

日本工学院専門学校 夏の特別公開講座開催

これからの観光業に求められる人材像をディスカッション

ホテル・旅館をはじめとする宿泊施設における人材不足が深刻な課題となる昨今、学校法人片柳学園が運営する日本工学院専門学校では、こうした課題解決の一助となるよう2020年度から新たにホテルコースを開設する。それに先駆け8月6日に高等学校教育に携わる方々を対象にキャリア教育、進路指導の指針となる特別プログラム「夏の特別公開講座」を実施した。



立教大学観光研究所特任研究員の玉井和博氏 | 観光庁観光産業課参事官の小熊弘明氏 | 帝国ホテル情報システム部長の花井伸二氏 | ホテル銀水荘執行役員経営企画室長の関太郎氏 | タップ代表取締役会長の林悦男氏

日本工学院専門学校に 2020年度ホテルコース新設

学校法人片柳学園（東京都大田区、千葉 茂理事長）では、東京工科大学、日本工学院専門学校、日本工学院八王子専門学校、日本工学院北海道専門学校を運営しており、各校における教育はもとより、1大学、3専門学校のネットワークを通じてさまざまな可能性を学生に提供している。

2020年度からは日本工学院専門学校に情報ビジネス科ホテルコースを新設する。ホテル・旅館をはじめとする宿泊業は近年、飛躍的な発展を遂げる一方、深刻な人材不足が叫ばれているのも事実。こうした状況下、情報系の実践力を身につけた優秀な人材を輩出していく構えだ。

これに先がけて8月6日、生徒を送り出す高等学校などにホテル業の現状と将来性の理解を深めてもらうことを趣旨とする「夏の特別公開講座」を

東京工科大学蒲田キャンパス片柳記念ホールにて実施。高等学校教員、教育関連企業などを中心に全国から180人が参加した。

日本の観光産業の現状と課題について考察

「夏の特別公開講座」では当日、ホテルコースの概要や実習施設見学などに加えて、「今後のホテル・旅館業界と変化を求める人材像」をテーマにパネルディスカッションも行なわれた。パネリストには観光庁観光産業課参事官（観光人材政策担当）の小熊弘明氏、帝国ホテル情報システム部長の花井伸二氏、ホテル銀水荘執行役員経営企画室長の関太郎氏、タップ代表取締役会長の林悦男氏が登壇。モデレーターは立教大学観光研究所特任研究員の玉井和博氏が務めた。主な議題は以下の通り。

はじめに玉井氏が、プロローグとし

て宿泊業界における人材育成の課題に言及。技術革新が起こるとマーケットが変わり、制度をはじめとした社会システムが変わっていくとし、宿泊業界でもITによる技術革新が起こり、OTA、SNS、民泊などによりマーケットが激変し、ホスピタリティだけでなくテクノロジーの知識も含めた人材育成が急務であることを強調。これらを宿泊業界と学会が共有し、一緒に取り組んでいくことが重要だと話した。

観光庁の小熊氏からは、観光先進国に向けた取り組みについて話が及んだ。まず、観光業はGDPでは6.8%を占めるまでになっており、日本は自然、気候、食、文化などを資源に観光先進国となる可能性を持っていることを挙げた。また、昨年の訪日観光客数は3000万人を超え、旅行者の消費額は4.5兆円と7年連続で対前年比を上回っており、こうした消費が国内の人口減による内需縮小を補えることにも言及した。

一方、日本の観光産業の課題については、人手不足、離職率が高い、労働生産性が低いことなどを挙げた。そして、こうした課題解決も含めて宿泊業にたずさわる各階層への取り組みも紹介した。生産性向上を目指してマネジメント層には日本版MBAを創設、マネージャークラスの中核人材向けには大学の社会人講座の開設などを、現場の人材ではインターシップやワークショップの開催などを進めているという。

これからのホテルには 情報スキルも不可欠

帝国ホテルの花井氏はCS向上のために必要と考える三つの取り組みを解説。なお、同ホテルはJCSI（日本版顧客満足度指数）のホテル満足度調査で11年連続第一位、J.D.パワーのホテル満足度調査で3年連続第一位を獲得している。

取り組みの一つ目はハイテクに支えられたローテクなサービスだ。接客するスタッフの数が限られていく中、バックヤードの仕事などはなるべくハイテクに任せて、実際に接客する時間を増やすことでCSが向上するとした。二つ目は顧客データを活用して滞在中のみならず、宿泊前後にも有用な情報やサービスを提供すること。三つ目は企業理念「国際的ベストホテルを目指す」を今後も追求していく姿勢を挙げた。

また、ホテル銀水荘の関氏は旅館業界の実情について述べた。同社では「プロが選ぶ旅館100選」おもてなし部門で一位を獲得した「稲取銀水荘」、じゃらんアワード東海地区接客サービス部門で第一位獲得した「堂ヶ島ニュー銀水」を展開するなどCSに注力している。

旅館業界が抱える課題としてはホテル数が増える中、旅館の数が減少していることに言及。その要因として団体旅行の衰退と個人旅行のニーズの多様化に対応しきれていないこと、インバウンドの取り込みが不十分であることなどを挙げた。対策として旅館はこれまで行ってきたサービスを見直し、生産性を高めること、接客スキルに加えて情報スキルを持った人材の確保、若い世代が活躍できる環境づくりなどを提案した。

さらに国内外1000施設以上にホテルシステムを導入するタップの林氏は、これからのホテルは「ホスピタリティサービス工学」という考え方が必要不可欠と提言。近い将来、ホテルには利用者が自身のスマートフォンで予約、チェックイン、キーの発行、レストラン予約、チェックアウト、精算まで行なう時代が到来する。ホテルの裏側はITとテクノロジーに支えられており、ビッグデータやIoTなど新しい技術の登場によりIT活用の高度化が進出し、パーソナルサービス、ヒューマンサービスに加えてこうしたITを

使いこなせるホテルエンジニアが求められると話した。サービスづくりのための工学、工学の力で論理的にサービスを改善していくこと。観光立国を目指すにはこうした考え方を身につけていく必要があると締めくくった。

リアルな実習室を公開

日本工学院専門学校に2020年度から情報ビジネス科ホテルコースが新設されるのを前に校内に新設された実習室を公開。実際の有名ホテルのデザインを手掛けてきたデザイナーが企画・設計したリアルな施設で、フロント、コンシェルジュデスク、客室、パンケットが一室にレイアウトされている。学生たちはここでチェックイン・アウト、テーブルサービス、ベッドメイキングなど、現場さながらの実習ができる。



蒲田キャンパス 情報ビジネス科 **ホテルコース誕生!!** 「ホスピタリティ」×「ITスキル」を柱とした、新しいホテル教育へ。

「日本工学院」ならではの特長はココ!

ICT
情報系学科が長年行ってきたカリキュラムを応用し、次世代のホテル業に必要なICTスキルを習得

イベント
イベント系学科のノウハウを生かし、ホテルでのイベント企画・運営が行えるスキルが身につく

ITカレッジ 情報ビジネス科 **ホテルコース**

日本工学院専門学校

〒144-8655 東京都大田区西蒲田5-23-22
☎ 0120-123-351
<https://www.neec.ac.jp/>

オープンキャンパス 体験入学 開催中