

平成23年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」 観光分野産学コンソーシアムの進捗状況【報告】

コンソーシアム代表機関
学校法人トラベルジャーナル学園
ホスピタリティツーリズム専門学校

1. 事業目的

1) 背景

2006年12月観光立国推進基本法成立

2008年10月観光庁発足

2009年12月新成長戦略閣議決定

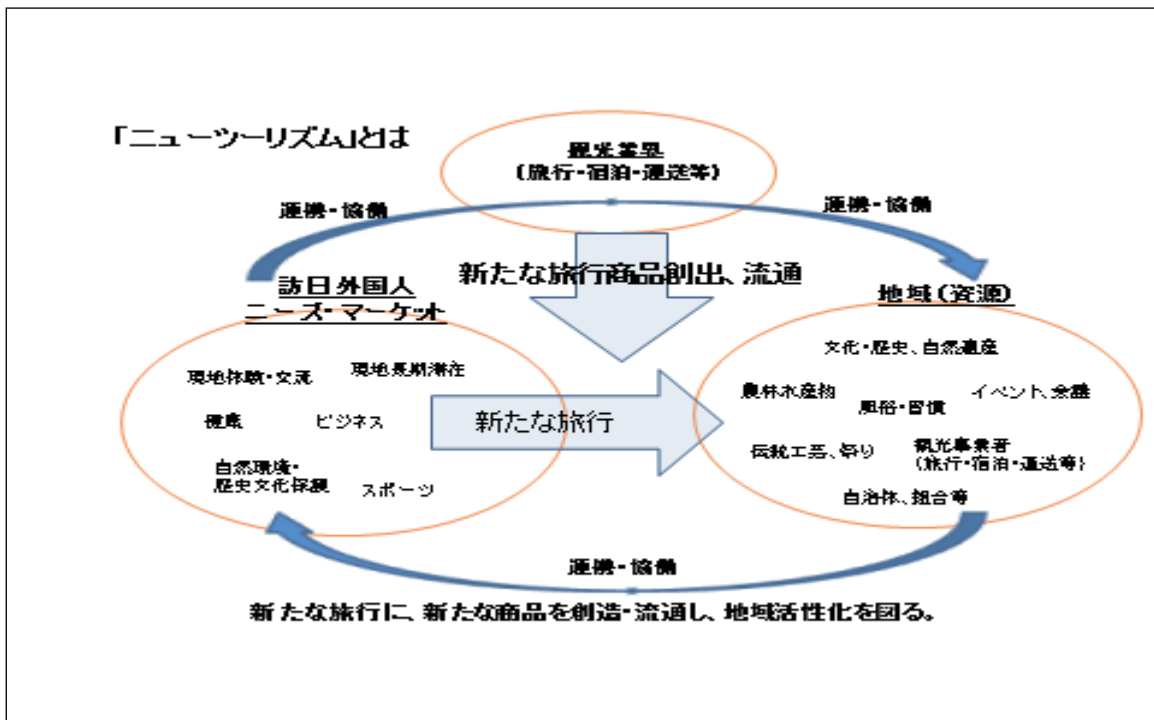
○ 観光立国・地域活性化戦略では、観光を21世紀の重要な政策の柱とした。

○ 観光庁では、訪日外国人 3,000 万人を目標とする東アジア諸国(中国、韓国、台湾、香港)を当面の最重点市場とするビジット・ジャパン事業や、訪日外国人(インバウンド)旅行促進のため、地域におけるニューツーリズム(エコツーリズム、グリーンツーリズム、ヘルスツーリズム、ロングステイ、文化観光等)、MICE(Meeting:会議・研修・セミナー、Incentive tour:報奨・招待旅行、Convention::大会・学会・国際会議、Exhibition:展示会)産業の強化・振興を推進中。

○ これまでの観光業界は、日本人を海外へ渡航させる海外(アウトバウンド)旅行、国内旅行の取扱いを主軸としており、インバウンド旅行に対応する人材が不足している。

○ 教育界では、観光系学部・学科を設置する大学が急増し、観光系専門学校との区別が難しくなっているものも見受けられる。

○ 今後のインバウンド旅行の増加で、観光のスタイル、現場の受入れ体制が変化する。これに伴う新たな人材ニーズに応じた中核的専門人材の育成は必須である。

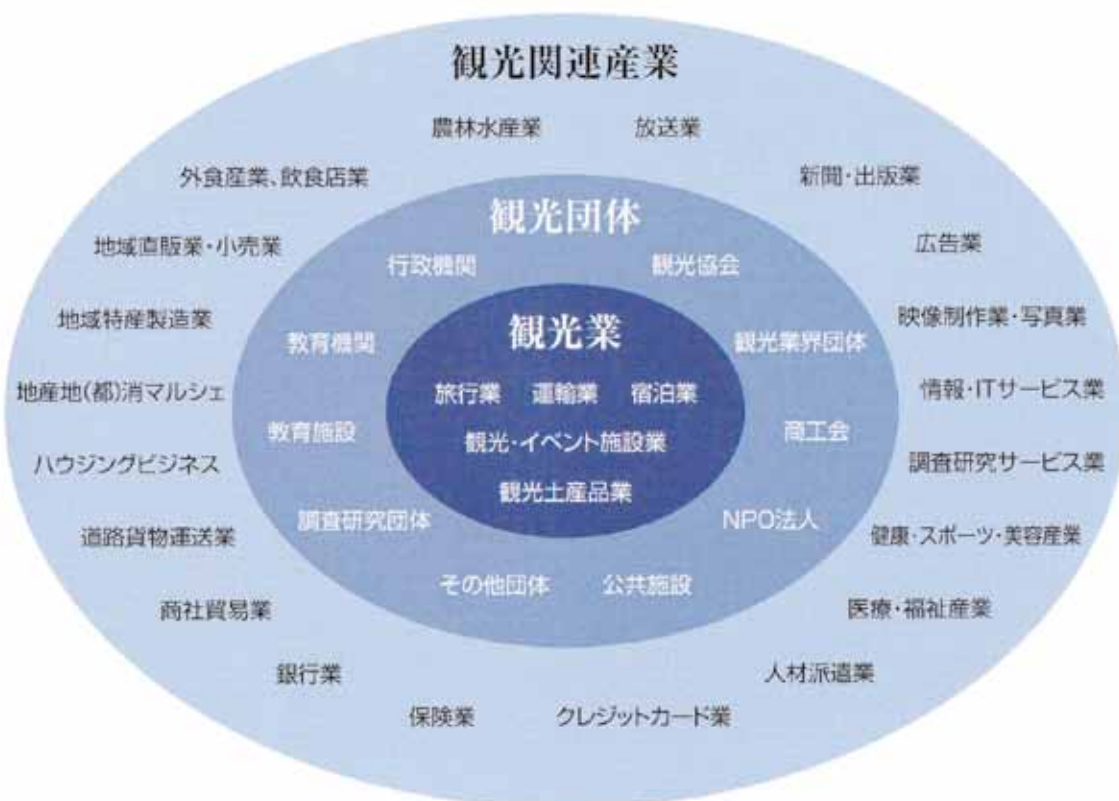


2) 目的

○観光産業の核となる旅行分野(旅行業)」「宿泊分野(ホテル・旅館等宿泊業)」「運送分野(航空・鉄道・バス等運送業)」における人材ニーズ情報、及び大学・専門学校において現在行われている教育目標・内容等を把握し、真に業界が必要とする中核的専門人材像を明らかにするとともに、人材育成においてギャップの無いよりの確なモデル教育カリキュラム基準を開発する。

○専門学校と大学のそれぞれの教育特性に合致した人材育成範囲および教育深度について協議検討し、業界が求める人材を組織的に供給するため、以下を整備する。

- ① 産学連携で開発したモデル教育カリキュラム基準およびシラバスの整備
- ② インターンシップやデュアルシステムによる人材育成とその習熟度基準の策定
- ③ 新たに必要とする教材の共同開発
- ④ 教員研修プログラムの開発と企業からの教員派遣制度の構築
- ⑤ キャリア段位制度、ジョブカードと連動する教育内容のモジュール化とその達成度評価基準の策定
- ⑥ キャリアロードマップの明確化



2. 事業内容

○東アジア市場からのインバウンド旅行を支える「旅行分野(旅行業)」「宿泊分野(ホテル・旅館等宿泊業)」「運送分野(航空・鉄道・バス等運送業)」における人材ニーズの収集

○大学・専門学校で現在行われている人材教育の実態の把握と、産学の人材育成ギャップを検証

○専門学校と大学、それぞれの教育特性に合致した人材育成範囲および教育深度、到達目標、評価指標、教育内容のモジュール化について協議検討

○今年度は、今後の業界動向・人材ニーズと、専門学校、大学での教育内容を、視察調査、業界動向アンケート調査、文献及びインターネットによる調査をもって照合し、次年度に向けた提言を行う。

3. 産学コンソーシアムの構成員・構成機関等

名称(実施委員会)			
氏名		役割等	都道府県
川嶋 正三	学校法人トラベルジャーナル学園 理事	統括	東京都
高田 直樹	学校法人トラベルジャーナル学園 理事	統括補助	東京都
中村 裕	ホスピタリティツリズム専門学校 校長	統括補助	大阪府
島崎 明	専門学校西鉄国際ビジネスカレッジ 校長	統括補助	福岡県
瀧 潤一郎	国際トラベル&ホテル専門学校 校長	統括補助	千葉県
倉田 恵	経専北海道観光専門学校 専務理事	統括補助	北海道
太田 耕造	(社)日本観光振興協会 常務理事	調査協力・助言	東京都
若井 茂	(社)全国旅行業協会 事務局長	調査協力・助言	東京都
東 良和	沖縄ツーリスト(株) 代表取締役社長	調査協力・助言	沖縄県
南 安	ロイヤルパークホテル 常務取締役総支配人	調査協力・助言	東京都
名称(調査研究委員会)			
氏名		役割等	都道府県
東條 仁英	日本ホスピタリティ推進協会 理事	委員長	東京都
佐野 美保	ホスピタリティツリズム専門学校大阪 副校長	調査研究	大阪府
田畑 ゆかり	ホスピタリティツリズム専門学校大阪 教育研究センター課長	調査研究	大阪府
犬塚 浩之	ホスピタリティツリズム専門学校 教務部長	調査研究	東京都
岩苔 尚志	ホスピタリティツリズム専門学校 第一教務課長	調査研究	東京都
椎葉 小夜子	専門学校西鉄国際ビジネスカレッジ 教務・就職・広報部長	調査研究	福岡県
千葉 山	国際トラベル&ホテル専門学校 教務室長	調査研究	千葉県
山本 清	経専北海道観光専門学校 統括部長	調査研究	北海道
高松 正人	(株)ツリズム・マーケティング研究所 代表取締役社長	調査研究協力	東京都
飯塚 正成	(株)日本教育ネットワークコンソーシアム 代表取締役	調査研究協力	東京都

名称(評価委員会)			
細谷 昌之	(株)トラベルジャーナル 編集長	委員長	東京都
南 俊夫	北海道大学 観光学高等研究センター	評価	北海道
宍戸 学	横浜商科大学 商学部 貿易・観光学科	評価	神奈川県
松下 学	株式会社プリンスホテル 取締役常務執行役員 (社)日本ホテル協会 広報宣伝専門委員会 委員長	評価	東京都
菊池 辰弥	(社)全国旅行業協会 経営調査部部长	評価	東京都

5. 会議(委員会、分科会等)の開催実績と今後の予定(23年度内)

- 1)2011年11月15日 事業運営打合せ (北海道大学観光学高等教育センター)
一部大学の専門学校化などが云われる中、専門学校と大学がそれぞれの教育特性を活かし、連携・協働の上中核的専門人材育成教育に関わることの必要性を確認した。
- 2)2011年12月6日 実施・調査研究・評価合同委員会
(ホスピタリティ ツーリズム専門学校)
業界動向アンケート調査、文献及びインターネットによる調査等の調査研究委員会案について協議。動向調査では3.11等災害の影響を考慮すること。また、アンケートと現地調査との関連付けが必須であることを確認した。
- 3)2011年12月20日 調査研究委員会 (ホスピタリティ ツーリズム専門学校 大阪)
1月12日～13日の沖縄(那覇)2社、福岡(博多)1社2団体調査を決定。大阪、北海道、東京については、引き続き候補先への打診を確認した。
- 4)2012年1月23日 調査研究委員会 (ホスピタリティ ツーリズム専門学校)
業界動向アンケート、文献及びインターネット調査の進捗(回収状況等)を確認。今後の視察調査先について、北海道(札幌)1社1団体ならびに北大との協議、東京2社を確定。調査報告書の骨組みについて検討した。
- 5)2012年1月30日 事業運営打合せ (北海道大学観光学高等教育センター)
各種調査の進捗をふまえ、今年度事業報告の骨子について協議。今年度は次年度に向けた提言とすることを確認。次年度は、教育のモジュール化、大学と専門学校の教育領域の明確化において、より大学と専門学校の連携を強化することを確認した。
- 6)2012年2月9日 事業運営打合せ (ホスピタリティ ツーリズム専門学校 大坂)
事業進捗状況の確認と、今後の事業進行、留意点を協議確認した。

- 7)2012年2月22日 実施・調査研究・評価委員会 及び 成果報告
(委員会:ホスピタリティツーリズム専門学校、成果報告:専修学校フォーラム)
各種調査結果、委員会活動をふまえ、今年度事業報告の骨子について協議検討した。
これまでの事業進捗をふまえた成果報告を「専修学校フォーラム2012」で実施した。
- 8)2012年2月28日 実施・調査研究・評価委員会 (予定)
成果報告をふまえ、事業報告書案について協議、記載事項について決定の予定。
- 9)2012年3月6日 実施・調査研究・評価委員会 (予定)
事業報告書最終案について協議、内容について決定、以降提出の準備に着手。

6. アンケート調査やヒアリング調査について

1) 業界動向アンケート調査

- ①調査対象:訪日外国人受入れの可能性が想定される国内の民間事業者
配布数(回収数) 旅行業:393(26)／宿泊業:402(60)／運輸業:205(25)／
計 1,000(113)サンプル
- ②調査時期::2012年1月
- ③調査結果:別紙調査報告概要参照

2) 文献およびインターネットによる調査

- ①2011年12月6日 調査着手
92 専門学校についてインターネット調査完了。
大学については、現在取りまとめ中。
- ②調査結果:別紙調査報告概要参照

3) 視察調査

- ①調査対象:観光業界・市場動向を全般的に俯瞰できる団体、宿泊・運送分野と関わりの深い旅行者等を抽出 (誘致推進3団体、旅行者7社)
* 旅行者は、発地側からの発注に基づく日本国内旅行の手配(ツアーオペレーター)を実施
- ②視察先
- ・2012年1月12日(那覇)
沖縄ツーリスト(株)、(株)ジャンボツアーズ
 - ・2012年1月13日(福岡)
九州観光推進機構、(株)JTB九州国際旅行営業部、(財)福岡観光コンベンションビューロー
 - ・2012年1月30日(札幌)
(株)日本旅行北海道 国際旅行事業部、(社)北海道観光振興機構

- ・2012年2月2日（東京）
アメガジャパン株式会社
- ・2012年2月9日（東京）
（株）JTBエイティーシー
- ・2012年2月10日（大阪）
（株）日中青年旅行社

③調査結果：別紙調査報告概要参照

4) 調査結果の活用

- ①業界分野における現場人材イメージ(ニーズ)の確定と教育内容への反映
引き続き、旅行業、インバウンド誘致団体から得られた人材イメージが、宿泊、運送分野においても差異が無いかを検証し、モデル・カリキュラム基準の基礎部分における教育内容反映する。
- ②キャリアロードマップと教育内容のモジュール化モデル開発への反映
引き続き、専門学校、観光系大学の人材教育の実態の把握をふまえ、企業、業界・誘致推進団体、業界メディア、大学等との連携により各モジュールの教育内容を確定する。

7. モデル・カリキュラム基準等について

○モデル・カリキュラム基準等の策定に当たっては、インバウンドやニューツーリズムへの対応が可能となるよう、社会人等が学びやすい学習システムを構築する。

具体的には、生涯にわたってキャリアパスが描けるよう、必要な知識・技術・技能をレベルごとに体系的にユニット化し、それらの積み上げが評価される「学習ユニット積み上げ方式」によるアクセスしやすい学習環境の整備を目指す。

○観光業界に就業した社会人に対しても新たに必要な知識・技術等を更新する機会を充実する。その際、観光関係企業と学校等が連携し、現場での就労経験を踏まえたカリキュラム編成・評価等を行えるようなPDCAサイクルを構築することを必要であり、このような取組が実現することによって多様化する観光産業界のニーズに即応する専門人材養成を可能することを目指す。

○観光産業界と観光関係の学校との連携による中核的専門人材養成のための教育の質の保証・向上の仕組みづくりを目指す。

その際、学生が学んだことが修得されているかどうかを図る達成度評価の評価指標等を含めた手法や、学校活動における専門的な評価指標等の開発を目指す。

モデル・カリキュラム基準を作成するにあたっては、中核人材の養成過程において、必要な知識、技能の習得が、独立したいくつかの構成要素の組み合わせで、かつ、積み上げ式に、就業後も、教育機関と企業が連携し、現場での就労経験をふまえたPDCAサイクルのなかで実行されることで、多様化する産業界のニーズに即応する人材養成を可能とする。

モデル・カリキュラムのイメージ:別紙参照

8. 次年度以降の取組方針

今年度、3 分野における人材ニーズの把握を目指したが、宿泊、運送分野における調査が不十分。次年度、3 分野における人材ニーズに差異があるかを検証し、その結果をふまえ、確実な成果を上げるため、モデルとなる分野の絞り込みについて検討が必要。

今年度専門学校、大学の教育特性を明らかにする文献・インターネット調査を実施したが、公開情報に差異があり、特性を明らかにするに至らず。次年度、さらにヒアリング調査を含めた追加調査が必要。

今年度、観光業(なかでもインバウンド旅行の国内旅行手配をもっぱら行う旅行業)において人材ニーズの把握を行ったが、中核的専門人材の構成要素をより明確にするため、訪日外国人旅行者からのニーズ・問題点、観光関連産業における人材ニーズの把握が必要。

以上をふまえ、次年度は、以下に取り組みたい。

- モデル・カリキュラム基準の各モジュールの構成要素の確定・実証
- 専門学校、大学の教育領域の明確化
- モデル・カリキュラム基準と達成度評価指標の開発
- 達成度進捗におけるジョブカードの活用

以上

平成23年度

成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業
観光分野産学コンソーシアムの進捗状況【報告】

調査報告概要

- 視察調査
- 業界動向アンケート調査
- 文献及びインターネットによる調査

1. 視察調査

1. ー1 訪問先（平成24年1月12日～2月20日）

○観光業界・市場動向を全般的に俯瞰できる団体、宿泊・運送分野
と関わりの深い旅行業者等を抽出（誘致推進3団体、旅行業者7社）

- 北海道：（社）北海道観光推進機構……………事業計画室
（株）日本旅行北海道……………国際旅行事業部
- 東京都： アメガジャパン(株)……………旅行事業部
（株）JTBエイティーシー……………団体事業部
- 大阪府：（株）日中青年旅行社……………中国人訪日担当
- 福岡県： 九州観光推進機構……………海外誘致推進部
（株）JTB九州……………国際旅行営業部
（財）福岡観光コンベンションビューロー……………誘致部
- 沖縄県： 沖縄ツーリスト(株)……………国際事業本部
（株）ジャンボツアーズ

* 旅行業者の役割は、発地側からの依頼に基づく日本国内旅行
の手配（ツアー オペレーター）がほとんど。

1. -2 インバウンド市場の動向

- 中国市場: 団体から個人旅行へ(個人観光ビザの増加)
⇒本物の日本を体験するニーズ
 - メジャー市場(韓国、中国、台湾、香港)以外の市場の拡大
シンガポール、タイ、マレーシア、インドネシア、インド
⇒多様な文化への対応の必要性(言語、食事)
 - MICE、教育旅行等が成長分野
⇒一般観光旅行から付加価値旅行へ
(収益確保と市場拡大)
 - 3. 11以降の変化
訪日客の戻りが遅い(韓国)
安売りの恒常化(中国)
-

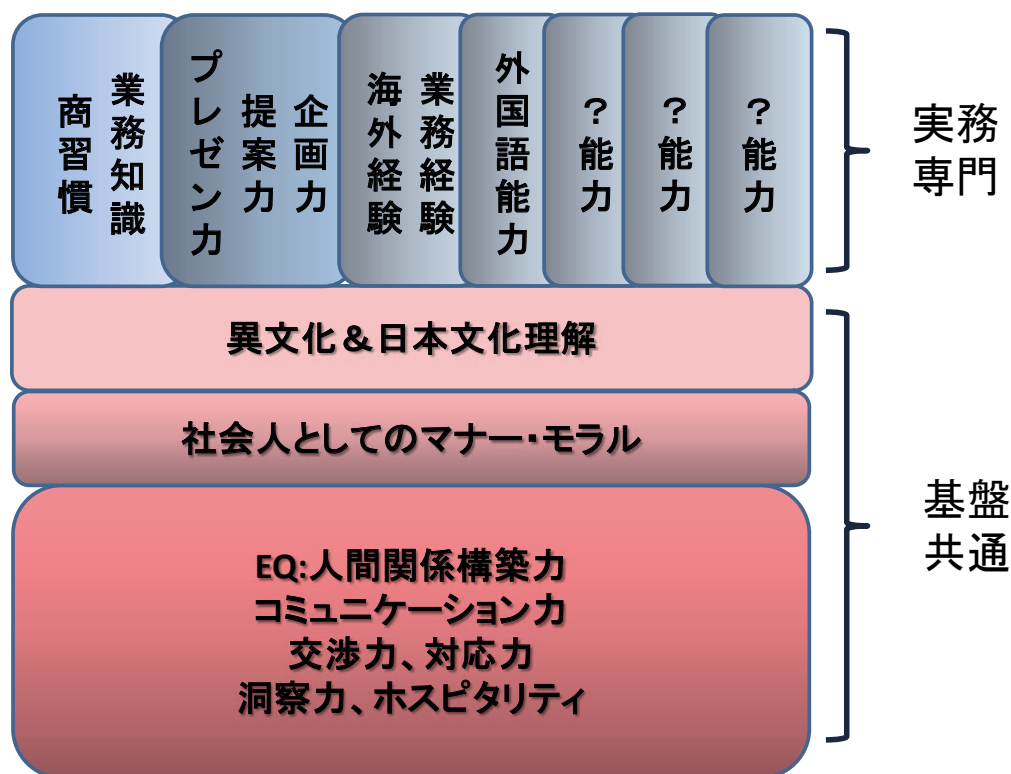
1. -3 インバウンド旅行受入れ人材ニーズ

- 今、一番枯渇しているのは、現場を支える(動かす)人材

1. -4 インバウンド旅行受入れに求められる能力・スキル

- EQ:人間関係構築力
- コミュニケーション能力
- ニーズを感じ、察知する能力、「気づき」の能力
- ホスピタリティ
- 明るさ、柔軟性
- 異文化、民族性の理解力
- 日本文化の理解力
- 日本や外国の商習慣に対する理解力
- 同時に多くの業務を進行できる能力、ストレス耐性
- 交渉力、対応力(外国人との交渉ではっきりと主張)
- 企画力、提案力、魅せる力(デザイン力)、情報発信力

1. -5 インバウンド旅行業・現場人材イメージ



1. -6 インバウンド旅行業で採用したい人

外国人と日本人と一緒に働く職場であることを前提に；

- 誠実な人柄、忍耐力のある人
- 英語、中国語、アジア言語を理解し、コミュニケーションができる人
(言語能力は、決定的要因)
- アウトバウンドの旅行業経験者
- 通訳ガイド資格取得者、ガイド業務経験者
- 日本の大学を卒業した外国人留学生
- 海外の大学を卒業した日本人留学生
- 旅行業務取扱管理者資格の取得は、決定的要因ではない

1. -7 インバウンド旅行業における人材育成

- 育成は、OJTが基本、指導社員をつける
 - 旅行業務は、入社後、基本から教える
 - 利益管理の考え方、組織の一員としての働き方を教える
 - 社員の海外経験を、促進させる必要がある
 - 海外での長期滞在で、現地の文化・語学を身につける
 - 内外でのガイド業務経験が、仕事の流れ、社会人としての基本（時間厳守や、ニーズを感じ、素早く行動など）身につく
-

1. -8 専門学校に期待する人材教育

- 現場を支える(動かす)即戦力となる人材育成
 - ⇒社会人としてのマナー、モラル
 - ⇒旅行業務の専門知識
 - ⇒学ぼうとする姿勢そのもの

1. -9 大学(観光系)における教育イメージ

- 深く専門の学芸を教授、研究をするところ
- 観光業界におけるこれから先の高度・先進的な課題にどう取り組むのか、などを理論構築する
- トップ層のマネジメント能力を育成する

2. 業界動向アンケート調査

2. -1 調査概要

調査対象) 訪日外国人受入れの可能性が想定される国内の民間事業者

※配布数(回収数) 旅行業:393(26) / 宿泊業:402(60) / 運輸業:205(25) / 計1,000(113)サンプル

調査時期) 2012年1月

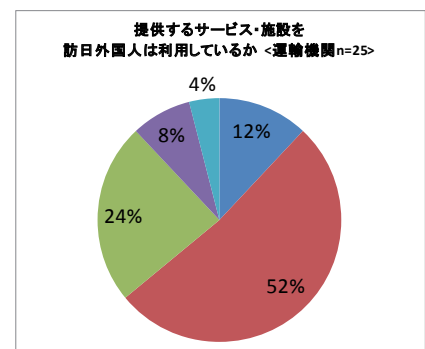
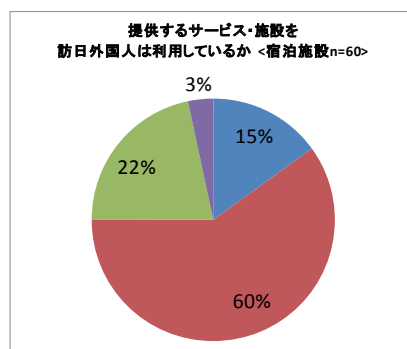
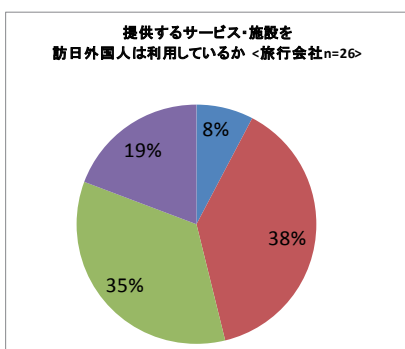
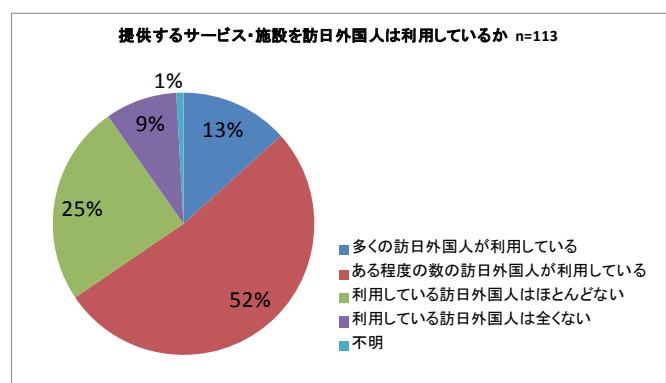
業態		配布数	回収数	(%)	
旅行会社	旅行会社	308	393	25	8%
	ランドオペレーター	85		1	1%
宿泊施設	ホテル	202	402	32	16%
	旅館	200		28	14%
運輸	航空	6	205	0	0%
	鉄道	60		7	12%
	バス	60		8	13%
	船	26		5	19%
	タクシー	47		5	11%
	レンタカー	6		0	0%
その他				1	---
不明				1	---
計		1,000		113	

2. -2 インバウンド受入状況

○63%が訪日外国人の受入実績あり

○インバウンド受入なしは1割未満

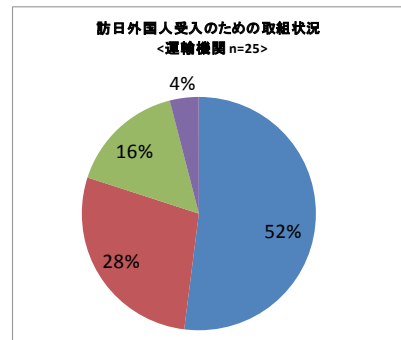
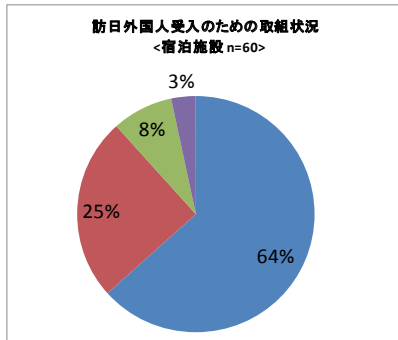
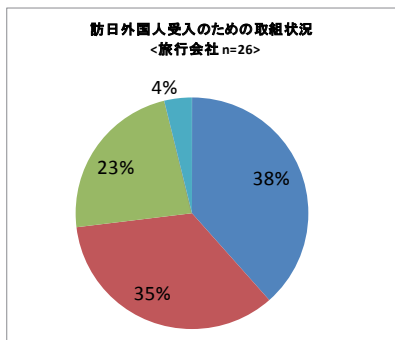
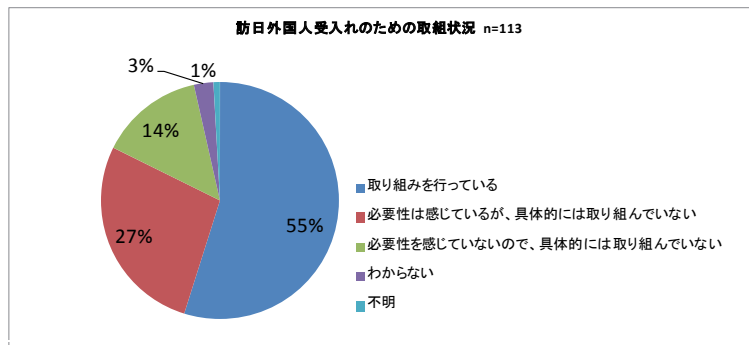
○業種別にインバウンド受入実績をみると、宿泊施設で75%、運輸機関が64%と半数を超える傍ら、旅行会社は46%



2. -3 インバウンド受入のために実施している取組

○既に外国人受入れのための取組を実施している事業者が55%と半数以上

○「必要性は感じているが具体的に
取り組んでいない」は27%で、
外国人受入れの取組みに積極的
な意向を持つ事業者が3/4以上



2. -4 インバウンド受入のために推進したい取組

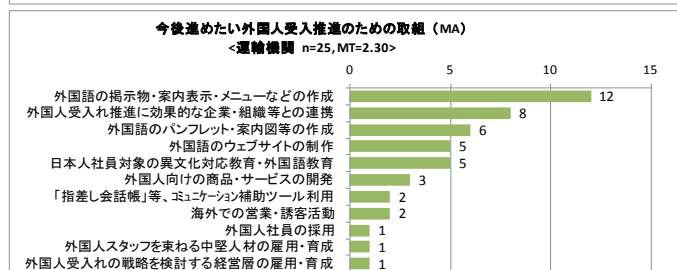
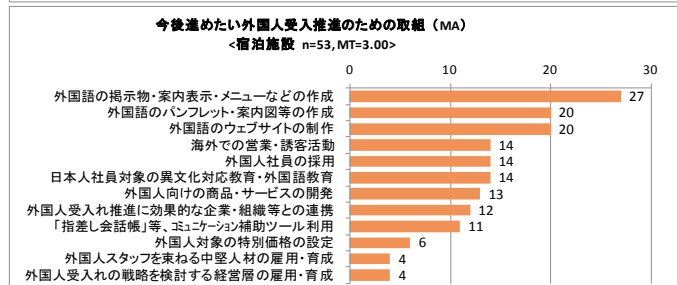
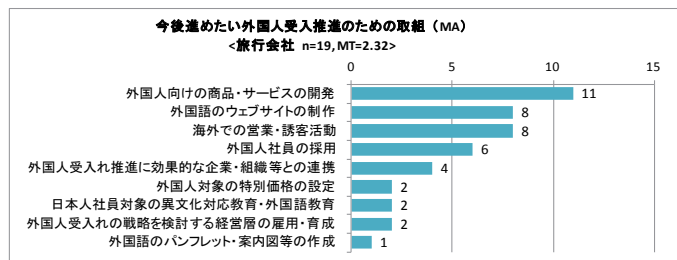
○全体……

①外国語の掲示物・案内表示等の作成、
②外国語のウェブサイトの制作、
③外国語のパンフレット・案内図等の
作成、の順に多い

○業種別……

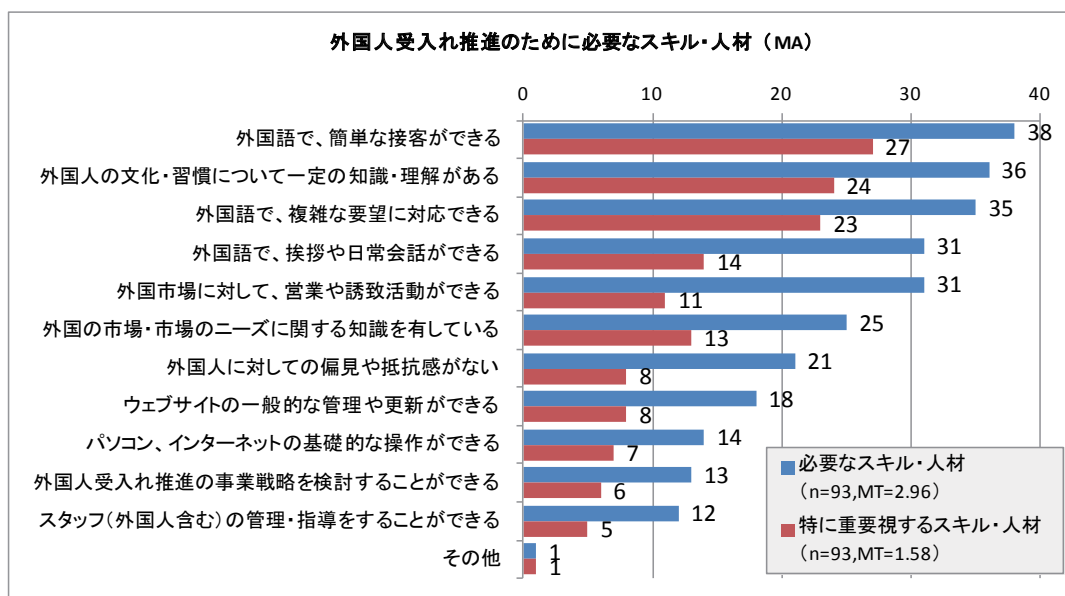
旅行会社：コンテンツ開発～販売に
向けた取組みを重視

宿泊施設・運輸機関：掲示物やパン
フレット等の作成など、受入体制整備
への意識が高い



2. -5 インバウンド受入のために必要なスキル・人材

- 接客場面でのコミュニケーションスキルを重視
- 中堅～経営人材ニーズも挙げられているが、優先度は高くない
- 直接お客様に対応する現場の人材の確保が優先されている



2. -6 インバウンド対応人材の採用・育成に関する悩み

- 外国人の文化・習慣に関する知識の不足によるコミュニケーションの難しさ
- 外国語対応可能な人材が社内に少ない
- 語学力のある人材確保の難しさ(採用／継続雇用)
- 語学や文化の育成に関するノウハウの不足
- 外国人に訴求できる商品やサービス、プロモーションツールの開発の難しさ

3. 文献及びインターネットによる調査

3-1. 専門学校インターネット調査

観光系専門学校で行われている教育をインターネットから調査し
具体化を図る

○専門学校で観光系学科を設置している92校を調査

○5つの学科区分で調査

「ホテル・ブライダル系(46学科)」

「観光・旅行・トラベル系(39学科)」

「エアライン系(21学科)」

「鉄道系(9学科)」

「その他(6学科)」

モデル・カリキュラムのイメージ(観光分野)

業務レベル	レベル1・2	レベル3	レベル4
担当職務	<p>○ 観光関連人材としての基礎的な知識・スキルを習得</p> <p>グループの中心メンバーとして自主的な判断・改善・提案を行いながら一人前の仕事ができる。</p>	<p>○ グローバル化に対応したマネジメント能力・リーダーシップの醸成</p> <p>一人前の仕事ができることに加え、高難度の業務を遂行しつつ、グループのリーダーとして専門スキルをいかした業務を主導する。</p>	<p>○ ニュートリスム等の新たなニーズへの対応やマネジメント能力の養成</p> <p>組織のマネジメントやニューツーリズム等の新たな観光創造を行うとともに、地域を振興策を提案、実行する。</p>

