

15.シンポジウム・報告会等

<第2回シンポジウム・セミナー>

平成29年10月13日、「第2回シンポジウム・セミナー」が開催されました。このシンポジウム・セミナーは、「平成29年度産学連携サービス経営人材育成事業」の一環として、産業界と連携しサービス経営人材の育成プログラムの開発や実証に取り組む大学と、産業界との一層の交流の促進を図るものです。

今年度は、株式会社 JTB 総合研究所が、平成29年度産学連携サービス経営人材育成事業（プログラム開発の強化・効率化、サービス経営人材育成に関する横展開及び効果検証等調査業務）を受託し、シンポジウム・セミナー・報告会等を運営しています。

今年度は、分野別に日程・会場を分け、第1回はスポーツ・コンテンツ分野を対象に9月に福岡で開催、第2回は観光分野を対象に10月に大阪で開催、第3回は健康・医療分野を対象に北海道で開催されました。どこにも当てはまらない分野（食など）を扱う大学については、3つのいずれかに参加をするということでした。いずれの回も、基調講演（第1回・第2回は、株式会社産学共同システム研究所 代表取締役社長 白井達郎氏、第3回は、医療法人ホスピター 理事長 浦田哲郎氏）、パネルディスカッションなどで構成され、第1回は43名の参加者、第2回は42名の参加者、第3回は71名の参加がありました。

本学は、第2回の観光分野に、事務局から宜志富が参加し、事業概要、前期の成果、後期の予定について発表を行いました。

以下に、各回のレポートが掲載されています。

第1回

https://www.service-jinzai.go.jp/report_kyushu.html

第2回

https://www.service-jinzai.go.jp/report_osaka.html

第3回

https://www.service-jinzai.go.jp/report_sapporo.html

**平成 29 年度産学連携サービス経営人材育成事業
第 2 回シンポジウム・セミナーのご案内**

- 1 日 時 10月13日(金) 13:00~16:40 (12:30開場)
【16:40~17:10に名刺交換会を開催いたします。】
- 2 場 所 TKP 心齋橋駅前カンファレンスセンター
〒542-0081 大阪府大阪市中央区南船場 3-11-18 郵政福祉心齋橋ビル 11 階
- 3 内 容 ・基調講演
・採択校の取組み紹介
・質疑応答、意見交換会 ※詳しくは「5. プログラム内容」をご覧ください。
4. 対 象 者 各大学関係者・コンソーシアム参加企業、サービス産業関係者（企業、事業者、
商工会議所、商工会等を含む）、一般参加者など（100 名程度）

5. プログラム内容

時 間	内 容
12:30~	開場
13:00~13:05	◆ 開会挨拶（経済産業省）
13:05~14:00	◆ 基調講演 「産学連携による経営サービス人材育成の可能性～観光分野を対象として」 株式会社産学共同システム研究所 代表取締役社長・工学博士（東京大学） 白井 達郎 氏
14:00~14:10	（休憩）
14:10~16:30	◆ 採択校におけるプログラム内容の紹介 <プレゼンター> <ul style="list-style-type: none"> ・弘前大学人文社会科学部 教授 森 樹男 氏 ・東洋大学国際観光学部国際観光学科 教授 島川 崇 氏 ・金沢大学人間社会研究域人間科学系 助教 丸谷 耕太 氏 ・近畿大学経営学部商学科 教授 高橋 一夫 氏 ・山口大学経済学部経営学科 教授 内田 恭彦 氏 ・愛媛大学法文学部人文社会学科 教授 和田 寿博 氏 ・琉球大学観光産業科学部 宜志富 知恵子 氏 <コメンテーター> 公益財団法人大阪観光局 専務理事 野口 和義 氏 <コーディネーター> 吉田賢一（JTB 総合研究所） ※採択校の取組みにつきましては特設サイト (https://www.service-jinzai.go.jp/) をご覧くださいませ。
16:30~16:40	◆ 閉会挨拶（近畿経済産業局）
16:40~17:10	◆ 名刺交換会

産学連携サービス経営人材育成事業

沖縄 21世紀ビジョンを担う グローバルサービス経営人材の育成

琉球大学観光産業科学部

産学連携サービス経営人材育成事業事務局

宜志富 知恵子



宮古島 与那覇前浜ビーチ

下地島 ひまわり畑

OUTLINE

1. 沖縄 21世紀ビジョン
2. 事業概要
3. 産学連携体制図
4. コンソーシアム・協力機関
5. 前期講義
6. 後期予定

1. 沖縄 21世紀ビジョン

<沖縄21世紀ビジョンとは>

21世紀ビジョンは、県民の参画と協働のもとに、将来（概ね2030年）のあるべき沖縄の姿を描き、その実現に向けた取り組みの方向性と、県民や行政の役割などを明らかにする基本構想です。沖縄県として初めて策定した長期構想で、沖縄の将来像の実現を図る県民一体となった取り組みや、これからの県政運営の基本的な指針となるもの。

<めざすべき将来像>

- (1) 沖縄らしい自然と歴史、伝統、文化を大切にする島
- (2) 心豊かで、安全・安心に暮らせる島
- (3) 希望と活力にあふれる豊かな島
- (4) 世界に開かれた交流と共生の島
- (5) 多様な能力を発揮し、未来を拓く島

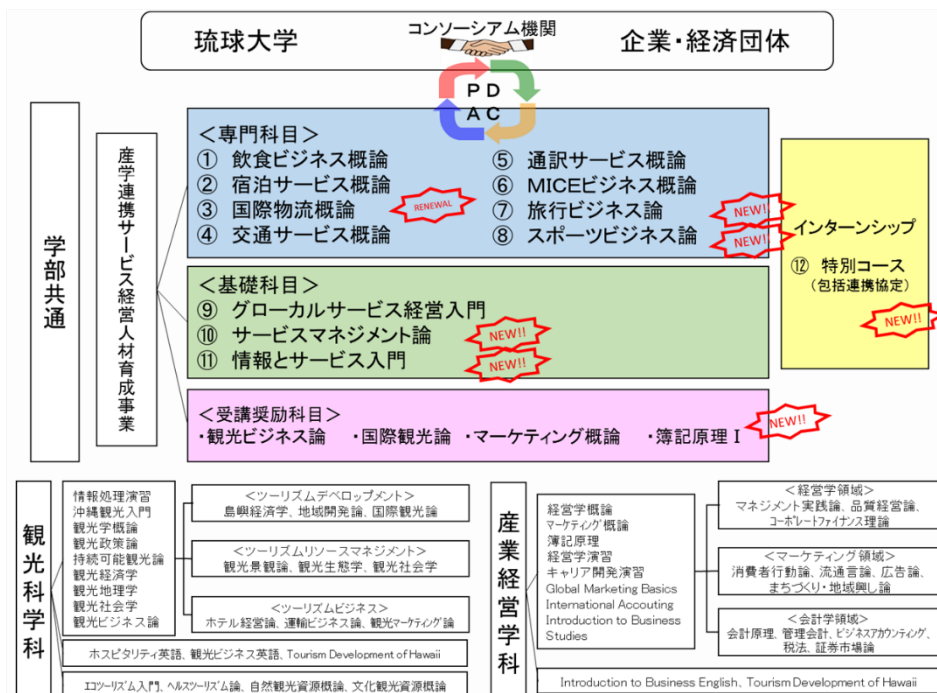
※個性を育む教育・沖縄の活力を生む人材の育成・沖縄新リーディング産業育成



出典：沖縄県

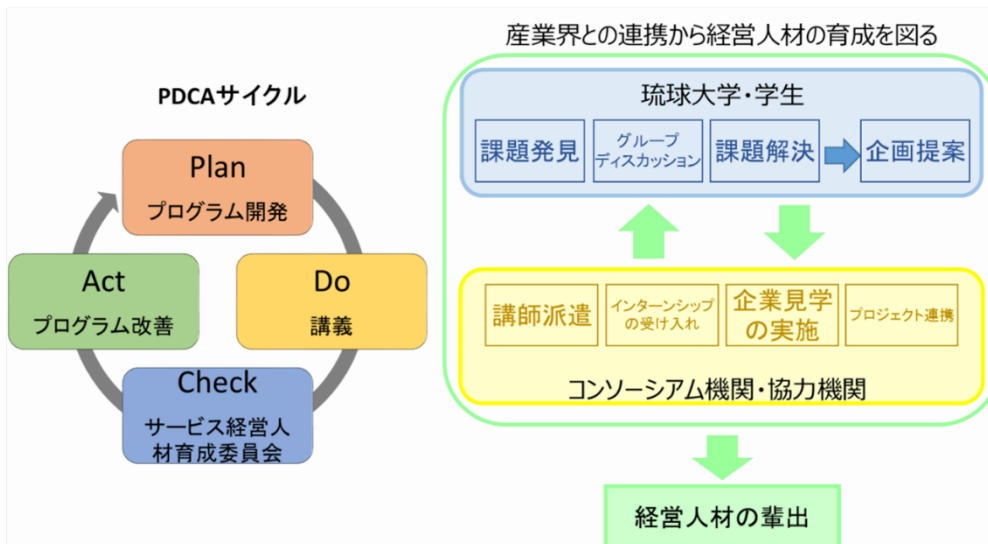
2

2. 事業概要



3

3.産学連携体制図



4

4.コンソーシアム・協力機関 (9月1日現在)

●実施主体・会計管理●
琉球大学観光産業科学部

コンソーシアム機関(18社・団体)

- ・沖縄総合事務局
- ・沖縄県
- ・沖縄経済同友会
- ・沖縄県中小企業家同友会
- ・沖縄県飲食業生活衛生同業組合
- ・沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合
- ・沖縄県産業振興公社
- ・南西地域産業活性化センター
- ・沖縄観光コンベンションビューロー
- ・沖縄県物産公社
- ・ジェイシーシー
- ・沖縄ヤマト運輸
- ・沖縄ツアーリスト
- ・みたのクリエイト
- ・日本トランスオーシャン航空
- ・かりゆし
- ・富士通

協力機関(65社・団体)

- ・沖縄県ホテル協会
- ・ハイアットリージェンシー那覇沖縄
- ・テラスホテルズ
- ・沖縄第一ホテル
- ・星野リゾート
- ・ヒルトンワールドワイド
- ・KPGホテル&リゾート
- ・ザ・リッツ・カールトン沖縄
- ・ホテル日航アリビラ
- ・宮古島 東急ホテル&リゾート
- ・沖縄リゾートウェディング協会
- ・万国津梁館
- ・ジェイティービー
- ・JTB沖縄
- ・DMC沖縄
- ・コンベックス
- ・ティスコジャパン
- ・チャイナゲートウェイ
- ・MPIジャパン
- ・アンテナ
- ・沖縄通訳案内士会
- ・コングレ沖縄
- ・えん沖縄
- ・エーデルワイス
- ・沖縄県酒造組合
- ・飲料専門家団体連合会
- ・瑞泉酒造
- ・日本航空
- ・全日空運輸
- ・ANA Cargo
- ・ANA総合研究所
- ・Peach Aviation
- ・琉球海運
- ・日本郵船
- ・那覇港管理組合
- ・沖縄東京計装
- ・ニッポンレンタカー沖縄
- ・沖縄県ハイヤー・タクシー協会
- ・琉球都市モノレール
- ・JR九州
- ・東急電鉄
- ・はとバス
- ・Asia Creative Works
- ・JES
- ・ていーだスクエア
- ・ワルン沖縄
- ・WUB沖縄
- ・津梁貿易
- ・沖縄振興開発金融公庫
- ・たからのやま
- ・レキオスホールディングス
- ・沖縄県情報産業協会
- ・経済産業省電力・ガス取引監視等委員会
- ・アイディーズ
- ・NTT西日本
- ・google
- ・沖縄富士通システムエンジニアリング
- ・琉球ゴールデンキングス
- ・ストリートワークアウトジャパン
- ・海工房
- ・砂山ピーチカフェ
- ・Doug's Burger
- ・からくや3号
- ・siam tuktak
- ・カナイ経営支援研究所

5

5.前期講義

飲食ビジネス概論（客員教授 上地恵龍）

「飲食」をビジネス・文化として捉え、時代の傾向を現す「飲食のライフスタイル」を理解する。
飲食産業が果たす地産地消の役割と課題に対し、「サービス経営人材」としての実践力を身につける。

<TOPICS>

日本酒と泡盛、無形文化遺産としての和食、ローカル食で地域活性化、地域活性化に貢献する移動食、海外進出、食文化・食習慣の多様性、原価管理・収益分析



地産地消の朝食/沖縄第一ホテル代表



泡盛のルーツと独自性/瑞泉酒造代表取締役社長



海外県内の地産地消
ザ・リッツ・カールトン沖縄料理長



飲食ビジネス最前線
沖縄県飲食業生活衛生同業組合理事長



地域密着のイベント展開
ハイアットリージェンシー那覇沖縄総支配人

6

5.前期講義

宿泊サービス概論（観光科学科長 平野典男）

観光立県沖縄を支える基幹産業である宿泊業について、正しい知識を修得するとともに、ホテルやブライダル施設の運営や様々な経営資源の運用の在り方を学び、宿泊業の抱える課題について考察する力をつける。

<TOPICS>

客室サービス（管理項目、レベニューマネジメント、収益、経営指標） 料飲サービス（管理項目、収益、売上分析、メニュー分析） 経営の特性、品質と評価、宿泊産業の分類、旅館経営分析



ブライダル事業/株式会社光貴取締役



リゾートホテル見学/ホテル日航アピラ総支配人



旅館経営/百名伽藍オーナー



ブライダル施設見学/ボヤージュドゥルミエール北谷



シティホテル見学/ハイアットリージェンシー那覇沖縄総支配人

7

5.前期講義

通訳サービス概論（国家資格通訳案内士 大城明緒）

沖縄県では、産業界において行政の支援による語学力向上プログラムが実施されるなど、語学力を有する通訳人材の育成に取り組んでいる。本プログラムでは、通訳案内士育成及び国際ビジネス現場で活躍できる通訳人材育成を視野に入れ、通訳サービスに求められる各分野について理解を深める。

<TOPICS>

沖縄の地理・歴史・文化・経済、外国人観光客動向、ホスピタリティにおける注意点（宗教、アレルギー）、旅行の種類、行程表作成、外国人観光客交通手段、クルーズ船、MICE対応、救急救命、医療通訳



同時通訳実習



首里城通訳ガイド実習



逐次通訳実習（咲元酒造）



8

5.前期講義

サービスマネジメント論（産業経営学科長 橋本俊作）

単にサービス業における顧客サービスに留まらず、内部組織に働きかけるサービスである「インターナルマーケティング」にも注目し、サービスをどのようにマネジメントするか、また、どのように収益を生み出し、ひいては企業業績に結びつけるかについて学ぶ。

<TOPICS>

サービスとは、サービスの利益方程式、サービスの収益化、サービスマネジメントシステム、グループワーク、プレゼン



USJのマーケティング戦略
元USJ マーケティング本部次長



サービス産業におけるIT導入
カナイ経営支援研究所代表



9

5.前期講義

スポーツビジネス論 (立教大学 辻洋右)

昨今注目を集めているスポーツビジネス・スポーツツーリズムについてスポーツ組織・スポンサー企業の観点から考える。重点としては、スポーツの特性やスポーツ消費者の特徴の把握、スポンサーシップの効果を理解することに努める。また、スポーツ産業で働くプロフェッショナルを招き、現場を理解することにも取り組む。

<TOPICS>

スポーツ産業について、スポーツの特性、スポーツツーリズム、スポンサーシップ、観戦者の動機、ファンについて、グループディスカッション



イベント集客の課題提示/ストリートワークアウトジャパン代表・事務局長



ゴールデンキングスとスポンサー/琉球ゴールデンキングス



グループ発表 (イベント集客)

10

5.前期講義

JTA×琉球大学インターンシップ特別コース (観光科学科長 平野典男)

- ① JTA 機内販売商品企画
 - ② JTA web美ら島物語の特集ページ制作
 - ③ JAL/JTAセールス 東洋大学との合同インターンシップ 滞在型旅行商品企画
- いずれも「課題解決型インターンシップ」として、今年度より開始した。日本トランスオーシャン航空 (JTA) とは3月に包括連携協定を締結したこともあり、人材育成、相互交流などの面において連携している。

① JTA 機内販売商品企画

学生2名が担当。

課題：「機内販売を通して地元貢献する」

「宮古島ならではの商品を発掘し、販売を通じて宮古島をアピールする！」

現在「ちゅらちゅらピアス」としてJTA全路線の機内にて販売中！



11

5.前期講義

JTA×琉球大学インターンシップ特別コース（観光科学科長 平野典男）

②JTA web美ら島物語の特集ページ制作
学生3名が担当。

課題：JTAのwebサイト「美ら島物語」の「20代の閲覧数を増やすためのweb制作」
「若年層へ宮古島の魅力を発信する！」
テーマ：「20代の女子旅」



PHOTOGENIC TRIP

現在「PHOTOGENIC TRIP」として公開中。 http://www.churashima.net/rk_mission/index.html



twitter



12

5.前期講義

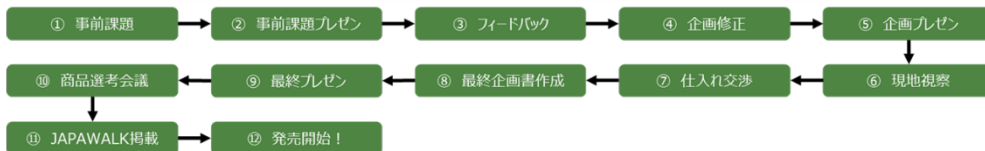
JTA×琉球大学インターンシップ特別コース（観光科学科長 平野典男）

③JALJTAセールス 東洋大学との合同インターンシップ

本学学生2名、東洋大学国際地域学部生4名にて実施。
課題：「インバウンドをターゲットとした着地型旅行商品」を企画する

現在、5つの商品が販売中！

- ①ハローキティ特別コラボハイヤーで行く沖縄女子旅インスタ倶楽部
- ②世界にひとつだけのかりゆしウェアを作ろう！
- ③琉球グラスで飲もう！
- ④沖縄空手を世界に発信！～芯から感じるうちなー魂～
- ⑤おきなわん×あめり感～ティーブなコザの世界へご案内！～



JAPAWALK OKINAWA



13

6.後期の予定

1) 講義

交通サービス概論 (観光科学科長 平野典男)

交通サービス産業に対する理解を深めるとともに、沖縄観光振興における交通サービスの役割について考察していく。グループディスカッションやプレゼンテーションにより、コミュニケーション力をつける。

日本トランスオーシャン航空 (講義、機体整備工場・客室乗務員訓練施設見学、One Day インターンシップ)
郵船クルーズ (クルーズ船飛鳥Ⅱ 見学、講義「クルーズ観光の魅力」、ディスカッション「若者向けクルーズの提案」)
沖縄県タカ・ルイヤー協会 (講義「沖縄のタカ・経営の現状」) / 沖縄県レインカ協会 (講義「レインカと沖縄観光」)
その他二次交通問題、那覇空港問題、バスツアーについて取り上げる。

国際物流概論 (産業経営学科 教授 知念肇)

陸・海・空における物流の他、国際物流に欠かせない貿易実務についても扱う。施設見学も実施し、理論と実務の両方から急速に変化する現代の物流について学習する。

ANA Cargo (沖縄貨物ハブ見学、講義「貿易実務」)
琉球海運 (講義「琉球海運の戦略と経営者としての私」「沖縄の海運業」)
その他、サプライチェーンマネジメント、アジア電子商取引、那覇空港における国際物流基地構想や貿易動向などについて取り上げる。

沖縄ツーリスト寄附講座旅行ビジネス論 (集中講義)

包括連携協定による沖縄ツーリスト提供の寄附講座を集中講義として開講する。経営陣を講師に迎え、経営側からみた旅行学の講義に加え、フィールドワーク、グループディスカッションを通して実践的に旅行学を学ぶ。

旅行業とは/沖縄観光の現状と課題/国際通りにおける着地型観光/明日の日本を支える観光ビジョン
沖縄観光推進ロードマップ/着地型観光/ケーススタディー「南城市における着地型観光」
フィールドワーク/グループディスカッション

14

6.後期の予定

グローバルサービス経営入門 (集中講義・1,2年限定)

1、2年次の学生を対象に、サービス産業の基礎を「現場から学ぶ」。沖縄県内のサービス業を行っている企業の経営実態を施設見学及び経営陣による講義を通じて把握し、企業経営の課題を見出す。課題解決に向けたディスカッションを行い、訪問先企業を招いた報告会を実施する。

訪問先 (予定)

りゅうぼう (インバウンド対応) 沖縄ツーリスト (レンタカー、キャンピングカー)
かりゆしホテルズ (暮らし旅、グランピング) 日本トランスオーシャン航空 (顧客満足度をあげるホスピタリティ)

情報とサービス入門 (集中講義・1,2年優先)

ビッグデータ活用の意義について学ぶと共に今後の可能性や課題について理解を深める。富士通株式会社の協力を得て同社の専門家による授業を実施するとともに、県内外の観光情報専門企業による授業を実施する。

1日目: オリエンテーション、ビッグデータとはなにか
2日目: 企業における具体的活用事例
NTT西日本 (wifi利用の観光統計)、沖縄総合事務局 (RESAS)、アイディーズ (POS)
3日目: 企業における具体的活用事例
富士通 (SNS分析・交通データ分析・パーソナライズマーケティング等)
・2日目、3日目は、ケーススタディや体験型の講義とし、グループディスカッション、発表という流れ
4日目: ミニアイデアソン

2) 報告会開催

グローバルサービス経営入門の一環として、当該講義に協力いただいた企業を招き、課題解決の企画提案を行う。

3) サービス経営人材育成委員会開催

3年間の総括として、委員と学生が交流できるような会を計画中。

15

サービス経営人材育成事業HP : <http://ryudaicoc.jim.u-ryukyu.ac.jp/service/>
Facebook : <https://www.facebook.com/ryudai.sabisukeiei/>



HP



facebook