

Title	「観光人材育成2.0」の時代：観光地域づくり実現のための団体戦
Author(s)	敷田, 麻実
Citation	市政, 60(12): 56-57
Issue Date	2011-12-01
Type	Article
Text version	publisher
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10119/16888">http://hdl.handle.net/10119/16888</a>
Rights	本著作物は全国市長会館の許可のもとに掲載するものです。Copyright (C) 2011 全国市長会館. 敷田麻実, 市政, 60(12), 2011, pp.56-57.
Description	人が集う観光活性化術：第4回

# 人が集う 観光 活性化術

第4回

## 「観光人材育成2.0」の時代 観光地域づくり 実現のための団体戦

北海道大学観光学高等研究センター教授

敷田麻実

### 求められる地域観光人材

観光地域づくりを進めるにも地域で観光を活性化するためにも、重要なのはその担い手である。いかに資金が豊富で制度が整っていても、「かかわる人」がいなければ何も動かない。前回までの連載の事例も、実は優れた人材によって支えられている活動である。

企業や行政組織では組織内に系統的な人材育成制度がある場合が多く、業務を支える人材は学校教育のように自ら育てることがきる。一方、観光分野ではどうか。観光産業の範囲が広いため従事者の範囲の特定は難しいが、関連分野を含めると520万人がかかわると言われている産業である。こうした観光業に従事するコア人材の職能の向上は重要であり、企業研修なども行われている。

しかし、最近地域で話題になるのは観光産業人材の育成よりも、観光地域づくりや着地型観光推進のための「地域活動ができる人材の育成」である。その理由は、地域の観光がまちづくりと一体化して、「特定の地域魅力(資源)を求めて観光客が来る」という観光地域づくりへとスタイルが変わったからだ。今回は、観光地域づくりに必要な人材育成を解説し、その育成について提案したい。

### 観光人材育成の課題

観光分野だけではなく、人材育成は地域や企業にとつての重要テーマだ。もちろん以前からその必要性は高かったが、グローバル化で国際競争に勝つための人材が求められていることもあり、「人づくり」に対する関心は高い。また1999年に開催されたケルンサミット以降は生涯学習社会の実現が国家的にも強調され、「学び続けなければ仕事が維持できない」という自己責任型社会に移行してきていることもある。さらに行政現場で、身近な若年世代の「人間力」や「社会人基礎力」の問題に関心が高まり、職場の若い職員に対する人材育成の必要性を説く中堅職員は多い。

同時に、地域課題の解決方法が「総合化」を迫られているという問題もある。地域社会の仕組みが複雑化し、何かを規制したり、あるいは促進したりというシンプルな施策では効果を発揮できなくなってきた。また地域外からの影響が大きくなり、グローバル化の影響で、自らの地域だけの解決は難しくなった。対岸の火事だったはずのアメリカのリーマンブラザーズという企業の破綻が、地元経済の不振の原因だと説明する首長が多いことがそれを示している。観光地域づくりでもこの構図はまった

く同じで、地域づくりを推進する人材の育成が、地域の豊かさにつながることを認識されはじめています。以前のように行政職員が率先して進めてゆく行政主導型から、地域住民や関係者が参加して主体的に進める「地域主導型」に地域づくりは移行しつつある。地域に直接かわる行政現場を担当する読者は、ひしひしとこの必要性を感じていることだろう。

ところが従来の観光人材育成の目的は、旅行商品づくりのノウハウや、受け入れサービス、いわゆるホテルや旅館の「おもてなし」の向上だった。しかし、旅行商品が売れることが観光地域活性化に直結するわけではない。せっかく観光客が来ても、地域外の旅行者者に依存しているのは、地域に還元される部分が少ないからである。現場の実感では地域での観光客の支出は約3割にしか過ぎない。多くが地域外にリークするのが観光の現状だ。

そこで、地域側による主体的な観光地域づくりや、旅行商品を造成する着地型観光に期待がかかるが、ノウハウや人材が十分地域で育っていないことが現在の観光地域側の焦りにつながっている。特に観光地域づくりのように、関係者が多様で、利害関係が複雑な場合には、ことさらだ。

さらに、観光地域づくりの主体が若年層に移りつつある現在、従来の「鍛錬



地域づくりを担う「観光人材」が進める資源調査



「北の観光リーダー養成セミナー」：セミナーの基本はチーム学習による団体戦

や奉仕」のような地域づくりでは参加は期待できない。若年層は面白いことや創造的なことには興味を持つ。彼らの意欲を表現できる場を観光地域づくりに用意できなければ、人材は集まらないし、育ちもしないだろう。

### 新たな人材育成とは

では、どうすればこうした技能や能力を持つ人材を育てられるのだろうか。その答えは最近の学習や教育に対する意識変革にある。今までの教育は決まったことや必要な知識を教え込むことに重点が置かれていた。そのため知識をどう使うかについては関心が低く、実践的ではなかった。しかし現在は、知識よりも創造性や仲間同士での創発が重視されている。単に知識があればよいのではない。

また観光地域づくりは個人で進める活動ではない。地域の仲間や行政と連携・協働して「チーム」で地域課題を解決することが求められる。ところが、現実にはキーパーソン志向が強く、「白馬の騎士」が現れなければ何もできないと思いついでいる地域が多い。そのため現在の「観光地域づくり人材」の育成は、いざ個人個人の活動をベースに設計してしまい、ファシリテーションなどの活動促進技術が学べていない。

さらに、現在の人材育成はいずれも、

受講生を会場に座らせておいて、大学や観光分野で名の知れた講師が教え込む「講義」が主流である。そして、その話に触発された受講生が観光地域づくりを進めるはずという仮説に基づいている。しかし、以前と違い、総合化・複雑化した地域づくりは「意欲」だけでは担えない。このギャップに、私たちはそろそろ気づかなければならないだろう。

### 観光人材育成のための北海道の試み

こうした課題を解決すべく、次世代の人材育成が北海道で「北の観光リーダー養成セミナー」として進められている。このセミナーは北海道庁観光局が中心となり、平成19年からの1年間のカリキュラム設計を経て、すでに4期にわたり160人の受講生を育ててきた。セミナーでは、観光地域づくりを推進する地域づくり人材と観光ビジネス人材を育成するために、最低限必要な知識は提供するが、授業のほとんどが「ケースメソッド」を基本としたチーム学習で構成されている。そして身につける能力を明確にして、確実に受講生が育つように能力養成を工夫している。受講生の満足度は高く、平成22年度のセミナー出席率は91%で、修了生の62%が、3万円

の受講料は安いと回答している。さらに修了生のアフターケアも充実

しており、修了後には「きたかん」というネットワークに参加し、そこで修了生同士による地域づくり相互支援や協働ビジネスも生み出している。育成した人材が「活躍する場」を設けるといふのが北海道庁の新しいアイディアだ。また修了生が教壇に立ち、新たな受講生を育成するというサイクルも生まれている。

北海道庁のセミナーは、今までの観光人材育成の常識を破る新たなトライアル、いつてみれば「観光人材育成20」である。観光地の再生や活性化を考える際に必ず求められるのが人材育成であり、持続可能な観光地運営もそれにかかっている。今後は知識の伝授に終わる従来型の養成を脱し、実践できる人材を「地域再生の担い手」として育成することが重要である。北海道のセミナーから学ぶことは多い。

### 略歴

#### 敷田麻実 (しきだあさみ)

石川県加賀市生まれ。高知大学農学部栽培漁業学科卒業後、1983年より石川県水産課に勤務。その間、1990年から1年間オーストラリアのジェイムスック大学大学院に留学し、沿岸域管理学を専攻。帰国後、金沢大学大学院社会環境科学研究科博士課程修了、博士号を取得。1998年石川県庁を退職し、金沢工業大学環境システム工学科助教授、2002年から同教授。2004年から金沢工業大学情報フロンティア学部情報マネジメント学科教授。2007年4月から北海道大学観光学高等研究センター教授。野生生物保護学会前会長。専門はエコツーリズムと地域マネジメント。

注)本セミナーについては、北海道庁観光局のHPを参照するか、または「きたかん」で検索すれば該当ページが出てくる。