



授業を通して社会で活躍できる人材を育成

国際学部 山口 一美



2004年度より国際学部教員として赴任。修士課程では、観光ビジネスに従事する者の非言語的行動が顧客に与える影響について、博士課程では、観光ビジネスの場面でどのように自分を表現することで他者から好感をもたれ、良い人間関係を築くことができるのかについて研究を行ってきた。そこから派生して顧客満足、従業員満足を考えたホスピタリティ・マネジメントや観光ビジネスの人材育成やキャリア形成が、現在の研究テーマである。
(やまぐち かずみ)

私が担当している授業の中で、ホスピタリティ産業におけるマネジメントについて学ぶホスピタリティ・マネジメント論と専門ゼミナールⅠ・Ⅱについて、紹介を行いたい。

1 私にとっての授業とは？

私にとって授業とは、学生達の知的好奇心を高め、知る楽しさ、学ぶ楽しさを理解してもらう場であり、学生同士あるいは学生と教員との知的交流を通して、新たな発見や知識を得てもらおう場であると考えている。したがって、授業構成は知識を修得するための講義形式だけでなく、学生達の参画を促す構成にしている。ディスカッションなどでは、それらを通してリーダーシップ能力、傾聴力、自己表現能力やプレゼンテーション能力を育成して欲しいと思っている。

2. ホスピタリティ・マネジメント論の授業で行っていること

ホスピタリティ・マネジメント論は、国際観光学科のホスピタリティ・マネジメント領域の必修科目にあたるため、領域に所属している学生はもとより、人と関わるのが好きで将来観光ビジネスに就職したいと考えている学生が多く受講している。

この授業では、人との対応を必要不可欠な要素としている企業において、どのように高水準のサービスを提供し、それを維持・管理し、また改善をしていくか、そのマネジメントを学ぶことを目的としている。そのため授業では講義に加えて、事例研究として高収益を上げている企業のDVDを視聴し、その後、課題にそってグループディスカッションを行うことが多い。5～6人で1グループをつくり、役割（グループリーダー、書記、発表者、タイムキーパー）を決め、決められた討論時間の中で意見交換を行い、まとめた上で発表することを課している。

ある日の授業では、ホスピタリティあふれるサービスで顧客満足度の高いと言われているホテル「ザ・リッツ・カールトン大阪」のDVDを視聴し、顧客からの高評価を受けるための人材育成の特徴について討論を行った。ザ・リッツ・カールトン大阪はもとより東京にオープンしたザ・リッツ・カールトンもともに知名度が高く、テレビ番組の「ガイアの

夜明け」などでも取り上げられている。そのため、学生達は意見を言いやすいようであった。意見交換をしたあと、各グループの代表者に発表をしてもらい、そこから「ザ・リッツ・カールトン大阪」がどのような人材育成のプログラムや仕組みをもち、実施しているかをまとめ、理解させるよう試みた。加えてこのような人材育成の方法は、他の企業や業界で実施可能なのか、実施するために基本的には何が必要なのかなどを見つけ出すよう促している。

3. 専門ゼミナールⅠ・Ⅱ「観光ビジネスとホスピタリティ・マネジメント」で行っていること

専門ゼミナールⅠ・Ⅱでは、3年次の春学期にホスピタリティ・マネジメントについて、課題図書の章ごとに担当を決めて、レジメを作成、発表、その後ゼミ内での討論を行っている。ゼミ内では自分の意見をもち発表することをゼミ生に課している。理論を勉強したあと、顧客満足度が高くそれゆえ高収益を上げている企業や地域を訪問している。基本的には学生の訪問したい企業や場所の希望を取り相談した上で、今現在は5箇所へフィールドワークに出かけている。たとえば、今年は6月に第一回目のフィールドワークとして都内のシティホテルであるフォーシーズンズホテル椿山荘東京へ訪問し、夏休み前には第二回目のフィールドワークとして長野県小布施町に出かけた。長野県小布施町は人口およそ1万2000人の町に年間100倍以上の観光者が訪れるという町であり、地域活性化に成功した町として知名度が高い。フィールドワークではそこでどのような試みが行われ観光者が訪れるようになったのか、リピーターが多い秘密は何かなどを学ぶことが目的である。小布施町では葛飾北斎の肉筆画を修めた「北斎館」とその周辺の整備を「町並み修景事業」として行うことで、住む人や働く人が快適で住みやすい空間を作った。それは観光者にとっても歩けば心落ち着く空間、町並みであったため、多くの観光者が訪れるようになったの

である。学生達はその現場に身を置くことで、ホスピタリティあふれる対応やサービスとはどのようなものなのか、その仕組みは何かについて理解を深めることができる。知識や理論も重要ではあるが、どのようなものが心地よいホスピタリティであるか自分が体験することで、良質のサービスは何かを理解することができる。自分が経験することでそれを他の人にも提供することができるようになるのである。感受性の高い学生たちに「本物」に触れ、体験させることで、「にせもの」を見分けることのできる力が備わっていくと考えている。

フィールドワークでは、訪問する地域あるいは企業についての事前学習を行い、疑問点は質問項目として担当者に事前に送っておく。現地では、その地域のリーダーを担っている担当者、企業の管理者や担当者から顧客満足度が高くなる仕組み、人材育成などの話や学生に対する質問に答えていただく。その後、現地の施設を見せていただいている。それらに加えて、学生達はグループごとに現地での調査内容を決めて、グループ行動をとりながらその調査に取り組む。その後それぞれのグループの調査内容を発表し、意見交換を行っている。グループ調査をして見えてきた課題などは企業の担当者へ提案している。これらの活動を通して、学生達が専門知識を修得し、チームで働く力、考え抜く力、前に踏み出す力などの社会人基礎力を向上させて、社会で活躍できる人材に育てて欲しいと考えている。



小布施町訪問の際のグループ発表