

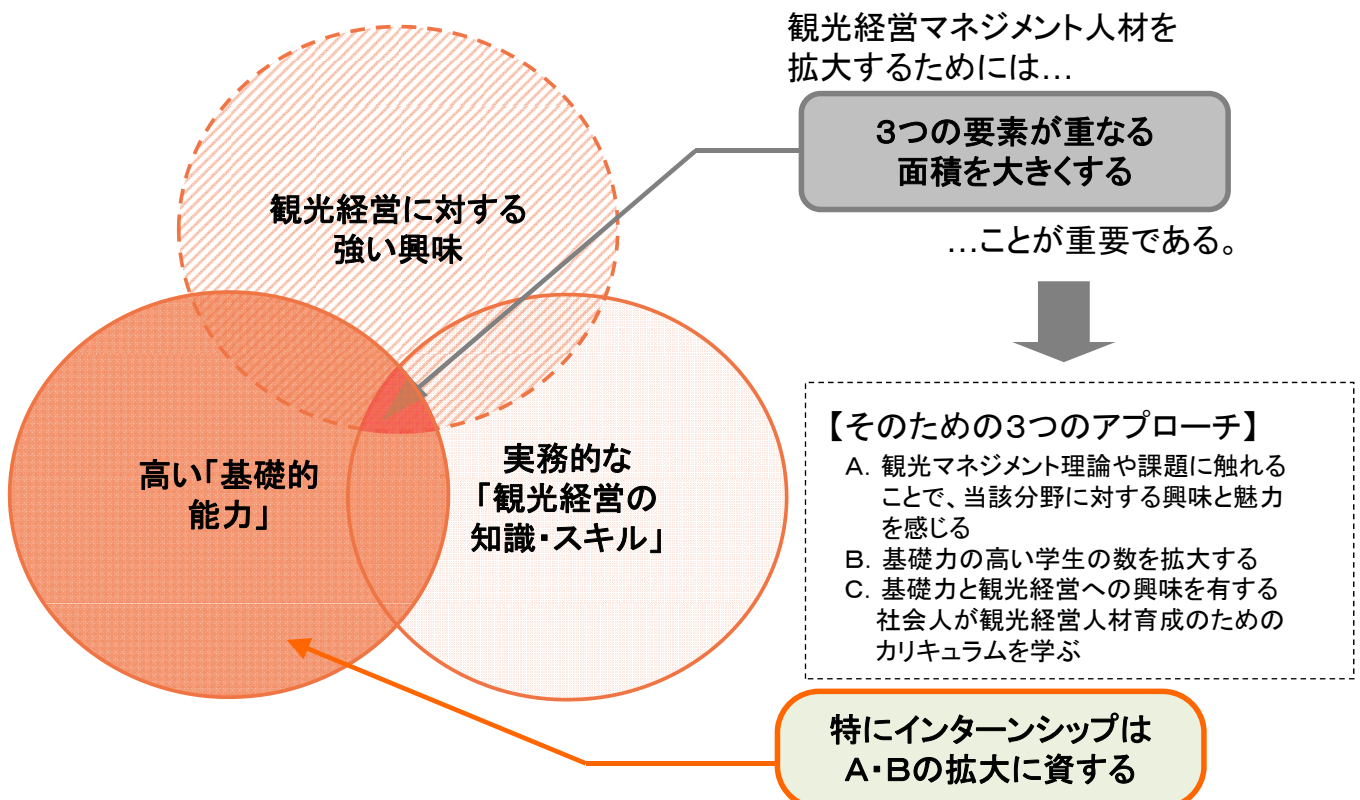
インターンシップ実施状況

(インターンシップモデル事業と多企業連続型インターンシップの成果比較)



Japan Tourism Agency Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

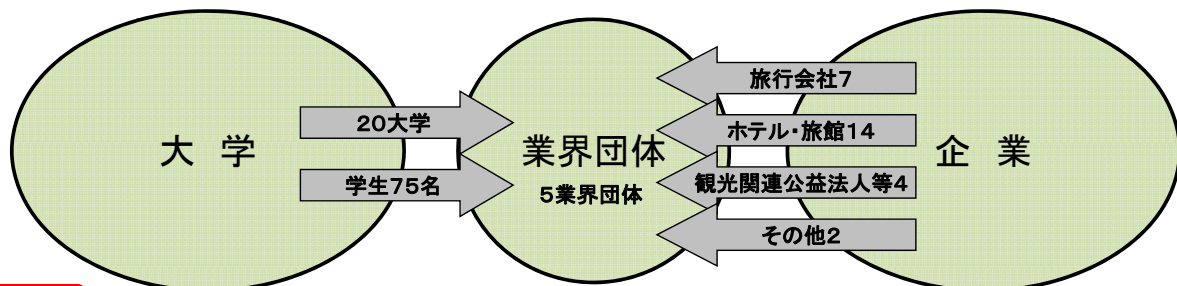
観光経営マネジメント人材を拡大する3つのアプローチ



より教育効果の高いインターンシップ推進の方向性に沿って、業界団体の仲介のもとインターンシップモデル事業を平成20年度より実施

インターンシップモデル事業のポイント

- ① 大学・学生側と企業側が遵守すべき事項を明確化(大学と企業との間で受入条件等に関する覚書を交わす等)
- ② 大学・学生側と企業側の間に業界団体が入り、インターンシップ成立までの過程を円滑化(大学・学生側と企業側双方の窓口の一元化等)



主な実習内容

施設見学(観光施設、旅客施設など)、資料作成、調査補助、実地研修(宿泊、料飲、カウンターなど) セールス同行、メディアセールス、パンフレット作成、旅行プラン作成、webサイト更新作業補助 会議出席 報告会・プレゼンなど

実習期間

- ・2週間以下 14 旅行業6、宿泊業3、運輸・その他5
- ・3週間 5 旅行業1、宿泊業4
- ・1ヶ月以上 5 宿泊業4、運輸・その他1

※マッチング未成立の3箇所は計上せず

実習スタイル

- ・業務経験型 17 旅行業5、宿泊業10、運輸・その他2
- ・課題付与型 7 宿泊業4、運輸・その他3

※多企業連続型インターンシップのみ参加の3社を除く

2011.11.22 第2回観光ホスピタリティマネジメント人材育成推進ワーキンググループ

実習状況及び検証(インターンシップモデル事業)

実習前

大学側:(実施100%・未実施0%)
マナー指導(言葉遣い、挨拶等)
インターンシップの意義指導
企業側:(実施20%・未実施80%)
事務連絡(寮手続き、初日案内)
研修内容の説明

主な実習内容

接客業務や事務補助等の業務実習が中心。
一部は課題付与型

実習後

大学側:(実施100%・未実施0%)
学内での報告会開催
お礼状の指導、実施レポート
企業側:(実施25%・未実施75%)
実習内容のフィードバック

	実習前指導	実習	実習後フォロー
現状	<ul style="list-style-type: none"> ・マナー指導や企業情報収集 ・実習に伴う事務連絡 →実習の位置づけ(組織の中での実習先の位置づけや実習の目的)を理解しなかった、という意見あり 	<ul style="list-style-type: none"> ・接客業務 ・事務作業補助 →アルバイトの延長上という意見もあり 	<ul style="list-style-type: none"> ・実習報告会 ・業界イメージ、就業意識の醸成 →社会人としての不足部分を指摘して欲しかった、という意見あり
目標	<ul style="list-style-type: none"> ・基礎力向上のための視点の示唆 ・観光産業のビジネス的視点の示唆 	<ul style="list-style-type: none"> ・社会人に必要なスキルへの気づき ・観光産業におけるマネジメントの役割 	<ul style="list-style-type: none"> ・社会人に必要なスキルの習得度 ・観光産業のビジネス上の課題の理解度

実習を通しての学生の気づき

- ・ホテルは堅いイメージがあったが、スタッフは皆アットホームな雰囲気であった。
- ・様々なお客様に対して対応できるコミュニケーションスキルの必要性を感じた。
- ・観光業は華やかなイメージがあったが、実務は体力勝負であることが分かった。
- ・イメージしなかった観光産業の業務に対する知識が深まり、業界への就職に向けての不安が軽減された。

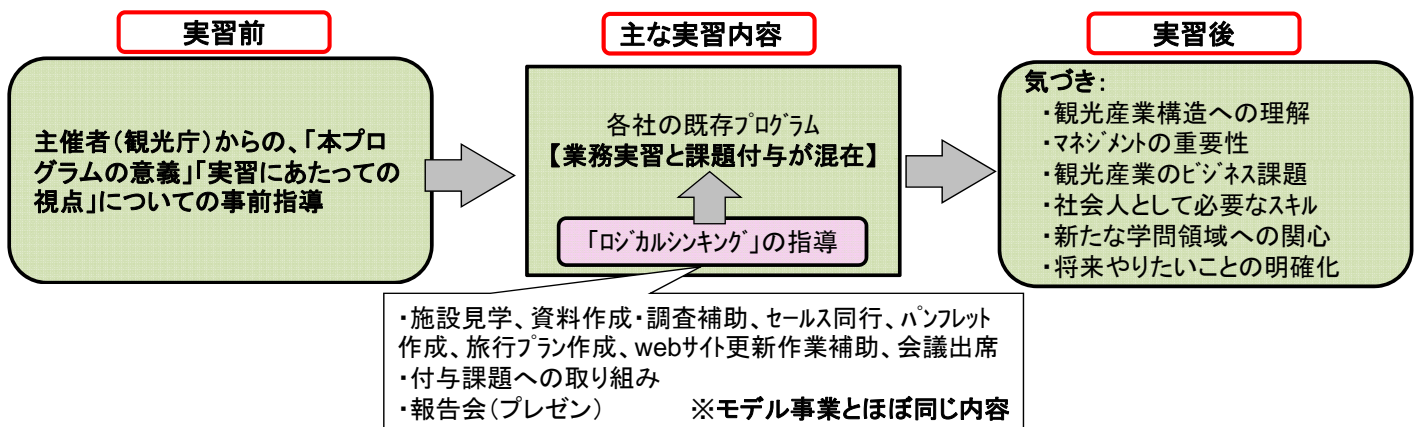
2011.11.22 第2回観光ホスピタリティマネジメント人材育成推進ワーキンググループ

- ・観光価値提供者(旅行事業者、交通事業者、宿泊事業者+観光庁)を横断的に体験することで、観光産業全体の構造を多角的な視点で俯瞰し、観光経営に対する理解を深める
- ・業種・企業比較を可能とすることで、就職活動にも役立つ
- ・人事面での企業間連携を促進する

	6月～	インターンシップ期間				11/14
		8月後半	9月前半	9月後半	10月	
早稲田大 A 首都大学 A	事前指導	IHG・ANAホテルズ* (8/15～26) 【業務経験型】	JTB (8/29～9/9) 【課題付与型】	JR東日本 (9/12～16) 【課題付与型】	観光庁 (詳細は下段) 【課題付与型】	全体発表会 + 学生による各企業での インターンシップ受入に関する 個別フィードバック
早稲田大 B 首都大学 B		近畿日本ツーリスト (8/15～26) 【業務経験型】	全日空 (8/29～9/7) 【課題付与型】	ロイヤルパークホテル (9/12～22) 【業務経験型】		

		観光庁実習スケジュール		
		10/3	10/4～27の間で8日間相当	10/28
チーム1 「観光産業におけるマネジメント力強化に向けて」	首都大学 A	全体 オリエン	観光産業課	課題 成果 発表
	早稲田大 A		観光経済担当参事官付	
チーム2 「インパウンドの拡大に向けて」	早稲田大 B		国際交流推進課	
	首都大学 B		国際交流推進課	

実習状況及び検証(多企業連続型インターンシップ)



実習後の学生の気づきについて(学生の発表より)

- ・業種による地域活性化への取り組みの違い(ビジネスモデルの差異)
- ・マネジメント要素(変化察知・ニーズ察知・ビジョン策定・リーダーシップ)と、会社による重心(バランス)の差異
- ・グループ会社間のつながり
- ・社会人に必要な思考回路(目的と手段の峻別、そもそも論への疑問)
- ・対外的にも体內的にも様々な価値観が混在していること、相手の価値観を考慮した説明やコミュニケーションの重要性
- ・新しい観光価値の創造にはそれにかかわる関係者の相互議論と相互連携が必要であること

当インターンシップ試行の成果考察

- ・学生への意図的・積極的関与により、当初目標の「基礎力強化」「観光産業への興味」には一定の成果はあった
- ・当インターンシップ全体方針(全体目的)の共有化、各社のプログラム・手法の情報交換、前後のプログラム終了時・開始時の引き継ぎなど、人事担当者間の連携がさらに教育効果を高めるのではないかと(各社人事担当者ヒアリングより)
- ・長期型インターンシップと多企業連続型インターンシップとの成果の差異については、今後検討の余地あり