

女子大生の視点で会津復興へ

篠原 靖

大学における観光系学部、学科は「観光立国」を目指す観光庁からも、次世代の観光人材育成の旗振り役として大きな期待を受けている。

さて、マネジメントをベースに観光教育を行う本学観光マネジメント学科が、昨年より会津若松市を舞台に展開している「女子大生が考える女性向け会津旅行商品開発プロジェクト」の具体的な内容を紹介する。本プログラムは風評被害対策に悩む会津観光への支援が最大の目的であるのと同時に、女子大生の視線で考案した各種支援策を会津若松市観光課との連携で様々な角度で構築している。また今回の企画は、上述した観光産業界が求める人材と大学の観光教育のギャップを埋める基盤とも言うべき取り組みでもある。

きっかけは昨年9月にインターンシップ生として学生が会津入りした際、風評被害で苦しみながらも、笑顔で大歓迎してくれた会津の人々との交流から始まった。交流を通し学生たちは、「自分たちでもお役に立てる事はないか」を夜を徹して検討し、学生が考案した下記のお役立ち提言を室井照平会津若松市長に對し行なった。

- ①首都圏で開催される地元主催の会津 PR キャンペーンに学生たちも参加し人的交流支援を行う事、
- ②大学の学園祭では会津観光の安全性をアピールするキャンペーンを大々的に行い風評被害の払拭と観光 PR を行う事、さらに会津若松観光物産品協会とのタイアップによる会津の物産展と地元産品のチャリティー販売を行い、収益金を地元の風評被害対策費として寄付を行う事、
- ③女性や若者が好む会津旅行商品を開発するため、現地での受け入れ態勢を含む需要創出プログラムを女子大生の視点と感性で企画し、最終的には近畿日本ツーリストから本物の旅行商品として市場にリリースし、実際の送客に寄与する事、

特に③の旅行商品化にはテレビ・新聞などのマスコミや全国の市町村からも大きな注目が集まり、新しい産官学連携による観光地支援策として、さらには大学における新しい観光教育プログラムとして高い評価をいただいている。

従来の観光系大学の商品提案は地域資源の洗い出しを取りまとめ、市町村等へ参考意見として提言するまでの内容が多かった。今回は首都圏の18歳から30歳までの若年女性層約300名に対するアンケート調査をもとに、

- ①女性が好む旅の趣向を分析、



テレビ取材に応える会津若松室井市長と学生たち
(2011. 09. 13 筆者撮影)

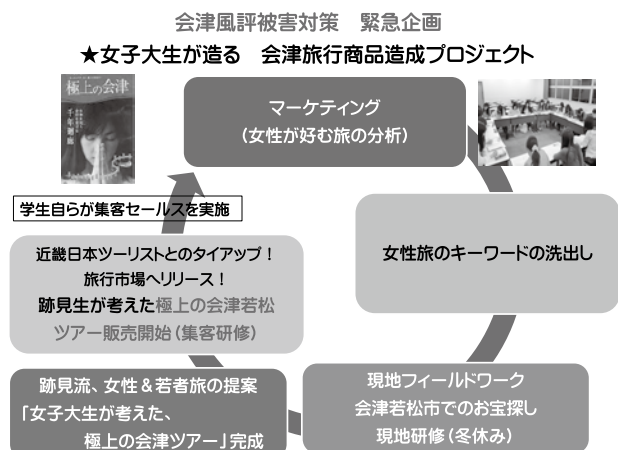


図 1

(作成者・出所：筆者)

- ②女性旅のキーワードの洗い出し、
- ③現地研修（会津の観光素材の洗出しと再構築）、
- ④現地への受け入れ態勢の提言、
- ⑤近畿日本ツーリストの企画マンによるツアー造成研修、



写真 A 地図で現在地を確認する学生
(2011. 09. 12 筆者撮影)



写真 B 鶴ヶ城にて
(2011. 09. 13 筆者撮影)



観光マネジメント学科の教育指針

観光マネジメント学科では、具体的な教育指針の確立を行い、実社会が求める卒業生の創出に向けた理想的なカリキュラム（授業）の運営を実施しております。

① 世の中が必要としている観光人材とは

- (1) 観光立国実現に寄与できる観光人材を育成することを目標に、全世界に広がる歴史や文化をはじめ幅広い教養と国際感覚にあふれた人材。
- (2) 実学を通じ時代と社会の要求に応える高い専門性を備えた人材。
- (3) サービス産業に必要な人材の基本である高品位なマナーと相手の気持ちを考えおもてなしができるホスピタリティーあふれる高い人間性を持った人材。

② 跡見の観光教育6つの教育指針

- (1) 観光をマネジメントできる幅広い視野で学ぶ士力の育成。
- (2) 社会活動を通して現場で通じる思考を身につける教育を実践する。
「実学」の重視「頭でわかっている事を自ら出来る事に変える教育」
- (3) 外国人観光客3千万人時代に適応する「国際性」を重視した教育プログラムの整備を行なう。
- (4) 高品位なマナーと相手の気持ちを考え、おもてなしができるホスピタリティーあふれる高い人間性を持った人間教育を実践する。
- (5) 厳しい現実の就職事情に対応した国家資格・検定試験対策の充実を計る。
- (6) 市町村および観光関連業界との交流促進（産官学共同事業の推進）を計る。

別図1 観光マネジメント学科の教育方針

⑥学生自らの力による集客セールス、
の6つの工程を体験させる内容が実学の視点からプログラム化されている。

観光産業へ就業を希望する学生に志望の動機を尋ねると、その多くがブライダルなどのイベントの企画や広報、または旅の企画を仕事にしたいと答える。観光産業は外見の華やかさから未だに人気が高いのだが、プロの世界では自らが企画したツアーを満席で催行できて初めて評価を受ける訳である。今回はまさに「アンケートによるマーケティング調査」から「自らが汗を流して集客セールスを行う」工程を体験し、決して観光に限った事ではないが、仕事の現実の厳しさを身を以て体得できるよう考案されている。

幸いな事に今回の参加学生は全員が1～2年生であるため、このような実学に基づく研修を4年の卒業時まで繰り返す事により、本当の意味で企画の楽しさが理解できる。苦勞し集客したお客さまの顧客満足度を高め、リピーターにつなげようと思う気持ちが、個々の学生の心の底に芽生えたとき、初めて授業で学ぶホスピタリティーの意味を彼女らは深く理解することであろう。

「観光は現代社会を映し出す鏡」と言われることがある。東日本大震災、東京電力福島第一原子力発電所の事故以降、観光立国推進へのシナリオも修正を余儀なくされている。観光は地域経済を振興、発展、環境保全、文化保全など日本の復興に導くためにも、ますます重要な位置にある。但し厳しい観光産業では実践につながらない理屈だけの評論家はすぐに排除されてしまう厳しい世界でもある。観光マネジメント学科開設時に教員間で確認した学科としての教育方針は、(別図1)に示した6つの柱である。本学の観光教育の在り方は、学士として経営学的な側面から幅広い教養と品格を持ち合わせる人材の育成をベースに、国内外の地域が誇る様々な観光文化を実体験させ、人と人の交流の大切さや、それを進める上でのコミュニケーション能力およびネットワーク化の大切さを体得させる事である。そして観光産業界から高い評価を得ることができる学生を一人でも多く送り出したい。