

英国における留学生政策
—留学生満足度向上に向けた取り組み—

ロンドン研究連絡センター 吉川 かおり

目次

1. はじめに
2. 英国における留学生政策の現状
 - 2.1. The Prime Minister's Initiative
 - 2.2. The Prime Minister's Initiative 2 において設定されている戦略
3. 留学生の満足度
 - 3.1. 留学生満足度の測定
 - 3.2. 学生満足度を図る指標
 - 3.3 留学生満足度の変化
4. 留学生満足度向上のための国際業務担当スタッフの取り組み
 - 4.1. 国際業務担当部署の編成
 - 4.2. 国際業務担当スタッフの業務
 - 4.2.1. ビザ、出発前のオリエンテーション
 - 4.2.2. 留学時の経験
 - 4.2.3. マーケティングキャンペーン
 - 4.2.4. 雇用
 - 4.3. スタッフ・ディベロプメント
5. 考察

謝辞

参考ウェブサイト

インタビュー協力者

1. はじめに

2010 年度、英国は授業料値上げに係るニュースで持ちきりであった。この授業料値上げはそもそも政府が大学への運営費交付金を大幅に削減したことに端を発するものであったが、一連の騒動から見てとれるように大学を取り巻く財政的な背景はとても厳しいものとなっている。

このような状況下で、英国大学にとって重要な資金源になっているのが留学生の獲得である。英国および EU 圏からの学生に対しては定員・授業料ともに政府による制限が及んでいるのに対し、EU 圏外からの学生に対しては各大学がそれらを独自に設定することが出来るからである。このように、英国大学にとって留学生の獲得は、国際交流の促進という学術的見地からだけではなく、大きな資金獲得の市場という点からもとても重要なものであり、重点が置かれている分野であることは当然のことである。

一方で、英国が学生たちの間で留学先として選択されやすく、留学生の受け入れについて先駆的立場にあることは自明のことであるが、そのようにある程度成熟した分野がレベルの維持を続けることには、発展の途上にある立場とはまた別の困難がある。

そこで、現在英国がとっている留学生政策、またそれを受けて各大学の留学生担当部門がどのような運営を行っているのかについての調査を行い、留学生の獲得について新しい観点を探ることはできないかと考えた。

2. 英国における留学生政策の現状

2.1. The Prime Minister's Initiative

1999 年、留学生が国際連携の場において持つ重要な役割、英国にもたらす長期的な行政上、経済上の利益をふまえ、ブレア首相（当時）によって The Prime Minister's Initiative（以下、「PMI」とする。）が設定された。このイニシアティブは DfES（the Department for Education and Skills¹）が議長を務めるワーキンググループによって運営され、2005 年までに、非 EU 圏から英国への留学生数を高等教育において 50,000 人まで引き上げることが目標とされた。目標数値は 2005 年を待たず達成され、このイニシアティブは成功を収めた。

¹現在の the Department for Innovation, Universities and Skills（DIUS）

PMI の成功を受け、2006 年 4 月に教育部門との協議の下で The Prime Minister's Initiative 2 (以下、「PMI2」とする。) が設定された。PMI2 では次の 5 年間で留学生をさらに 100,000 人増加させることを目指し、留学という分野において英国の世界的な先導的地位を獲得すること、英国の国際教育分野を持続的に発展させることが目標とされた。また、PMI2 達成のため、政府、British Council、教育界の代表から成る委員会が編成された。

PMI2 において設定された目標は、以下の 4 つである²。

- ① 留学生に対し、英国に留学することの利点を宣伝すること。
- ② 留学生にとって、英国への留学が有益な経験になることを保証すること。
- ③ 英国教育機関の他国機関との戦略的な同盟・協定構築を支援すること。また協定相手としての英国の価値を確かなものにする。
- ④ 留学生獲得マーケットを多様化、強化すること。

また、2011 年度に向けての目標としては、以下の 4 つが掲げられている³。

- ① 留学生を高等教育において 70,000 人、継続教育にて 30,000 人新たに獲得すること。
- ② 英国における留学生満足度を明確に向上させること。
- ③ 各国教育機関が英国教育機関と結ぶ協定の数を大幅に増加させること。
- ④ 英国に年間 10,000 人以上の留学生を送り出す国の数を倍増させること。

2.2. The Prime Minister's Initiative 2 において設定されている戦略

PMI2 では、上記 4 つの目標を達するために以下のような詳細な戦略が定められている⁴。

① 英国が持つ地位の位置づけ

初期の PMI を終え、海外へ留学しようとしている学生はまず滞在先の国を選んだ後、教育を受ける機関を選定することが明らかになった。そこで PMI2 では、教育分野における英国ブランドや英国への留学経験がもたらす価値について、世界各国でマーケティングキャンペーンを展開する。

② 留学経験の質保証

学生たちは教育の機会について以前に比べて格段に多くの選択肢を持っている。それは留学に限ったことではなく自国での学習においても同様であり、今やわざわざ留学をせずとも多くの情報や

² British Council ウェブサイト参照。 <http://www.britishcouncil.org/eumd-pmi2-overview.htm>

³ 同上。

⁴ 同上。

経験を得ることができる。その結果、学生たちが留学に対して抱く期待の度合いが高まってきている。

そこで、PMI2 では英国で教育を受けている全ての留学生に対し、来英前から卒業後に至るまでの全ての段階において有意義な経験ができるよう保証することを目指す。これは以下の4つのエリアでのサポートを通じて実現を図る。

- ビザ、出発前のオリエンテーション
- 留学時の経験
- マーケティングキャンペーン
- 雇用

③ 戦略的な同盟・協定

現在留学分野では劇的な変化が起こっており、そのうちの1つが、英国機関がもつブランド力も留学生獲得市場の動向も、海外機関との確固たる戦略的協定に左右されるという点である。

そこで、PMI2 では英国の高等教育機関および継続教育機関に対して資金提供とサポートを行い、国際機関や産業界との間に協定を結ぶ手助けを行う。

④ 留学生獲得マーケットの多様化と強化

英国の学界が目指す国際化、世界各国の人材との関係構築、および相互の文化の学習という目標を達成するには、幅広い国と協働することが必要である。PMI2 が示す優先度が高い市場は以下の通り。

オーストラリア、湾岸諸国（サウジアラビア、アラブ首長国連邦を含む）、マレーシア、スリランカ、バングラデシュ、香港、メキシコ、台湾、ブラジル、インド、ナイジェリア、タイ、カナダ、インドネシア、パキスタン、トルコ、中国、日本、ロシア、アメリカ合衆国、ガーナ、韓国、シンガポール、ベトナム

以上の戦略からわかるように、PMI2 では既に関係が確立された国との間でのさらなる連携強化だけでなく、新たな国との間に関係性を築くことに対しても焦点が合わせられている。また、従来のように留学生個人を見るのではなく、留学生の出身国や出身機関といった母体との関係強化を目指していることが見て取れる。

さらに、PMI から PMI2 への移行に伴って強化された方針が留学生満足度の重視である。従来から留学生獲得市場において英国は強力なブランド力を持っていたが、他国が追随するように留学生

獲得に力を入れる中でそれに頼るばかりではいられなくなっている。このような状況を受けて、現在英国ではブランド力に頼らずに英国留学が持つ魅力を創出するため、留学生が英国留学中にし得る経験の質を保証することが特に重視されている。また、留学生に課されている授業料が上昇する中で、高い費用に見合う対価として留学生が抱く留学への期待も上昇している。

そこで、次項以降では留学生の満足度を上げるためになされている取組に焦点を当てていくこととする。

3. 留学生の満足度

3.1. 留学生満足度の測定

留学生の満足度を上げるには、長期的にその満足度の計測を行い、その数値を分析することが前提となる。英国では、留学生の学生満足度を測定するThe International Student Barometer（以下、「ISB」とする。）というシステムが広く利用されている。ISBは、The International Graduate Insight Group（以下、「i-graduate」とする。）によって運営されている、留学生が持つ期待度および留学生が得た経験についての世界的規模のベンチマーキングである。留学生に対して大学の枠を超えて共通の質問を行い結果を計測するというルールの下、2005年に英国の14大学によって立ち上げられた。現在では英国の他、アイルランド、オーストラリア、ニュージーランド、南アフリカ、ヨーロッパ大陸の国々の合計160の機関で導入されている⁵。

各大学の参加は強制ではないため、参加している大学数は年度によって異なる。参加大学数は2005年の設立以来増加しており、英国大学の参加数は、2006年度終了時29大学、2007年度終了49大学、2008年度終了時66大学、2009年度終了時52大学、2010年度終了時48大学の、のべ108大学となっている。そのうち、2006年度終了時から毎年参加している大学は6校、2007年度終了時から毎年参加している大学は14校である⁶。

ISBへのデータは、全学年に存在する留学生たちが各年度の開始時と終了時に提供するフィードバックによって収集される。質問は、①学習上の経験について、②生活上の経験について、③サポートサービスについての3種類に分類されている。得られたデータについての詳細なレポートは、i-graduateによって国籍、専門分野、学習レベル、学年によって分析された上で各機関に提供される。

⁵ i-graduate ウェブページ参照。 http://www.i-graduate.org/services/student_insight--student_barometer.html

⁶ i-graduate によるレポート “Measuring the effect of the Prime Minister’s Initiative on the International Student Experience in the UK” 参照。 http://www.britishcouncil.org/pmi-isb_2010_report_published_for_ed_uk_website.pdf

3.2. 学生満足度を図る指標

ISB によって計測されている学生満足度の指標は、表 1 のような質問により算出されている。

表 1 ISB で用いられている指標と質問内容

指標	質問内容
学習面	
教員の良さ	教員の教授能力について
語学のサポート	必要時に教員が時間を割いてくれたかについて
多文化	異文化圏の人々と共に学習することについて
図書館	図書館設備について
語学のサポート	英語の能力を向上させるためのサポートについて
生活面	
現地での友人	留学先で友人をつくることについて
学生自治会	学生自治会について
宿泊設備	宿泊設備の質、料金について
礼拝設備	宗教に係る礼拝の設備について（静かな部屋、祈るための部屋など）
インターネットアクセス	インターネットアクセスについて
安全性	安全、安心を感じたかについて
生活費	食費、交通費、交際費などの生活費について
キャリア	
雇用の可能性	良い職を手にするための学習について
労働の機会	留学中の仕事経験について
キャリアについての助言	長期の職やキャリアを得るために教員から得たアドバイスやガイダンスについて
キャリア設計のためのサービス	キャリア設計のアドバイスについて
収入	留学中の収入を得る機会について
サポート	
カウンセリング	カウンセリングについて
ビザのアドバイス	大学からの入国管理、ビザのアドバイスについて
国際業務担当オフィス	国際業務担当オフィスについて
学生へのアドバイス	学生生活へのアドバイスについて

(出典：i-graduate によるレポート “Measuring the effect of the Prime Minister’s Initiative on the International Student Experience in the UK”)

全ての参加機関に対して同じ質問を行うという性質上、上記の質問内容は在籍しているコースの内容自体への満足度は取り入れられていない。その反面、大学が留学生に提供しているサービス・サポートに重点が置かれ、大学は学問の教授という役割だけには留まらず、サービスを提供するという役割に大きな焦点が当てられていることが明らかである。

3.3. 留学生満足度の変化

i-graduate 発表のレポート「留学生が期間中に得た経験における PMI の効果」に、表 2 のように ISB によってデータが計測され始めた 2006 年から 2010 年までの満足度の推移が掲載されている。

表 2 PMI2 期間中の留学生満足度の平均値

	2006	2007	2008	2009	2010
学習面	79%	81%	84%	86%	85%
教員の良さ	80%	81%	86%	87%	86%
語学のサポート	77%	80%	84%	85%	85%
多文化	82%	85%	87%	89%	89%
図書館	79%	79%	83%	84%	84%
語学のサポート	77%	77%	81%	83%	82%
生活面	72%	73%	74%	78%	79%
現地での友人	69%	69%	70%	74%	73%
学生自治会	NA	86%	90%	89%	91%
宿泊設備	68%	60%	64%	70%	71%
礼拝設備	76%	86%	84%	83%	85%
インターネットアクセス	83%	83%	86%	88%	87%
安全性	61%	52%	52%	65%	68%
生活費	83%	85%	86%	88%	89%
キャリア	60%	65%	69%	69%	69%
雇用の可能性	60%	60%	60%	57%	56%
労働の機会	71%	74%	77%	79%	78%
キャリアについての助言	52%	54%	57%	59%	59%
キャリア設計のためのサービス	59%	59%	62%	65%	65%
収入	NA	78%	86%	85%	85%
サポート	74%	85%	88%	88%	88%
カウンセリング	NA	81%	87%	87%	88%
ビザのアドバイス	NA	88%	91%	90%	91%
国際業務担当オフィス	74%	82%	83%	83%	81%
学生へのアドバイス	NA	89%	92%	92%	91%
平均満足度	72%	75%	78%	80%	80%

(出典：i-graduate によるレポート“Measuring the effect of the Prime Minister’s Initiative on the International Student Experience in the UK”。各年度終了時に参加した述べ 109 英国機関の数値による統計。)

このデータから、英国への留学経験に対する満足度は5年間で8%上昇し、現在は80%と高い数値が計測されていることが分かり、PMI2の主目標である英国留学における質の保証は成果が出ていると言える。中でもサポート分野への満足度の上昇率が高くなっており、担当部署や事務スタッフが満足度を向上させるための努力を行っていることが推測される。自身が大学の事務スタッフである筆者にとって、とりわけこの分野の数値の改善には興味があり、どのような改善策が採られているのかが気になった。そこで、各大学の国際業務担当部門が取り組んでいる留学生満足度向上についての対策について調査を行った。

4. 留学生満足度向上のための国際業務担当スタッフの取り組み

4.1. 国際業務担当部署の編成

留学生に関わる業務としては、リクルートメント、福利厚生等様々な種類があるが、これらが全て国際業務担当部署に置かれているのかについては各大学によって異なる。どの大学も国際業務担当部署の中核にリクルートメントやマーケティングを行う部門を置いていることは概ね共通であったが、福利厚生を国際業務担当部署に置いているか学生担当部署に置いているかは大学によって分かれた他、入学手続きや宿舍の確保、卒業後の雇用に係る事務を担当する部門は、国際業務担当部署に置かずに学生担当部署に置いているところが多かった。但し、学生担当部署に置かれている事務の場合であっても、部門の中には留学生を担当するスタッフが在籍していた。

上記の理由から、本稿で述べる“国際業務担当スタッフ”は国際業務担当部署に在籍する者に限らず、留学生に関連する事務に関わる全てのスタッフを含めるものとする。

4.2. 国際業務担当スタッフの業務

本項ではPMI2が留学生の質保証の項目について具体的に挙げている①ビザ、出発前のオリエンテーション、②留学時の経験、③マーケティングキャンペーン、④雇用の4つの分野において、大学の国際業務担当スタッフがどのような取り組みを行っているのか調査を行った結果をまとめる。調査はインタビューを中心にを行い、補助的に各大学のウェブページ、広報グッズを参考にした⁷。

⁷ 各大学の対応者によって担当している業務が異なった為、全訪問先で全ての項目について調査を行うことはできなかった。

インタビューを行った大学と学生数等のデータは表3の通り。

表3 インタビューを行った大学のデータ

	設立	学生数		留学生の割合	The Times Good University Guide 2011
		学部生	大学院生		
Aston University	1966年	7,235人	1,855人	20.1%	29位
University of Bath	1966年	8,890人	1,545人	21.6%	13位
University of Liverpool	1881年	13,480人	2,150人	9.1%	28位
University College London	1826年	11,820人	6,080人	29.8%	7位
The University of Warwick	1965年	11,425人	3,995人	17.3%	8位

(The Times Good University Guide 2011 より筆者作成)

4.2.1. ビザ、出発前のオリエンテーション

Aston University

入学が決まった留学生に対して、準備段階で必要となる情報が掲載された冊子を発行している。冊子には渡英前に準備しておくべき事項のほか、当日の空港での手続き等詳細な内容が記されている。

University College London

入学が決まった留学生に対して、出発前のオリエンテーションを数カ国で行っている。以前は大学からスタッフが現地赶赴して運営をしていたが、現在は現地にいる同窓会のメンバーに資金を提供し、運営を委託している。現地のエージェントを利用することは現段階では行っておらず、同窓会によって全ての運営がなされている。オリエンテーションを行っていない国からの学生にはウェブページを案内し、そのページ内でオリエンテーションのビデオが見られるようになっている。

The University of Warwick

オンラインで留学前の準備サイトを公開している。また、いくつかの国において出発前のオリエンテーションを行っている。海外拠点を持っている国ではそのオフィスにいるスタッフが中心となってイベント運営を行うが、大学本部から出張者が手伝いに行くこともある。また、拠点を置いている国では、エージェントを利用しつつ大学本部からの出張者が運営を行う。イベントには同窓会メンバーも招待している。

4.2.2. 留学時の経験

この項目においては ISB で用いられている指標のうち、特に「生活面」、「サポート」に分類されているものの中から国際業務担当スタッフが負っている業務についてインタビューを行った。内容は大きく①宿泊設備について、②国際業務担当オフィスの業務についての2つに分かれた。

① 宿泊設備について

宿泊設備について話を聞くことができた Aston University、University of Bath、University College London、The University of Warwick では、国際業務担当部署とは別の部署に配置されている宿泊設備担当のスタッフが英国内外の全学生分を担当しており、留学生かどうかによつての区別は行っていない。

また、その内 The University of Warwick を除く各大学は、学部生については初年度の学生に、大学院生については新規入学をした者のうち大学が指定する期日までに申請をした学生に、大学が所持している寮への入寮が保証されている。The University of Warwick については、期日までに申し込んだ学生を優先的に入寮させるものの、確実に入寮するという保証は与えていない。

各大学とも寮はキャンパス内にあるが、University of Bath、The University of Warwick についてはキャンパス外の Bath 市内中心部にも宿舎を保持しているとのことであった。

尚、University of Bath では宿泊設備担当のスタッフから直接話を聞くことが出来た。

University of Bath

寮は大学が保持しているもののほか、民間の部屋も案内している。大学が案内する部屋についてはデータが管理されており、学生のニーズに基づいて相応しい部屋を検索できるようになっている。

大学が所持している寮ではチューター制度があり、それぞれの寮の中で希望者がチューターとなって学生の相談に乗っている。チューター業務についての謝金は支払われないが、チューターには寮費が免除されている。

尚、担当者によると、このような制度は英国ではよく見られるとのことであった。

② 国際業務担当オフィスの業務について

- 入学前のオリエンテーション

インタビュー調査を行った Aston University、University of Bath、University of Liverpool、University College London、The University of Warwick の全てが、渡英後から入学前までの間に

オリエンテーションを行っている。内容はほぼ共通しており、大学の設備利用についての説明、宿舍についての説明、受けられる奨学金についての説明など学生生活に関わるものの他、銀行口座の開設方法や英国での生活についてなど日々の暮らしに役立つ情報も提供されている。

- 日々のサポート

Aston University

福利厚生を担当するスタッフが相談窓口を毎日開き、学生の相談に乗っている。但し、スタッフは国際業務担当部署ではなく学生担当部署に配属されているため、窓口も留学生専用ではなく英国の学生を含む全学生に向けて設けられている。窓口はビザに関わるもの、就学中のアルバイトに関わるものなど相談内容によって分かれており、スタッフの中には留学生を専門に担当する者も在籍している。

上記に加えて、国際業務担当部門に配属されているスタッフが留学生に対して1対1でのインタビューも行っている。学生から希望があった時の他、スタッフ側から無作為に学生に声をかけ、インタビューを行うこともある。

University College London

国際業務担当部署に在籍しているスタッフが毎日相談窓口を設けている。相談内容によって窓口を分けることはしていない。窓口で対応するスタッフは、留学生からの相談を聞きその内容に応じてそれぞれのふさわしい部門に話を繋ぐという中間的役割を担っている。

The University of Warwick

福利厚生を担当するスタッフは国際業務担当部署ではなく学生担当部署に配置されているが、その中に留学生を専門に担当する者も在籍しており、相談内容に応じて相応しい部門に話を繋いでいる。留学生がどの部門に相談すべきなのか迷うことがないよう窓口を一本化させることが狙いである。

また、チューターの数を増やし、各個人ごとにこまやかに対応できる環境づくりを心掛けている。

4.2.3. マーケティングキャンペーン

マーケティングについては、British Councilが、留学を検討している学生が窓口としてエージェントを利用するケースが多くなっていること、またマーケティング、リクルートメントの際にエー

エージェントを利用する英国機関が大幅に増加しているという状況を受けて、機関が利用しているエージェントに対して様々な補助を行っている（ただし、特定のエージェントが公式に認定されているわけではない。）⁸。

英国内において **British Council** は教育機関のエージェント利用を推奨しており、機関側からも留学生獲得市場においてのエージェントの役割・価値に対する理解が得られるよう努めている。

また、英国高等教育機関に在籍する国際業務担当スタッフのうち、主に留学生のリクルートメントを担当するスタッフたちによって “**British Universities' International Liaison Association (BUILA)**” という組合が結成されており、110 の機関から 860 人が登録している⁹。

この項目については各大学によって方針や取り組んでいる内容が大きく異なり、大学のキャラクターが顕著に表れる結果となった。

Aston University

現在留学生は 120 カ国から集まっており、うち 23% が EU 圏外からの留学生である。留学生は特定の国から獲得するのではなく、様々な国から受け入れ出身国を多様化させることが基本理念である。

日本向けのマーケティングとしては、毎年 10 月に渡日し、**British Council** の留学フェアに出展すると同時に独自の広報活動も行っている。また、3 月～4 月にはエージェントに委託を行い、広報活動を行っている。

広報活動の内容としては、学部生には大阪・神戸・京都・横浜等にあるインターナショナルスクールに赴いての説明会、大学院生にはエージェントを通じて大学にインタビューを行う他、協定校での説明会を行っている。また、ニューズレターの発行も行っており、広報イベントの際に接触した学生に対して情報発信を行っている。日本にいる大学の同窓会メンバーともこまめに連絡を取り、広報イベントを行う際に手伝ってもらう場合もある。

University of Liverpool

リクルートメント担当のチームがあり、広報活動を行っている。広報物としては、主にウェブサイトの充実やパンフレットのウェブ掲載などオンラインで手に入る情報を強化している。

基本的には大学が結んでいる協定の相手国から留学生を獲得しており、**British Council** の留学フェアに出展はしているものの独自で他国に赴いての広報活動は行っていない。また、大学院への留

⁸ **British Council** によるエージェント利用についての方針は右記 URL 参照。 <http://www.britishcouncil.org/eumd-agents.htm>
エージェントについてまとめられた報告書 http://www.britishcouncil.org/developing_the_education_agent_network.pdf

⁹ BUILA ウェブサイト <http://buila.org/index.php>

学生の獲得にはエージェントを利用している。

University College London

特にターゲットとする国は定めていないが、留学生の出身国のデータを注視し、送り出している留学生数が増加している国において重点的にマーケティングを行うようにしている。

エージェントの利用は現段階では全く行っていない。理由としては、UCL に入学を希望する留学生は現状で十分多く、エージェントを利用する必要性がないからである。

日本向けのマーケティングとしては、毎年 10 月に渡日し、British Council の留学フェアに出展すると同時に独自の広報活動も行っている。広報活動の内容は、学部生にはインターナショナルスクールに赴いての説明会、大学院生には協定校の他、訪問依頼を行って許可が下りた大学での説明会を行っている。

The University of Warwick

ターゲットとして特定の国を設定するのではなく、全てのレベル、分野において出来る限り幅広い国から留学生を受け入れ、キャンパスの国際性が保たれていくことが基本理念である。また、ただ多様性を目指すのではなく、各国からトップレベルの学生を獲得できるよう努力をしている。

現在、上海・香港・北京・シンガポール・インド・パキスタン・ロシアにオフィスを持っているが、特にその地域に力を入れているというわけではなく、その地域の学生が特に海外志向が強く流動性が高いため、留学を検討している学生の現実的なニーズに沿ったサポートを提供するためにオフィスを開設している。そのため、駐在しているスタッフは現地の文化を踏まえた上で、現地で最も必要とされている情報を提供するための知識を備えている。担当者は、常に“どこで活動をすれば優れた学生を呼べるか”、“どの方法を取れば最もニーズに見合ったサービスを提供できるのか”を念頭に置いている。

現地に赴いてのマーケティングについては、各国で広報イベントを行ったり、留学フェアにブースを出展し、学生個人と話をしたりする。オフィスがある国で広報イベントをする際であっても大学本部から手伝いに出かけるが、表立って手伝うのではなくスポンサーと会談を行ったりもする。

日本向けのマーケティングとしては、毎年 10 月に渡日し、British Council の留学フェアに出展すると同時に独自の広報活動も行っている。広報活動の内容は、学部生にはインターナショナルスクールだけではなく、ローカルの高校に赴いての説明会も行っている。大学院生には協定校などで説明会を行っているが、主にウェブサイトを用いた広報に力を入れている。

エージェントの利用については保守的な態度を取っており、現在 8 つの利用のみである。理由は、

エージェントの利用は便利な一面リスクも高く、質が低い割にコストがかさんでいるケースも多いこと、また、利用するエージェントを増やせば増やすほど、大学が提供しなければならないガイダンスも増えていくということなどがある。利用している 8 つのエージェントのうちの 1 つは台湾のエージェントであるが、このエージェントの担当者は大学の卒業生であることから、深いつながりがあって信頼を置いている。このような特殊なケースに限り、エージェントを利用している。

一方で、中国においては大学としてはエージェントを全く利用していないが、駐在しているスタッフがエージェントにガイダンスを行っている。これは、中国においては留学生本人や保護者がその利便性から留学時にエージェントを利用することが常となっているが、その反面エージェントが実際にどのような情報を提供しているのか大学からはコントロールが及ばないため、正確な情報を伝えさせるための努力を尽くそうという大学の考えによるものである。

4.2.4. 雇用

インタビュー調査を行った Aston University、University College London、The University of Warwick とともに、卒業後の就職に係る業務については国際業務担当部署ではなく学生担当部署が担っており、特に留学生に向けたサービスは行っていない。また、新たな取り組みを行う様子も見られなかった。

この分野については依然留学生の満足度が高いとは言えないが、そもそも英国出身の学生にとっても就職先の確保が大変難しいのが現状であり、留学生に限らず英国の学生全体がこのトピックについて不満を抱いているのが明らかである。

4.3. スタッフ・ディベロプメント

留学生の満足度の向上について見てきたが、日々の業務内容の改善と同様に個々のスタッフのスキルを向上させることも不可欠である。そこで、インタビュー調査を行った際に、業務の遂行の他に国際業務担当スタッフとしてのスキルを向上させる機会についても話を聞いたところ、英国の高等教育機関で働く国際業務担当スタッフに向けて提供されている研修制度が存在することが分かった。以下が主な 3 つである。

- UK NARIC…リクルートメント、マーケティングを担当するスタッフに向けた研修。
- U C A S …入学手続きを担当するスタッフに向けた研修。
- UKCISA…国際業務に係る様々なテーマでの研修。

上記 3 つの他にも British Council が頻繁にカンファレンスやソーシャルネットワーキングの場の提供を行っている。いずれの研修についても、内容は各機関が共通して抱えている問題点についてのワークショップや講師を招いての講演ということであった。

これらのうち、学生満足度の向上に深くかかわる福利厚生を担当するスタッフに向けた研修を行っている The UK Council for International Student Affairs (以下、「UKCISA」とする。)の担当者話を聞くことが出来た。

UKCISA

移民法や入国管理手続きから、授業料について、リクルートメントについて、留学生サービスについてなど幅広い内容の研修を提供している。会員に対してはイベントの参加料が割引かれており、英国の高等教育機関の他、継続教育機関や学生自治会等も会員となっている¹⁰。

学生サービスについての研修は、新任のスタッフに向けたオンラインプログラムや各自のキャリア段階に応じた 1 日講習会、年に 1 回のカンファレンス等がある。講習会は 20～30 名程度の参加者を上限とし、講師による講演の他に、ロールプレイングを通しての留学生対応スキルの習得、各自が抱えている問題点の共有やその内容についてのディスカッション等が行われる。

また、UKCISAの附属組織として Association for International Student Advisors (AISA) がある¹¹。AISAはUKCISA会員で組織されており、草の根レベルでのスタッフ同士の連携を強化することで、情報共有や業務改善を目指している。

これらの研修への参加は、各スタッフが自身のキャリアの各過程で能力向上のために自発的に希望するケースや、個人のキャリアを考慮して上司が勧めるケースの両方が存在する。どの研修も概ね受講料は高額であるが、大学が受講料を支出しているとのことであった。

外部機関が提供する研修の他、各大学が取り組んでいる研修制度については以下の通り。

University College London

国際担当部署では在籍スタッフが月に 1 度持ち回りでプレゼンテーションを行うことになっている。プレゼンテーションの内容は各自の担当業務についてであり、リクルートメントの担当者は新しく訪れた国の報告、福利厚生の担当者は学生の様子などを報告する。主な目的は情報の共有である。

¹⁰ 会員になっている機関については UKCISA ウェブサイト参照。 http://www.ukcisa.org.uk/about/members_list.php

¹¹ AISA ウェブサイト <http://www.ukcisa.org.uk/aisa/index.htm>

The University of Warwick (リクルートメント分野について)

外部が提供する研修は興味深い興味深いだけでは意味がなく、何か改善につながるものでないといけない。一方で、研修の機会に他大学のスタッフとネットワーキングを形成することは重要である。こういった方針から、リクルートメント分野については **British Council** のカンファレンスには参加しているが、**UKCISA** 等の研修には参加していない（初任者がオンラインのコースを受講することはある。）。

一方で、アメリカやオーストラリアに対してベンチマーキングを行っている。例えば、オーストラリアの留学生獲得人数が最近減少しているが、将来英国で同じような事態が起こった場合に備え、原因や対策を知るためにオーストラリアで行われているカンファレンスに参加したケースがある。このように、他国が抱えている問題とその原因を探るといふ将来を見据えた改善意識の養成を行うようにしている。

5. 考察

英国の留学生政策を確認し、現場でどのような活動が行われているのかを調査したことで、英国大学が取り組んでいる留学生業務の現状が見えてきた。印象的であったのは、政府がイニシアティブを出す際に、目標のみではなくその目標遂げるための戦略を細かく設定していたこと、また、**British Council** のような機関がそれらを踏まえた上で取るべき行動の具体的な方向性を示していたことである。このような仕組みがあることによって、国としては大学が向かう方向をある程度統率することができるし、大学側も取るべき対処の方法がわかり、それに必要な情報が得やすくなる。

一方で、各大学がそれぞれの個性に合わせて独自の業務内容を形成していたことも印象的であった。どの大学も自らの個性や弱点を分析、把握し戦略を立てた上で業務の展開を行っているため、政府が出した戦略にただ従うのではなく、必要なものを取捨選択している。また、訪問した複数の大学で、“何より大切なのは相手の文化や状況をよく知ることだ”という話が聞かれた。実際に年ごとの留学生数の推移や出身国別の留学生の様子など細かい変化が確実にデータ化されており、やみくもに目標の達成に走るのではなく、データを分析した上での確固たる戦略が立てられていた。

また、**The University of Warwick** のスタッフが広報用ウェブサイトの作成について“大学が伝えたい情報を置くのではなく、留学生が欲している情報を置くことが大切だ”という話をしていたのがとても印象的であった。上述の“相手の文化や状況を知ること”という言葉にも通じるが、人を満足させるには人のニーズを知り、そのニーズに合ったサービスを提供することは基本的な事項

である。実際に、今回話を聞いたどの大学スタッフも留学生の生の声を聞く努力をしていた。こういったプロセスを通じて満足度を上げることが、結果的に大学の評価の上昇、ブランド力の構築に繋がっていくのであろう。

このテーマを設定した際は留学生交流の先進国である英国から日本が学べることがあればという単純な動機を抱いていた。しかし、留学生獲得の重要性を経済的側面から捉える英国と、国際交流の活発化という観点から捉える日本とではそもそもの動機が異なっている上、文化的・社会的背景も異なり、机上で政策を調べていた時点では日本との比較や例の導入などそもそも不可能なのではないかと思うこともあった。それでも、各大学に調査に伺い現場の担当者に話を聞く過程で、同じ“留学生”という自国とは異なる文化圏から訪れた学生を相手にしていることに変わりはないことを改めて認識し、留学生 30 万人計画の中で日本が取り組んでいる“魅力ある大学づくりと受入れ体制”との最終的な帰着点は同じであると感じた。実際に、現場の担当者から“資金源としての留学生”という考え方が前面に出ているような印象は受けず、業務で相手をする留学生の要望に応えようという姿勢は、過程の考え方が違えども共通であるように思う。

また、大学それぞれが独自の戦略や方針を持っていながらも、スタッフが大学内外で熱心に情報交換を行っていたことも印象深かった。大学内ではセクションを越えて情報共有がなされていたし、大学外でも同じ業務についている者同士が情報交換を行えるようなカンファレンスや研修の機会が豊富であった。縦のつながりだけではなく横のつながりも強化することで効率のいい情報収集がかなう上、抱えている問題の解決の糸口が見つかる可能性もある。この国際学術交流研修も、様々な大学から集まった国際協力員が 2 年間協力ながら研修を行うものであり、その過程で強いネットワークを築くことが出来た。将来このネットワークが活きることがあれば素晴らしいことであるし、活かしてこそ研修に参加した意義があるのだと思う。

謝辞

本報告書作成に当たり、多忙な中で調査に協力くださった英国高等教育関係者の皆様、訪問先や内容についてご指導くださった日本学術振興会ロンドン研究連絡センターの皆様、テーマの設定についてアドバイスをいただいた皆様に心より感謝いたします。

また、昨年度 JSPS 本部でご指導をいただいた皆様、このような機会をくださった奈良先端科学技術大学院大学の皆様はじめ、この 2 年間においてお世話になった全ての方々に、この場をお借りして深く感謝申し上げます。

参考ウェブサイト・文献

- British Council <http://www.britishcouncil.org/eumd-pmi2.htm>
- i-graduate http://www.i-graduate.org/services/student_insight--student_barometer.html
- UKCISA <http://www.ukcisa.org.uk/about/index.php>
- Aston University <http://www1.aston.ac.uk/>
- University of Bath <http://www.bath.ac.uk/>
- University of Liverpool <http://www.liv.ac.uk/>
- University College London <http://www.ucl.ac.uk/>
- The University of Warwick <http://www2.warwick.ac.uk/>

※URLは2011年2月現在

- The Times Good University Guide 2011

インタビュー協力者

- Aston University

David Tobin, Senior International Officer, International Office

- University of Bath

Matt Waldron, Student Accommodation Coordinator, Accommodation & Hospitality Services

- University of Liverpool

Christine Bateman, Head, International Development Office, Partnerships & Innovation

- University College London

Maral Dadourian, International Liaison & Recruitment Officer, International Office

- The University of Warwick

Simon Hall, Head of International Student Recruitment, Assistant Director, International Office

Stephen Williams, Assistant Director (Student Experience & Planning), International Office

Esther Meininger, Student Support Manager, Student Support

- UKCISA (メールでの回答)

Duncan Lane, Director of Advice & Training