

日本学生観光連盟主催 講演会 2012

報告書

先輩・若手社員に学ぶ、ここが聞きたい“観光業”！

平成 24 年 11 月 24 日



日本学生観光連盟

開催概要

名 称	「先輩・若手社員に学ぶ、ここが聞きたい“観光業”！」
主 催 ・ 運 営	日本学生観光連盟
後 援	社団法人日本観光振興協会 東海大学観光学部
開 催 日 時	平成 24 年 11 月 24 日（土）13:00～17:00
会 場	東海大学代々木キャンパス（東京都渋谷区富ヶ谷 2-28-4）
講 演 企 業	東武鉄道株式会社 成田国際空港株式会社 フォーシーズンズホテル椿山荘東京 ※企業名 50 音順
対 象	日本学生観光連盟会員 1～4 年生（非会員も参加可能）
来場者数（学生）	76 人（事前申し込み制）※内訳は P. 21 参照

（司会進行 富樫沙貴・林日奈子）

プ ロ グ ラ ム	12:30	受付開始（4 号館 5 階講堂）
	13:00～13:30	臨時総会 規約改正
	13:30～14:00	学生新事業提案コンテスト出場チームの活動報告
	14:00～14:20	開会式
	14:30～15:50	第一部 グループセミナー（4 号館 4 階教室）
	16:10～16:50	第二部 パネルディスカッション（4 号館 5 階講堂）
	16:50～17:00	閉会式 総評
	17:30～19:00	懇親会（4 号館 2 階食堂）



開催趣旨

本企画は、日本学生観光連盟（略称：学観連）が毎年主催している、観光業界で働く方々を講師として招く講演会である。その年度ごとに、学生のニーズに合うテーマを設定し、学観連の役員が企画・運営を行っている。4回目となる今年は、「学生の観光業界への進路」を大きなテーマとして開催した。

開催目的

先輩社員の方、若手社員の方双方の立場から、現場で働く人の“生の声”をお聞きすることで、観光業界で働くことの具体的なイメージを持ち、観光という学びを活かせる将来を考える機会とする。

実施内容

第一部 グループセミナー（講演 60 分、質疑応答 20 分）

東武鉄道株式会社、成田国際空港株式会社、フォーシーズンズホテル椿山荘東京の3社から、それぞれ「先輩社員」「若手社員」の方々を2名ずつ講師に迎え、講演していただいた。参加者には事前に希望を取り、興味のある企業の会場にグループ分けした。

60分という限られた時間であったが、各会場会社の幅広い事業展開について、ここでしか聞けない深い内容の講演をしていただいた。

少人数制にしたことにより、なじみやすい雰囲気で行われ、講演後は学生から活発に質問があがっていた。現場で働く方々の“生の声”を聴くことができ、学生にとっては「働くこと」を理解するきっかけとなったようだ。



第二部 パネルディスカッション「先輩社員がホンネを語る！今、学生に伝えたいこと」（40分）

それぞれの企業からパネリストとして「先輩社員」の方々に登壇いただき、ディスカッションを行った。学生の“ここが聞きたい”にこだわるため、質問は事前に参加者から募集したものの中から最も多く上がったものを取り上げた。



「先輩社員」の方々には、長年の経験をもとに、今まで面白かった仕事、それぞれの業界で働くことの魅力を語っていただいた。また、マイナス面を知っておきたいという声が多く上がっていたため、華やかな面だけでなく裏側の苦労話など、学生にとって将来を考える上で知っておいた方が良い事についてもお話いただいた。

最後にこの講演会のまとめとして、学生時代に経験してほしいこと、働くことの心構えなど、社会人の先輩として「今、学生に伝えたい」メッセージをいただいた。

第一部 グループセミナー 各会場からのレポート(要約)

1. 東武鉄道株式会社

講演者

先輩社員：青柳 健司 様（鉄道事業本部営業部 開発宣伝課長）

若手社員：高橋 正至 様（東武タワースカイツリー株式会社 東京スカイツリータウン広報事務局 事務局員）

先輩社員・青柳様の講演

● 東武鉄道株式会社とは

東武鉄道は一都四県にまたがる鉄道会社で、毎日 240 万人を輸送している。日光・鬼怒川・浅草・スカイツリーなど、多くの観光地を沿線にもつ。東武鉄道は管轄するエリアごとに事業所が異なり、東武東上線は東上業務部、それ以外の東武野田線・東武日光線・鬼怒川線・宇都宮線・東武スカイツリーライン・東武伊勢崎線等を本線と呼び、墨田区押上の本社が管轄している。



● 課題

大手民間鉄道の旅客数は、バブル崩壊後の 1992 年から減少しており、2005 年以降上昇するも、リーマンショックによる景気の後退、鳥インフルエンザ、高速道路無料化のあおりを受け、減少傾向にある。また、今後の経営に影響を与える外部環境として、少子高齢化が挙げられる。南関東一都三県の人口に占める生産年齢人口の割合は 2005 年に 70%だったが、2035 年には 60%まで減少するとみられている。人口の減少・少子高齢化といった課題を受けて、いかに選ばれる沿線を作るかが課題となっている。

● 「つながり」を意識した街づくり

これらの課題に対応するため、現在東武鉄道では住宅開発（戸建分譲・マンション分譲・賃貸住宅）・流通産業（駅ナカ・駅前・高架下）・東京スカイツリータウンの 3 つの事業を柱に街づくりを進めており、とりわけ今後の事業展開として、2012 年 5 月 22 日に開業した東京スカイツリータウンをホテル・トラベルといった東武グループビジネス全体に波及させていきたいと考えている。東武グループである東武トラベル・東武タワースカイツリー・東武ワールドスクエア・東武動物公園、本社が管轄する日光・鬼怒川・東京スカイツリータウン・浅草・栃木市・会津・両毛、東上業務部が管轄する池袋・川越といった観光要素をそれぞれ運営するのではなく、うまく連携させ、東京スカイツリータウンから沿線へ、沿線から東京スカイツリータウンへ、というように人の流れを作ることが必要である。具体的には、スカイ

ツリートレインの運行、旅行商品・関連グッズ・企画乗車券の販売などによって、波及効果を高めていると考えている。

● 様々な取り組み

鉄道利用者のすそ野拡大のためにも取り組みを行っている。独自の取り組みとしては、東武鉄道杯少年野球大会がある。なぜ鉄道会社が野球大会を開催するのかわかれるかもしれないが、これは幼いころに過ごした場所での楽しい記憶が、大人になって住む場所を決めるときのきっかけになれば、という思いからである。

他にも情報通信技術を用いた WEB の充実、携帯電話でのチケット購入や他の鉄道事業者と連携した鉄道利用促進策を行っている。日光そば祭り（JR 東日本と連携）、花と寺社めぐりスタンプラリー（関東民鉄 9 社と連携）、合同ハイキング（鉄道各社と連携）は特に好評を得ているイベントである。

企業だけでなく、自治体と連携した企画もある。東京スカイツリータウンから日光・鬼怒川への集客を図るキャンペーン、両毛地域との取り組み、東日本大震災の風評被害を受ける福島県下郷町との提携などだ。特に、福島県下郷町との連携においては、自治体から一定の資金を得て町のプロモーションを請け負う形となっている。このように、東武鉄道では他の企業や行政とともに発展を目指している。

若手社員・高橋様の講演

● 東京スカイツリータウン

東武グループでは、グループ事業のみならず周辺地域や東京の東エリアの活性化を目指す「Rising East Project」を推進しており、その中心として「東京スカイツリータウン」を 2012 年 5 月にオープンした。東京スカイツリーは、在京テレビ局側から「電波を安定的に供給したい」といった要望を受け建設されたものである。



東京スカイツリータウンは、「東京スカイツリー」・商業施設「東京ソラマチ」・オフィス棟「東京スカイツリーイーストタワー」で構成され、商業・エンターテインメント・文化・防災などの様々な機能を備えることで、周辺エリアの墨田区・台東区と連携し賑わいのある街づくりを目指している。事業開発のコンセプトとして「アトリエ・コミュニティ」「優しいコミュニティ」「開かれたコミュニティ」を掲げ、観光客のみならず地元の方のことも考慮している。

また、東京スカイツリータウンは浅草や両国などの歴史的観光資源に恵まれたエリアにある上、空港や都心からのアクセスが良く立地に優れている。そのため、日本のみならず海外からの集客も見込める。都内最大級の店舗数を誇る東京ソラマチは関東エリアや地元など中距離のお客様、東京スカイツリーは海外か

らの長距離のお客様をもターゲットとしており、それぞれで異なった客層を対象としている。

メディアなどへの情報発信は、公式キャラクターを使って PR することで、知名度の向上やイメージの定着を図っている。また、マーケティング活動として各段階で情報をコントロールしながら情報発信をし、常にブランドの認知を図るとともに来館動機を与えている。

● 若手の活躍

東武鉄道会社は若手社員に仕事を任せる社風であり、自分の意見を発信できる環境が整っている。また、東京スカイツリーを中心とした街づくりなどは一見華やかな仕事に見えるが、鉄道会社であるため「安全・安心」が第一であり、これを根本で考えながら様々な事業に取り組んでいる。

質疑応答

- (1) スカイツリー開業前は関連した商品開発等で賑わっていましたが、開業直後は周辺地域に変化が見られましたか。また、スカイツリーにばかり集客があり、既存の地元の商店街などへは人が行っていないのではないのでしょうか。周辺地域へのアプローチはどのように行っていますか。(帝京大学)

青柳様：今まで注目されていなかった場所や店へ人の流れが出来たというプラスの面もあれば、スカイツリー(タウン)のみを利用し、地元の商店街への回遊性がないといった声も聴かれる。まだ地元の商店街の方々が実感できる数字は出ていないが、地元との調和を目指して様々な会合に参加し、共に課題解決のため協力し合っている。

高橋様：鉄道会社は地域の活性化までを考えなければならない。非常にフィールドが広く、点と点を結ぶだけでなく、面に置き換えて考えなければいけない仕事である。地元の商店街会長の「スカイツリーに頼るのではなく自分たちが自発的に活動しなければ」という心強い言葉が印象に残っている。

- (2) 平日の昼の利用者を増やすためにどのような取り組みを行っていますか。(立教大学)

青柳様：路線別に対策は異なる。特急料金を平日と土休日で変えたり、また平日の方が観光地にスムーズに行けるので、日帰りプランの商品開発や料金を引き下げたキャンペーンを行っているが、まだ改善の余地がある。

- (3) 実際にスカイツリーラインを利用してみると、周辺の駅とのギャップが大きかったです(スカイツリー周辺の開発が目立った)。今後の地域開発についてどう考えますか。また、他の路線との互換性が少なく乗り入れがしにくいですが、回遊性の問題をどう考えていますか。(高崎経済大学)

高橋様：私鉄は、「Rising East Project」として、東京スカイツリータウンだけでなく東京の東エリア全体の活性化を考えている。五階に墨田区の魅力を集めた店を誘致したりイベントを企画したりすることで、東京スカイツリータウンというハコの中でだけ楽しんでもらうのではなく、地元の皆さんと一緒に盛り上がりをつくっていききたい。今後も地域・行政と連携しながら話し合っていきたい。

青柳様：地元との繋がりを意識し、設計に「開かれた場所」「江戸情緒」というコンセプトを取り入れている。

東京の西エリアからは「とうきょうスカイツリー駅」、東エリアからは「押上駅」と、東西からの玄関口が機能しており、客が利用駅を選択できるという利点がある。一方で、両駅への案内図が十分でないといった改善点が挙げられ、現在看板や案内図などの設置を試みている。また、他社をライバル視するのではなく、より多くの集客を図るため共に盛り上げていくことが出来れば、そこから周辺地域への回遊性が生まれ、最終的に利益が出るのではないかと考えている。

(4) 会津鉄道との連携は今でも行っていますか。(桜美林大学)

青柳様：昔から行っており、現在も続いている。震災直後は福島県の人たちが東京都に出てくる数少ない手段として早い段階での復旧に尽力した。震災を機により強い結びつきが出来たと感じている。現在、福島は大河ドラマ『八重の桜』のロケ地となることが決定している。それにちなんで沿線でプロモーションしたり、ソラマチに福島県から出店してもらったりということが行われており、今後も推進していきたい。

(5) 東武鉄道では女性はどうに活躍していますか。また、今どの業界でも女性をターゲットとしたビジネスが増えていますが、東武鉄道が女性をターゲットにしているのはなぜですか。(立教大学)

高橋様：東武鉄道での採用人数は15~20人程度で、そのうち約3割程度を女性が占めている。働き方について男性と差別されることはない。女性にとって重要な労働条件である育児休暇などもあり(男性にも認められている)、その後復帰される方が多いように、女性に理解のある会社である。

青柳様：自分が入社したころと比べると女性の人数は増加傾向にある。様々な方面で活躍している同志だと思っている。

箱根や他のエリアと比較し、日光・鬼怒川エリアは女子旅が定着していない。これまで、東武鉄道では女子をメインターゲットとした商品開発を行ってこなかったが、『0Z』との連携によるプロモーション等の結果、現在ではある程度、女性客を獲得している。若い女性が原動力となり、今後他の層にも好影響を与えるのではないかと考えており、来年以降は料金設定などを見直し、より大々的に行う予定。

2. 成田国際空港株式会社

講演者

先輩社員：阿部 克 様（経営計画部 戦略企画室 副主幹）

若手社員：古川 靖士 様（経営計画部 経営企画グループ）

先輩社員・阿部様の講演

● 成田国際空港株式会社とは

成田国際空港株式会社は、航空会社ではなく空港を運営している会社。業界のイメージとして安定していると思われがちだが、この 10 年間航空業界は非常に厳しい状況が続いている。2001 年 9 月 11 日のアメリカ同時多発テロ、2003 年世界的に流行した SARS、2011 年 3 月 11 日の東日本大震災。突発的に事故や災害、経済情勢の変化（2008 年サブプライムローン問題等）が起きると、途端に航空旅客が減る＝空港利用客も減る。そのため航空と空港の関係は二人三脚といえる。

空港のイメージを学生の皆さんに尋ねると、「夢がある」「ワクワク感がある」「出会いと別れの場」等あげられることから非常に華やかな印象があると思われるが、空港の本来の機能とは、「安全な空港運用（航空会社にとっていかに安全に運航できるか）」「ヒト（人流）・モノ（物流）を出入りさせ、経済活動を支えること」だ。人や貨物の出入りが止まると、経済の流れも止まる。経済活動を支える上で、空港という社会インフラは必要不可欠である。



空港にとってのお客様は、もちろん「旅行者（一般の旅客）」であることは間違いない。しかし、空港の本来の機能である「安全な航空運用」の観点からすれば、空港を離発着する飛行機そのもの＝航空会社も、実は空港にとっての大切なお客様だ。

成田国際空港株式会社は、羽田や新千歳などと異なり、空港そのものを所有・オペレーションしている。但し、例えば飛行機を運行するのは航空会社、航空管制を担うのは行政。お客様の快適な旅をサポートするのは、旅客ハンドリング・免税店・インフォメーション・入国審査・税関…。成田空港では約 40,000 人が働いており、こうした様々な職業の人々が集まって空港が成り立っている。そこにいる多くの組織や人と結束して空港を運営しているのが成田国際空港という会社である。（会社形態となっている空港は他に中部及び関西）

● 空港のポテンシャル

日本の経済成長と空港の成長は大きく関わっている。航空機が大きいほどたくさんの乗客が乗れるわけだが、その大きな航空機を離陸させるにはより長い滑走路が必要になる。極論をいえば、長い滑走路を敷き、いかに大きな航空機を限られた時間内にたくさん飛ばせるか。空港の機能を充実させることが経済成長に繋がるため、それが成田空港にとって現在最も大きな課題だ。

● 空港をとりまく環境と空港経営のビジネスモデル

空港は様々な視点から対極的に取り上げることができる。「ステークホルダー(利害関係)」もそのひとつだが、細かく見てみると、例えば

- ・ 旅客に対して貨物がある。
- ・ 旅行目的のお客様がいればビジネス客もいる。
- ・ LCC (Low Cost Carrier) と呼ばれる格安航空会社に対して、一般的な FSC (Full Service Carrier) と呼ばれる大手の航空会社がある。
- ・ Global (世界中へのネットワーク作り) に対して Local (近隣住民への配慮) な仕事もある。
- ・ 成田空港と羽田空港の関係。
- ・ アジアの中での成田空港と仁川空港の覇権争い。

などがあげられる。

成田国際空港は企業として経営しているため、当然利益を出さなければならない。その利益をいかに投資に回し、空港機能を拡充させることで航空会社に快適に運航してもらうか、いかにお客様の楽しい旅を演出するためにターミナルビルを充実させるか。

成田国際空港の収入は、航空会社から頂く着陸料や停留料、旅客から頂く施設使用料等で構成される、つまり、便数が増えるほど投資ができ、お客様が増えるほどターミナルビルを充実させられる。

若手社員・古川様の講演

● 意外と近い成田空港

都心から 25 km 圏内に位置する羽田空港に対して、60 km 圏内に位置する成田空港は遠く感じるかもしれない。しかし、成田空港は決して遠くない。2010 年には京成スカイライナーが開通し、都心(日暮里)からの所要時間が 36 分と、アクセスが良くなった。また、バス会社も路線を拡大している。

● 成田空港の課題「騒音」と「発着枠拡大」

成田空港は内陸空港であるために、「騒音」の問題は切っても切り離せない。近隣住民の方々には空港

が雇用の場ともなっているが、一方で騒音問題への対応が求められる。これは国の仕事ではなく、空港を運営する側の仕事であるため、地域との共存共栄の仕方を常に考えている。

現在1日あたり約600回(年間22万回)の離着陸ができるが、韓国の仁川空港始め国際競争力の高い空港と競っていくためには、この数字をさらに拡大していく必要がある。今後、1日あたり約820回(年間30万回)まで拡大するため、現在整備を進めている。

ただし、発着枠が拡大すれば、航空機の離着陸が増えるため騒音も拡大してしまう。このような負の部分の解決も含めて2010年に、4者(国・県・周辺市町村・NAA)の合意を得たうえでこの容量拡大が決まった。



● 東アジアの巨大空港との競争

東アジアには、仁川空港(韓国)・浦東空港(中国)・チャンギ空港(シンガポール)等、巨大空港(離着陸の回数が多く、国際競争力の強い空港)が存在する。これらの空港は、各国が国策として成長させてきた背景がある。

これらの空港を例に現在のアジア路線の割合を見てみると、成田空港は47%、仁川空港は78%、浦東空港は34%、チャンギ空港は84%となっている。相対的に成田空港はアジア路線の割合が低い。

では、成田空港の強みは何か。

成田空港は北米路線に強く、浦東・チャンギ空港はヨーロッパ・中東アジア路線に強いことがそれぞれの空港の特徴だ。つまり、成田空港は北米とアジアを結ぶ「結節点」であるといえる。また現在、国内10都市11路線、世界35ヶ国3地域99都市に就航しており、バランスの良い路線ネットワークをもつ。

● 日本の空を大きく変える「オープンスカイ」

2013年3月からは「オープンスカイ協定」が導入され、日本の空は大きく変化する。オープンスカイとは国どうしの制約をなくし、航空会社が自社の裁量でその国の中の路線や便数を自由に設定することができるようになること。成田空港においては18ヶ国3地域(2012年10月現在)で締結されており、今後も締結国・地域が増えていくことが予想される。

● 何かと話題なLCC

そして何かと話題なLCC(Low Cost Carrer)。いかに低価格・低コストで、短期間に休みなく飛ばせるかが重要である。LCCは短距離・中距離に力を入れており機材効率から見て4000km圏内がひとつの分岐点と見ており、日本からは中国やフィリピン等が期待できる。

- 旅客にとっての空港施設・サービスの充実

航空収入はもちろん重要な収入源であるが、これは航空機の離着陸回数によって決まるため、前述のような国際的なイベントリスク（テロや経済等）の影響を受けることもあり必ずしも安定的でない。そのため、今取り組んでいることとして非航空収入（免税店等での売り上げ）の比率を上げている。

成田空港の免税店は「日本最大のショッピングモール」とも言われている。売り上げは 800 億円にものぼり、国内のショッピングモールで売上 NO.1 を誇ることはあまり知られていない。待ち時間を楽しんでいただくため、海外からのお客様に着付けや書道等の日本文化体験を提供したり、アートギャラリーや館内装飾等空港内のスペースに工夫をこらしている。また、最近ではより空港を便利に利用いただくための音声翻訳アプリ「NariTra」を開発した。



質疑応答

(1) 経営計画部以外にはどんな部署があり、それぞれどういう機能をもっているのですか。(立教大学)

阿部様：一般の企業とほとんど同じ部署がある。空港ならではの特殊なものとしては、オペレーション（空港運用）と空港事業。オペレーションとは、日々の運航を支えるサポートや空港メンテナンス、「ランプコントロール」というパイロットと交信しながら飛行機を誘導する仕事など。空港事業はテナント、免税、貨物等。成田空港らしいのはテレビにうつる海外の有名人が来日したときマスコミ対応行っている「広報室」もある

(2) 仁川・チャンギ空港は国策として建設されていますが、成田空港はハブ空港を目指すにあたって、土地の買収などにおいて国からの支援を受けたいのか、それとも会社としてやっていくのでしょうか。(立教大学)

阿部様：確かに民間会社とはいえ、国が出資しているという点がある。ただし、成田・中部・関空は株式会社として独自で経営しているため、基本的に自分たちのお金で世界から信用を得ようと努力している。

今後は株式上場する方針を立てており、一般の株主が入ってくる（＝国の関与が減ってくる）。国も成田空港を独り立ちさせたいという考えがあり、実際当社は国からの資金援助を受けていない。

古川様：用地問題は難しい局面を持っており、現在もその最中である。今後も引き続き交渉を続けていく。

(3) 国際交流都市に指定されている成田市ですが、周辺地域の PR 発信は行っていますか。(立教大学)

阿部様：成田空港は「アジアのゲートウェイ」という言い方もするが、「地元」という視点も重要。千葉県だけでなく近隣の方々にもぜひ使っていただきたいと考えているため、利用促進のプロモーションに力を入れている。

(4) LCC が入ってきたとき、着陸料を下げることはありますか。(横浜商科大学)

阿部様：国際的な決まりの中に、「全ての航空会社を差別的に取り扱ってはいけない」というルールがある。そのため、LCC が乗り入れたからといって着陸料を下げる（特定のエアラインを優遇する）ということとはできない。着陸料を下げるのではなく、施設のオペレーションコストを削減するような方向で対応しようとしている。

つい最近の報道にもあったが、来年から着陸料を 1 t あたり 100 円に値下げすることを発表した。たった 100 円と思われるかもしれないが、航空機は 1 機あたり 200～300t ある。この値下げによって収入は一時的には減少する。日本は他国に比べて着陸料が高いと言われており、見直しを求める声が多いが、世界と成田の比較においては諸々の費用を足し合わせれば実はそれほど高くはない。(国策として安く設定できる他国の空港と異なり、成田はすべての管理コストを自社でまかなっていることに加え、もともと日本は地価が高いという側面も持っている)

3. フォーシーズンズホテル椿山荘東京

講演者

先輩社員：想田 由二 様（レストラン支配人）

若手社員：稲田 彩美 様（営業企画課）

先輩社員・想田様の講演

● ご経歴

高田馬場にあるホテル学校を出て、内定が決まったホテルで研修をした。その時思い描いていたイメージと実際の現場にギャップを感じ、もっと上を見たいという気持ちが生まれたため、スイスのホテル学校に入る。ホテル学校での勉強後、ロンドンのフォーシーズンズホテルにバーテンダーとして就職したが、宿泊業務をするためにフロントやコンシェルジュも行う。6年間ヨーロッパでサービスを学んだ後、マネジメントを勉強するためにワシントン D. C. へ異動希望を出してマネジメントポジションに転勤する。2000年、オリンピックに合わせて新規にオープンするシドニーのフォーシーズンズホテルに異動した後に椿山荘に移動し、5年後レストランの支配人となる。現在は6店舗の売上の進捗・利益・CS・人材育成などを行っている。



● フォーシーズンズホテル椿山荘東京とは

フォーシーズンズホテルは世界34カ国に84のホテルがあるカナダのホテルチェーンである。

フォーシーズンズホテル椿山荘東京は、ちょうど20年前に藤田観光株式会社とフォーシーズンズホテルがマネジメントコントラクトを結んでオープンした。

藤田観光は、日本全国に60施設を展開している一部上場企業であり、ワシントンホテル、結婚式を主体とした宴会場、箱根小涌園、ゴルフ場や水族館、トラベルネットという旅行会社も運営している。

今はホテルと椿山荘が分かれているが、今年末20年の契約が切れ、一体化する予定。「ホテル椿山荘東京」という名前に変わり、客室数258室、直営レストラン12店舗、婚礼件数は年間3000件以上というマンモスホテルが誕生する。

● ホテルとは

ホテルの商品はサービスである。化粧品などはお客様が手にとったり、能書きを読んだり、実際に試してから購入されるが、ホテルの商品は触ることも実際に試すこともできない。また、発生と消費が同時に起こるのがサービスである。ホテル業はこうした難しい商品を扱うが、その分やりがいを生む職業である。

● ホテルの仕事

ホテルの仕事は非日常を提供することである。たとえばディズニーランド内では“カブリモノ”を身につけても、新宿や銀座ではそうしないように、ホテルでは日常受けられない待遇を受けることができる。

「商品は自分」である。自動販売機で120円で購入できるコーラでも、ホテルのロビーでは900円で売られている。これは、みなさんのサービスが付加価値になっているからである。

また、正解は一つではない。十人十色の接客が必要とされる。レストランではお子様連れのお客様にはお子様用のメニューをお出しし、塗り絵をお渡ししている。ある日も大人2名様、お子様2名様のお席をセットし、マネージャーがご案内した。しかしその母親は「子供に一流レストランでのマナーを教えるために連れてきたのに、ファミレスのようなサービスをするとは何事か」と怒られた。ホテルではお客様の物差しはどういうものなのか考え、自分の常識というものを消さなければならない。

ホテルでは $100-1=0$ である。以前老夫婦のお客様がいらっしゃった際、お部屋やお食事でのサービスに大変満足してチェックアウトされた。しかし最後のお見送りでベルマンがタクシー乗り場まで案内したとき、ベルマンはとっさに黒塗りの車のお客様を優先して案内してしまった。最後の1人が99人の良いサービスを台無しにしてしまうことがある。ホテル業は自分の努力も失敗も、即評価につながる仕事である。

● 華やかさの舞台裏

華やかな舞台の裏には必ず辛い面がある。

ホテルは勤務時間が不規則で、毎日始発の週もあれば帰りが終電ギリギリになる日もある。土・日の勤務がほとんどのため、クリスマスや年末年始、お盆休みなどの書き入れ時は、家族や恋人と一緒に過ごせないことがほとんどである。

また、どの部署に配属されても現場は体力勝負である。

外国人のお客様はホテルに泊まるのは1泊だけでも、3週間分のスーツケースを持ってくる場合が多いため、1泊のために重いお荷物を運ばなければならない。

人が嫌がるような仕事もある。ハウスキーピングの仕事ではトイレの掃除のとき、グローブをして、トイレの水しぶきを浴びながらスポンジで一気にごしごし洗う。レストランではお子様の嘔吐物の処理をそのお客様が恥ずかしい思いをしないように、周りに気付かれないように撤去するというのが日常茶飯事である。

- 「おもしろさ」と「やりがい」

ホテルには、他の仕事では得られないやりがいがある。

お客様との関係が非常に深い仕事のため、お客様のことを思っさりげなくしたことに対して、感謝のお言葉を頂けることがある。それは上司に 100 回褒められるよりうれしいことである。

毎日が発見と成長である。毎朝同じオムレツをお出ししていても、お出しするお客様によって違ったサービスの仕方がある。常に新しい発見があり、新しく成長することができる。

また、日ごろお会いできないような VIP の方々と接することができる。新聞の一面を飾るような方がふらっとお越しになり、孫の話や趣味の釣りの話で盛り上がることもある。

ホテルには、このように他の仕事では味わえない面白さがある。

- ホテルに向いている人

どのような人がホテルに向いているのか。

細かいことをコツコツできるマメな人、友達を喜ばせるのが好きな人は向いている。たとえば、恋人が初めて自分の家に来るとき、どう迎えようか必死で考えるような人である。我々ホテルマンの仕事も同じである。お客様はどういう風に入ってきてどういう目線で何を見るか、食事は何を召し上がるかなどを考える。VIP の場合は事前に経歴を拝見し、たとえばイタリアに 10 年間いらっしゃったことがあると分かれば、ベタなワインを出すよりちょっと変わったナポリ産のワインを出そうなどと、さりげなく提案する。

新しい物好きで好奇心旺盛な人もホテルに向いている。知識の引き出しの多い人は、いろいろなお客様とお話することができる。小さなお子様を連れのお客様がいらっしゃったときには仮面ライダーのお話もする。私はサッカーや将棋、釣りなど、幅広い分野での基本的な情報を頭に入れるようにしている。

よく道を聞かれる人も向いている。ホテルマンはいろいろなタイプのお客様を相手にするため、表情や姿勢などから醸し出される、人を引き付けるオーラが必要である。鏡に向かって笑顔の練習もする。

そして、やはり健康で体力に自信があるということは仕事をするうえでの基本である。

- 最後に

ホテル業というのは正直大変だが、やりがいのある仕事である。結婚式、金婚式、還暦などのお祝い、彼女の誕生日などの大切な日、また、彼氏と別れて傷心の方など、いろいろな事情のお客様が宿泊される。お客様に「幸せになってほしい」と思ってサービスをすることで、少しでも元気になるお手伝いのできるのがホテルの仕事。「人を喜ばせたい」という気持ちのある人には天職になるだろう。

若手社員・稲田様の講演

● ご経歴

2009 年に入社して、現在 4 年目。

私は就職活動の際、好きなことを仕事にしたいと考えていた。人と接すること、人を喜ばせること、いろんな人に会うこと、いろんな体験をすることが好きなため、それができる観光業界を目指そうと決めた。最初はフライトアテンダントを志望していたが残念ながら全滅した。もう一度自分を見つめ直した時、世界中の人がいろいろな目的で訪れ、自分のたった一言で人を喜ばせることができるホテルは、私がやりたいことができる職場だと思い、ホテルに就職した。

● これまでの仕事（バックヤード研修）

私が入社してから知った衝撃的な事実、最初の一年間はバックヤード研修で、お客様の前には立てないということ。この研修ではホテルの裏側を身をもって経験した。

ハウスキーピングの研修では、還暦手前の元気なおばあちゃんたちの3倍も時間をかけて清掃をした。その後、清掃後の客室をチェックする「スーパーバイザー」という業務の研修に入ったが、今まで教えて頂いていた方々の上に立ってチェックする立場になるのはあまり気持ちのいいものではなかった。

しかし、そういう方々が一生懸命仕事をしていることが分かっていたからこそ、思いやりを持って伝えることができた。その後、年間 2000 件以上の婚礼がある椿山荘で「スチュワード」というお皿洗いの業務を 4 か月行った。研修中に辞めてしまった同期もいたが、お客様に満足していただくためにはなくてはならない大切な仕事である。今ではこの研修を経験していてよかったと思う。



● これまでの仕事（ゲストサービス）

ホテルを陰で支える人たちの気持ちが分かったからこそ、お客様の前に立てる「ベル」に異動になった時はうれしかった。しかし、華やかな面だけではない。女性スタッフでも待っているお客様のため汗だくになりながら重いスーツケースをお部屋まで運び、チャイムを鳴らす時には涼しい顔で接しなければならない。

● これまでの仕事（営業企画）

営業企画の仕事はやりたかったが、ホテルでの経験が少ない私はとても不安だった。プランニングをするにも取材を受けるにも、誰にお願いすればよいか困った。

現在はホテルの広報部に所属している。就職活動の時、エントリーシートには外国人観光地誘致政策を勉強していたと書いたが、今思えばエントリーシートのためだけではなく、本気で勉強しておけばよかったと痛感している。

広報部でのある一日のスケジュールを紹介する。入社してまず各社新聞を読み、業界に関係する記事をクリッピングしてまわした後、メールチェックをし、ニューヨークの PR 会社と skype で会議をする。その後はロケハン対応、校正作業、メディア周り等を行う。国土交通省の記者クラブに行くことが多いが、ろくに話を聞いてもらえないこともある。その後は先輩社員とメディア周りの反省をしながら食事をして帰宅。ホテルの仕事は一見華やかに見えて、大変なことも多いということを分かってもらいたい。

● 最後に

勉強も遊びもアルバイトも、何でも本気で取り組んみ、本気でやったことの中から仕事にしたいことを見つけてもらいたい。大学を出てから定年まで仕事をするのだから、好きなことを仕事にするべきだと思う。人生は1度きりのため、やりたいことは何でもやって、吸収してもらいたい。

質疑応答

(1) 他のホテルには負けない魅力は何ですか。（東海大学）

稲田様：2万坪の庭。春には桜、夏には新緑とホテル、秋には紅葉、冬にはゆきずりも見られる。椿山荘というように椿の木もたくさんある。都心で四季折々の風景が見られるホテルはなかなかないと思う。

(2) お客様の満足度を上げることも重要ですが、支配人として従業員の満足度を上げる工夫はされていますか。（東海大学）

想田様：「自分のスタッフがどれだけ楽しくモチベーションを上げて仕事ができるか、ということだけを考えなさい」と言われたことがある。そうすれば、スタッフは自然にお客様のことを考え行動し、会社に利益をもたらしてくれる。私は常にスタッフのいいところを探すように心掛けている。また、プライベートな話もすることで、スタッフが気楽に話せる環境を作る。常に怒られているとモチベーションも低くなるが、日ごろ褒められたり、気軽に話

せる環境ができていると、一つ注意されたことを素直に受け入れられる。

(3) 東日本大震災による影響はありましたか。(横浜商科大学)

想田様：一番影響を受けたのは婚礼である。自粛ムードにより、夏までは費用を抑えるという方法をとっていたが、その後東北のお酒やお米を使い地域貢献をするようになってから、お客さんが徐々に戻り始めた。その反動で1年後、去年挙げられなかった婚礼を挙げたいというお客さんが戻り、急に忙しくなった。

(4) ホテルの専門学校卒業のほうが有利ですか。また、待遇は違いますか。(高崎商科大学)

想田様：給料は大学生のほうが高く、企画部に異動になるのは大学出身者の方が多いと思う。ただし、大学名で学生をとるということはない。

(5) 面接で気にするポイントはどこですか。(横浜商科大学)

想田様：外見は重要。実際に自分が行きたいホテルに行って、働いている社員の髪形の基準を見るべき。面接は一世一代の大勝負の場のため、それに備えて髪形や服装を決めてくるべきだと思う。

(6) 感想を書くノートなどに書置きをした場合、ホテルの方に届いていますか。(跡見女子大学)

想田様：部屋に残されたコメントや手紙は総支配人に集約される。たとえば怒っていらっしゃるお客様がいれば、すぐにホテルのイントラネットのシステムにコンプレとコメントを残す。そうすると、ホテルの従業員が情報を共有できる。お客様は自分に起こった出来事を知ってもらうことで少し安心される。そこで何かしらの対応をさせていただく。

フォーシーズンズではホテル内で起きた出来事はホテル内で解決するように努めている。部屋に残されたコメントは、部屋を掃除したルームサービスの部署によってコピーされ、オリジナルが事務に行き、週に一回の会議でそれが読まれ、掲示に張り出される。そしてその中から月に一回、バック部門とフロント部門から1人ずつ全従業員の前で表彰され、ディナーの食事券がもらえる。年間24人の中から“employee of the year”が1人選ばれ、ハワイ旅行がプレゼントされ、フォーシーズンズホテルに泊まれる。

(7) ゲストにコアスタンダード（マニュアル）を変えられた事例はありますか。(高崎商科大学)

想田様：変えられるのはお客様のリクエストがあった場合のみ。お客様に合わせて常に変えているので、事例を挙げるのは難しい。ただ、お客様が怒っていらっしゃる時はよくお話をお聞きするのが大事である。一通りお話を聞いた後、必ず代替案を提示する。お客様の物差し

で物事を考え、お客様に親身になって解決しようという姿勢を伝えるのが大切である。

(8) 土日が勤務ですと、パートナーと予定が合わせられずに困ることはありますか。(東海大学)

稲田様：同業者の方でもシフトが合わないこともあるため、シフトの合間を見て会うようにする。

サラリーマン、OLとして勤めている友達とは金曜の夜に予定を入れるよう提案している。

想田様：金曜朝番にし、土曜遅番にすると結構な時間を遊ぶことができる。平日はどこも空いているので遊びやすい。私の家は私以外全員公務員のため、土日、夜に仕事をするホテル業は今でも理解されない。夜にいきなり仕事が入ることもあるため、ホテルマンと結婚すると大変かもしれない。

(9) 家族で年末を過ごしたりすることはできますか。(横浜商科大学)

想田様：家族を持つと大変。親族が集まる日でも私だけ出席できないことが多い。

(10) 企画を考えると、どこからアイデアを考えていますか。(東海大学)

稲田様：何でも興味を持って情報を得て、アイデアをたくさん出すことが大切。上司に提案しても却下されることもあるが、あきらめずに気軽に考えてみるといい。



第二部 パネルディスカッション報告

「先輩社員がホッネを語る！今、学生に伝えたいこと」

パネリスト	東武鉄道株式会社 青柳健司 様 成田国際空港株式会社 阿部克 様 フォーシーズンズホテル椿山荘 東京 想田由二 様
オブザーバー	学観連顧問 横浜商科大学 宍戸学准教授
モデレーター	学観連代表 立教大学3年 藤野 里帆

セッション1 若手社員の頃を振り返って…

藤 野：皆様が今の仕事を選ばれたきっかけは何でしょうか。

青 柳 様：大学4年当時は、就職氷河期でデベロッパー80社位落ち続けた。

偶然友人の父親が中堅のゼネコンに勤めており、お誘い受けた。しかし話をしているうちに、「君はゼネコンよりも鉄道とか銀行とか、開発系の方が向いているのではないか」、そして「自分が今やりたいことが将来本当にやりたいことなのかは分からないよ」という言葉をいただいた。

そこで就職活動を一度リセットし、鉄道業界を受け、縁があって東武鉄道に入社した。東武鉄道は東武グループの会社であり、「将来やりたいことが見つかった時に、それができる会社」として最良だと思った。また20年前当時、東急や小田急などは華やかなイメージがあったが、東武鉄道は未開発で非常に可能性を感じた。

阿 部 様：本論に入る前に当社のことを説明すればまず、成田空港は航空会社ではない。航空会社に使ってもらうことが仕事。お客さんと接するような仕事は殆どなく、ターミナルビルや滑走路といった空港の施設を運営している会社。

仕事を選んだきっかけとして、就職活動時自分が軸としてもっていた基準が「社会への奉仕」だったことがある。製薬会社や運輸業界など多種チャレンジして、最終的に自分がここで働きたいと思った職場が成田空港だった。特に、社会インフラ構築に貢献できる点が魅力だった。

想 田 様：あまり参考にならないかもしれないが、小学校3年生の時親戚のおばさんに、テレビで見た

パレスホテルのカレーを食べに連れて行ってもらったことがきっかけ。その時初めて見たホテルマンや、ホテル中のきらびやかな様子が印象に残っていて、ホテル業界を志しながら中学時代を過ごした。

.....

藤 野：入社前と入社後で、仕事に対するイメージギャップはありましたか。

青 柳 様：基本的に鉄道会社はまず駅の業務や車掌などを経験する。一方では開発など様々な仕事がある。その中でも事業の根幹は何かというと、「安全・安心」である。鉄道会社は事故を起こしてはならないので、「安全・安心」には特に注意を払っている。何でもかんでも新しいことをやるわけではなく、輸送の安全の上にビジネスを行うのが、会社の気質である。

阿 部 様：成田空港で働いている約4万人のうち、成田空港の社員は700人弱。お客様と直接接する仕事が多いと思っていたが、実際は航空会社や他企業の方々と接するのが主な仕事。入社当時一番衝撃的だったギャップが、地元住民の方々と一緒に半袖短パン、長靴を履いて用水路の掃除をしたこと。朝から祭りにも参加して、真昼間から酔いつぶれたこともあった。

想 田 様：高校生になりホテルについて調べていたが、当時ホテルはマイナーな職業で、家族は反対、また情報が入ってこないような状況だった。実際入社してみて、表の華やかなイメージと違う裏の仕事（リネンの交換や洗い場など）が大半を占めていることを実感した。また、いろんな方が働いている場所で、働きながらいかにサボろうかと考えるような人もいれば、お客様に貢献したいという意識の高い人もいて、ギャップを感じた。

藤 野：想田様は海外のホテル勤務経験が長いですが、海外と日本で職場環境の違いはありますか。

一括りに「海外」と言っても、例えば欧州とアメリカでは違いがある。例えば日本のホテルはまだ年功序列が残っている。一方欧州は職人の国なので、イギリスやスイスではいろいろな業務を経験するのではなく、その道を極めるといった働き方が一般的。アメリカはマネジメント志向が高い。管理職を目指して働く人が多いが、反対にその下のウエイターなどは、ダンサーや役者志望の人ばかりでチップを目当てに働いている。

セッション2 それぞれの業界の表と裏

藤 野：それぞれの職種のプラス面（やりがい、一番面白かった仕事、身に付く力）を教えてください

い。

青 柳 様：一つに絞り込むのは難しいが、今までの面白かった仕事として、マンション業で 5000 戸程売ってきたこと。土地を探して、買って、プランニングして販売する。やったことは地図に残るので、非常にやりがいを感じた。

リーマンショック後、経営企画部で中期経営計画策定に携わったことや、足利市の観光資源の発掘としてのワイントレインの運行、ここ半年間は、スカイツリーの開業広報の仕事もさせていただき、番組の取材の立会いなど、半年間お祭り騒ぎだった。

通常は 3 年程度で回るので、いろんな仕事が体験できる。行きたい部署に必ず行けるわけではないが、やりがいのある仕事はいっぱいある。

阿 部 様：エアポートとエアラインは二人三脚でないとやっていけない。両者のバランスとマネジメントの能力が求められる。

例えば施設を新しくすれば、航空機をより多く受け入れることが可能となる。つまり、成田空港の拡大はエアラインの拡大につながる。少子化で海外に出る日本人が少なくなるため、これからはインバウンドを日本に呼び込むことが主流になってくる。そこでキーとなるのが航空会社、ひいては成田空港である。成田空港の拡大が国を動かすということに、やりがいを感じる。

想 田 様：人を相手にすることが最大の魅力であり、かつ困難でもある。相手が人なので、いろんな人といろんな場面で接する。人を幸せにできる仕事として、実際に目の前で喜ぶ姿を見られること、自分が考えてやったことが評価されることがモチベーションにもつながり、やりがいを感じる。

.....

藤 野：次に、それぞれの職種のマイナス面（職場環境、苦労話、辛かった時期。また、それらをどう乗り越えて来られたか）を教えてください。

青 柳 様：マンション業でも鉄道業でも言えることだが、公共性が高いので、地元の人にお叱りを受けることが多い。また、鉄道業界は組合とバランスを取る必要もある。

入社 3 年目位になり試験に受かると駅で管理職のポジションになるので、若くても管理者としての心構えは必要である。

阿 部 様：地域や行政など、いろいろな利害関係が絡む。国の壁、行政の壁、マスコミの壁がある。遠いというイメージから「成田は使えない」というネガティブキャンペーンをされたこともある。

想 田 様：ホテルは 24 時間営業なので、朝始発で出勤もあれば終電、もしくは泊りもある。人が余暇の間に働くため、休みが他人と異なる。勤務中は、5 分 10 分後を意識しながら常にお客様のことを考えて働くため、人によっては休みの日には誰にも会いたくなくなるようだ。

.....

宍戸准教授：いろんな部署を回ったことへの、気持ちの切り替えについては。

青 柳 様：最初は、すぐに把握できず使い物にならない。そこで自分の力を出し惜しみせず、下を見ないことが大切。よく部下に言っていることは、「明けない夜はない」ということ。自分だけで仕事をするわけではないので、ぶつかったときは抱え込まない。周りを巻き込んで力を借りる。みんなですることを忘れない。

宍戸准教授：今の空港を変えてくれる人材とは。

阿 部 様：発想力が豊かな人が欲しい。航空業界はこの 10 年で 100 年分くらい大きく変わったといわれており変化が激しい。固定観念にとらわれない、新しいことを求めている。

宍戸准教授：飲食関連の離職率の高さの理由とは。

想 田 様：まず 3 カ月程で辞めてしまう人は、曖昧な気持ちで入る人。入っていきなり花形をやれないのは当然のこと。次に 3 年目位で辞めてしまう人、女性は特に、結婚を目前に「本当にやりたいこと」に向けて資格取得や夢を追いかける人がいる。また、深夜の帰宅など生活に関して親が反対して辞める人もいる。
まず、業界に関してしっかり理解してから働き始めることが大切。

セッション 3 今、学生に伝えたいメッセージ

藤 野：最後に、この講演会のまとめとして、それぞれの業界を目指す学生に向けてのメッセージやアドバイスをお願いいたします。

青 柳 様：スカイツリーをグループ事業として波及していかななくてはならないので、一緒に汗をかいて考えてくれる学生が欲しい。
学生生活の過ごし方へのアドバイスとしては、
1. 今やりたいことをやる。「学生時代に何をやった？」がある人になる。
2. 失敗慣れをする。打たれ強くなるには、早くから失敗を経験すること。

3. アンテナを高くする。変化のスピードが速いので、それについていけるように。
学生のうちにこれら3つはやっておいた方が良い。

阿部様：空港＝華やかというイメージは固定観念。頭の中で決めつけると進まない。固定観念を捨ててほしい。またチームワークが求められる場面が多いので、自分さえ良ければいいという考えはよくない。いざ何かをするときに、みんなで協力してできるのが重要。
仕事に「楽なモノ」は無い。辛いときには「知識」と「経験」が役立つ。社会人になっても勉強はある。

想田様：今のうちに、1人でも多くの人に出会ってほしい。たくさんの人からいろいろな話を聞く。
いろんな人がいろんな考えを持って生活していることがわかる。新たな考えの発見や、引き出しを増やすことが将来役に立つ。

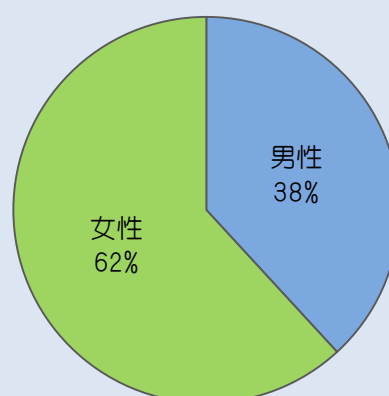


来場者属性

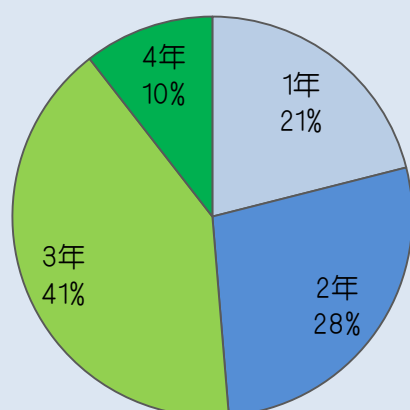
大学別

立教大学	13
横浜商科大学	7
桜美林大学	8
川村学園女子大学	1
帝京大学	13
東海大学	11
文教大学	3
玉川大学	5
跡見学園女子大学	4
明海大学	1
高崎経済大学	4
高崎商科大学	2
早稲田大学	1
東洋英和女学院大学	1
獨協大学	2
計	76

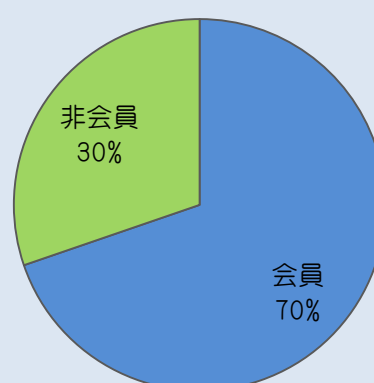
性別



学年別



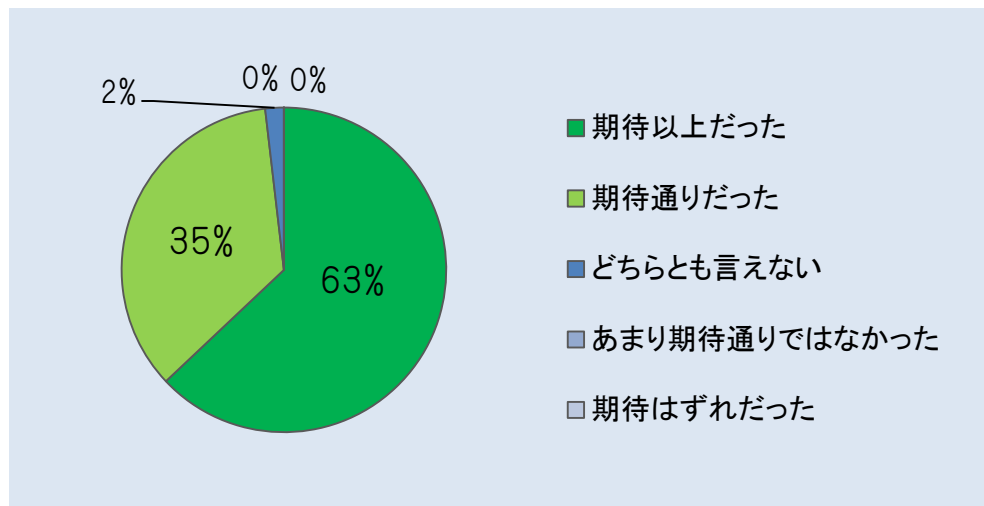
会員・非会員



アンケート結果

(回答人数 54 人)

(1) 講演会の内容はいかがでしたか。



理由・感想

【講演形式について】

- ・思っていた以上に距離の近いところで話を聞くことができたから (2 名)
- ・普段聞けない会社の人のお話が聞けたから
- ・気軽に企業の方と接することができた
- ・興味がある企業を選択して聞くことが出来て良かった
- ・中堅・若手社員の方双方のお話を聞くことができなるとい、期待以上だった

【講演内容について】

- ・会社の概要だけでなく仕事の内容まで深く理解できた (4 名)
- ・業界の表と裏、知らない部分が聞けて良かった (3 名)
- ・今回の講演会は目からうろこの話ばかりで、本当に来てよかった
- ・メモを取る手が止まらなかった
- ・話の内容がわかりやすかった
- ・得た情報が想像以上だった
- ・考えていたよりも事業が幅広く、人と接する仕事であり正解はないというのも大変だと改めて思った
- ・一つの仕事、業界について深くマニアックにきくことが出来た
- ・働いているご本人だから伝わることもあり良かった
- ・どのような取り組みを行っているかにとどまらず、学生との質疑応答の時間を多く設けていただき、

幅広いお話を伺うことが出来た

- ・ユニークな話もあり、楽しみながら聞けた

【質疑応答関連】

- ・質問しやすい雰囲気だった
- ・講演者の方が質問に快く回答してくださった
- ・活発に質問がでて、参加しているだけで楽しかった
- ・会社についてのお話だったので難しい部分もあったが、他の学生の質問を聞いてそういう捉え方もあるのかと刺激を受けた

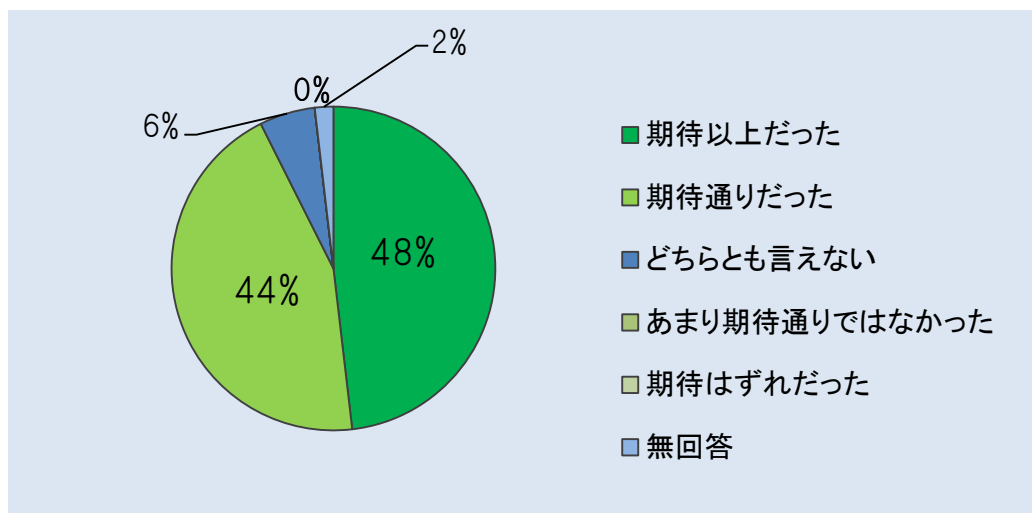
【各会場別感想】

- ・空港に興味を持った
- ・鉄道に興味があったので、鉄道業界の状況について知ることが出来て良かった
- ・鉄道会社におけるこれからの観光業の可能性を知ることができた
- ・将来関わりたい地域活性化について鉄道会社の方から意見や今、会社がやっていることを聞けて良い経験になった
- ・鉄道会社の方が、まちづくりに対してどのくらい考えているのかを知ることが出来て大変興味深かった
- ・ホテル業界について、業界の事に加え、苦労話など聞くことが出来て大変良かった
- ・ホテル業界にはあまり興味がなかったが、想田様の話がきけて良かった

【感想】

- ・今後の学習や進路に大いに役立つ機会だった
- ・就活前に詳しい話を聞くことが出来て良かった
- ・自分自身の自信と力に繋がった

(2) パネルディスカッションはいかがでしたか。



理由

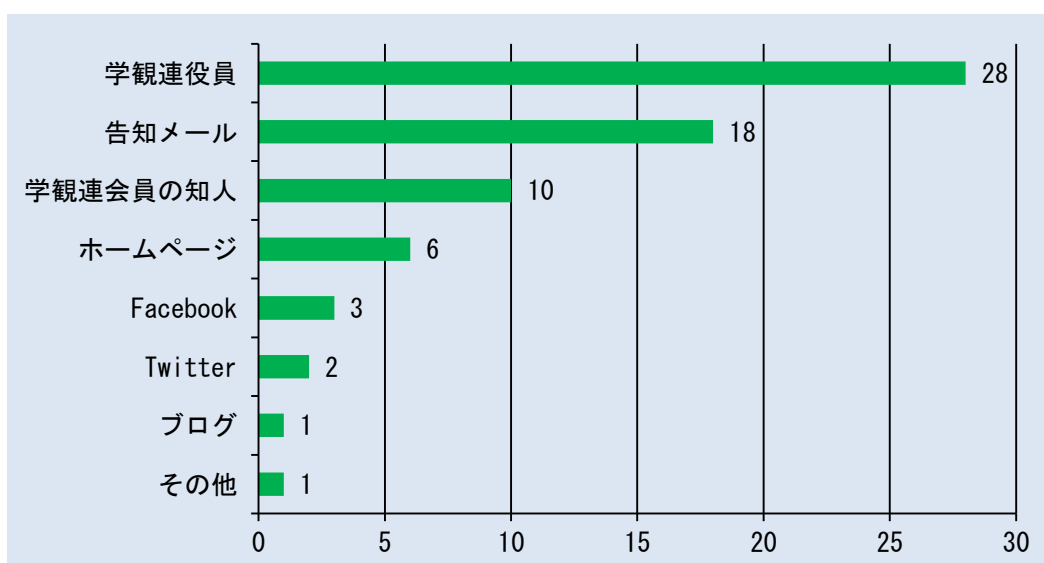
【内容について】

- ・様々な角度からお話を聞くことができて、今後のためになった（3名）
- ・講演会で聞けなかった企業の方の話も聞けたのでよかった（3名）
- ・様々な業種の方々が一度にこのようにディスカッションする機会はないので、興味深かった（2名）
- ・業界の良い面だけでなく大変な面や苦労話など裏まで聞くことが出来て、とても参考になった（2名）
- ・本音・現場のことなど、詳しく聞くことが出来て良かった（3名）
- ・建前でなく、少し本音が見えたような気がして良い時間だった
- ・社会人の方の生の声を聞くことができた（2名）
- ・笑い話もあり楽しく進んでいき、集中力をとぎらず学習を深めることができた
- ・観光という幅広い分野から異なった企業や会社の話を聞けて良かった
- ・各代表3名の方の話はとても素晴らしく、その業界に対しての興味・関心・知識を得ることが出来た
- ・内容がとても気になっていたことだったから
- ・各業界の実態や良い点、悪い点など、今後の業界や就職を考える際に活かせる情報が多かった

【感想】

- ・お話の中のアドバイスをもとに残りの学生生活を過ごしたい（5名）
- ・最後の学生に仕えたいことはとても印象深く今後に生かせる言葉を頂けた（2名）
- ・今後就職活動するにあたってためになる大事なことが聞けて良かった
- ・将来参考にしたいと思った
- ・3人の方の話を聞いて、アドバイスからたくさんの人に出会い様々な経験をしたかった
- ・楽しかった
- ・素晴らしかった
- ・初めての機会だったので雰囲気を知れて良かった

(3) この講演会をどのように(誰から)知りましたか。(複数回答)



終わりに

今回の講演会は、講演企業様を始め、様々な方のご協力のもと開催されました。

各企業のグループセミナーは、現場で働く方々それぞれのご経験や苦労話等、“生の声”が伝わってくるオリジナルな内容の講演となり、参加者アンケートでは「参加して良かった」との声が多数挙がっております。企画者一同大変嬉しく思うと同時に、講演会の開催にあたってご協力頂いた皆様に深く感謝いたしております。

講演者としてお越し頂いた東武鉄道株式会社・成田国際空港株式会社・フォーシーズンズホテル椿山荘東京の社員の皆様、会場使用等でお世話になりました東海大学観光学部の皆様、講師依頼においてご協力頂きましたサポーターの皆様に厚く御礼申し上げます。ありがとうございました。

学観連は来年、活動開始から5年という節目を迎えます。団体の規模が大きくなったことに伴い、第5期では運営メンバーを増やしてさらに活動の機会を増やしていきたいと考えておりますので、今後とも日本学生観光連盟をよろしくお願いいたします。

日本学生観光連盟
第4期 執行部

連盟概要

名 称 | 日本学生観光連盟（略称：学観連 英語表記：Japan Student Tourism Association）
本 部 | 〒230-8577 神奈川県横浜市鶴見区東寺尾 4-11-1 横浜商科大学 商学部 貿易・観光学科
 栄戸学研究室内
代 表 | 藤野 里帆（立教大学観光学部3年）
設 立 | 平成21年6月20日
主な活動 | 観光貢献活動（フィールドワーク、講演会、インターンシップの実施など）
公 式 HP | <http://gakukanren.m40.coreserver.jp/>

お問い合わせ : gakukanren@yahoo.co.jp

