

第2回観光地域づくり人材育成ガイドライン検討会 【議事概要】

開催概要

日時・場所：平成23年11月10日（金）14:00～16:00
観光庁国際会議室（中央合同庁舎2号館16階）

出席者：（順不同・敬称略）

＜委員＞

清水 慎一	立教大学 観光学部 特任教授
安島 博幸	立教大学 観光学部 教授
佐藤 誠	北海道大学観光学高等研究センター 特任教授
竹林 浩志	和歌山大学 観光学部 准教授
大社 充	NPO 法人グローバルキャンパス 理事長
鶴田 浩一郎	社団法人ジャパン・オンパク 代表理事
井手 修身	アイデアパートナーズ株式会社 代表取締役社長
山下 真輝	株式会社ジェイティービー 地域交流ビジネス推進室マネージャー
福井 善朗	株式会社ティー・ゲート 取締役 部長
沢登 次彦	株式会社リクルート じゃらんリサーチセンター センター長
梅川 智也	財団法人日本交通公社 研究調査部長

＜観光庁・事務局＞

志村 格	観光庁観光地域振興部 部長
七條 牧生	観光庁観光地域振興部観光地域振興課 課長
吉田 誠	観光庁観光地域振興部観光地域振興課 課長補佐
井上 史子	観光庁観光地域振興部観光資源課 ニューツーリズム推進官
坂田 則義	観光庁観光地域振興部観光地域振興課 専門官
山田 雄一	財団法人日本交通公社 観光調査部 主任研究員

議事次第：

○ 開 会

○ 議 題

1. 第1回検討会の振り返り
2. 観光地域づくり人材育成ガイドライン（案）の中間素案
3. 人材育成資料（ケース動画）の編集方針

○ 閉 会

○ 主な議事

（1）財団法人日本交通公社山田主任研究員より、資料1に基づき、第1回検討会の振り返りを行った。

（2）財団法人日本交通公社山田主任研究員より、資料2と資料3に基づき、観光地域づくり人材育成ガイドライン（案）の中間素案について説明を行った。

（3）財団法人日本交通公社山田主任研究員より、資料4に基づき、人材育成資料（ケース動画）の編集方針について説明を行った。

○ 意見交換（主なもの）

1. 観光地域づくり人材育成ガイドライン（案）の中間素案

<大社委員>

資料としては、分かりやすくまとまっていると思う。しかし、具体的に地域の中の誰にどのようなアプローチをして、どのように学んでもらうのかということ考えた場合、ガイドライン案と運用イメージが合致しない。

<安島委員>

それぞれのレベルの人を育てるときに、人材によって基礎能力に違いがあるのではないかとと思われるので、人材選びが難しいと思う。知見を吸収し、地域を動かしていくには時間を要することから、成果の評価が難しいのではないかと考える。

動画の教材に関しては、時間とともに陳腐化するのを避けるための方策が必要である。

<鶴田委員>

環境の変化とともに求められる人材像も変化してくると思われるので、継続的な事業とすることが必要である。資料については、初見の人が見ても理解できるようにすべきではないか。

資料内のプラットフォーム類型については、集客対象の広さも軸として考えられる。軸の作り方は、再検討することが望ましい。

<佐藤委員>

九州ツーリズム大学を15年以上行ってきた経験から申し上げますと、人材育成や地域づくりに役立つのは、異なる環境や属性の人たちと共同作業を行うことであると思われる。

モデルプログラムの素案 2 にある「環境分析」については、異なった者が会うことによって新たなものをつくりあげる、ということが必要であると思われるので、分析というより「共同構築力」のような科目が適切ではないか。育成プログラムの概要（案）の 3 にある地域資源マネジメントとは、観光からツーリズムへという視点を重視するなら、1 の共同ビジョン構築力に入るのではないか。

地域内の資源を組み合わせると魅力的なものになることが共通認識になるように、ステイクホルダーを巻き込むような視点を組み入れて、別巻のような形でも構わないのでモデルカリキュラムを構築していただきたい。

<井手委員>

誰がどのようにガイドライン案の内容を受講するのか、ということが課題である。例えば、道の駅や既存の観光協会、地域の旅行会社といった様々な組織がプラットフォームになるとした場合、何を学ばばよいのかを具体的に分かりやすくプログラムに明示する必要がある。

<竹林委員>

人材類型についてだが、縦にある技術的なスキルと、横にある対人関係・構想力系スキルではマトリックスにはならないのではないか。技術的なスキルを習得していく過程で、対人関係・構想力系スキルが育っていくような成長プロセスの一連の流れにあるのではないかと思われる。

環境変化によるガイドライン内容の陳腐化については、具体的な事例は古くなるかもしれないが、理論的な本質部分が押さえられていけば防げるのではと考える。

<清水座長>

今までの意見をふまえると、ガイドライン案の内容自体については異論がないようだが、佐藤先生が指摘された点はプラットフォームが立ち上がってきた背景とも共通している。この背景を踏まえたうえでの、内容の迫力が足りないと考えられる。

また、鶴田委員、佐藤委員、竹林委員からの指摘について事務局の考えを伺いたい。

<事務局（JTBF 山田）>

鶴田委員からの指摘について、定義軸はプラットフォームのタイプの整理とも関わってくるので、今後も議論をお願いしていきたい。

佐藤委員からの指摘については、1 つのスキル自体は様々なスキルと関連してくるものであると捉えている。各スキルにおける複数の側面があるとご理解いただきたい。ここではスキルとは、技術系のスキルを中心に書かせてもらっている。

竹林委員からの指摘については、今回の整理は、プラットフォームの構築に関わる人材に焦点を当てたものなので 2 軸にしたことをご理解いただきたい。

<山下委員>

より実践的なガイドラインとしていくためには、先行事例として取り組みが進んでいる地域の方と、内容について議論をする必要があるのではないか。

実際にプラットフォーム構築に係わる人は、兼業の人が多い。兼業の人が、研修を受けることによってプラットフォームの構築に意欲的になってもらえるよう

にすることも、意識していただきたい。

<沢登委員>

育成対象者についてはイメージが見えてきたと思われる。プラットフォームを支える人材を育成する場合、受け皿となる組織体制のイメージを、今までの観光協会と何が違うのかを明示すべきである。

<福井委員>

資料内の観光協会のポジショニングについて、実際の現場では、1つの位置にとどまらない複雑な性質を持っていると思われる。

人材育成を誰が受けるかについては、地域ごとにイメージをしやすくするために、地域に対してフローのような形で育成手順を示してあげることが望ましい。

<事務局（JTBF 山田）>

今回の資料は、受講者向けや地域向けにはまだ整理を行いきれていないので、今後内容を改善させていきたい。

人材目標像については、最終的には地域の方たちが、自分たちがどのレベルにあるのかを自己診断できるように整理を行えばと考えている。

<観光庁 七條課長>

ガイドライン案のアウトプットイメージが定まっていないので、次回には明確化させた形で提示したいと考える。同時に地域内の人材類型別に、どのような育成手法があるのかということについても、ご提示したい。

<観光庁 志村部長>

問題点として、観光地域づくり活動はホテル経営と異なり、各スキルを必ず習得しなければならないという性質のものではないと考えている。必ずしもこういうスキルがあるから上手くいくというものではない面もあると思うが、ガイドラインとして最低限のことを提供することは必要だと考えている。

<清水座長>

プラットフォームにおける人材のイメージについては、多くの議論がある中で、地域側も大学側も手探りの状況であると思われる。方向性を模索していく中で、一定のフレームを作り上げていただきたい。

2. 人材育成資料（ケース動画）の編集方針

<大社委員>

資料の修正をお願いしたい。コミュニティとの関係性という視点では、今回鶴田委員と井手委員にはインタビューを行っていない。これは、組織としてソーシャルビジネスを成功させるフレームとして考案したものである。企業経営と観光まちづくりの違いを明らかにすることで、結果としてコミュニティとの関係性という話題になったものである。あくまで、組織として事業をどう立ち上げるかの一般化する手法を示したものと理解してもらいたい。

<鶴田委員>

大社委員とのインタビューにおいては、本質的な話ができたと印象である。動画の完成度は、編集作業にかかっていると思われる。

<井手委員>

ブレイクスルーするきっかけやポイントが、他に汎用できるようなイメージでやりとりさせてもらったので、それをどう一般的に置き換えられるかを意識して編集してもらおうと、いいものになるのではないかと考えている。

<大社委員>

完成品としていくためには、インタビュー内容をフォローアップするような取り組み（スライド挿入など）がある程度、必要であると考えられる。

<清水座長>

動画教材は文章ではわからないような、インタビュー対象者の思いやビジョンを提示することができると思われる。他の委員の皆様にもインタビュアーとしてご協力いただきたい。

<安島委員>

インタビュー対象者のように、目標とすべき人たちはどのような経験（インプット）を積んだうえで事業（アウトプット）を進められるのか、という視点をこれからインタビューする時には加えていただきたい。

<竹林委員>

インタビュー対象者の、個別の事例がクローズアップされてしまうのが危惧する点である。戦略は、目的に対する手段の適合性が良し悪しの判断基準であると考えてるので、手段の適合性という視点をクローズアップしていただきたい。

<観光庁 志村部長>

インタビュー対象者は、個別スキルを超えた何かを持っている方たちだと思う。そのため他の方に伝達可能にするためにも、さまざまな視点から話を聞くことが必要である。

<佐藤委員>

企画調整者をつくるという目的で教材をつくるのは無理があるのではないかと考えている。観光振興を行ううえでは、地域の持続性・生き残りを追求すべきであり、公益性とは異なる視点があるのではないかと。

<清水座長>

地域資源を活用しながら集客交流を促進する流れとして、観光地域づくりプラットフォームの概念が出てきた。プラットフォームは単一の組織ではなく、運動論的なものであり、その中には組織や人材の視点もある。また、プラットフォームには様々な目標が考えられる。こうした流れを、公益性や事業性という言葉で整理を行っている。

企画調整者という名称等について、誤解を招きやすい部分もあるので、用語全般については議論していきたい。