

# 観光研究所だより

Vol.14 No.2 Spring 2018

## 立教大学観光研究所開設50周年記念シンポジウム 「観光研究所半世紀の歩みと これからの観光人材育成の課題」 を開催しました

日時 2018年1月20日(土) 14:00~16:15  
場所 立教大学 池袋キャンパス7号館7102教室

観光研究所が今年設立50周年を迎えたことを記念してシンポジウムを開催いたしました。このシンポジウムでは東徹所長による挨拶に引き続き、吉岡知哉本学総長とホテル講座開講(1946年)に深い関わりのある富士屋ホテル株式会社の代表取締役社長勝俣伸様より祝辞を賜りました。そして1995~2000年度まで観光研究所所長を務められ、このたび瑞宝中綬章を受章された前田勇本学名誉教授に基調講演をいただき、続いて観光研究所と縁の深い方々に観光の過去・現在・未来、さらにはこれからの観光研究のあり方について語っていただくパネル・ディスカッションを開催しました。ご登壇いただきました諸先生方、そして学内外からお越しいただいた120名を超える皆様にこの場を借りて御礼申し上げます。

挨拶 東 徹 (立教大学観光学部教授、観光研究所所長)  
祝辞 吉岡知哉氏 (立教大学総長)  
勝俣 伸氏 (富士屋ホテル株式会社 代表取締役社長)  
基調講演 前田 勇氏 (立教大学名誉教授)  
パネリスト 小田真弓氏 (株式会社加賀屋女将)  
岡本伸之氏 (立教大学名誉教授)  
安島博幸氏 (立教大学名誉教授)  
司会 橋本俊哉 (立教大学観光学部教授、観光研究所副所長)

シンポジウム終了後には研究所と縁の深い方々をご招待し、パーティーを執り行い、講座の講師・元講師、研究所役員等約60名にご出席いただきました。乾杯のご挨拶は加賀屋相談役の小田禎彦氏が務められ、研究所顧問の大山正雄氏(一般社団法人日本温泉協会会長)および鈴木裕氏(公益社団法人国際観光施設協会会長)から祝辞を、元研究所所長溝尾良隆本学名誉教授から御祝いのご挨拶を賜りました。50周年記念行事は盛況のうちに幕を閉じました。

以下の特集では、前田勇氏による基調講演と、小田真弓氏、岡本伸之氏、安島博幸氏にご登壇いただいたパネル・ディスカッションの要旨を掲載いたします。



発行：立教大学観光研究所  
〒171-8501 東京都豊島区西池袋3-34-1  
TEL.03-3985-2577 FAX.03-3985-0279  
E-mail : kanken@rikkyo.ac.jp  
http://www.rikkyo.ac.jp/research/institute/it/

### CONTENTS

|   |     |
|---|-----|
| 観光研究所開設50周年記念シンポジウム<br>「観光研究所半世紀の歩みとこれからの観光人材育成の課題」 | 1~9 |
| 基調講演  | 2~5 |
| 立教大学 名誉教授 前田 勇氏                                     |     |
| パネルディスカッション   | 6~9 |
| 株式会社加賀屋 女将 小田 真弓氏、立教大学 名誉教授 岡本 伸之氏、立教大学 名誉教授 安島 博幸氏 |     |
| シリーズ／韓国最前線 劉 亨淑(東義大学校商経大学ホテル・コンベンション経営学科 教授)        | 10  |
| シリーズ／九州便 福島 規子(九州国際大学現代ビジネス学部 教授)                   | 11  |
| 2017年度所員、2017年度役員、歴代所長・副所長                          | 12  |



前田 勇 (まえだ・いさむ)

観光心理学を体系化した先駆者として観光学の発展に、また「サービス」を理論化したわが国の4年制大学の観光教育・研究の体制づくりに貢献し、1994年から1996年は日本観光研究学会の会長を務めたほか、立教大学では社会学部観光学科教授、観光学部教授、観光研究所所長などを歴任。2005年より立教大学名誉教授。社会学博士(立教大学)。専攻は観光行動学、観光心理学、サービス理論。2017年秋には瑞宝中綬章を受章。

近著に『観光とサービスの心理学——観光行動学序説』(学文社、2015年、第2版)、『現代観光総論(改訂新版)』(学文社、2010年)、『現代観光とホスピタリティ——サービス理論からのアプローチ』(学文社、2007年)などがある。

## 日本の観光・ホテルの歴史と立教大学

本日、立教大学観光研究所開設50年を記念して開催されます記念シンポジウムの冒頭に当たりまして、なぜ立教大学に観光研究所ができたのか、なぜ立教大学は観光教育を特徴としているのか、ということについてお話をさせていただきます。

約100年近く前に始まる日本の観光教育の歴史と立教大学の歴史は、オーバーラップしています。立教の創立は1874年ですが、その前年の1873年は、長年にわたるキリスト教の信仰と布教の禁止が解かれ、外国人が定められた居留地の外へ出掛ける、つまり旅行をすることが認められた年です。立教大学が観光と関わってきた歴史も、このときから始まっていると言えます。

最初に、金谷善一郎という方についてお話しします。この方は今日のお話の主人公ではございません。この方の2人

のご子息が主役となります。長男の方が日光金谷ホテルの経営に当たられまして、次男の方は富士屋のほうに行かれます。この方が後ほど主役として出てまいります。金谷善一郎という方は、日光東照宮に雅楽の演奏家の1人として勤務しておられたということでございます。彼は、もともと徳川家の家臣でしたが、明治になって、それまでもらっていた給料が前のようにもらえなくなり、家計が苦しいことを理由に、在日外国人をはじめ、学者、宣教師—宣教師と同時に学者であるということが多いのですが—そういう方たちに広い自宅の部屋を貸しておられました。その中には、宣教師のヘップバーンという方がおられました。この方は、ヘボン式ローマ字を作った人です。日本ではヘボンと読んでしまいましたが、正しくはヘップバーンです。この方は後に明治学院大学をつくられまして、奥さまのクララさんはフェリス女学院をつくったということをご存じの方も多いかと思います。さらに、金谷宅にはイギリス人旅行作家イザベラ・バードが2週間滞在したことがあり、彼女の著書には、金谷氏がお金をためて外国人向けホテルを持ちたいと言っていると書いてあります。既にこの時期から、ちゃんとしたホテルをもちたいと考えておられたということです。彼女はまた、金谷氏は「礼儀正しい教養ある人物で、お庭、調度品、食器などもすべてが素晴らしい」と書いています。

少し時代は下り、1892年に金谷家の長男である金谷真一氏が当時築地にあった立教学校へ入学され、さらに、翌1893年には善一郎氏が念願のリゾートホテル、「日光金谷ホテル」を開業するに至ります(金谷ホテルは明治6年に開業しているというふうにいわれていますが、私は1893年説を取っています)。まだ小さなホテルでした。本当は長男には家業を手伝ってほしいと思いましたが、将来のために外国語を学び、外国人のお客様に対応できるよう勉強しなさい、と進学させたのは素晴らしい決断だと思います。真一さんは在学中、真面目に勉強に励んだようで、ほとんどが満点に近い成績だったようです。

ここで箱根の富士屋ホテルの話に移ります。箱根宮ノ下の富士屋ホテルといえば、箱根駅伝のときに必ず映りますのでご存じの方が多くかと思います。富士屋ホテルの歴史は、先ほども現社長の勝俣さんからもご案内がございましたけれども、山口仙之助という方が、1878年に宮ノ下の老舗、「藤屋旅館」を買収して洋風に改造し、外国人専用宿泊施設として「富士屋ホテル」を開業したことに始まります。後にこの山口家に婿入りするのが金谷家次男・正造氏です。真一氏より3歳下の正造氏も、立教の卒業生です。柔道、銃剣術を得意にしておられましたが、外国語も堪能でした。卒業後、イギリスで長期滞在され、帰ってきた翌年、1907年に山口仙之助さんのご長

女のお嬢さんとなられまして、以後は山口正造として富士屋の経営に取り組まれるわけです。外国の経験が豊富で、語学が達者だっただけでなく、ヨーロッパ等のホテルを見ておられましたので、正造氏は日本のホテルにそれまでなかったことを次々と取り入れ、将来の発展にご尽力されました。

正造さんが富士屋ホテルに取り入れたものは、大きく分けて2つございます。1つは、『We Japanese』の発行です。朝食のメニュー裏面に日本のニュースを印刷して宿泊客に配ったものがまとめられた本ですが、日本の記念に購入される方が多く、飛ぶように売れたそうです。現在、その複製版を富士屋ホテルで入手することができます。もう1つは、1929年に、自ら校長となってホテル実務学校をホテル内に開設したことです。この学校は、実務を中心に3年間研修し、ホテルの仕事を実際に経験して覚える仕組みでした。残念ながら、間もなく戦時体制に入って中断してしましますが、戦後すぐ後の、日本のホテルが大変苦労した時代に活躍された人は、この富士屋ホテル学校出身者が多かったと言われております。

このお2人、“金谷ブラザーズ”は明治期から大正期にかけて、日本のホテル業界を引っ張るリーダーとして随分活躍されました。

### 「ホテル講座」の開講

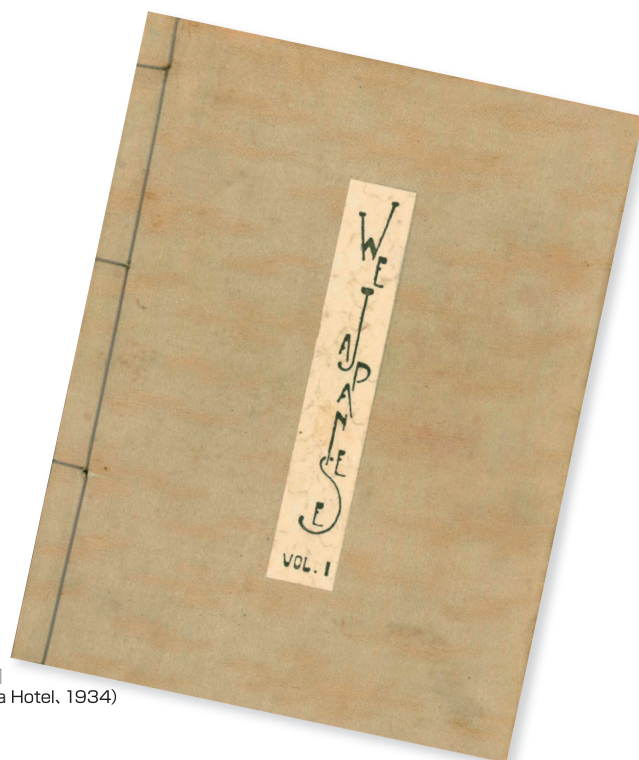
さて、ここで立教大学「ホテル講座」の開設に話を進めます。先ほど勝俣さんからのお話の中にございましたけれども、大活躍しておられました山口正造さんは、惜しくも、終戦直前に病没してしまわれます。平和がよみがえって間もなく、山口正造記念育英会事業が始まりました。1946年、ご遺族と日本ホテル協会の方が立教大学を訪ねられ、故人の遺志を継いで、母校である立教大学でホテル教育を続けてもらえないかということをお申し出になられたと伺っております。そして、翌年1947年の4月から毎週2回、午後2時間の講義の実施と、ホテルの正式な講座という意味で、2年間で修了すると立教大学から修了証を授与することが決まりました。当時、他の大学の学生、そして社会人の受講も認めたことは珍しいことで、オープンスクールの先駆けでした。当時は今とはまったく違う状況でして、サンフランシスコ条約によって日本が独立を取り戻すまでは、日本にあるホテルは、アメリカをはじめとする連合国が接収していて、日本人が使えるホテルはないんです。そういう時に立教大学がホテル講座の実施を決めたのは、大変素晴らしいことです。このことを是非ご記憶いただきたいと思います。

実は一番大きな問題は、教える先生がいるかということ

でしたが、なんと、当時この人以上の人はいないだろうという方が立教大学におられました。ご存じの方もおられると思いますが、大坪正先生です。大坪先生は佐賀のご出身で、東京外国語大学を出た後、京都大学を出て鉄道省に入省した、いわゆるキャリアでした。国内でホテル事業に従事された後、外国研究員としてコーネル大学で学ばれました。当時はまだこの大学で学んだ日本人はほとんどいない時代です。その後、鉄道省を辞めて、満鉄が運営していたヤマトホテルにお勤めになられます。大坪先生は、現在の新幹線の基になったといわれている特急列車「亜細亜号」の食堂車を運営する責任者を務められました。このような、知識も実務経験もお持ちのとんでもない方がなぜか立教大学におられました。この方がなぜ立教にいたか、詳細は調べてもわからなかったのですが、まさに奇跡のような話です。

ホテル講座には、ホテルの歴史や設計、経営、調理、会計、衛生といった科目がありました。この中のホテル衛生については、立教と関係の深い聖路加国際病院の先生にお願いしていました。

驚くべきことに、食べ物もないような時期であるにもかかわらず、ホテル講座にはたくさんの人たちが集まりました。講座の開講から2年後、1949年の3月に、所定の回数を出席された15名の方が最初の修了者として証書を授与されました。第1期生の中には、著名な方がおられます。例えば、帝国ホテルで活躍され、後には大学の先生もされた鈴木博さんや立教大学の教授・観光研究所の所長を務められた原勉先生、伊香保にある老舗の日本旅館・



『We Japanese』  
(Hakone: Fujiya Hotel, 1934)

福一を経営された福田實さんなどがおられます。原先生は、大坪先生が亡くなられた後、委員会方式で運営をするというときに、その中心となって活躍されました。

## ホテル研究会の結成と活動

次に、もう一つ大事なこととして、「ホテル研究会」の誕生があります。ホテル講座が開講し2年目を迎えた1948年4月に、ホテル講座の学生がホテルでの実習活動をしよと呼びかけて結成し、大学の文化会登録団体の1つとして認められた研究会です。当時は、少しずつホテルで実習する可能性も出てきておりました。多くの学生が講座で勉強・研究会で実習をと考えて、両方に参加された方がたくさんおられました。後ほどパネラーを務められます加賀屋の女将・小田真弓さんも、ご主人の小田禎彦さんとともにホテル講座を受講され、ホテル研究会会員でもありました。

## 観光学科設置の経緯

1964年の東京オリンピック開催を契機として、日本にも4年生大学の中に、ホテルや観光に関する学科をつくるべきだという声が一気に高まりました。外部からの意見として、歴史と実績のある立教大学がこの要望に応えるのが望ましいということでほぼ一致しておりました。このような要望に応え、社会学部にそれをつくったらどうかということになり、設置準備委員会が設けられ、学科新設の申請などの活動に取り組みました。当時、観光に関する理解は極めて低く、全然関心がなかったのです。社会の関心がなければ、学校の中にも関心が低く、「観光学科を作るなんてとんでもない」、という声が学内では圧倒的でした。設置準備委員会は、内堀を埋めるべく、アメリカをはじめ世界各国の観光関係の学部等を持っている大学の資料を集め、それをまとめて印刷物にして配布し、学内で理解を得るための取り組みを始めました。この作業は、後ほどパネラーを務められます岡本先生が中心となりました。当時岡本先生は大学院生で、研究室にも兼務するような立場でしたが、非常に細かな資料を集められまして、役立つ資料を作成されました。岡本先生は、ホテル講座の受講生で、ホテル研究会で委員長をなさまして、そして観光学科の先生になられたというただ1人の方であることを申し上げておきます。

当時、文部省も割に好意的だったため、設置申請は順調にいったんですが、実は名前が問題になりました。学科名が「ホテル・観光学科」では認可することができないということで、結局認可が先送りになってしまう。しかし

ながら、そういう学科をつくること自体に反対ではないということで、現在ある学科の中のコースとしてなら来年からつくってもいいですよということになり、それで1966年の4月に、産業関係学科内に「ホテル・観光コース」ができました。翌1967年に社会学部に観光学科ができ、ホテル・観光コースの学生が編入して、開設と同時に2年生と1年生がいるという状態になりました。観光学科は1998年からは観光学部となり、現在に至っています。

## 観光研究所の開設

そして同じく1967年、観光研究所ができました。1967年は、国際連合が「国際観光年」に指定した年で、スローガンは、「観光は平和へのパスポート」でした。この言葉は結構知られましたが、このときに行われたいろいろなイベントには、国民の関心はほとんどなかったようです。まだ国際観光というものに興味関心を示し、実際に行うというのは難しかったのかもしれませんが。立教大学は先を見ていたという意味で、意義深いことをしたと言えます。

観光研究所の開設の経緯をお話しますと、これには文部省からの要請があったわけです。日本最初の4年生大学での観光学科という教育組織がスタートすると同時に、研究推進ならびに今までやってきた講座を統括するような機関を設けることが必要であるという強い要請がありまして、観光研究所ができました。事前に準備をうんとしたというよりも、そうした要請の結果として誕生いたしました。この後のことは皆さまもよくご存じかと思います。ホテル講座は何度か名前が変わりましたが、ずっと今日まで継続しております。後ほどパネラーをされます安島先生をはじめ、各分野の専門家の先生方に講師として参画していただくようになりました。だんだんと専門性を高めてきていると、私も外から見て感じております。以前のように入門コースの講座からだんだんと専門講座になってきていますね。

観光研究所ができてからの50年間を見てみますと、本当に変わりました。研究所ができた年、国際観光年は、まさに国際観光の本格的な始まりの年だったと言ってもいいのかもしれませんが。1967年には、外国に行った日本人は26万人で、そのうち観光目的の人は15万人しかいませんでした。外国への渡航者は、経済成長を契機に増加し、2012年には1,850万人まで達しましたが、現在のところやや低迷しており、1,600～1,700万人ほどです。一方で、インバウンドはというと、1967年に外国から来られたのが47万人、そのうち観光は27万人でしたが、近年は急速に伸び、現在も増加しております。速報値では、昨年は何と2,870万人という数になりました。こうした数字を見



基調講演の様子

でも、本当にこの50年間で観光は大きく変わり、明らかにその存在感を高めてきていることがわかります。

### 観光研究所の過去、現在、未来

結びに、観光研究所の過去、現在、未来ということをお話ししますが、本当に多くの偶然が重なって今日につながっていると思います。1つの流れがあって、その流れのほうに向かっていろんなものが結び付いていったと感じています。金谷善一郎氏は非常に開明的に、外国人を受け入れました。それから、ご子息お2人を外国人宣教師が始めたばかりの学校に行かせ教育投資をされるという、先見性もありました。長男の真一氏は日光を世界的な観光地にし、次男の正造氏は富士屋ホテルを舞台にして国際観光の振興と、そして将来の人材育成に取り組まれました。立教大学は、正造さんの遺志を受け継ぎ講座を開講しましたが、それを可能にしたのは偶然立教大学にいらっしゃる大坪先生です。食べるものにも困っている時代に、新しく始まるホテル講座に青春の夢を、将来を懸

けようと集まった若者たちがいたことも、非常に不思議なことです。このように、大きな力が、一定の方向を向いて働いたのではないかと思います。立教大学は観光というものを育て、守っていくという「ミッション」を担うべくして担っていると感じざるを得ないのであります。観光研究所を開設した今日までの50年間に、講師といった形で直接関わられ、支えてこられた多くの方々に心より感謝したいと思います。また、さらにその前、明治の立教大学開学の時期から観光研究所の開設に至るまでに直接、間接に関わられた、多くの方々の貢献によって、本日の立教の観光教育の下地が作られていることをあらためて理解しなければならないと思います。50周年を記念する会でございますけれども、それは50年間を振り返るだけの会ではもちろんございません。振り返ることによって、さらに次に向けて考える会でなければならないと思います。次なる50年に向けてスタートする年であり、スタートの会であるということをお話しして申し上げまして、私の記念のお話を終わらせていただきたいと思います。ご清聴くださりありがとうございました。

# パネル・ディスカッション

**橋本:**このパネルディスカッションでは、観光研究所に関わりの深い3名の皆さまから、まず観光研究所がこれまで歩んできた道筋を振り返っていただき、次に現在のお仕事との関わりについて、最後にこれからの観光人材育成のあり方等について、お話を伺えればと思います。まずは小田様と岡本先生から、ホテル講座の受講生当時の思い出話をお聞かせください。

**小田:**私は立教大に入りまして、たまたま大坪正先生にお会いして、先生自ら淹れていただいたコーヒーを飲ませていただきました。その美味しかったことが忘れられなくて、いまだに1日3杯か4杯飲んでおります。当時私は、まさか旅館に行くとは思っていませんでしたので、ホテルにも旅館にもあまり興味がありませんでしたが、父はドイツ、姉はフランスで活躍しておりましたので、私は世界中のグルメを極めたいという思いから、ホテル研究会でいろいろ勉強させていただきました。

**岡本:**私はホテル研究会に入って本当によかったと思っています。当時ホテル研究会では、いろいろなプロジェクト

をやっており、私が委員長有的时候には、日本のホテルは外国人ばかりではなく、もう少し日本人を狙わなくては駄目だという問題意識を持ち、「ホテル・マーケティング・リサーチ」という研究をしました。その研究が非常に高く評価されことは今でも懐かしく思い出されます。

一番思い出に残ることはといえば、小田真弓さん、そしてご主人の禎彦さんのお二人との出会いです。加賀屋という旅館は、旅行新聞新社会主催のコンテストで35年間ほど日本一を取っている旅館です。小田さんは総理大臣官邸に折に触れて呼ばれて、日本の観光振興について話をする立場の方です。立教大学、とりわけホテル研究会がこのお二方を育てたということです。これがどんなに誇らしいことか、嬉しいことかと、つくづく感じております。

**橋本:**続きまして、安島先生からは、観光地経営専門家育成のための講座を観光研究所で新たに立ち上げることになった経緯についてのお話を頂戴できればと思います。

**安島:**2008年に経済産業省からの委託事業で、この観

## Panelists profile



小田 真弓

株式会社加賀屋女将。1938年東京生まれ。1961年立教大学文学部卒業後、加賀屋の小田禎彦前会長(現相談役)と結婚し、1962年に加賀屋に入社。1963年同社取締役、1979年に常務取締役就任。女将として現在に至る。著作に『加賀屋 笑顔で働きた女将が育んだ「おもてなし」の真髄』(日本経済新聞出版社、2015年)がある。



岡本 伸之

立教大学大学院社会学研究科修士課程修了(社会学修士)、ミシガン州立大学経営大学院修士課程修了(MBA)。立教大学観光学部教授、観光学部長、観光学研究科委員長などを歴任。2007年より本学名誉教授。専攻領域はホスピタリティ・マネジメント、観光ホスピタリティ教育。これまで日本観光研究学会理事、日本レジャー・レクリエーション学会理事、日本観光ホスピタリティ教育学会会長などを務め、現在は長期滞在型・ロングステイ観光学会長を務めている。

著作に『観光経営学』(朝倉書店、2013年)、『観光学入門——ポスト・マス・ツーリズムの観光学』(有斐閣、2001年)、『現代ホテル経営の基礎理論』(柴田書店、1979年)などがある。



安島 博幸

東京工業大学工学部社会工学科卒業。工学博士(東京工業大学)。ラック計画研究所、東京工業大学社会工学科助手、金沢工業大学建築学科教授を経た後、本学では社会学部観光学科教授、観光学部教授、観光研究所所長などを歴任。2016年より本学名誉教授。現在は跡見学園女子大学観光コミュニティ学部教授。専門は都市リゾート計画、景観工学。

日本観光研究学会会長、日本ホスピタリティ教育学会監事、国土審議会半島振興対策部会長などを務める。

著作に『観光・レクリエーション計画論』(共著、技報堂、1975年)、『アメニティ都市への途』(共著、ぎょうせい、1987年)、『日本別荘リゾート——リゾートの原型』(共著、住まいの図書館出版局、1991年)などがある。

光地経営専門家育成プログラムの開発を行いました。このプロジェクトでは、大学院レベルで観光産業の「高度な」人材を育成してほしいということでした。当初考えていた大学院だけでやっていくのは難しいので、公開講座として、受講後に大学院に入ったら単位にもなるようにして、広く受講生を集める仕組みを作って始めたわけです。2003年に小泉首相の観光立国宣言があり、その後2006年に観光立国推進基本法ができて、ちょうど新たな成長分野を探しているときに観光に光が当たり、この時代からアジアの国の経済成長に伴って観光需要が大きく出てきたという非常にいいタイミングだったと思います。観光地を革新していく力がある人、発信力を持った人、それからコミュニケーション力があって、リーダーシップを発揮できる人材を育てたい、という目標を掲げました。また特に地方の方もインターネットを通じて見られるようなeラーニングができる仕組みも取り入れました。この講座をやってよかったと思うのは、いろんなところに人材のネットワークができたことです。この講座にお越しいただいた講師の方の中には、講座終了後も学部等の授業で兼任講師をしていただくこともあり、大きな意味があったと思っております。

**橋本:** 次に、現在に至るお話を頂戴できればと思います。まず小田様からは、当時学んだ内容などが、今のお仕事にどう活かされているのか、お話しいただければと思います。

**小田:** 私はホテル研究会で主人とめぐり会い、ご縁があって能登に住みました。ホテル研究会で学んだことと思って張り切って行ったのですが、現実にはこのサービス業というのは非常に難しい。最初は何も分からず、先代の母の後に付いて、まず旅館の仕組みを覚えることから始め、あとは戸の開け方、ごあいさつの仕方などを学びました。食事のときの母と父の夫婦げんかのもとが何かというと、サービス過剰だということでした。「おまえはありがとうございましたと言いながら、お客さまの背中に1,000円札を貼って帰している」と。でも、玄関に立つと分かるんです。やはりお客さまには喜んでいただいて当然ですから、こんなものが好きだったらと思って、そこで1品サービスするとか、お土産を付けるとか、そういうものの積み重ねで今の加賀屋があるんじゃないかと思っています。そして、社員には非常に厳しいことを言いながらも、とても大事にしていました。「お客さまも大事、社員も大事」ということも母から教えてもらいました。この商売というのは一生勉強で、時代が変われば自分もやることも変えていかなければいけないと、つくづく思っ



加賀屋 (石川県七尾市)

おりますし、終わりがない仕事じゃないかなと考えております。

**橋本:** そうしたお母さまからの教えが、小田様が立教大学で学ばれたからこそ、よりよく理解でき現在のお仕事に活かされていると理解いたしました。続きましてホテルマネジメントの権威の岡本先生には、観光ビジネスの領域についてお話しいただければと思います。

**岡本:** 今、日本のホテルや旅館が抱えている一番大きな課題は、人事生産性が低いということですが、なぜ加賀屋が日本一の旅館になったのか。小田真弓さんがお書きになった『加賀屋 笑顔で気働き——女将が育んだ「おもてなし」の真髄』(日本経済新聞出版社)という本にもありますが、加賀屋の180人の客室係が後顧の憂いなくお客様に対応したときに、お客様が期待していることを気働きで察して、そしてそれにふさわしいサービスを提供できているからだというのが、私のさし当たった結論です。

客室係にとって何が大変かというと、調理場からパントリー(配膳室)、そして客室まで料理を運ぶという肉体労働です。これで体を壊したり旅館で長く勤めることを諦める場合もあるようです。そこで加賀屋は最初7,000万円をかけて全自動で料理をパントリーまで運ぶカートを導入したそうです。それからもう一つ、子連れの客室係が安心して働けるように4億円をかけて保育園付きの母子寮を作ったそうです。ちょっと心配になったら内線電話を使って子どもの様子が確かめられるようになっている。それも大変な投資だろうと思いますが、従業員の心配事を解決するために経営者がそこまで行き届いた気配りをしたということが、従業員が笑顔で気働きをしてくれる原動力になったに違いないというのが私の理解でございます。

## パネル・ディスカッション

**橋本:** 続きまして安島先生には、観光地経営専門家庭教育プログラムの上げに尽力されたご経験を踏まえて、観光研究所が果たしてきた役割についてお話をいただければと思います。

**安島:** 私は今、跡見女子大におりますけれども、外部の企業や自治体との共同研究とか、委託事業、公開講座をやってみたくて考えるときに、観光研究所のようところがあるといいなという話になります。私が立教に着任した1995年にはすでに観光研究所が機能しており、空気のような存在でしたので、特にありがたいと思わなかったんですが、これがないところに移ってみると、ありがたさを実感するわけです。

観光地経営専門家庭教育プログラムも、まずパイロット的に地域づくりの人材育成を行って、これを大学の教育に反映していく、さらには先生方の最先端の研究をこの授業の中に反映していくということが大事なかなと思います。学生が実務に携わっておられる講師の生きた経験を疑似的に体験できるということは、非常に大きなことだと思いますし、同じように重要なことは、同じ志を持った受講生や講師の先生方との交流ができるという、観光を学ぶ人たちの1つの大きなプラットフォームとしての機能というのが、この観光研究所の講座の大きな役割かと思っております。今はインターネットの時代になりましたし、そういう意味で、講座も常々内容については見直して、革新していくことが必要なかなと感じております。

**橋本:** 最後に、今後の観光研究所への期待、要望、あるいはお叱りというお話をお願いできますでしょうか。まず小田様からは、旅館で働く人材の育成に対して、立教大学の教育の人材育成への期待などについてお話を頂ければと思います。

**小田:** 先ほどお話しいただきました自動搬送システム、それから女性が多いのでカンガルーハウスという名の託児施設、そして去年の秋にはクローバーハウスという寮も導入しました。やはりお客さまの感激と、働いてくれる社員をどう大事にしていくかというのが、私の一番大切なことです。

経営の神様と呼ばれるピーター・ドラッカーの本にも、やはりお客さまを大事にしなさい、喜ぶことをしてあげなさい、ということが書かれております。これからの時代の若い方々には、人が喜んでくれたらすごく嬉しいし、自分も嬉しいというサービス業の真髄というものを、この立教大学で教えていただきたいです。それから英語ばかりじゃない。今は世界中からいろんな方がいらっしゃいます

ので、せめて1人2～3カ国語は勉強していただきたいなと思っております。

**橋本:** 岡本先生と安島先生からは、今後の観光人材育成のあり方や、観光研究所への期待あるいは要望等についてお話を頂ければと思います。

**岡本:** やはり自分を育ててくれたホテル研究会、あるいはホテル観光講座が、今後とも十全に機能してほしいということです。その陰には、例えばかつては教務の吉田先生という先生がおられ、本当に献身的に努力をしてくれて、学生と講師が交流する場を設けてくれたり、この講座あるいはホテル研を温かく見守ってくれたことが思い出されます。ですから、私も何かできることがあれば、そういうことのために、大いに残された人生を使いたいと希望しております。

**安島:** これまでの歴史を振り返ると、やはり観光研究所というのは大学と産業界と社会を結び付ける役割を果たしてきたと思っております。1946年のホテル講座から旅行業講座、そして観光地経営専門家庭教育プログラムは、それぞれの時代の要請に沿って人材を育成してきました。そういう意味では、今どういう人材を育てようとしているのかということが問われていくと思いますが、観光研究所は近年もラグジュアリー・ビジネス研究会やホテル・アセット・マネジメントの研究会も始めており、これが将来公開講座や授業に反映されていくことになるのかなと思います。それと、観光研究所と法曹実務研究所が共同で観光ADRセンターという機関を設立しました。これは観光の場でいろいろな紛争が起きたときに調停をするという機能を持つ機関です。やはりその時代に合った新しいテーマを研究していくというのは、観光研究所の重要な役割です。

**橋本:** 私自身が諸先輩方のお話を非常に興味深く拝聴し、「伝統は革新の積み重ね」ということ改めて感じました。立教大学としても、山口正造氏の遺志を受け止めて、戦後の混乱期に、他大に先駆けて観光に取り組みました。加賀屋の取り組みにしても、お客様と社員の双方を大切にするためのいろいろな革新的な取り組みが積み重なって伝統が成り立ってきていると感じました。安島先生からは、先ほど最近の観光研究所の取り組みとしてラグジュアリー・ビジネスや観光ADRなども紹介いただきました。そういう新たなことに取り組んでいくことも大事ですし、発信力の大切さも改めて感じました。

そのためには、やはりこの研究所、あるいは立教大学





パネルディスカッションの様子

が50年かけて培ってきたネットワークがますます大事になってきます。本日ご登壇いただきました皆さま、フロアにお集りの皆さまをはじめ、オール立教のネットワークを活用すれば、これからいろいろな可能性が広がっていきます。立教大学がこれからも観光の価値を生み出す人材を育成する場として機能することが大事ですし、あとは再び学ぶニーズに対しても非常に重要な役割を担っています。このパネルディスカッションでは、これから歩むべき道筋やヒント、そしてたくさんの宿題を頂きました。それを真摯に受け止め、新しい50年に向けて精進していきたいと思っておりますので、今後ともご支援、ご指導、そしてご鞭撻のほど、どうぞよろしくお願ひいたします。本日貴重なお話を頂きましたパネリストの皆さまへのお礼の拍手とともに、このパネルディスカッションをお開きとしたいと思います。どうもありがとうございました。

## 講座紹介

### ホスピタリティ・マネジメント講座

宿泊産業を中心とするホスピタリティ産業の経営実務全般に関する知識を、効果的かつ理論的に学ぶための講座。マーケティング、人事、財務、法規など多岐に渡る各分野の専門家・経営陣が講義。社会人および学生を受講対象として開講しています。

### 観光地経営専門家育成プログラム

従来からの観光事業の枠組みにとどまらず、広く地域経営やまちづくりの観点から、観光地としてのあるべき姿を描き、革新的に再構築を図っていくための専門的な知識やスキルをもった人材を育成する講座。講義、フィールドワークを実施。社会人でかつ大学卒業以上（もしくはそれと同等の能力を有する者）を受講対象として開講しています。

# 韓国最前線

東義大学校商経大学ホテル・コンベンション経営学科教授

劉 亨淑 (ユウ ヒョンスク)

## 4次産業革命と人工知能 4차 산업혁명과 인공지능

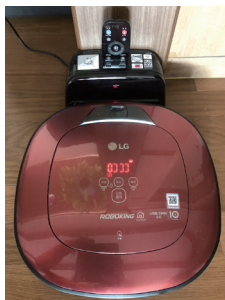
昨年から今年にかけて、韓国で一番流行している単語は「4次産業革命」だと思う。学会やフォーラムのタイトルでも「4次産業革命と云々」が多かった。「4次産業革命と観光産業の未来戦略」もその一つであり、ビッグデータを観光産業で活かせることに社会は興味を持っているようである。私も、注目を集めている4次産業革命について少し考えることにした。

2012年にドイツのある工場で生まれた技術戦略「インダストリー4.0」は、2016年1月、スイスのダボスで開催された「世界経済フォーラム (WEF)」で概念として紹介され、日韓ともに「4次産業革命」と呼ばれている。これは、モノがインターネットにつながり、それをAI (Artificial Intelligence、人工知能)が制御することで、ロボットが産業を大きく変革していくことを意味する。

人工知能については、韓国で2016年にGoogleが開発した人工知能囲碁ソフト「アルファ碁 (AlphaGo)」とイ・セドル棋士の対局 (Deepmind Challenge Match) が記憶に新しい。最高の囲碁人工プログラムと囲碁の人間実力者の対決で世間の注目を浴びたが、最終的にはアルファ碁が4勝1敗でイ・セドル棋士に勝った。人工知能が人間に勝利するのはまだ先の話だと信じたかった私達には驚くべき事件であった。その後、人工知能はどんどん進化していることを身近で感じている。

最近、うちの母は気力が衰え、掃除機をかけるのが大変なのでロボット掃除機が欲しいと言ってきた。母を手伝いたい気持ちはあるが、掃除は私にとっても大変なことなので、周りのロボット掃除機を使っている友人から情報を聞いた。ネットでロボット掃除機の機能を比較検索したりし、ロボット掃除機を買った。韓国で売っているロボット掃除機は、海外のメーカーであるアイロボット社の「ルンバ」やダイソン社製品から、韓国の大企業S社やL社のもの、中小企業のものまで多様である。その中から、人工知能が付いていて、「掃除します」、「充電を始めます」、「ゴミ箱を空けてください」、などの話をしてくれる、赤色のL社の「ロボットキング」を選択した。母は、この色を気に入ったようだが、それ以外にも、ぬれ雑巾をつけることができるものを母が希望していたことがロボットキングを選んだ理由である。今回気づいたことは、ロボット掃除機が両親の話し相手にもなり良いリレーションづくりにも繋がったことだ。ロボット掃除機はプログラミングされた機械語を発しているが、両親は自分達へ話しかけていると考え、感情的に相槌をうちながら掃除機について回っていた。しばらくロボット掃除機に慣れるとやめるかも知れないが……。

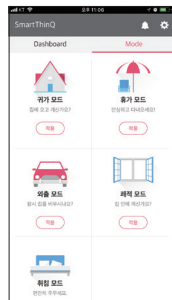
またロボットキングにはWi-Fiが搭載されており、私のスマホ (iPhone) からの操作も可能である。勤務先である大学からロボット掃除機を遠隔操作してみたところ、ロボット掃除機は上手く動いた。家にいた両親は勝手に動く掃除機に驚いたようだった。近年L社は、「Smart ThinQ」というスマートホーム・プラットフォームを開発し、家電とセンスを統合しコントロールするIoT (Internet of Things) トータルサービスを行っている。洗濯機、冷蔵庫、エアコン、ロボット掃除機などの既存の家電製品にスマートという機能をつけ便利で楽しいスマートライフを経験し、使用することができることをモットーにしているようだ。人間が便利になるために製作した人工知能 (ロボットなど) に支配される世界になるのではないかと心配だが、人工知能を操作するのは創意性をもった人間であると、明るい未来を楽天的に考えることにしている……。



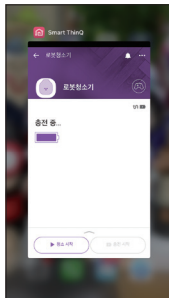
「ロボットキング」掃除機



「Smart ThinQ」アップ



「Smart ThinQ」アップ



遠隔操作中 (充電中)



遠隔操作中 (充電中)



遠隔操作中 (掃除中)

劉 亨淑 (ユウ・ヒョンスク)

韓国・東亜大学校自然科学学物理学科卒業。立教大学大学院観光学研究科博士課程後期課程修了 観光学博士。2002年4月～2003年3月立教大学観光学部助手。2003年4月～2004年3月立教大学観光研究所学術研究員。2004年3月～2006年2月韓国・東明情報大学校ホテル経営学科専任講師を経て2006年3月より東義大学校商経大学ホテル・コンベンション経営学科専任講師、2007年3月より助教授、2011年3月より副教授。2017年3月より教授。

シリーズ/No.21

# 九州便

九州国際大学現代ビジネス学部教授

福島 規子

## 猫の島「あいのしま」。

福岡県には猫好きにはたまらない「猫の島」が2島ある。ひとつは福岡県粕屋郡新宮町の沖合8kmに位置するハート型の「相島」で、もうひとつは福岡県北九州市北区の響灘に浮かぶ「藍島」だ。いずれも読み方は「あいのしま」。北九州の「藍島」のほうが周囲13kmと粕屋郡の「相島」（周囲8km）より少し大きい。藍島は新幹線が発着する小倉駅に程近い渡船場



小倉と藍島を結ぶ新船「こくら丸」

から北九州市営渡船「こくら丸」に乗り、「馬島」経由で32分という近さだ。

平成29年5月に登場した新船「こくら丸」は昭和27年建造の初代「小倉丸」から数えて五代目。車椅子乗客のためのタラップやおむつ

交換台を備えた多目的トイレなどバリアフリーにも対応している。平成29年夏の某日曜日、第1便の小倉発9:00の新船「こくら丸」に乗り込んだ。ただし、筆者は猫が大の苦手、猫の姿を見るだけで身がすくんでしまう。特段、猫アレルギーというわけではないのだが、猫に限らず犬も、ウサギも、インコも、ペット全般、動物が怖いのだ。

とはいうものの藍島観光でネット検索をしてみると、猫以外にも大潮の干潮時にだけ現れる「干畳敷」や江戸時代に中国の密貿易船を取り締まるために建てられた「藍島遠見番所旗柱台」などの見所がヒットした。爽やかな潮風に吹かれながら島内を一周するのも悪くない。久しぶりの一人旅である。藍島に着き、デッキから降りると猫が4、5匹佇んでいた。暑さのせいか動きは緩慢だ。イメージでは、降り立つと同時に20~30匹が群れをなして寄ってくるのではないかと身構えてい



穏やかな日常に佇む猫たち

たのだが、実際はのどかな海辺の風景が広がるだけだった。島民によれば、以前は、猫のえさを一気に道路にまき散らす輩もいて清掃が大変だったらしいが、いまはそのようなこともなく道にはゴミひとつ落ちてい

ない。気持ちのよい島だ。まずは小学校に行ってみた。島には中学・高校はなく小学校がひとつあるだけだ。小学校を卒業すると子供たちは、部活動や塾通いを諦めて一日三往復の便で通学するか、島を出て寮に入るしかない。13歳で親元を離れるのは本人にとっても、親にとっても辛くない選択だ。

小学校の前では猫を抱きかかえながら中国人カップルが

熱心に写真を撮っていた。「猫の島」はネットでも話題になっているせいか韓国、中国からの観光客も多い。日本の離島も捨てたものではないと気分上々で休憩場所を探すが、ベンチひとつみつからない。仕方なく船着き場まで戻り、待合所に入ったものの中はタバコの煙が充満し休憩できる環境ではなかった。とりあえず、気を取り直してトイレへ行くも鍵が壊れていてかからない。使えるトイレを探して何とか事なきを得たが、結局、待合所近くの商店で店主に声をかけ、第2便の藍島発14:30の渡船が出るまで軒先で待たせてもらうことにした。待つこと4時間。「何もしない贅沢」という惹句の空虚さが身に沁みる。離島観光の3種の神器とは「ベンチ」「喫煙所」「トイレ」であることを学んだ。

北九州市は、島民減少で厳しい経営が続く小倉航路の赤字拡大を回避し、安定的な運航の維持、活性化を図るために「北九州市営渡船小倉航路のあり方会議」を立ち上げた。メンバーは藍島・馬島の住民代表、九州運輸局、福岡県、学識経験者、北九州市等の面々だ。同会議では島民と島外からの利用者を対象にアンケート調査を実施、藍島51世帯101票、馬島13世帯31票の回答を得た。藍島の住民(n=25)に観光による島の活性化について考えを聞いたところ「島に活気が生まれて良いと思う」(59.5%)「島の活性化を考える機会が必要」(67.0%)と半数以上が必要性を認識する一方、「自分もおもてなしがしたい」(28.9%)「土産や宿泊などのビジネスがしたい」(27.0%)、「散策ガイドをやりたい」(13.0%)と自らが具体的に行動したいと考えている島民は3割に満たないことが明らかになった。

国土交通省離島振興課がまとめた「滞在交流型観光を通じた離島創生プラン」によると、島の活性化を図るためには「コンシェルジュによる一元的な対応」や「島での回遊を促すプログラムづくり」「景観や歴史的な遺産の保全」といった取り組みが重要だと提示されている。藍島を自らの手で変えたいと思っている住民を「3割しかない」と見るか、「3割もいる」と見るか。パレートの法則からいえば、やる気のある住民が3割もいれば十分とも言えるだろう。まずは、離島観光3種の神器を揃えることから始めた。連載は今回で終了です。ご愛読下さりありがとうございました。

**福島 規子** (ふくしま・のりこ)

立教大学観光学部観光学科  
卒、立教大学大学院観光学研究  
科博士課程後期課程修了 観光  
学博士。サービスコンサルタント  
として全国各地の高額小規模旅館  
や大型観光旅館、レストラン等の  
サービスオペレーションの構築、  
運営指導にあたる。2011年4月よ  
り九州国際大学現代ビジネス学部  
教授。「北九州市営渡船小倉航路  
のあり方会議」座長。

## 2017年度 観光研究所所員

| 役職  | 氏名                | 所属   | 職位   |
|-----|-------------------|------|------|
| 所長  | 東 徹               | 観光学部 | 教授   |
| 副所長 | 橋本 俊哉             | 〃    | 教授   |
|     | 麻生 憲一             | 〃    | 教授   |
|     | FUCHS, Peter Erik | 〃    | 特任教授 |
|     | 韓 志昊              | 〃    | 教授   |
|     | 羽生 冬佳             | 〃    | 教授   |
|     | 門田 岳久             | 〃    | 准教授  |
|     | 毛谷村 英治            | 〃    | 教授   |
|     | 葛野 浩昭             | 〃    | 教授   |
|     | 舩谷 鋭              | 〃    | 教授   |
|     | 村上 和夫             | 〃    | 教授   |
|     | 松村 公明             | 〃    | 教授   |
|     | 野田 健太郎            | 〃    | 教授   |
|     | 野澤 肇              | 〃    | 特任教授 |
|     | 大橋 健一             | 〃    | 教授   |
|     | 小野 良平             | 〃    | 教授   |
|     | 佐藤 大祐             | 〃    | 教授   |
|     | 千住 一              | 〃    | 准教授  |
|     | 庄司 貴行             | 〃    | 教授   |
|     | 平 浩一郎             | 〃    | 客員教授 |
|     | 高岡 文章             | 〃    | 准教授  |
|     | 杜 国慶              | 〃    | 教授   |
|     | 豊田 由貴夫            | 〃    | 教授   |
|     | 豊田 三佳             | 〃    | 教授   |

## 2017年度 観光研究所役員

| 顧問    |                    |      |
|-------|--------------------|------|
| 松山 良一 | 日本政府観光局 (JNTO)     | 理事長  |
| 久保 成人 | 公益社団法人 日本観光振興協会    | 理事長  |
| 田川 博己 | 一般社団法人 日本旅行業協会     | 会長   |
| 志村 康洋 | 一般社団法人 日本ホテル協会     | 会長   |
| 針谷 了  | 一般社団法人 日本旅館協会      | 会長   |
| 鈴木 裕  | 公益社団法人 国際観光施設協会    | 会長   |
| 大山 正雄 | 一般社団法人 日本温泉協会      | 会長   |
| 参与    |                    |      |
| 福内 直之 | 一般社団法人 日本ホテル協会     | 専務理事 |
| 粉川 季雄 | 一般社団法人 全日本シティホテル連盟 | 専務理事 |
| 佐藤 英之 | 一般社団法人 日本旅館協会      | 専務理事 |

## 観光研究所歴代所長

| 西暦   | 所長     | 副所長   | 副所長   |
|------|--------|-------|-------|
| 1967 | 賀来 才二郎 | 野田 一夫 |       |
| 1968 | 賀来 才二郎 | 野田 一夫 |       |
| 1969 | 賀来 才二郎 | 野田 一夫 |       |
| 1970 | 野田 一夫  | 栗林 孟男 | 原 勉   |
| 1971 | 野田 一夫  | 栗林 孟男 | 原 勉   |
| 1972 | 野田 一夫  | 栗林 孟男 | 原 勉   |
| 1973 | 原 勉    | 栗林 孟男 |       |
| 1974 | 原 勉    | 小谷 達男 |       |
| 1975 | 原 勉    | 小谷 達男 |       |
| 1976 | 原 勉    | 小谷 達男 |       |
| 1977 | 原 勉    | 小谷 達男 |       |
| 1978 | 原 勉    | 小谷 達男 |       |
| 1979 | 原 勉    | 小谷 達男 |       |
| 1980 | 原 勉    | 小谷 達男 |       |
| 1981 | 原 勉    | 小谷 達男 |       |
| 1982 | 原 勉    | 小谷 達男 |       |
| 1983 | 原 勉    | 小谷 達男 |       |
| 1984 | 原 勉    | 小谷 達男 |       |
| 1985 | 原 勉    | 小谷 達男 |       |
| 1986 | 原 勉    | 小谷 達男 |       |
| 1987 | 小谷 達男  | 大橋 泰二 | 岡本 伸之 |
| 1988 | 小谷 達男  | 大橋 泰二 | 岡本 伸之 |
| 1989 | 小谷 達男  | 大橋 泰二 | 岡本 伸之 |
| 1990 | 小谷 達男  | 大橋 泰二 | 岡本 伸之 |
| 1991 | 小谷 達男  | 大橋 泰二 | 岡本 伸之 |
| 1992 | 小谷 達男  | 大橋 泰二 | 岡本 伸之 |
| 1993 | 小谷 達男  | 前田 勇  | 溝尾 良隆 |
| 1994 | 小谷 達男  | 前田 勇  | 溝尾 良隆 |
| 1995 | 前田 勇   | 稲垣 勉  | 溝尾 良隆 |
| 1996 | 前田 勇   | 稲垣 勉  | 溝尾 良隆 |
| 1997 | 前田 勇   | 稲垣 勉  | 溝尾 良隆 |
| 1998 | 前田 勇   | 稲垣 勉  | 溝尾 良隆 |
| 1999 | 前田 勇   | 稲垣 勉  | 溝尾 良隆 |
| 2000 | 前田 勇   | 稲垣 勉  | 溝尾 良隆 |
| 2001 | 溝尾 良隆  | 石井 昭夫 | 村上 和夫 |
| 2002 | 稲垣 勉   | 石井 昭夫 |       |
| 2003 | 稲垣 勉   | 村上 和夫 | 大橋 健一 |
| 2004 | 稲垣 勉   | 村上 和夫 | 大橋 健一 |
| 2005 | 小沢 健市  | 村上 和夫 | 大橋 健一 |
| 2006 | 小沢 健市  | 村上 和夫 | 大橋 健一 |
| 2007 | 小沢 健市  | 村上 和夫 | 大橋 健一 |
| 2008 | 小沢 健市  | 村上 和夫 | 大橋 健一 |
| 2009 | 小沢 健市  | 村上 和夫 | 大橋 健一 |
| 2010 | 小沢 健市  | 杜 国慶  | 大橋 健一 |
| 2011 | 安島 博幸  | 大橋 健一 | 庄司 貴行 |
| 2012 | 安島 博幸  | 大橋 健一 | 庄司 貴行 |
| 2013 | 庄司 貴行  | 大橋 健一 | 東 徹   |
| 2014 | 庄司 貴行  | 大橋 健一 | 東 徹   |
| 2015 | 東 徹    | 大橋 健一 |       |
| 2016 | 東 徹    | 大橋 健一 |       |
| 2017 | 東 徹    | 橋本 俊哉 |       |