

愛媛大学の観光サービスを担う人材育成事業

愛媛大学法文学部

兼地域創成研究センター 教授 和田 寿博



はじめに

2013年以降、道後温泉、松山市、愛媛県、四国、瀬戸内地域の観光客が増えている。女性に人気の道後温泉、四国八十八ヶ霊場歩き遍路。NHK総合番組「ブラタモリ」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。外国人がしまなみ、石鎚山系、佐田岬、南予の隅々まで訪ねている。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・ソウル線の11月再開が決定した。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おもてなし、ホスピタリティが求められている。それ故、観光サービスの向上、同産業の経営革新、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とホスピタリティなどに対応できる観光サービス人材の育成が必要になっている。

本稿では、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官学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、特に観光サービスを担う人材育成をめざした学部教育の拡充ならびに社会人を対象とした観光サービス人材育成事業の概要と事例ならびに今後の課題を紹介する。

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}人才」(Talent)の育成、共育である。「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」を開発し、「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。

1. 観光サービス人材育成事業受講生の声

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二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年度には観光サービス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。詳細は3.を参照いただくとして、まず、その声を紹介しよう。

2016年度法文学部授業を受講した学生の声

「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回生男性)

「道後温泉が、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)

「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

おもてなしの大切さ語る

代官サル 愛媛大で公開授業

ホテルやレストラン企業の員に必要とされる「おもてなし」の大切さを語る。21日、松山市文京町にある愛媛大学で、産官学連携観光産業振興協議会会長を務める河内広志氏が、法文学部の学生に「おもてなし」の大切さを語り、学生らに「おもてなし」の大切さを伝える。河内氏は、おもてなしの大切さを語り、学生らに「おもてなし」の大切さを伝える。河内氏は、おもてなしの大切さを語り、学生らに「おもてなし」の大切さを伝える。

ホスピタリティの大切さについて語るカシワカ氏
—21日午前、松山市文京町—

『愛媛新聞』 2017年6月22日付け

法文学部の授業のひとつ

講師：カシワカ氏

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 日本のあるところ 代表理事

2016年度観光エキスパート育成プログラム受講生の声

「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。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。」(交通業経営者)

「自らが観光業・観光地の魅力を熟知し、コンシェルジェ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)



観光エキスパート育成プログラムのひとつ

講師：針谷了氏

琵琶湖雄琴温泉湯元館会長／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)

2. 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、四国、瀬戸内地域の観光客数が増加し、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（＝「人材」）の確保と育成にある。

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において重要な課題と位置付ける必要がある。また所有者、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なしに観光サービス産業のホスピタリティはない、働く人のホスピタリティは観光サービス産業の発展に不可欠である。

このような状態のもと、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）では「第IV部 平成 29 年度に講じようとする

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。

詳細は次章とするが、愛媛大学が取り組む観光サービス人材育成事業は上記白書における人材育成の対象と課題意識とほぼ同様であるが、これに初心者の方層を加えて把握する。なお、前章1. で紹介した受講生の声は各層からのものである。

3. 観光サービス人材育成事業の概要

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は産官学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観光サービスを担う人材育成事業をめざし、学部教育の拡充ならびに社会人を対象とした観光サービス人材育成を実施している。事業は試行錯誤の中にあるが、受講生の取り組みと共に発展している。以下、2016年度と2017年度の取り組みと感想を紹介する。

育成プログラムの対象と課題

観光サービスを担う人材に必要とされる法令、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、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だが、経験とカン、コツも鍵を握る。これらを人才として育成することが現代の育成プログラムの課題だが試行途上にある。プログラムは観光サービスに関わる教養と関心、ネットワーク形成、参加を育むことにある。

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。

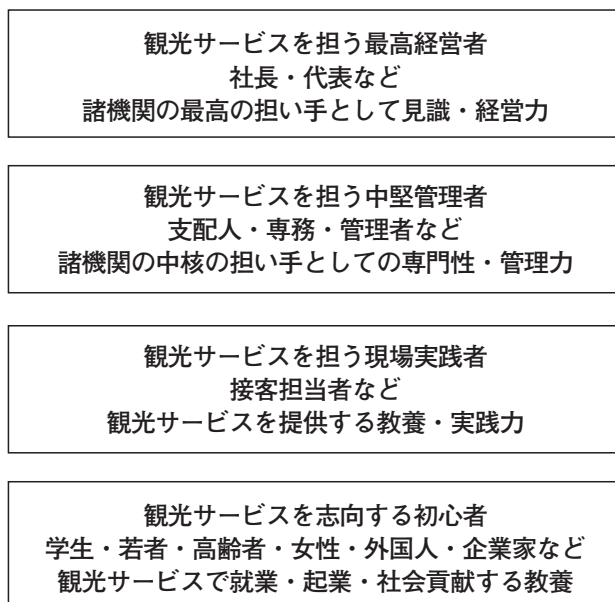
観光サービス産業を担う中堅管理者である支配人・専務・管理者などを対象としたプログラムでは、諸機関の中核の担い手としての専門性・管理能力などを育成する機会を設けている。

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。

これらの対象ごとに設定したプログラムでは、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。また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も、観光サービスに関わる多様な人々との交流の機会となっている。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。産官学連携による観光サービスの学びの向上は観光客にとっての信頼性・真正性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



観光サービス人材学部学生育成プログラム

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。二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 都市の対概念)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。

<補論>

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、系統的教育課程を編成していない。唯一、河原パティシエ・医療・観光専門学校が航空・観光系の学科を設置している。

2016年度愛媛大学観光エキスパート育成プログラム

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。



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）

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）を取り入れた。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を志向する初心者、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。

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は愛媛大学観光エキスパートとして認定される。履修証明プログラムは、2007年法改正によって実施され、就職や生涯学習に資する教育の充実、多様な学びの機会を提供に資することが期待され、厚生労働省のジョブ・カードに記載できる。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・ポーチュ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新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「ブラタモリ」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ージ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。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」「松山の障がい者の観光条件再考」「道後の若者・外国人を対象にした飲食業」「観光情報の質の改善」「内子まちなみの外国人向け表示」「宇和島遊子段畑の保存と経営」「断食健康ツーリズム」など。

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。

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。」（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。」（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・政策を学ぶことができた。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。」（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。」（50歳代女性）

「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。」（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。

参照：https://www.ehime-u.ac.jp/data_relese/data_relese-12411/

2017年度観光サービス人材リカレントプログラム

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「ルール観光論」「観光サービス論」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、定員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。

(1) 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。

(2) 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、担う実践者、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。

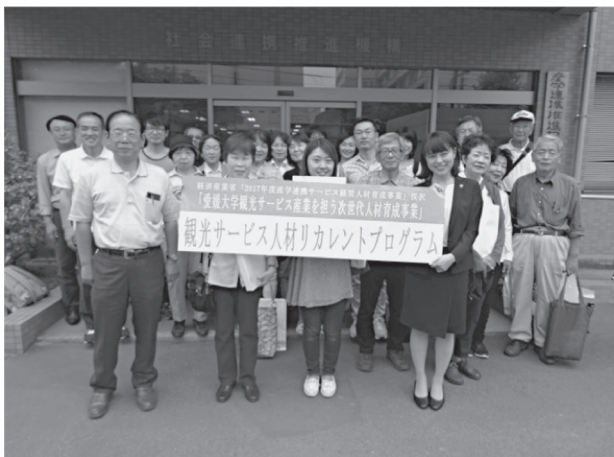
観光人材リカレントプログラムには短期の広報期間にメディアの特集や2016年度プログラム受講者からの情報発信などによって40名を越える応募があり、締め切り後も応募が続いた。その特徴は、ビギナーズコースの場合、2016年度プログラム受講者に類似する方に加え、2016年度南予博スタッフなど観光イベント経験者や民間企業社員で観光サービスを学びたい方などが加わった。エキスパートコースの場合、ゲストハウス経営者や古民家を利用したまちづくりの担い手、IT企業など異業種からの参加者などが加わった。応募者の特徴には近年の観光サービスについての関心の高さや民泊法による参加機会の拡大が伺えた。

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。

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

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	内容 (座学、セミナー、ワークショップ、視察、プロジェクト研究等)	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 ※観光サービス人材リカレントプログラム 受講生の受講	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	ビギナーズ コース	観光サービスを志向する初心者・担う現場 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・担う現場 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・担う 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
ビギナーズコースの開講式



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「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

4. 観光サービス人材育成と産学連携コンソーシアム —産官学連携観光産業振興協議会

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。特に産学連携コンソーシアムである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。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 石崎汽船会長 一色昭造

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

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。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。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っそうの努力をしたい。

(用語解説)

(1) 愛媛大学観光サービス産業を担う次世代人材育成事業

本事業は2015年度（平成28年度）より3年間、経済産業省商務情報政策局サービス政策課が所管する「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）に採択され、助成を受けている。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。なお、本事業実施に当たり、経済産業省四国経済産業局産業部商業・流通・サービス産業課の尽力を得ている。

(2) 愛媛大学観光エキスパート育成プログラム

愛媛大学観光エキスパート育成プログラムは、観光・飲食・宿泊・小売・交通・旅行等、多様な観光サービス産業および関連企業・経済団体、民間団体、地方自治体等において、知識と技術を発揮する。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する。

(3) 観光サービスを担う中小企業振興の課題

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発展を促す中小企業振興の課題として、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付加価値の向上を提案している。この課題は中小企業の「人を生かす経営」「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。

<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—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
 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 [2017] 「観光サービスを担う次世代人材育成事業」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43号
 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機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）

<謝辞>

本稿執筆にあたり産官学連携観光産業振興協議会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。

Profile 和田 寿博（わだ としひろ）

愛媛大学法文学部兼地域創成研究センター教授
 経営管理を研究・教育し、学生・若者の就職自立支援や中小企業、観光サービス産業、地域の振興などの社会貢献に取り組む。
 1963年 兵庫県養父市生まれ
 1994年3月 大阪市立大学大学院経営学研究科後期博士課程単位取得退学
 1997年3月 大阪市立大学より博士（商学）を授与
 1994年4月 愛媛大学に赴任し専任講師、助教授・准教授を経て2010年より教授
 2013年度から東温市中小零細企業振興円卓会議副委員長、2014年度から松山市中小企業振興円卓会議座長を務めている。
 2016年度から産官学連携観光産業振興協議会会計理事