

単に教科を教えるだけではない、実務を経験してきたからこそ分かる心の持ちようも含めて、全人格的な教育を心掛けています。

小木曾 フィールドワークの際は、大学側が教育としての技能や知識を提供してもらうだけでなく、フィールド側にとっても意味あることを提供する必要があると思います。そうした関係づくりも実務家教員ならではの強みではないでしょうか。

吉田 昨年の夏、2年生のゼミ生たちとともに、長野県志賀高原スキー場のゲレンデ食堂で期間限定の地産地消のカフェを運営しました。学生は経営や接客スキルを直に学べ、地元にとってはマスコミにもたくさん取り上げていただいたことで多くの観光客が集まり、さらに若い人に地域を知ってもらえる機会になります。

実際には2週間前から泊まり込み、メニューの開発からSNSによる広告宣伝、店舗の飾り付け、食材調達まで学生と一緒にやるなど、私も個人的



ホテルでのゼミ合宿の一コマ

な時間と労力をつぎ込んで取り組みました。

また、産学連携科目では、学生が企業に課題解決提案などのプレゼンテーションを行っていますが、こうした取り組みを通じて若い人にホテル業界に目を向けてもらい、就職を考えてもらうきっかけになればと考えています。そんな産学の橋渡し役を担うことも実務家教員の大きな役割と思っています。

鵜飼 そうした課題解決力や現場力を、適切に評価する仕組みづくりも重要ですね。本日は貴重なお話をありがとうございました。

よしだまさや
吉田雅也氏

● プロフィール

淑徳大学 経営学部 観光経営学科 准教授。青山学院大学大学院 国際マネジメント研究科 国際マネジメント専攻 修士課程修了 経営管理修士（専門職）。日本商業学会、日本インターンシップ学会、日本マーケティング学会、日本国際観光学会。

● 研究分野

ホテルマネジメント、サービスマーケティング、インターンシップ

● 研究分野の特徴

ホテルには宿泊、料飲といったサービス部門をはじめ、それを支えるバックオフィスや、運営全体をコントロールするマネジメント（管理職）も必要です。ホテルなどで求められる能力やスキル、運営手法について、現場で働く人々と交流しながら研究を深めています。

TEEP

進化型実務家教員養成プログラム

VOL.9

NEWS LETTER

進化型実務家教員への扉

「進化型実務家教員養成プログラム」では、実務経験を有する人たちの「教育力」を高め、新しい社会像を捉える視点を身に付けることで「新領域（新学術領域）での解決力」を養成することを目指しています。

今号から、実務家教員として現在活躍されている方々をロールモデルとして紹介し、これまでの経験や教育に関わる思いについて語っていただきます。実務経験を積み重ね能力を高めるなかで、どのような関心や課題意識を持ち、次なるステージで高等教育の場への接点が見いだされていったのか。学びの過程はどのようなものだったのか。

「若い人たちに、人と関わるサービス業やホスピタリティー業の魅力、その可能性を伝え続けたい」、と大学教育のなかでの人材育成を目指し、キャリアチェンジされた実務家教員にインタビューを行いました。

（文・小木曾早苗）

実務家教員インタビュー ①

インタビュー

- 名古屋市立大学大学院 経済学研究科 教授 鵜飼 宏成
- 名古屋市立大学 高等教育院 特任助教 小木曾 早苗

「答えは現場にある」ホテル業



淑徳大学 経営学部 観光経営学科 准教授
吉田雅也氏（元ホテルエ）

鵜飼 初回は、ホテルエとしてマネジメントにも関わられたご経験をお持ちの吉田先生にご登場願いました。まずは、ホテル業で求められる能力についてお聞かせ願えますか？

吉田 ホテルのようなサービス業、ホスピタリティー業は、従業員が現場で直接、顧客との接点を持ちます。現場では常に従業員が課題を発見し、その解決に向けて自ら最適な対応を考え、新たなサービスを創造していきます。「答えは現場にある」という訳です。いくら支配人や社長に上り詰めても、現場の声を重視する姿勢が必要です。その意味で、現場経験を積んでいないと裏方もマネジメントもできないといえます。

そうしたホテルエに求められる能力を、私は「コミュニケーション能力」「情報収集能力」「ゲストの喜びを自らの喜びとして捉えられる心（マインドセット）」という3点に集約しています。

TEEP実施委員会では、10月21日（水）に「産業界と大学の架け橋を目指して～実務家教員プログラムの挑戦～」シンポジウムを盛況のうちに開催しました。その様子を動画でご覧いただくことができます。また、2021年度の受講生説明会なども順次開催予定です。詳しくは以下のWebサイトに案内してまいりますので、ぜひご覧ください。

TEEP実施委員会事務局（名古屋市立大学 教務企画室内） <https://teep-consortium.jp/>





学生がホテルの課題解決プランをプレゼンテーション

小木曾 具体的には、学生にそれぞれのよう伝えていらっしゃるんですか？

吉田 「コミュニケーション能力」は、社会人としての基礎的なスキルですが、観光業では英語を含めた語学能力はもちろん、顧客の微妙な表情から要望を読み取るといった言語以外の面でも求められます。

「情報収集能力」は、例えばレストランで顧客から掛けられる何気ない会話などにも必要です。常に最新の情報を知っておかなければ、いろいろな質問にも対応できません。実際に足を運んで得る情報や関係づくりも大切です。

最後の「ゲストの喜びを自らの喜びとして捉えられる心」については、本当に私自身がその大切さを実感したことです。ホテル業では顧客からお金を頂いているにも関わらず、「ありがとう」と言われることが多く、素直に感激します。星野リゾートの星野佳路社長も述べておられますが、この業界に入るのは「お客さまの喜びを自分の喜びに感じられる人」。そんな心構えを持続けるようにと、観光業、特にホテル業を目指す学生に伝えています。

小木曾 社会人としてホテリエの第一歩を踏み出された当初の、印象的なエピソードをお聞かせ願えますか？

吉田 ホテルに就職して最初に配属された職場の指導役の先輩は2歳年下でした。ホテルでは大卒よりも、高卒や専門学校卒の従業員が多かったのです。彼女は高卒で入社して、当時3年目。もちろん私は彼女に対して、敬意を払って素直に教えを受けていたつもりでした。ところが1カ月ほど経った頃、私は突然部門長に呼び出され、叱責されました。指導役

の先輩が、私の態度が悪いと伝えたのです。私はすぐに先輩に謝り、事情を聞いたところ、先輩が指導する際、私はすぐに先回りして彼女の言葉を遮って、「こういうことですね」と勝手に納得して進めてしまう、ということに「ないがしろにされている」と感じていると言われました。その職場は圧倒的に女性が多かったのですが、それからしばらくはどの先輩にも冷たく当たられ、針のむしろ状態でした。(笑)

その後はひたすら誠意をもって行動し、何とか先輩方にも受け入れていただけましたが、このような経験を通して、会社組織で生きる術を学んでいきました。このように実社会の中でもまれた経験も、実務家教員として学生に伝えなければならないと思っています。

キャリアを見つめ直し教育の道へ

鵜飼 そうした業界から、なぜ大学に転職されたのでしょうか？

吉田 私は、まず国内のホテルチェーンで働き始めました。4年ほどサービスの現場にいたのですが、やがて人事や社員教育担当に。その頃、チェーン全体の経営が行き詰まり、本社の「経営再建計画チーム」に呼ばれました。そこで5年間、経営戦略部門に携わることになり、仕事としての充実感は得られましたが、ホテリエとしてのキャリアは本来目指していたものと違っていました。

ちょうどその頃、日本にも外資系のホテルチェーンが進出し始め、その一つに転職を決めました。ただし私は当時、英語があまり得意ではなかったので、前職で身に付けていた簿記や経理の他、趣味でやっ



学生たちとホテルを訪問

ていたコンピューターの知識をアピールし、システム担当として雇用されました。そこでeコマースやファイナンスなども担当したところ、その実績を買われ、今度は国内ホテルの支配人にスカウトされました。

しかし、せっかくホスピタリティー産業に入ったのに、経理のプロとして接客と距離を置くことになったことと、自分のキャリアの後半生は若い人材育成に力を注いでいくべきではないのかと、40歳を手前にして自分を見つめ直したのです。

当時は「観光立国」推進を目指して大学にも観光系の学部が多くできており、その分野の教育を実践できる人材が求められていると感じていました。また、個人的にも子育てを通して人材育成や教育の重要性を考えるようになっていました。そこで、働きながら大学院に通い、MBAの取得を目指すと同時に、大学教員の公募などを見ながら転職の機会をうかがっていました。そして、ちょうど「実務家教員」としての募集枠があり、運よく採用していただけたという訳です。

鵜飼 人生の転機に自分のやりたいことは何かを再考し、一步踏み出したという点では私も共通していますが、私が転職した時はまだ実務家教員の枠はありませんでした。時代は変わっていたのですね(笑)。実際に転職した後、実務家教員の特徴をどのように感じましたか。

吉田 国内の高等教育機関では、そもそもホテルビジネスというもの学問として確立していないと感じました。専門家が少なく、納得できる教科書も見つからないから自分で書いてしまおうなどと、ある意味やりやすかった面があります。授業の運営という面で



ホテルでマーケティング担当者のお話を伺う



地元の小学生向けに行ったホテル講座で、子どもの発言に耳を傾ける

も、これまでの人脈を生かして学外の実習などが積極的にできたのは、実務家教員の強みだと思います。

一方、アカデミックの業績づくりについては苦戦しています。大学からの評価はあくまで論文などの活字の業績。そこはどうしてもアカデミックの先生にはかなわない。実務家教員の公正な業績評価方法が構築されなければ、そもそも実務家教員を採用したのはなぜかという疑問や葛藤が生まれてしまいます。

地域との橋渡し役も実務家教員の役割

鵜飼 アカデミック教員と実務家教員との差や違いをどう定義付け、知ってもらえるかは大きな課題ですね。

吉田 現場を知り、もまれてきた実務家ならではの視点は、必ず教育に生かせると思います。一方で、教員としてのキャリアが長くなると、現場の経験や知識が古くなってきてしまいます。そこで最新の知識などは、人から教えてもらわなければならない。その時に生かされるのが実務家時代の人脈だと感じています。

そうして試行錯誤しながら、産学連携やインターンシップなど、自分なりの専門領域を広げてきました。インターンシップにあたっては、学生が体験できる仕事は局所的ですから、ホテル全体のなかの業務の連続性や前後関係を考えるように指導しています。そうしなければ自分が行う仕事の意味が理解できず、モチベーションも上げられなくなってしまうからです。自分が配属された現場はもちろん、なるべく多くのセクションの従業員とコミュニケーションをとることによって、仕事の醍醐味ややりがいを感じてほしいと考えています。