

## H27地域協働研究（教員提案型・前期）

### RM-03 「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」

研究代表者：ソフトウェア情報学部 阿部昭博

研究チーム員：富澤浩樹、市川尚（ソフトウェア情報学部）、宮井久男（本学名誉教授）

#### <要 旨>

本研究では、平成26年度地域協働研究「岩手の地域特性を踏まえた観光ICT人材育成カリキュラムの検討」の成果を踏まえ、カリキュラムの開発と試行に取り組むことを目的とする。実務者を対象にしたカリキュラム教材を新たに開発し、全3回の研修会を実施した。グループワーク、PC演習といった集合型研修を主体としながら、eラーニングで補完する運営形態をとった。各回の演習内容により関連性を持たせるなど運営上改善すべき点もあるが、実務者向けの研修カリキュラムとして十分展開可能であることを確認した。

#### 1 研究の概要（背景・目的等）

岩手県では、観光マネジメント人材の育成を意図して、岩手県観光課が観光マネジメント人材育成事業を2010年度から実施しており、本学や岩手県観光協会も運営に協力してきた。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も担当しているものの、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。

研究代表者らは、平成26年度地域協働研究（教員提案型）「岩手の地域特性を踏まえた観光ICT人材育成カリキュラムの検討」に取り組み、国内外のカリキュラム動向も踏まえつつ、岩手の地域特性とニーズを加味した「観光と情報」地域コア人材の在り方について骨子をまとめたところである。これは、地域の観光関係者を対象として、ICT活用のスキル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[1]。

本研究では、平成26年度地域協働研究の成果を踏まえ、「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を目的とする。

#### 2 研究の内容（方法・経過等）

本研究は、岩手県観光課の「いわて観光マネジメント人材育成講座」と連携協力のもと進めるが、同講座に限定することなく、行政や観光協会主催のマネジメント人材育成講座と連携可能な講座と位置づけている。研究の手順は次の通りである。

##### (1) 人材育成カリキュラムの設計

いわて観光マネジメント人材育成講座修了程度の前提知識を有する中核人材のうち、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講座と位置づける。研修の目標は、「情報・データとICTの利活用を基礎として観光コーディネータを補佐できる、あるいは主体的に事業創造できる」こととした。IFITTのモデルカリキュラム[2]を参考に基礎・基盤・展開に対応した科目群を配置した（図1）。行政や観光協会主催の観光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名程度の比較的小人数による受講者を前提とした基盤科目群を新設した。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。

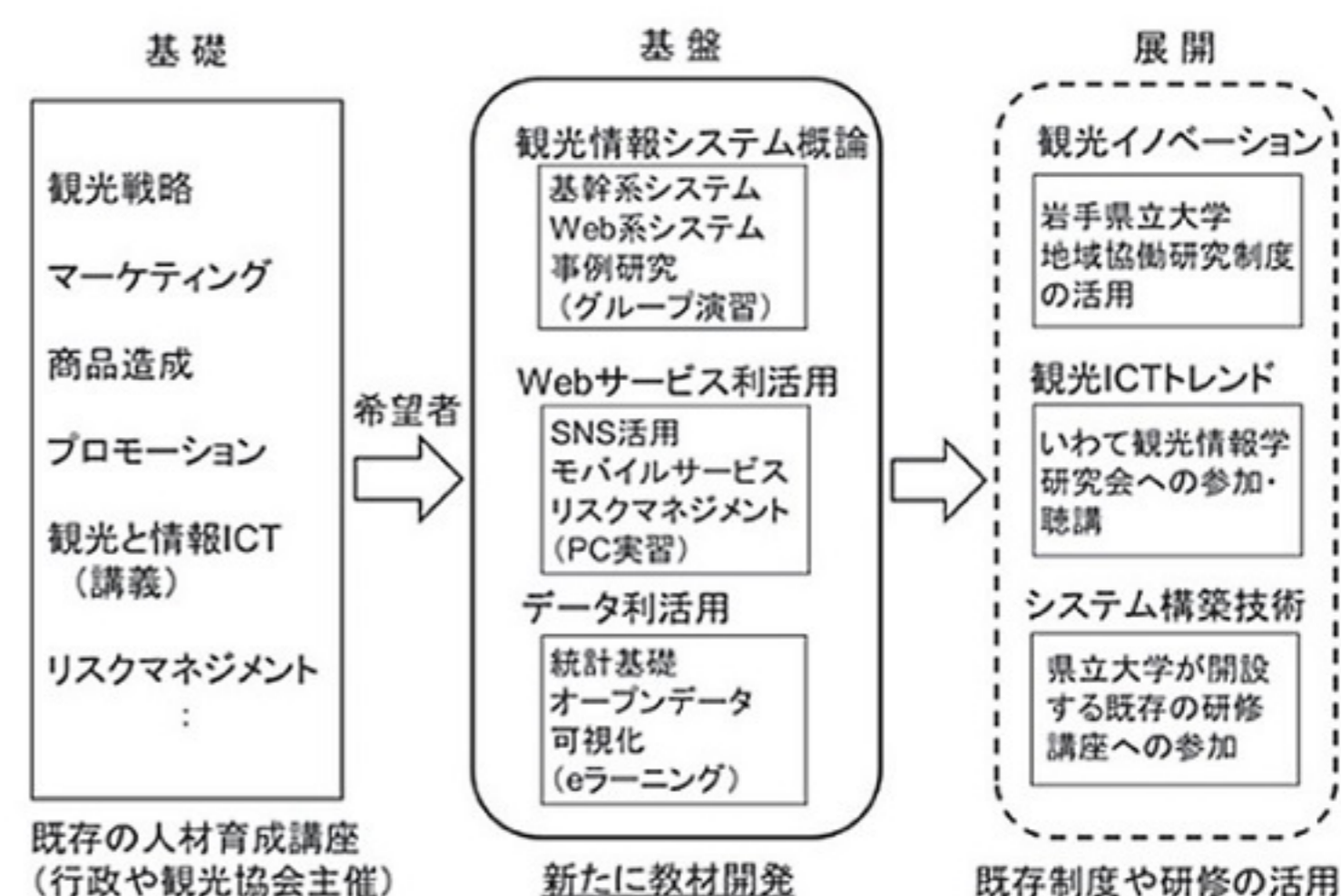


図1 いわて「観光と情報」人材育成カリキュラム

##### (2) カリキュラム教材の開発

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（グループ演習）、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）等を積極的に活用することとした。

##### (3) カリキュラムの試行・検証

協力団体（岩手県観光課、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）を通じてモニターを兼ねた受講生を募り、観光地の閑散期にカリキュラムを試行することとした。三陸沿岸地域の受講生に配慮し、沿岸の本学サテライト拠点等での集合型グループ演習・PC演習と、集合を伴わないeラーニングの効果的な併用方法を検証する。学習効果や運営スキームに関する知見を得ることで、次年度以降の本格的かつ継続的な講座開設に繋げる。

### 3 これまで得られた研究の成果

#### 3.1 全体概要

3つの新設科目について教材を開発し、カリキュラムの効果を検証するための人材育成講座を試行的に実施した(表1)。全3回(各回10~17時)の集合型研修のほか、各回の事前学習や事後学習、欠席者に対するフォローを目的として、eラーニング環境Moodleを用いた。

実施場所は集合型のPC演習が可能な本学宮古短期大学部、実施時期は事業者の閑散期(冬季)とした。沿岸北部に位置する市町村(北は久慈市から、南は大槌町)から主要な観光関連団体、計12団体の職員が参加した。その内訳は、観光協会、事業者(宿泊、交通、物販)、行政、NPO等であった。原則、全3回連続受講可能であることを条件として示したが、一部団体の業務都合に配慮し、複数名参加や代理参加も認めた。

第1回	「三陸観光の現状と将来展望」 宮井 三陸観光を取り巻く環境や施策を理解する。データによる観光実態の把握も試みる。
	「情報視点による観光デザイン」 阿部 観光行動を情報面から分析するための枠組みについて理解する。地域内での周遊滞在促進を題材に、新たな観光情報サービスを考える。
第2回	「Webサービスの効果的活用法」 富澤 現地モニターツアーや体験アクティビティ等をWebでプロモーションする場合を想定し、SNSの活用を中心とした演習を行う。顧客管理やリスク対応など実際の運用場面に即した内容を取り上げる。
第3回	「eラーニングによる継続的な学びの勧め」 市川 継続的な知識習得の方法としてのeラーニングの活用法について、データ分析等のスキルアップを例に紹介する。
	「情報交流会」 全講師 研修の振り返りや関係者間の交流機会とする。観光ICTの最新動向についても共有し、今後活かす。

表1 試行した人材育成講座の概要

#### 3.2 実施状況

##### (1) 第1回(平成27年12月12日)

午前の「三陸観光の現状と将来展望」では、他地域の取り組みも踏まえながら、三陸観光が抱える課題等について共通理解を深めた。

午後は、「情報視点による観光デザイン」をテーマに、観光における情報とICTの役割についての基礎的な事項を確認した後、地域内での周遊滞在促進を題材に、新たな観光情報サービスを考える二つの演習を行った。まず、経済産業省等が平成27年度より提供を開始したRESAS(地域経済分析システム)を利用して、受講者が担当している地域の観光動態をビッグデータで読み解くことを試みた。次に、3つのグループ(各4名)に分かれて、顧客の観光行動を起点に情報サービスを考える(再点検する)デザイン思考ワークショップを実施した(図2)。

##### (2) 第2回(平成28年2月6日)

第2回は「Webサービスの効果的活用法」を主題として実施した。午前は、統計データに基づいてソーシャルメディアの概要とリスクについて解説したうえで、プロモーション対象とする各自のマーケットについて考えた。午後は、Web

予約システムについて解説し、その1つである「Coubic(クービック)」を試用した。その後、受講生各自がリッチピクチャを作成し、サービスマネジメントの枠組みについて考えたうえで、自身のプロモーション環境の現状把握を試みた。

##### (3) 第3回(平成28年2月27日)

第3回の午前は「eラーニングによる継続的な学びの勧め」として、人材育成講座の位置づけや、オープンエデュケーションの流れなどを説明しながら、自分が何について継続してスキルアップすべきか、それはどのように行うのかについて説明した。自分のスキルアップのためには、オンライン上のコンテンツが使えることを参加者に示し、特に、MOOCのなかから、観光や情報に関連しそうな内容を紹介した。受講者は観光に関するコンテンツを探すワークや、グループ内やグループ間での共有を通して、継続的に学ぶためのコンテンツについて理解を深めた。

午後からは、「アクションプラン作成」として、合計3回分を振り返りながら、自らの次のアクションを考え、皆で共有した。最後に「情報交流会」として、いわて観光情報学研究会第14回例会に参加し、最新の動向等に触れた。



図2 デザイン思考ワークショップ風景

#### 4 今後の具体的な展開

受講者が作成したアクションプランや受講後アンケートに目を通す限り、単なるICTのスキル習得に留まらず、「多様なステークホルダーとの関係性で成り立つ観光事業をシステムとして認識したうえで、顧客価値を情報利活用の面からデザインする」といった、本講座の主題をおよそ理解して頂けたように感じる。各回の演習内容により関連性を持たせるなど運営上改善すべき点もあるが、全体的にみて試行の狙いは達成できたように思う。今後は、行政や大学主催の人材育成講座、地域への講師派遣を通じて成果を展開していく予定である。

#### 5 その他(参考文献・謝辞等)

- 1) 阿部昭博他：岩手の地域特性を踏まえた観光ICT人材育成カリキュラムの検討，岩手県立大学地域協働研究成果報告集3，RI-06(2015)。
- 2) IFITT: eTourism curriculum.  
<http://www.ifitt.org/resources/etourism-curriculum/>
- 3) 阿部昭博，富澤浩樹，市川尚，宮井久男：三陸観光復興を支える「観光と情報」人材の育成に関する試み，観光情報学会誌 Vol.12、No.1 pp.85-92(2016)