

10.集中講義「グローバルサービス経営入門」

本プログラムでは、1、2年次の学生を対象に、専門分野の講義を受講する前に、沖縄県内の宿泊、飲食、物流・製造・小売り等サービス業を行っている企業の経営実態を「現場から学ぶ」ことを目的とする。講義の他、企業経営の課題等にかかるディスカッション、企業訪問による研修を実施する。講義後は3週間チームでの視察、調査を行い、その結果について、協力企業を招き報告会を実施する。集中講義として11月23日、25日、26日、12月16日に開講する。

	講義内容	外部講師
第1回	オリエンテーション	
第2回	事前学習	
第3回		
第4回	沖縄観光施設見学 かりゆし施設見学	沖縄観光 かりゆし
第5回		
第6回		
第7回		
第8回		
第9回	沖縄ファミリーマート講義 日本トランスオーシャン航空施設見学	沖縄ファミリーマート 日本トランスオーシャン航空
第10回		
第11回		
第12回		
第13回		
第14回	報告会	
第15回		

1 日目 グローカルサービス経営入門 担当：上地恵龍・下地芳郎

1、2年次の学生を対象とした「グローバルサービス経営入門」が今年も始まりました。この科目は、サービス産業の基礎について、現場から学ぶというもので、今年、沖縄ツアーリスト株式会社、株式会社かりゆし、株式会社沖縄ファミリーマート、日本トランスオーシャン航空株式会社の4社のご協力をいただき、講義と施設見学を行います。11/25、26の2日間で各企業による講義、施設見学を行い、その後チームごとに、調査などを実施し、12/16に各企業を招いて報告会を開催します。昨年度受講者を40名としましたが、チームごとの作業を考え、今年度は、24名（1チーム6名で4社分）にしました。受講希望者が多く抽選となりましたが、少数精鋭で行きたいと思います。

初日は、3限、4限でオリエンテーション、チーム分け、担当企業決定、各企業の概要や取り組みと、各産業の背景、沖縄県の観光について講義を行いました。5限は、本学のOG2名がボランティアで参加され、グループワークを実施しました。



文責：観光産業科学部 宜志富知恵子

2日目 グローカルサービス経営入門 担当：上地恵龍・下地芳郎

集中講義 2 日目です。沖縄ツーリスト株式会社と株式会社かりゆしを訪問しました。集合時間は 8 時でしたが、遅刻が 5 名（24 名中）と、近年稀に見る多さに閉口しました。遅刻者を見越しての集合時間でしたが、15 分以上遅れ、予定していた行き方では間に合わないため、急遽高速を利用してなんとか間に合いました。

バス内では、事業概要の説明などを行いましたが、合わせて、なぜ時間を守る必要があるのかということや、県外の方と取引や、県外に行った場合の時間の感覚について、過去の経験談を含め説明しました。産業界と連携して開講しているため、「学生だから」という理由は通用しませんし、人として当たり前のことを当たり前に行えるようになって欲しいと思います。

さて、講義はというと、まずは沖縄ツーリストを訪問しました。マーケティング戦略室長 執行役員の安部様と、レンタカー部課長の島袋様にお出迎えいただき、沖縄ツーリストの旅行ビジネスとレンタカービジネスの概要、沖縄ツーリストが取り組んでいる地域主導型観光について、旅行会社の存在意義、OTA（Online Travel Agent）について、レンタカーを借りる外国人観光客への安全対策、これからの観光産業がどうなっていくのか、それに対し沖縄ツーリストが何を取組んでいくのかなど、お話をいただきました。

続いて、OTS レンタカーの豊崎営業所へ移動し、洗車場、整備場、返却口、貸出窓口、バックオフィス（予約部門）、実際に貸し出している車両や、福祉車両、キャンピングカーを見学しました。9 割が外国人観光客という営業所では、日本語、英語、韓国語、中国語が常に併記されており、外国人従業員も多く、言葉が通じない不安からは解放されることが分かりました。

その後、一路、名護のかりゆしビーチへ移動し、かりゆしのセールス&リザーベーション事業本部マーケティング販売部 WEB セールス支配人の下地様に、グランピングのテントを案内いただきました。この見学のために、2 時間かけてテントを設営して下さったそうで、言葉の通りのグラマラスなキャンプができることがよく分かりました。グランピングのコンセプト、天候への対応の仕方、緊急時の安全対策、売上などについてお話をいただきました。グランピングは、いくらグラマラスとはいえ、基本はキャンプなので、キャンプが苦手な人にはやはり向かないのだそうです。

次に、金武町にある「かりゆしコンドミニウムリゾート金武 ビーチサイドハウス グラシア」にバスで移動し、3 階建てのコンドミニウムを見学しました。1 階にガレージとランドリー、2 階にキッチンとリビング、3 階にベッドルームが 2 つという建物で、コンドミニウム事業部マネージャーの上里様にご案内いただきました。学生からの、コンドミニウムを利用される客層、宿泊数、コンセプト、オーナー側がコンドミニウムにする際に行うことや、オーナー側にとってのメリットなど多岐に渡る質問にも、丁寧に回答いただきました。近年は、家族でゆっくりと過ごすため、家族と一緒に食事をするため、奥様の手料理を食べるためなど、リゾートとしてではなく、日ごろ忙しく家族の時間が取れないという方が、家族の時間を大切にされるために滞在するというものが増えているということでした。

この講義の最終回は、各企業の方をお招きした学生のプレゼン発表を行うことになっているため、質問する学生側も必死で、多くの質問が飛びかいました。



文責：観光産業科学部 宜志富知恵子

3日目 グローカルサービス経営入門 担当：上地恵龍・下地芳郎

集中講義 3 日目です。沖縄ファミリーマート株式会社、日本トランスオーシャン航空株式会社による講義・施設見学を行いました。

まずは、学内で沖縄ファミリーマート株式会社総務人事部長大山様より、沖縄ファミリーマートのグローバルの側面と、ローカル（地域密着）の側面からお話いただきました。

主にアジアに向けてグローバル展開をしていますが、敢えて海外向けの商品ではなく、沖縄で作った沖縄の物をアジアで販売しているそうで、ファミリーマートブランドのオリオンビール、沖縄明治乳業とコラボしたアイスクリームなどが台湾 3000 店のファミリーマートで販売され、人気商品になっているということでした。

地域密着という点では、県内ニーズを徹底的に調査し、沖縄ファミリーマートの独自商品開発をしているようで、沖縄ファミリーマートから全国のファミリーマートに広がった「ファミチキ」は、沖縄のプライドチキン文化の表れだということでした。

毎年ファミリーマートで実施している「学P」についてもお話がありました。こちらは、大学生が商品開発・販売促進を体験するもので、学生プロデュースの学ぶプログラムということで、本学でも産業経営学科の3年次インターンシップの一環で取り組んでいます。

沖縄ファミリーマートの歴史、りうぼうグループについて、小売業の形態・経営について、沖縄ファミリーマートがスポンサーをしている各種競技について、沖縄ファミリーマートが目指すものなどの説明があり、「あなたとコンビニ」という通りお客様の身近でありつづける姿勢が分かりました。

続いて、日本トランスオーシャン航空へ移動し、今回は、客室乗務員研修でも行われている、サービス・ホスピタリティ研修を体験しました。客室乗務員になるためにどのような訓練をしているのか、成長するには何が必要か、接客5原則、第一印象の重要性、お辞儀の仕方、話し方、サービスとホスピタリティの違いなどを教わりました。そこで、シチュエーション別にお客様にどのような声かけをするかというロールプレイングを2人1組で行いました。お客様が何をしているかだけでなく、安全のためにどのような声かけが必要かなども分かり、細やかな気配り、気づきが必要だということが分かりました。

次に、モックアップで、機内アナウンスとドリンクサービスを体験しました。アナウンスは原稿を読んでしまうと視線が下を向き笑顔がなくなってしまいます。ドリンクサービスも、お客様の設定をビジネスマンとお子様をお連れのお母さんの2つ設定し、それぞれについて、どういふ対応をするか考えながら体験しました。お客様に正対する時に笑顔でも、ドリンクを用意している間に笑顔が消えてしまうなど、笑顔でいることの難しさも分かりました。

最後に、緊急脱出訓練を体験し、救命胴衣の着け方や、翼から非難するときの注意事項、水中着陸した場合、外にでてからの注意事項などを教わりました。客室乗務員はサービスのプロフェッショナルであることと共に、安全・安心にも目を配る必要があるということも分かりました。



文責：観光産業科学部 宜志富知恵子

4日目 グローカルサービス経営入門報告会 担当：上地恵龍・下地芳郎

12月16日（土）10時から琉球大学法文新棟111教室にて、グローバルサービス経営入門報告会が行われました。この会は、11月25日、26日に開講した「グローバルサービス経営入門」において、沖縄ツーリスト、日本トランスオーシャン航空、かりゆし、沖縄ファミリーマートの協力により、施設見学や講義を実施、受講した1、2年生がチームに分かれ、その後3週間に渡り視察、調査を行った結果について、4企業の皆様の前でプレゼンを行う会です。

下地芳郎観光産業科学部長の挨拶に始まり、学生発表、この講義を担当した上地恵龍客員教授の総括というプログラムで開催しました。

学生発表は、チーム「球陽 withB」が登壇し、沖縄ファミリーマートについて発表をしました。講義の後、実際の店舗にうかがい店長さんにインタビューを実施、そこから見えた課題について店舗支援、新しいサービスの提案に加え、10年後のファミリーマート像について発表しました。

次に、チーム「24」が沖縄ツーリストのレンタカー事業について発表しました。このチームは、レンタカーの中でもキャンピングカーに注目、県内の学生192名にアンケート調査を実施し、実際に県内全てのキャンプ場を視察し、キャンプ場の方にお話を伺い、キャンプ場との連携や、キャンピングカーのラッピング（デカール）、PR強化策として他企業とのコラボレーションなどを提案しました。終了後に沖縄ツーリストの方から、レンタカー部門の会議でこのプレゼンをしてほしいという申し出をいただき、1月29日の会議で、再度発表を行うことになりました。

続いて、チーム「ミニオン」がかりゆしのコンドミニアムとグランピングについて発表をしました。コンドミニアムの利用者への地域紹介ガイドブックを提案し、地域のイベント、見どころだけでなく、コンドミニアムという性質からスーパーやゴミだしの情報なども掲載することで、地域と関わることを目的としているそうです。グランピングは、1日1組限定プランや記念日プランなどで話題性を作ることや、ディナーの選択制について提案を行いました。

最後にチーム「トーマス」が日本トランスオーシャン航空について発表しました。今回の講義は、おもてなしのプロからサービスを学ぶ講義だったため、そこに課題を見出すのではなく、今回学んだCAの役割、日本トランスオーシャン航空のフライトの特徴、沖縄に密着した企業ということから、機内誌の持ち帰り率向上案、沖縄のコンビニとのコラボレーション、香りの演出、冬の制服デザインを提案しました。

学生発表に対し、各企業の皆様より質問や意見を伺い、最後に担当の上地客員教授から、協力のお礼と総括、および学生の謝辞があり、閉会となりました。





文責：観光産業科学部 宜志富知恵子