

第二部

Ways the Kanagawa University IBC Program Can Best Attract and Create Successful Satisfied Students

神奈川大学 IBC プログラムーより効果的な広報と高い成果・満足度の達成に向けて

Charles Hirst
Tomoko Kawachi

Background and Reason for Research

背景と研究の目的

The goals of this research paper are to find out:

1. How to attract the best students most effectively for the Kanagawa University International Business Communication Program. For the rest of this research paper, it will be referred to as “IBC Program”.
2. How to create more successful and satisfied students once they have entered the IBC Program.

As a baseline, the IBC program had approximately 150 students who wanted to join the program from the spring 2021 semester. 121 students were selected out of these 150 students. Currently, 103 of these students remain in the IBC program. Approximately 20% of these students have studied or currently study abroad. In the spring 2022 semester, 91 students were selected to join the IBC Program. Currently, 74 of these students remain in the program.

Kanagawa University offers three special programs for incoming freshmen students: X-Business Program, Management “体験” Experience Program, and the IBC Program.

This research paper began September 1st, 2021 and is still a work in progress.

The data and analysis in this research paper cover the period of September 1st, 2021 – December 31st, 2022.

Research Methodology

調査方法

The data for this research was collected through an eight-question questionnaire

delivered in Google Form format.

All the questions were written in English and Japanese so that all the students could freely express themselves in their strongest language.

In the incoming 2021 IBC Program class, 67 students responded to the questionnaire.

In the incoming 2022 IBC Program class, 68 students responded to the questionnaire.

In total, 135 students completed all eight questions on the questionnaire and are included in this research paper.

A fair representation of all the IBC Program levels is present in the data.

In total, 135 IBC Program students provided 1,080 responses.

Research Findings and Recommendations

研究結果と提言

The research findings and recommendations for this research paper are delivered question by question as they appear on the questionnaire.

Some key decision makers who could implement the recommendations found in this research paper may have stronger ability in Japanese rather than English.

To assist these decision makers, the questionnaire questions are also written in Japanese.

Additionally, for each question, a representative sample of student responses is provided in Japanese.

The format for each question will be as follows: questionnaire question, summary and recommendations, students' responses in Japanese.

Survey : Question 1

アンケート : 回答 1

On a scale of 1 to 10, how likely would you be to recommend the KU IBC program to a friend?

あなたは友達に、IBC プログラムをどの程度推薦しますか。

Summary and Recommendations

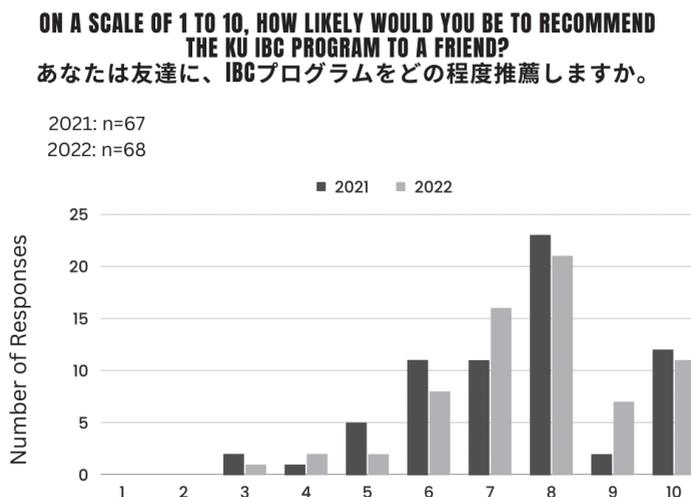
まとめと提言

Graph 1 shows the results to the very well-known research question by Fred Reichheld

in his book, “The Ultimate Question” (Reichheld, 2006). “On a scale of 1-10, how likely is it that you would recommend us to a friend?”

The results show that the satisfaction level is higher in 2022 than it was in 2021. Some of the lower levels of satisfaction have been replaced with higher levels of satisfaction. It is important for the IBC Program to continue to track this data to best understand student satisfaction over time.

(Graph 1)



Survey : Question 2
 アンケート : 回答 2

How did you hear about the KU IBC program? You may answer more than one.

あなたは、IBC プログラムをどこで知りましたか。複数選択可。

Summary and Recommendations

まとめと提言

Graph 2 shows the different ways students heard about the IBC Program was

extremely consistent from 2021 to 2022 in every category.

All the methods are inexpensive to implement and had a positive result in causing students to join the IBC Program.

The ratio of the number of ways students selected to the number of students is roughly two to one. This means that a strategy of multiple touch points is likely most effective in finding IBC Program students.

(Graph 2)

How did you hear about the KU IBC program? You may answer more than one. あなたは、IBCプログラムをどこで知りましたか。複数選択可。	No. of Responses 回答数
2021 (n=67students)	
University/Faculty website 神奈川大学もしくは経営学部のホームページ	23
Pamphlet inside the envelope sent before entering the university 入学前に大学から送られた資料に同封されていたパンフレット	13
Video of IBC program attached to the placement test link in April 4月のプレイスメントテスト受験時に提示されたIBC説明動画	33
1st-year Orientation in April 4月の新入生学修指導ガイダンス（オリエンテーション）	16
Course registration book 履修要覧	19
IBC Guidance or guidance video offered in July 7月のIBCプログラム説明会もしくは動画	2
From a friend 友人から聞いた	5
2022 (n=68students)	
University/Faculty website 神奈川大学もしくは経営学部のホームページ	26
Pamphlet inside the envelope sent before entering the university 入学前に大学から送られた資料に同封されていたパンフレット	20
Video of IBC program attached to the placement test link in April 4月のプレイスメントテスト受験時に提示されたIBC説明動画	21
1st-year Orientation in April 4月の新入生学修指導ガイダンス（オリエンテーション）	38
Course registration book 履修要覧	11
IBC Guidance or guidance video offered in July 7月のIBCプログラム説明会もしくは動画	2
From a friend 友人から聞いた	6

Survey : Question 3

アンケート：回答 3

Please explain what the IBC program is to a new KU freshman.

新入生に、IBC プログラムについて説明するとしたらどのように説明しますか。

Summary and Recommendations

まとめと提言

The focus of this question was to see whether the students in the IBC Program viewed the IBC Program goals the same as how the faculty designed and is trying to implement them.

Overall, the answers were very consistent among all the students and aligned very well with the goals the faculty hopes to accomplish in the IBC Program.

Common student responses were as follows:

Being surrounded by students with a high level of English and motivation

Able to increase English level in all four categories

Able to increase presentation skills

Good study abroad preparation

A chance to learn from foreign professors and professors with study abroad experience

Good preparation for working for a foreign company

The IBC Program should continue to follow this metric to be sure there is alignment between the goals of the IBC Program and how students are perceiving the IBC program.

学生のアンケートの声（代表的な回答）

英語力の向上、留学のための準備基礎的なことから学べます。

課題が多いけどレベルの高いじゅぎょうが受けられます。

Speaking や Listening、Reading や Writing の 4 技能全てを伸ばせる。また、外国人講師や海外留学の経験のある先生達から学べるので、英語が上達した

り、留学のことについて知ることが出来る。

海外留学や、海外で働きたいという夢を持っていたり、英語力をもっと伸ばしたいと考えている新生生にはおすすめのプログラムです。英語に自信が少しくなくても、先生方が説明や解説をかみ砕いて丁寧にしてくださるので、心配かもしれませんが、先生にアドバイスをもらったり、仲間と意見交換をしたり、コミュニケーションを図ることできっと上手くいきます。きっと受けてよかったなと思える授業です。

高校までの単語・文法に加えて、英語でのプレゼンや資料を作らなければいけません。なので、英語を本気でやりたい人、留学を考えている人には、ぜひおすすめです。

履修してよかったと思えるプログラムです。

英語で経営学を学ぶことができ、国際的な視野を身に付けることができる。英語力を上げたい人や国際的な視点が欲しい人はプログラムに入るべき。

楽ではないが英語力は確実に上がるし友達も増えて一石二鳥である。

IBC プログラムは他の2つのプログラムと比べたら国際マネジメントに特化していて、英語でSDGs や企業について学べたり、主体的に授業に参加するから英語話すの頑張ろうというモチベーションにもなるからおすすめだよ。単位は普通の必修英語の所でカウントできるから心配しなくて大丈夫。

国内留学体験ができる！

Survey : Question 4

アンケート : 回答 4

What factors did you think about when choosing to join the KU IBC program?

IBC プログラムに参加するに当たり、どの様なことを検討しましたか (例 : 他プログラムのこと、自身の英語力のこと、課題の多さなど)。

Summary and Recommendations

まとめと提言

The focus of this question was to see the mindset of the students when they decided to join the IBC Program.

Overall, the answers were very consistent among all the students.

The IBC Program should focus on these student concerns when designing an overall marketing message.

Common student responses were as follows:

Is my English level good enough?

Would I rather do one of the other two programs Kanagawa University offers?

Can I get a sufficient TOEFL score?

Can I learn enough English to study abroad?

How heavy will the study load be?

学生のアンケートの声（代表的な回答）

自分の英語力のことです。

自分が授業についていけるか。

私は英語力には自信がありましたが、プレゼンテーションや発表については苦手で自信がありませんでした。しかし、このプログラムでは主にそれらに取り組むことを知り、苦手を克服しようと思い勇気を出して履修しました。課題の多さは人によっては多いと感じるかもしれません。

他のプログラムと比較した。

トフルのスコアが取れるようになるかどうか。

将来的に留学に行くだけの英語力が身につくかどうか。

ほかのプログラムも魅力的で大いに悩んだが、英語で授業が進められる点で惹かれた。そして同じような考えの同世代にも出会えると思い、このプログラムを選んだ。

課題の多さ。

Survey : Question 5

アンケート : 回答 5

If you were trying to find new freshmen students to join the KU IBC program, when would you advertise to them?

神奈川大学の新生に IBC プログラムを知ってもらうためにはどのタイミングで告知・宣伝するのが効果的だと思いますか。

Summary and Recommendations

まとめと提言

The focus of this question was to see when the IBC Program should be in contact with new potential IBC Program students.

Overall, the answers were not very consistent among all the students. There is no single time to approach new freshmen students.

The IBC Program should focus on building a consistent marketing calendar that delivers an overall marketing message. This approach will make sure the students are aware of the IBC Program when the time is right for them to decide whether to join or not.

Common student responses were as follows:

Before choosing a university

At Open Campus

After passing the university entrance exam

Before and after entering the university

At orientation and placement test

At First Year Seminar (FYS)

All year – At the school festival, on Twitter, on Instagram

学生のアンケートの声（代表的な回答）

大学説明のパンフレットで大々的に。大学を選んでもらう一つの選択肢として告知、宣伝をするといいいのではないのでしょうか。

オープンキャンパスはとても効果的であると思う。

推薦での合格者には早めにプログラムを伝えるべきで、入学直後に対面もしくは zoom による言葉での説明会を開くべきだ。そしてその参加に必要な条件なども明記すべき。

合格が決まった後、すぐに宣伝するのがいいと思います。

受験が終わった2月3月にホームページに大きく掲載する。

入学時。

入学直後。

履修登録前の時期に、全員が参加する説明会の時に、教員と代表生徒から伝えること。

プレイスメントテストのタイミングです。

オリエンテーションなど、英語プレイスメントテストを受ける前。

やはり、入学式後のオリエンテーションのタイミングが一番いいと思います。

私自身もそのタイミングでこのプログラムの存在を知り、参加を決めたからです。

FYSのタイミングでどんなものなのか教えてもらえるとうかったかも。

学期の始まりと終わり。

インスタやTwitterで定期的に出てもいいと思う。

神奈川大学の学部紹介冊子で、IBCについてより詳しく説明するべき、写真なども用いて。

学祭。

実際IBCプログラムに入っている人の意見や感想を聞ける告知や宣伝。

Survey : Question 6

アンケート : 回答 6

What are the two best points about the KU IBC program?

IBCプログラムの一番の良い所は、どこだと思いますか。2つ上げてください。

Summary and Recommendations

まとめと提言

The focus of this question was to see what the students like about the IBC Program.

Overall, the answers were very consistent among all the students.

The IBC Program should focus on these student likes when designing an overall

marketing message.

Common student responses were as follows:

Classmates' English and motivation level is high

Can improve your TOEFL score

Good support and preparation for studying abroad

Lots of discussion and presentation opportunities

Able to learn about management in English

Chance to interact with native English-speaking professors and professors who speak at a high level of English

Can receive certification from the IBC program

Exposure to foreign students

学生のアンケートの声（代表的な回答）

みんな意識が高い、英語力が上がる。

TOEFL の勉強などで英語能力が向上できること。

留学の準備ができること。

留学前後のフォローが手厚いところ。

ディスカッションやプレゼンテーションを頻繁に実施するところ。

良い先生ばかりで、よく面倒見てくれること。

ネイティブの先生または英語をととても流暢に話す先生方（ネイティブ並の英語力がある方）と講義を受けることができること。交換留学生との交流の場があるところ。

英語に触れる時間が長くなるから。自分の語学力もあがってくる。

留学先が豊富。

週四回あるのでかなり仲のいい友達が増える。

最後まで頑張れば認定をもらえるところ。

様々な人との関わりもできるし、留学生と触れ合う機会も得ることができる。

先生に気軽に相談できる点。

実際の企業事例を取り上げて学習するところ、留学を見据えた長期的なプログラムになっていること。

少人数によるクラスであるところ。

Survey : Question 7

アンケート：回答7

Please share two ways how the KU IBC program could be improved?

IBC プログラムを、より良くする為のアイデアを2つ書いてください。

Summary and Recommendations

まとめと提言

The focus of this question was to see what the students dislike about the IBC Program so the IBC Program could potentially solve the issue.

Overall, the answers were not consistent among all the students.

Several times, what one student liked, another student disliked.

The IBC Program should look at these student dislikes and evaluate whether they are actual problems. If they are, the IBC Program should look for ways to solve the issue most effectively. For some of the issues, what students disliked was solved or already available from some other resource on campus. In this case, the solution is to focus on better messaging.

Common student responses were as follows:

Provide more chances to speak English

Provide more information about study abroad opportunities

Don't show the IBC program as being difficult, show the appealing points

Reduce the workload (It should be noted though that other students said to increase the workload)

Provide more chances to meet people from outside the university who are involved with international work

学生のアンケートの声（代表的な回答）

英語を話す機会をもっと増やす。

トーフルの回数を増やす。

留学のシステムが少し複雑なので留学について知る機会を増やしたほうがい

と思います。

グループワークやペアワークを継続するべき。

難しいという印象を与えない、興味を引くような宣伝。

宿題の量が多すぎて、個人的に取り組みたい英語学習に力を入れられなかった。宿題をこなすので精一杯だったので、もうすこし宿題の量は減らすべきだと思う。

実際に国際的な仕事をしている人と関わる機会を設ける。

一年生のころから留学生と関わる機会を設ける。

Survey : Question 8

アンケート : 回答 8

How valuable was the online TOEFL study system (ALC) for you?

TOEFL を受けるのに ALC はどのように役立ちましたか。具体的に書いてください。

Summary and Recommendations

まとめと提言

The focus of this question was to see how the students viewed the ALC TOEFL study system.

Overall, the answers varied among all the students ranging from they never accessed the ALC study system to finding it very helpful.

It appears from the questionnaire results that the ALC TOEFL study system is helpful for those students who use it. The continuing challenge is in finding ways to get the students to use the system more.

Common student responses were as follows:

Got to know the TOEFL format and areas to be careful with

Good for practice tests and vocabulary study

Able to find my weak points

Able to improve reading and listening speed

Able to study in little chunks during my break

学生のアンケートの声（代表的な回答）

TOEFL がどのような検定かわからなかったので、検定内容をしっかり理解するうえで役立った。

ALC は難易度もそこそこ高く、気軽にできた。

模擬試験や語彙の勉強に役立った。

弱点を見つけられた。

注意する点なども知ることが出来たことが実際の試験に役立った。

リーディング問題で典型的に質問される問題の解説があって、どんなことを問われているかの理解スピードが早くなって時間短縮につながった。また、リスニングでは何度も音声を聞き、ネイティブの速さに耳を慣れさせることができたため、おいていかれることが少なくなった。

勉強の習慣がついた。

受験が終わってからはあまり長文を読んだり英文を聞く機会が少なくなっていたので英語を忘れないために役立った。

隙間時間にできるから有効に活用できた。

Topics for Further Research

今後の課題

The goals of this research paper were to find out:

1. How to attract the best students most effectively for the Kanagawa University International Business Communication Program (IBC Program).
2. How to create more successful and satisfied students once they have entered the IBC Program.

Having two years (2021, 2022) of data and data analysis is helpful in achieving the two goals this research paper set out to answer.

To continue to improve the IBC Program, some of the questions from the questionnaire should continue to be asked each semester.

Going forward, the questionnaire should be conducted at the same time each semester

to see a more accurate view of the current IBC Program environment and how things can be improved for the students.

The six questions below should be asked at the end of the spring semester.

1. On a scale of 1 to 10, how likely would you be to recommend the KU IBC program to a friend?

あなたは友達に、IBC プログラムをどの程度推薦しますか。

2. How did you hear about the KU IBC program? You may answer more than one.

あなたは、IBC プログラムをどこで知りましたか。複数選択可。

3. Please explain what the IBC program is to a new KU freshman.
新入生に、IBC プログラムについて説明するとしたらどのように説明しますか。

4. What factors did you think about when choosing to join the KU IBC program?

IBC プログラムに参加するに当たり、どの様なことを検討しましたか（例:他プログラムのこと、自身の英語力のこと、課題の多さなど）。

5. What are the two best points about the KU IBC program?

IBC プログラムの一番の良い所は、どこだと思えますか。2つ上げてください。

6. Please share two ways how the KU IBC program could be improved?

IBC プログラムを、より良くする為のアイデアを2つ書いてください。

The three questions below should be asked at the end of the fall semester and be compared to the spring questionnaire results.

1. On a scale of 1 to 10, how likely would you be to recommend the KU IBC program to a friend?

あなたは友達に、IBC プログラムをどの程度推薦しますか。

2. What are the two best points about the KU IBC program?

IBC プログラムの一番の良い所は、どこだと思えますか。2つ上げてください。

3. Please share two ways how the KU IBC program could be improved?

IBCプログラムを、より良くする為のアイデアを2つ書いてください。

Concluding Note

By continuing to measure student responses and incorporating their feedback, we hope to improve the IBC Program through better promotional strategies so that we may attract motivated students who have the potential to develop their skills and become active members of the global community.

Reference

参考文献：

Reichheld, F. (2006). *The Ultimate Question*. Boston, Harvard Business School Press.