあった。

他方で、もともとそれほど良いイメージを持っていなかったが、入学後にイメージがアップしたといった回答は、「チャラチャラした人がいる」→「授業が初めて楽しいと思えた」、「教職員と生徒があまり仲良くないイメージでした」→「あまりに先生方と生徒が仲良しでびっくりしました！！でも先生方と生徒の距離が近いから、毎日学校に来るのが楽しいです」、「堅い感じ」→「わきあいあいとしていた」、「短大だから、2年間勉強ばかりで大変そうだし忙しそう！」→「勉強だけじゃなくて、他にもたくさんのが充実していた」、「誰でも入れる」→「意外とすごくちゃん



としての短大]、「頭が悪い」→「バカにしすぎていました」、「ただ勉強して卒業できればいいや。そんなに楽しくないだろーな」→「とても楽しく、いい友達、先生がいっぱい」、「もっときゅうくつな所だと思った」→「友達がたくさんできた。楽しい!」、「あんまり楽しいとか思わなかった」→「思っていたよりもすごく毎日が楽しくて商短で本当よかったってすごく思う」などである。

逆に、イメージダウンが読み取れる回答は、「大学生と関わりが深いと思っていた」→「あまり関わりがないと思う」、「先生と仲良し」→「思ったより多忙」、「自由で、アロマとかサブ的な授業もある」→「取りたい授業が重なって取れない」、「広い。先生がおもしろい。たくさん学べる」→「大学はあったかいのに短大の廊下が寒い」、「キレイなキャンパスで勉強できる」→「キレイなキャンパスは大学だけ」、「高校よりもっと自由な生活ができると思っていた」→「あつという間に就活が始まったこと」、「たのしそう」→「意外と金とる」などで、回答数は非常に少なかった。

### 設問③ 「まあまあ良かった」204人

イメージアップ 24人 (12%)

イメージダウン 40人 (20%)

変化なし 140人 (49%)

イメージアップが読み取れる回答が、「すごく良かった」学生たちの回答数と較べて少なく、そのシェアは33ポイントも下回っている。このイメージアップに含まれる回答のうち、もともと良いイメージがさらに良いイメージに変化したと捉えられる回答は14であった。たとえば、「楽しそう」→「楽しいし、先生と学生の距離が近い」、「いろんな分野が学べるところ」→「行事がたくさん。先生と仲良し!」、「制度がしっかりしている」→「入学する前より良い学校だと思った」、「いろいろな授業を受けられる」→「思っていたよりもいろいろな授業があった」などがあつた。

他方で、もともとそれほど良いイメージを持っていなかったが、入学後にイメージがアップしたといった回答は、「生徒とかチャラそう」→「生徒がまじめ」、「もっと資格取得などにおわれるイメージがあつた」→「すごくゆったりしていて、自分のペースにあつた」、「厳しそうで単位が取れるか心配」→「就職面がしっかりしていて助かつた」、「かたくなるしいイメージ」→「明るいこと、就職に強いこと」などである。

逆に、イメージダウンの状況が読み取れる回答は、「すごく良かった」の回答と較べると、数もシェアも増加している。記述内容には、「元気」→「松本（長野県）での就職はよいが、県外だと厳しいこと」、「楽しく学べそうなイメージ」→「いろいろとやることが多すぎて忙しいです」、「楽しそう。教職員と仲がよさそう」→「学生の態度が一部悪くて驚いた」、「やりたいことがみつかる」→「そんなに具体的にやりたいことがみつかるとはなかった」、「たくさん学べる」→「短大と大学の施設の差が激しい」、「学べることがたくさんある」→「受けたいと思つた講義が同じ日の同じ時間にかぶっていることが多いと思つた」、「キレイ」→「変わつた!とりあえず、大学と短大のギャップがビックリ」、「たのしそー!!」→「かこく!!」などがあつた。

### 設問③ 「あまり良くなかつた」16人

イメージアップ 1人 (6%)

イメージダウン 2人 (13%)

変化なし 13人 (81%)

イメージアップと捉えられる回答は1名だけであり、その内容は「(もともとのイメージが)な

い」→「先生楽しい！」であった。逆に、イメージダウンと捉えられる回答は、「資格がたくさん取れる」→「ユニットなどが大変」、「楽しそう！」→「大変」であり、どちらも入学後に「大変」だと感じていることがわかる。

### 設問③ 「入学したことを後悔している」9人

イメージアップ	0人 (0%)
イメージダウン	5人 (56%)
変化なし	4人 (44%)

イメージダウンと捉えられる回答は、「大学生と関わりがあると思っていた」→「大学生と関わりがないし、厳しいし、教務課が怖い」、「いろいろなことを深く学べる」→「いろいろなことは学べるが、浅い」、「楽しそう。充実してそう」→「忙しい。検定たいへん」などであった。

以上、記述内容から本学に対するイメージとして、「楽しそう」「明るい」「元気」、「充実してそう」という漠然としたイメージが非常に多いことがわかった。「キャンパス見学会でとても楽しそうだった」、「学生のみなさんが明るかった」など、雰囲気を楽しそうだと感じていた学生だけでなく、「いろいろ勉強できて楽しそう」というように学びが充実していることで得られる楽しさや喜びをイメージしていた学生も多い。学生にとって学校生活が“楽しい”ことは大きなポイントになっていることは、想像に難くない。その楽しいイメージが、入学後にどのように変化したかをみると、「想像以上に楽しかった」というようにイメージアップしている学生はわずかであり、イメージダウンしている学生も多くはない。ほとんどの学生が「今もイメージは変わらない」「とくに変化はない」と回答してる。

イメージアップに分類した回答で多かったのが、「先生と仲が良い」、「学生同士の仲が良い」、「イベントがたくさんあって楽しい」などの記述であった。本学のイメージを「楽しそう」だと捉えている学生が多いことはすでに指摘したが、次いで多いのが16フィールドや資格取得などいろいろ学べる学校というイメージを抱いている学生であった。“楽しい要素”は入学後に知り、“意外と楽しかった”と感じる学生も少なからずいるようである。

次項でも述べるが、とりわけ、教職員と学生の仲が良いことに関しては、本学の学生が松商短大の魅力として高く評価している。しかしながら、“16フィールド”、“取得できる資格の数”、“就職内定率”のように、客観的な数値で説明することが難しいこともあり、高校生に十分なアピールができていないといえない。それゆえ入学後に、学生にとって期待以上の成果として認識されることもあるかもしれない。

他方で、イメージダウンと捉えられる回答については、記述内容が多様であった。そのなかで、「資格がいろいろ取れるのはいいけど、忙しくて大変」といった内容が目についた。16フィールドの学びや資格取得について、「やりがいがある」と感じる学生がいる一方で、「こんなに大変だと思わなかった」と感じる学生もいる。同じように勉強や資格取得に対する大変さ感じて、それを充実感や達成感として捉えることができる学生と、大変なこととして感じる学生とでは、満足度にも差異が生じることが窺える。

さらに、「キレイな学校だと思っていたのに短大側はキレイじゃなかった」、「大学生ともっと交流があると思っていたのに、全然無かった」、「必修や選択必修があって、好きな勉強だけできるわけではない」などといった回答があった。

#### (4) 学生が評価する松商短大の魅力

アンケート票の①で松商短大の魅力について質問したところ、図2にあるように学生の回答でもっとも多かったのが「16フィールドから自由に学ぶことができる」であり、「資格をたくさん取得できる」が次いでいる。

“16フィールド”と“資格取得”に次いでいるのが、「学生と教職員の距離が近い」である。「進路支援が充実している」「就職に強い」を上回っており、半数程度の学生が松商短大の魅力として感じていることがわかる。先に見たように、イメージアップに分類した回答で多かったのが、「先生と仲が良い」という回答であった。“こんなに先生と仲がいいなんて意外”というニュアンスで記述している学生が多かった。つまり、期待値が低かったからこそ、高い評価につながっているものとも考えられる。

ここで上位にあげられている項目は、「学生と教職員の距離が近い」を除けば、学生が入学前から期待を抱いていたことと一致している。とくに、“16フィールド”、“資格取得”、“就職”については、入学前に本学に対して抱いた期待したポイントであることは、すでに指摘した。入学後も、本学の魅力として評価していることから推察すると、入学前に抱いた期待と一致か、それ以上の成果を得ていると、多くの学生が認識しているのだろう。よって、これらのポイントについては、学生の大きな不満要因になっているとは考えられない。

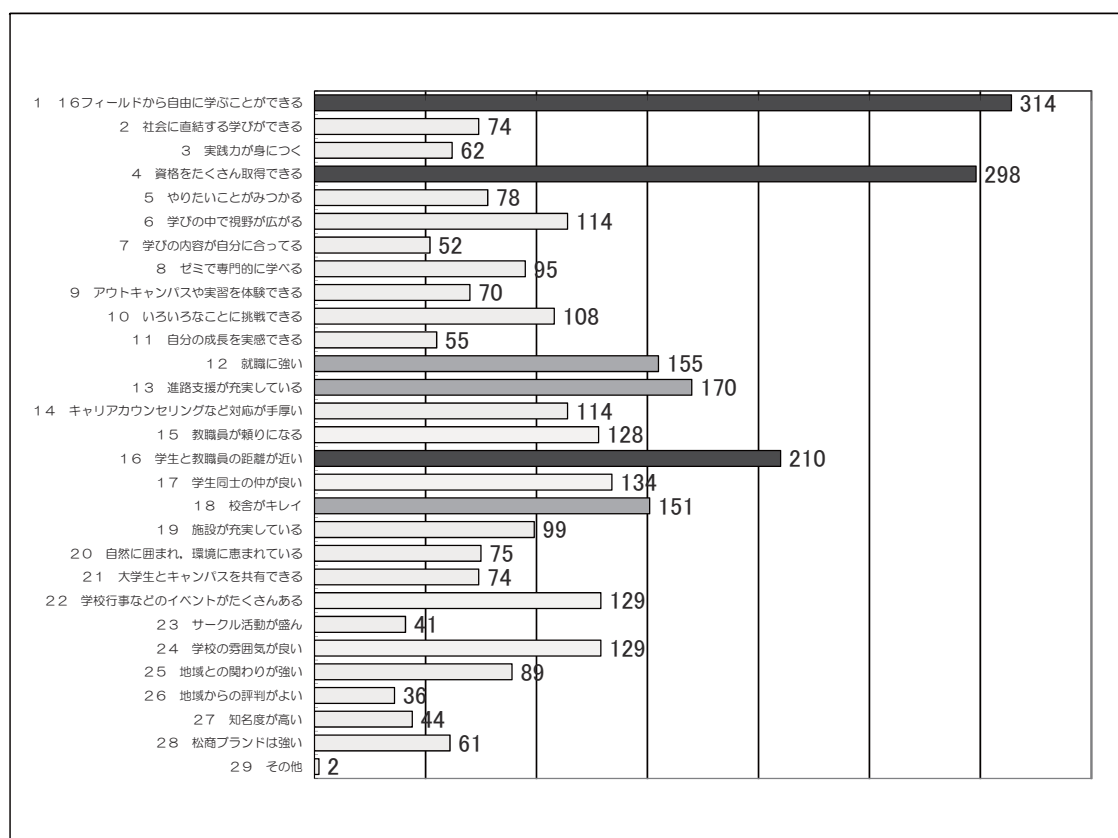


図2 松商短大の魅力

#### むすび

アンケート調査によると、本学の9割以上の学生が入学したことを「良かった」と思っているようだ。とはいえ、満足度について分析を加えると、大部分が不満ではないが満足でもないと言わざるを得ない。

顧客満足は、購入前に抱いた期待と、購入後に得られた成果や結果を比較することで決定づけられると述べたが、在学生の大部分が不満ではないが満足でもない状態に見えるのは、期待以上でも期待以下でもなく、ほぼ期待と一致した成果や結果を得ていると感じているからではないかと推察される。

コラーが提唱するように、顧客満足を追求することが重要であることは疑いを容れない。本学においては、学生の満足度を向上させる余地が充分にあると見られる。しかし、顧客満足を追求することは容易ではない。とりわけ教育という専門サービスにおいては、学生の満足だけを追求していくと、肝心の教育に弊害が生じるリスクがあるため、有効な手だてを戦略的に構築していく必要がある。

教育はサービス商品である。そのサービス商品の構成要素を説明すると、大きくはコア・サービスとサブ・サービスに分類することができる。

コア・サービスは、そのサービス商品の中核となる機能であり、料金の基盤となる。短期大学の場合、学生が2年後の卒業時に学士と社会人基礎力を得られるような教育を提供することである。“授業料”、“学費”と呼ばれる対価に見合うように、カリキュラムを考案し、施設を整え、授業を行う。

当然のことながら、このコア・サービスが十分に提供されていない場合、学生は強く不満を感じる。シラバス通りに授業が開講されないなどの事態に直面すると、学生は不満に思うだけでなく、学費の支払いを拒否することすらできるかもしれない。コアサービスは十分に提供されて当たり前だと感じるサービスである。したがって、コア・サービスについては間違いのない品質管理を保つことが重要である。

そして、副次的なサービスとしてサブ・サービスがある。副次的とはいえ、重要度が低いわけではない。コア・サービスはお客にとって当たりのサービスであって、サービス商品の特徴はサブ・サービスが主張していることが多いからである。

本学のサブ・サービスは、16フィールドという多彩なカリキュラム、多様な資格取得や就職に強いことなどがメインに据えられる。これらのサブ・サービスは、学生が入学前に抱く期待にも直結しているうえ、入学後の学生にとっても本学の魅力であると評価されていることはすでに指摘した。

そのほか、本学のサブ・サービスは体育大会や大学祭などのイベントや行事が多いこと、サークルや学友会、地域活動など、さまざまな取り組みに挑戦できること、ゼミナール制による手厚い指導と専門的な研究活動、同じキャンパス内に大学があり、施設や設備の充実していること、伝統に支えられたブランド力、自然豊かな学習環境など、数々挙げることができる。アンケート調査結果で本学のイメージとして多くの回答を得た「楽しそう」、「明るい」、「元気」、「充実していそう」といった雰囲気も、本学のサブ・サービスとして掲げることができる。

コア・サービスとサブ・サービスとの関係について、次のような仮説がある。コア・サービスが不十分であると感じた場合、お客はサービス全体に不満を感じる。しかし、コア・サービスが十分に提供されていても、満足向上には貢献しない。本学の場合、シラバスどおりの授業が開講され、卒業時に学士を得られたとしても学生の満足度は向上しない。学生にとっては当たりのことだからである。とはいえ、まずは当然受けられると期待しているサービスをしっかりと提供して、不満足を減らすように努力するべきであるということだ。

これに対しサブ・サービスは、個々の質が悪くてもあまり不満足は感じないが、ひとつでもとくに優れていれば、満足度の向上に寄与するという。先に見たアンケート結果で、「キレイな学校だと思っていたのに短大側はキレイじゃなかった」、「大学生ともっと交流があると思っていたのに、全然無かった」など、明らかにイメージダウンしている様子も窺えた。とはいえ、これらの学生も、他のサブ・サービス、たとえば16フィールドを学ぶことで充実した毎日を過ごせれば満足するかもしれない。あるいは、サークル活動や地域活動での取り組みによってかけがえのない時間を過ごす

ことができた実感することができれば、満足度は高まるのである。

サブ・サービスは、学生にとってオプションのようなものでもあり、それぞれのサービスに対する評価は主観による。よって、ある学生にとって非常に評価が高いサブ・サービスであっても、他の学生にとっては不満に感じさせるサービスに過ぎないかもしれない。それでも、なにかひとつでも学生にとって大きな満足をもたらすサービスがあればよいのである。とはいえ、アンケート結果から読み取れる、学生にとっての不満要因につながるサブ・サービスについては、不満要素を減らす工夫が必要かもしれない。

アンケート調査結果でとくに気になったのは、「実際に松商短大に入学してイメージは変わりましたか」という問いに対して、“思ったより大変”、“忙しい”といった回答を21名から得たことである。授業や資格取得の勉強が大変なことで“充実している”、“やりがいがある”と感じる学生もいる一方で、16フィールドや多数の資格取得といったサブ・サービスに魅力を感じて入学したものの、大変すぎてやる気を失ってしまう学生もいる。そうした学生は大きな不満を抱えることになる。他のサブ・サービスでより大きな満足を得られれば救われるが、ドロップアウトのリスクも払拭しにくい。やる気を喪失しそうな学生、あるいは喪失した学生に対しては、欠席回数などから早期の発見に努め、ゼミの担当教員がワン・トゥ・ワンの対応をしているのが現状である。手間のかかる対応であるが、結局は教職員が手厚くサポートすることで、一人ひとり、学生の不満を解消していくことしかできない。

サービス商品の構成要素には、コア・サービス、サブ・サービスのほか、コンティンジェント・サービスと呼ばれる臨機応変な活動がある。定常サービスとは区別され、“いざというときの対応”というべき活動である。お客の側から要求され、お客の求めに応じてこのサービスを提供することは、お客に大きな満足をもたらす。あるいは、お客から求められていなくとも、ニーズを先回りした対応をすることで、お客に感動を与えることがある。

教育の現場においては、学生の満足度を高める努力は重要だとしても、学生の言いなりになることが正しい方法とは言えない。よって、教育現場におけるコンティンジェント・サービスは、学生のがまますを叶えるということではなく、教職員の“手厚いサポート”であると考え。“手厚いサポート”によって、学生の不満を小さくすることができるかもしれない。または、その学生が“手厚いサポート”によってがんばりきることができ、達成感を得られたならば、不満が大きな満足に変化する可能性すらある。

勉強が大変な学生に限らず、不安や悩みを抱えている学生に対する“手厚いサポート”は心強いコンティンジェント・サービスになろう。すでに見たアンケート調査結果ではあるが、「学生と教職員の距離が近い」ことは、200人以上の学生が魅力に感じている。ときに、コンティンジェント・サービスにより、“こんなことまでしてもらえるなんて”と期待を超えた対応をされることで感動し、大きな満足を得られることがある。そのような予想外の大きな感動は、“人”の力によるところが大きいといえる。

本アンケート調査では、学生の満足度を計るのではなく、記述内容の文脈からニュアンスを読み取り、どのような要因が学生の満足・不満足に起因しているか考察することを試みた。とはいえ、アンケート調査により学生の真意や本音を汲み取ることは非常に難しいといわざるを得ない。よって、設問の内容、質問の仕方、回答をどのように得るのが有効かを、再考したい。

また、学生の満足度や、満足・不満足の原因などを分析する際には、アンケート調査時期も大きな意味を持つと考えられる。学生の満足度は在学中、卒業時、卒業後で変化していく可能性があるからである。

より正確なデータ収集を図るとともに、学生の満足向上を追求するために、どのような戦略を構築すべきなのか、より具体的な検討を進めていくことを今後の課題とする。

資料 アンケート票

## SHOTAN アンケート

## ① 松商短大の魅力はどこにあると思いますか

(あてはまるものに、いくつでも○をつけてください)

- 1 16フィールドから自由に学ぶことができる
- 2 社会に直結する学びができる
- 3 実践力が身につく
- 4 資格をたくさん取得できる
- 5 やりたいことがみつかると
- 6 学びの中で視野が広がる
- 7 学びの内容が自分に合ってる
- 8 ゼミで専門的に学べる
- 9 アウトキャンパスや実習を体験できる
- 10 いろいろなことに挑戦できる
- 11 自分の成長を実感できる
- 12 就職に強い
- 13 進路支援が充実している
- 14 キャリアカウンセリングなど対応が手厚い
- 15 教職員が頼りになる
- 16 学生と教職員の距離が近い
- 17 学生同士の仲が良い
- 18 校舎がキレイ
- 19 施設が充実している
- 20 自然に囲まれ、環境に恵まれている
- 21 大学生とキャンパスを共有できる
- 22 学校行事などのイベントがたくさんある
- 23 サークル活動が盛ん
- 24 学校の雰囲気が良い
- 25 地域との関わりが強い
- 26 地域からの評判が良い
- 27 知名度が高い
- 28 松商ブランドは強い
- 29 その他 ( )

## ② 松商短大に入学した理由について

(カンタンでいいので記述してください)

- 1 就職ではなく、進学に決めた理由

( )

- 2 大学でなく、松商短大を選んだ理由

( )

- 3 専門学校でなく、松商短大を選んだ理由

( )

- 4 高校生のとき、知っておきたかった進路に関わる情報  
(高校生の自分に、今の自分が何かアドバイスするとしたら?)

( )

- 5 高校生のとき、抱いていた松商短大のイメージ

( )

- 6 実際に松商短大に入学してイメージは変わりましたか?  
(入学してから初めて知ったこと、驚いたことなどありますか?)

( )

## ③ 松商短大に入学して良かったと思いますか

(ひとつ選んで○をつけてください)

- 1 とても良かった
  - 2 まあまあ良かった
  - 3 あまり良くなかった
  - 4 入学したことを後悔している
- ご協力ありがとうございました