

インプロビゼーション演劇を通じた ホスピタリティ分野の人材育成

芸術文化観光専門職大学 教授

佐藤 善信

芸術文化観光専門職大学 助教

田上 豊

芸術文化観光専門職大学 助手

辻村 謙一

芸術文化観光専門職大学 准教授

尾西 教彰

芸術文化観光専門職大学 助教

中村 嘉雄

要約

本研究は、芸術文化観光専門職大学の演劇を通じたコミュニケーション教育というスクール・モットーを受けて、観光専攻（希望）の学生のホスピタリティ能力の重要な1つの構成要素であるインプロビゼーション能力を向上させるため、インプロビゼーションWSの効果을明らかにすることを目的としている。インプロビゼーションは特に対人サービス業にとっては重要な能力であると考えられている。本研究は、具体的には、2022年度末にホスピタリティ分野での臨地実習を行う学生に、事前にインプロビゼーション・ワークショップを体験してもらい、臨地実務実習後に多面的な項目からなるアンケートに答えてもらうことによって、その効果の有無を明らかにした。調査結果からは、短期間でのインプロビゼーション・ワークショップにもかかわらず、それは臨地実務実習生のインプロビゼーション能力の向上に即時的な成果をもたらしたことが明らかになった。

キーワード

インプロビゼーション, 演劇, コミュニケーション演習, ハイコンテキスト・コミュニケーション, ホスピタリティ

1. ホスピタリティ教育としての演劇の重要性

昨今、マサチューセッツ工科大学、スタンフォード大学など、世界の一流ビジネススクールで“improvisation”（以下、インプロと表記）が重視されている。MIT Sloan Management Reviewに掲載されたConforto, Rebentisch, and Amaral (2016)では、環境の急速な変化への対応とイノベーションが求められるビジネスシーンにおいて、クリエイティブに問題解決を行っていくためには、インプロが必須とされている。他方で、演劇の世界では、インプロは当たり前のように行われてきた。実際に、米国ではいくつかの劇団はビジネスパーソンにインプロのワークショップ（WS）を提供している（Leonard and Yorton, 2015）。また、日本でも秋田県仙北市に拠点を構えるわらび座は、中高生の修学旅行向けに開発した「シアターエデュケーション」を社員教育用として進化させた、全国でも稀有なビジネス研修行っている（わらび座, n.d.）。

インプロを活用した教育は、創造性や想定外への対応力

を養うだけでなく、組織が十全に機能するために必須の「心理的安全性」（Edmondson, 2019）を担保することに貢献するという実証研究も存在する（Perrmann-Graham, Liu, Cangioni, & Spataro, 2022）。

本研究は、2021年に芸術文化と観光の分野をマネジメント分野の知識を通じて架橋するという理念の下で設立された兵庫県公立大学法人芸術文化専門職大学の特徴であるホスピタリティ系の臨地実務実習を有機的に機能させることを1つの目的としている。そのため、インプロのWSを体験した学生と、そうでない学生との間にどのような違いがあるのかを検証する。

以下、本研究は次の順序で展開されてゆく。第Ⅱ節においては、先行研究との関連で本研究の目的が説明される。第Ⅲ節では、本研究におけるインプロWSの内容とホスピタリティ系臨地実務実習における効果の検証方法とその結果を説明する。第Ⅳ節では、先行研究との関連で本研究の理論面、実践面への貢献を明らかにする。最後の第Ⅴ節では、本研究の限界と今後の研究課題とを説明する。

II. 先行研究との関連での本研究の目的

Perrmann-Graham et al. (2022, p.8) は、以下のように最近におけるビジネス環境での心理的安全性の重要性を指摘しながら、社内でのインプロWS実施の重要性を指摘している。「グローバルな環境の激動と市場ダイナミクスの急速な変化に伴い、組織の長期的な成長を維持するためには、従業員が新しいアイデアを提供し、試すことがますます重要になってきている。そのためには、組織内のチームにおける強力な心理的安全性が必要である。しかし、近年、心理的安全性の概念が注目されている一方で、マネジメント教育の文献では、特にチーム環境において、新しいアイデアの自由な共有と実験を好む、心理的安全な風土をどのように育成するのかを学生にコーチすることにはあまり注意が払われていない。また、インストラクターは、学生が概念的な学習を行動に移せるようにするための課題にも直面している。今回紹介するインプロ演習は、心理的安全性の重要性を理解するだけでなく、チームにおける心理的安全性を醸成するための実践的な手法を習得することを目的としている。」

その上で、Perrmann-Graham et al. (2022) は、自身が担当するMBAコースの学生に様々なインプロWSを体験させた後に、「あなたのチームの強み、チームにインプロの原則を適用して得られた重要な洞察、チームが今後採用するインプロの具体的な応用方法をパワーポイントを使用せずに5分以内の『創造性を最大限に発揮したプレゼンテーション』をチームメンバー全員が分業しながら行うように」と指示した。各チームとも、これまでMBAクラスでは考えられなかったような形式で、しかも主張ポイントを的確に発表していた。

紙幅の関係で、本研究が参考にした先行研究をもう1つだけに絞って紹介する。Daly et al. (2009) がそうである。彼らの研究の目的は、航空会社の客室乗務員として顧客と接するフロント・ステージ・サービス従業員が、役割を果たすための準備として、演劇学校で用いられているようなインプロ・トレーニングの価値を検証することである。その航空会社に最近採用された7人の客室乗務員を調査対象

者としてインプロWSへの参加を求めた。調査の重要な発見は、新入社員がインプロWSを航空会社の通常の導入トレーニング・プログラムに組み込むことを同社に強く勧めたことである。具体的には、参加者はインプロWSによって、自信、効果性、適応能力、自発性、ユニークな状況にうまく対処する能力が向上したと感じたのである。

本研究の目的もここで紹介した2論文と同様である。節を改めて説明する。

III. 実施したインプロ・ワークショップの内容とその効果

芸術文化観光専門職大学は、芸術文化系教員と観光系教員が教育研究の主体となっている専門職大学である。そこで、観光系の臨地実務実習への参加学生に事前のインプロWSがどのような好影響を与えるのかをリサーチ・エスションとした実態調査を行なうこととした。

調査対象者は4つのグループから選択した。1つ目と2つ目のグループはインプロWSを受講した1年生と2年生である（インプロWSを受けた13名中の1年生3名、2年生7名の10名が回答）。3つ目のグループは臨地実務実習の直前に演劇ワークショップ実習B（演劇実習）の授業を受講したグループである（全員が1年生、対象者14名中7名が回答）。インプロWSと演劇実習の両方を受講した被験者は存在しなかった。最後はコントロール・グループ（CG）である（全員が1年生6名が回答したが、有効回答数4名）。

インプロWSは、14種類のインプロ劇をグループで行なった。インプロWS参加者は2日間にわたって総計で6時間程度の時間をかけて大学の教室でインプロ劇を行なった。

また、選択科目の演劇WSの授業内容は、シラバスによれば、次のようになっている。「講義内容：冬季集中講義として短期間で集中して、演出家やドラマティチャーの仕事について学ぶために、ワークショップ形式での実習を行う。コミュニケーションに必要な情報共有の力や合意形成の力、さらに身体に表れる非言語を読み解く力、またクリエイションに必要なポジティブな思考や協働のスキルを学ぶ。『演出

家』や『ドラマティーチャー』といった他者とのコミュニケーションが不可欠な仕事について、上述したスキルを駆使しながら役割を遂行する術について学ぶ。」

また、成績評価の基準に関しても、シラバスでは、「演出家・ドラマティーチャーに必要な人間洞察、表現しようとする過程への視座、表現への導きを可能にするポジティブストロークを理解し、実践しようとするマインドが形成されているか。(具体的には) WS への取り組み姿勢や態度 (50%)、日々の WSレポート (50%)」となっている。演劇 WS の授業は 8 日間の集中講義 (1 日 6 時間) で実施されている。

本研究では、臨地実務実習終了後に、被験者の学生にアンケート調査を行なった。以下では、アンケート調査の結果から「仮説として」明らかになった点を説明する。「仮説として」の意味は、本研究プロジェクトは量的研究ではなく、質的研究アプローチを採用している点、さらにサンプル数が少ない点を考慮してのことである。以下、本調査から明らかになった点を箇条書的に紹介する。

1. 臨地実務実習での自己認識について

問 1 は 4 グループに共通の設問である。問 1 は臨地実務実習での自己認識についてである (すべて 5 点満点)。具体的な内容は以下の 4 つである。アンケートの結果を順に紹介する。

(1) 参加メンバーと十分にコミュニケーションをとることができたかどうか。

この設問に対する 4 つのグループの結果は、以下の通りである (数字は 5 点法の平均点)。

演劇 WS : 4.6, インプロ 1 年生 : 4.3, インプロ 2 年生 : 4.3, CG : 3.8

コミュニケーションという面では、インプロ WS も演劇 WS も得点が高く、CG の得点が予想通り最も低くなった。インプロ WS と演劇 WS の得点を比較すると演劇 WS の方が高くなっている。

(2) 参加メンバーと十分信頼関係を形成することができたかどうか。

演劇 WS : 4.1, インプロ 1 年生 : 4.3, インプロ 2 年生 : 4.6, CG : 3.5

この点に関しては、インプロ 2 年生が最も高く、次いでインプロ 1 年生、その次に演劇 WS の順になっており、ここでもやはり CG の得点が最低となっている。

(3) 予期せぬ出来事が発生しても冷静に素早く効果的に対応できたかどうか。

演劇 WS : 4.6, インプロ 1 年生 : 3.7, インプロ 2 年生 : 4.4, CG : 2.5

この設問内容は、インプロの効果最も発揮するところである。しかし、トップはインプロ WS ではなく、演劇 WS であった。CG は最も低く 2.5 点であった。

(4) どのような状況においても自分の状況対応能力を信頼することができたかどうか。

演劇 WS : 4.3, インプロ 1 年生 : 3.0, インプロ 2 年生 : 3.9, CG : 2.5

この設問内容も、インプロの効果最も発揮するところである。しかし、トップは演劇 WS であった。CG は最も低く 2.5 点であった。

以上、質問項目 2 (信頼関係の構築) を除き、すべての設問で、演劇 WS の点数が高い、次いでインプロ 2 年、次いでインプロ 1 年、CG が最も低くなっている。また、インプロ 2 年生と比べても、演劇 WS 受講者の点数が 1 年生でありながら高くなっている。その理由は、すでに紹介した演劇 WS のシラバスを見れば明らかである。演劇 WS は主として芸術文化専攻の学生をイメージした選択科目になっている。観光専攻の学生も他専攻の実習科目を履修した場合、8 単位の範囲内で卒業要件の単位数として認定される。演劇 WS 授業がホスピタリティ系の現場で効果を発揮するとの結果は興味深いし、また意義深い。

2. 演劇 WS とインプロ WS のホスピタリティ能力改善効果

次に、インプロ WS と演劇 WS の臨地実務実習への効果について、2 つのグループにアンケートを行なった。アンケートの内容は、『インプロ WS』『演劇 WS』(筆者注: グループごとにリード文は異なるが、設問内容は同一) を体験する前と後とでは、ご自分の以下の能力にどのような違いが発生したと思いますか。以下の能力がどの程度改善できましたか。」である。まず、6 つのアンケート項目の 5 点法の平均点

を提示する。その後に、全体の傾向を考察する。

(1) CAT (筆者注：大学の略称) の他の学生との人間関係の構築能力の改善。

演劇 WS：3.7, インプロ1年生：4.0, インプロ2年生：3.4

(2) 他者の発言に対する傾聴力の改善。

演劇 WS：3.9, インプロ1年生：4.3, インプロ2年生：3.1

(3) チームとしての協力関係の構築能力の改善。

演劇 WS：4.1, インプロ1年生：4.0, インプロ2年生：3.4

(4) 課題を解決する際の創造性の発揮力の改善。

演劇 WS：3.7, インプロ1年生：4.0, インプロ2年生：4.6

(5) プレゼンテーション能力の改善。

演劇 WS：3.6, インプロ1年生：4.7, インプロ2年生：3.7

(6) インタビュー能力の改善。

演劇 WS：3.0, インプロ1年生：3.7, インプロ2年生：3.4

これらの設問への調査結果は以上ようになった。4番目の設問（課題解決の創造性）を除き、インプロ1年生の方がインプロ2年生よりもインプロWSの効果を大きく感じている。その理由は、2年生はさまざまなWS系の授業や1年生で臨地実務実習を経験済みで、すでにそれぞれの能力についてそこそこの自己効力感を有している。したがって、短期間で提供されたインプロWSの「能力の改善」効果をあまり感じていないのかもしれない。

逆に、臨地実務実習の得点では演劇WSの学生の点数が最も高かったのに対して、これらの「能力の改善」という設問では彼らの得点は低い結果になった。しかし、インプロWSではファシリテーターとしての担当教員に、インプロの効果についてかなりの程度の「洗脳」を行なっていただいた。その意味で言えば、インプロWSの1年生の得点が高いのはプラシーボ（プラセボ）効果の可能性もある。演劇WS受講学生の得点が高かったのは、「協力関係の構築能力の改善」である。この点はシラバスの学習の狙い通りであると考えられる。

3. 臨地実務実習に効果があったと考えられるインプロWSの種類

最後に、インプロWSを体験した学生に、「インプロWSで最も臨地実務実習で役に立ったと思う『ゲームあるいは演

目』を効果の大きさ順に3つ挙げてください。その理由も教えてください。」というアンケート質問を尋ねた。以下にその結果を参加者の代表的と考えられるコメントと共に示す。

1位 (5票)：グループシンキング2〈アイデア創出〉(1位：3, 2位：0, 3位：2)。参加者のコメント：「アイデア創出は、実習先で求められることが多かった。どのようなディスカッションが求められるのかを前もって知ることができた。」

2位 (4票)：サンキューゲーム (1位：2, 2位：1, 3位：1)。参加者のコメント：「集団全体を見て、自分ができることを行動にすることができるようになった。」

3位 (4票)：ピンポンパンゲーム (1位：1, 2位：2, 3位：1)。参加者のコメント：「反射的に、きちんと判断をするノウハウが身についた。」

4位 (3票)：映画のタイトルエチュード (1位：2, 2位：0, 3位：1)。参加者のコメント：「よくわからないことに、あてずっぽうかもしれないけれど、飛び込んでいく姿勢を強化することができる。」

5位 (3票)：バスガイドロールプレイ (1位：1, 2位：1, 3位：1)。参加者のコメント：「同時にいくつものタスクをこなす訓練になった。」「普段、発表していると自覚できない、周りの反応を可視化して見ることができる。」

5位 (3票)：グループシンキング〈問題解決〉(1位：1, 2位：1, 3位：1)。参加者のコメント：「実際、実習先で求められることが多かった。どのようなディスカッションが求められるのかを前もって知ることができた。」

7位 (2票)：ジブリエチュード (1位：1, 2位：1, 3位：0)。参加者のコメント：「飛び込むことに抵抗を感じなくなったから。」

8位 (2票)：電球クイズ (1位：0, 2位：1, 3位：1)。参加者のコメント：「インプロの自由さを体のレベルで確認できた。」

9位 (1票)：タクシーエチュード (1位：0, 2位：1, 3位：0)。参加者のコメント：「実際にタクシー乗車体験をした際に自信になったから。」

10位 (1票)：椅子取り鬼 (1位：0, 2位：0, 3位：1)。「自分の動きについて先の先を考えられた。」

その他にインプロWSで行われたゲームは、「ふとももすりすり」とん」とん」、「負けたら握ってじゃんけんぽん」、「大きい提

灯, 小さい提灯], 「プレゼン考察」であった。

IV. 本研究の理論面, 実践面への貢献

本研究で明らかになった1つの点は、演劇WSの方がインプロWSよりもインプロ効果が高かったことである。演劇WSのシラバスを見れば明らかのように、授業はわらび座が提供しているようなシアターエデュケーションのWSを含む要素が含まれている。ちなみに、わらび座が提供する新社員用のWS内容は以下のようにになっている。

演劇WSのインプロ面での効果が高かったのは、演劇教育一般についても当てはまることである。渡邊・楠見（2021, p.3）は、演劇体験がもたらすコミュニケーション能力向上について以下のように要約している。この以下の指摘は、まさにわらび座が企業に提供しているシアターエデュケーションのコミュニケーション能力等の向上の理論的裏付けでもある。もちろん、それは演劇WSのインプロ面での効果が高かったことへの理論的裏付けでもある。実際に、インプロWSを受講した学生のいくつかのコメントにも以下の内容の一部が語られていた。

「演劇体験に含まれる戯曲読解のプロセスは、それ単独で他者理解能力や共感に対して正の影響をもつ可能性が

ある。…演技を行うことは、テキストから登場人物の感情や信念・意図・動機を適切に推測するだけでなく、その推論内容が自らの演技表現に適切に対応しているかどうかを、自己中心的な視点ではなく、自分とは見えが異なる他者の視点から想像し、意識するように試みることを演技者に求めると考える。演技を行うことには、このような高次の社会的認知過程の関与が要求されると想定される。したがって、戯曲読解だけでなく演技まで行うことは、他者理解能力に対して、より促進的に作用すると考える」と。

V. 本研究の限界と今後の研究課題

本研究は、芸術文化専門職大学におけるファシリテーターによる良質の演劇WSや短期間のインプロWSが、現場でも通用するインプロの即時的効果をもたらすことを明らかにした。また、本研究の副次的成果でもあるが、演劇WS授業のシアターエデュケーション面での有効性も明らかになった。

しかし、本研究に問題がないわけではない。最大の問題は、本研究に参加した被験者が少なかったことである。一般に、専門職大学の1,2年生は学業だけでも非常に忙しい。被験者たちが本研究に参加したのは、その忙しさが

表—I わらび座のシアターエデュケーションの内容

事例1: 新入社員研修

(目的) 多様な人がいる職場環境で物事を実現する”コミュカ”、コンサルティング力、対人間力など、(時間) 6時間

午前

- ・ミニミュージカル鑑賞体験
- ・出会いのシアターゲーム: ストレッチ、二人組体操、発声、サムライごっこなど
- ・人に興味を持つシアターゲーム: ペアワーク、他己紹介など
- ・感覚を鋭くし伝達するシアターゲーム: 感動サロンなど
- ・即興劇創作・発表会「桃太郎の夢」をテーマに、など

午後

- ・感情の拡大・伝達のシアターゲーム: じゃんけんダッシュ、100通りのありがとうなど
- ・演劇体験・発表会台本読み合わせ、立ち稽古、自主稽古、発表
- ・ミュージカルワンシーンづくり・上演本物の役者と芝居・歌・ダンスで共演
- ・振り返り

出典: わらび座 (n.d.)

ピークを迎えている年度末であった。その意味からすると、本研究は次回の本格的な研究のための仮説を提供するものであったと位置づけるべきだと考えられる。

今後の研究の方向性であるが、例えば、日米のホスピタリティ産業におけるインプロの性格に関する比較研究などをベースにした研究が考えられる。例えば、日米のホスピタリティにおけるインプロの位置付けの比較研究を行なった相島・佐藤（2022）および Aishima, Sato, and Yukawa（2022）の研究によれば、インプロWSは、不測の事態に対応するスキルを伸ばすために有用とされ、サービス産業で導入が進展している。しかし、それは日本型おもてなしのインプロとは本質的に異なるとされている。彼らの研究は、日米のインプロの用いられ方の違いについて以下のように説明する。

「米国のインプロはマニュアルからの逸脱の場合に応急的に行われるのに対して、日本のおもてなしの場面では、客一人一人に合わせて積極的に臨機応変にインプロ的に準備される。さらに、米国の場合、インプロは主として従業員側から顧客側に作用するのに対して、日本のおもてなしは、主客が共にインプロを楽しみ、理解することで、その場の価値共創を実現することを目的としている」と。今回のインプロWSの様子を見ても、学生同士は相互に楽しそうにWSに取り組んでいた。サービス・ドミナント・ロジックの価値共創である。インプロWSは米国からの輸入である。日本型のおもてなしに対応するインプロWSの開発がこれからは必要とされる。

もう1つ、重要な研究課題が存在する。周知のように、日本のコミュニケーション・スタイルはハイコンテキスト・コミュニケーション文化、米国のそれはローコンテキスト・コミュニケーション文化であると言われている。日本人は世界で最もハイコンテキストなコミュニケーション・スタイル、つまり場の空気を通じて多くの情報を伝達しようとする。逆に、米国ではローコンテキスト、つまり場の空気に情報がほとんど含まれることなく、ほぼすべての意思疎通を言語化してコミュニケーションするスタイルが中心となっている。

世界がグローバル化するにつれて、言語化して明示的にコミュニケーションすることが重要になってくる（Sato and

Parry, 2014）。その意味で、日本での演劇をベースにしたコミュニケーション教育は重要である。そのことを裏付けるような形で、わらび座のシアターエデュケーションの資料（わらび座, n.d.）には、「演劇的なスキルを用いたワークショップを通じ、“対話”の基礎体力と意欲の向上を目指します。日常のコミュニケーションのあり方、他者理解、モチベーションを引き出す対話力、そして自らが“人を感動させる”側に立つ心構えを体感します」と説明されている。このわらび座のシアターエデュケーションのWSの時間はくしくも、われわれの行なったインプロWSと同じ6時間である。

芸術文化観光専門職大学での演劇を通じたコミュニケーション演習は、まさにこれからますます必要になってくると考えられる。引き続き、研究を継続してゆきたい。

謝辞

本研究は、2022年度芸術文化観光専門職大学「芸術文化観光学術研究プロジェクト」の資金提供を受けている。執筆者一同、本研究プロジェクトへの大学の支援に感謝いたします。

引用文献

- Aishima, T., Sato, Y., and Yukawa, H. (2020). Characteristics of Japanese Style Improvisation in Business, *Kobe Gakuin University Journal of Business Management*, 17 (1), 19-40.
- 相島淑美・佐藤善信 (2020) . 「おもてなしの視点による日本型ビジネス・インプロビゼーション」『日本マーケティング学会 2020年度カンファレンス・プロシーディングス』12月, 250-258.
- Conforto, E. C., Rebentisch, E., and Amaral, D (2016). Learning the art of business improvisation, *MIT Sloan Management Review*, 57 (3), 8-10.
- Daly, A., Grove, S. J., Michael J., Dorsch, M. J., and Raymond P. Fisk, R. P. (2009). The impact of improvisation training on service employees in a European airline: a case study, *European Journal of Marketing*, 43 (3/4), 459-472.
- Edmondson, A. C. (2019). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*, Wiley.
- Leonard, K. and Yorton, T. (2015). *Yes, and: How improvisation*

reverses “No, but” thinking and improves creativity and collaboration—Lessons from The Second City, Harper Business.

Perrmann-Graham, J., Liu, J., Cangioni, C., and Spataro, S. E. (2022). Fostering psychological safety: Using improvisation as a team building tool in management education, *The International Journal of Management Education*, 20 (2), 1-12.

Sato, Y. and Parry, M. E. (2014). Chapter 5: Formation of the new Japanese style management strategy, In Norio Kanbayashi, ed., *Japanese management in change: Globalization, market and society*, 65-84.

わらび座 (n.d.) 「『気づき』を得られる唯一無二の社員研修、シアターエデュケーション」, <https://www.warabi.jp/pdf/20.2Theater%20Education.pdf>, 2023年8月22日に確認.

渡邊智也・楠見孝 (2021). 「演劇体験が社会的能力に及ぼす促進効果の実験的検討」『認知科学』, 28 (1), 1-17.