

2020年度 インターゼミ サービス・エンターテインメント班

2020年代の日本の「観光立国」を考える

—「安定」かつ「高付加価値」産業の構築を目指して—

【学部生】 上岡・白井・加藤・石川・藤田__伊藤・大澤・堀井・米澤

【修士】 李・大谷部・松元

【修了生】 葛生・中村・新部・服部

目次

- I. 問題意識とその背景
- II. 研究目的
- III. 調査方法、FW一覧
- IV. 日本における観光産業の現状
- V. 日本における観光コンテンツのポテンシャル
- VI. 観光産業を支える人材の課題
- VII. まとめ
- VIII. 今後の研究課題
- IX. 参考文献

I, 問題意識とその背景

○ 産業構造の変革が求められている

(製造業だけでなく、サービスと産業各分野がバランスよく成長する経済構造を目指していく必要がある)

→ 戦後の日本を支えてきた重厚長大産業に代わる新たな産業の候補として、「観光」に着目した。

しかし、新型コロナウイルス感染症により

これまでのインバウンド中心の観光産業振興策が概ねストップし

移動と交流に依存する産業としての弱さが露呈した

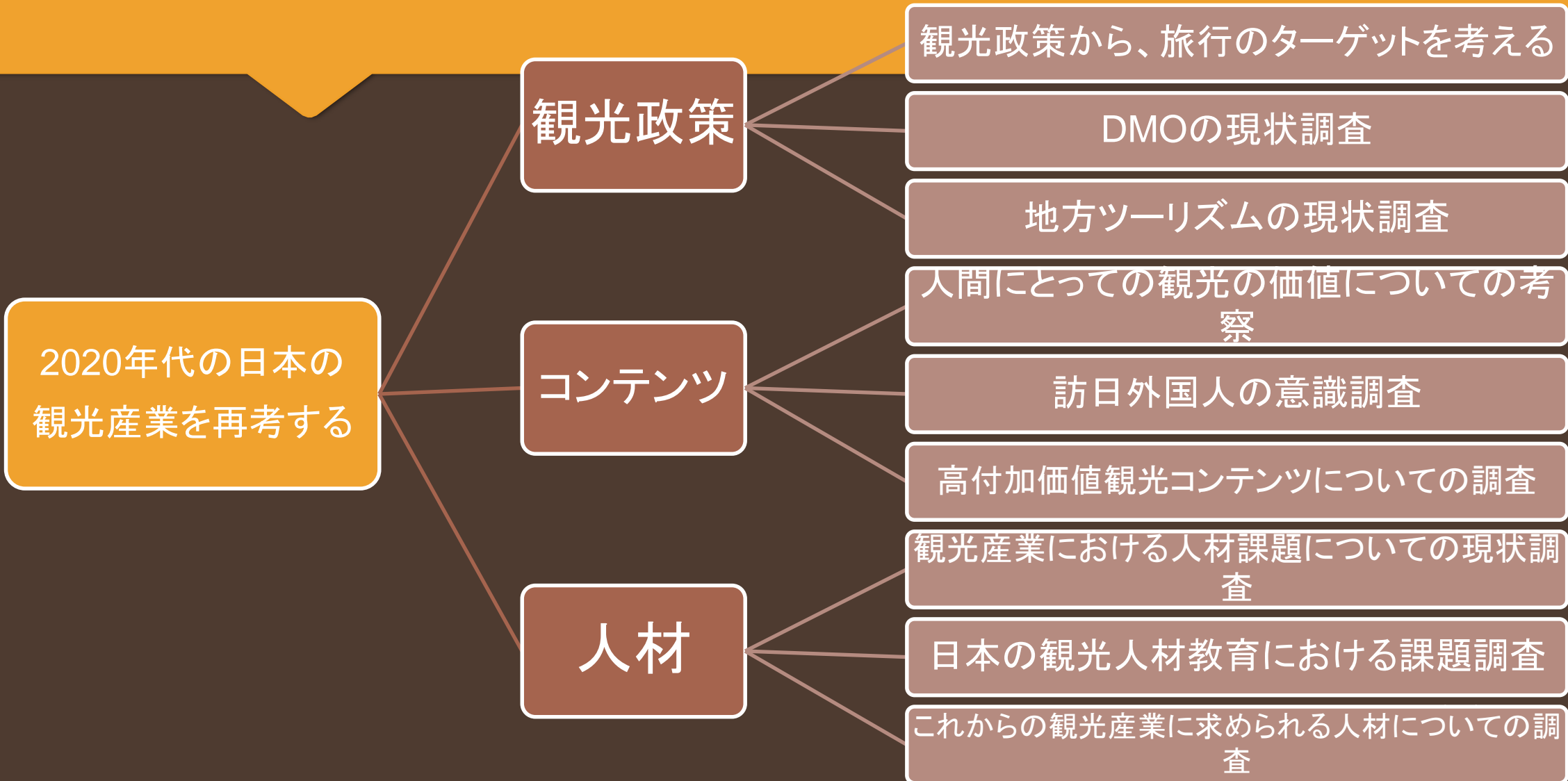
- 「工業生産力モデル」の限界
- 人口減少×少子高齢化による労働力不足
- 労働生産性の低迷（米比50%,独比65%）
- アジアの成長を取り込むことの一層の重要化

モノづくり国家を超えていかなければならない

II, 研究目的

2020年代の日本の観光産業の再構築、育成策を模索し、
中長期的に「安定」かつ「高付加価値」の
観光産業を構築するための具体的提案を行う。

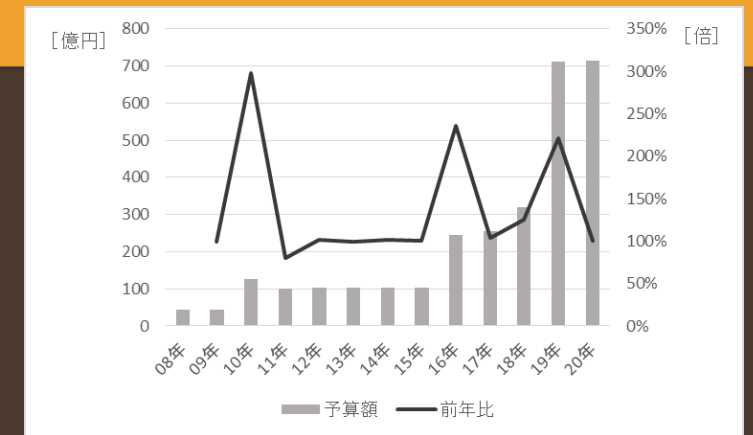
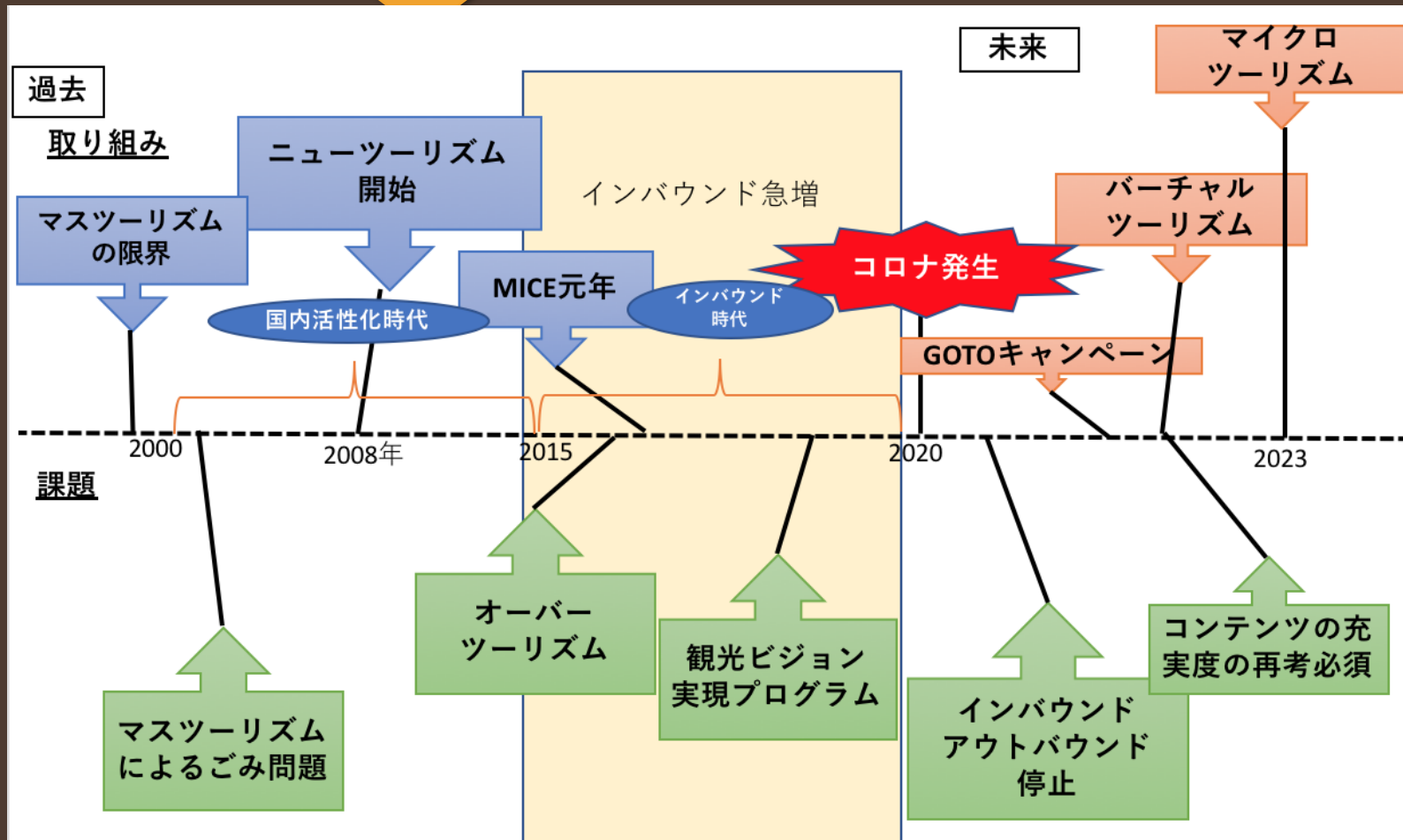
III, 調査方法



III, FW一覽

日時	名前(所属)	場所	ヒアリング内容
2020年7月15日	上崎大輔さま (エクスペリエンス株式会社)	ZOOM	日本におけるラグジュアリーツーリズムの現状について
2020年7月25日	劉麗娜さま(株式会社医遊代表取締役社長)	ZOOM	中国を顧客として扱う医療ツーリズムの現状について
2020年7月28日	黒川剛史医師(在シンガポール日本プレミアクリニック)	ZOOM	シンガポールの医療事情、メディカルツーリズムについて
2020年7月29日	土橋明彦さま(東京中央支店課長補佐) 城戸聡さま(団体旅行営業部スポーツセールス担当 地域交流推進ディレクター) (京王観光)	多摩大学	観光産業における離職率、賃金について
2020年9月25日	渡辺正樹事務局長(一般社団法人日本旅行業協会(JATA))	JATA 4階会議室	コロナ禍における旅行業界の現状と課題について
2020年10月13日	小杉真弘 総支配人(ALOFT TOKYO GINZA)	ALOFT TOKYO GINZA 1F LOBBY	観光産業における人材育成とサービス提要について

IV, 日本における観光産業の現状 政策の視点から



観光予算は増加傾向にある

政策が偏っている
ということがわかった

IV, 日本における観光産業の現状

政策の視点から

予算編成を2008年から比較

観光政策の偏り

- ⇒ ・ 近年、インバウンド対応政策が目立っており、国内市場に目を向けていない
・ 平準化ができていない

特定の観光地への需要の集中化

- ⇒ 地域特有の風景・景観との不調和
〈ex.白川郷〉

人口約 2,000 人の村に年間 約 150 万人の観光客が訪れている状況にあり、
住民の生活・景観の維持が課題となっている



十分に機能しているとはいえないDMOの再活用が求められる

ALOFT TOKYO GINZA (マリオット)

小杉眞弘 総支配人へのヒアリング

- 団体旅行は減少し、FIT(個人旅行)は9割まで伸長すると見ている。リアルエージェントから、webを通してOTA(Online Travel Agent)を使う比率も高くなると思う
- 日本のサービスが適切な価格で提供されないのは、「お客様は神様」という思想が強いことが背景にあると思う。休息、美味、非日常・異日常空間の体験をさせてくれるサービスに対価を払うものだと考えれば、媚びへつらい請求するのではなく、胸を張って請求されるべきものであると考える
- 海外の出張費は国内旅行の約3倍ということを考えると、安易に国内旅行にシフトすることは出来ない。また国内旅行用に値下げをすると魅力がなくなる。お得感満載なイベントが打てる注目のホテルという立ち位置でいたい
- 日本では、専門学校はインターンシップを行っているのに対し、観光学を学問的に捉えている大学ではあまり積極的ではない印象。一番望ましいのは、大学と専門学校とのいい意味での連携が構築されること
- 生産性が低い観光産業で働く人の待遇が悪いという問題に対して、マリオットは、雇用形態を変える(正社員にする)ことで改善を図っている

一般社団法人日本旅行業協会 (JATA)

渡辺正樹 事務局次長 へのヒアリング

- コロナによって苦しい状況が続く中、来たるべき時期に備えてセミナー(過去を乗り越えて来られた先人の話、雇用調整助成金等の説明を中心)を開講している。すぐに満席になるほど好評で、今後も続けていく予定
- コロナ禍における旅行者の動向をみて、金銭的な弊害を除けば、旅行自体への欲求があるということがわかった
- GoToにより、「ゼロイチ」の経験者が増えた。「高価格なマーケット」を充実させることが、次の課題

旅行業界が捉えている課題 (コロナ以前)	コロナを踏まえた上での課題
「自然災害、感染症、紛争」は平和産業にとって三大リスク	感染症による経済への影響と、その先にある紛争を危惧している
増加した海外の会社への法規制。ボーダレス化できていない	海外の会社はGoToの対象外で、結果的に線引きができた
海外の会社による苦情の増加、倒産による弁済への対応	旅行者数の減少に伴い苦情も減った。安心料を払うようになった
生産性が低い旧来型のビジネスモデルが続いている	垂直統合型旅行会社は不況には弱いことが露呈した



サービス産業の生産性の向上なくして国の生産性向上はない。
観光庁、経産省中心で、旧来型の制限を外すことを含めて、デジタル庁の研究も進めている現状。

V, 日本における観光コンテンツのポテンシャル

○ 医療ツーリズム(ヒアリング調査)

→ 富裕層だけでなく、自分の健康を気にしている中間層からの需要も高い

日本の優位性: 健康診断、腹腔鏡、ロボット手術

現状: 言語の壁が大きい。外国人を受け入れている病院や医療通訳を育成する会社は増加傾向にある

○ MICE(文献調査)

→ 高い経済効果、ビジネス・イノベーション機会の創出、都市ブランド・競争力向上が期待できる

日本の優位性: 治安の良さ、清潔感

現状: 誘致が激化する中で、政府バックアップが充実しているとはいえない

○ 苫小牧東のインダストリアルツーリズム(文献調査)

→ 世界に開かれた総合的な経済発展基盤を構築するために、生産機能、研究開発機能、住居・生活機能等を備えた「複合開発」を構想している

優位性: 広大な土地と地理 (北米および東アジアの結節点)

現状: 2020年代の苫東開発の全体構想を明らかにした

○ ラグジュアリーツーリズム(ヒアリング調査)

→ クリエイティブさや特別な経験を嗜好する富裕層向けのツーリズム

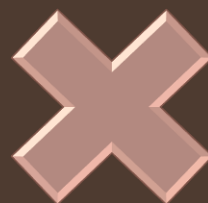
現状: 多額の補助金を投入していながらも、富裕層誘致に成功している自治体はほとんどない。戦後日本の「大衆・マス向け」思考から抜け出せていない日本人には、ハイエンドを扱うことはできない

V, 日本における観光コンテンツのポテンシャル

日本の観光コンテンツには「ポテンシャルがある」ことが分かった

観光プロダクト

- 医療ツーリズム
- MICE
- インダストリアルツーリズム
など

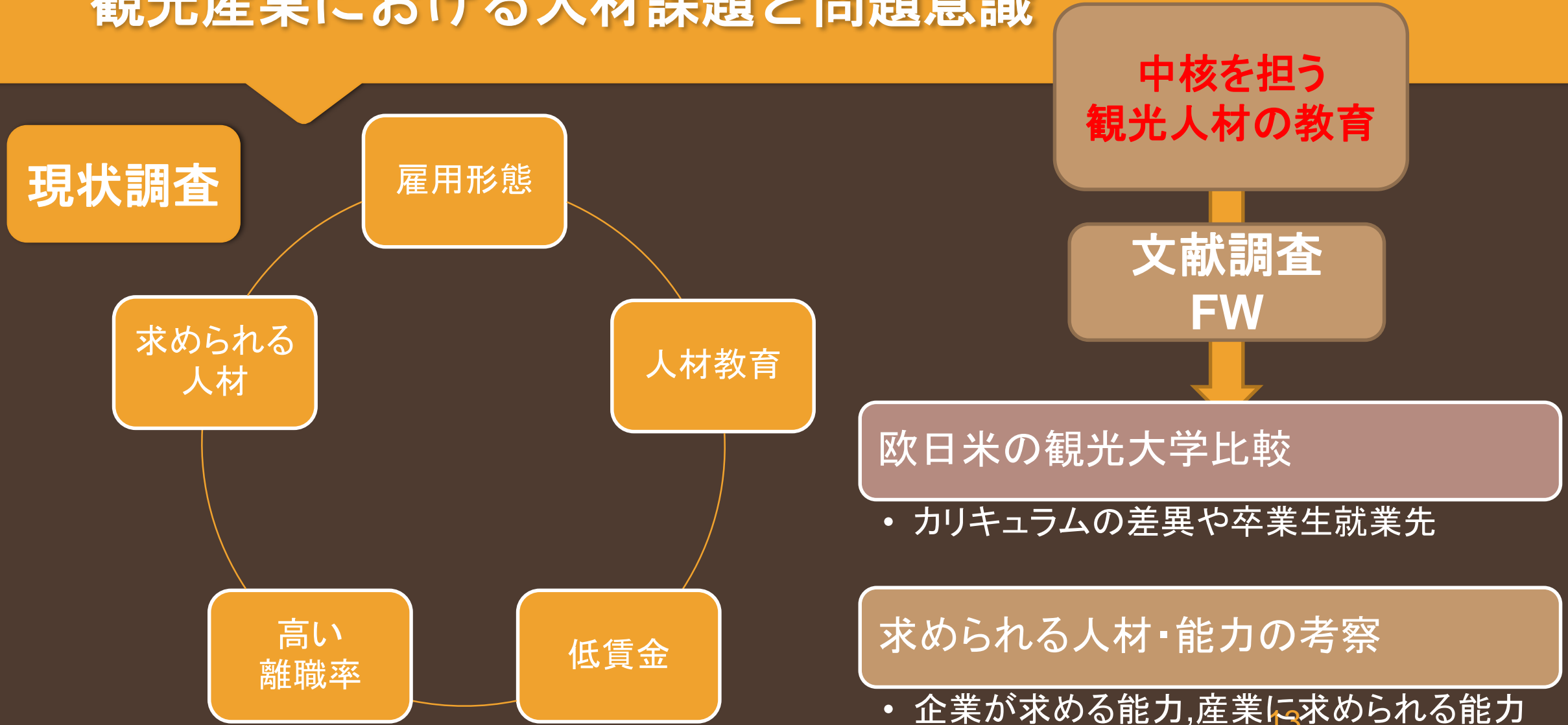


- ラグジュアリー
- ハイエンド

高付加価値プロダクトの生成や高価格市場を創造するためには、どのようなビジョンを描いて観光立国として発展していくのか、根本的なマーケティングの見直しを図ることが必要である。

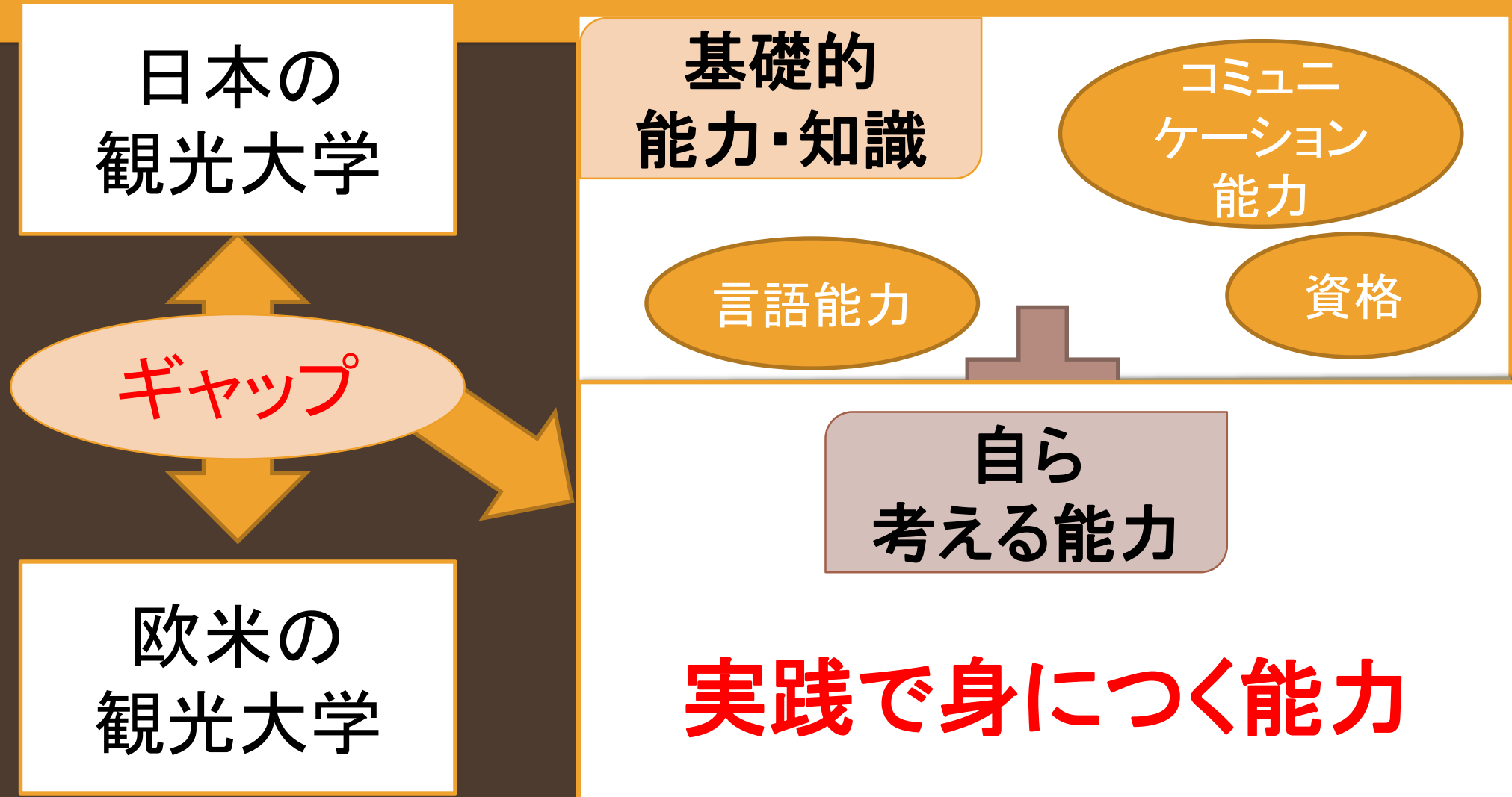
VI, 観光産業を支える人材の課題

観光産業における人材課題と問題意識



VI, 観光産業を支える人材の課題

調査から見た日本の教育に対する課題



VI, 観光産業を支える人材の課題 大学カリキュラム比較

立教大学 カリキュラム

コーネル大学 カリキュラム

観光関連 必修科目の内訳

科目コード	科目名	担当者	単位数	開講学期	配当年度	登録方法	科目ナンバリング	備考
必修科目								
専門必修科目 2 単位								
HA002	観光総論	専任教員	02	春学期	1	自動登録	TRM1000	
選択科目								
学際選択科目 1 6 単位								
HA031	英語演習	麻生 憲一	02	春学期	1	自動登録	TRM1000	(学びの技法)
HA032	英語演習	毛谷 村 英 治	02	春学期	1	自動登録	TRM1000	(学びの技法)
HA033	英語演習	韓 志 美	02	春学期	1	自動登録	TRM1000	(学びの技法)
HA034	英語演習	西 川 亮	02	春学期	1	自動登録	TRM1000	(学びの技法)
HA035	英語演習	温 谷 和 樹	02	春学期	1	自動登録	TRM1000	(学びの技法)
HA036	英語演習	相 澤 孝 文	02	春学期	1	自動登録	TRM1000	(学びの技法)
HA037	英語演習	石 井 一 成	02	春学期	1	自動登録	TRM1000	(学びの技法)
HA038	英語演習	秋 山 綾	02	春学期	1	自動登録	TRM1000	(学びの技法)
HA017	観光史	千 住 一 成	02	秋学期	①・2・3・4	科目コード登録		RS006「観光歴史学概論」との重複履修不可。 英文文化学科学学生履修不可。
HA009	観光概論	羽 生 孝 佳	02	春学期	①・2・3・4	科目コード登録	TRS1000	
HA081	観光経済学		02		②・3・4		TRS2000	
HA008	観光経営学	吉 岡 勉	02	秋学期	①・2・3・4	科目コード登録	TRS1100	
HA085	観光行動論		02		②・3・4		TRS2000	
HA087	マーケティング		02		②・3・4		TRS1200	
HA375	観光総論		02		②・3・4		TRS3300	
学際選択科目 2 10 単位								
HA119	観光政策・行政論		02		②・3・4		TRS2000	
HA362	経営概論		02		②・3・4		TRS2100	隔週開講
HA363	観光計画論		02		②・3・4		TRS3300	
HA365	観光地論		02		②・3・4		TRS3300	
HA201	観光心理学		02		②・3・4		TRS2000	
HA082	地域経済学		02		②・3・4		TRS3300	
HA385	ホテル経営論		02		②・3・4		TRS2200	
HA387	旅行産業論		02		②・3・4		TRS2200	
HA970	国土と観光		02		②・3・4		TRS3300	
HA603	観光感性論		02		3・4		TRS3000	
HA200	消費論		02		②・3・4		TRS1100	
学際選択科目 3 8 0 単位								
HA119	国際観光政策論		02		②・3・4		TRS2000	
HA047	投資計画論 I		02		②・3・4		TRS2100	
HA360	企業情報分析		02		②・3・4		TRS1100	
HA366	簿記論		02		②・3・4		TRS1100	
HA350	ホテル経営論		02		②・3・4		TRS2200	
HA095	外食産業論		02		②・3・4		TRS2200	
HA103	観光文化論 (教道等)		02		②・3・4		TRS2200	
HA104	観光文化論 (国際航空)		02		②・3・4		TRS2200	
HA393	旅行産業演習 I (A)		02		2		TRS2200	人数制科目 (20名)
HA394	旅行産業演習 I (B)		02		2		TRS2200	同一年度「旅行産業演習 I (A)」履修者のみ対象
HA395	宿泊産業演習 I (A)		02		2		TRS2200	
HA396	宿泊産業演習 I (B)		02		2		TRS2200	同一年度「宿泊産業演習 I (A)」履修者のみ対象
HA401	観光経営学演習 I (A)		02		2		TRS3300	

履修モジュール別
必修: 学部共通あるいはコース共通の必修科目 ○: 原則、履修必修科目 ◆: 左記以外に履修可能な科目
A: サービスコミュニケーションコース(エアライン)専攻履修者は記号に問わず履修必修とする科目

区分	科目ナンバリング	科目名	配当年度	単位数	ケルリス	エグゼクティブマネジメント	サービスコミュニケーション(A:エアライン)	観光	観光政策	履修上の注意
学部共通必修科目	SEM134	観光概論	1	2	必修	必修	必修	必修	必修	
	TOS102	観光学概論	1	2	必修	必修	必修	必修	必修	
	SEM237	国際観光研究 I	2	2	必修	必修	必修	必修	必修	
	SEM335	国際観光研究 II	3	2	必修	必修	必修	必修	必修	
	SEM336	国際観光研究 III	3	2	必修	必修	必修	必修	必修	
	SEM424	国際観光研究 IV	4	2	必修	必修	必修	必修	必修	
	SEM425	国際観光研究 V	4	2	必修	必修	必修	必修	必修	
	TOS107	旅行産業論	1	2	必修	必修	必修	必修	必修	
	TOS109	ホスピタリティ概論	1	2	必修	必修	必修	必修	必修	
	TOS106	観光社会学	1	2	必修	必修	必修	必修	必修	
	TOS277	観光行政・政策論	2~4	2	必修	必修	必修	必修	必修	
	TOS104	旅行業法論	1	2	必修	必修	必修	必修	必修	
	TOS135	旅行業実務論	1	2	必修	必修	必修	必修	必修	
	TOS136	国内観光概論	1	2	必修	必修	必修	必修	必修	
TOS109	国内観光論	1	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS197	サービス・マネジメント	1	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS112	ホスピタリティ産業論	1	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS286	観光産業概論	1	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS114	観光社会学	1	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS278	海外観光概論 I	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS279	海外観光概論 II	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS217	海外実務	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS218	国際航空論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS201	旅行企画論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS204	旅行事業概論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS330	観光企画論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS280	観光安全・リスクマネジメント論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS281	観光概論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS203	航空概論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS282	観光マーケティング	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS283	海外ツーリズム論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS284	インバウンド・ツーリズム概論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS221	ツーリズム実務 I	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS222	ツーリズム実務 II	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS207	ホテル経営概論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS207	ホスピタリティ人的資源論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS220	観光・リゾート経営論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS224	ホスピタリティ・プロモーション	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS224	ホスピタリティ・プロモーション	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS251	観光ファイナンス	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS289	観光経営概論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS289	観光経営概論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS205	サービス経営概論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS206	サービス経営概論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS290	エアライン・サービス・マネジメント	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS214	グローバル・ツーリズム概論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS216	グローバル・ツーリズム概論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS291	グローバル・ツーリズム概論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS292	エアライン・サービス・マネジメント	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS298	F&Bビジネス概論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS232	F&Bビジネス・マネジメント実務	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS293	チェーン・オペレーション	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS294	メニュー開発論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS228	ブランドマネジメント	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS296	ラグジュアリー・ビジネス論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS223	フードプロセッシング	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS296	エグゼクティブ実務 I	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS297	エグゼクティブ実務 II	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS298	ホスピタリティ・実務実習	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		
TOS225	セミナー概論	2	2	必修	必修	必修	必修	必修		

表 1 観光関連必修科目の内訳

科目分類	科目	サリー	ローザ	コーネ	ポール	セントラル	東洋	玉川	立教
ビジネス基礎	ビジネス・経営概論	必修	必修	必修	必修		必修	必修	
オペレーション関連	レストラン業務	必修	必修	必修	必修	必修			
	宿泊業務	必修	必修	必修		必修			
マネジメント関連	マーケティング・戦略理論	必修	必修	必修	必修	必修			必修
	財務・会計管理	必修	必修	必修	必修	必修			
不動産関連	人材・組織管理	必修	必修	必修					
	施設管理			必修					
観光関連	観光学概論	必修	必修				必修	必修	
IT 関連	IT/Computer			必修		必修	必修	必修	
語学関連	観光英語						必修	必修	必修

(大学の教育課程表と教務担当者へのインタビューを基に筆者作成)

引用元: 欧日米比較による観光人材育成のカリキュラムとインターンシップに関する研究

引用元

https://spirit.rikkyo.ac.jp/academic_affairs/SiteAssets/yoko/file/kanko/2020/top/gakubu/Kanko_2020-.pdf

引用元: 大学観光系学部カリキュラムの視点から人材育成を考える

VI, 観光産業を支える人材の課題

これからの観光人材育成へ向けて

1.

基礎的知識



解決能力



求められる
人材

2.

大学
(専門知識)



専門学校
(実践経験)



観光人材
育成

3.

人材確保

適切配置

能力向上
機会創出



持続可能な観光
産業を支える人材

VII,まとめ

安定かつ高付加価値な観光産業の構築に向けて

中長期的に観光産業を発展させるためには、国内の地域特性を活かし、政策・組織などを含めた「観光産業全体」を見直す必要がある

そのためには

- 国内ツーリズムの変化を視野に入れた、バランスの良い政策の立案
- 希少価値が高いとされる地方ツーリズムを活性化させるための、DMOの再編
- 高いポテンシャルをもっているコンテンツを発展させるためのマーケティング方法の模索
- これからの観光産業を支えるための人材育成については、「実学的能力」と「学術的能力(知識)」を身に付けられる教育機関を増やす必要がある

VIII, 今後の課題

- 国レベルの「政策」と現場の「課題」の間にあるギャップに関する調査
- 「国内／外」の観光客のバランスを考えた政策の在り方を模索する
- 高付加価値観光につながる各ツーリズムの開発研究
(医療、サミット等各分野との連携について)
- 高度観光人材の育成に向けた産学連携モデルの検討
(他国大学のカリキュラムについて)

Ⅸ,参考文献

- グローバルインフォメーションネットワーク総合研究所・寺島実郎事務所 「寺島実郎の時代認識」資料集、2020年秋号
- 寺島実郎『新観光立国論』、NHK出版、2015年
- JTB総合研究所「観光立国推進基本法」<https://www.tourism.jp/tourism-database/glossary/tourism-nation-promotion-basic-act/> (閲覧日2020年9月1日)
- 観光庁『平成30年版観光白書について(概要版)』、2018年年6月
- 中村正人『最新データで読む産業と会社研究シリーズ⑥トラベル・航空』、産学社、2013年1月31日
- 独立行政法人 国際観光振興機構(JNTO)『2004/2005年版 JNTO国際観光白書』財団法人 国際観光サービスセンター(ITCJ) 2005年6月
- 観光庁『令和3年度予算概算の概要』、2020年7月31日
- 観光庁「観光ビジョン実現プログラム2020について」https://www.mlit.go.jp/kankocho/news02_000419.html (閲覧日2020年7月15日)
- 窪田順生「コロナ禍で大量失業者を出しても、日本の観光業の未来が明るいワケ」DIAMOND online、2020年6月4日
- 観光庁『旅行・観光産業の経済効果 に関する調査研究 Research study on economic impacts of tourism in Japan —2017 年旅行・観光産業の経済波及効果 Economic impacts of tourism, 』、2019年3月
- 福山佳与子「観光産業における人材課題」https://www.jec-jp.org/image/2017_Hoteljuku_KayokoFukuyama.pdf (閲覧日2020年9月1日)
- 厚労省「令和元年賃金構造基本統計調査 結果の概況」、<https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/chingin/kouzou/z2019/index.html> (閲覧日2020年9月20日)
- 観光庁「観光経営マネジメント人材育成」、<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/jinzai/renkei.html> (閲覧日2020年7月1日)
- 観光庁 「観光立国推進基本計画」、<https://www.mlit.go.jp/kankocho/kankorikkoku/kihonkeikaku.html> (閲覧日2020年5月1日)

Ⅸ,参考文献

- 株式会社JTB「地域における観光産業の実務人材の確保・育成業務 実施報告書、」<https://www.tourism.jp/news/2019/12/tourism-human-resource-seminar/>（閲覧日2020年6月1日）
- 観光庁「令和2年度 産学連携による観光産業の中核人材育成・強化事業」、https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics06_000255.html（閲覧日2020年5月15日）
- 厚生労働省「平成30年雇用動向調査の概要」、<https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/doukou/19-2/index.html>（閲覧日2020年7月15日）
- 根木 良友 折戸 晴雄「欧日米比較による観光人材育成のカリキュラムとインターンシップに関する研究」『日本国際観光学会論文集(第22号)』、2015年3月
- 京都市 産業観光局産業企画室「宿泊業における雇用の安定に向けた調査研究」2017年3月
<https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/cmsfiles/contents/0000217/217859/01.pdf>（閲覧日2020年5月3日）
- 山田理恵『グローバルエリートが目指す ハイエンドトラベル』、講談社、2019年6月14日
- 松本真作『サービス業に求められる能力, 適性, 意識, 行動 —「5万人の就業者 Web 職業動向調査」のデータ分析より』独立行政法人労働政策研究・研究機構 2016/01
- 小林奈穂美『観光産業に対応した人材と教育に関する基礎的研究』、駿河台大学論叢 第39号(2009年)
- 出世ナビリーダーの母校「日本への期待は何だ? コーネルで知った欧米人の本音—星野佳路・星野リゾート代表が語る」
<https://style.nikkei.com/article/DGXMZO11347240V00C17A1000000/>（閲覧日2020年8月1日）
- 大庭由子(2019)「大学観光学部カリキュラムの視点から人材育成を考える」<file:///C:/Users/divid/Downloads/02896494047014.pdf>（閲覧日2020年12月17日）
- 立教大学観光学科カリキュラム2020年度以降入学者
https://spirit.rikkyo.ac.jp/academic_affairs/SiteAssets/yoko/file/kanko/2020/top/gakubu/Kanko_2020-.pdf

ありがとうございました！