

観光サービスを担う人材育成と ホスピタリティの向上

The Program of Tourism Service and the Hospitality

和田 寿 博

目 次

はじめに

第1章 愛媛県の観光客の動向と観光サービス人材育成の課題

第2章 愛媛大学観光サービス人材育成事業と産学官連携コンソーシアムの役割

第3章 観光サービスとホスピタリティの向上

おわりに

要 旨

松山市・愛媛県・瀬戸内地域の観光客の増加に対応し、また地域社会の持続的発展に向け、愛媛大学社会連携推進機構地域創成研究センターと法文学部は観光サービスを担う人材育成事業に取り組んでいる。本稿は、2015年度以降、愛媛大学社会連携推進機構地域創成研究センターと法文学部が産学官連携観光産業振興協議会と連携し、経済産業省の助成を受けて実施している観光サービス人材育成事業とホスピタリティ (Hospitality) の向上について述べた。

キーワード

観光サービス 人材育成 産学官連携コンソーシアム ホスピタリティ (Hospitality)

はじめに

2013年以降、松山市、愛媛県、瀬戸内地域の観光客が増えている。道後温泉が女性や若者に人気だ。八十八ヶ所霊場を訪ねるお遍路さんは熱心だ。NHK 総合番組「プラタモリ」は道後温泉と松山への関心と教養を高めた。ニューヨーク・タイムズ紙が「2015年に行くべき場所52選」で四国をあげた。しまなみ、石鎚山系、佐田岬、南予の隅々まで外国人が訪れている。道後温泉本館の改修、別館飛鳥乃湯の新設など道後は大きな転換を迎えている。松山・ソウル線は11月に再開が決定した。当地の観光は活発になり、観光サービスに関わる情報に事欠かない。

いで湯と城と文学のまち松山をはじめ愛媛県・四国・瀬戸内地域には、観光・飲食・宿泊・小売・交通・旅行等の観光サービスを担う産業が集積し、観光サービス産業は学生・若者・社会人の学問・労働・生活ならびに地域社会の持続的発展と共にある。近年、この地域では内外からの観光ブームに呼応した観光サービス産業、関係機関、ボランティアなどを担う市民の取り組みによって観光客が増加し、観光サービス産業は多様で良質の観光サービスの提供が求められている。それ故、観光サービスの経営革新、事業継承と起業、観光サービスに関する研究・開発と生産性向上、外国人や多様な観光客のおもてなし、ホスピタリティ（Hospitality）の向上などに対応できる観光サービスに関わる人材の育成が必要になっている。

愛媛大学社会連携推進機構地域創成研究センターと法文学部は、2015年度に「産学官連携による観光サービス産業の経営管理を担う人材育成事業」を試行し、これを継承・発展させて2016年度と2017年度に「観光サービス産業を担う次世代人材育成事業」を実施した。これらの事業は経済産業省が2015年度以降実施する「産学連携サービス経営人材育成事業」（大学等における「サービス経営人材育成」教育プログラム開発）の助成を受けた。経済産業省は、サービス産業の活性化・生産性向上に向け、次代の経営人材・マネジメント人材を育成する専門的・実践的な教育プログラムを産業界と連携して開発する大学への支援を行うため、5年間で50校への支援を目標とし、飲食業、宿泊業等のサービス産業の多様な分野において、教育機関による人材育成を後押ししている。同事業の対象となった大学は、2015年度に17、2016年度に16、2017年度に18であった。

本稿の課題は、2015年度以降、愛媛大学社会連携推進機構地域創成研究センターと法文学部が産学官連携観光産業振興協議会と連携し、経済産業省の助成を受けて実施している観光サービス人材育成事業とホスピタリティの向上について述べる¹⁾。

以下、第1章は愛媛県の観光客の動向と観光サービス人材育成の課題、第2章は愛媛大学観光サービス人材育成事業と産学連携コンソーシアムを確認し、第3章は観光

サービスとホスピタリティの向上について述べる。

なお、本稿では「人材」という言葉を便宜上使用するが、本稿が目指すのは「^{にん}人
才」(Talent)の育成である。「人才」は人自らが他者と共に主人公として「育ち」を
図り、「才能」を解発し、「人間」「職場」「地域」が共に持続的に発展する意味合いを
込めている。

第1章 愛媛県の観光客の動向と観光サービス人材育成の課題

第1節 2016年度の愛媛県の観光客の動向

2016年度の愛媛県の観光客の動向は、愛媛県庁『平成28年の観光客数とその消費
額』によると次のとおりである。

2016年度の県外及び県内観光客総数は、2,745万5,000人(延)と推定され、瀬戸内
しまなみ海道が開通した1999年度を初めて上回った前年の2,708万5,000人に比べて37
万人(延)(1.4%)の増加となっており、2年連続で過去最高値を更新した。

このうち県外観光客数は、115万2,000人(延)で、前年に比べ1.6%の増加、県内
観光客数は、1,595万3,000人(延)で、前年に比べ1.2%の増加となった。観光客総
数が増加した要因としては、「えひめいやしの南予博2016」の開催(南予22万8,000
人増)、松山圏域における「道後アート2016」の開催等により女子旅人気が高まった
ことによる効果、今治圏域における「サイクリングしまなみ2016」の開催や、村上
海賊の日本遺産認定(県外客2万7,000人増)などの影響により、観光客総数が増加
したと思われる。地域別に見ると、東予東部圏域で10万5,000人(延)、松山圏域で
6万2,000人(延)、八幡浜・大洲圏域で20万2,000人(延)、宇和島圏域で2万6,000
人(延)の増加となったが、9月のシルバーウィークをはじめサイクリング需用の高
まる時期の天候不順等により、今治圏域では2万5,000人(延)の減少となった。

また、観光客消費総額は、1,107億円と推定され、観光客数の増加により6億円
(0.5%)の増加となっており、瀬戸内しまなみ海道が開通した1999年度の1,238億円
に次いで、過去2番目の数字を記録した。支出項目別に見ると、宿泊費で4億円、域

1) 筆者は観光サービスを担う中小企業とそれに関わる人々と地域の振興の課題として、Ⅰ 経営者の責任、Ⅱ 経営理念の実践、Ⅲ 社員の共育、Ⅳ 市場・顧客及び自社の理解と対応、Ⅴ 付加価値の向上、Ⅵ 地域への提言を提案している。この課題は中小企業の「人が生きる経営」を通じて「人間」「職場」「地域」が共に持続的に発展することを目指すものである。詳細は拙稿 [2014]「中小企業振興基本条例制定と中小企業振興の課題」『地域創成研究年報』第9号を参照。観光サービスを担う中小企業とそれに関わる人々と地域の発展を促す中小企業振興の検討は別項の課題としたい。

内交通費で1億円、その他で2億円増加となったが、土産品購入費は1億円の減額となった。

次に、2016年度の松山市の観光客の動向は、2017年5月23日の野志市長記者会見「平成28年松山市観光客推定」によると次のとおりである。

全体の観光客数は582万7,900人（前年比0.4%増）で4年連続増え、瀬戸内しまなみ海道開通やテレビドラマ放映のあった2年を除き1997年以降最多であった。道後温泉地区の宿泊客数は2.9%増の96万1,100人だった。16年度に修学旅行で訪れた小中高校数は過去最多64校で約1万人であった。

また外国人は前年比40.1%増の18万7,500人で4年連続過去最高を更新した。外国人観光客は台湾、香港、韓国、中国で6割近くを占める。台湾は高松や広島など近隣空港で多くの定期便があり、友好交流協定を結んでいる台北市との交流事業を通して知名度がアップしたことなどが影響し20.3%増の4万3,300人となった。165.2%増の香港は格安航空会社（LCC）が高松空港に就航したことなどが要因とみられる。9月末に松山ーソウル便が休止した韓国は2.9%減の2万3,200人となった。

なお、主な観光施設利用者は、道後温泉（本館・椿の湯）111万8,900人（0.6%増）、松山城ロープウエー・リフト132万1,900人（7.9%増）、松山城天守51万7,600人（3.8%増）、坂の上の雲ミュージアム12万2,000人（4.8%減）、子規記念博物館10万3,400人（2.8%増）、二之丸史跡庭園6万5,800人（4.7%増）であった。

第2節 観光サービス人材育成の課題

近年、道後温泉、松山市、愛媛県、瀬戸内地域の観光客数が増加し、飲食、宿泊、交通、観光物産の購入をはじめとする経済効果が拡大している。問題の一つは観光サービスの拡大、発展を可能にする多様で良質の観光サービスに関わる人材の確保と育成およびおもてなし、ホスピタリティ（Hospitality）の向上にある。周知のように、日本では人口減少や労働者の偏在、労働環境を背景に人不足が深刻な問題となっており、観光サービス産業は「人欠倒産」を生みかねない状態にある。例えば、宿泊業は昼間の顧客の少ない時間に休憩を取る「中抜け」という変則的な勤務形態や実質的に長時間にわたる勤務形態を抱えている。特に高い職人技が求められる調理師の労働環境の改善は急務である。AI等の技術革新を活用し、生産性向上を図る必要もある。こうした問題の克服は法令遵守や政府の進める働き方改革、企業経営において重要な課題と位置付ける必要がある。また観光サービスとホスピタリティの向上も重要である。所有者、経営者、労働者、関係者が顧客向けのおもてなし、ホスピタリティの満足（顧客満足CS）を提供するために、労働者の満足（従業員満足ES）を実現する必要がある。働く人のホスピタリティ向上なしに観光サービスのホスピタリティの向上

はない、働く人のホスピタリティは観光サービスの発展に不可欠である²⁾。

このような情勢に対して諸機関は観光サービス人材の育成を試みている。2017年5月30日、観光庁は「観光ビジョン実現プログラム2017」（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム2017）を発表した。『平成28年度観光の状況』及び「平成29年度観光施策」（『観光白書』）の「第IV部 平成29年度に講じようとする施策」 「第2章 観光産業を革新し、国際競争力を高め、我が国の基幹産業に」では、「第3節 産業界ニーズを踏まえた観光経営人材の育成・強化」が記されている。同白書では観光経営人材は次の3つの層構造において把握されている。

- (1) 観光経営を担う人材
- (2) 観光の中核を担う人材
- (3) 即戦力となる地域の実践的な観光人材

同白書は観光経営人材の育成・強化の課題認識として、第1に観光産業を牽引するトップ人材や新たなビジネスを創出できるトップ人材の不足、第2にインバウンドをはじめとした増加する観光客に対応する現場スタッフの不足を記している。

次に愛媛大学が取り組む観光サービス人材育成事業について述べる。それは同白書における人材育成の対象と課題意識とはほぼ同様であるが、これに初心者を対象とした課題を加えて把握する。

観光サービスを担う人材に必要とされる法規、免許、資格、能力、教養、語学力などは多様にある。観光業や観光地に関する教養、飲食業の調理士に必要な免許、宿泊業を営むための旅館業資格、小売業を営む経営指針の作成や納税手続、交通業に関わる諸免許・資格、旅行業を営む旅行業取扱管理者資格など多様だが、経験とカン、コツも鍵を握り、定番の免許・資格はない。本事業のプログラムは試行途上にあるが、観光サービスに関わる教養と知識、実践と体験、ネットワーク形成、などから人材を育成することを課題としている。

本事業のプログラムは対象と課題を4つに設定した。観光サービス産業を担う最高経営者である社長・代表などを対象としたプログラムでは、諸機関の最高の担い手として見識・経営力などを育成する機会を設けている。観光サービス産業を担う中堅管理者である支配人・専務・管理者などを対象としたプログラムでは、諸機関の中核の担い手としての専門性・管理能力などを育成する機会を設けている。観光サービスを担う現場実践者などを対象としたプログラムでは、おもてなしの心やホスピタリティを

2) 2016年6月20日に開催された産官学連携観光産業振興協議会総会における道後プリンスホテル社長、産官学連携観光産業振興協議会会長の河内広志氏、松山大学名誉教授の鈴木茂氏らの発言による。

もって接客を可能とする教養・実践力などを育成する機会を設けている。観光サービスを志向する学生・若者・高齢者・女性・外国人・企業家などの初心者などを対象としたプログラムでは、就職・起業・社会貢献を可能とする教養・実践力などを育成する機会を設けている。いずれのプログラムでも、育成プログラムを受講し、後述する産官学連携観光産業振興協議会の行事や講演会が育成機会となっている。これらの対象、課題ごとのプログラムは、受講生・参加者同士の交流や仲間づくり、ネットワーク形成を進める機会でもある。近年、観光サービスは日進月歩のハイペースで変化しており、また多様な情報発信があり、地域において観光サービスを学ぶ条件があることはその地域の評価を高めることになる。

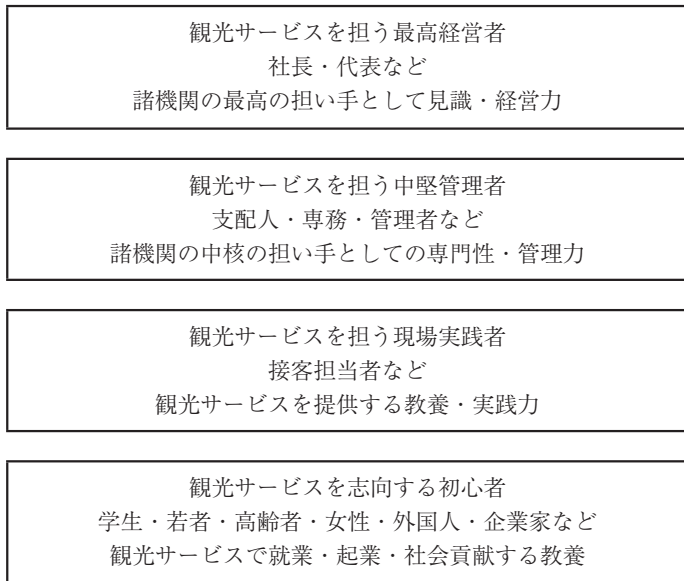


図1 観光サービス人材育成の対象と課題

第2章 愛媛大学観光サービス人材育成事業と産学官連携コンソーシアムの役割

本観光サービス人材育成事業では、法文学部の教育の拡充の一環として、2016年度には主に夜間主学生を対象にルーラル観光論と観光サービス論を開講し、2017年度には主に昼間主学生を対象に同じく2つの授業を開講している。また2016年度には社会人を対象とした観光エキスパート育成プログラムを実施し、2017年度には観光人材リ

カレントプログラム、観光プロフェッショナル育成プログラムを実施している。

第1節 観光サービス人材学部学生育成プログラム³⁾

育成プログラムとして法文学部授業の「ルール観光論」（2単位16回）、「観光サービス論」（2単位16回）を位置づけ、2016年度は主に夜間主学生を対象（約150人）、2017年度は主に昼間主学生を対象（約100人）とした。2つの授業に外部講師を招聘するなど授業を支援するとともに、社会人を対象とした2016年度愛媛大学観光エキスパート育成プログラムと2017年度観光サービス人材リカレントプログラムの受講生が受講した。

ルール観光論の概要

受講生は愛媛県・瀬戸内地域のルール（地方・田舎、Urban 都市と対概念）観光の担い手や利用者、行政職員、研究者の経験を聴講し、ルール観光についての理解を広げるとともに、観光サービス業の経営管理や観光商品の企画、情報発信などの能力を育成し、また受講生は問題発見・解決に取り組み、地域振興に貢献する。

観光サービス論の概要

受講生は道後温泉や松山の観光の担い手（観光・飲食・宿泊・小売・交通・旅行等の観光サービス産業関係者）ならびに利用者、行政職員、研究者の経験を聴講し、観光サービス、おもてなし、ホスピタリティについての理解を広げるとともに、観光サービス業の経営管理や観光商品の企画、情報発信などの能力を育成し、また受講生は問題発見・解決に取り組み、地域振興に貢献する。

ここで2016年度法文学部授業を受講した学生の声を紹介する。

「生まれも育ちも愛媛だが、授業でお聞きした内子のまちづくり、しまなみや南予の自然ツーリズムを知らなかった。住民が地域に関心を持ち、交流の条件を作れば、観光とおもてなしで地域は活性化できると思った。」（法文学部2回男性）

「道後温泉を利用しない学生がいるが、女性の人気を集め、外国人が多数訪問していることを知った。地域の歴史・文化を学ぶと共に、外国語の活用、SNSを通じた情報発信が必要だと感じた。」（法文学部2回生女性）

3) 2017年現在、四国、愛媛県の大学には観光サービスの学士課程を提供する観光学部は存在しない。愛媛大学法文学部人文社会科学科と社会共創学部地域資源マネジメント学科では観光を主題とする複数の授業を開講しているが、系統的な教育課程を編成していない。唯一、河原バティシエ・医療・観光専門学校が航空・観光系の学科を設置している。

「都会の人や外国人に地方の食や暮らしを体験してもらいたいと考えた。祖母が暮らす西予の古民家を改修し、長期滞在を可能にすることで、みかん狩りや魚釣りなど、従来にない観光と交流に取り組んでみたい。」(法文学部3回生女性)

「就職活動をしているが、観光客や広くお客様に対応する際、おもてなし、ホスピタリティの心が大切であることを自覚した。ホスピタリティは従業員がお客様向けに発するものではなく、人間同士が関わりあうことであり、やりがいのある職場をつくって行きたい。」(法文学部4回生男性)



法文学部の授業のひとつ
講師：河内広志氏（道後プリンスホテル社長
／産官学連携観光産業振興協議会会長）



法文学部の授業のひとつ
講師：カ石寛夫氏（トーマス アンド チカライシ）株
代表取締役 経済産業省「おもてなし経営企業選」
選考委員長（2012年度～2014年度）一般財団法人
Soul of Japan 日本のこころ 代表理事）

第2節 2016年度愛媛大学観光エキスパート育成プログラム⁴⁾

(1) 育成プログラムと受講生の特徴

プログラムの目的は「愛媛県や四国、瀬戸内地方等、地域の観光サービス産業に関心を持つ学生・若者、関係者を対象に総合理解を促すとともに、次世代の人材を対象に経営管理や観光商品の開発能力を育成し、観光サービス産業の生産性を向上させ、地域社会と日本経済の発展を促すこと」にある。

プログラムは社会人を対象とする履修証明プログラムとして位置付け、2016年度の1年間、開講日は主に水曜日、会場は主に愛媛大学、総授業時間は126時間、教育課程に実践的手法（双方向型授業、経営者等の外部講師招聘、実技・実習等）を取り入

4) https://www.ehime-u.ac.jp/data_relese/data_relese-54124/

れた⁵⁾。教育課程は3分野から系統的に構成し、①座学：「経営政策学」「観光サービス論」「観光人材育成論」「観光ホスピタリティ論」「観光まちづくり論」「国際サービス論」、②実技・実習：「観光地視察」「観光業視察」「観光資源体感エクスカッション」「観光エキスパート育成セミナー」「観光エキスパート育成ワークショップ」「観光エキスパート育成ディスカッション」、③プロジェクト研究：「研究と発表」の授業を開講した。応募資格は高等学校卒業程度の学力を有し、観光サービス産業、地域資源利用、地域づくり活動等の経験者または今後実践しようとする者で、募集人数は16名とした。

プログラムには短期の広報期間に32名が登録した。その特徴は、①20歳代～35歳ならびに60歳代以上の観光サービス志向する初心者、観光サービスを担う現場実践者、②35歳～50歳代の観光サービスを担う中堅管理者、③観光サービスを担う最高経営者などであった。プログラムを実施した地域創成研究センターと法文学部は初めての経験であり、担当者は受講生登録に不安があったが、募集人数を越える開講となり安堵した。この応募者数には近年の観光サービスについての関心の高さが伺えた。

ここで2016年度観光エキスパート育成プログラム受講生の声を紹介する。

「観光ガイドができるように松山城、道後温泉、四国八十八ヶ所霊場とお遍路などについて幅広く学びたい。交通機関や宿泊先、飲食などの情報も提供したい」（観光ボランティア）

「愛媛の周辺にあって過疎化が進む地域を再生させるため、観光まちづくりに取り組みたい。棚田や段畑、石風呂など地域資源の発見、観光対象としての研鑽、担い手の創出、行政や報道機関との連携などを考えたい。」（観光まちづくりの担い手）

「道の駅や観光地の物産の市場分析、商品開発、マーケティングなどを学びたい。」

5) http://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/shoumei/

2007年の学校教育法の改正により、大学、大学院、短期大学、高等専門学校、専門学校（以下「大学等」という。）における「履修証明制度」が創設され、12月26日より施行された。大学等においては、これまでも科目等履修生制度や公開講座等を活用して、その教育研究成果を社会へ提供する取組が行われてきたが、より積極的な社会貢献を促進するため、学生を対象とする学位プログラムの他に、社会人等の学生以外の者を対象とした一定のまとまりのある学習プログラム（履修証明プログラム）を開設し、その修了者に対して法に基づく履修証明書（Certificate）を交付できることとなった（法第105条等）。文部科学省は、各大学等においてこの制度を活用し、社会人等の多様なニーズに応じた様々な分野の学習機会が積極的に提供されることを期待している。また、履修証明プログラムを各種資格の取得と結び付けるなど、目的・内容に応じて職能団体や地方公共団体、企業等と連携した取組も期待しており、この履修証明制度は、教育機関等における学習成果を職業キャリア形成に活かす観点から、現在政府全体で検討・推進している「ジョブ・カード制度」においても、「職業能力証明書（ジョブ・カード・コア）」として位置付けられている。

愛媛県内外の取組を知り、ご当地特有の観光商品をつくりたい。」(道の駅関係者)

「中国、台湾、韓国をはじめ海外からの観光客が愛媛・瀬戸内を満喫できる提案をしたい。看板やパンフレットの外国語表記を増やす必要がある。観光客の目線、国民性にみあったサービスが求められていることを話し合った。」(国際コーディネーター)

「愛媛観光の魅力を伝えたい。アクセスの多いブロガーやコンテンツのレベルの高いメディアと連携し、質が高く、影響力のある情報発信を試みたい。」(旅行業経営者)

「全国や海外からのインバウンド客を呼び込める需要創造を図りたい。国際便の再編、クルーズ船寄港、道路網の整備等を提案したい。」(交通機関経営者)

「自らが観光観光業・観光地の魅力を熟知し、コンシェルジュとして顧客に提供したい。地域の観光を担う関係者とネットワークを構築し、点から線、線から面へと観光サービスを充実させたい。」(宿泊業中堅管理者)

「道後温泉2000年の歴史の中でも、今は大きな過渡期にある。本館改修や宿泊業の再編で道後の景観、観光サービスは転換する。宿泊業は日本と地域の経済、社会を牽引する存在に発展させなければならない。若者をはじめ多様な人が働き利用する観光サービスを発展させ、100年、200年先につながるレジェンドをつくりたい。」(宿泊業経営者)

「内外からの観光客に対するおもてなし、ホスピタリティあふれる観光サービスを提供したい。これらの言葉の意味、具体的な言動を学びたい。」(観光サービス業最高経営者)

(2) 育成プログラムの実施

受講生は法文学部の授業をはじめとする座学に加え、実技・実習、プロジェクト研究を受講した。履修証明プログラム(全126時間)としての本プログラムは、受講生にとって学部授業に換算すると、約5科目10単位に当たる系統的な履修を必要とし、規定条件を満たした受講生を愛媛大学観光エキスパートとして認定される。受講生32名のうち規定条件を満たした受講生は愛媛大学観光エキスパートの認定を受け、また受講時間が満たなかったものの優れた成果を上げた受講生が多数生まれた。何よりも観光サービスを学ぶ社会人の存在と言動を可視化し、観光サービスへの提案を作成し、受講生と観光サービス関係者のネットワークの拡充などを生み出し、愛媛大学の社会貢献などの成果を上げた。以下、育成プログラムの一部を紹介する。

法文学部授業を兼ねた観光人材育成論では、道後プリンスホテル社長、産官学連携観光産業協議会会長の河内広志氏に道後温泉旅館の景況と将来像および人材育成について解説いただいた。同じく観光ホスピタリティ論では、トーマスアンドチカライン

(株)代表取締役、経済産業省「おもてなし経営企業選」選考委員長（2012年度～2014年度）の力石寛夫氏にご自身の米国ホテルでの修行の経験と日本のサービス業へのホスピタリティの導入、ホスピタリティの意味と大切さについて解説いただいた。

観光エキスパート育成セミナーでは、あいテレビ営業局次長兼企画事業部部長の寺園浩昭氏に観光商品開発、琵琶湖雄琴温泉湯元館会長、日本旅館協会会長の針谷了氏に旅館経営の哲学と科学、同志社大学特別客員教授の佐々木雅幸氏に文化創造都市について解説いただいた。受講生は産官学連携観光産業振興協議会会員、道後温泉旅館協同組合関係者などと共に観光業に関するホスピタリティ（人づくり）、需要創造（商品づくり）、経営の哲学と科学（会社づくり）、地域経済と社会（まちづくり）等の理解を深めた。

観光地視察では、内子町ビジターセンター所長の中岡紀子氏にまちなみを解説いただき、石畳地区にてスマートホンでの観光案内の実証実験とアンケートを実施した。また南予で開催されたグリーンツーリズム全国大会に出席し、第一人者の東洋大学教授、青木辰司氏の指導を得た。しまなみ海道の視察では、今治市伯方島で花卉栽培を営む農家民宿ファームイン・ポータラカ西部の西部知香氏、大三島でイチゴ栽培を営む農家民宿しまなみの小さな家の井上貞子氏にしまなみ観光やグリーンツーリズム、サイクリング客の特徴や観光物産の景況、内外からの修学旅行・教育旅行の受け入れの魅力と課題について、道の駅御島副駅長の管穂高氏に大山祇神社の歴史文化、道の駅の物産販売と商品開発を解説いただいた。受講生はしまなみと南予の観光まちづくりへの理解を深め、ネットワークを広げた。

観光業視察では、道後山の手ホテル社長の帽子大輔氏に英国風ホテルのレストランや結婚式等のサービスを解説いただいた。ホテル古涌園社長、道後温泉旅館協同組合の高山富左衛門氏に道後の宿泊業の歩みと将来像を解説いただいた。またNHK総合番組「プラタモリ」に出演された愛媛大学名誉教授の高橋治郎氏に道後温泉の自然、道後温泉事務所職員に道後温泉本館の改修と別館飛鳥乃湯の新設について解説いただいた。受講生は道後の宿泊業と道後温泉の転換を深めた。

観光資源体感エクスカッションでは大和屋本店旅館にて和風旅館の施設を視察した上、奥村武久会長に経営とおもてなしの工夫を解説いただき、同旅館が誇る能の観劇の機会をいただいた。まつり屋田内代表、道後温泉旅館協同組合専務理事の田内宏幸氏に松山市興居島に伝わる水軍太鼓の稽古を指導いただいた。受講生は松山の歴史文化を体感的に深めた。

観光エキスパート育成ワークショップでは、受講生は松山市コンベンション協会事務局長の友近直樹氏の助言を受け、松山城とお城下のまちづくりについて、また道後商店街振興組合理事長の三好隆氏の助言を受け、道後商店街の活性化について検討し

た。

プロジェクト研究では、道後プリンスホテル社長、産官学連携観光産業協議会会長の河内広志氏、愛媛大学地域創成研究センター長、社会共創学部教授の寺谷亮司氏、松山大学教授の鈴木茂氏の助言のもと、受講生は観光サービスの発展について次のような主題を提案し検討した。「しまなみ観光の中華圏向け表示とパンフレット作成」「今治市旧玉川町のルート整備」「今治市桜井の岩風呂再生」「道の駅御島の商品開発」「道後地区の景観と電線整備」「松山市三津の港町観光」「松山での障がい者の観光条件再考」「道後での若者・外国人を対象にした飲食業」「観光情報の質の改善」「内子まちなみの空き家対策」「宇和島遊子段畑の保存と経営」「断食健康ツーリズム」などが発表された。

加えて、受講生と松山市内の宿泊業の最高経営者ならびに中堅管理者は琵琶湖雄琴温泉湯元館を訪問し、日本旅館協会会長でもある針谷了氏の解説を受けた。

(3) 育成プログラムと受講生の活躍

プログラムを修了した受講生は次のような活躍をしている。

「道後地区に飲食店を開業した。経営を支える助言者を得ることができた。持ち前の英語能力や国際理解・体験を生かした情報発信や訪問者への助言が魅力になり、観光客、外国人客などが来店している。」(飲食業経営者 30歳代女性)

「観光サービス産業の経営者として活躍している。経営者、行政職員とのかかわりを深めることができた。愛媛の観光サービス業関係者のネットワークを広げ、情報交換や連携、観光イベントへの提言を行っている。」(観光サービス産業の経営者 30歳代女性)

「IT 職場の経験をもとに観光物産の責任者をしている。観光サービスに関わる経営学・政策学ぶことができた。観光物産店を訪問する顧客の特徴を知り、商品開発、販売の工夫をしている。」(道の駅副駅長 40歳代男性)

「語学を生かして観光ガイドに取り組んでいる。観光資源、観光の魅力を知り、外国人への伝え方を考えた。観光地の紹介の仕方などを提案している。」(観光ボランティア 50歳女性)

「愛媛県内・四国に広くネットワークを築くことができた。地域にある自然、文化を生かし、観光まちづくりに取り組んでいる。」(観光まちおこし代表 60歳代男性)

「おもてなし、ホスピタリティの真髄を学ぶことが出来た。サービス生産性向上に向け、AI化と共に経営者・社員の人としての成長に取り組んでいる。」(観光サービス業最高経営者 60歳代男性)

このように、2016年度観光エキスパート育成プログラムは観光サービスを主題とす

る社会人の育成を初めて試みたともいえるもので、履修証明プログラムとして系統的な教育課程をもち、現在、修了した受講生は成果を発揮し、地域の観光サービス業の発展に貢献している。また元受講生は2017年度においてもプログラムを受講し、いっそうの人材育成に励むと共に、新しい受講生の支援を行っている。プログラム修了後、修了者・受講者を対象に情報交換を行い、年次をまたぐ修了者同士の連携を積極的に促進している。



観光エキスパート育成プログラムのひとこま
講師：針谷了氏（菫湖雄琴温泉元館会長／
日本旅館協会会長）



観光エキスパート育成プログラム修了証書授与式
（履修証明書授与式）

第3節 2017年度観光サービス人材リカレントプログラム⁶⁾

2017年度のプログラムは受講生の目的・対象・授業内容・参加の可能性などに配慮し、観光サービスを志向する初心者、現場実践者、中堅管理者を対象とする観光サービス人材リカレントプログラム（ビギナーズコース16名、エキスパートコース12名）、ならびに観光サービス産業に勤務する各層の方を対象とする観光人材プロフェッショナル育成プログラム（若手人材コース12名、中堅人材コース8名）を開講した。以下、観光サービス人材リカレントプログラムの概要と前期の取り組みを紹介する。

観光サービス人材リカレントプログラムは2016年度の観光エキスパート育成プログラムを踏襲しつつ、履修証明プログラムとしては位置付けずに授業時間数を減らし実施している。2017年度の1年間、開講日は主に火曜日・金曜日、会場は主に愛媛大学、総授業時間数はビギナーズコース87時間とエキスパートコース42時間で、実践的手法（双方向型授業、経営者等の外部講師招聘、実技・実習等）を取り入れた。教育課程は3分野から系統的に構成し、①座学：法文学部授業「ルーラル観光論」「観光

6) https://www.ehime-u.ac.jp/data_release/data_relese-54124/

サービス論」に加え、②実技・実習：セミナー、レクチャー、視察、ワークショップ、③プロジェクト研究：「研究と発表」の授業を開講した。応募資格は高等学校卒業程度の学力を有し、観光サービス産業、地域資源利用、地域づくり活動等の経験者または今後に実践しようとする者で、募集人数はビギナーズコース10名、エキスパートコースを16名とした。

ビギナーズコース

対象は観光サービスを志向する初心者ならびに現場実践者とし、観光サービス産業に対する理解を促し提言の作成や実践を試みる。開講時間を主に平日の昼間とすることで、受講生は勤務の一環または生活上の余裕のある時間帯に参加できる。

エキスパートコース

対象は観光サービスを志向する初心者、実践者、中堅管理者などとし、2016年度の観光エキスパートコース受講生の再受講者を含め、観光業に関するホスピタリティ（人づくり）、経営の哲学と科学（会社づくり）、地域経済と社会（まちづくり）等の理解を促し、提言の作成や実践を試みる。開講時間を主に平日の夜間とすることで、受講生は昼間の勤務の後などに参加できる。

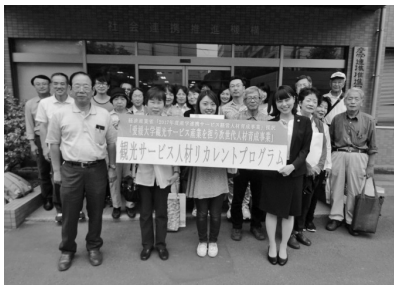
観光人材リカレントプログラムには短期の広報期間にメディアの特集や2016年度プログラム受講者からの情報発信などによって40名を越える応募があり、締め切り後も応募が続いた。その特徴は、ビギナーズコースの場合、2016年度プログラム受講者に類似する方に加え、2016年度南予博スタッフなど観光イベント経験者や民間企業社員で観光サービスを学びたい方などが加わった。エキスパートコースの場合、ゲストハウス経営者や古民家を利用したまちづくりの担い手、IT企業など異業種からの参入者などが加わった。応募者の特徴には近年の観光サービスについての関心の高さや民泊法による参入機会の拡大が伺えた。

プログラムは受講生の目的・対象・授業内容・参加の可能性などに配慮し、特に授業時間帯を平日の昼間と夜間に設定したことで受講条件が向上し、受講生の交流が進んでいる。

また2015年度の観光人材育成事業や2016年度観光エキスパート育成プログラム受講生が継続して参加して観光サービス人材として活躍しつつ、2017年度観光サービス人材リカレントプログラム受講生を支えている。リカレントという社会人の学び直しは、愛媛県においては未だ十分には広がり、浸透していないが、社会人自身が学び直し、受講生や受講生を越えた仲間をつくるという試行が広がっている。

表 2017年度観光人材育成事業の構成

プログラム	コース	対 象 (座学、セミナー、ワークショップ、 視察、プロジェクト研究等)	内 容	受講生 定 員
観光サービス人材 学部学生育成プロ グラム	法文学部授 業	観光サービスを学ぶ学生 *ルーラル観光論 観光サービス論	観光サービスに関する理解を促す	200人
観光サービス人材 リカレントプログ ラム	ビギナース コース	観光サービスを志向する初心者・現場 実践者 *主に昼間に開講	観光サービスに関する理解を促 し、提言の作成や実践を試みる	10人
	エキスパー トコース	観光サービスを志向する初心者・現場 実践者・中堅管理者 *主に夜間に開講 ※愛媛大学観光エキスパートの受講	観光サービスに関するホスピタリ ティ(人づくり)、経営の哲学と 科学(会社づくり)、地域経済と 社会(まちづくり)等の理解を促 し、提言の作成や実践を試みる。	16人
観光プロフェッ ショナル育成プロ グラム	若 手 人 材 コ ー ス	観光サービス産業に勤務する初心者・ 現場実践者	観光サービスに関する理解を促 し、提言の作成や実践を試みる。 経営管理向上や観光商品開発、 ネットワーク形成を図る。	12人
	中 堅 人 材 コ ー ス	観光サービス産業に勤務する中堅管理 者・最高経営者	観光サービスに関するホスピタリ ティ(人づくり)、経営の哲学と 科学(会社づくり)、地域経済と 社会(まちづくり)等の理解を促 し、提言の作成や実践を試みる。 経営管理向上や観光商品開発およ びネットワーク形成を図る。	8人



観光人材リカレントプログラム
ビギナースコースの開講式



観光人材リカレントプログラム
エキスパートコースのワークショップ



法文学部授業「ルーラル観光論」
講師：観光エキスパート



法文学部授業「ルーラル観光論」
講師：山名富士氏（愛媛県庁観光物産課長）



法文学部「ルーラル観光論」公開授業
講師：青木辰司氏（東洋大学教授）
南雲吉則氏（医師）
主題：「命と健康のツーリズム」



産官学連携観光産業振興協議会講演会
兼観光人材リカレントプログラム
講師：菊地唯夫氏（日本フードサービス協会
会長／ロイヤルホールディングス株式
会社代表取締役会長兼 CEO）
主題：「外食産業の持続的成長と人材育成」



観光人材リカレントプログラム
視察：東温市井内から見える棚田と伊予灘



観光人材リカレントプログラム
視察：久万高原町の観光振興と岩屋寺

第4節 観光サービス人材育成と産学連携コンソーシアムの役割

本観光サービス人材育成事業を実施するに当たり、愛媛大学社会連携推進機地域創成研究センターと法文学部は観光サービス産業や行政諸機関などと連携している。産学連携コンソーシアムは、地域経済・社会を担う地域産業、中小企業と大学等教育機関の役割を相互に理解し、その行動を支援し合うことを通じて共に発展を目指すものである。特に産官学連携観光産業振興協議会ならびに愛媛県内の観光サービス関連機関による協力は不可欠である。

産官学連携観光産業振興協議会は、2004年、小泉政権による「観光立国」政策の推進に対応した観光サービス産業振興について産官学連携による支援を目的に発足した。初代会長は大和屋旅館本店会長（当時、社長）の奥村武久氏、現会長は道後プリンスホテル社長の河内広志氏である。以来、松山大学の授業への外部講師の派遣、観光産業振興を目的とした講演会や研究会の開催、会員の交流等に取り組んできた。その成果として鈴木茂・奥村武久編 [2007] 『「観光立国」と地域観光政策』（晃洋書房）がある。

2015年度以降、本事業は同協議会の賛同を得て、事業の立案・実施・評価等に助言をいただき、また本事業による授業や講演会、視察に関し、観光・宿泊・飲食・小売・運輸・旅行等産業分野の会員の協力を得ている。その成果として、経済産業省助成を活用した愛媛大学編 [2016] 『「観光立国」と愛媛のツーリズム』（非売品）、同 [2017] 『愛媛大学観光エキスパート育成プログラム講義録』（非売品）がある。

産官学連携観光産業振興協議会（2017年4月1日 役職）

会 長 道後プリンスホテル(株)代表取締役社長 日本旅館協会副会長 河内広志
副 会 長 石崎汽船(株)代表取締役会長 愛媛県旅客船協会会長 一色昭造
東京第一ホテル松山代表取締役社長 愛媛ホテル協会会長 野村忠秀
専務理事 松山大学名誉教授 鈴木茂
会計理事 愛媛大学法文部教授 和田寿博
監 事 道後温泉旅館協同組合専務理事 田内宏幸

第3章 観光サービスとホスピタリティの向上

第1節 サービス生産性向上の諸政策

日本政府はGDP、従業員の7割以上を占め、規模が拡大傾向にあるサービス産業の高付加価値化や生産性向上のため、様々な施策に取り組んでいる。愛媛大学観光サービス人材育成事業においては、サービス生産性向上をふまえつつ、観光サービス

とホスピタリティの（Hospitality）向上を位置づけている。

政策としてのサービス生産性向上は、2006年7月、財政・経済一体改革会議において「経済成長戦略」が策定され、2007年5月、サービス産業をはじめ製造業、大学関係者、関係省庁など幅広い関係者の参加のもと、社会経済生産性本部（現：日本生産性本部）に「サービス産業生産性協議会（SPRING）」が設立されるなどの事例がある。同協議会は、生産性向上に役立つ経営革新ツールなどの情報の提供、有効な知識の共有のための「場づくり」や業界・企業の自主的な取組の支援などを通じて、サービス産業のイノベーションと生産性の向上を通じたダイナミックな成長を支援することを目指している。

経済産業省は、2014年度までは現状と課題の分析に加え、「おもてなし経営企業選」という表彰制度を設けて3年間で100社を選出し、地域のサービス事業者が目指すビジネスモデルの1つとして推奨した。「おもてなし経営」とは、「①社員の意欲と能力を最大限に引き出し、②地域・社会との関わりを大切にしながら、③顧客に対して高付加価値・差別化サービスを提供する経営」を意味する。2015年度は政府の「サービス産業チャレンジプログラム」を受け、省庁だけでなく地域でもサービス産業を支援する取り組みが生まれた。また表彰制度「日本サービス大賞」を創設した。2016年度は政府の「サービス・フロンティア4.0」を受け、サービス産業の活性化・生産性向上支援のためのより具体的な施策を展開してきた。その概要は①サービス産業向けIoT支援、②新たなサービス・フロンティア市場の創出、③サービス産業の国際展開を推し進めると同時に、これを支える基盤整備を実施した。加えて、2016年2月5日、経済産業省は「中小サービス事業者の生産性向上のためのガイドライン」を策定し補助事業を実施している。中小企業385万社の約8割を占めるサービス事業者が生産性の向上に取り組めるよう、生産性の向上を「付加価値向上、革新ビジネスの創出」と「効率の向上」の2つに大別する。その上で「付加価値向上、革新ビジネスの創出」を実現する手法として8項目を、「効率の向上」を実現する手法として2項目を提示する。また幅広い業種の参考となるよう具体的な取組を15業種、57事例を紹介する。

2017年5月24日、安倍晋三首相はGDPの7割を占めるサービス業の生産性向上に向けた官民協議会の初会合を開催した。仕事の効率や質に焦点を当て、長時間労働の是正に力点を置く働き方改革を後押しするもので、深刻な問題となっている人手不足の解消にもつなげることを目的としている。協議会はサービス業のうち小売り、飲食、宿泊、介護、運送業の5分野を対象に分野別の指針（ガイドライン）をつくるものである。5分野がかかえる従業員はサービス業全体の約4割で、顧客単価の向上や食品などの廃棄（ロス）の削減、時間あたりの作業量の増加などを目標に掲げ、具体的な対策を検討する。サービス業には資金面など企業体力に制約を抱える中小企業も

多く、人員の配置や管理・輸送など効率化を進めることで企業収益の底上げを目指す。6月に策定する骨太の方針に盛り込み、2018年度予算でも重点項目とする。首相自らが旗振り役となるのは、生産性の向上がアベノミクスの行方を左右すると見ているためである。有効求人倍率が全都道府県で1倍を超え、雇用情勢が好調ななか、経済的課題は働き手をいかに確保するかにある。

第2節 おもてなしとホスピタリティ (Hospitality)

観光サービスの向上にとって重要なのがおもてなしとホスピタリティ (Hospitality) である。2013年、IOC 総会の夏季東京五輪誘致にて日本関係者はおもてなしをアピールした。以来、日本ではおもてなしがサービス産業におけるキーワードとなった。「もてなし」「もてなす」は「歓待する」「馳走する」(『広辞苑』)こと、あるいは「心をこめて客に対応する」「客に茶菓や酒食を供すること」(『新明解国語辞典』)である。前後して日本の大学等教育機関では、おもてなし、ホスピタリティ (Hospitality)、観光ホスピタリティを扱う教育課程が開発され、学会や諸機関が研究・教育を活発に行っている。

おもてなしは英語のホスピタリティ (Hospitality) に翻訳される。ホスピタリティは、一般にお互いを思いやり、手厚くもてなすこと、歓待を意味する。訪問に対するお礼の言葉として、“Thank you for your hospitality.” が述べられる。サービス (Service) の語源はラテン語の *Servus* (奴隷) であり、サービス (Service) は英語の *Slane* (奴隷)、*Servant* (召使い) という言葉に派生した。サービスは語源の通り、サービスを受ける者が主、サービスを提供する者は従であり、主従関係、上下関係が想定されている。ホスピタリティ (Hospitality) の語源はラテン語の *Hospicis* (客人等の保護) であり、ホスピタリティ (Hospitality) は英語の *Hospital* (病院)、*Hospice* (ホスピス) などに言葉に派生した。ホスピタリティ (Hospitality) は、関係者が対価を求めるのではなく、おもてなし、喜びを与えることに重きをおいていることがサービス (Service) と異なる。

おもてなしは日本文化の底流にあり、にわかに脚光を浴びたが、ホスピタリティもまた、サービス、観光サービスにとって重要な意味を持つ。ホスピタリティは、東京ディズニーリゾートやリッツ・カールトンホテルなど、観光サービスの基本的な精神であり、ホスピタリティに欠ける観光サービスは利用者の支持・評価を得られない。AI化、経営効率やサービス生産性と共にホスピタリティ精神溢れる観光サービスを利用者に提供することは不可欠である。しかしながら、AI化、経営効率やサービス生産性を追求することによってホスピタリティ向上が見失われることがある。次節ではおもてなしとホスピタリティを同じ意味で把握した上で、ホスピタリティの意味を

より深く、またホスピタリティを実践する条件を検討する。

なお、四国に暮らす筆者にとっては、おもてなしよりもお接待という言葉、行為が身近に感じられる。日本文化としてのおもてなしと四国お遍路に関わるお接待については同一と区別があるが、詳細については別稿の課題としたい。

第3節 観光サービスとホスピタリティの向上のために

2016年6月20日、愛媛大学法文学部授業兼観光エキスパート育成プログラムにおいて、トーマスアンドチカライシ(株)代表取締役、経済産業省「おもてなし経営企業選」選考委員長（2012年度～2014年度）の力石寛夫氏は、ご自身の米国ホテルでの修行の経験と日本のサービス業へのホスピタリティの導入、ホスピタリティの意味と大切さについて解説され、次のように説き起こされた。愛媛大学観光サービス人材育成事業は試行錯誤にあるが力石氏の言説等に学び観光サービスとホスピタリティ(Hospitality)の向上を位置づけている。

サービス産業とホスピタリティ

日本のサービス産業に、サービスの原点“ホスピタリティ”は存在するのか。

私たちはこの疑問からスタートしました。

ホスピタリティとは、思いやりや心遣い、物事を心、気持ちから行動に移すことです。お客様をはじめ、働く仲間、お取引先や地域の人々との、豊かさ、優しさ、楽しさ、感動など、心の共有ができた時に、サービス産業を超えた、ホスピタリティ産業という、新たな領域が生まれると確信しております。

人と関わる仕事はすべてサービス業

サービスは「精神的なサービス」と「物質的、技術的なサービス」に大きく分類することができますが、現代の日本は、物質面、技術面など、すべてが経済性を優先した社会であり、サービスの原点である「思いやり」「心遣い」「親切心」や「心からのおもてなし」がおろそかにされ、見失われてきたと感じています。本物のサービスが生まれるには、豊かさ、優しさ、楽しさ、感動など、お客様と従業員との心の共有が大切です。

1966年、早稲田大学を卒業した力石氏はホテル業に従事するため、単身、渡米し、ポールスミス大学ホテル・レストラン経営学部に留学した。語学や技術だけでなく、意識の持ち方や心のあり方などの修行を積み、1972年10月、東京都内にトーマスアンドチカライシ株式会社を設立、以来、ホスピタリティの理解、浸透を目的に、企業をはじめ、省庁、自治体、協会、団体、教育機関などを対象に、力石寛夫氏が「ホスピ

タリティの環境作り」について講義・講演活動を行っている⁷⁾。

愛媛大学観光サービス人材育成事業での力石氏の講演よりホスピタリティについての一節を紹介する。

サービス業は心を共有するホスピタリティ産業

今、時代はどのようなところに向かっているのでしょうか。豊かさ共有業、優しさ共有業、楽しさ共有業、感動共有業……。つまり、今日お集まりの皆さん方と、皆さん方の施設を利用されるお客様との豊かさとか優しさとか楽しさとか感動、利用されるお客様との心の共有が大切なのです。今、時代はまさに心の共有業。心の共有業をひとつの言葉として表現するとホスピタリティ産業です。

ホスピタリティの5つの意味

ホスピタリティの意味は、思いやり、心遣い、人間としての親切な心、一人の人間としての誠実さ、心からのおもてなし。5つの意味すべてに共通することは、ホスピタリティ、イコール心だとか気持ちです。

サービスは心や気持ちで考える

我々は人を中心として動いているサービス業です。どんなにお金をかけて立派なお店を作って、そこにどんなに素晴らしい家具、調度品、良質な商品を揃えても、また働く皆さんたちがどんなに仕事の知識、技術が高くても、もし思いやりとか心遣いを受け止め、心や気持ちからの行動に出せなかったとしたら、我々の仕事はゼロです。つまり、サービスの原点はまさに心や気持ちなのです。その心や気持ちということをもうひとつ掘り下げると、ここにホスピタリティという世界が出てくるのです。しかし私が心配するのは多くの方がサービスを頭で考えていることです。サービスは頭で考えては駄目なんです。ここで考えなきゃ。つまり心や気持ちです。

CS活動とES活動

日本のCS活動の成功事例はほとんどない。それはCS活動の前のES活動がないからです。ESというのはemployee satisfaction、従業員満足です。働いてる人たちが幸せに、働いてる人たちが楽しく仕事をしなくて、どうして利用されるお客様と幸せ、楽しさの共有ができるでしょうか。なかなか難しいことです。リーダーにはES活動の環境づくりに取り組んでいただきたい。

7) <http://www.chikaraishi.com/>

ES 活動と Human Resource Management

ES 活動の環境づくりには人的資源経営 (Human Resource Management) 大切です。その目的は働く人のモチベーションとリーダーシップをいかに高めるかにあります。モチベーションを直訳すると動機付けですが、私流に直すと、働く楽しさ、お客様にサービスする喜び、仕事を通じたより豊かな人間性の育成です。モチベーションの高い社員を抱えた企業はどんどん活性化します。次にリーダーシップというポジションの高い人が持つ力のように捉えがちですが、誰もが何か事を起こしていく力のことです。

Human Resource Management と教育の役割

Human Resource は人と結びつきのある機能をキチッと整備して、働く人たちの人材としての有効的な活用を行なっていくことです。日本のサービス業は大変大きなミスを犯していると思います。訓練はするけれど教育はしないということです。訓練は英語で training、教育は education です。教育をないがしろにすると、仏作って魂入れず、サービスよりも作業だけになってしまうのです。訓練を通じて生まれてくるのは技術の向上です。教育を通じて生まれてくるのは意識や心や気持ちです。私はウエイター、ウエイトレスに次のように教育します。お水を右から出そうが左から出そうが、そんなものはどうでもいい、お皿を左からさげようが右からさげようが、それもどうでもよい。大切なのはサービスマン、サービスレディとしてお客様に喜んでいただきたい、楽しんでいただきたい、また安心していただきたい、その心や気持ちが大切です。

ディズニーランドの成功はディズニー・ユニバーシティという教育機関にあります。リッツカールトンの成功もリッツカールトン・ラーニングセンターという教育機関にあります。スターバックスの成功もスターバックス・インスティテュートという教育機関にあります。もちろん訓練・教育には時間とお金がかかる。でも訓練・教育をしないとっとお金がかかるというほどに人材育成は大切なことです。

以上、力石氏の講演よりホスピタリティについての一節を紹介した。その核心は教育を通じて生みだすおもてなし、ホスピタリティの意識や心や気持ちである。氏の講演内容は、単に知識を伝達することに留まらず、講義での立ち振る舞い、マナーを通じて、受講者にホスピタリティの向上を教育するものであった。

おわりに

愛媛県・瀬戸内地域の観光客の増加に対応し、また地域社会の持続的発展に向け、観光サービスに関わる人材育成事業の発展が求められている。本事業は大学らしい研究をふまえた学生を対象にした教育、社会人を対象にした社会教育であり、その要請に応じるささやかな取り組みに過ぎず、試行錯誤の中にある。しかし、観光サービスを担う中堅管理職や最高経営者、観光プロフェッショナルのリカレント教育の機会提供、育成プログラムの開発は始まったばかりである。また観光サービスとホスピタリティの向上は、ホスピタリティが気持ちや心といった評価に困難が伴うために模索の中にある。今後とも産学官連携のもと観光サービス人材育成事業の発展にいつその努力をしたい。

(2017年 7月31日 脱稿)

(参考文献)

- 鈴木茂・奥村武久編 [2007] 『「観光立国」と地域観光政策』(晃洋書房)
- 青木辰司 [2010] 『転換するグリーン・ツーリズムー広域連携と自立をめざして』(学芸出版社)
- 稲本隆壽・鈴木茂編著 [2015] 『鈴木茂内子町のまちづくり 住民と行政による協働のまちづくりの実践』(晃洋書房)
- 溝尾良隆編著／日本観光研究学会監修 [2009] 『観光学全集 第1巻 観光学の基礎』
- 大橋昭一・橋本和也・遠藤英樹・神田孝治編 [2014] 『観光学ガイドブック』ナカニシヤ出版
- 井口貢編 [2015] 『観光学事始め 「脱観光的」観光のススメ』法律文化社
- 力石寛夫 [1997] 『ホスピタリティ～サービスの原点～』商業界
- 力石寛夫 [2004] 『続ホスピタリティ 心、気持ちを伝えるコミュニケーション』商業界
- 力石寛夫監修・解説 [2005] 映像教材『サービスの原点! ホスピタリティ』PHP 社
- 寺阪今日子・稲葉祐之 [2014] 『「ホスピタリティ」と「おもてなし」サービスの比較分析ー「おもてなし」の特徴とマネジメント』国際基督教大学編『社会科学ジャーナル』第78号
- 和田寿博 [2014] 「中小企業振興基本条例制定と中小企業振興の課題」愛媛大学地域創成研究センター編『地域創成研究年報』第9号
- 和田寿博 [2016] 「松山市中島の民宿山亭と離島振興」愛媛大学法文学部編『愛媛大学法文学部論集 社会科学編』第41巻
- 和田寿博 [2017] 「観光サービスを担う次世代人材育成事業」(公財)えひめ地域政策研究センター編『調査研究情報誌 ECPR』Vol.39
- 日本生産性本部 [2012] 『平成23年度我が国情報経済社会における基盤整備(サービス産業の更なる発展に向けた、「おもてなし産業化」の推進に係る調査研究事業 報告書』
- 経済産業省 [2015] 『中小サービス事業者の生産性向上のためのガイドライン』
- 観光庁 [2015] 『観光地域づくり人材育成実践ハンドブック』

愛媛大学編 [2016] 『「観光立国」と愛媛のツーリズム』(非売品)

愛媛大学社会連携推進地域創成研究センター [2017] 『愛媛大学観光エキスパート育成プログラム講義録』(非売品)

〈その他〉

経済産業省「産学連携サービス経営人材育成事業」(大学等における「サービス経営人材育成」教育プログラム開発)(2015年度以降実施)

観光庁「産学連携による観光産業の中核人材育成・強化事業」(2016年度以降実施)

〈謝 辞〉

本稿執筆にあたり次の方をはじめとする多くの方の協力を得た。記して感謝の意に代えたい。

道後プリンスホテル社長 産官学連携観光産業振興協議会会長 河内広志氏

松山大学名誉教授 産官学連携観光産業振興協議会専務理事 鈴木茂氏

ホテル古湧園社長 道後温泉旅館協同組合理事長 新山富左衛門氏

道後温泉旅館協同組合専務理事 田内宏幸氏

東洋大学教授 青木辰司氏

トーマスアンドチカライシ株式会社代表取締役 経済産業省「おもてなし経営企業選」選考委員長(2012年度～2014年度) 一般財団法人 Soul of Japan 日本のこころ 代表理事 力石寛夫氏

株式会社湯元館代表取締役会長 日本旅館協会会長 針谷了氏

愛媛県庁経済労働部観光物産課長 山名富士氏

四国経済産業局産業部商業・流通・サービス産業課課長 熊野哲也氏

四国経済産業局産業部商業・流通・サービス産業課課長補佐 大山由圭氏

四国経済産業局産業部商業・流通・サービス産業課課長係長 衣笠優子氏

愛媛大学地域創成研究センター長 社会共創学部教授 寺谷亮司氏

愛媛大学2015年度観光サービス経営人材育成試行講座受講生

愛媛大学2016年度観光エキスパート育成プログラム受講生

愛媛大学2017年度観光人材リカレントプログラム受講生

* 本稿は経済産業省2015年度～2017年度産学連携サービス経営人材育成事業の助成を受けて実施した2015年度愛媛大学産学官連携による観光サービス産業の経営管理を担う人材育成事業、2016年度観光サービス産業を担う次世代人材育成事業、2017年度観光サービス産業を担う次世代人材育成事業の成果をもとに執筆しました。