

<要 旨>

本研究では、国内外の事例調査と岩手の地域特性を踏まえたうえで、観光分野での ICT 利活用を牽引できるコア人材の育成を目指したカリキュラムの在り方を検討することを目的とする。観光情報学会いわて観光情報学研究会や岩手県観光課等と連携して、大学が核となった観光 ICT 人材育成の事例調査、国内外の関連カリキュラム動向調査、岩手県における情報・ICT 活用ニーズ調査を実施した。以上を踏まえ、岩手の地域特性やニーズを踏まえた観光 ICT 人材育成カリキュラムの骨子をまとめた。

1 研究の概要（背景・目的等）

観光庁の「観光地域づくり人材の育成ガイドライン」[1]において、観光に携わる人材に求められる知識・スキルとして広範囲な領域が定義されているが、マーケティング、コミュニケーション、プロモーション、商品販売など多くの領域で ICT の利活用が前提となっている。しかしながら、観光産業は、観光事業者（交通、宿泊、物販等）のみならず行政・地域コミュニティの協働で成り立つ裾野の広い産業である。そのため、他の産業に較べて、産業全体での情報リテラシー底上げの難しさ、ICT の戦略的・効果的利活用の遅れ等が一般に指摘されている。このような問題認識に立ち、観光学と情報学の融合を試みる全国的な学術団体として、観光情報学会が 2003 年に設立された。研究代表者は、平泉世界遺産登録後の観光振興をテーマに、観光情報学会の地域研究会として「いわて観光情報学研究会」を 2008 年より設立運営し、「観光と情報」をキーとする地域課題を共有しながら、産官学民の人的ネットワーク形成を進めてきたところである。

岩手県では、観光マネジメント人材の育成を意図して、岩手県観光課、岩手県観光協会、岩手県立大学で組織する「いわて観光マネジメント人材育成セミナー実行委員会」が 2010 年度から継続的に講座を実施している（2014 年度からは観光課主催に変更）。このなかで、情報発信や ICT 活用をテーマにした講義を研究代表者は担当してきたものの、時間的な制約や参加者の目的意識の違いから、ICT 活用の事例紹介に留まっており、一部の意識の高い参加者からはより専門的で体系的な講習機会の必要性が指摘されていた。

本研究では、国内外の事例調査と岩手の地域特性を踏まえたうえで、観光分野での ICT 利活用を牽引できるコア人材の育成を目指したカリキュラムの在り方を検討することを目的とする。

2 研究の内容（方法・経過等）

(1)大学が核となった観光 ICT 人材育成、国内外の関連カリキュラムの動向調査

観光情報学会の地域研究会や人的ネットワークを活用してカリキュラムの目的や運営形態等から特徴ある取り組みを選定した。一部の組織に対しては訪問調査も実施した。

(2)岩手県における情報・ICT 活用ニーズ調査

いわて観光マネジメント人材育成セミナーを運営する岩手県観光課のほか、宮古市観光産学公連携事業推進連絡会、いわて観光情報学研究会の協力を得て、三陸沿岸の観光事業者を中心にワークショップやアンケート調査を実施した。

(3)観光 ICT 人材育成カリキュラムの提言

(1)(2)の調査結果を踏まえ、岩手の地域特性やニーズを踏まえた「観光と情報」地域コア人材育成カリキュラム（仮称）の骨子をまとめた。教材イメージを固めるために、観光統計データ利活用に関する教材サンプルも試作した。

3 これまで得られた研究の成果

(1)国内外における観光 ICT 人材育成の動向把握

観光マネジメント人材における ICT スキルの必要性を示したカリキュラム研究としては、観光庁の「観光経営マネジメント教育カリキュラムモデル（2011）」[2]があるが、ICT の位置づけは業務効率化の手段として位置づけられており、観光業の業務全般での積極的な活用までは視野には入っていないように思われる。一方、観光学と情報学の融合を目指した観光情報学分野では、国際学会 IFITT（International Federation for IT and Travel & Tourism）で「eTourism curriculum（2013）」[3]が示され、国際的にも議論が活発化しつつある。

大学を核とした観光 ICT 教育・人材育成の国内における先駆的取り組み事例について調査した結果、前述の2つのモデルカリキュラムに対応する形で、観光学部を主体とした取り組みと情報学系学部を主体とした取り組みに大別できることがわかった。インターンシップや社会人大学院生の受け入れ、地域課題をテーマにした PBL 等の形態を取り入れながら実社会のニーズに対応した教育に取り組んでいる点は評価できるものの、いずれも在籍学生の教育に留まり、地域の観光事業者等を対象とした人材育成については対応できていない。

(2)岩手県における情報・ICT 活用ニーズ

大きく2つの調査からニーズを探った。まず、宮古市観光産学公連携事業推進連絡会、いわて観光情報学研究会の協力のもと、観光情報ワークショップ（2014 年 8 月 26 日、宮古短大）を開催した。宮古地区の観光事業者、行政、大



図1 宮古での観光情報ワークショップ風景

学から20名ほどの参加を得て、三陸宮古の観光を巡る課題について、情報面から探る機会とした(図1)。観光を取り巻く環境変化に対応するために、今後はマーケティング戦略と広域連携を見据えた新たな観光プログラム、エリア共通カード、顧客関係管理、プラットフォーム形成といった観光施策上の課題への対応が急務であり、情動的側面も十分理解して事業創造可能な中核人材の必要性が確認された。

つぎに、岩手県観光課の協力を得て、いわて三陸観光マネジメント人材育成セミナー(2014年11月11～12日、宮古会場及び大船渡会場)参加者へのアンケート調査を実施した。本セミナーは計5回の講義と2回の交流会が組まれており、アンケートは「観光へのICT活用」の講義受講者計23名(行政7、観光協会7、民間企業6、その他3)を対象とした。

アンケート調査の結果から、ICT活用の必要性については、現場の担当者レベルでは十分認識している状況が見て取れる。ソーシャルメディア、モバイル、Wi-Fi対応については半数程度が対応済みであり、残りの多くの団体においても導入が検討されている。活用の傾向としては、情報発信、コミュニケーション目的がほとんどであり、マーケティング等、今後の戦略的なICT活用については啓蒙の機会が望まれる。ICT活用を進めるうえでの課題として、人材の継続確保を挙げる回答が目立った。これは行政や公益団体などの公的機関は定期異動が避けられないためである。なお、少数ではあるが、更なるステップアップ機会を望むICT活用に積極的な職員の存在も各地域で確認できた。受講形態については、eラーニングのみによる形態については希望が少なく、対面もしくは対面を主体としつつeラーニングで補完する形態が多く望まれていることが明らかになった。

(3) 地域特性を踏まえた観光ICT人材育成カリキュラム

以上の調査から、岩手の地域特性やニーズを踏まえた「観光と情報」地域コア人材育成カリキュラム(仮称)の骨子をまとめた(図2)。同カリキュラムは、岩手県観光課が実施してきたいわて観光マネジメント人材育成セミナー修了程度の前提知識を有する、地域の観光事業等に携わる中核人材のうち、情報・ICTの活用スキル向上を目指す者を対象としたステップアップ教育として設計する。カリキュラムの基本構成として、IFITTカリキュラム^[3]を参考に基礎・基盤・展開に対

応した科目群を配置した。行政や観光協会主催のマネジメント人材育成講座を基礎科目群と位置づけ、新たに最大でも10名程度の比較的少人数による受講者を前提とした「観光情報システム概論」「Webサービス利活用」「データ利活用」からなる基盤科目群を新設する。また、本学の既存制度や研修機会を展開科目群と見做して活用することで、単なる技術・知識の習得に終わることなく、新たな事業創造を支援できる仕組みを意図している。

カリキュラム教材は、有職者である受講者の多様な学習特性(職域、勤務地、保有スキル等)を考慮し、他地域等の先駆的かつ具体的な取り組みに学ぶケーススタディ、集合型でICTスキルを身につけるPC実習、およびeラーニングを効果的に組み合わせることで実現する。なお、eラーニング教材は内製にこだわらず、既存のMOOC(Massive Open Online Course)の活用やカスタマイズも視野に入れる。

これらは、地域の観光関係者を対象として、ICT活用のステップアップを意図している点で、他大学に先駆けた取り組みといえる。

4 今後の具体的な展開

本年度の成果を踏まえ、2015年度はカリキュラムの開発と試行を行うべく、地域協働研究(教員提案型・前期)に「観光と情報」地域コア人材育成カリキュラムの開発と試行」というテーマで応募し採択された。引き続き、岩手県観光課の観光マネジメント人材育成事業との連携協力のもと進めることとしている。

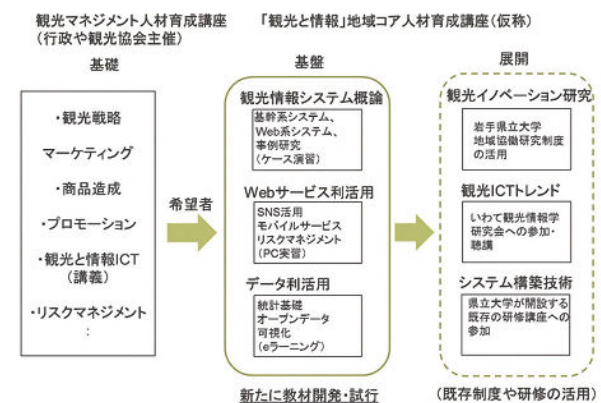


図2 観光ICT人材育成カリキュラムの骨子

5 その他(参考文献・謝辞等)

- [1] 観光庁: 観光地域づくり人材の育成ガイドライン. <http://www.mlit.go.jp/common/000139851.pdf>
- [2] 観光庁: 観光経営マネジメント教育カリキュラム. <http://www.mlit.go.jp/common/000059945.pdf>
- [3] IFITT: eTourism curriculum. <http://www.ifitt.org/resources/etourism-curriculum/>
- [4] 阿部昭博: 三陸観光復興と「観光と情報」人材育成, 観光情報学会いわて観光情報学研究会第12回例会(2015).
- [5] 阿部昭博他: 平成26年度いわて観光情報学研究会活動報告, 観光情報学会誌, Vol.11, No.1, pp.129-130(2015).