

〈論文〉

## 2019年度観光中核人材育成講座の概要と課題

The recurrent program 2019 for core personnel of tourism service

和田 寿博

WADA Toshihiro

目次

はじめに

第1章 2019年度愛媛大学観光中核人材育成講座の概要

第2章 2019年度愛媛大学観光中核人材育成講座の実施と成果

第3章 次期の観光中核人材育成講座の課題

おわりに

### 要旨

本稿の課題は、2019年度に実施された愛媛大学観光中核人材育成講座「愛媛県・四国の儲かる観光サービス業を担う中核人材育成講座」の概要と成果を把握し、今後の課題を示すことにある。第1章は2019年度愛媛大学観光中核人材育成講座の概要、第2章は2019年度愛媛大学観光中核人材育成講座の実施と成果、第3章は次年度の観光中核人材育成講座の課題、おわりにでは今後の観光中核人材育成の課題について述べる。

キーワード

観光サービス 中核人材育成 リカレント教育 産学官連携観光産業振興協議会

## はじめに

本稿の課題は、2019年度に実施された愛媛大学観光中核人材育成講座「愛媛県・四国の儲かる観光サービス業を担う中核人材育成講座」の概要と成果を把握し、今後の課題を示すことにある。

近年、愛媛大学は社会人の学び直し（リカレント教育）事業に精力的に取り組み、その一環として、2019年（令和元年）度には、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」に採択された観光中核人材育成講座「愛媛県・四国の儲かる観光サービス業を担う中核人材育成講座」（以下、観光中核人材育成講座）を、法文学部が主管し、教員を事業責任者とし、職員の協力のもと、コンソーシアム産官学連携観光産業振興協議会（会長：道後プリンスホテル社長 河内広志氏）と連携して実施体制を構築し、観光中核人材育成講座事務局を設置して実施した<sup>1)</sup>。本講座は、松山市と愛媛県・四国の観光地経営・旅行・宿泊・交通・飲食・物産販売等、儲かる観光サービス業を担う中核人材を育成することであり、地域コンソーシアム産官学連携観光産業振興協議会等と連携し、地域の観光サービス業を担う中核人材の確保と育成を通じて働き方改革、ホスピタリティと付加価値の向上、愛媛県・四国のDMOの推進等を行ない、観光サービス業を地域と日本の基幹産業に発展させることを目指した。本講座には定員20人を超える応募があり、宿泊業、観光まちづくり業、多業種などで働く社会人31人が受講し、活発な研究と交流を行い、27人が修了し、現在、観光業等の職場で活躍している。本講座実施期間のほとんどは、比較的

落ち着いた社会情勢にあり、計画にそって講座を実施することができた。ただし、2020年1月以降、新型コロナウイルス感染症拡大予防対策（以下、感染症対策）のために社会情勢が一変し、当初の計画を修正して実施することになり、愛媛大学、修了生、観光業、コンソーシアム産官学連携観光産業振興協議会はその成果を確認し、慎重に活用する最中にあり、講座を通じた知見や仲間づくりは2020年度に活用されている。愛媛大学としては2020年度にも同様の講座に取り組んでいる。

筆者は2015年度以降、コンソーシアム産官学連携観光産業振興協議会と連携して観光サービス人材育成リカレント事業に取り組み、本講座の担当教員を務めた。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」は、基本的に各大学で2年間実施することから、愛媛大学は2019年度の講座の経験を生かして2020年度にも講座を実施する。本稿は2019年度の講座についての報告書<sup>2)</sup>をもとに検討を加えたものであり、観光サービス業における人材育成および地域産業振興に関する研究の一環にあたり、その内容は次年度以降の実践に活用することができる。なお、筆者は中小企業の経営管理および中小企業振興策を研究し、観光サービス業の経営管理と振興策について、特に働く人（＝労働者）の募集・採用・共育等の人材育成を研究しており、その成果をふまえて本講座ならびに観光サービス人材育成リカレント事業に

1) 詳細は以下のHPを参照されたい。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」については、[https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics06\\_000196.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics06_000196.html)。愛媛大学観光中核人材育成講座「愛媛県・四国の儲かる観光サービス業を担う中核人材育成講座」については、<https://www.chime-u.ac.jp/post-96752/>。

2) 愛媛大学[2019]『「令和元年度「産学連携による観光産業の中核人材育成・強化事業」国立大学法人愛媛大学「愛媛大学観光中核人材育成講座愛媛県・四国の儲かる観光サービス業を担う中核人材育成講座」事業実施報告書』。

3) 観光サービス人材育成およびリカレント事業については文末に記述する拙稿を参照されたい。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「人を生かす経営」、働く人の「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

取り組んでいる<sup>3)</sup>。

以下、第1章は2019年度愛媛大学観光中核人材育成講座の概要、第2章は観光サービス人材育成講座の実施と成果、第3章は次年度の観光中核人材育成講座の課題、おわりでは今後の観光中核人材育成の課題について述べる。

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「にんざい才」(Talent)の育成である。「才」は働く人をはじめとする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 2019年度愛媛大学観光中核人材育成講座の概要

本講座は、2019年2月、観光庁に事業を申請し、その後、採択を受け、本格的な準備と受講生の募集を行い、10月から翌年3月まで、開講前学習および全7回の講座を実施した。本講座には定員20人を超える応募があり、宿泊業、観光まちづくり業、多業種などで働く社会人が31人が受講し、活発な研究と交流を行い、27人が修了し、現在、観光業等の職場で活躍している。

### 1-1 愛媛県の観光業の現状と課題

いで湯と城と文学のまち松山をはじめ、東予のしまなみ、南予のまちなみ、四国お遍路など多彩な魅力を持つ愛媛県・四国では、近年、観光客が増加し、愛媛県では史上最高水準の年間2700万人に達している。観光客は愛媛県の内外および中国や韓国などの外国から来県し、道後オンセナートの旅、歴史文化と俳句の旅、サ

イクリングとウエルネスの旅、女性一人旅、家族・友達旅等付加価値の高い観光サービスが人気を集めている。同時に、観光サービス業での人材の確保と育成、働き方改革、女性活躍、外国人雇用、ホスピタリティと付加価値の向上、顧客創造、愛媛DMOと地域の振興等を推進する儲かる観光サービス業を担う中核人材の育成が求められている。

近年、愛媛大学は、防災士養成などの社会人の学び直し(リカレント教育)事業に精力的に取り組んでおり、その一環として、2015年度以降、社会連携推進機構や法文学部を主管とし、地域コンソーシアム産官学連携観光産業振興協議会等と連携して、産官学連携による観光サービス人材育成事業を社会人の学び直しの機会として実施しており、その経験を生かして、本講座を実施した。従来、愛媛県・四国の大学や高等教育機関では観光サービス業を担う中核人材のための社会人の学び直し(リカレント教育)講座は発展途上にあり、産官学連携によって講座を提供することが大学と地域社会にとっての喫緊の課題になっているからである。

### 1-2 講座の目的

本講座の目的は、いで湯と城と文学のまち松山と愛媛県・四国の観光地経営・旅行・宿泊・交通・飲食・物産販売等、儲かる観光サービス業を担う中核人材を育成することにある。本講座によって地域の観光サービス業を担う中核人材の確保と育成、働き方改革、ホスピタリティと付加価値の向上、愛媛県・四国のDMOの推進等を行ない、観光サービス業を地域と日本の基幹産業に発展させることを目指した。

愛媛大学は、道後温泉旅館や愛媛県の観光サービス業の経営者などで構成する地域コンソーシアム産官学連携観光産業振興協議会等と連携し、観光サービス業で働く社会人のための学び直しの人材育成プログラムの研究・開発、計画・実施・評価を行い、地域の観光サービス業と社会の発展に貢献することとした。

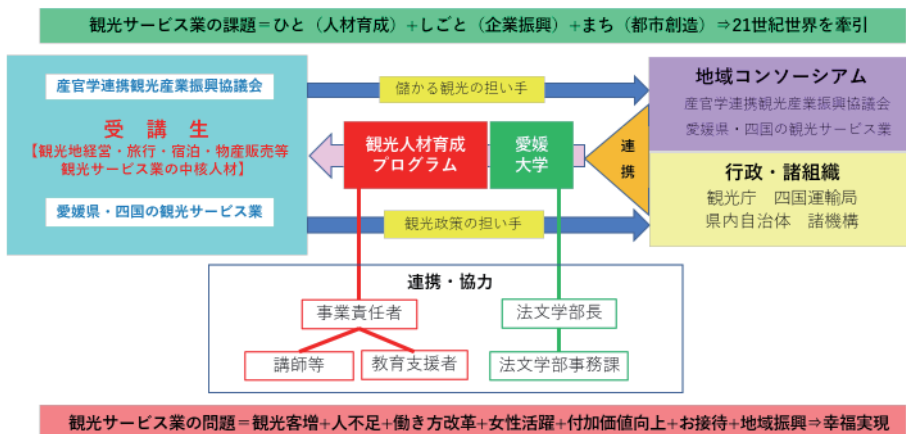
る。詳細は拙稿 [2014]「中小企業振興基本条例制定と中小企業振興の課題」『地域創成研究年報』第9号を参照されたい。観光サービスを担う中小企業とそれに関わる人々と地域の発展を促す中小企業振興の検討は別項の課題としたい。

### 1-3 実施体制

愛媛大学では、本講座を法文学部が主管し、教員を事業責任者とし、職員の協力のもと、コンソーシアム産官学連携観光産業振興協議会と連携して実施体制を構築し、観光中核人材育成講座事務局を設置して実施した。地域コンソーシアム産官学連携観光産業振興協議会は本講座に対して、概要、主題、講師の設定、広報と受講生募集、評価、講座での助言などについて支援した。講座の具体的な運営については関係教員、地域コンソーシアム産官学連携観光産業振興協議会会員で運営委員会を構成して検討し、実施した。

また愛媛県内の観光サービス業経営者、関係団体、宇和島レインボー・ツーリズム協議会などの県内のグリーンツーリズム関係団体や民間団体より本事業に対する支援を受けた。さらに愛媛県観光物産協会と愛媛DMO、松山市観光コンベンション協会、松山市国際観光課、愛媛観光物産課などの行政機関等と情報交換を行った。加えて、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」に関するコンソーシアム小樽商科大学をはじめ滋賀大学、北陸先端科学技術大学院大学、金沢大学、神戸山手大学の関係者に本事業に関する助言を受けた。

図1 実施体制



(左)産官学連携観光産業振興協議会・観光庁・愛媛大学の懇談(2019年10月7日)  
産官学連携観光産業振興協議会会長・道後プリンスホテル社長 河内広志氏  
道後温泉旅館協同組合理事長・ホテル古湧園 遼社長 新山富左衛門氏  
観光庁観光産業課参事官(観光人材政策) 小熊弘明氏  
小樽商科大学大学グローバル戦略推進センター産官学連携推進部門観光産業の中核人材育成・強化事業コーディネーター 小室陽介氏  
愛媛大学教授 和田寿博氏



(右)日本旅館協会会長・産官学連携観光産業振興協議会・観光庁・愛媛大学の懇談(2019年10月8日)  
日本旅館協会会長・旅館ころろ社長 北原茂樹氏  
産官学連携観光産業振興協議会会長・道後プリンスホテル社長 河内広志氏  
観光庁参事官(観光人材政策) 小熊弘明氏  
小樽商科大学大学グローバル戦略推進センター産官学連携推進部門観光産業の中核人材育成・強化事業コーディネーター 小室陽介氏  
愛媛大学副学長・理事・社会連携推進機構長 仁科弘重氏  
愛媛大学法文学部長 吉田正広氏  
愛媛大学教授 和田寿博氏

#### 1-4 対象：観光中核人材

本講座を通じて育成する対象としての観光中核人材は、観光地経営・旅行・交通・宿泊・飲食・物産販売等、観光サービス業に勤務する管理職および後継者等とした。観光サービス業を担う人材に必要な能力は、旅館業法をはじめとする法令、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、旅館業を営むための許可要件、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、多様な法令、免許、資格、能力、教養、語学力などが求められる。この能力を生かすのは働く人の心、おもてなし精神、Hospitality Spiritとその所作、行動様式であり、働く人の心は際限なく難しい価値判断を伴う。同時に、観光サービス人材の育成には、プログラムに加え、観光サービスに関わる人材のネットワーク形成および人・職場・地域をよくするための取り組みが必要になる。そこで、本講座では、ひとつの企業組織または地域社会における観光サービス人材を階層的にとらえたうえで、観光中核人材を対象として本講座の受講を呼び掛けることにした。ここでの観光中核人材は広い意味でとらえ、企業組織の経営者、オーナー、中核人材や企業家または直接的に観光サービス業に従事していない多業種（他業種）の就労者もその知見・経験を交流するために対象とした。

具体的な対象として、支配人・専務・管理責任者・部課長・地域責任者などとして諸機関の中核業務の担い手としての専門性・管理能力などの保持をめざす観光サービスを担う中堅管理者【中核人材】とし、これらの働く人に対して広報を行うこととした。その上で地域コンソーシアム産官学連携観光産業振興協議会会員、個人を対象に募集し、そこから2次、3次、その他の対象に拡大することとした。講座事務局としては、愛媛県・四国で初めて開催する事業の成功を目指し、開拓者精神と気概をもって臨んだ。

図2 企業組織または地域社会における観光サービス人材の階層性

<b>観光サービスを担う最高経営者・社長・代表等</b> 最高の意思決定の担い手として理念・経営力等を持
<b>観光サービスを担う中堅管理者【中核人材】</b> 支配人・専務・管理責任者・部課長・地域責任者等 中核業務の担い手としての専門性・管理能力等保持 ※本講座の主な対象
<b>観光サービスを担う現場実践者</b> 接客・営業・事務・総務・経理・諸業務の担当者等 観光サービスを提供する教養・実践力等保持
<b>観光サービスを志向する未就労の初心者・経験者 学生・若者・高齢者・女性・外国人・起業家など多様な人々</b> 観光サービス分野で就労・起業・社会貢献などに必要な教養・実践力等保持

#### 1-5 講座の概要

紙幅の都合により省略する。文末の広報物および関連するHPを参照されたい。

募集期間：2019年6月10日(月)～9月27日(金)

開講期間：2019年10月8日(火)～2020年3月3日(火)

募集人数：20名（愛媛県・四国等各地から受講生を募集）

対象：観光地経営・旅行・交通・宿泊・飲食・物産販売等、観光サービス業の管理職及び後継者等の中核人材等

受講料：無料

会場：愛媛大学法文学部

#### 1-6 募集方法・広報

紙幅の都合により省略する。P.43、P.44を参照されたい。

#### 1-7 受講生の特徴

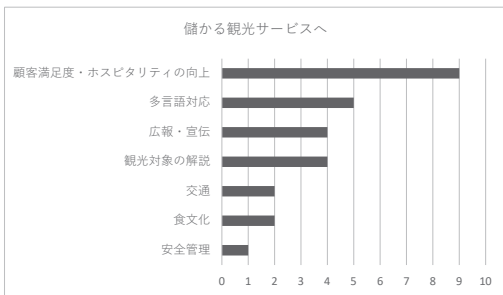
講座には、定員20人を超える人が応募し、開講式では受講生は31人であった。就労業界は、宿泊業8人、観光まちづくり業15人、多業種8人であった。就労先での役職は、経営者（取締役等）16人、中核人材11人、一般職3人、他1人であった。事業場の立地は、松山市23人、東予地域3人、中予地域3人、西予地域、2人、南予地域0人であった。講座受講の

動機は、自身の選択24人、経営者・関係者の推薦4人、知人との誘い合わせ2人、他1人であった。このように、愛媛大学が立地する松山市、中予地域の観光業に勤務する中核人材が自身の選択として受講することになった。実施主体にとっては、本講座の実施も受講生募集も初めてのことであり、手探りで取り組みとして開始したが、定員を大きく超える受講生を得ることができた。

受講生に対するアンケート調査によると、講座で学び成果を上げたいこととして、以下の諸点が示された。これらは講座への関心内容と参加意欲となったと考える。

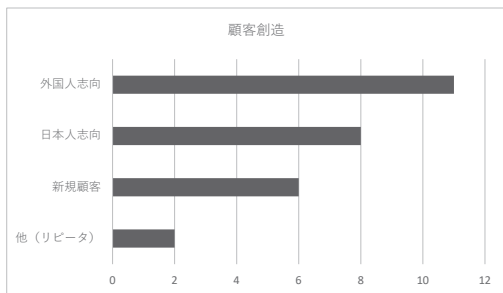
儲かる観光サービスへについては、顧客満足・ホスピタリティの向上に意欲・関心が高い。

「儲かる観光サービスへ」



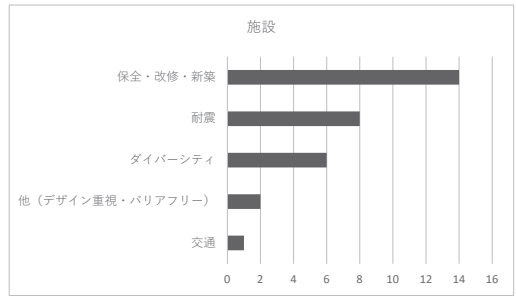
顧客創造については、外国人志向が日本人志向よりも高い。

「顧客創造」



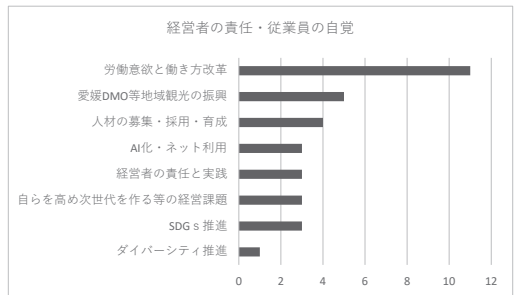
施設については、保全・改修・新築、耐震、ダイバーシティが高い。

「施設」



経営者の責任・従業員の自覚については、労働意欲と働き方改革、愛媛 DMO 等地域観光の振興、人材の募集・採用・育成が高い。

「経営者の責任・従業員の自覚」



※受講生の観光サービス業を基幹産業へ促進するための要望

講座の継続・発展／大学生への宿泊業への関心向上／他県大学との連携／職場体験マッチング／愛媛のポテンシャルを知りたい観光業から他産業への波及効果

観光庁への要望

※地方への財源確保／国際人育成のために日本人のアウトバウンドの検討／愛媛県知名度向上のアイデア／愛媛県観光資源の紹介 DVD の作成／県外の成功事例への関心／

※愛媛県・松山市等自治体への要望

自治体間の連携の発展／宿泊税の検討／松山市民への道後への関心の向上／観光業への補助金制度改善／JR 松山駅の整備

※愛媛県・松山市などの観光団体への要望

ゲストハウスの紹介／だれでもアクセス可能なデータベース作成／松山 (道後) から地方へ向けてのルート構造／成功事例の情報共有

2019年度観光中核人材育成講座の広報物

令和元年度 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」採択

観光庁 70th 愛媛大学  
EHIME UNIVERSITY

# 愛媛県・四国の儲かる観光サービス業を担う 中核人材育成プログラム



優れた講師!  
楽しく学ぶ!  
仲間ができる!



道後・松山市・愛媛県・四国・全国の観光サービスを学ぶ  
儲かる観光サービスを担う中核人材として成長する  
四国の大学で初めて観光庁事業に採択



**対象：**観光地経営・旅行・宿泊・飲食・物産販売等、観光サービス業の  
管理職、後継者等の中核人材として活躍中の社会人  
**定員：**20人（愛媛県・四国等各地から受講生を募集）  
**日程：**2019年10月～2020年3月  
**募集期間：**2019年6月10日（月）～9月27日（金）  
**場所：**愛媛大学法文学部本館施設等  
**授業時間：**全7回 46時間（自学10時間を含む）平日午後等を実施  
**授業講師：**観光庁参事官・観光サービス業経営者・学識経験者等  
**授業料：**無料

HP: 検索【観光庁 観光中核人材講座】  
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/jinzai/ikusei-kouza.html>  
検索【愛媛大学 観光中核人材プログラム】  
<https://www.ehime-u.ac.jp/post-96752/>

【お問い合わせ】

愛媛県・四国の儲かる観光サービス業を担う中核人材育成プログラム事務局  
〒790-8577 松山市文京町3番 愛媛大学法文学部社会科学講座 和田寿博（教授）  
TEL・FAX / 089-927-9260  
E-mail [kankojin@stu.ehime-u.ac.jp](mailto:kankojin@stu.ehime-u.ac.jp)

## 愛媛県・四国の儲かる観光サービス業を担う中核人材育成事業 教育課程

開講式 10月8日(火) 13:00~13:30		主催者挨拶 愛媛大学法文学部長 吉田正広 来賓挨拶 産官学連携観光産業振興協議会会長 河内広志氏		於愛媛大学
日程	科目/方法	主題/講師(所属・役職・氏名)		会場
開講前	自学	レポート作成/愛媛大学法文学部教授 和田寿博		各自
第1回 10月8日(火)	総合研究			
13:30~14:30	講演	観光サービス業の課題と人材育成策/観光庁観光産業課参事官(観光人材政策) 小熊弘明氏		愛媛大学
14:30~16:00	講演	旅館経営と宿文化/日本旅館協会会長・旅館こうろ社長 北原茂樹氏		
16:00~16:30	ワークショップ			
第2回 10月30日(水)	事例研究1			
13:00~14:00	講演	観光業の儲かる経営管理/愛媛大学法文学部教授 和田寿博		道後温泉 椿の湯2F 会議室等
14:00~16:00	講演	集まる!楽しい!儲かる!道後温泉と商店街の振興/道後温泉旅館協同組合理事長 新山富左衛門氏/道後商店街振興組理事長 石田暁匡氏		
16:00~17:30	視察	旅館経営と働き方改革/宝荘ホテル道後御湯の挑戦/宝荘ホテルグループ会長 宮崎光彦氏		宝荘ホテル 道後御湯
17:30~18:00	ワークショップ			
第3回 11月19日(火)	宿泊業研究			
13:00~14:30	講演	旅館・ホテルの財務管理/日本政策投資銀行松山事務所長 片岡明氏		愛媛大学
14:30~16:30	講演	郷土の魅力を活かした宿づくり・まちづくり/鶴雅ホールディングス株式会社CEO・代表取締役社長 大西雅之氏		
16:30~18:00	ワークショップ			
第4回 12月4日(水)	観光業研究			
13:00~14:30	講演	DMOと観光地の儲かるイノベーション/近畿大学教授 高橋一夫氏		愛媛大学
14:30~15:30	講演	城崎温泉の次世代まちづくり/城崎温泉若旦那の会・泉都旅館代表取締役社長 藤原範之氏		
15:30~16:30	講演	観光業のダイバーシティ推進/沖縄ソーリス株式会社経営管理推進室長 鎌田直美氏		
16:30~18:00	ワークショップ			
第5回 1月22日(水)	事例研究2			
10:30~12:00	講演	インバウンド戦略と地方民泊/東洋大学名誉教授 青木辰司氏		宇和島市内
13:30~15:30	視察	南予・四国の観光まちづくり/うわじま虹色リゾート&ホテル会長 山下隆教氏		
15:30~16:30	ワークショップ			
備考:①日程 8:30愛媛大発 宇和島市内事例研究 18:30愛媛大着 ②交通手段 貸切バス(無料) ③昼食代は受講生負担。				
第6回 2月18日(火) 13:00~18:00	研究・開発と交流	中核人材の儲かる観光サービス業の研究・開発/愛媛大学准教授 中西泰造/産官学連携観光産業振興協議会会員		愛媛大学
第7回 3月3日(火) 13:00~16:00	研究・開発と発表	中核人材の儲かる観光サービス業の研究・開発/愛媛大学教授 和田寿博/産官学連携観光産業振興協議会会員		愛媛大学
修了式 3月3日(火) 16:00~16:30	主催者挨拶 愛媛大学法文学部長 吉田正広 来賓挨拶 産官学連携観光産業振興協議会会長 河内広志氏		愛媛大学副学長・社会連携推進機構長 仁科弘重 於愛媛大学	

(注)①教育課程は事情により変更する場合があります。②授業欠席の際は補講等を実施します。



## 第2章 2019年度愛媛大学観光中核人材育成講座の実施と成果

本章では講座の実施と成果について紙幅の都合により限定して記す。

### 2-1 開講式 概要

日時：10月8日(火)13:00～13:30 会場：法文学部施設

#### 開講式 主催者挨拶（要旨）

愛媛大学法文学部長 吉田正広氏

本日、愛媛大学観光中核人材育成講座、愛媛県・四国の儲かる観光サービス業を担う中核人材育成講座を開講するに当たり、愛媛大学法文学部長としてご挨拶を申し上げます。

愛媛大学は、平成27年度以降、道後温泉旅館や愛媛県の観光サービス業の経営者などで構成する産官学連携観光産業振興協議会等と連携し、社会人の学び直しのための人材育成プログラムの研究・開発、計画・実施・評価を行い、地域の観光サービス業と社会の発展に貢献してきました。愛媛大学はこれまでの経験を生かして本講座を実施します。

いで湯と城と文学のまち松山をはじめ、東予のしまなみ、南予のまちなみ、四国お遍路など多彩な魅力を持つ愛媛県・四国では、近年、観光客が増加し、愛媛県では史上最高水準の年間2700万人に達しています。観光客は愛媛県内外やアジア等の外国から来県し、道後オンセナートの旅、歴史文化と俳句の旅、サイクリングとウエルネスの旅、女性一人旅、家族旅・友達旅等、付加価値の高い観光サービスが人気を集めています。同時に観光サービス業のホスピタリティ・付加価値向上と顧客創造をはじめとする経営課題、観光サービス業の働き方改革をはじめとする経営環境の改善が求められています。観光サービス業が地域と日本の基幹産業に発展するためには、儲かる観光サービス業を担う中核人材が不可欠です。ここに愛媛大学が地

域にあって輝く大学として社会貢献を推進し、本講座を実施する責務があります。

私は西洋史を専攻し、特に第1次世界大戦の戦死者の追悼について研究しています。ベルギーやフランス北部には戦死者の墓地や戦跡があり、私が訪問したベルギーのIeper（イーペル）は大戦で破壊つくされたのですが、この街には多数のイギリス人や欧州の人が戦死者を追悼するために訪問しており、平和を求める旅が行われ、街の戦跡が観光資源になっています。

本講座の特徴は「優れた講師！ 楽しく学ぶ！ 仲間ができる！ ひと・会社・地域が良くなる！」です。受講生の皆さんが本講座を活用し、儲かる観光サービス業を担う中核人材として成長されることを期待します。

なお、講座開講にあたり、産官学連携観光産業振興協議会ならびに観光庁をはじめとする関係者の皆様に感謝するとともに、引き続きご協力をお願い申し上げます。

#### 開講式 来賓挨拶（要旨）

観光庁参事官（観光人材政策） 小熊弘明氏

本日、愛媛大学観光中核人材育成講座、愛媛県・四国の儲かる観光サービス業を担う中核人材育成講座を開講するに至りました。本講座を準備された関係者の皆様に心より敬意を表します。受講生の皆様は、多彩な顔ぶれで、普段から観光産業に尽力されており、熱い思いを込めて期待を申し上げます。

ご承知の通り、近年の訪日外国人観光客はおよそ4000万人増加し、観光消費額は8兆円になり、観光産業はリーディングインダストリーになりつつあります。政府・観光庁は観光先進国を目指し、各地の観光資源の磨上げ、観光産業の競争力強化、すべての人がストレスなく観光ができる環境づくりなどに取り組んでいます。その中でも重要なのは観光産業に携わる多様な人材育成です。

本講座を通じて中核人材の知見を高め、観光産業の現場で活躍していただきたいと考えてい

ます。加えて、受講生や関係者の仲間づくりを進め、地域全体での観光産業の振興の実現を期待します。受講生の皆さんの本講座での学びに期待します。

開講式 来賓挨拶 (要旨)

産官学連携観光産業振興協議会会長 道後プリンスホテル社長 河内広志氏

産官学連携観光産業振興協議会は、2004年、観光立国政策に対応し、道後、松山市、愛媛県の観光産業関係者によって設立されました。初代会長は道後の大和屋本店会長の奥村武久様です。協議会は文字通り「さんざん、かんかん、がくがく」議論をして、観光関連産業の振興を進めようとしています。また観光産業振興のために愛媛大学をはじめ大学と連携しています。

観光産業振興のためには、子どもたち、学生、社会人に観光産業のことを理解していただき、働き先として観光産業を求めている必要があります。しかし、私たちの努力がまだまだ足りず、愛媛県でも四国でも理解が進んでいません。したがって本講座に大きな期待を持っています。

観光業の場合、東京などに拠点を置く観光業の儲かる仕組みが先行していますが、愛媛県・四国の儲かる観光サービスの取り組みを強化する必要があります。その期待は受講生の皆さんにかかっております。私たちも一緒に学んでまいりますので、ご奮闘下さい。



受講生の感想など

国立大学主催講座の水準が高いと聞いており期待する。／国立大学が本講座を開講することに時代の変化と講座の重要性を感じた。／歴史的遺構が観光資源になることに興味を持った。／巡礼やおへんろが観光目的・対象であることを知った。／開講前学習「資料集」及び開講式での産官学連携観光振興協議会の河内社長の挨拶にあるように、現在の道後の取組みは偶然ではなく意図して行われている事を確認した。／主要産業としての観光業の役割を認識した。／少子高齢化・インバウンド戦略への傾注を再確認した。／自分のこととして取り組みたい。／ネットワークを構築できるようにしたい。／観光で儲ける力を育成したい。／経営者の協力を得ることができそうで頼もしい。／経営者との交流機会が楽しみだ。

## 2-2 第1回講座 総合研究 概要

日時：10月8日(火)13:00～13:30 会場：法文学部施設

### (1) 総合研究1

講師：観光庁観光産業課参事官（観光人材政策） 小熊弘明氏

主題：観光サービス業の課題と人材育成

講演目次：

- 1 観光の意義・現状
- 2 今後の観光政策の方向性
- 3 観光産業の課題
- 4 観光産業の競争力強化に向けて
  - 4-1 人材の確保・育成の取組
  - 4-2 生産性向上に向けた取組
  - 4-3 観光地域づくり法人の確立

### (2) 総合研究2

講師：日本旅館協会会長 旅館こうろ社長 北原茂樹氏

主題：旅館経営と宿文化

備考：旅館こうろ <https://www.kohro.com/>

紹介：旅館こうろ（京都市、株式会社北原）

代表取締役会長。関西学院大経済学部

卒、家業の旅館を継承し、昭和56年代表取締役役に就任。平成23年京都府旅館ホテル生活衛生 同業組合理事長、平成26年日本旅館協会副会長、平成27年全旅連会長など。69歳。

#### 講演目次

はじめに

- 1 旅館経営の難しさ
- 2 旅館経営で生み出す利益は次の設備投資への積立金
- 3 商品はお客様へのサービスであり料理である
- 4 旅館経営を科学する
- 5 経営者はエンターテインメントの演出家でなければならない
- 6 間接金融から直接金融へ
- 7 宿文化

#### 講演要旨

はじめに

私は京都市にある旅館こうろの会長で、全国2700軒が加入する日本旅館協会の会長をしております。私の経験をお話ししますので、儲かる観光サービス業のヒントをつかんでいただければと思います。

##### 1 旅館経営の難しさ

最大の難しさは、何といっても在庫がきかないことである。商品である客室は、生鮮食料品と一緒に賞味期限がありその日の内に売らないと明日は売れない。その日の内に売するためには、少々安く売っても構わない。イーロドマネジメントとよばれるもので、単位あたりのイーロド（収益）を最大化する手法で、客室稼働率（OCC）をあげるために客室単価を低くする手法です。またレベニューマネジメント（RM）即ち需要予測を基に販売を制限する事も客室販売の常識です。キャンセル率の把握が重要。同時に需要予測のためのデータをしっかり掴んでおく必要があります。需要予測の正確性の基準は3%程

度とされています。売れる日、売れない日、これが変動するがゆえに、サービス業は水商売といわれる所以です。

##### 2 旅館経営で生み出す利益は次の設備投資の積立金

旅館は装置産業です。建物を建てる時に莫大な投資をします。投資資金がある時は別ですが、銀行借入れをして建築する場合、少なくとも返済期間は15年は必要です。そして建物は年々償却、陳腐化してゆきます。利益を内部留保化したくとも修繕、改装のために、金は消えていきます。構造的に利益を留保できにくい商売です。良く流行っている稼働率の良い旅館ほど建物の傷みも早いわけです。ハードの老朽化は客足を遠のけます。

##### 3 商品はお客様へのサービスであり料理である。

旅館が売商品には、客室（建物、温泉も含めて）と料理と従業員のサービスの三つがあります。そのなかで、ハード一式は確かに集客力がありますが、差別化が難しいのも事実です。莫大な設備投資をすれば別ですが、近年坪100万の建築も坪200万の建築もそれなりにお客様の評価に優劣が付きにくくなってきています。従って料理と従業員のサービスが勝負の決め手となります。料理、とりわけ懐石料理のレベルはこの30年で飛躍的に伸びました。日本で不味い料理を見つけるのは至難の時代になってきています。それと従業員のサービスです。これはいまだに完成されたものとして胸をはれる施設は少ないと思います。お客様の多様性の進化、10人10色が100人100色の時代にはいったからです。今できているからといって明日もできているという保証はありません。日々の努力の積み重ねです。おもてなし、接客の仕方は、「つかず離れず」お客様の望まれる接し方をいかに早く見抜くかにつきると思います。100点満点を頂くことは不可能です。従業員教育に終わりはありません。

#### 4 旅館経営を科学する

どんぶり勘定から数字の裏づけのある財務管理が必要。毎月ごとの試算表の作成、その際の費目用語の統一、とりわけ損益分岐点の把握、仕入れコストの管理、従業員一人当たりの売り上げの把握、等等、労働生産性の改善につながる経営がもとめられている。

#### 5 経営者はエンターテインメントの演出家でないといけない

宿泊企画、お客様に館内でどう喜んでもらうのかを絶えず経営者自らが考えていないといけな。ブレンストーミングを従業員や幹部社員と語る場を設けることが大事である。すべての企画、すべての料理が一つのコンセプトでつながっていなければならない。何が売りたいのか、そしてそれは次の何につながるのか全従業員と共有することが絶えず旅館を進化させることになる。

#### 6 間接金融から直接金融へ

キャッシュレス時代に備え、銀行借り入れのみが資金調達的手段ではなくなる時代が来ていることを認識し、私募債の発行等も含めて借入金返済のない直接金融の道も勉強しなければならない。クラウドファンディングと呼ばれる手法もしっかり勉強していく時が来ている。

#### 7 宿文化

##### (1) 旅館は他国ではみられない宿泊施設である

日本固有のという意味では以下のような宿泊施設をさす。

イ) 木造建築物

ロ) 日本庭園を有すること

ハ) 畳敷きの部屋と瓦葺、かやぶきの屋根を有すること

ニ) 海鳴りや波の音が聞こえ、あるいは、川のせせらぎの音が聞こえ、日本の四季折々の風情が感じられる立地であること

ホ) 懐石料理を提供できること

自然を愛する日本人の精神を体感でき

る施設でなければならない。

ヘ) お客様を日常生活から解放し、心身ともに癒される環境を提供する施設であること

ト) 日本の生活文化が体感でき、日本の伝統工芸を用いたしつらい、調度を有すること。

##### (2) 旅館には日本文化が凝縮されている

畳、(蘭草)、檜風呂、床の間、掛け軸、書道、生け花、土壁、障子、襖、欄間、茶道

客室にはまさに日本の職人技である伝統工芸品や芸術作品がふんだんに使われている。畳の感触、真綿の布団は日本でしか味わえない生活文化です。

##### (3) 日本料理とりわけ懐石料理の中には日本人の感性が込められている

日本料理は宮廷から生まれたものでありその起源は神々の神饌にあります。天皇家の「供御」から藤原家の「大臣大饗」へと発展し足利将軍家の「本膳料理」へと変遷していきました。茶人の千利休が『懐石』を考案し日本料理の文化性をより高めたといわれています。日本人の食生活は稲作すなわち米が中核をなして発展してきたといえます。魚や野菜、肉といった素材を大事にする料理法は、旬という言葉にこめられています。また食器も陶器、磁器、漆器、竹細工等様々な材料が様々な形で提供されており西洋料理のそれより遥かにバラエティーに富んでいます。

##### (4) 不易流行

伝統というものは変えてはならぬもののように誤解している人もいますが、そうではなく『糠床』のように長い間綿綿と培われてきた文化や伝統、地域とのつながりなど幾重にも層になった糠床のように新しい発想や技術を加えて熟成させると更に予想もしないものが生まれてくる、それも含めて伝統という言葉がある则认为の方が良

い。最近よく耳にする『サステナビリティ』という言葉が持つ意味は、良き伝統を次の世代に伝え発展させることと考えれば、すなわち不易流行と同義語といえます。

今京都で問題になっている「オーバーツーリズム」にしても50年ほど前に梅棹忠夫さんが観光公害という言葉で、観光客のマナー、観光業者の「早もうけ」を厳しく批判されていました。目先の利益より持続可能な発展を目指さなくてはなりません。

#### ※受講生の感想

30年前の旅館経営者の苦労は今も継続していることを知った。／旅館を通して日本文化を伝えたい。／顧客の多様性への進化に対する試行の積み重ねを考えた。／北原氏の旅館の社員は幸せだと思った。／宿泊税の一般財源化など税制を検討したい。／100点は難しいが80点を目指したい。／目先の利益よりも持続可能な発展を目指したい。／日本旅館のおもてなし等の高さを知った。／畳文化の可能性を知った。／宿泊プラン作成やレビューマネジメントに興味を持った。／人材不足による多能工職化と予約担当者の分離の大切さを知った。／旅館経営がITC等を取り入れていることを知った。

### 2-3 受講生の研究と発表の概要

講座では全7回のうち5回に講師を招聘した総合研究、宿泊業研究、観光業研究、事例研究、視察などを実施し、第6回と第7回では助言者を招聘して、受講生による主題「儲かる観光サービス業」についての研究と発表を行った。以下、その概要を紹介する。

#### 第7回講座 研究と発表

日時：3月3日(火)15:00～15:30 会場：法文学部施設

講座に先立ち、本講座代表者の法文学部教授の和田寿博氏が講座に関する連絡を行った。また第6回講座のゼミナール「研究・開発と発

表」をふまえ、第7回講座の研究・開発と発表に向け、研究課程のイメージを紹介した。また助言者の紹介を行った。第7回講座「研究・開発と発表」は、担当教員より、受講生の研究開発の主題、ファイルなどの紹介を行い、出席した受講生が解説した。なお、第7回講座については感染症による社会情勢に対応し政府・厚労

#### 愛媛大学 観光中核人材育成講座 受講生の研究・開発と発表の主題の紹介

受講生の職業	受講生の職位	主 題
宿泊業	経営者	宿泊業のインバウンド戦略
宿泊業	経営者	日本旅館と庭園文化
宿泊業	役員	道後旅館の次世代経営
宿泊業	役員	儲かる観光業における会計士の役割
宿泊業	経営者	ゲストハウスの別荘展開
宿泊業	社員	宿泊業人生とweb管理
宿泊業	社員	接客業のホスピタリティ
宿泊業	社員	温泉施設と劇場による儲かる観光
観光まちづくり業	社員	SNSツールの活用で魅力発信
観光まちづくり業	起業家	飲食業と観光
観光まちづくり業	起業家	西条市の農業と観光の構築
観光まちづくり業	起業家	周遊観光による双海の魅力発信
観光まちづくり業	起業家	道の駅ふたみRestart & Reborn
観光まちづくり業	社員	しまなみ観光の新展開
観光まちづくり業	社員	大洲の観光振興
観光まちづくり業	社員	南予丸かじりツアー
観光まちづくり業	社員	国際旅行業務の改革
観光まちづくり業	社員	異業種と地場産業の融合による客単価向上
観光まちづくり業	職員	愛媛県のインバンド観光
観光まちづくり業	職員	道の駅の外国人観光客対応
多業種	社員	今治市菊間の工場観光と地域振興
多業種	社員	観光まちづくりと人材育成
多業種	社員	観光まちづくり
多業種	役員	観光まちづくり
多業種	起業家	ファスティング(断食)プロジェクト
多業種	社員	愛媛の日本酒—アンテナショップの開設—
多業種	職員	観光まちづくりと行政

省、愛媛大学の通知をふまえた講座とした。

#### ※受講生の感想

「儲ける観光」を学ぶ上で、自己の事業紹介や思いの交流、グループでの発表など楽しく参加することができた。／仲間同士の研究・開発の交流を楽しむことができた。／自分の所だけ儲ければいいという考えはNGだと感じた。／愛媛県内のアクセス強化、わかりやすさが重要になることが分かった。／JR 駅前開発時に愛媛の日本酒 PR スポットを作りたい。／休日のオプションツアーなどを提示できてよかった。／季節によって情報発信し、ツアーを組みたい。飛鳥の湯泉の前でヨガなど自由に考えたい。旅館と庭園、川を整理して考えてゆきたい。



#### 2-4 講座修了後の受講生（修了生）を対象としたアンケートの要点

講座修了後の受講生（修了生）27人を対象としたアンケートの要点を記す。

(1) 観光サービスの理解：超満足7人、満足20人、不満0人。

受講生は主題を学び深め、より広く学びたいという意欲を高め、おおむね満足となった。

(2) 優れた講師：超満足24人、満足3人、不満0人。

講座第1回～第5回到7人の講師、第6回～第7回到9人の助言者を迎え、講師・助言者の優れた経験・知見などが伝えられ、受講生の満足は極めて高いものとなった。

(3) 楽しく学ぶ：超満足14人、満足13人、不満0人。

担当教職員との連絡、会場案内・設営、交流などが工夫され、受講生の満足はとても高いものとなった。

(4) 仲間ができる：超満足6人、満足21人、不満：0人。

受講生のうち初対面の人、旧知の人など受講生の交流が工夫され、おおむね高い満足となった。第6回、第7回の講座は感染症拡大予防対策を講じながら実施し、修了後、社会全体が非常事態宣言のもと、自粛を余儀なくされたため、仲間の交流を進展させることが出来なかったことが悔やまれる。

(5) ひと・職場・地域が良くなる：超満足10人、満足17人、不満0人。

受講生による成果の活用を促し、観光中核人材としての意欲向上、職場業務の改善、地域づくりへの提案などが取り込まれ、おおむね高い満足となった。

(6) 儲かる観光！への活用：超満足8人、満足18人、不満0人。

受講生による成果の活用を促し、宿泊施設の改善計画、物産品の購入・販売、SNS活用の工夫、観光ツアー提案などが取り込まれ、おおむね高い満足となった。

(7) 実態把握・政策立案・経営方針構築：超満足8人、満足16人、不満3人。

受講生による職場実態の把握・気づき、観光事業の問題発見・解決の立案、経営方針や財務への活用などが取り込まれ、おおむね高

- い満足となった。
- (8) 内外の観光サービス関係者の連携：超満足7人、満足20人、不満0人。  
受講生と県内・県外の観光サービス関係者の連携が進み、地域全体での観光振興を可能とし、高い満足となった。
- (9) 受講生の学び直し（学ぶ主体の確立）：超有り14人、有り12人、無し1人。  
受講生は社会人としての学び直しを自覚し、講座の予習・復習、自習などに取り組み、高い取り組みとなった。
- (10) 学び直しの職場・知人への波及：超有り12人、有り15人、無し0人。  
受講生は学び直しを職場の仲間・知人へ伝え、話題や改善提案となり、おおむね高い取り組みとなった。
- (11) 学び直しの継続：超有り12人、満足14人、無し1人。  
受講生は学び直しの継続の意志を持ち、おおむね高い取り組みとなった。
- (12) 学び直しの知人への紹介：超有り12人、満足14人、無し1人。  
受講生は学び直しを職場の仲間・知人へ伝え、講座への関心を促すなど、おおむね高い取り組みとなった。
- (13) 出席：達成6人、高度達成12人、中度達成9人、以下無し。  
受講生の出席は講座7回のうち全回、6回、5回などの出席であり、欠席については補講を実施した。
- (14) 出席条件：容易6人、困難1人、工夫18人、職場の支援得た2人。  
出席条件は容易、困難に別れ、多くの受講生は工夫を凝らし、職場の支援を得て受講した結果となった。
- (15) 予習・復習・補講：容易4人、困難6人、工夫14人、職場の支援を得た4人。  
予習・復習・補講は困難が多く、多くの受講生は工夫を凝らし、職場の支援を得て受講した結果となった。
- (16) 儲かる観光サービスへ：広報・宣伝8人、顧客満足・ホスピタリティ向上8人、観光対象の解説4人、多言語対応4人。  
儲かる観光サービスへは広報・宣伝、顧客満足・ホスピタリティ向上など、顧客に対するサービス向上が多かった。
- (17) 顧客創造：日本人志向8人、外国人志向：8人、新規顧客：6人。  
顧客創造では、講座受講前と比較し日本人志向や新規顧客が増えることになった。講座内容に加え、感染症対策が反映したようである。
- (18) 施設の保全・改修・新築：保全・改修・新築12人、耐震3人、エネルギー2人、ダイバーシティ2人、SDGs：2人。  
施設の保全・改修・新築が多数を占め、他にも多様な事項が確認できた。SDGsの理解は初歩的な段階との回答があった。
- (19) 経営者の責任・従業員の自覚：生産性向上4人、愛媛DMO等地域観光の振興3人、経営者の責任と実践3人。  
経営者の責任・従業員の自覚は多様な事項が確認できた。特に生産性向上、地域観光の振興、経営者の責任と実践が多数になった。
- (20) 本講座によるあなたの儲け（報酬・査定）：向上15人、同等12人。  
講座の成果による儲けの向上が多数を占め、同等も確認できた。
- (21) 自由記述  
一人が変われば全体が変わる。諸機関の代表者・責任者にも受講していただきたい。観光業は浮き沈みが激しいので安定した事業、働きができる仕組みづくりを作る必要があると考えた。／研究・開発の機会が社会情勢のために削減され残念だった。／受講生の特性から見ると、講座開講時間が週末や夜間でも可能かもしれない。／大学を会場にしているので学生との交流機会を工夫してほしい。／他にはない講師に講座は希少だった。／新規顧客創造のためにはSNS活用と接客をする

人づくりが必要だと考えた。／新型コロナウイルス問題を受け、観光業が基幹産業になるために地域全体で考える必要がある。／受講生の年齢差、異業種のための取り組みの違い、スキルの多様性などがありましたが、講師・助言者により総合的な学びになりました。／愛媛県内外、日本全体に視野を広げ、関係者とつながり、自社を見つめ直す機会になりました。／観光業が宿泊施設だけに滞在するケースがあり、交通の便、飲食や文化の演出などをしっかり考えてみたい。／講座での学びを生かしてゆきます。／私にとって大変役に立つ講座でした。社会生活に役立っています。／楽しく学び、働く喜びにつなげ、人としても成長してゆきたい。／ビジネス・人生に役立つ講座でした。／次回も受講したいです。

### 3 講座の成果と振り返り

本講座は、2019年（平成31年）2月、観光庁に申請し、その後、採択を受け、本格的な準備と受講生の募集を行い、10月から3月まで講座を実施した。愛媛県、四国・中国の大学における本講座の実施は初めてのことであり、コンソーシアム産官学連携観光産業振興協議会をはじめとする団体・企業・個人などと連携したとはいえ、受講生を募集開始した当初は受講生の定員を満たすことに不安があった。実際には予想を超える迅速さで受講生定員を超える応募が進んだ。その要因は、講座の受講と学び、仲間づくり、観光と地域振興などの成果は、何よりも観光業の現状と観光中核人材育成の重要性であり、またこれを克服しようとする受講生である観光中核人材の意志、観光業やコンソーシアムなどによる推奨および講座概要の合理性、講座事務局の運営によるものと判断する。

講座の対象者は、観光地経営・旅行・宿泊・交通・飲食・物産販売等、観光サービス業の管理職、後継者等の中核人材・次世代人材等とし、大きく宿泊業、観光まちづくり業、多業種などの社会人31人が受講生として登録し、そ

れぞれが観光中核人材としての成長・育成に意欲を持ち、また職場関係者の期待や支援を受けて講座に取り組み、27人が修了した。受講生は法人企業の経営者や役職者、社員あるいは起業家などからなり、前者の場合は法人などの配慮と期待を受けて、また後者の場合は自ら条件をつくりだして講座を受講した。受講生の中には会場である愛媛大学まで自動車で2～3時間かかる職場から通う場合もあり、その努力に敬服した。

講座実施期間は比較的落ち着いた社会情勢にあり、計画にそって講座を実施することができたが、2020年（令和2）年1月以降、感染症によって社会情勢が変動し、計画を部分的に修正して実施した。受講生の多くは堅実な景気と人手不足、忙しさの中、また困難かつ不安な社会情勢の中、講座に奮闘された。ここには受講生の本講座への意欲がうかがえる。

講座は、習得できる能力として、①観光地経営・旅行・宿泊・交通・飲食・物産販売等、観光サービス業に関する理解、②儲かる観光サービス業の実態把握・政策立案・経営方針の構築と試行、③観光サービス業関係者の連携の促進等を掲げて実施した。講座終了後のアンケートによると、①は受講生が主題を学び深め、またより広く学びたいという意欲を高め、おおむね満足となった。②は受講生による職場実態の把握・気づき、観光事業の問題発見・解決の立案、経営方針や財務への活用などが取り込まれ、おおむね高い満足となった。③は受講生と県内・県外の観光サービス関係者の連携が進み、地域全体での観光振興を可能とし、高い満足となった。本講座は定員20人に対し、受講生31人を登録して開講し、27人が修了し、成功したと判断した。

本講座の受講生が「優れた講師」から「楽しく学ぶ」「仲間ができる」「ひと・職場・地域がよくなる」ことは、極めて高い価値を持つが、そのために受講生は講座の予習、受講、復習、欠席時の補講などに取り組むことが求められ



た。受講生は日々の就労、生活に努めており、講座受講のための工夫や職場関係者の理解などによって受講してきた。受講の影には受講生や職場関係者の理解、協力などがあり、それは愛媛大学や協議会などの地域コンソーシアムの推奨や信頼によって支えられた。受講生の努力に敬意を払い、また愛媛大学・地域コンソーシアムの協力を感謝し、このことを今後継承したい。

受講生が交流することは、受講生の仲間づくり、愛媛県、四国等において観光業に従事する受講生のネットワーク形成によって重要な機会であった。愛媛県は人口50万人超が暮らす中核都市・県都の松山市、人口120万人が暮らす東予・中予・南予の地域圏から構成され、松山市の道後地区・松山市・愛媛県・四国を連携させた観光ルート形成することが求められ、本講座の受講生の暮らしと営みを生かし、仲間づくり、ネットワークを形成することは重要であり、地域の宝となるものである。

2020年4月現在、受講生は成果を活かし、就労先の観光業の「儲かる観光サービス」への活用や観光まちづくりについて、宿泊業の施設や業務の改善計画、異業種間の観光物産品の購入・販売、SNS活用の工夫、観光ツアー提案、働き方改革とダイバーシティ推進など、具体的な取り組みに着手している。

#### 4 講座事務局の運営の振り返り

2015年以降、愛媛大学は、法文学部や社会連携推進機構を主管とし、コンソーシアム産官学連携観光産業振興協議会と連携して観光サービス人材育成事業ならびに学部学生を対象に観光サービス業の理解を促す授業を実施しており、その活動は地域の観光サービス関係者において定着しつつあり、また本学としてもその経験を生かして本講座を実施することになった。本講座は、観光庁事業に採択され、本学にとって、また四国・中国の大学において初めて実施することから未知なる挑戦であった。

観光中核人材育成という事業は、東京都や石川県等の自治体が観光中核人材育成事業を実施していることと比較して、愛媛県の場合、事業の進度、県民の理解に開きがあり、愛媛県、四国の関係者の理解が普及しておらず、従来までの本学の講座や各地の大学での事業について詳しく紹介し、本事業の理解を深め、連携を促し、受講生の募集あるいは推薦を受ける必要がある、そのうえで講座を実施してきた。講座の受講と学び、仲間づくり、観光と地域振興などの成果は、何よりも観光業の現状と観光中核人材育成の重要性であり、またこれを克服しようとする受講生である観光中核人材の意志、観光業やコンソーシアムなどによる推奨および講座概要の合理性、講座事務局の運営によるものと判断する。

講座運営にあたり、法文学部には施設貸与や職員の協力などをいただいたことに感謝する。

講座終了後のアンケートによると、講座事務局による受講生の受講と支援は、超満足16人、満足：11人という結果になり、教員・事務局と受講生の連絡は好評を得た。

なお、自由記述において以下の声があった。  
※愛媛大学への要望

とても有意義な講座だった。／綿密な準備とご指導に感謝します。／観光業に就労する人や多様な人との交流は価値あるものだった。／多数の優れた講師のお話は大変刺激になった。／社会人リカレント講座をもっと多様に開催してください。／社会人と学生の交流会を検討ください。

※観光庁

多様で充実した予算を実施ください。／地方観光を対象にした事業を実施ください。／モノよりコト、ヒトに重点をおいた政策を実施して下さい。

※産官学連携観光産業振興協議会

ご協力ありがとうございました。／協議会の次世代にも期待します。／交流会機会を増やしてください。

本講座は法文学部が社会連携推進機構の協力、地域コンソーシアムとの連携によって実施し、実際の業務は事務局の担当教職員2人が担当した。本講座は、計画にとどまらず、受講生定員を満たして実施し、何よりも受講生の満足や講師の協力、地域コンソーシアムの支援を実現する必要があり、失敗は許されなかった。担当教職員は従来までの愛媛大学の観光サービス人材リカレント事業の経験を活かし、講座を担当したが、初めての講座開催のために不慣れなこと、丁寧な業務、配慮に欠けることなどがあり、長所短所があった。最も注意を払ったのは受講生との「ほう・れん・そう」であり、多忙な中、受講に努める受講生に目を向け、講座に関する連絡、報告、相談を行い、特に12月の多忙な時期、1月以降の感染症対策の時期に不十分ではあるが配慮を凝らして対応した。また事務局は講師・助言者への対応にも努め、講座への協力を意欲高く取り組んでいただけるよう工夫した。この経験は今後に生かす所存である。

講座事務局は観光庁事業を実施する他大学との交流から先進事例を学び、運営に活用した。記して感謝の意を表したい。

#### (1) 他大学との交流

6月 第1回会議

9月 滋賀大学主催講座の視察 教職員・受講生との交流

11月 神戸山手大学主催講座の視察 教職員・受講生との交流

11月 小樽商科大学主催講座の視察 教職員・受講生との交流

12月 視察の受け入れ 滋賀大学主催講座 受講生(2人)

12月 明海大学主催講座の視察 教職員・受講生との交流

1月 北陸先端科学技術大学院大学・金沢大学主催講座の視察 教職員・受講生との交流

3月 第2回会議(未開催)

#### (2) 他機関との交流

2月7日 第9回 VISIT JAPAN 大使の集い2020in 四国「四国観光の明日へ未来へ」

主催：VJ大使の会、四国運輸局、(一社)四国ツーリズム創造機構

#### (3) 愛媛DMO、松山観光コンベンション協会等関連行事への出席

### 第3章 次年度の観光中核人材育成講座の課題

2020年(令和2)年2月、観光庁に本年度の観光中核人材育成講座を申請し、その後、採択を受け、本格的な準備と受講生の募集を行い、9月から12月までに全7回の講座を実施する予定である。本年1月以降、感染症によって社会情勢が変動し、自粛と経済のバランスに配慮した新しい生活様式が求められている。その中で、国民は観光への期待、観光業関係者は観光業による地域経済活性化を期待している。次年度の講座は昨年度とは違った条件で講座を実施することになる。

#### 3-1 次年度の講座運営の課題

##### (1) 講座の主題・講師

受講生は愛媛県・四国の儲かる観光サービスを充実させるため、宿泊業、観光まちづくり業等の主題について座学と実学・視察などによって理解を促進する。昨年度の経験から受講生が講師の主題、経験や知見を深め、修得するために、質疑応答やワークショップ、交流機会を充実させる課題が顕著になった。特に主題において感染症対策と観光振興を重点化し、各講師の経験や知見を交えて実施することとする。

##### (2) 講座の方法等の発展

受講生は愛媛県・四国の儲かる観光サービスに向けた研究・開発を行うため、発表と交流機会を設けてきた。受講生の研究・開発を充実させるため、特に事業計画の立

案・実施・点検・評価や財務、総務・人事についての講座の主題等を充実させる課題が顕著になった。また感染症対策のために、遠隔型の授業形式などを準備し、これを活用して対面型授業に出席することができない場合でも講座を閲覧できる条件を整える。

(3) 受講生の交流および地域コンソーシアムとの交流

愛媛県・四国の儲かる観光サービスを担う受講生同士および受講生と地域コンソーシアムの連携を発展させるため、講座実施中の交流機会などを充実させる課題が顕著になった。遠隔型の交流方法などを準備し、これを活用して受講生が交流できる条件を整える。

(4) 受講生（修了生）の支援

本年度の講座の受講生（修了生）は愛媛県・四国の儲かる観光サービスにとって重要な中核人材・次世代人材であり、次年度以降の学び直しを支援し、交流機会を設ける等の課題が顕著になった。運営事務局による交流機会の設定は感染症のためにできていないが、修了生との交流を進めており、これを活性化させる。

(5) 講座を支える教育・研究の条件

愛媛大学は社会人の学び直し（リカレント教育）事業に精力的に取り組み、2019年度には8つの講座が実施されている。この事業を推進するためには、例えば、法文学部の学生・院生・聴講生になどに対応した学務係、放送大学愛媛大学センターに類似する条件を整えることが必要である。そのためには教育・研究の条件として財源、担当職員、窓口と教育・研究室などの整備が必要である。

(6) 講座運営事務局

愛媛大学は、運営事務局として講座の計画・実施・点検・評価を行い、今後の講座や自走に活かすよう心掛ける。そのため

に、実施体制を愛媛大学において確立することはもとより、地域コンソーシアムと連携して強化・拡充を図る。

受講生に対しては、講座開講前には受講生募集を愛媛県・四国の関係者を対象に行い、本事業・講座の理解と受講を促す。開講後は受講生、講師、地域コンソーシアム関係者の連携を促進し、受講生の受講意欲と学び、仲間づくり、人・職場・地域の振興を促す。特に受講に関する困難や予習・復習などの支援を行う。

観光庁事業を実施する他大学との交流を行い、本学の講座の充実を図る。

### 3-2 自走化へ向けた体制の構築

愛媛大学は、2015（平成27）年度以降の第3期中期目標・中期計画に基づいて、防災士などを要請する社会人の学び直し（リカレント教育）事業を強化・拡充し、2019（令和元）年度には8つの事業を実施し、地方大学の中では充実した教育内容、多くの受講生が受講する事業を展開している。愛媛大学は観光サービス人材リカレント事業・プログラムを本学独自または外部の省庁などと連携して実施している。2018（平成30）年度以降、この事業を愛媛大学の独自の事業として実施し得るよう体制構築に取り組んできた。2020（令和2）年度、従来の観光サービス人材育成事業を継続しつつ観光庁事業を活用し、観光中核人材育成講座を実施し、観光庁事業終了後は経験を生かして新たな観光サービス人材育成事業としての実施を目指す。自立的な実施体制としては、実施主体としての本学法文学部および社会連携推進機構は本学教員と地域コンソーシアム産官学連携観光産業振興協議会等と連携し、既存の実施体制を継続かつ強化し、いっそう発展した自立的な実施体制の構築を目指していただきたい。

### 3-3 コンソーシアム産学官連携観光産業振興協議会

2015年度以降、愛媛大学は観光サービス人材リカレント事業を社会連携推進機構および法文学部を主管とし、コンソーシアム産学官連携観光産業振興協議会と連携し実施してきた。本事業は同協議会の支援なしには成り立たない。産学官の連携は今後とも拡大・強化する必要がある。

協議会の設立背景は、2004年、日本政府が「観光立国」構想を提示し、2010年の訪日外国人観光客1000万人構想（インバウンド倍增計画）を目指し、Visit Japan Campaign（VJC）を開始したことである。内外からの観光客を受け入れ、観光サービスを日本の主要産業に育成する「観光立国」構想は、地域の経済・社会にとって重要な意味を持つ。とりわけ地域の観光サービス業は観光客増加に対応した社員の募集、育成などが不可欠になり、地域の観光サービス業の課題を克服するべく、産学官が連携をして取り組みを進めることになった。当時、国立大学法人化などに伴い、愛媛大学など愛媛県の大学は社会連携と貢献をいっそう推進することになった。2015年度以降、愛媛大学は観光サービス人材リカレント事業ならびに学部学生を対象に観光サービス業の理解を促す授業を実施している。

同協議会の会員である団体・個人は感染症対策のためにかつてない苦労の中、今後の観光業振興を展望して工夫を凝らしている。観光中核人材育成、観光サービス人材育成は引き続き重要な課題であり、同協議会との連携を拡大・強化し、観光業を地域の主要産業に促進すべく行動を図る。

### おわりに

本稿の課題は、2019年度に実施された愛媛大学観光中核人材育成講座「愛媛県・四国の儲かる観光サービス業を担う中核人材育成講座」

の概要と成果を把握し、今後の課題を示すことにあった。紙幅の都合で講座の全容を深く検討することはできてない。また2020年度にも講座を実施することから、あらためて2年間の講座を検討することとしたい。

本講座は、松山市と愛媛県・四国の観光地経営・旅行・宿泊・交通・飲食・物産販売等、儲かる観光サービスを担う中核人材を育成することにあり、地域コンソーシアム産学官連携観光産業振興協議会等と連携し、地域の観光サービスを担う中核人材の確保と育成を通じて働き方改革、ホスピタリティと付加価値の向上、愛媛県・四国のDMOの推進等を行ない、観光サービスを地域と日本の基幹産業に発展させることを目指した。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。2019年度に実施した講座は、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リカレント教育（学びなおし）であり、その要請に応じるささやかな取り組みに過ぎず、未だ発展途上、試行錯誤の中にある。特に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。また感染症対策、観光サービスとホスピタリティの向上は、国内観光と海外観光の組み合わせは模索の中にある。今後とも産学官連携のもと観光中核人材育成、観光サービス人材育成にいっそうの努力をしたい。講座実践をふまえ、観光中核人材育成、観光サービス人材育成リカレント事業の研究を展望したい。

資料1 愛媛大学のリカレント教育<sup>4)</sup>

愛媛大学では、全学組織である社会連携推進機構（機構長：仁科弘重氏 理事・副学長〈社会連携・企画担当〉）が中心となって、社会連携活動を展開している。地域連携の基礎となるものとして、地域の市町や団体、企業との連携協力があるが、愛媛大学は、令和元年10月時点で、市町など公的機関とは22機関（愛媛県及び県内20市町（全市町）を含む）、団体・企業とは17機関と協定を締結し、連携協力のネットワークを構築している。

## 「地域密着型研究センター」の展開

これまでに、地域連携の活動として、愛媛大学は、図に示すように、愛媛県内の各地域に、「地域密着型研究センター」と総称するセンター群を設置してきた。多くの大学では、メインキャンパスに地域との連携のためのセンターを設置しているケースが多いが、愛媛大学では県内の各地域に実際にセンターを設置しており、これは、国立大学の中でも特筆に値する取組であると考えている。

「地域密着型研究センター」は、その機能、特徴によって「地域産業特化型研究センター」と「地域協働型センター」とカテゴライズしているが、実際は、その地域の資源、自然、文化、産業、また、地域からのニーズに応じて、また、大学の負担度、地域の協力度も考え、どのような機能をもつセンターを設置すべきかを検討している。

## 社会人リカレント教育による「地域専門人材」の育成

現在、地域連携の一環として、地域専門人材の育成、リカレント教育にも取り組んでいる。地域密着型研究センターもそれぞれの特色を活かしたりカレント教育プログラムを開講しており、その他のプログラムを含めて、平成30

年度の受講者は923人に達し、高い評価を受けた。これらの活動を支援し、より発展させるために、平成31年4月に全学組織として「地域専門人材育成・リカレント教育支援センター」を設置した。現在、このセンターが中心となって、「地域専門人材」（地域及び地域産業に関する専門的知識・技術を有し、地域活性化のリーダーになれる人材）を育成するとともに、地域におけるセカンドキャリアのためのリカレント教育受講の機会を広く提供している。具体的には、履修証明プログラムをはじめとする各種研修プログラムの企画・調整及び開講への支援、本学及び学協会主催のシンポジウム及びセミナー開催への支援、地（知）の拠点整備事業による公開講座開講への支援を実施している。これらの取組は、現在、国、文部科学省が進めている方向と合致しており、今後は、地域の団体や企業と連携協力して、団体職員や企業社員の研修的プログラムにも取り組みたいと考えている。

\*本事業・観光中核人材育成講座は、地域専門人材育成・リカレント教育支援センターの支援を受けている。

## 地域の持続的な発展に貢献する「知の拠点」として

今後の大学の在り方を議論する時、社会的背景としての「人生100年時代」「少子高齢化」「国家財政の危機」から逃れることはできない。この条件下で、「地域における知の拠点」としての機能を発揮し続けなければならない。

県内のある市町に生まれた人が、愛媛大学に入学し、学部／大学院教育を受け、22歳で学部を卒業（修士課程の場合は24歳で修了）し、一度、東京や大阪などの大都市圏で就職する。その後、40～50歳で、必要な知識や技術をリカレント教育で修得し、愛媛県内の企業に再就職する（親の介護も必要になる可能性がある）。さらに、75歳前後で、地域活性化に必要な知識などを再度リカレント教育で修得し、生まれた市町に戻り、地域活性化などに貢献する。こ

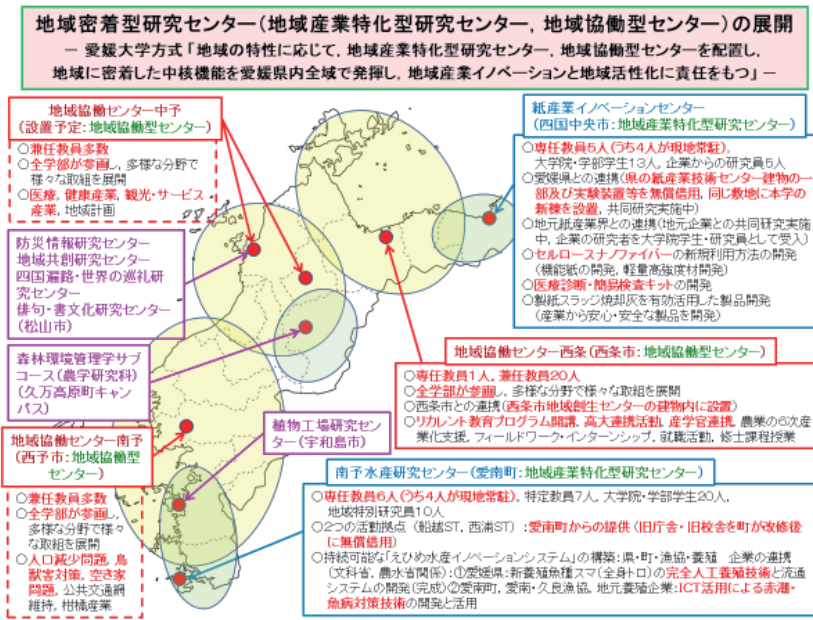
4) 仁科弘重 [2018]「地域と連携して「地域創生」を目指す～愛媛大学の地域連携戦略～」『文部科学教育通信』2018年12月10日号、No.449

のような人生の中で、愛媛大学は、3つの時点での教育と地域文化の再評価に関わることができると考える。これまでの大学の機能は、学部教育と修士課程教育がほとんどであったが、前述の社会的背景を考えると、転職などキャリアをチェンジする時などに必要となる「社会人のリカレント教育」に積極的に係わるべきだと考える。

平成31年4月に、愛媛大学は、文系の地域密着型研究センターを3つ設置した（地域共創

研究センター、四国遍路・世界の巡礼研究センター、俳句・書文化研究センター）。これらのセンターによる「地域文化の再評価と情報発信」によって、自らが生まれ、育ち、働き、住む市町に誇りをもって、一生を過ごすことができると考えられる。

今後の「人生100年時代」において、愛媛大学が「(愛媛県という)地域における知の拠点として機能を発揮し続ける」ことに、今後とも、努力していきたいと考えている。



(出所) 仁科弘重[2018]「地域と連携して「地域創生」を目指す～愛媛大学の地域連携戦略～」『文部科学教育通信』2018年12月10日号、No.449

資料2 愛媛大学の観光サービス人材育成事業の概要

愛媛大学は、2015（平成27）年度以降の第3期中期目標・中期計画に基づいて、法文学部等の改組、社会共創学部の新設などを行った。これに伴い2007（平成19）年度以降、法文学部に設置された地域・観光コースは発展的に解消され、法文学部、社会共創学部の専門科目として地域・観光を主題とする専門科目を開講した。他方、愛媛大学は、防災士などを要請する社会人のリカレント教育（学び直し）に取り組

み、2019（令和元）年度には8つの事業を実施し、地方大学の中では充実した教育内容、多くの受講生が受講する事業を展開している。平成27年度以降、愛媛大学は観光サービス人材リカレント事業・プログラムを本学独自または外部の省庁などと連携して実施している。

3-1 2015（平成27）年度～2017（平成29年度）

愛媛大学は社会連携推進機構・地域創成研究センターおよび法文学部を拠点に産官学連携観光産業振興協議会と連携し、2015（平成27）

年度～2017（平成29年度）、観光サービス人材育成プログラムを経済産業省「平成29年度産学連携サービス経営人材育成事業」の採択を受けて実施した。

\* <https://www.meti.go.jp/policy/servicepolicy/management-jinzai/univ15.html>

### 3-2 2018（平成30）年度

上記事業の成果をふまえ、2018（平成30）年度、愛媛大学観光サービス人材リカレントプログラムを学長裁量経費の採択を受けて実施した。本プログラムでは、愛媛県・瀬戸内地域の観光サービスについて初めて学ぶ人ならびに観光サービスについての学習経験や職業経験のある人（観光ボランティア、経験者、管理者、経営者、起業家、観光団体関係者）等を対象に、社会人のリカレント教育（学び直し）を実施し、次世代人材の育成と地域社会の発展をめざした。本プログラムは愛媛大学法文学部が社会連携推進機構・地域創成研究センターと共に、産官学連携観光産業振興協議会やグリーンツーリズム協議会、愛媛県内の観光サービス業などと連携して実施した。

\* [https://www.ehime-u.ac.jp/data\\_relese/data\\_relese-75660/](https://www.ehime-u.ac.jp/data_relese/data_relese-75660/)

### 3-3 2019（令和元）年度

令和元年度、愛媛大学法文学部は産官学連携観光産業振興協議会と連携し、観光サービス人材の育成に関する2つの事業を実施した。

■愛媛大学観光中核人材育成講座 愛媛県・四国の儲かる観光サービス業を担う中核人材育成講座 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」に四国の大学で唯一採択（2019（令和元）年度の新規採択は3大学）

目的：いで湯と城と文学のまち松山と愛媛県・四国の観光地経営・旅行・宿泊・交通・飲食・物産販売等、儲かる観光サービスを担う中核人材を育成。

対象：観光地経営・旅行・宿泊・飲食・物産販売等、観光サービス業の管理職、後継者等の中核人材・次世代人材等

定員：20人（愛媛県・四国をはじめ各地の受講生を募集）

期間：2019（令和元）年10月～2020（令和2）年3月

内容：授業時間；全7回46時間（自学10時間を含む）平日午後等を実施

授業形式；講演・視察・ワークショップ・研究発表等を実施。専門性・実践性・双方向性ある授業にアクティブラーニングを活用。

講師：観光庁参事官・観光サービス業経営者・学識経験者等

授業料：無料

会場：愛媛大学法文学部施設

広報：観光庁HP 2019（令和元）年度「産学連携による観光産業の中核人材育成・強化事業」

[http://www.mlit.go.jp/kankocho/topics06\\_000196.html](http://www.mlit.go.jp/kankocho/topics06_000196.html)

\* 6月中旬、観光庁より全国一斉に詳細を発表。

\* 愛媛大学HP 6月10日公開

■愛媛大学観光サービス人材リカレントプログラム（第5期）

対象：愛媛県・瀬戸内地域の観光サービスについて初めて学ぶ人、観光サービスについての学習経験や職業経験のある人

定員：15名

期間：2019（令和元）年6月11日（火）～11月30日（土）

内容：授業時間；全10回38時間 平日午後等を実施

授業料：無料 会場：愛媛大学法文学部施設

\* 視察は学外を訪問

広報：愛媛大学HP 【2019年度観光サービス人材リカレントプログラム】

[https://www.ehime-u.ac.jp/data\\_relese/data\\_relese-75660/](https://www.ehime-u.ac.jp/data_relese/data_relese-75660/)

release-95197/

F B : フェイスブック【2019年度観光サービス人材リカレントプログラム】

### 資料3 地域コンソーシアム産官学連携観光産業振興協議会

#### 4-1 目的 \*産官学連携観光産業振興協議会会則より引用

第3条 本協議会は、愛媛県を中心とする観光産業、観光政策を担当する行政機関及び関連団体、観光産業に関わる研究・教育を行う大学・研究機関が相互に連携し、観光産業に関わる情報を共有するとともに、会員が行う観光産業の振興に関わる政策、観光産業に関わる調査研究、人材養成を相互に支援し、グローバル化に対応した地域観光産業の振興に資することを目的とする。

#### 4-2 事業 \*産官学連携観光産業振興協議会会則より引用

第4条 本協議会は前条の目的を達成するために、次の事業を行う。

- ①観光産業に関するセミナー等の開催
- ②観光産業に関する調査研究
- ③観光産業を担う人材養成
- ④観光産業、観光政策を担当している行政機関及び関連団体、大学・研究機関の情報交流と相互支援
- ⑤その他観光産業振興に資する事業

#### 4-3 沿革

2004年11月9日、産官学連携観光産業振興協議会が松山大学を会場に設立され、事務局を総合研究所、後に鈴木茂研究室に置いた。2015年6月、協議会事務局を愛媛大学法文学部和田寿博研究室に移管した。設立時の会員は、団体会員38、個人会員5、計43会員。団体会員は道後温泉旅館業組合 道後商店街振興組 愛媛ホテル協会 愛媛県観光物産協会 松山観光コンベンション協会 愛媛県旅客船協会 観光サービス業法人企業などであった。

#### 4-4 協議会設立の背景と目的

#### (1) 日本政府「観光立国」構想と大学の地域貢献

協議会を設立した背景は、社会環境としては、2004年、日本政府が「観光立国」構想を提示し、2010年の訪日外国人観光客1000万人構想（インバウンド倍増計画）を目指し、ビジット・ジャパン・キャンペーン（Visit Japan Campaign、VJC）を開始したことである。内外からの観光客を受け入れ、観光サービス業を日本の主要産業に育成する「観光立国」構想は、地域の経済・社会にとって重要な意味を持つ。とりわけ地域の観光サービス業は観光客増加に対応した社員の募集、育成などが不可欠になり、地域の観光サービス業の課題を克服するべく、産官学が連携をして取り組みを進めることになった。

#### (2) 大学の社会貢献との連携

協議会を設立した背景は、大学の存在理由としては、大学に対する社会的貢献の要請の高まりと連携の推進である。従来、大学の使命は学術研究の蘊奥を究め、その成果を活用して教育活動を行うこと、また次世代を担う若者の教育と自然環境及び現象の科学的解明と人間発達とその基盤となる社会の歴史的発展及び制度に関する科学的解明であった。

当時、松山大学は地域問題を研究し、地域課題の解決に貢献することを目的に松山大学総合研究所を設立し（2004年当時の所長：鈴木茂教授）、研究所の将来計画を検討していた。松山大学総合研究所は「観光立国」構想に対応してどのような貢献ができるかを運営委員会において検討し、その結果、①地域観光産業に関する情報収集と研究活動を行うこと、②観光産業に関する研究成果を教育に活用し、観光産業の担い手を養成すること、③地域の観光関係諸団体とのネットワークを構築する必要性、④増加する訪日外国人の受け入れについて



情報共有を図る必要性を確認し、協議会の設立を呼びかけた。

他方、愛媛大学は法人化を機会に「地域にあって輝く大学」を掲げ、社会貢献・地域貢献を目指していた。平成19年（2007年）度、愛媛大学は地域の諸組織からの要望を受け、法文学部を改組して地域・観光コースを設立し、愛媛県・四国などの地域の問題を学生が実践的に研究する教育課程を実施した。このコースは平成28年（2016年）度の法文学部改組、社会共創学部の設立により発展的に解消され、その後の両学部の教育課程に集約された。平成27年（2015年）度以降、愛媛大学は観光サービス人材リカレント教育ならびに学部学生を対象に観光サービス業の理解を促す授業を実施している。

#### 4-5 人事

##### (1) 2004年度 人事体制

会長：奥村武久氏（愛媛県観光協会会長・有限会社大和屋本店代表取締役社長）

副会長：森本惇氏（伊予鉄道株式会社代表取締役社長）

副会長：一色昭造氏（石崎汽船株式会社代表取締役社長）

専務理事：松山大学教授 鈴木茂氏

会員：団体会員38、個人会員5、計43会員。

##### (2) 2019年度 人事体制

###### <常任理事>

会長：河内広志（道後プリンスホテル株式会社代表取締役社長）

副会長：中野隆（BS オフィスなかの代表）  
野村忠秀（愛媛ホテル協会会長、八紘開発株式会社東京第一ホテル松山社長）

専務理事：鈴木茂（松山大学名誉教授）

会計理事：和田寿博（愛媛大学教授）

会員：団体会員38、個人会員5、計43会

員。

###### <理事>

##### 1. 団体会員

###### (1) 観光関係団体

(社)愛媛県観光物産協会

(財)松山観光コンベンション協会

道後温泉旅館協同組合

愛媛ホテル協会

愛媛県旅客船協会

愛媛県バス協会

道後商店街振興組合

株式会社まちづくり松山

###### (2) 観光関係企業

###### ① 旅行業

(株)J T B 松山支店 松山支店

(株)フジトラベルサービス

###### ② 運輸業

四国旅客鉄道(株)愛媛企画部

伊予鉄道(株)

石崎汽船(株)

全日本空輸(株)松山支店

###### ③ 物販業

(株)一六本舗

##### 2. 個人

有限会社いたくら観光代表取締役、ホテル・パティオ・道後代表 板倉史亨  
道後プリンスホテル(株)代表取締役社長  
河内広志

BS オフィスなかの代表 中野隆

松山大学名誉教授 鈴木茂

愛媛大学教授 和田寿博

#### 4-5 活動報告・研究成果

報告書：隔年で2カ年の活動報告書を制作（非売品・部内資料）

出版物：鈴木茂・奥村武久編 [2007] 『「観光立国」と地域観光政策』（晃洋書房）。

講義録：愛媛大学 [2016年] 『「観光立国」と愛媛のツーリズム産業』

愛媛大学『観光サービス人材リカレントプログラム』各年度版。



産学官連携観光産業振興協議会総会(2019年6月20日)



記念講演会(同)

来賓挨拶:田口壮一氏(観光庁観光産業課観光人材政策室課長補佐)

講師:仁科弘重氏(愛媛大学理事・副学長・社会連携推進機構長)

主題:リカレント教育と観光人材育成—愛媛大学地域密着型研究センターの展開—

#### <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
- 力石寛夫 [1997] 『ホスピタリティ～サービスの原点～』 商業界
- 仁科弘重 [2018] 「地域と連携して「地域創生」を目指す～愛媛大学の地域連携戦略～」『文部科学教育通信』2018年12月10日号、No.449
- 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」『地域創成研究年報』第9号
- 和田寿博 [2017] 「先進事例 愛媛大学の観光サービスを担う人材育成事業」えひめ地域政策研究センター『ECPR』(1)
- 和田寿博 [2017] 「愛媛大学が取り組む観光サービスを担う人材育成事業」公益社団法人日本観光振興協会『観光とまちづくり』Vol.3号 (No.529)
- 和田寿博 [2017] 「観光サービスを担う人材育成とホスピタリティの向上」『愛媛大学法文学部論集 社会科学編』第43号

#### <資料>

- 愛媛大学編 [2016] 『「観光立国」と愛媛のツーリズム』(非売品)
- 愛媛大学観光中核人材育成講座事務局編 [2019] 『愛媛大学観光中核人材育成講座講義録』(非売品)
- 愛媛大学観光サービス人材リカレントプログラム『講義録』各年度版(非売品)
- 産学官連携観光産業振興協議会 [2020] 『産学官連携観光産業振興協議会報告書 2018・2019(平成30・令和元)年度』(非売品)

#### <HP>

- 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」  
[https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics06\\_000196.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics06_000196.html)
- 2019年度愛媛大学観光中核人材育成講座「愛媛県・四国の儲かる観光サービスを担う中核人材育成講座」  
<https://www.chime-u.ac.jp/post-96752/>
- 2020年度愛媛大学観光中核人材育成講座「愛媛県・四国の儲かる観光サービスを担う中核人材育成講座」  
<https://www.chime-u.ac.jp/post-123969/>

#### <謝辞>

- 本稿執筆にあたり次の方の協力を得た。記して感謝の意に代えたい。
- 産学官連携観光産業振興協議会会長 道後プリンスホテル社長 河内広志氏
- 産学官連携観光産業振興協議会専務理事 松山大学名誉教授 鈴木茂氏
- 道後温泉旅館協同組合理事長 ホテル古湧園逦社長 新山富左衛門氏
- 日本旅館協会会長・旅館こうろ社長 北原茂樹氏
- 四国経済産業局職員各位
- 観光庁観光産業課参事官(観光人材政策) 小熊弘明氏
- 観光庁観光産業課職員各位
- 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」採択大学関係者各位
- 国立大学法人小樽商科大学グローバル戦略推進センター産学官連携推進部門教職員各位