



佐々木瑞枝

武蔵野大学文学部・大学院教授、エコールプランタン日本語教師養成講座講師、日本語ジェンダー学会会長。日本語教育の実践派として知られ、「外国語としての日本語」(講談社)、「日本語教育の教室から」(大修館)など著書多数。また文科省検定中学国語教科書にも書き下ろし文が掲載されている。ホームページ <http://www.nihongonosekai.com/>

教師力アップのための ビジネス理論入門

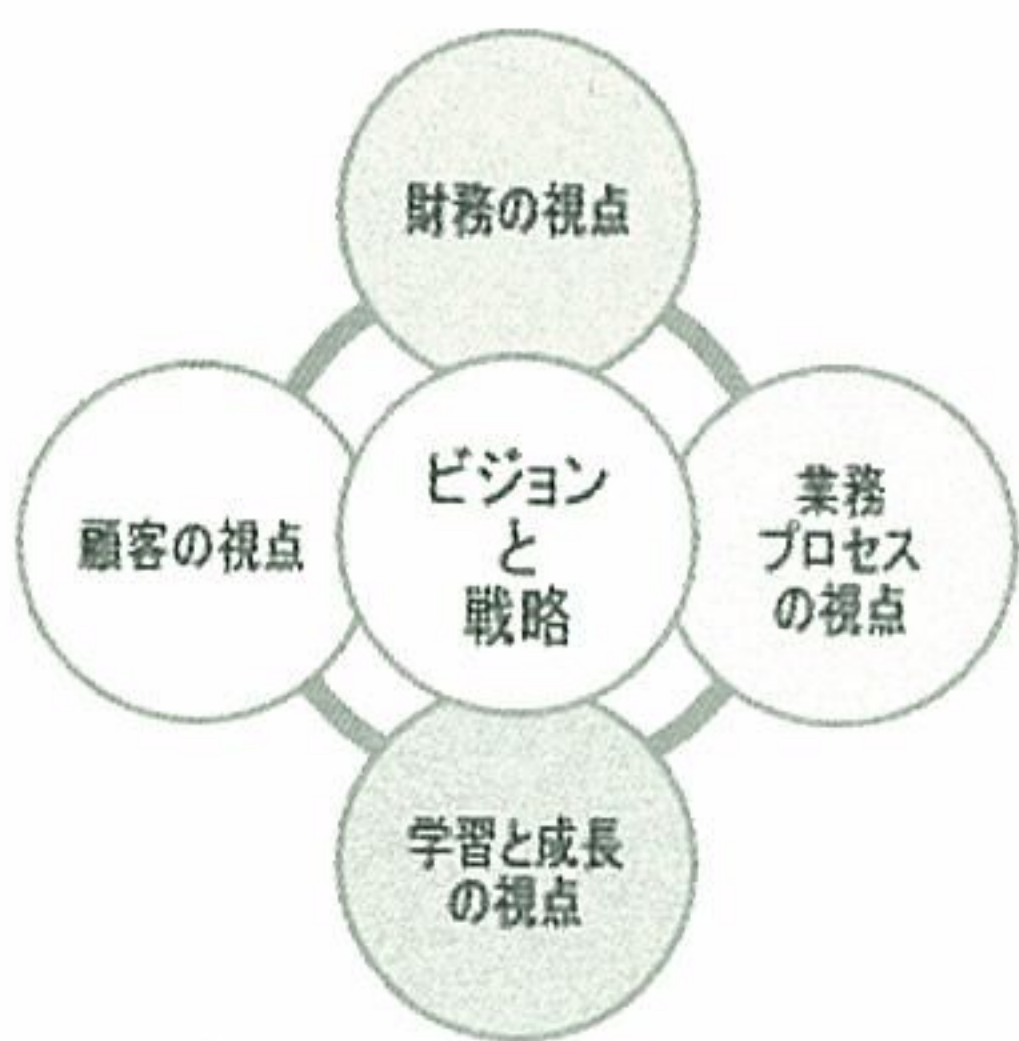
第8回

日本語教師が最低限知っておいたほうがいいビジネスの用語や概念を、日本語教育場に当てはめて解説します。ビジネス理論を授業に応用して、教師力を磨きましょう。

文〇佐々木瑞枝 イラスト〇渡辺剛志

今月のテーマ

バランススコアカードを応用する



バランススコアカードを どう生かすか

四つの視点について

皆さんはバランススコアカード(BSC)という用語を聞いたことがありますか。BSCには、四つの視点があります。それらは、企業のビジョンを達成するための「戦略シナリオ」を明確にするためのBSC特有の分類方法なのです。

では、四つの視点とはどんな視点なのでしょう。

中心にはビジョンと戦略があり、それを「顧客の視点」「業務プロセスの視点」「学習と成長の視点」「財務の視点」が取り囲んでいますね。今回はこの四つの視点を日本語教育に応用して考えてみたいと思います。

四つの視点に含まれる内容

1 顧客の視点

「戦略を達成するために、顧客(学習者)に対してどのように行動すべきか」という視点です。具体的指標(KPI)には、学習者満足度、学習者定着率や対象市場(日本語学校)におけるマーケティングシェア(市場占有率)、新規学習者の獲得数、クレーム発生率などが挙げられます。

2 業務プロセスの視点

「学習者を満足させるために、どのような業務プロセスに秀でていることが求められているか」という視点です。日本語学校などにおける具体的指標には、教材開発効率、非常勤講師の定着率、日本語能力試験や日本留学試験の合格率、大学への進学率などが挙げられます。

3 学習と成長の視点

「戦略を達成するために、どのようにして変化と改善のできる能力や環境を維持するか」という視点です。

具体的指標には、日本語教育能力検定試験資格保有率、講師満足度、新教材開発数、などの日本語教師の能力開発や、日本語学校&大学全体の知的資産がどれだけ蓄積されたか、を表します。

学習と成長の視点では、「良い日本語教師としての人材への投資」(例えば、大学院に行く学費を日本語学校が負担するなど)や「日本語学校の活性化」といった中長期的に業績へ影響していくことを期待する指標が中心になるといえます。

4 財務の視点

財務の視点とは、「財務的業績の向上のために、学習者の親や送り出し校に対してどのように行動すべきか」というものです。

具体的指標には、授業料収入、公開講座などの利益、EVA(経済付加価値)、それらの具体的指標の構成要素である売上高利益率、資本回転率などが挙げられます。

(日本語学校や大学では、「財務の視点」よりもほかの三つの視点のほうが、重要だと思います。最後に挙げたゆえんです)

グループディスカッション

A 「4つの視点」について考えましょう。

8つのキーワードは、どの視点に当てはまると思いますか。
グループで話し合ってみてください。

KEYWORD

- 1 授業時間は守られている。()
- 2 日本語に対するモチベーションが上がった。()
- 3 非常勤講師の間の授業申し送りがスムーズにされている。()
- 4 専任講師の数は少ないが、カリキュラムが充実していて、留学生に評判が良い。()
- 5 中国・韓国・台湾の留学生ばかりでなく、欧米からも留学生が入学するようになった。()
- 6 入学手続きがウェブサイトからできるようになり、時間が短縮化された。()
- 7 非常勤講師のための教育プログラムが充実している。()
- 8 ウェブサイトへの問い合わせが増え、受験者が増えている。()

B 「4つの視点」には入らないけれど、ほかにも大事な視点があります。

下記の視点について、どんな内容が当てはまるか、考えてください。

●環境の視点



●学習者の視点



●優秀な講師獲得の視点



●学習者の授業科目へのニーズの視点

