

## 2018 年度第 1 回教育課程編成委員会議事録

(トラベル科・鉄道科・テーマパーク科・エアライン科・語学集中科・ホテル科・ブライダル科・デュアル科)

日 時	2018 年 8 月 7 日 (火)	場 所	8 号館 3F ホテル実習室他	進 行	足澤他	記 録	檜崎他
出 席 者	企業側 (10 名) 敬称略・順不同						
	学科	企業名・団体名				名前	
	トラベル科 (観光科) 鉄道科	(一社) 日本旅行業協会 関東支部千葉県地区委員会				新井 敏幸	
		千葉都市モノレール(株)				山口 晋司	
		東日観光(株)				酒井 大之	
		(株) 日本旅行				只隈 修一	
	テーマパーク科	イオンモール キッズドリーム合同会社				伊藤 弘美	
		(株) 東京ドーム				上村 純子	
	ホテル科 ブライダル科 デュアル科	シェラトン・グランデ・トーキョーベイ・ホテル				國府 昭義	
	エアライン科	(株) 日本旅行 成田空港事務所				鈴木 繁	
語学集中科 デュアル科	(一財) 成田国際空港振興協会				岸本 達也		
	(株) 旅行綜研				石井 光彦		
学校側 (12 名) 矢口、足澤、湊、澤田、小川、矢野、石神、Wedlock、茂野、立石、北原、檜崎							
議 事 録	<p><b>全体会</b> 進行：足澤、記録：檜崎、出席者：企業及び学校関係者全員</p> <p>進行足澤が委員会を開会した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・進行及び記録者の紹介</li> <li>・委員会主旨の説明</li> <li>・配布資料の説明 (①アジェンダ、②2018 年度入学生共通科目、③事前質問回答結果一覧)</li> <li>・新任委員紹介 一般社団法人日本旅行業協会関東支部千葉県地区委員会 委員長 新井 敏幸様 株式会社東京ドーム教育センター部 部長 上村 純子様</li> <li>・校長挨拶 (矢口) この委員会を通じて学校運営に真摯に取り組む。2018 年度カリキュラムを点検しながら、2019 年度カリキュラムを考えていく。また職業実践専門課程がスタートして 5 年経ったがいまだ認知度が低い現状は否めない。高校の先生でも知らない方が多いが、認知度を上げていきたい。 国の動きでは 2019 年 4 月より専門職大学 (13 校) 専門職短大 (3 校) が申請中、18 歳人口が減少の一途をたどる中で「リカレント教育」、「高等教育の無償化」が重要施策となっている。 学校として点検を行いながら質保証をしていきたい。</li> <li>・学内状況 (足澤) 在籍者数：1 年 391 名 2 年 350 名 合計 741 名 (年初) 退学者数：日本人 1 年 4 名、2 年 3 名 留学生 1 年 2 名 合計 9 名 (退学率 1.2%) 就職内定：希望就職者数 (日本人のみ) 225 名 内定率 63% (ホテル・ブライダル系 76%、旅行系 45%) 学生募集：同時期でみると昨年より少しプラス。</li> </ul> <p>1. 共通科目について (足澤) 主要な変更点 (2017 年度生→2018 年度生カリキュラム)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・就職筆記対策 就職早期化のため、3 クールから 2 クールへ変更。内容習得のため、ABC の 3 クラス分けへ変更。</li> <li>・ビジネスコミュニケーション 教材としては秘書検定のテキストを使用</li> </ul>						

内容については電話対応演習、企業向けメール・手紙の書き方等を行う。(1年前期)  
また2年前期・後期については社会人準備の要素を取り込みながら、実施する予定。

・Let's Speak English

1年前期・後期、2年前期であったものを総単位数は変更せず2年通年とした。

→変更した結果

- ・就職筆記対策：単位不認定者の減少＝能力分けクラスの効果とも考えられる。  
小テスト（プレースメントテストと同問題）の正答率アップ
- ・ビジネスコミュニケーション：秘書検定3級の受験者が90名となり啓蒙に繋がった。

## 2. 事前質問回答について

〈コミュニケーション能力〉

足澤：複数の方が「コミュニケーション力」というのを挙げているが、どのように伸ばせばよいか。

酒井氏：人前で話す経験をより多くする。経験を重ねることが一番。

新井氏：テーマを決めて議論をする。学生が均等に話をする機会を持つ。

〈心のキャパシティ〉

山口氏：新入社員の中で、仲の良い者同士で固まり、仲間外れにされない行動が目立つ。

また注意をすると聞いているようで聞いておらず、注意点を正当化し、他人に同調を求めるものが多いように感じる。苦勞をあまりしないで社会人になっているような印象。

國府氏：新入社員は皆真面目である。これは良くも悪くもある。若さゆえの生意気さ、青臭さがあって良いように思う。回答の通り「若い世代の新しい感覚をビジネスに取り入れる力」をもっと発揮してほしい。

上村氏：「良い子」が多い。できる力を十分に持っているにも関わらず、言わないとやらない子が多くもっと自ら行動したらよいと思う。ただし、一度成功体験をすると、自ら行えるようになる。そういったことを踏まえると双方で仕組みづくりが必要なのかも感じる。

伊藤氏：仕事の枠を限定すると良くできるが、指示に留まってしまう。そのため、ある程度の許容範囲を示して仕事を与えることも必要と感じている。

在学時に身につけるコミュニケーション力や活力は必ず社会に出て役立つものと考えている。

〈マナー・一般常識・パソコンスキル〉

足澤：ビジネスコミュニケーションといった科目が当校の共通科目であるが、一般常識やマナーといった点をどのように考えられているか。

石井氏：マナーを身につけることは大事である。しかし、マナーの範囲というのは難しい。最低限のマナーというのは相手が嫌がらない、不快に感じない所作ができるということにつけるように思う。また、「教えてもらわなかったからできない」という声を新入社員から聞くことがあるが、ある程度までは学校・会社が導いていく必要があるように感じる。そこからが個人の力量。また、コミュニケーションについては相手がいないと成立しないが、受動的なものが多い印象。

足澤：在学中に印象に残っている一般常識等の科目の記憶はあるか。

只隈氏：パソコンについてはもっと真剣に取り組むべきだったと入社後感じた。

WORD、EXCEL、Power Pointの基本操作はできたほうがよい。

足澤：実際にはどの程度のパソコンスキルがあると良いのか。

鈴木氏：WORD、EXCELは使えて当たり前になっている。これらのスキルがあって独自のアプリケーション等使えるようになる。Power Pointは入社後でも良い。

矢口：専門学校生は早い段階で職業を見据えており、授業等を通して現場の厳しさを知ることができていると考えている。最低限のマナーや常識を身につけたうえで、若さゆえの青臭さが活かされると良い。コミュニケーションでも学校で仲間とだけいるのは簡単だが実際の社会では通用しない。そういった点で企業実習がとても役立っている。より多く学校外でコミュニケーションをとる経験の場を設けていきたい。

分科会では専門科目の検証と併せて、全体会で取り上げた議題について、業界に見合った方法や必要なスキルについて掘り下げていただきたい。

分科会（観光科・鉄道科）

進行：矢野、記録：立石

出席者：【企業】新井氏、山口氏、酒井氏、只隈氏 【学校】矢口、矢野、立石

司会矢野が分科会を開会した。

・新任委員紹介（一社）日本旅行業協会 関東支部千葉県地区委員会 新井 敏幸様

1. 2017年度カリキュラム及び授業内容について

- ・「日本の食文化」・「日本の作法と文化」（2年後期）  
→急速に増加しているインバウンドに対応する授業
- ・「パソコンスキル」（2年前期）  
→キーボードに慣れること、基本的な文章作成やグラフ作成、計算式などのビジネスを想定した授業
- ・「English Communication」（2年前期・後期）  
→訪日外国人観光客への英語対応や会話を学ぶ授業
  
- ・19年度よりトラベル科から観光科に名称を変更するにあたり、今後は資格取得に加え、企画、創造、提案、といった考える力、コミュニケーション力、人間力を磨く内容を組み入れたい。

新井氏：企業として求めるPCレベルを今回配布されたカリキュラム内容で充足できるか。

作成する文章に関しては就職後にも習得させることが出来るが、キーボード入力や表作成の基本的な部分は入社前に学んでおいてほしい部分である。

只隈氏：以前行ったことを応用する力があるか否かが会社に入ってから重要である。

1からすべてを毎回作成するのではなく、既存のものや以前までのものを使用して変更・改良する発想があるかどうか重要。

2. 2018年度及び2019年度に向けての提案及び改善案

矢野：観光科に向けて資格『人間力』を意識した内容のカリキュラムを作成した。

只隈氏：カリキュラム内に「アマデウス」の表記がある。各支店やセールス現場でアマデウスの稼働率は少ないと思うが、JAL・ANA 端末の使用は検討しないのか。

矢野：以前までJAL 端末（AXESS）を使用していた。5～6年程前にコスト面を比較した際にアマデウスの方が安価だったため変更した。

立石：現状JAL・ANA 両方のエアライン講師がおり、どちらか一方の端末のみの使用は状況的には好ましくない。できるなら旅行系の実習室に各社端末を1台ずつ導入したいが、コストに見合わず、現状では導入は難しい。どちらの要素も取り入れたいという教育的観点からもアマデウスを利用している。

新井氏：大学生等はディスカッション対策を多く行っており、新入社員等の研修でも人前で話すことに慣れている。専門学生は自分の意見を発信するのが苦手な学生が多いと感じている。受け身ではなく発信できる人材を育てるために、話す機会を多く作るカリキュラム作成が必要ではないか。

矢野：2019年度の2年次カリキュラムでは「ニュースディスカッション」の授業を導入しており、就職対策としても活用できるのではないかと。

酒井氏：発表やディスカッションは強引にでも機会を創出しなければ、社会人で経験するのでは大変。のちに様々な箇所で生きてくることが多いので、是非発表する機会を作ると良いと思う。

只隈氏：以前の旅行企画（SPT）発表は企業（社会人）に対しての発表だったので良かったと思う。

山口氏：鉄道知識を学校で学ぶことは非常に難しいと感じる。入社後に勉強する機会もあるので、それまでに鉄道科の学生にはディスカッションや意見発表のような対人的なコミュニケーション力を身につけてほしい。当社では、社員への研修として業務中に起こりうる様々な状況をロールプレイ形式で演習を行っている。社員をお客様、対応する社員に分けて法律の専門家に指導を受けながら対応の確認等を行い、対応力やコミュニケーション力を身につけている。

矢口 : 座学が多い中で、専門家や企業の方から状況に合わせた適正な対応を学ぶ実務形式のロールプレイは是非検討したい。

只隈氏 : 同分野他校の授業を研究することも大事である。すべて公開されているかどうかは不明だが、応用できそうな授業内容などは積極的に取り入れるのも良いと思う。

### 3. 学科名称変更に伴う観光科募集について (2019 年度～)

- ・パワーポイントによる学科説明を実施

立石 : 現時点でのカリキュラムは『資格取得以上に人間力育成』を検討している。

矢野 : カリキュラムの考え方や内容について意見を伺いたい。

酒井氏 : 資格より人間力やコミュニケーション力が大切なのは勿論だが、学生としては「学ぶ」ことが前提にあると思うので国家試験含めて資格取得が中途半端になってはいけない。国家試験取得という目標は明確にすべきである。

只隈氏 : 卒業してから感じることなのだが、学校で習った勉強がマイナスになることはない。是非色々と勉強してほしい。

山口氏 : 観光科に変わることで、カリキュラム内容を『トラベル=資格』というイメージから、『観光=人間力』というイメージへ変更したいということだと思うが、『資格』に対しての学習を少なくした代わりに『人間力』の学習イメージを授業内で明確に示さないと分かりにくい感じがした。

酒井氏 : 資格に関しては『持っているか』ではなく『それについて学んだか』が重要だと思う。

山口氏 : 学習することは、資格取得だけでなくそれ以外にも様々なことを得る機会が多い。結果として人間力向上にもつながると思う。

矢口 : 学生にとって資格取得はわかりやすい目標になるので良い。

但し、資格だけではなく、そこに人間力・対応力が備わることが重要である。

矢野 : 現在は1年次9月に国内管理者の国家試験があり、合格率はだいたい40%~50%程である。

酒井氏 : 合格率は高いとは思いますが、もっと高くするための検討をしても良いのではないかと。

また、2年次には就職を見据えての人間力育成カリキュラムは非常に良いと思う。

新井氏 : 資格取得に関してはスパルタでも良いのかもしれない。但し、1年次に国家試験を不合格になってしまった学生のショックは大きいのでは。そこが心配ではある。2年次からの人間力育成は同じく良いと思う。

矢口 : 鉄道についてカリキュラムや教育という面でのアドバイスはあるか。

山口氏 : 鉄道に関しては、まずは欠勤しない遅刻しないことが非常に重要である。

特に遅刻に関しては仕事の特性も踏まえて学校での生活や面接の時間を常に気にすることが重要だと思う。

矢口 : 仕事を想定してのクレームへの対応力などは、先程話していただいたロールプレイ形式の授業ができると良いと思うが、それ以外にもイベント参画等も授業に取り入れたい。モノレール車両の貸し切りプログラム等があるが、それを応用するのはどうか。

山口氏 : 大学生等は車両基地の見学として合計で200名程来ていることもある。

また、観光という点では、都市計画等の学習をしたうえで自分達でモノレールを使った企画を立案しお客様へ販売するというところも行っている。

矢口 : 以前、当校でも車両内でのウェディングをプライダル科で企画したこともあった。鉄道科も産官学で連携した何か企画する授業を検討したい。

只隈氏 : 1年生もしくは2年生の旅行企画(SPT)をモノレール限定で企画してもいいかもしれない。そうすることで様々な案が出ると思う。

進行矢野により閉会した。

## 分科会（テーマパーク科）

進行：石神、記録：槍崎

出席者：【企業】上村氏、伊藤氏 【学校】石神、茂野、槍崎

進行石神が分科会（テーマパーク科）を開会した。

- ・分科会出席者紹介
- ・配布資料（2018年度入学生及び2017年度入学生履修科目・単位一覧）

石神：初めに当分科会においては、2018年度カリキュラムを軸とし2019年度カリキュラムの検証、また企業実習、学生状況を踏まえながらお話を進めていきたい。

### 1. 2017年教育課程編成委員会振り返り

- ・ビジネスマナーを学ぶのは学生/新入社員時代しかないため、共通科目で取り入れる点は共感できる。
- ・LINEを利用した会社への遅刻・欠勤連絡等が今後の課題となっている。
- ・実習前の事前指導の徹底。
- ・臨機応変、対応力のある業界人の育成。

### 2. 2017年度生及び2018年度生カリキュラム

石神：昼間部テーマパーク科は2016年度開設し、本年度3期生を迎えた。

学科スタート当時は学生に考えさせるのではなく、teaching主体となっていた。

（例：2017年度生履修科目・単位一覧にある「アトラクションオペレーション」）

前回頂戴したご意見を取り入れ、「貴方ならどうする」を学生自身に考えさせていく、

「パークオペレーション」を2018年度より取り入れた。学生がパークスタッフ、お客様

それぞれの役割に扮した寸劇を取り入れ実践的かつ自身で考え行動するもの。

また「ゲストサービス」においては、マナー講師を迎えた授業展開とした。いずれも学生個人が考え自ら行動する力を養い、現場で柔軟な対応ができる人材育成をしていきたい。

石神：各企業において状況に応じた勉強会等あれば共有頂きたい。

上村氏：2011年に重大インシデントが起こり、企業として改革を進めていく中で、多くの研修会を実施している。大事な取り組みではあるが、現場からは多すぎるとの声も挙がることもある。また、新人がクレーム対応に当たる機会があるが、必ずしも自己の責任に帰すクレームではないにも関わらず、自分を責める若者が増えている印象がある。いわゆるクレマー対応もあり、周りのフォローが必要と考えている。

日常的にいただくご意見への対応として、文書共有ツールを活用し、出勤時に前日までに頂戴したお叱りや、ご意見に対しての対処を残し、全社員が共有している。新入社員であっても、このようなツールを通して、対処法を学ぶ環境を整備している。

伊藤氏：現在は現場を離れているが、運営責任者として現場に携わっていた際は、スタッフ間でのロールプレイを行っていた。周りから評判の高いスタッフが、「やってはいけないこと」が散りばめられたシナリオ使いスタッフ役を演じ、お客様役のその他スタッフの前で実演するというもの。他者からの評価が高い者がそういったことを行うと、誤った行動は目立つため、その他スタッフへの良い勉強となっていた。

インバウンド、ディスアビリティを持つお客様の来場も増えている。最近では、知的障害のあるお子様への対応を学ぶため、外部講師を招聘しロールプレイを含む研修会を実施した。

茂野：当校ではサービス介助士の資格をとっているが必要か。

上村氏：当社では社員が入社後にそういった資格を取得している現状があり、最近の学生は取得済みの者も多く、あれば役立つと考える。その他にも手話を修得していると大変ありがたい。

伊藤氏：役立つといえる。障害をもつお客様は全体の10%程度であるが、当社は入場を決してお断りしていないことから、そういった団体様のつながりで関係団体の来場が多くなっている。設備としては全面バリアフリーという点以外特別な対応は現在できていないが、多くの方に来場していただいている。

世の中には様々な障がいを表すマークが普及しているが、意味を知っているかという知識の有無で対応に大きな違いが出ると考えている。

上村氏：当社ではアクティビティの性質上お断りしなければいけないものがある。クレームを頂くことも多くあったが、最近では危険度を紙面にし、付添人の方を含めてジャッジしていただく体制とした。結果、口頭でのクレームは減った。

様々な障がいがあり、個人差も大きいことから、知識として障がいを知っていること。また、障がいを一括りにせず、個人の特徴の一つとして理解し、動いていけるかが大事な点である。

茂野：LGBTについてはどうか。

上村氏：スタッフの中にはいる。現状はロッカーを男女で分けているが、公言している社員に対しては、個別に対応している。特徴の一つとして認めていきたい。

伊藤氏：来場対象がお子様、その保護者のため多くはないと考える。ただし、ともに働くスタッフの中にはいるかもしれない。

石神：職員は元業界経験者とはいえ、年々専門学校職員としての経験が増え、業界と離れてしまう。他に必要なものはあるか。

茂野：最近の学生は打たれ弱い。学校で指導していききたいが難しい。

石神：最近の事例として、実習先を辞める際に企業へ直接連絡。学校を辞める意向も伝える（学校側にいずれも伝えていない）事例があった。報連相の方法、タイミング、相手を理解していないものが多い。どう教えるべきか。

上村：組織の順序を飛び越す事例は聞いたことがない。インターン制をとっている効果もある。しかし、突然来なくなり、辞める学生もいる。会社組織について教える授業があっても良いと思う。

茂野：コミュニケーション力という話が全体会でも議題に上っていたが、現状として、複数のグループが学科内にできてしまっており、一度グループを外れるとどこにも属せない学生がいる。退学につながることも多く、授業内のグループ分けはあえて分かれさせる等対応している。

伊藤氏：社会では少なからずそういったことも起こる。経験としては必要だと思う。次に活かされることもある。

茂野：コミュニケーション力となると共通科目として全学で実施したいが、カリキュラムの共通科目と専門科目のバランスが難しい。共通科目を増やすとつまらないという声が挙がってくる。

上村氏：現場経験の長い年長アルバイトの上に立つことが新入社員の中では大きな試練となる。つまずく子とそこで踏ん張りがんばれる子と分かれる。幅広い年齢層の中に入る経験が少ない学生が多い。

伊藤氏：年長アルバイト、新入社員両方からそういった意見を聞く。両方の立場から話を聞くようにしている。

石神：経験上、立ち回りが上手な子が生き残る傾向にあると思う。辞めない人間を育成したい。

茂野：カリキュラムの中に「労務、人事管理」も少しずつ取り入れたい。

伊藤氏：会社として社員育成も大事にしているが、比較的アルバイト育成の方に力が入る。そのためある程度のことを学校で学んで入社していただくと助かる。パークそのものだけでなく、B to B、B to C、C to C を念頭に入れたらよい。

石神：実習の受け入れについて伺いたい。

上村氏：現在、オペレーターは定められたトレーニングとテストにパスしなければ表に出られない仕組みとなっているため、実習は難しい。トレーニング体験ならば可能。ただし夏休みのイベント等は可能。

石神：実習は学生に対して本当に良い意味での影響力が強い。是非行っていきたい。

伊藤氏：企業連携科目テーマパーク研究Ⅰではオリエンテーション→ロールプレイング→アクティビティを行った。

上村氏：授業内で数字は教えているのか。

石神：販売士の授業を行っていたことはある。現在は授業内で数字については教えていない。学園祭のクラス販売の中でPOSレジを使い、収支や仕入れ等を学ぶ機会はある。

進行石神により閉会した。

分科会 (エアライン科・語学中集科・デュアル科)

進行：湊、記録：北原

出席者：【企業】石井氏、岸本氏、鈴木氏 【学校】湊、Wedlock、北原

進行湊が分科会を開会した。

1. 語学集中科

(1) 学科について

- ・授業の85%が英語、残りはその他言語を学んでいる
- ・就職希望職種を決めて入学するのではなく、入学後、観光業界全般で就活を行っている
- ・学費に含まれるオーストラリア2か月留学と台湾1週間留学を売りにしている
- ・ネイティブの職員に加え、日本人的な視点でも学生を見るため、今年度から日本人職員を採用

(2) 2018年度カリキュラム

- ・「観光業界研究」「観光業界ベーシック I II III」  
→就職先決定につながるよう、観光業界(ホテル、ブライダル、トラベル、鉄道、エアライン)について学ぶ

2. エアライン科

(1) 2018年度カリキュラムへの追加

- ・「英語基礎文法 I II / Ideas & Opinions I II」(1年前期後期)【CA・サービスコース】  
→レベル別で2つのクラスに分けて授業を行う。下のレベルでは中学英語のやり直しを図り、上のレベルは Ideas & Opinions I IIにて世界のトピックについて英語で意見を言う授業で最終的にはスピーチコンテスト出場を目標とする授業内容。  
レベルに合わせた授業内容であり、カリキュラムに導入し、良い結果が出ているように思う。
- ・「時事研究」(1年前期)【3コース共通】  
→テーマを与え、調査しまとめて発表を行う授業。企業様へのアンケートにあった「新卒社員に期待すること」への回答で“人前で話す力”が挙がっており、この授業はプレゼン能力を身に付

け

る授業にあたる

(2) マナーについて

- ・普段と授業で言葉遣いやマナーに差がある学生がいる
- ・授業で身に付けたマナーが実践で出来ていないため、授業を超えたところでの指導が必要

3. 各委員より

石井氏：語学集中科の学生はどのような企業に就職するのか。

北原：これまでエアライン系企業に偏りがちだったが、今年度はホテル・トラベル・空港接客、カーゴ事務等、就職先が分散され良い結果となった。

石井氏：新しいカリキュラムで Let's speak English が2年間にわたっての授業になったのは良い。英語授業の継続は良いことだと思う

石井氏：TOEICの目標点は何点なのか。

湊：CA700点、サービス550~600点、カーゴ400点、語学集中550点

湊：大卒と専門卒の違いは何か感じるか。

岸本氏：大卒は人との接し方においては専門卒と2年分の差があるように感じるが、実務に差はない。TOEICの点数は大卒と専門卒で200点ほどの差がある。(大卒：600台、専門卒：400点台)実務においては英語を使いこなせるかが大事。書類の点数で何となくイメージがついてしまう語学力がないと、入職してからつぶれてしまう。語学に時間を費やすのは良いことなので、学校でみっちり指導していただきたい。

湊 : 語学力についてはどうか。

鈴木氏 : インフォメーション業務は正確な情報を伝えなければいけないため、語学力が必要。読み書きは出来て、会話が出来ない人がいるが、当社では海外から流れてくる英語メールを読んで返信する仕事がある。日本語のアンケートを英語や中国語にする仕事もある。このような仕事は、コミュニケーションに難がある人もできる仕事だと思う

湊 : パソコンスキルについてはどうか。

鈴木氏 : 旅行会社では、ワード、エクセル、パワーポイントが最低限出来れば問題がない。航空会社でもタッチパネルの端末になってきている。

湊 : SNS についてはどうか。

鈴木氏 : 若者の LINE 離れが始まっている。グループ LINE から外されるなど、LINE でのコミュニケーションの煩わしさから、インスタの利用に変化している。

#### 4. オリンピック終了後のエアライン業界について

岸本氏 : オリンピック期間は、インフォメーション業務以外でオリンピックボランティア業務を行う為、現在準備の段階。オリンピック後の状況についてはまだ手が付けられていない状況で危機感がある。オリンピックに合わせてインフォメーション業務の雇用を増やす考えはない。空港は今後ますます機械に頼る状況となるだろう

石井氏 : 日本全体がオリンピックをゴールに動いており、オリンピック後は全く見当が付かない状況。2019 年に Inbound、Outbound がピーク。2020 年、2021 年に Outbound が減るという予想。オリンピック後、MICE が増えるはずだが東京の施設だけでは足りない。毎年東京で行っている「ツーリズムエキスポ」も東京の施設がないため 2019 年は大阪開催、2020 年は沖縄開催の予定。2020 年オリンピック開催後、日本がまた来たくなる国になれるかによって観光業界にも変化がある。空港業務に関しては LCC が今後どうなるかによって、空港のマンパワーも変化していくのではと思う。

鈴木氏 : オリンピックによる特別感はなく、普段とさほど変わらない。期間中は日本人の動きは少ないはず。仕事としては、オリンピック期間中、後は今以上に語学を使う仕事が増えると予測される。しかしながら、このような仕事は将来的には AI に任せることになると思う。

湊 : 中国からの Inbound は今後続くのか。

鈴木氏 : この手の団体旅行は全て中国系の会社が仕切っているため、日本の旅行会社にはお金が入ってこない。Inbound の個人旅行であれば、個人向けガイドと運転手手配で日本の旅行会社が活躍出来るのではと思う。

進行湊により閉会した。



分科会（ホテル科・ブライダル科・デュアル科）

進行：澤田、記録：足澤

出席者：【企業】國府氏 【学校】足澤、澤田、小川

進行澤田が分科会を開会した。

1. 2018 年度共通科目カリキュラム（※全体会からの補足）

・「ビジネスコミュニケーションⅠ」

→昨年に関しては、授業運営の総括として、「ジョブパス検定ジョブパス 2 級」を必修検定として取り入れていたが、難易度が高く、学生の意欲喪失にもつながってしまっていた。本年度より、授業内で使用するテキストも秘書検定の教本を活用、「秘書検定」の任意受験を啓蒙した。

・「ビジネスコミュニケーションⅡ・Ⅲ」

→2 年前期・後期の実施ということもあり、社会ルールを含めた内容を試みている。

・「Let' s Speak English」

→ネイティブ講師と触れ合うことを目的とした科目、会話中心の科目である。

・「国際教養」

→すでに学科によっては、国際感覚を養う科目を導入しているが、全学科対象として 2019 年度に実施予定。内容を検討中である。

・卒業研究

→現在、2 年前期 1 コマ、後期 2 コマとしているが、次年度より 2 コマずつに変更となる。実際の卒業研究の制作（パソコンによる入力作業）は後期に行い、前期期間はパソコンの活用方法を学ぶ時間に充てる予定である。

2. 2018 年度専門科目カリキュラムについて

・「英検・TOEIC 対策」

→学生のレベルに合わせて、英検、もしくは、TOEIC を学ぶ。TOEIC のみの設定にすると、授業についていけないという学生の声もある。そのため、英語が苦手な学生には英検 3 級、準 2 級を学べるようにしている。

・「特別授業～ヘアメイク～」（ホテル科対象）

→ホテル科とブライダル科を比較すると、ヘアメイク術に差が出てしまう。ブライダル科の場合、1 年前期・後期各 2 コマを使いヘアメイク術を学ぶが、現在のホテル科には該当授業がなく、特別授業として、男性 4 コマ、女性 8 コマの授業を導入している。必要性を感じており、今後、レギュラー化する可能性あり。

・「企業実習」

→現在、夏季実習として、約 40 日間を確保している。

國府氏：今回も約 50 名の実習生（内大学生約 20 名）を受け入れているが、実習時期としては、決められた期間のみなのか。（

澤田：学生にはトップシーズンでの経験を積んでほしい。

國府氏：長期的にみて業界を目指す学生を大切にすることが必要だと考えている。受け入れは可能であるが、余裕のある十分な対応が取りづらい面もある。

足澤：他校の受け入れ時期に異なりはあるのか。

國府氏：一部、他校によっては実習期間も長期であり、個々の都合・状況に合わせた実習期間を設けている専門学校もある。

澤田：当校の場合、遠方から通っている学生も多く、通勤時間の関係上、リゾートホテルにアサインが必要となってくる学生が存在するのが現状である。同時にリゾートホテルとなると、閑散期には学生受け入れのニーズがなく、柔軟な実習時期を設定することが難しい。

國府氏：例えば、現在、定められている実習期間以外に勤務をした学生に単位を特別付与するなどの

方法はどうか。ホテルにとっては、就職の可能性にもつながることにもなる。実現に至るにはお互いの仕組みづくりが必要となるであろう。

### 3. 今後必要とされる授業内容・学生指導

#### (1) 語学の必要性について

國府氏：近年、外国人ゲストが大変増加しており、語学からは逃れられない状況下にある。

語学の必要性も重要であるが、相手との「コミュニケーション」をどう取るのか、自分とは違うことが当たり前、異言語の相手にどう伝えるべきかが重要と考える。

ホテルの現場でも似たような状況が見受けられるが、お互いを尊重し合うべきであり、身近な存在である（校内の）留学生との交流・接点を活かしてみたらどうか。

足澤：御社では語学力アップのための研修は行われていますか。

國府氏：週1回ほどの研修を開催しているが、研修制度だけで語学力を伸ばすことは難しい。

最終的には本人の意識（やる気）にかかっていると思う。

澤田：学生によっては、企業実習によって本人の意識が変わることもある。多くの外国人との接点がある山梨地区など、リゾートホテルでの実習経験を経て、意識変化を起こす学生もいる。

國府氏：ゲストが何を求めているのかを察知し、どのような行動をするのか。頭で理解するのではなく、経験で理解することが専門学校生は必要なのでは。

#### (2) 必要性のある授業・指導について

國府氏：「キャリアプランニング」＝人生プラン（自分のしたい生活、自分のしたい仕事、そのためにお金をどう使うべきなのか等々）、専門学校生のレベルに合った「経済学」の授業や学生指導を行っていただくと更に良いと思う。

進行澤田により閉会した。

以上

2018 年度第 2 回教育課程編成委員会議事録

(観光科・鉄道科・テーマパーク科・エアライン科・語学集中科・ホテル科・ブライダル科・デュアル科)

日 時	場 所	進 行	言 記 録
2019 年 1 月 8 日(火)	N タワー2F N ホール WEST	足澤他	檜崎他
出 席 者	企業側(10 名) 敬称略・順不同		
	学科	企業名・団体名	名前
	トラベル科(観光科) 鉄道科	(一社)日本旅行業協会 関東支部千葉県地区委員会	新井 敏幸
		千葉都市モノレール(株)	山口 晋司
		(株)日本旅行	只隈 修一
	テーマパーク科	(株)東京ドーム	上村 純子
		イオンモールキッズドリーム合同会社	伊藤 弘美
	エアライン科	(株)旅行綜研	石井 光彦
	語学集中科	(株)日本旅行 成田空港事務所	鈴木 繁
	デュアル科	(一財)成田国際空港振興協会	岸本 達也
	ホテル科	(株)オータパブリケーションズ	山下 裕乃
	ブライダル科	(公社)日本ブライダル文化振興協会	飛田 和子
	デュアル科		
学校側(12 名) 矢口、足澤、湊、澤田、小川、矢野、石神、Wedlock、茂野、立石、北原、檜崎			
議 事 録	<p><b>[全体会]</b>                      ・校長挨拶                      ・職業実践専門課程の概要説明                      ・専修学校に関する施策                      -2019 年度より専門職大学/短期大学が開学。今後増加が予想される。                      -リカレント教育(人生 100 年時代)                      -教育プログラムの開発(教育課程編成委員会も含め、society5.0 の超スマート社会等)                      -地域の連携(高校生の進路決定のミスマッチを減らすためにも、専門学校教育を広める)                      -教職員資質向上                      -教育課程編成委員会・学校関係者評価委員会(PDCA を着実にいき、課題改善に努める)                      -高等教育の負担軽減(授業料減免・給付型奨学金)                      -グローバル化(留学生 1 学年定員を 19 年度生より 120 名→160 名へ)</p> <p>⇒専門的な実践教育を行うには企業の皆様との連携は不可欠であり、当委員会ではその中でも各科の 2 年間の教育内容及び 2020 年オリンピック・パラリンピックの企業取組について各分科会で意見交換を行った後、全体会として挙げた意見の共有をさせていただきたい。</p>		
	<p><b>[分科会] 観光科・鉄道科・デュアル科</b>                      配布資料(2019 年度入学生履修科目・単位一覧、2018 年度年間スケジュール)の概要説明。</p> <p>1. 教育課程について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・【ニュースディスカッション】(観光科・鉄道科) 委員からのディスカッション能力についての意見を参考として、1年後期・2年前期に導入</li> <li>・【鉄道バリアフリー】(鉄道科)企業連携科目</li> <li>・【中国語】(鉄道科)インバウンド対応</li> <li>・【観光イベントプランニング】(観光科・鉄道科) 1 年前期/プランニング、1 年後期/プランを体験、2 年前期/プランを千葉市に提案する 19 年度は学内でプランに対する審査等実施予定だが、20 年度は企業の皆様にも参加いただきたい。 只隈氏:現在のカリキュラム「旅行企画」で審査に参加したことがあるが、評価だけでなく実際のプランニング中にチェックやレクチャーを行える体制があるとより良い。</li> <li>・【企業実習】(鉄道科) 矢野 :実習は鉄道科の一部の学生のみとなっており、現状は、充分とは言えない。</li> </ul>		

観光科関係の実習は、企業にお支払いをして対応していただく状況もあると聞いており、難しさを感じる。

新井氏:ホテルやブライダルの実習と異なり、やっていただける仕事が少ない。

現状の受入として中学生の社会体験としてスタンプ押し、インターンシップ生として短大・大学生にエクセルの入力等を行っていただいている。

現場の立場からすると学科全員を対象と考えると難しさを感じる。

例えば、企業と契約し業務発生時に数人ずつ体験していただくという形態であれば、実現する可能性はあるように思う。

立石 :実施時期の難しさもある。

1年次の夏休みは国家試験対策で多忙であり、実習先があっても試験対策が優先となる。

2年次とした場合は、内定を頂戴している企業の業種と異なる場合もあり、モチベーションの問題がある。

## 2. 2020 東京オリンピック・パラリンピックへの各企業の取り組み

【(一社)日本旅行業協会 関東支部千葉県地区委員会】新井氏

・特になし

【千葉都市モノレール(株)】山口氏

・案内サインを日本語・英語の2か国語から中国語・韓国語も入れた4か国語表示に変更する。

・全体像が確定し19年後半より加速度的にいろいろな物事が決まっていくのではと予測される。

・「懸垂型モノレールとしては 営業距離世界最長(15.2km)」のギネス認定と絡ませた情報発信を行っていきたい。

【(株)日本旅行】只隈氏

・リフト付きバスの需要増加は想定されるが、現状数は少ない。

→発生ベースで対応する人員が必要な可能性が考えられる。

## [分科会] テーマパーク科

配布資料(2019年度入学生履修科目・単位一覧、2018年度年間スケジュール)

### 1・2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けて 観光業界として各企業の情報共有

茂野 :2020年観光業界として東京オリンピック・パラリンピックへの各企業への取り組み等があれば情報共有頂きたい。

伊藤氏:当社としての本格的な取り組みはまだだが、語学に関してはipad等の機器を活用し、外国人のお客様等の対応をしていきたいと考えている。

上村氏:当社としても担当部署がこれから本格的に対応する予定。

語学に関しては現状では東京都より外国人観光客に向けての翻訳機能のアプリをダウンロードしたipadを配備しているがなかなか浸透をしておらず、各自のスマートフォンで外国人のお客様の対応をしているのが現状。

外国人観光客の満足度向上としては今年度より、夜のイルミネーションを『和』のテイストを意識したものを実施した。

### 2.2018年第1回教育課程編成委員会振り返り

・マナー講師を迎え入れた基本的なビジネスマナーを身に着けた学生の育成。

・自らが考えられる学生の育成を目標にした授業展開。

・テーマパーク業界での研修、文章共通ツールでの共有・スタッフ間でのロールプレイの実施などを企業側より情報共有を頂いた。

・バリアフリー、人事労務管理、テーマパーク運営に関する数字を意識した授業内容の必要性協議

### 3.2019年度 授業 及び行事

#### ① 2年次成果発表

・2年間で習得したサービスや技術を身に着け、集客や告知を学生自らが企画・運営をする。

また『テーマパーク演出』といった授業の中でスマホを使った映像演出等カリキュラムを導入する予定。可能な限り、企業の方にもご覧頂きたい。

- ② 数字管理の授業
  - ・2018年度 第1回 にお言葉を頂いた数値管理についてはカリキュラム内の『パークオペレーション』『フードセールス演習』にて導入することとした。
- ③ 企業連携授業・行事の追加
  - ・現状ご協力頂いている カンドゥー研修に関しては非常に満足度が高く、今後も各企業に依頼。2年次『都内業界視察』、『ミュージカル鑑賞(エンターテイメント研修)』等の追加実施予定。
- ④ 地域貢献行事の追加
  - ・学園祭で実施している小学生職業体験行事『キッズ・ハッピープロジェクト』をテーマパーク科の学生が主体となって行う。前は司会進行・取仕切り等をテーマパーク科の学生が実施した。
- ⑤ 企業授業計画の件
  - ・昨年 11 月末に教育課程編成委員会に参画頂いている伊藤様に当校テーマパーク科 1 年生・2 年生の授業見学をして頂いた。ご意見等をお伺いした。

伊藤様:感想としては 1 年生の前期で担当した学生それぞれの成長が感じられた。企業実習において貴校で受け入れた学生がどのように感じたかを企業側にフィードバックしてもらい双方にとってもメリットがある内容にしてもらいたい。

茂野 :2019 年度カリキュラムを参照にした上で今後テーマパーク業界に必要な知識や授業として他にも導入した方がいい内容があればご教授頂きたい。

上村様:東京都障害者差別解消条例が施行され、サービスにおいて必須になることを業界で共有する必要がある社員だけでなく一部アルバイトスタッフにも共有している。アトラクションによっては、危険が伴うなど難しい問題である。障害の内容もお客様によってそれぞれであるが今後考える必要がある。

\*障害の漢字表記は、「東京都障害者差別解消条例」に準拠

#### [分科会] エアライン科・語学集中科・デュアル科

配布資料(2019 年度入学生履修科目・単位一覧、2018 年度年間スケジュール)

1. 2 年間の教育内容 (授業・行事・実習・成果発表)について

(1) 湊よりエアライン科での企業連携について報告

①授業

【カーゴコース】

・JAL カーゴサービス、JAL グランドサービス、ANA 成田エアポートサービス、エコーパートナーズ(2019 年 4 月入学生より開始)

【CA コース・サービスコース】

・JAL カーゴサービス

②企業見学

【3 コース共通】

・JAL スカイ、NCA Japan、ANA 成田エアポートサービス、日本航空、空港保安事業センター、エコーパートナーズ

③企業実習

【カーゴコース】

・JAL カーゴサービス、日本空港サービス

(2) Wedlock、湊より語学集中科での企業連携について報告

- ・2019 年 4 月入学生はトラベル志望の学生が多いため、カリキュラムの変更を行った。
- ・語学集中科は語学力を身に付けるコースである為、現状企業連携は少ない。今後、語学力以外に観光の知識を身に付けるべく、カリキュラムを変更。空港の2レター、3レターやホテル業界の知識等も身に付けるカリキュラムにした。
- ・2 年次「インバウンドツアープランニング」の授業も新しいカリキュラムであり、語学を使いインバウンド対応が出来るスキルを身に付ける。

鈴木氏:空港のインバウンド旅客ハイヤー出迎えでは、タクシー運転手が出迎え以外の要望を聞かずにタクシーへの誘導のみを行っている。Wi-Fi レンタルやその他要望に対して、語学集中科の学生が語学力を生かして対応できるのではと思う。

岸本氏:空港インフォメーション業務では、お客様へのミスインフォはあってはならない為、長期の実習生受け入れは難しい。3、4 日間の中高生向け職場体験は行っており、カウンターで制服を着て決まったアナウンスを行うという内容で受け入れている。

また、空港で実習生を受け入れる時には、社員のアテンドが必要であるが、一般財団法人のため、通常業務とは別で社員アテンドの人件費を出すことが出来る。民間企業では社員アテンドの人件費を出すことが難しいのではと思う。

## 2. 2020 東京オリンピック・パラリンピックへの各企業の取り組みについて

石井氏

- ・企業としての取り組みは行っていない。
- ・大会のボランティアを管理する仕事を行っている。オリンピックに関わる仕事を受託し、得た仕事に対して人材確保を行う。

岸本氏

- ・企業としての取り組みは行っていない。
- ・NAA からの依頼を受け、仕事を行うことになると思う。

鈴木氏

- ・企業としての取り組みは行っていない。
- ・オリンピックに関わる色々な仕事の中で、依頼される仕事に対して対応する。
- ・リムジンバスの会社は、リフト対応に向けて動いていると聞いている。  
以前よりリフト対応のバスが増えて来ている。

## 3. その他

- ・情報収集とプレゼン力強化のため、エアライン科 3 コース共通で 1 年次前期後期、2 年次前期にわたり「時事研究」の授業を行うことにした。

### [分科会] ホテル科・ブライダル科・デュアル科

配布資料(2019 年度入学生履修科目・単位一覧、2018 年度年間スケジュール)

#### 1. 各科教育課程について

##### (1) ホテル科(澤田)

行事・授業・実習・成果発表と様々な場面で企業連携が取れていた。

行事: 訪問先ホテルの施設見学、人事担当者からの就職ガイダンス、卒業生による在校生向け訓示等  
授業・成果発表: 日比谷バーの現役バーテンダーによる授業、成果発表であるカクテルコンペティションと企業連携が取れた内容となっている。

2019 年度新規科目: 男女ヘアメイクを中心とした科目を編成し、セルフメイクを実施することで、就職活動や社会人としての身だしなみに注力する。

##### (2) ブライダル科(足澤)

行事・授業・実習・成果発表と企業連携の取れた内容で実施できた。

行事: ステイマナー研修では浦安ブライトンホテル婚礼部の全面協力のもと、プランナー業務をはじめ音響、照明、ドレス、フラワー、サービスに至るまで現役のスタッフと会場で 2 日間にわたる校外学習を行う連携の取れたものとなっている。

授業: カメラマンによる写真の授業、婚礼司会者による話し方など企業に在籍している現役スタッフを講師陣に迎え授業展開している。

山下氏: ブライダルではスマートフォンを使った WEB マーケティングが主流となっており、スマートフォンを使用して、新規来館促進できるような技術を専門学校で学べたら良いのでは。

九州の専門学校では、都内の衣装フラッグシップ店や高級スーパー、ブライダルのポータルサイト運営会社など、本物を見学する校外授業を行っており参考にしてみてもどうか。

ブライダル事業では、在宅で行うことのできる仕事(席次表や席札の誤字チェック等)が今注目されており、企業によっては導入しているところもある。

## 2. 2020 東京オリンピック・パラリンピックへの各企業の取り組みについて

飛田氏: 東京オリパラの準備、来日挙式される外国のお客様に対して何かしてあげようといった取組、また当社の取り組みではないが、都内ホテルでは、従業員化粧室内で誤った日本語の使い方や英語表記を一週間毎に更新しながら従業員向け語学教育を行っていた。

山下氏: 訪日外国人の中でも特に富裕層向けにどのようにお過ごしいただくか、どのように日本に興味をお持ちいただくかに注力した情報発信の準備を行っている。成田空港にプライベートジェットで来られたお客様に対する不便の解消・改善についての情報など提供していく予定。

[全体会]

各科分科会において話し合った以下の2点について意見共有を行う。

1. 2年間の教育内容

行事・授業・実習・成果発表の四項目に対して、事前に各科リーダーより企業連携充実度の度合いを評価した一覧表を作成。(充実している◎、連携体制有○、課題有▲の3段階\*連携無は×)  
特に充実度の低い点に関して、委員より意見を頂戴した。

学科	ご意見
観光・鉄道	・実習は作業内容等を考えるとスキル・期間の問題も有り難しい ・授業や行事での連携をより積極的に考えていく
テーマパーク	・新たに障害に関する教育内容を取り入れる ・実習に関して、一層企業へのフィードバックを行う
ホテル・ブライダル	・スマートフォンを利用したマーケティング等の授業の取り入れ
エアライン・語学	・インバウンドのお客様対応等で語学集中科学生との企業連携を模索する

2. 各企業の東京オリンピック・パラリンピックへの取り組み

当校で検討しているオリンピック・パラリンピックへの取り組み(案)を例示した上で、各企業より業界や企業の流れを伺った。

学科	ご意見
観光・鉄道	・現状特段ないが、発生ベースで対応する人員が必要となる可能性がある
テーマパーク	・IT技術を駆使したインバウンド対策を検討する
ホテル・ブライダル	・訪日外国人(特に富裕層)への情報発信 ・企業内におけるすき間時間を有効活用した従業員教育の事例
エアライン・語学	・依頼された仕事に対する人材確保 ・バス等のリフト対応

以上