論　文

学内 SNS の普及に関する一考察

○薬師寺　徹*1　山口顕秀*1

キーワード：学内 SNS、melly、在籍管理、取引費用、私費留学生

1. はじめに

令和 6 年 4 月 26 日、文部科学省・出入国在留管理庁は留学生に関する新しい在籍管理の指針を発表した。同指針では公的な文章としてはじめて在留資格「留学」にどのような学生が該当するか示すとともに、所属機関に対して一層の在籍管理を求めている[註1]。至誠館大学東京キャンパスでは 2019 年夏に在籍管理に関するワーキンググループ(以下 WG)を設置して以来、在籍管理の在り方をずっと模索している。大きな転機として 2020 年度のコロナ禍で教育現場が急な遠隔講義対応への切り替えが挙げられるが、その際に大きく貢献したのが、株式会社学びと成長しくみデザイン研究所の授業支援 SNS「melly」[註2]であった。この点に関しては山口他(2021)、同(2022)や薬師寺他(2024)で触れているが、本稿では、どのように利用促進を図ったのかについて触れたい。一般に、こうした学内 SNS は LINE や Wechat といったユーザーが限定されない一般的な SNS に比べて普及に課題があるが、本学ではかなり高い利用となっている。本来授業支援のための SNS である「melly」を本学では学生との連絡手段、在籍管理のツールとなくてはならないものとして新入生に普及させ、在校生に利用させている。まずは学内 SNS を普及させるにはどのような取引費用が考えられるか考察する。次に、そうした取引費用を低減させるためにどのような取り組みをしたかに触れる。本学では 2020 年度のコロナ禍で教育現場が急な遠隔講義対応への切り替えを余儀なくされる中、少数がコスト負担することで一気呵成に乗り切ったが(山口他(2021)に詳しい)、その後も学生生活の重要ツールとして利活用されている。このあたりの背景にも触れつつ、他校での示唆になると思われることに触れたい。

図 1　本学版の教務システム一体型ポータルシステム　「A-Portal」[註3]

図 2　本学版の授業支援 SNS　「melly」

*1　至誠館大学　現代社会学部

2. 学内 SNS 普及に関する取引費用

SNS を普及させるにあたり、ユーザーにとって

利用による便益　＞　利用するための費用

とならなければならないはずである。どちらも状況に応じて変化すると思われるが、普及させたい側としては便益を挙げつつ、費用を下げることが必要で、特にユーザーの便益はユーザーによるところが大きいはずなので利用してもらいたい側としては「利用するための費用」をどう下げるかが重要となる。学内 SNS は直接収益を上げる類のものではないので、利用にあたってのハードルを下げて利活用を促進する、ということを目指す必要があろう。

次に、いくつかの費用(取引費用)とその低減策を見ていこう。一般に以下のようなものがあると思われる。

① 学習コスト

新しいプラットフォームの使い方を習得する時間と労力や既存 SNS・すでに利用している SNS との操作感の違いに適応するコストが挙げられる。低減策としては直感的なユーザーインターフェースの設計、インタラクティブなチュートリアルの提供、既存の一般的 SNS の良い点を取り入れた設計などが挙げられよう。本学で導入している「melly」は LINE や Wechat に非常によく似た UI になっているため(授業支援 SNS なのでスタンプ機能等はない)アルバイトで LINE を利用している私費留学生、中国出身者のほぼ全員が利用していると思われる Wechat と近いことは非常に有効であると思われる。

② 心理的抵抗コスト

新しいシステムへの不安や抵抗感、プライバシー懸念による利用躊躇などが挙げられる。低減として段階的な機能導入によるスムーズな移行、プライバシーポリシーの明確化と透明性の確保、学生アンバサダーを設置し、定期的なヒアリングを行う、などが挙げられる。本学東京キャンパスにおいてはほぼすべての科目で「melly」の利用があるだけでなく、後述の「学生指導」、「事務連絡」等の科目ではないが、学生との連絡手段としての利用があるため、心理的抵抗によるコスト以上に使わない不利益が大きくなる点が初期段階では強調される。学生アンバサダーは未設置なので今後の課題と言わなければならない。

③ 機会コスト

既存のコミュニケーションツールからの移行時間、複数のプラットフォームを並行利用する負担が挙げられる。低減策としては他のシステム(学務システム、メール等)との統合、既存ツールからのデータ移行支援、一定期間の並行運用とスムーズな移行計画が挙げられる。システムを提供している学びと成長しくみデザイン研究所の意図としては本来、教務システム一体型ポータルシステム 「A-Portal」の補完ツールとして「melly」が存在するとの認識と思われるが、本学では「melly」の普及があまりに一般化してしまい、逆に主であるはずの「A-Portal」の方が学生にとって従になってしまっている点は後述する。「melly」以外の学内 SNS が存在しなかったため、導入・移行はあまり大きなコスト負担とならなかったが、それでも未導入時に LINE をグループの連絡手段として使っていたゼミナールのいくつかでは並行運用がみられた。ただし LINE の場合は必ずしも全員利用、とはいかなかったため、「melly」の導入で一元管理、一括連絡が可能になったのは間違いない。

④ デバイス互換性コスト

異なるデバイスでの利用に伴う設定や操作の違い、特定のデバイスを所有していないことによる機会損失などが挙げられる。これに対して「melly」はマルチプラットフォーム対応(Web, iOS, Android 等)であり、レスポンシブデザインが採用され、基本的なやり取りは文字情報であるため低スペックデバイスでも快適に動作している。もちろん画像や動画を含むデータのやり取りは可能である。

⑤　データ管理コスト

個人情報や投稿内容の管理負担、プライバシー設定の複雑さによる心理的負担が挙げられる。低減策としては簡易かつ詳細なプライバシー設定オプションの提供、AI を活用した投稿内容の自動分類・整理機能、データポータビリティの確保(自身のデータを簡単にエクスポート可能にする)などが挙げられる。「melly」は授業支援 SNS なので AI を利用した何かといった複雑なことには現状は対応していないが、プライバシー配慮はされている。

⑥　社会的コスト

SNS 利用/非利用による人間関係への影響懸念、オンライン上の評判管理に伴うストレスが挙げられる。低減策としてはオフライン活動との連携強化(イベント告知、参加管理等)、ポジティブな交流を促進するコミュニティガイドラインの策定、メンタルヘルスサポート機能の組み込みがある。オフライン活動との連携強化(イベント告知、参加管理等)は後述の通り比較的頻繁に実施しているが、本来は主であるべき「A-Portal」の掲示板機能やメッセージ機能との棲み分けに苦慮している。学生への訴求は明らかに「melly」の方が確実である。

⑦　時間管理コスト

SNS 利用による学習時間の圧迫、通知やメッセージへの対応負担が挙げられる。低減策としては学習管理機能との統合、カスタマイズ可能な通知設定、「集中モード」機能の実装(一定時間 SNS へのアクセスを制限)などが挙げられる。通知設定が可能なので管理コストは下げられるが、一方で、読んで行動してもらう必要がある通知もあるのでバランスが難しい。

⑧　情報過多コスト

関連性の低い情報のフィルタリングに要する時間と労力、情報過多により重要な情報の見逃しリスクが挙げられる。低減策としては AI を活用したパーソナライズ、重要度に基づく情報の階層化表示、ユーザー定義のキーワードやトピックに基づく情報フィルタリング機能が挙げられるが、非営利である学内 SNS においては必要と思われるために発信されている面がありどうしても情報過多になりがちである。前述の「A-Portal」の掲示板機能やメッセージ機能との棲み分けでの対応が求められている。

⑨　技術的トラブル対応コスト

システム障害やバグへの対応時間、テクニカルサポートへのアクセス負担が挙げられる。低減策としてはユーザーコミュニティによる相互支援フォーラムの設置が挙げられるが本学では未設置である。

⑩　文化的適応コスト

大学特有の文化やルールへの適応(特に在籍管理)、言語障壁などが挙げられる。低減策としては大学文化やエチケット、ルールに関するガイドをオフラインの対面式ガイダンスや入学前オリエンテーション、多言語サポート及び自動翻訳機能の実装、特別なグループ(本学では「学生指導」、「事務連絡」、「資格・就職」のクラスがある)の設置が挙げられる。言語サポート及び自動翻訳機能の実装は未対応であるが、すでに学生の保有するデバイスの機能の方が対応速度が速く、大部分の学生がデバイスの持つ自動翻訳機能を利用して投稿内容の理解に努めている。「melly」に投稿された講義資料を自動翻訳して理解している学生も登場するようになっている。

⑪　スキル格差コスト

デジタルリテラシーの差による利用格差、新機能習得の継続的費用(心理的なものを含む)負担が挙げられる。低減策としてレベル別のデジタルスキルトレーニングの提供、「簡易モード」と「詳細モード」の切り替え機

能、定期的なスキルアップデートセミナーの開催が挙げられるが、本学では入学時のオリエンテーションで説明し、あとはOJT方式で慣れてもらった。

3. どのように取引費用を引き下げたのか

2 では一般的に考えられる取引費用とその低減策を見てきた。3 では実際に行われた低減策を見ていこう。本学における「A-Portal」と「melly」の導入は2018年度の後期からである。「melly」は、はじめは一部教員がその新規性からくる物珍しさで利用していたにすぎず、対面が当たり前の時代だったため、提出物のデジタル化も学生への通知のデジタル化もほとんど顧みられなかった。在校生に占める留学生、就中私費留学生の割合の高い本学においては 2019 年度からの在籍管理の適正化問題にどう対応するかが喫緊の課題であったが当時はメールがコミュニケーション手段としてまだ社会的に一般だったため学生メールの配布、が主眼に置かれていたが、結局のところ、簡単にチェックしてもらえなければ意味がないため、有効打とならなかった。決定的に状況が変化したのは前述の 2020 年度のコロナ禍で教育現場の側が急な遠隔講義対応への切り替えが大きい。これにより、これまで継続してきた対面中心から遠隔中心に切り替わると同時に、資料のデータ配布、提出物のデータ提出が本格化し、最終的に定期考査の対面での実施からレポート評価の重点化が進んだ。また、遠隔講義にあっては本学ではZoomでのリアルタイム配信(20 年度後期からは一部講義をハイフレックス方式で実施)、Youtubeのオンデマンド配信を実施したため、URLの配布方法として科目の「melly」のタイムラインの利用が活発化する。同時に、在籍管理も同様に行えるのではないかと、全学年の在校生がすべて加入している「melly」上のクラス開設にいたり、途中、学年別にする試行錯誤もしながら、現在では「学生指導」、「事務連絡」、「資格・就職」がクラスとして独立して機能している。

「学生指導」は在籍管理に関わる出席や提出物についてのタイムラインでのアナウンスや、イベント案内などをしている。前述の通り、「A-Portal」のメッセージ機能よりも双方向性が高いがゆえに読んでもらえるが情報過多となりやすく、タイムラインの投稿が下の方に流れていきやすいため、過去の投稿に新しいメッセージを付してアナウンスを引き上げる等している。「事務連絡」は事務室からのお知らせ用であるが、主に在留資格とその期限の管理に利用されている。「資格・就職」は「事務連絡」に投稿されてきたもののうち、本学で課外講義として実施されているJLPT・BJT対策講座、ITパスポート対策講座、簿記対策講座の案内や就職活動関連情報(学内・学外の説明会の案内)等を独立して配信するために設置されている。これらは「A-Portal」のメッセージ機能等で案内されてきたが、双方向性がないため、確実に相手に伝わったことがわかる手段として「melly」が利用されるようになった背景がある。

こうしたツールを用いても顧みられなければ意味がない。そこで意図的に行われたのがクラスのタイムライン利活用の活性化である。タイムラインに必要な(時に見落とすと高コストとなるような)情報をUPするのはもちろんのこと、定期的に今後のスケジュールを通知する(いつから春休み、履修登録のガイダンスはいつ、など)ことや、地震直後や台風が接近しているときは多言語で情報収集できるサイトをUPすること、また、「A-Portal」のメッセージ機能等定期的にチェックしてほしいURLの投稿などを実施し、大学に関することは最低限「melly」を見ればよいという状態を意図的に作っている。オフライン活動(地域のお祭りなど)との連携強化(イベント告知、参加管理等)はもちろんだが、個別連絡機能に対しては極力 24 時間以内にレスポンスすることで、とりあえずの質問や相談の一次窓口としている。対応はおもに学生委員、教務委員が行っているが、全教員がタイムライン、個別連絡をチェックできるようにし、相互にモニターできるようになっている。こうした活動を地道に全学に対して行う結果、

教員・事務職員のコスト負担が大きいという短所の半面、ユーザーである学生の取引費用の低減には繋がっている。また双方向性により、全く連絡ができないという状態は解消され、むしろ「melly」で連絡できないものが要支援･要モニターと選別される利点は大きい。

4. まとめと課題

2 で挙げた取引費用と低減策は、一般的に考えられるものであり、相互に関連していて、一つの方策が複数の費用を同時に低減する可能性がある。実際 3 で見た通り、すでに対応していることで、取引費用が低下し、ユーザーである学生の利用が促進されていると思われる。

ただし、いまなお一方向性はぬぐい切れないと言わざるを得ない。大学側として、ユーザーである学生の多様なニーズと特性を考慮し、継続的なフィードバックループを確立することで、より効果的な SNS 普及戦略を立てることが必要であるが、これは道半ばである。

また、本来であればユーザーの自主性と選択の自由を尊重し、強制的な利用を避けることが重要であり、SNS の利用自体が新たな負担にならないよう、バランスの取れたアプローチが求められようが、在籍管理の必要性からは上手なバランスのとり方を模索し続けている状態である。他にも在学時の相互連絡手段として「melly」は極めて有用であるが、卒業後はどのように OBOG と連携していけばよいかへの回答はでていない。さらに、本来は主であるべき「A-Portal」の掲示板機能やメッセージ機能との棲み分けについては、今後も模索が必要というほかない。

[註]

註 1　法務省出入国在留管理庁「留学生の在籍管理の徹底に関する新たな対応方針に基づく措置について」https://www.moj.go.jp/isa/applications/resources/nyuukokukanri07_00211.html(アクセス日 2024.10.14)

註 2　学びと成長しくみデザイン研究所の授業支援 SNS 「melly」 https://manabi-labo.co.jp/product/melly/ (2024 年 10 月 12 日アクセス)

註 3　学びと成長しくみデザイン研究所の教務システム一体型ポータルシステム 「A-Portal」 https://manabi-labo.co.jp/product/a-portal/(2024 年 10 月 12 日アクセス)

[参考文献]

1) 文部科学省(2024)「外国人留学生の適切な受入れ及び在籍管理の徹底等について(通知)」https://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/ryugaku/1325305.htm(アクセス日 2024.10.14)

2) 京祥太郎他(2020)「至誠館大学東京サテライト教室における留学生の実態調査報告」『至誠館大学研究紀要』7, 117-126

3)京祥太郎他(2022)「修学困難な留学生への対応について：学生管理のマニュアル化に向けて」『至誠館大学研究紀要』9, 115-122

4)京祥太郎他(2023)「学部留学生を対象とした入学前事前学習プログラムの試み」『至誠館大学研究紀要』10, 65-79

5)薬師寺徹他(2024)「学部留学生の在籍管理の徹底についての一考察」『至誠館大学研究紀要』11, 39-47

6)山口顕秀他(2021)「パンデミック下での遠隔授業の導入: 至誠館大学東京キャンパスでの事例」『至誠館大学研究紀要』8, 173-178

7)山口顕秀他(2022)「東京キャンパスにおける遠隔授業実施後のアンケート調査結果について」『至誠館大学研究紀要』9, 123-129

A Study on the Spread of SNS on Campus
－Measures to lower the cost of use－

Toru YAKUSHIJI　　Kenshu YAMAGUCHI

abstract：The Tokyo campus of Shiseikan University has been working to improve enrollment management since 2019 in light of the new guidelines for international student enrollment management by the Ministry of Education, Culture, Sports, Science and Technology and the Immigration and Emigration Agency announced in April 2024. 2020 Corona disaster required a shift to remote lectures, and a class support SNS called “melly” played an important role. The “melly” social networking site for class support played an important role.

The UI, similar to LINE and WeChat, is easily accepted by students and is more widespread than the A-Portal teaching system.

In order to popularize SNS on campus, it is necessary to reduce transaction costs such as learning costs and psychological resistance, and measures such as easy-to-use UI, gradual introduction of functions, and privacy considerations are being implemented. Dedicated classes have been set up for “student guidance,” “administrative communication,” “qualifications and employment,” etc., with regular notifications of important information, multilingual support, and prompt replies.

However, future issues include the establishment of full interactivity, the balance of managing enrollment while avoiding mandatory use, how to link with alumni after graduation, and the segregation of functions with “A-Portal”. Although it increases the burden on faculty and staff, the system is promoting student use and is functioning as an effective enrollment management tool.