

京都大学は米コーネル大学と提携し、ホテルや飲食店などサービス業の「おもてなし」全般に特化した経営学修士(MBA)コースを2018年4月に新設する。これまでも観光を研究する学科はあったが、海外のホテルマネジメントなどの知見を取り入れながらサービス業の経営人材を育てるMBAは珍しい。訪日外国人が増加する中、今後の展開が注目される。

### 京大、サービス業のMBA新設

新設するコースはホテルだけでなく飲食店、医療・健康関連施設、小売業など幅広い業種に対応する。「インテグレイテッド・ホスピタリティ」と銘打ち、狭義の観光産業だけでなくサービス業経営全般の底上げに主眼を置いているためだ。

具体的には経営理論、人材育成、マーケティング、金融、組織論などを学ぶ。ホテルや旅館の現場での演習、企業経営者を招いた講義、お茶・生け花といった日本の「おもてなし」の精神を生かした文化面のプログラムも構想にある。先行して実施した特別講義では、JR九州の唐瀬恒二会長や日本ハイアットの阿部博秀副社長など外部講師の講演も取り入れた。

18年にコース化 16年度下半期に一部授業を開講したが、科目数を増やし18年4月に専門のコースにする計画。3月にコーネル大と正式に提携を結び、17年度には教員の交流を始め、将来的には単位互換も検討している。

## 「おもてなし」を科学する



京都大がMBAコース設置に先行して始めた授業の様子

#### 京大が設置する新コースの概要

組織内の位置づけ	経営管理大学院にある4コースのうちサービス業のプログラムを発展する形で設置
期間	半年4期の計2年間
目的	サービス業全般の経営人材育成や生産性向上に向けた研究
科目	おもてなし経営論やコーネル大との連携講座。将来は単位互換も
定員	当初は10人程度を想定

リークの一角を占める米東部の有力大、同校の「カレッジ・オブ・ビジネス」はホテル経営を学ぶホテルスクール、またホテルの最新の知見を取り入れてプログラムを充実させていく。京大の狙いは、その米東部の有力大と連携した新設に乗り出す背景には、サービス業の生産性向上という課題がある。政府は20年度に名目国内総生産(GDP)を600兆円にする目標に掲げているが、中でも製造業に比べて低いとされるサービス業の生産性向上が力になっていく。

### 米コーネル大と提携 最新のホテル経営 吸収

だけでなく社会人も幅広く募集したい」  
——コーネル大との提携はどう生かす。

「共同研究や学生・教員の交流でより高度なカリキュラムを提供できるようになる。ホテルスクールの接客に関する最新の研究も紹介できる。コーネル大としても老舗が多い京都のおもてなしへの関心は強い」  
——日本のサービス業の課題をどうみるか。

「製造業の機械化、効率化、プロセス革新に比べるとサービス業は遅れを感じる。経験や勘などのアナログに頼っていることも多いと感じる。顧客満足度とコストの関係をうまく両立させるためによりデータに落とし込んで研究することが大切だ。工学的アプローチをすることで競争力強化につながる」

### アジアの人材を育成



京都大学経営管理大学院 原良憲教授

京都大学経営管理大学院の原良憲教授は新コースの設立について「コーネル大と連携し、東南アジアなどから広く留学生を受け入れ、サービス業でアジアの中核に育てたい」と語った。

「開設でどういった人材を育成するのか。『サービス業の経営人材育成の戦略的な仕組みはこれまでなかった。次世代を担う人を育てるため、学生

の拡大が地方創生策として重要性を増す。地元経済界からも観光分野のけん引役を育てる教育を求め、声が強くなり、『地域ニーズに合った人材を養成する』(長尾省吾学長)姿勢を鮮明にする。

#### 地方創生も担う

香川大学は18年度、経済学部の新コース「観光地域デザイン(仮称)」を設ける。同学部の3学科を統合し、観光学を新設する。その中に設ける5コースの一つとする。現在は地域社会システム学科でツーリズム履修モデルとして教えている内容を拡充する。

人口減が進む四国では観光振興による交流人口の拡大が地方創生策として重要性を増す。地元経済界からも観光分野のけん引役を育てる教育を求め、声が強くなり、『地域ニーズに合った人材を養成する』(長尾省吾学長)姿勢を鮮明にする。