

# 平成24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」実績報告書

## 1. 事業名称

インバウンド観光客の受け入れを支える観光分野の中核的専門人材育成事業

## 2. 産学官連携コンソーシアム又は職域プロジェクトの別

産学官連携コンソーシアム

産学官連携コンソーシアム又は職域プロジェクトの名称

観光分野産学連携コンソシアム

関係するコンソーシアムの名称(職域プロジェクトのみ記入)

## 3. 分野名

⑤観光

「その他」分野名

## 4. 代表機関

### ■ 代表法人

|      |                           |
|------|---------------------------|
| 法人名  | 学校法人 浦山学園                 |
| 理事長名 | 浦山 哲郎                     |
| 学校名  | 富山情報ビジネス専門学校              |
| 所在地  | 〒 939-0341<br>富山県射水市三ヶ613 |

### ■ 事業責任者

省略

### ■ 事務担当者(文部科学省との連絡担当者)

省略

## 5. 産学官連携コンソーシアム又は職域プロジェクトの構成員・構成機関等

### (1) 構成機関

|    | 構成機関(学校・団体・機関等)の名称 | 役割等      | 都道府県名 |
|----|--------------------|----------|-------|
| 1  | 学校法人 浦山学園          | 統括       | 富山県   |
| 2  | 学校法人 有坂中央学園        | 運営       | 群馬県   |
| 3  | 学校法人 新潟総合学園        | 運営       | 新潟県   |
| 4  | 穴吹カレッジグループ         | 運営       | 香川県   |
| 5  | 学校法人 河原学園          | 運営       | 愛媛県   |
| 6  | 学校法人 麻生塾           | 運営       | 福岡県   |
| 7  | 学校法人 KBC学園         | 運営       | 沖縄県   |
| 8  | 学校法人 鈴木服飾学園        | 運営       | 群馬県   |
| 9  | 文教大学国際学部国際観光学科     | 運営       | 神奈川県  |
| 10 | 北海道大学観光学高等研究センター   | 運営・調査開発  | 北海道   |
| 11 | 横浜商科大学商学部貿易・観光学科   | 運営・調査開発  | 神奈川県  |
| 12 | 富山大学芸術文化学部         | 運営       | 富山県   |
| 13 | 四国学院大学社会学部         | 運営       | 香川県   |
| 14 | 長崎国際大学人間社会学部国際観光科  | 運営       | 長崎県   |
| 15 | 西武文理大学サービス経営学部     | 運営       | 埼玉県   |
| 16 | インターナショナルリゾートカレッジ  | 調査開発     | 沖縄県   |
| 17 | 国際外語・観光・エアライン専門学校  | 調査開発     | 新潟県   |
| 18 | 専門学校穴吹ビジネスカレッジ     | 調査開発     | 香川県   |
| 19 | 麻生外語観光・製菓専門学校      | 調査開発     | 福岡県   |
| 20 | 河原パティシエ・医療・観光専門学校  | 調査開発     | 愛媛県   |
| 21 | 富山情報ビジネス専門学校       | 調査開発     | 富山県   |
| 22 | ビジネス専門学校キャリアカレッジ但馬 | 職域プロジェクト | 兵庫県   |
| 23 | 独立行政法人国際観光振興機構     | 調整中      | 東京都   |
| 24 | NPO法人日本人材教育協会      | 運営・調査開発  | 東京都   |
| 25 | 有限会社ザ・ライスマウンド      | 運営・調査開発  | 東京都   |
| 26 | 株式会社JTB総合研究所       | 運営・調査開発  | 東京都   |
| 27 | 日本ホスピタリティ推進協会      | 運営       | 東京都   |

## (2)協力者等

| 氏名     | 所属・職名                   | 役割等 | 都道府県名  |
|--------|-------------------------|-----|--------|
| 小城 慎治  | 富山県観光・地域振興局/次長          | 統括  | 富山県    |
| 内田 裕幸  | 香川県観光交流局観光振興課/課長        | 統括  | 香川県    |
| 合野 弘一  | 福岡市経済観光局/理事             | 統括  | 福岡県    |
| 調整中    | 和歌山大学観光学部               | 助言  | 和歌山県   |
| 佐々木 成人 | ハウステンボス株式会社/特別顧問        | 統括  | 長崎県    |
| 禰木 洋平  | 株式会社ロイヤルホテル/執行役員        | 統括  | 東京都    |
| 正木 一志  | 高松国際ホテル/総支配人            | 統括  | 香川県    |
| 田中 湖雄  | 愛宕商事株式会社/取締役部長          | 統括  | 新潟県    |
| 東 良和   | 沖縄ツーリスト株式会社/代表取締役社長     | 統括  | 沖縄県    |
| 岩佐 英美子 | 社団法人日本ホテル協会/事務局長        | 統括  | 東京都    |
| 米谷 寛美  | 一般社団法人日本旅行業協会/参与・総合企画部長 | 統括  | 東京都    |
| 宋 淑芳   | 中国遼寧省国際交流協会/秘書長         | 助言  | 中国・遼寧省 |

## (3)産学官連携コンソーシアムの下部組織（設置は任意。職域プロジェクトの場合は記入不要）

| 名称(調査開発委員会) |                               |       |       |
|-------------|-------------------------------|-------|-------|
| 氏名          | 所属・職名                         | 役割等   | 都道府県名 |
| 永井 真介       | 富山情報ビジネス専門学校/校長               | 調査・開発 | 富山県   |
| 南 俊夫        | 北海道大学観光学高等研究センター/産学連携シニアオフィサー | 調査・開発 | 北海道   |
| 穴戸 学        | 横浜商科大学商学部貿易・観光学科/准教授          | 調査・開発 | 神奈川県  |
| 成底 敏        | インターナショナルリゾートカレッジ/部長          | 調査・開発 | 沖縄県   |
| 栗林 直子       | 国際外語・観光・エアライン専門学校/副校長         | 調査・開発 | 新潟県   |
| 佐戸 三千代      | 専門学校穴吹ビジネスカレッジ/教務部長           | 調査・開発 | 香川県   |
| 亀谷 弘幸       | 麻生外語観光&製菓専門学校/副校長             | 調査・開発 | 沖縄県   |
| 菅 卷子        | 河原パティシエ・医療・観光専門学校/専任教員        | 調査・開発 | 愛媛県   |
| 長谷川 綾子      | 富山情報ビジネス専門学校/学科長              | 調査・開発 | 富山県   |
| 東條 文千代      | NPO法人日本人材教育協会/理事長             | 調査・開発 | 東京都   |
| 高松 正人       | 株式会社JTB総合研究所/常務取締役            | 調査・開発 | 東京都   |
| 河野 まゆ子      | 株式会社JTB総合研究所/研究員              | 調査・開発 | 東京都   |
| 飯塚 正成       | 有限会社ザ・ライスマウンド/代表取締役           | 調査・開発 | 東京都   |

## 6. 事業の内容等

### (1) 事業の概要

観光分野において、今後成長が見込まれる東アジアからの訪日旅行を支えるために必要な中核的専門人材の中から本年度は「宿泊分野」に焦点を当てキャリアロードマップや日本文化を理解するための教材について検討した。また、大学・専門学校で行われている観光教育の特性や今後訪日観光客が多く訪れることが見込まれる地域の人材ニーズや外国人対応の実態に関して調査を行った。

### (2) 事業の内容について（産学官連携コンソーシアム又は職域プロジェクトにおける具体的な取

#### 【宿泊業のキャリアロードマップ作成のための検討】

##### ■目標

訪日旅行者の受け入れが多く見込まれている宿泊業界等を中心に、一般スタッフからマネージャー、ディレクターに至るまでのクリティカルパスをデザインし、各段階において必要とされる知識・技術・技能を設定する。

##### ■方法

- ①本校が平成18年度文部科学省委託事業として開発したホテルマンに必要な「Job Standard」に訪日旅行者受け入れに必要とされる能力項目を付加し、コンソーシアムに参画するメンバーを中心に内容を検討した。
- ②訪日旅行者を多く受け入れている地域（北海道・京都・福岡・沖縄）に設置されている宿泊施設等に調査チームを派遣して、本事業の内容と業界とのギャップ等について検討した。

#### 【日本文化を理解するための教材開発】

##### ■ねらい

異文化を理解する(受け入れる)ためには、自国の文化を理解する必要があるという立場に立ち、日本の長い歴史の中で培われてきた心、日本人観、古来から伝わる作法の歴史や背景を検証し、文化を背負った「もてなし」のあり方を学ぶ必要性について明確にするとともに学ぶべき項目を明らかにした。

#### 【大学・専門学校における教育特性に関する調査調査】

##### ■ねらい

大学で行われている観光教育と専門学校で行われている観光教育の違いについて調査し、両者の強みと弱みを明確にし、大学・専門学校間の単位互換および単位認定の具体的な制度を設計するための基礎資料を作成する。

##### ■方法

- ①大学は、リクルートの進学情報サイトである「進学ネット」の絞り込みで「観光」「ホスピタリティ」をキーワードとして抽出。
- ②専門学校も、「進学ネット」の検索で「ホテル」をキーワードとして絞り込み、かつ募集人員が40名以上の学校で抽出。
- ③それぞれの教育意図、組織、施設、カリキュラム等について比較検討。

#### 【宿泊業視察調査】

##### ■ねらい

インバウンド観光客受け入れに対し、各地域の中堅ホテル・旅館業が抱える問題点および必要とされる人材を明らかにするために、ヒアリングを行った。

##### ■具体的な視察

- ①日程：平成24年12月～平成25年2月
- ②場所：北海道、沖縄、福岡、京都の中堅ホテル・旅館14カ所

### (3) 事業の実施意義や必要性について

#### ① 当該分野における人材需要等の状況、それを踏まえた事業の実施意義

エネルギー資源の乏しい日本において、「元気な日本」復活のシナリオの一つとして、観光立国・地域活性化戦略に国をあげて取り組んでいる。なかでも観光庁においては、中国をはじめとする東アジア市場に重点をおいた訪日旅行促進(訪日外国人を2020年初めまでに2,500万人に)を観光立国推進基本計画に定め、現在展開中である。しかしながら、今までの観光業界は日本人を海外へ渡航させるいわゆるアウトバウンド旅行を主軸とした業界となっており、訪日外国人を受け入れるインバウンド旅行への人材供給が不十分なために振興速度が鈍化している状況にある。

平成23年10月に観光庁が発表した「宿泊旅行統計調査」によると、訪日外国人の1年間の延べ宿泊数が2,602万泊であり、日本政府観光局(JNTO)の発表によると同年度訪日外国人数は861.1万人である。このことから、国が目標としている2020年に2500万人の外国人を受け入れるには、延べ7000万泊程度の外国人の対応が出来る職員を確保する必要あり、現在宿泊業で働いている従業員のインバウンド対応力向上および今後宿泊業を目指す学生に対しグローバル対応ができる中核的専門人材育成をテーマとした本事業の成果は、従業員不足を補うことや質の高い人材育成という観点から期待される。

#### ② 上記(2)の取組が求められている状況、本事業により推進する必要性

本事業が将来的に行うモデルカリキュラムや職業能力評価基準を開発する取り組みは、大学と専門学校で行われているそれぞれの教育の強みをフルに生かし、それぞれが得意とする教育をモジュール化して展開することを前提としていることから、学校種を問わない単位互換制度や単位認定・履修認定制度の構築へと進んでことが期待される。

現在観光庁で検討されている観光経営マネジメント人材育成事業や観光地域づくり人材育成支援事業またジョブ・カードに対応するホテル業のモデル評価シートや評価ガイドラインとも連携し、本事業で検討されるモデルカリキュラムや職業能力評価基準との関係性を明確化することによりロジカルな教育体制の構築にもつながることが期待される。

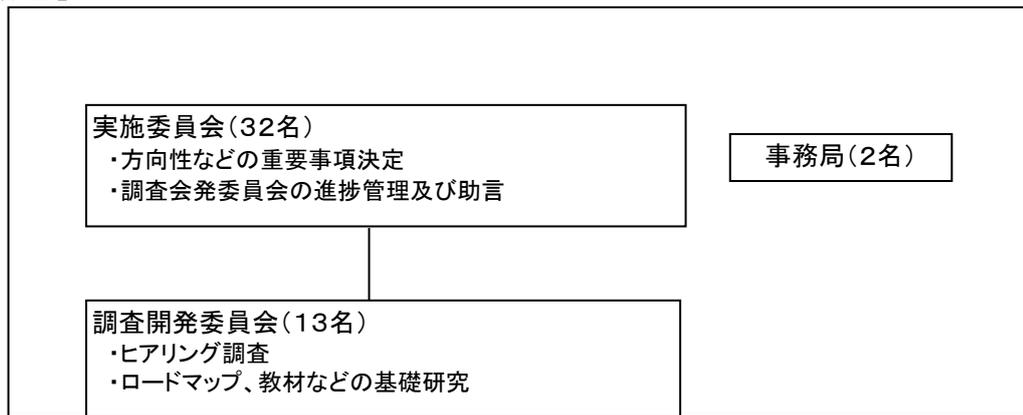
平成23年12月24日に閣議決定された「日本再生の基本計画」では、観光進行の基本的な考え方として、「国の光を示す“観光”の振興は日本再生に不可欠であり、原発事故による風評被害を乗り越える必要がある。訪日外国人 3,000 万人時代も見据え、官民連携強化によりオールジャパンの訪日プロモーションを推進し、日本の観光の高付加価値化、ブランド化など、観光立国を推進する。」(一部抜粋)としている。また、その中で重点に取り組む施策として訪日外国人旅行者の増大に向けた取組と受入環境水準の向上を挙げており、本事業で行う訪日外国人受け入れを行うための宿泊業の人材育成は我が国再生のためにも期待される。

### (4) 事業の実実施計画について(連携体制、工程、普及方策、期待される活動指標(アウトプット)・成果目標及び成果実績(アウトカム)等)

#### 【連携体制】

本コンソシアムの運営は、コンソシアムの方針決定や運営・管理するための「実施委員会」、具体的に調査・研究・開発活動を行うための「調査開発委員会」を設置する。実施委員会は、専門学校10名、大学8名、企業7名、業界団体4名、行政3名で組織する。調査開発委員会は、専門学校7名、大学2名、企業3名、業界関連団体1名で組織する。

【組織図】



【工程・スケジュール】

|         | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 備考         |
|---------|----|-----|-----|-----|----|----|----|------------|
| 実施委員会   | ○  |     |     |     | ○  | ○  | ○  |            |
| 調査会発委員会 | ○  |     | ○   |     | ○  |    | ○  |            |
| 各項目検討   |    |     | →   |     |    |    |    |            |
| 文献調査    |    |     | →   |     |    |    |    |            |
| 視察調査    |    |     |     | →   |    |    |    |            |
| 成果発表会   |    |     |     |     |    | ○  |    | オリンピックセンター |

【普及方策】

■事業フォーラムでの発表

本事業は、事業成果を公開し広く浸透させていくために、ITコンソシアムが主催する「事業フォーラム」に参加し事業内容を報告した。

○実施時期：平成25年2月25日

○場 所：国立オリンピック記念青少年総合センター

○参加者：62名（本コンソシアム発表時）

【期待される活動指標(アウトプット)】

本コンソシアムからアウトプットされる成果物は以下を想定する。

○エントリーレベルから一般スタッフ、マネージャー、ディレクターがそれぞれ持つべき能力リスト

○日本文化を理解し訪日旅行者に伝えるための必要な項目

○大学および専門学校の教育特性調査分析結果

○宿泊業視察調査結果

## 【成果目標及び成果実績(アウトカム)】

### ①能力リスト

- ・前回の能力表では商品開発が不足していると考えられるため、マーチャンダイジングを付加する必要がある。
- ・オペレーションを具体的に営業現場での外客接遇と考えると、接客業務と外客とのコミュニケーション技術を合体させ、なおかつ語学教育もオペレーションの一部として考える必要がある。
- ・訪日観光客誘致を果たすための組織図づくり、各管理職の職務分野特定、予算配分、外客誘致のためのコスト管理、そして外客誘致のための人材採用戦略等を学ぶ必要がある。

### ②日本文化理解教育

- ・異文化を理解するには、自国の伝統的な文化や習慣について学び直す必要がある。
- ・日本の長い歴史の中で培われてきた心、日本人観、古来から伝わる作法の歴史や背景を検証し、文化を背負った「もてなし」のあり方を学ぶ必要がある。
- ・知識を習得する教材はもちろんのこと、視聴覚的教材等の五感を教育するツールも検討する必要がある。
- ・評価基準は、ペーパーテスト形式とは違った形の評価方法や基準が必要となる。

### ③宿泊業視察調査

- ・仕事をしながらも学べる仕組みを構築し、既に働いている従業員のスキルアップを図る必要があることがわかった。
- ・インターンシップ制度は、受け入れ側である施設が高い意識のもとで学生を受け入れた場合、その後の採用につながる場合があることがわかった。
- ・学生時代に1度だけではなく、複数回のインターンシップを経験した者は、就職の際のミスマッチを防ぎ就職定着率が高いことがわかった。
- ・宿泊業は観光業のみならず、地域のリーダーやコーディネータとしての役割を担っていることがわかった。
- ・現状の訪日観光客は、東京、大阪、京都に集中し、他地域のインバウンドへの対応は消極的なことがわかった。

### ④大学・専門学校で行われている観光教育比較調査

#### 【大学の特徵】

- ・観光学部のルーツは様々あり、学部の特徴を軸にしながらも開講科目に大きな差異はない。
- ・専門科目は、観光産業全般にわたり網羅性が高いが、1人の学生が履修する科目は全体の一部であり、学生個人の研究テーマや職種志向によって履修内容が異なると考えられる。
- ・必修科目は、各大学とも概ね10～30%程度であり、選択科目の比率が多くを占めている。
- ・学外での企業実習は比較的短期的なものが多く、実習を通じて「習得する」より「体験する」に近い位置づけとうかがえる。
- ・外国人留学生の占める割合が多い学部もあり、そこでは学内で異文化交流できる環境となっている。
- ・異なる職種志向の中での学習体験を通じ、多岐にわたる職業人材が輩出されるといえる。

#### 【専門学校の特徵】

- ・宿泊業を学べる学科等は、ホテル・観光系と外語系の2種類あり、共通する科目も多く見受けられるものの、外語系学校では語学科目の比重が高くなっているのが大きな違いである。
- ・開講科目は職種実務に特化して展開され、大半が必修となっており、選択科目はめざす領域以外の知識を広げるという位置づけに思われる。
- ・施設や設備は、座学教室ばかりでなくより実践的な教育が行えるよう配慮され、実際の職場を模した教室や設備が整っている。
- ・学外の実習は職務実習が中心であり、学内で学んだ職務スキルを実践し、即戦力の習得・ブラッシュアップが主眼となっている。

(5) 事業終了後の方針について(継続性、発展性 等)

**【コンソーシアムの課題】**

○観光業界全体の人材マップと大学・専門学校が強みを持つ人材育成のカバー領域を調査研究する。

○大学と専門学校が連携して行うべき観光系人材育成の具体的な科目、実習とカリキュラム体系について検討するとともに、単位互換・単位認定について検討する。

○教育機関、企業、行政が互いに共通の土俵に立ち人材を育成するためのプラットフォームについて検討する。

○海外における観光教育のカリキュラムや評価指標等について検証し、我が国教育機関との連携教育に着いて検討する。

○現状行われている評価方法とは異なるより実践的・動的な評価方法や評価基準について検討する。

○日本文化理解、異文化理解、語学等の業界共通で行われべき教育のカリキュラムや教材について検討・開発する。

**【職域プロジェクトの設置】**

○平成24年度事業で行ったホテル人材の育成は、職域プロジェクトとして設置しカリキュラム設計等を継続的に検討する。

○宿泊分野、旅行分野、運輸分野、地方活性化分野等の観光関係各分野の職域プロジェクトを設け、観光業全体をカバー領域とした人材育成を行う。具体的には、コンシェルジュ、着地型旅行プランナー、観光創造士、LCC対応のキャビンアテンダント、グローバル市場での販売員等

○各職域の特徴に応じて、教育対象者は学生に限らず、学び直しや自己研鑽を希望する者も対象とする教育プログラムを検討する。

○各職域プロジェクトで検討・開発した教材等は講座を開講し、具体的な人材育成に努める。