

外国人留学生獲得戦略における留学エージェント活用

—他国の実態と優良エージェントのを見つけ方—

Recruiting and Diversifying International

Students through Agencies:

Discerning Good Partners

一般社団法人 JAOS 海外留学協議会理事・事務局長 **星野 達彦**

HOSHINO Tatsuhiko

(Executive Secretary, Japan Association of Overseas Studies)

キーワード：外国人留学生獲得戦略、留学エージェント

はじめに

文部科学省が発表した「平成 26 年度外国人留学生在籍状況調査等（独立行政法人日本学生支援機構調査）」によると 2014 年 5 月 1 日現在の留学生数は、184,155 人で対前年度 10% 増であるが¹、国が掲げる 2020 年までに留学生 30 万人の受け入れをするという目標には、まだまだ道半ばだ。2020 年までのこれからの 5 年間で、現状の受け入れ数をほぼ倍増させるには、今までの取り組みを改善するレベルでは成し得ないことは論を待たない。倍増のためには、今までやってこなかった新たな強力な取り組みが必要である。留学エージェント業界での約 30 年の経験から、筆者はこの命題に対しての一つの解は、日本の高等教育機関の間ではまだ消極的である留学エージェントの活用だと考えている。このレポートでは世界でますます進む留学エージェントを活用しての外国人留学生リクルーティングについて留学生受け入れ先進国のトレンドを見た上で、どのように信頼性の高い留学エージェントを見つけていくのかについてのティップスを紹介する。

1. 他国の留学エージェントを利用した外国人留学生リクルーティングの状況

高等教育機関の国際シンクタンクである The Observatory on Borderless Higher Education (OBHE)² の 2012 年の調査によると英国 (52)、オーストラリア (14)、オランダ (7)、カナダ (37)、ニュージー

ランド (10)、米国 (54)、そして マレーシア (7) の世界 7 カ国 181 の高等教育機関の留学エージェントの利用率は以下のようにになっている。³

Country of Recruiting Institution	Proportion of international students recruited through agents (average %)
Malaysia	56
Australia	53
New Zealand	47
Canada	41
UK	38
Netherlands	20
United States	11
OVERALL	38

Percentage of students recruited via agents for selected destination markets. Source: OBHE

ご承知のように英国、オーストラリア、ニュージーランドはほとんどの高等教育機関が公立であるにもかかわらず、このように多くの高等教育機関が留学エージェントを利用している。

同調査では上記の教育機関が留学エージェントに支払うコミッションに関する調査も行っているの
で参考までに紹介しておく。(1年目の授業料に対するコミッションの割合)

Country of Recruiting Institutions	Minimum % (average)	Maximum % (average)
Australia	11.5	17.4
Canada	11.5	15.0
New Zealand	10.0	15.0
UK	10.4	15.8
United States	10.0	12.3
All sectors in sample	10.7	15.1

Average agent commission rates for selected destination markets. Source: OBHE

またThe Times Higher Education (THE)の調査によると英国の大学が2013年度に留学エージェントに支払ったコミッションの金額は8,670万ポンド(約154億円 1GBP=178円レート)にのぼり、2年前の7,440万ポンドより16.5%増加している。支払いコミッション総額がこの2年で大きく増加して

いる要因は、英国国内における大学間の留学生獲得競争とともに、他の国との競争も拡大していることである、という大学関係者のコメントをこの記事の中で紹介している。⁴

比較的保守的だった米国大学も留学エージェント利用の兆しが見え始めてきた。米国の大学と、その入学審査官や大学進学アドバイザーなど14,000機関や専門家の協会であるNACAC⁵は最近まで留学エージェントを利用したリクルーティングを公式には認めていなかったが、昨年やっと「International Student Recruitment Agencies: A Guide for Schools, Colleges and Universities」⁶というガイドラインとガイドブックを策定し、エージェント利用を条件付きで認めている。さらに2008年に設立されニューヨーク州立大学やカリフォルニア州立大学などの加盟大学があるAmerican International Recruitment Council (AIRC)は独自の留学エージェント認定制度を作り、信頼できる留学エージェントを認定するメカニズムを提供し、米国大学における留学エージェントの利用を促進させている。認定を受けた留学エージェントも中国やインドを中心に世界に広がってきている。⁷

この様に、留学生受け入れ先進国での留学エージェントの利用比率は増加傾向にあるし、国によってはリクルーティング活動の大きな柱にさえなっている。

2. リクルーティングだけではない留学エージェントの役割

ここまで留学生受け入れ先進国における、留学エージェントを利用した外国人留学生獲得の実態について述べてきたが、ここでは留学エージェントの役割についてももう一度確認したいと思う。留学エージェントは学生募集活動だけをしているわけではない。留学エージェントは、学生を受け入れる教育機関とそのサービスを利用する学生やその保護者に対して、有用である様々なサービスを提供している。

下のチャートは2014年9月に開催されたNACACの年次会合でのパネルディスカッションでBritish CouncilのTamsin Thomas女史の発表に使われた留学エージェントの役割をまとめた資料である。



Agent functions. Source: British Council

このように、留学エージェントは出願者の学校選び、出願書類サポート、滞在や渡航手配、渡航前

のオリエンテーション、語学準備教育、危機管理など実に多彩なサポートを学生やその保護者に提供するとともに、教育機関に対しても Market Intelligence、担当カウンセラー、マーケティングイベントなどの提供も行っている。教育機関は自分が契約をする留学エージェントがどのようなサービス提供をしているのかを把握するとともに、単なる学生募集のためだけでなく彼らの活動のすべての対価としてコミッションがあるという認識が必要であろう。私の経験からも留学エージェントの役割と存在価値を理解し、イコールパートナーとしてリスペクトしてよい関係を構築できている教育機関ほど、より多くの学生を留学エージェントから送ってもらうことができ、安定した外国人留学生獲得に成功していると言える。またそのような教育機関は留学生受け入れの体制も整っており、実際に留学した学生の満足度も高い傾向にある。

3. 優良留学エージェントの見分け方

多くの教育機関が留学エージェントの存在に関して気かけながら、今一つ彼らの利用に踏み切れないのは、詐欺まがいのビジネスをする悪徳留学エージェントの存在と、どの留学エージェントが信頼のおける優良エージェントなのかを判別する知見を持たないからだと推察する。

ここではどのように優良留学エージェントを見つけていくのかということについて、ヒントをいくつか挙げてみたいと思う。

① The Federation of Education and Language Consultant Associations (FELCA)⁸に属する留学事業者団体の留学エージェントについて調査する

FELCAは世界各国のそれぞれの国を代表する留学事業者のアソシエーションの世界連合会で、現在、15カ国の留学事業者団体からの正会員で成り立っている。本部をロンドンに置き、傘下の加盟留学事業者は約1000社になっている。FELCAを通じ全世界のエージェントが連携して全世界に共通する留学・国際交流の諸問題の改善について取り組んでいる。FELCAは加盟団体にCode of Practice（倫理・行動規準）⁹の順守を義務付けているので、FELCAの加盟団体のメンバーの留学エージェントであれば、その行動基準を守っていると言える。因みに日本からの団体は一般社団法人JAOS海外留学協議会¹⁰で、JAOSはFELCAの基準よりさらに厳しいガイドラインを設け、そのガイドラインを順守し、条件をクリアしないと会員になれないようになっている。この様に各国の留学事業者団体独自の取り組みもあるので、サイトなどでよく各国の留学事業者団体加盟の留学エージェントを調査してみたい。（各国の留学事業者団体の情報はFELCAのHP参照）。残念ながら、日本にとって最大の留学生供給国である中国からはまだFELCAの加盟団体はないが、ベトナムからはVIECA、韓国からはKOSA、タイからはTIECAという団体が加盟している。

② 他国のパートナー留学エージェントのリストを確認する

英国やオーストラリア、ニュージーランドなどは信頼のおける留学エージェントとの協業のための

独自のシステムを構築している。以下、その3つの国の取り組みについて紹介する。留学生受け入れを国策としている国々の世界的な傾向として、この様に国の関連機関が留学エージェントの品質保証 (Quality Assurance) についての取り組みを行っていく方向にある。

・英国 British Council のケース

留学エージェントのトレーニングプログラム¹¹を作り、そのプログラムを受講し最終試験に合格した留学カウンセラーとそのカウンセラーが所属する留学エージェントをサイト内で公表している¹²。

また、「Guide to good practice for education agents」という留学エージェント向けガイドライン¹³を作成して公表している。

・オーストラリアのケース

Australian Education International (AEI) と The Department of Immigration and Border Protection (DIBP) は The Education Agent Training Course (EATC)¹⁴ というプログラムを開発して、そのプログラムを受講して試験に合格した留学カウンセラーとそのカウンセラーが所属する留学エージェントをサイト内で公表している。¹⁵

・ニュージーランドのケース

Education New Zealand は公認留学エージェントになるためのクライテリアを設定している。その中で留学エージェントのトレーニングプログラムを提供し、そのプログラムを受講して試験に合格した留学カウンセラーとそのカウンセラーが所属する留学エージェントをサイト内で公表している¹⁶。

上記のような公表リストで名前が挙がってくるような留学エージェントであれば、パートナー候補に加えることは可能といえよう。

③ 留学エージェントとの付き合い方を学習する

他国の様々な国際教育関連機関が留学エージェントとの付き合い方に関するアドバイスをその国の教育機関向けにまとめている。それらを研究して独自の判断基準を身に着けることで、優良留学エージェントを判別できるようになる。

・NACAC「International Student Recruitment Agencies: A Guide for Schools, Colleges and Universities」⁶

・British Council 出版「Managing International Student Recruitment Agents」¹⁷

④ 教育機関と留学エージェントのマッチングイベントに参加する

現在、いろいろな機関が教育機関と留学エージェントの関係作りのきっかけを作るためのイベントを開催している。

・NAFSA Annual Conference & Expo¹⁸

年次総会と同時に行われる Education Expo は世界最大規模の国際教育関連機関の展示会。各国の教育機関等 400 以上の機関が展示ブースを設ける。Conference と合わせ毎年 1 万人近くの参加者がこの

イベントに世界から集結する。もちろん世界各国の留学エージェントも参加する。

- ・ ICEF Workshops¹⁹

毎年世界 10 カ国以上の国で開催される、教育機関と留学エージェントの商談会。後述の Alphe より規模が大きいのが特徴。とくに Berlin workshop は 2,000 人以上の参加者があり、この種の商談会としては世界最大の規模。ICEF が設けたクライテリアをクリアした留学エージェントだけが参加を許される。世界各地で行われているが、その開催都市の国や近くの国の留学エージェントが多く参加する傾向にある。教育機関としてはどの国の留学エージェントを開拓したいのかによって、参加都市を決めるべき。中国・香港・台湾の留学エージェント開拓なら北京での Workshop、南米の留学エージェント開拓ならマイアミやメキシコシティ、中東ならドバイの Workshop というように使い分けることができる。

- ・ Alphe Workshops²⁰

ICEF と同じ教育機関と留学エージェントとの商談会。留学業界誌である Study Travel Magazine を発行する Hothouse Media という会社が主催。ICEF よりも規模が小さく、アットホームな雰囲気がいという参加機関が多い。

- ・ Study World²¹

英国の English UK が主催するイベントで参加教育機関は語学学校の数が多いが、大学も参加する。年 1 度 9 月にロンドンで開催される。場所柄ヨーロッパや中東のエージェントの参加者が多い。規模は大きい。

⑤ 留学エージェントのオフィス訪問&その会社の留学カウンセラーインタビューなど

上記の 4 つのような方法で、ある程度提携候補を絞ったら、最後は実際にその会社のオフィスを訪問しキーパーソンや現場の留学カウンセラーと話して判断することが一番確実であると言えよう。オフィスの立地や施設、マーケティング方法、カウンセラー教育、販促物、提供サービス、学生が記入する契約書や支払手数料などを確認するとともに、社員や社風の印象などを感じ取ってくることもとても重要である。私は今まで世界の 600 以上の教育機関と 50 以上の留学エージェントの訪問と視察をしてきたが、やはり実際訪問して収集できる情報の価値と質は相当高いと痛感している。メールだけのコミュニケーション、ウェブサイトやパンフレットを見ただけではわからないコアな情報が、パートナーエージェントを選ぶ上で重要なのは言うまでもない。

4. 優良留学エージェントになってもらうための自らの関与も不可欠

上記 3 のような取り組みで、提携先候補のエージェントを見つけたら、実際の提携に向けてしっかりと自分の大学の海外での学生募集や広報ポリシーを説明しつつ、それを踏まえてどのようにローカルにその提携エージェントが募集や広報を展開していくかに関して、そしてどんなサポートサービス

をいくらで留学希望者に提供していくかに関して、しっかり先方の意見や説明を聞きつつ、自分たちに協力できることを提示すること、そして同意できないことに関しては、その理由を理解してもらう努力をすることが大切である。要するに「丸投げでなくしっかりチェックする」ことが重要だ。

また、ここ数年で日本への留学生を急激に増やしてきたベトナムやネパールのような国には、まだまだ世界基準での留学や教育ビジネスの規範を守ることができていないエージェントも多く存在する。そのような状況にあっても、ただ彼らを全否定するのではなく、その中でもポテンシャルがあるようなエージェントを見つけて、彼らを教育していくことも必要であろう。

逆にエージェント側からも、大学のポリシーや受け入れ体制や広報物などに対して改善要請がある場合もあるだろう。そのような意見はどんどん積極的に出してもらい、できるところから改善を進めるべきである。

私は、本来、留学エージェント選びは「戦略的互惠関係を持つパートナー選び」であると考えべきだと思う。お互いに切磋琢磨しあうようなイコールパートナーとしての関係を作るところを目標としてのエージェント選びと、彼らとのかかわりが必要だと考える。

5. 終わりに ～外国人獲得戦略深化のための留学エージェント活用～

グローバル化が進む日本社会において、グローバル人材育成の使命を担う日本の大学自体のグローバル化は絶対に必要であると言えよう。それには日本人学生の海外留学を促進するだけでなく、日本人と違う価値観や生活習慣を持つ外国人留学生をより多く受け入れ、日本人学生と一緒に学ばせることが必要だ。また日本人学生の自分の大学へのリクルーティング戦略を考える上でも、外国人留学生の数を増やすことは重要である。この様に日本社会における大学の役割、さらに大学経営、そして自分の大学の学生の成長機会を考えても、日本の大学はより多くの外国人留学生を受け入れるべきである。

今まで外国人留学生獲得のためには留学エージェントを活用すべきと述べてきたが、私も何も留学エージェントの活用だけを推奨しているわけではない。より多くの外国人留学生を獲得するためには、大学自体のコンテンツ力やブランド力を上げること、滞在先の確保や専任アドバイザーの配置、日本語教育など留学生の受け入れ態勢を整えること、日本語学校との連携を強めることなどと同時に、留学エージェントを活用してのリクルーティングも必要だということをご理解いただきたい。それぞれの大学に合ったリクルーティング戦術ミックスのポートフォリオを戦略的に作るべきだと考える。その戦略を深め実効性が高いものにするために、留学エージェントの活用が必要だと考えている。世界各地に自分の大学のリクルーティングスタッフを配置したり、出張させることは不可能であるし、年に1～2回だけ2～3日間のフェア等のイベントに参加したり、学校回りをしただけでは留学生獲得はままならない。やはりローカルに根を張り、そのマーケットに合わせたマーケティングをして、し

っかり自分の大学に合った学生を紹介してくれる、留学エージェントの活用を真剣に考えるべきであろう。世界の多くの大学も既に実践中の留学エージェントを活用しての外国人留学生リクルーティングを是非進めて行ってほしい。

-
- 1 文部科学省「日本人の海外留学者数」及び「外国人留学生在籍状況調査」等について
http://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/ryugaku/1345878.htm
日本学生支援機構「平成26年度外国人留学生在籍状況調査結果」
http://www.jasso.go.jp/statistics/intl_student/data14.html
 - 2 The Observatory on Borderless Higher Education
http://www.obhe.ac.uk/who_we_are/about_the_observatory
 - 3 出展：ICEF Monitor の記事「The agent question: New data has the answer」
<http://monitor.icef.com/2014/09/the-agent-question-new-data-has-the-answer/>
 - 4 出展：電子版 THE の記事「Agents paid an average of £1,767 per non-EU recruit」
<http://www.timeshighereducation.co.uk/news/agents-paid-an-average-of-1767-per-non-eu-recruit/2018613.article>
 - 5 NACAC <http://www.nacacnet.org/Pages/default.aspx>
 - 6 International Student Recruitment Agencies: A Guide for Schools, Colleges and Universities
<http://www.nacacnet.org/International/InternationalInitiatives/Pages/International-Student-Recruitment-Agencies-Guide.aspx>
 - 7 AIRC <http://airc-education.org/about-airc>
 - 8 FELCA <http://www.felca.org/ethics.php>
 - 9 FELCA Code of Practice <http://www.felca.org/ethics.php>
 - 10 一般社団法人 JAOS 海外留学協議会 <http://www.jaos.or.jp/>
 - 11 <http://www.britishcouncil.org/education/education-agents/training-agents>
 - 12 <http://www.bcagent.info/gal/>
 - 13 Guide to good practice for education agents
<http://www.britishcouncil.org/sites/britishcouncil.uk2/files/guide-to-good-practice-for-education-agents.pdf>
 - 14 The Education Agent Training Course (EATC)
<http://eatc.onlinetrainingnow.com/courses/education-agent-training-course>
 - 15 http://www.eatc.com/qualified_agents/
 - 16 <http://enz.govt.nz/agents>
 - 17 British Council 出版「Managing International Student Recruitment Agents」
http://www.britishcouncil.org/sites/britishcouncil.uk2/files/managing_education_agents_report_for_bc_2.pdf

- ¹⁸ NAFSA Annual Conference & Expo
http://www.nafsa.org/Attend_Events/Annual_Conference/
- ¹⁹ ICEF <http://www.icef.com/workshops.html>
- ²⁰ Alphe Workshops <http://www.hothousemedia.com/alphe/>
- ²¹ Study World <http://www.studyworldfair.com/>