

1 はじめに

現在も猛威を振るう COVID-19 は、気候変動と併せ、現生人類への大脅威となった。多くの国の産業は打撃を受け、中でも運輸、飲食を含む観光関連業(ホスピタリティ産業)への影響は凄まじい。人同士のつながりを支え、社会基盤を堅固にするとともに経済発展にも大きく寄与してきた観光関連・ホスピタリティ産業を守り、より発展させるにはどうすれば良いのかを、自治体等の取り組みを参考に、経営教育の観点からも考察したい。

2 地方自治体の取り組み

現時点で日本の人口の9割以上は都会に集中している。こうした歪な現状は、人口の高齢化とともに日本の国力を弱め、安全保障面でも大きなマイナスとなる。大都市以外の地域がその特性を活かして発展し、その魅力を積極的に発信しなければ歪な状況は緩和されない。他方、多くの地域は再生につながる潜在力を秘めている。しかし、地域再生への取り組みは地域の人々の地道な努力に任せられているだけでは十分ではない。民間企業やボランティアの力が結集され、自治体や国をあげてなされてこそ前に進む。

2009年度に、日本の地方自治体が地方への移住希望者を任期付で公務員として雇用する移住公務員(地域おこし協力隊)という制度が発足した。今では全国で1万人を超える隊員が活動し、国内外に地域の魅力を発信している。活動例として、北海道東川町による「東川町国際写真フェスティバル」や熊本県高森町の「女性歌劇団」及び「アニメの聖地」、島根県海士町の「大人の島留学」などがある。

3 IR 誘致

さらに、政府や自治体の観光振興策として大きく注目されているものに IR の誘致がある。これまで誘致に前向きであったのは大阪府・市と和歌山県、長崎県の3地域である。IR はツーリズム、食、エンタメなどの分野が統合し、巨大な消費が生まれるものと期待されているが、IR の成功とその成功がもたらす地域の発展には、実のところ、その地域に居住して IR の運営に深く関わり、その機能を支える有能な人材が必要となる。箱物だけが造られても当該地域あるいは近隣地域で十分な人材が揃わなければ、他の地域、あるいは成功している外国から多くのプロフェッショナルを急遽呼び寄せなければならない。現時点において、これまで IR 誘致に取り組んできた地域に十分な人材が揃っているというデータは見られないため、人材開発が今後の大きな課題となる。

特に IR の核となるカジノに関しては、過去の日本には存在しなかった施設であるため、その運営に関わる人材の開発が急務であると思われる。

一方で客を楽しませ、喜ばせつつ、他方で客から適正に資金を吸収しなければならないカジノ・ディーラーの養成、教育には時間がかかる。ディーラーは客に対し不正を働いてはならないが、勝負に関しては、全体として、必ず客よりも強くあらねばならない。客を取って勝たせることも重要な手法となる。そのためには確率や統計にも明るくなければならない。

ディーラー養成に当たる教員はカジノの歴史がない日本では希少である。おそらく海外からも教員を招かねばならないだろう。招かれた教員は日本語で教えるわけではないから、ディーラーを目指す人たちは、訓練期間にも外国語を理解する必要がある。さらに将来のカジノ客の多くはインバウンドであるため、世界標準語としての英語習得は必須となる。

4 ホスピタリティ産業が求める人材

日本では、1967年に立教大学が初めて観光学科を設置して以来、和歌山大学が2007年に観光学科を設け、翌年に観光学部を開設した。2007年当時の訪日外国人数は835万人であったが、10年後には3119万人と激増し、日本の観光産業の飛躍的な発展に瞠目した政府は、これまで以上の観光策に乗り出した。こうした流れに併せ、ホスピタリティ産業を支える人材需要が高まり、観光系の学部学科の設置が急増することになった。この結果、ホスピタリティ業界からの人材需要に応える基盤は整えられたかに見えたが、これまでのところ、観光系卒業生の進路は業界需要を満たすものには至っていない。観光庁は「ホスピタリティ産業が新しい分野のため、企業が求める人材像を大学側が掴みきれていないため」としているが、企業側は、観光系の学部や学科が現在注力する歴史や地理などの分野よりむしろ、経営全般にかかる知識を求めている。今後の大学教育には、ホテルや飲食、カジノやエンタメ業に関連する経営等を中心に、マーケティングやデータ分析、財務会計など経営全般に重点を置く授業の展開が望まれる。この点、卒業生の半分以上がホスピタリティ産業に就職する米国のコーネル大学の教育姿勢が参考になる。

5 ホスピタリティ産業に係るマネジメント教育

コーネル大学が最重視しているものは、ホスピタリティ産業の業務や経営に係る科学的アプローチである。優れた経営を実現するには、思い込みではなく、データに焦点を当て、厳密な分析によって導かれる行動を取ることである。さらに、経営の基礎である財務管理、財務会計の習得も重要である。ホスピタリティ産業を支えるものは、おもてなしの心以上に、厳密で十分なデータ分析を実施しその内容を把握すること、財務会計の重要性を踏まえた事業方針を貫くことである。