ポストコロナ時代の人材育成へ

跡見女子大「観光経営人材育成講座」オンラインで開講

跡見学園女子大学（小仲信孝学長）は9月5日から、東京都内の観光事業従事者ら対象の「観光経営人材育成講座」をオンラインで開講する。ポストコロナ時代、インバウンドのセカンドステージを見据えて、マーケティング、都市観光、ハラール対応などをテーマに各分野の専門家が講義する。受講は無料で現在受講者を募集中。講座開講の狙いや内容を塩月亮子副学長ら講座をコーディネートする3氏に聞いた。

――講座について改めて。

塩月　東京都と連携して、観光経営人材の育成を目的に行っているもので、一昨年、昨年に続き、今年で3年目になる。

対象は東京都内に勤務、または在住の、宿泊、旅行業、運輸、観光施設など、観光関係に従事する人。これらの職種に従事する予定の学生も対象となっている。

――昨年の振り返りを。

塩月　第1講座はコロナ禍からの回復を見据え、「ただ、コロナ禍前に戻すだけではいけない」と、観光業界の未来に向けた経営戦略を講義。

第2講座はLGBTQなどダイバーシティ（多様性）を踏まえた企業経営持った「グローカル」な観光を、今回の講座で考えていければいい。

臺　日本の事業者はマーケティングが弱いといわれている。海外の主なホテルはマーケティングの担当者が必ずいて、修士を取るなど勉強をされているのに、日本はまだ少ないのではないか。

マーケティング的なものの見方や考え方を、日々の仕事の中で習慣づけることが必要なのではないか。そんな私たちの思いを多くの人に伝えた

小関　単価の高い宿泊施設が多くできている場に直接役立つ大学ならではのアカデミックな知見が多く盛り込まれている。従業員のレベルアップに向けて、ぜひキャッチしてほしい。

塩月　第3講座の最終講演は本学文京キャンパスでの聴講も可能なハイブリッド形式で行う。講師と直接顔を合わせて話をしたい人など、ぜひ多くの人に足をお運びいただければと思う。

観光コミュニティ学部観光デザイン学科
教授　臺　純子氏

跡見学園女子大学文京キャンパス（東京都文京区）で

大学ならではのアカデミックな知見を

――昨年の振り返りを。

塩月　第1講座はコロナ禍からの回復を見据え、「ただ、コロナ禍前に戻すだけではいけない」と、観光業界の未来に向けた経営戦略を講義。

第2講座はLGBTQなどダイバーシティ（多様性）を踏まえた企業経営人材の育成について改め

営を講義した。

第3講座は多様性の中でも、特にムスリム観光客に必要なハラール対応を前年に続いてテーマに掲げた。

臺　昨年、コロナ禍が落ち着きだし、業界がようやく動けるような雰囲気になってきた中で、なお話しいただいた。

小関　昨年、一昨年と、ジェンダーに関わる講座のコーディネートを行った。接客の現場で働く人へのヒントになればと思い、また従業員にも多様な人たちがいるので、マネージャーがこれらの人たちをマネジメントする上で必要な基礎知識を習得してもらうことを意識した。

――今年の内容は。

塩月　今年も昨年に続き、第1講座から第3講座までに合計12の講演が盛り込まれている。希望者は全てを受講することはもちろん、自身の専門や興味に合わせて一つの講座だけを受講することもできる。

臺　第1講座はマーケティングの重要性を訴える内容。受講者の疑問に専門家がアドバイスをする双方向の講座としたい。自然災害など不慮の事態が起きたときにどう対応するかなど業界の危機管理や、サイクリストの視点で見た日本の観光の現状についても取り上げる。

小関　第2講座では既に多くのインバウンドが押し寄せている東京の現状と今後について、銀座などナイトタイムエコノミーや東京ドームの事例を講義する。

塩月　第3講座のハラール対応は、ムスリムの人たちに寄り添いながら、彼らが何を望んでいるかを知り、その対応の仕方を学んでいただく予定だ。

――読者に一言。

塩月　コロナ禍で足元を見直そうと、マイクロツーリズムが注目された。今後はその経験や考え方を生かした新たな観光が生み出されるかもしれない。ローカルとグローバルの両方の視点を併せ持った「グローカル」な観光を、今回の講座で考えていければいい。

臺　日本の事業者はマーケティングが弱いといわれている。海外の主なホテルはマーケティングの担当者が必ずいて、修士を取るなど勉強をされているのに、日本はまだ少ないのではないか。

マーケティング的なものの見方や考え方を、日々の仕事の中で習慣づけることが必要なのではないか。そんな私たちの思いを多くの人に伝えた

小関　単価の高い宿泊施設が多くできている場に直接役立つ大学ならではのアカデミックな知見が多く盛り込まれている。従業員のレベルアップに向けて、ぜひキャッチしてほしい。

塩月　第3講座の最終講演は本学文京キャンパスでの聴講も可能なハイブリッド形式で行う。講師と直接顔を合わせて話をしたい人など、ぜひ多くの人に足をお運びいただければと思う。

観光コミュニティ学部観光デザイン学科
講師　小関　孝子氏

跡見学園女子大学文京キャンパス（東京都文京区）で

インバウンドのセカンドステージに向けて

第1講座

第1講座は二つのプログラム、四つの講演で構成する。

第1プログラム「マーケティングの発想を観光業ビジネスに取り入れる手法と意義」は、「人生、日々マーケティング。『なぜ』と思う好奇心が成功のカギ」（9月5日）、「『マーケティング発想』をビジネスに取り入れるとは」（9月19日）の各テーマでマーケティングのプロが講義。

第2プログラム「サイクリストの視点、防災・減災マネジメントの観点」は、「安心・安全でも選ばれる！　防災、危機管理についてもっと知りたい」（10月3日）、「教えて、サイクリスト！　日本と世界のまち・みち・観光の空間」（10月17日の二つの講演で、観光に関する危機管理のプロ、自転車評論家がそれぞれの専門分野で講義する。

第2講座

第2講座は四つの講演で展開。

「都市観光のヒントを探る―文化・ジェンダー・地元愛」（11月14日）でイタリア・ナポリの都市観光の現状や東京におけるナイトタイムエコノミー、「産官学の地域連携の今後」（11月30日）で東京ドームと同施設、跡見学園が所在する東京都文京区の取り組み、「離島における観光拠点形成：海士町における取り組み」（12月7日）で島根県隠岐諸島海士町におけるユニークなホテル展開、「働き方の変化と観光―台湾からの旅行者の動向や日本の旅行者との比較を中心に―」（12月21日）で台湾からのインバウンドの動向を中心に講義する。

第3講座

第3講座は二つのプログラムを設定。

第1プログラム「インバウンドとムスリム対応」は「食のハラールと初期投資不要のムスリム対応の基礎」（1月16日）、「ハラール対応のその先へ―イスラーム的観光をめぐる伝統と最先端を探る―」「ハラールサプライチェーン」（1月18日）の二つの講演。

第2プログラム「ハラールビジネスの新しい展開」も「日本のレストランのムスリム対応の現状と課題」（1月23日）、「イスラーム食品市場への輸出・進出」（1月25日）など二つの講演で多様なハラール対応を学んでもらう。

多彩なプログラム　防災、自転車、島嶼、ジェンダー、異文化理解、ハラール対応

受講無料、9月5日から来年1月25日まで

2023年度 講座内容（開催時間：全日程 19：00～20：30）

第1講座「めがねを変えると見えてくる次のステップーマーケティングの焦点、サイクリストの視点、防災・減災マネジメントの観点ー」

第1プログラム「マーケティング発想を観光業ビジネスに取り入れる手法と意義」

講演1　2023年9月5日（火）
タイトル　人生、日々マーケティング。『なぜ』と思う好奇心が成功のカギ
講師　蓑谷尚彦氏「Minnovation」Brand & Marketing Consultant

講演2　2023年9月19日（火）
タイトル　「マーケティング発想」をビジネスに取り入れるとは
講師　蓑谷尚彦氏「Minnovation」Brand & Marketing Consultant
＜コメンテーター＞　中西哲氏　跡見学園女子大学 マネジメント学部 准教授

第2プログラム「サイクリストの視点、防災・減災マネジメントの観点」

講演3　2023年10月3日（火）
タイトル　安心・安全でも選ばれる！ 防災、危機管理についてもっと知りたい
講師　翁長由佳氏　観光危機管理ラボ 株式会社サンダーバード THUNDERBIRD Co.,Ltd. 代表取締役 CEO&President
鍵屋一氏　跡見学園女子大学 観光コミュニティ学部 教授

講演4　2023年10月17日（火）
タイトル　教えて、サイクリスト！ 日本と世界のまち・みち・観光の空間
講師　疋田智氏　自転車評論家・TBS プロデューサー
坪原紳二氏　跡見学園女子大学 観光コミュニティ学部 教授

第2講座「広がる観光ー都市、地域、離島、台湾からの視点を例にー」

講演5　2023年11月14日（火）
タイトル　都市観光のヒントを探る―文化・ジェンダー・地元愛
講師　河村英和氏　跡見学園女子大学 観光コミュニティ学部 准教授
小関孝子氏　跡見学園女子大学 観光コミュニティ学部 講師

講演6　2023年11月30日（木）
タイトル　産官学の地域連携の今後
講師　有光司馬氏　株式会社東京ドーム 開発室室長
土居洋平氏　跡見学園女子大学 観光コミュニティ学部 准教授

講演7　2023年12月7日（木）
タイトル　離島における観光拠点形成：海士町における取り組み
講師　青山敦士氏　株式会社海士 代表取締役社長
山口雄介氏　株式会社海士 連携共創室
＜コメンテーター＞　中村仁氏　跡見学園女子大学 観光コミュニティ学部 准教授

講演8　2023年12月21日（木）
タイトル　働き方の変化と観光
ー台湾からの旅行者の動向や日本の旅行者との比較を中心にー
講師　蘇哲仁氏　天主教輔仁大学 民生学院 餐旅管理学系 特別研究教授
守屋邦彦氏　跡見学園女子大学 観光コミュニティ学部 准教授

第3講座「攻める観光ーインバウンド観光とムスリムのハラール文化対応を中心にー」

第1プログラム「インバウンドとムスリム対応」

講演9　2024年1月16日（火）
タイトル　食のハラールと初期投資不要のムスリム対応の基礎
講師　阿良田麻里子氏　立命館大学食マネジメント学部 教授

講演10　2024年1月18日（木）
タイトル　ハラール対応のその先へ　ーイスラーム的観光をめぐる伝統と最先端を探るー
講師　安田慎氏　高崎経済大学地域政策学部 准教授
タイトル　ハラールサプライチェーン
講師　藤原達也氏　千葉経済大学 講師

第2プログラム「ハラールビジネスの新しい展開」

講演11　2024年1月23日（火）
タイトル　インバウンド観光客が日本観光をどう感じているのか、何を楽しみにしているのか
講師　舛谷鋭氏　立教大学観光学部 教授
タイトル　日本のレストランのムスリム対応の現状と課題
講師　福島康博氏　立教大学アジア研究所 研究員

講演12　2024年1月25日（木）
タイトル　イスラーム食品市場への輸出・進出
講師　上嶋友也氏　日本貿易振興機構（JETRO）
タイトル　NX グループのハラール対応と食品輸出物流の取り組み
講師　佐原潤氏　NX 日本通運グループ 国際航空貨物統括部

東京都との産学連携による 観光経営人材育成講座

開催日程　第1講座　9月 5日(火) ～10月17日(火)
第2講座　11月14日(火) ～12月21日(木)
第3講座　1月16日(火) ～ 1月25日(木)
※19時～20時半

オンライン　オンライン（Zoom）

対象者　観光関連事業等に従事(予定含む)しており、東京都内に在住または在勤の方

講座内容　**コロナ禍での観光の未来を考える**
インバウンドのセカンドステージでの課題と人材育成
～防災、自転車、島嶼、ジェンダー、異文化理解、ハラール対応～

参加費　**無料**

申込等　以下 URL 又は QR コードから本講座 Web にアクセスの上、お申し込みください。
(https://www.atomi.ac.jp/univ/activity/detail/10443/)

参加費　**50名程度**（応募状況により変更となる場合があります。定員に達し次第、受付終了とします。）

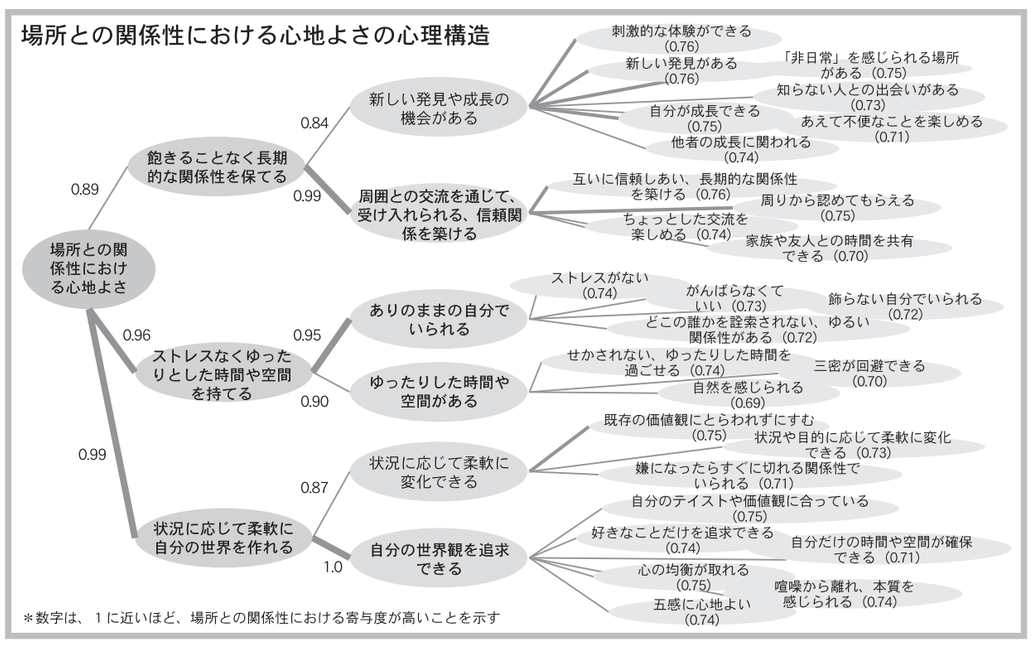
募集期間　第1講座　7月20日(木) ～ 8月29日(火)
第2講座　7月20日(木) ～10月31日(火)
第3講座　7月20日(木) ～ 1月 9日(火)
※1講座から全講座まで申し込みが可能です。

問い合わせ先
● 事業全般について
産業労働局　観光部　受入環境課
電話 03-5320-4802
● 申込方法・講座内容等詳細について
跡見学園女子大学
観光経営人材育成講座運営事務局
メールアドレス：atomitokyoseminar@gmail.com

講座のご案内 QR コード

寄稿

新しい時代の旅は「余暇」から「与価」へ



＊数字は、1に近いほど、場所との関係性における寄与度が高いことを示す

JTB総合研究所
主席研究員
早野陽子

はやの・ようこ　自動車メーカーで市場調査、商品戦略づくりなどを手掛け、2004年から現職。心理学とデータ分析を専門とし、定性・定量の両方の視点から課題解決を行う。

2020年、コロナ禍によって、観光産業も大きな打撃を受けました。「これからどうなるのだろう」という不安の中、JTB総合研究所では、2021年度より、観光産業の復活へ向けた指針を得るため、「新しい旅の兆し」を探るプロジェクトをスタートしました。

初年度は、社会のマクロ環境や生活者の意識調査などをもとに、さまざまな分野の有識者とのディスカッションを繰り返し、今後の生活者の変化に関するキーワードとして「より良いことから、より心地よいこと」に注目しました。

「より良いことから、より心地よいこと」とは、具体的には、何を意味するのでしょうか。また、なぜ今、重視されるようになったのでしょうか。ここ数十年の日本を振り返ってみると、東日本大震災を始めとした地震や集中豪雨、猛暑などの自然災害が多発し、コロナ禍での行動制限などでも、閉塞感を感じる生活が続きました。さらにSNSの広がりや急速なオンライン化の流れは、人々に利便性をもたらすと同時に、「常時つながっている」ことによるストレスを増大させることともなりました。

また、バブル崩壊以降、長期的に続いた経済の低迷や、コロナ禍で日常生活そのものが脅かされたことで、自分たちを取り巻く社会は「成長すること（より良いこと）」が前提ではなく、持続していくことすら危ういものである、ということを多くの人が実感しました。

そのような背景から、人々は社会の基準ではなく、自分自身の基準で「より心地よい」ことを求めるようになったのだと考えられます。

「心地よさ」とは、具体的にはどんなことを指すのでしょうか。インターネットアンケート調査のデータをもとに、「心地よさ」の心理構造を分析した結果、「場所との関係性における心地よさ」の要素としては、以下の六つの因子が重要であることが分かりました＝図。

①新しい発見や成長の機会がある②ありのままの自分でいられる③周囲との交流を通じて、受け入れられる、信頼関係を築ける④ゆったりした時間や空間がある⑤自分の世界観を追求できる⑥状況に応じて柔軟に変化できる

また、それぞれの因子の背後には、①飽きることなく長期的な関係性を保てる②ストレスなくゆったりとした時間や空間を持てる③「状況に応じて柔軟に自分の世界を作れる―の三つの潜在的な要因が隠されていることが示唆されました。

「心地よさ」を旅の中で、どのように実現できるのかを探るため、22年度には、山形県の最上地域で実証実験を行いました。実証実験では、心理構造分析から得られた要因の中でも、「飽きることなく長期的な関係性を保てる」ことが関係人口の構築に重要であると考え、その構成要素である「新しい発見や成長の機会がある」「周囲との交流で受け入れられ、信頼関係を築ける」を盛り込んだ体験を提供し、心地よさの具現化を試みました。

実証実験の結果、気分の変化を示す心理指標POMSでは、旅の前後の参加者の「怒り・敵意」や「混乱・当惑」「緊張・不安」といったネガティブな気分が減少し、「心地よい」環境が提供できていたと考えられます。

また、参加者インタビューでは、一緒に食事作りをしたお宅を再訪したい、といった声が多く聞かれました。

「周囲との交流の提供」という観点から考えてみると、今回は、料理上手でおもてなしの心にあふれる地域の素敵な女性のお宅を訪問させていただけたことが旅の満足度にもつながりましたが、一方で、特定の個人の魅力に頼っていると、いずれ限界が訪れたり、他の地域での横展開が難しくなったり、という問題が生じます。また、専門家や一般の人だけでは、会うために訪れても、常に会える時ばかりではありません。例えば、「aeru OSAKA」は、大阪の店舗をめぐる御朱印帖を持ち、魅力的な人との出会いを通じて、より大阪を好きになってもらおう、というプログラムです。御朱印帖には、それぞれの店舗の魅力を伝えるコンテンツも掲載され、自分と価値観を共有できるお気に入りの場所探しにもつながります。このように訪問すれば、必ず会いたい人に会える、自分のテイストに合う居場所を持てる環境づくりも、関係人口の創出には重要かもしれません。

旅においては、「偶発的な出会いや体験」も魅力ですが、意図的に演出することが難しいコンテンツの一つでもあります。しかしながら、実証実験の結果、例えばテーマを絞ったツアーなどで、興味の範囲やライフスタイルなどが似ている参加者を集め、自由に動ける余白の時間を十分に作っておくと、ある程度の確率で偶発的な化学反応（思いがけない発見や心に残る出来事など）が生まれることが分かりました。

また、今回、受け入れてくださった地域の人々からは、高齢化する中で毎年大変な作業となっている「雪囲い」を手伝ってもらい、とてもありがたかった、という声もありました。旅行者が楽しんで体験しながら、地域の課題となっている作業などを手伝い、相互扶助的な関係性を作れるようなプログラムを発掘していくことも、効果的かもしれません。

従来の旅は、観光地などを巡り、「自分が持っている余白の時間を消費すること＝余暇」が主であったのに対し、これからの旅は、「旅先の人々との交流の中で、お互いに価値を与えあうこと＝与価」が「心地よさ」を生み、ひいては継続的な関係性の構築につながっていく可能性が感じられました。