

1. 書面による契約

• 留学エージェント・教育機関共通

• 意義： 相互理解を深め、責任の所在を明確にすることで、サービスの質を維持し双方を保護する。

2. 提携先パートナーの選定

• 留学エージェント・教育機関共通

対面またはオンラインで意思決定者と面談した上で、信頼できる提携先を選定すること。

• 推奨事項： 留学エージェントは GAELA 加盟の学校協会に加盟する学校を、学校は FELCA 加盟の各国の留学協会に加盟する留学エージェントを優先的に選ぶことが望ましい。

• 意義： 信頼関係を築き、コミュニケーション不足や質の低い提携を防ぐ。

3. 学生のニーズ

• 留学エージェント： 学生のプロフィールやニーズに最適な学校を選定すること。これは学習成果と満足度の最大化に繋がる。

• 教育機関： 予約確定前や定期的なアップデートを通じて、学生の国籍比率、平均年齢、クラスの空き状況などを留学エージェントに提供すること。

• 意義： 留学エージェントが学生に適切な助言を行い、最適なコース選択を支援できるようにする。

4. 出発前の情報提供と準備

• 留学エージェント： 渡航先の国、文化の違い、期待される行動、滞在先でのルールについて伝え、不安を感じている学生への精神的サポートや相談窓口の紹介を行うこと。

• 教育機関： 到着時に、校則、サポート体制、現地の習慣、滞在先でのマナーについて詳細なオリエンテーションを実施すること。また、必要な学生のために福祉・カウンセリングサービスを維持すること。

• 意義： 学生の心身の健康（ウェルビーイング）を守り、現地の生活に早期に適応させ、国際経験による成長を最大化させる。

5. 学生情報の共有

- 留学エージェント：パスポート番号、連絡先、保護者の同意書、既往症、服用薬（処方箋の写し）、保険詳細などの重要情報を速やかに学校へ共有すること。
- 教育機関：出願手続きや記録作成に必要な情報項目を、明確に留学エージェントへ伝えること。
- 意義：安全の維持、法的要件の遵守、およびパーソナライズされたサポートの提供を可能にする。

6. 緊急連絡先

- 教育機関：学校および（可能な場合は）送迎会社の24時間対応の緊急連絡先を留学エージェントに提供し、すべての関連書類に記載すること。
- 留学エージェント：学校と自身の24時間緊急連絡先を学生に伝え、関連書類に明記すること。フライトの遅延や欠航が発生した場合は速やかに学校へ通知すること。
- 意義：緊急時の迅速な対応を保証し、学生の安全と安心を確保する。

7. 空港送迎

教育機関

必要に応じて空港送迎を手配すること（ジュニア学生には特に推奨）。可能な限り、運転手や運送会社の連絡先を共有すること。送迎を予約しない学生には、滞在先や学校への行き方を案内すること。

- 意義：到着・出発時のロジスティクスを円滑にし、学生のストレスを軽減する。

8. 海外旅行保険

留学エージェント

学生に対し、キャンセル費用もカバーする海外旅行保険への加入を勧め、保険内容と証券番号を速やかに学校へ提供すること。

- 意義：予期せぬ事態が発生した際の、学生の金銭的・医学的な保護になる。

9. 満足度の確認

- 留学エージェント：コース開始後1週間以内、その後は少なくとも月に一度、および終了時に学生の満足度を確認し、問題があれば速やかに学校へ報告すること。
- 教育機関：学生が初日に欠席した場合や重大な問題が発生した場合は、速やかに留学エージェントに通知すること。
- 意義：問題を早期に発見・対処し、不満の蓄積を防ぐ。

10. 学習進捗の管理

教育機関

毎週クラスでの進捗をモニターし、必要に応じて適切なレベルのクラスへ移動させること。

- 意義：適切な学習負荷を与え、学業面での成長を確実にする。

11. 教員の資格

教育機関

認定された有資格の教員を採用することが不可欠である。各国の規制や業界基準を遵守し、高い教育水準を維持すること。

- 意義：教育の質を一定に保ち、質の高い教育を継続的に提供する。

12. 滞在先

- 留学エージェント：学生のニーズに最適な滞在先（ホームステイ、寮、シェアアパート等）の選定を支援すること。
- 教育機関：質の高い滞在先を提供し、客観的な問題が発生した場合には学生をサポートしてください。未成年の場合のホームステイ先には警察による犯罪歴調査（Police check）が必要。
- 意義：学生の健康に不可欠な、安全で快適な生活環境を提供する。



13. 課外活動

留学エージェント・教育機関共通

適切に組織された放課後のアクティビティが、学習体験の不可欠な一部であることを認識すること。

- 意義： 教室外での語学の実践と文化浸透を促進し、体験全体の価値を高める。

14.

- 留学エージェント・教育機関共通： 終了時にアンケートを実施し、その回答をパートナー間で共有すること。

- 教育機関： 苦情申し立ての手続きを整え、必要に応じて調停人を設けること。

- 意義： 継続的な改善と満足度の測定に役立て、困難に直面した学生を支援する。

END

***These guidelines have been drawn up
for agents and for schools by
FELCA, the Federation of Associations of Education and Language Consultants,
and
GAELA, the Global Alliance of Education and Language Associations.***