

|      |       |        |                                                          |      |      |     |      |
|------|-------|--------|----------------------------------------------------------|------|------|-----|------|
| 科目名  | 旅行産業論 |        |                                                          |      |      |     |      |
| 英語科目 |       | ナンバリング | (https://syllabus.kyoto-su.ac.jp/syllabus_search/#n) を参照 |      |      |     |      |
| 開講期  | 秋学期   | 開講学部等  | 文化学部                                                     | 配当年次 | 2 年次 | 単位数 | 2 単位 |
| 教員名  | 高崎 邦子 |        |                                                          |      |      |     |      |

#### 授業概要／Course outline

この講義では、旅行産業に関する基礎知識に加え、近年の観光産業が直面する社会課題や経営課題について実践的に学びます。広報戦略、ブランディング、危機管理、人財開発、働き方改革、ダイバーシティ推進、ESG・SDGs 対応、デジタルシフトなど、実際の旅行関連企業が取り組むテーマをもとに、現場感覚に基づいた授業を展開します。特に、実務家教員が企業で培ってきた広報対応、コーポレートコミュニケーション、観光人材育成、観光地との連携推進、CSR 活動のリアルな事例を織り交ぜ、社会的視座から旅行産業のあり方を考えます。

#### 授業形態、授業方法等／Course form・type

##### 【授業形態】

対面授業

##### 【授業方法】

講義

- ・アクティブ・ラーニング授業（形態：ディスカッション、ディベート／グループワーク）  
複数名でのグループディスカッションや発表を数回行う予定です。
- ・ICTを活用した授業（形態：遠隔教育（ビデオ・オン・デマンド等））  
オンデマンド授業は、moodleで行います。内容に関する質問はメールで受け付けます。
- ・実務経験のある教員による授業  
大手旅行会社（JTB）で、事業開発・広報・人財開発・危機管理・観光政策・国際会議対応などの豊富な経験を積んだ実務家教員が、リアルな事例と社会的背景から多面的に旅行産業を考察します

#### 授業内容・授業計画／Course description・plan

##### 第1回：イントロダクション～旅行産業の今を俯瞰する

初回は授業全体の目的、進め方、評価方法を説明します。特にコロナ禍後の旅行産業の現状、需要回復、インバウンド市場動向、サステナビリティや DX 化といった最新課題に触れ、旅行産業が担う社会的役割の多様性について理解を促します。観光庁の政策動向やUNWTO の国際観光政策を踏まえ、旅行業界が地域社会や経済成長にどのように貢献しているかを俯瞰していきます。

- ・ガイダンスと授業概要説明
- ・旅行産業の現況と課題
- ・世界観光動向の紹介
- ・旅行の役割とは
- ・まとめと次回予告とQ&A

##### 第2回：旅行業法と旅行会社の社会的責任

旅行業法の概要、旅行業種別、旅行業務取扱管理者制度、旅行約款、顧客保護制度について学びます。法令遵守だけでなく、旅行会社が持つ CSR、リスクマネジメント、地域社会との共生など社会的責任についても具体例を交えて考察。コロナ禍や災害時の旅行業の対応事例も取り上げます

- ・旅行業法の基本と業務区分
- ・CSR・災害対応の事例紹介
- ・簡易クイズ&振り返り
- ・まとめと次回予告とQ&A

##### 第3回：旅行商品造成の仕組みと地域連携

パッケージツアーやダイナミックパッケージの造成プロセス、商品企画、価格設定、流通経路、プロモーション手法について学びます。地域資源を活用した着地型観光商品や自治体・DMO との連携事例、地域活性化を目的とした旅行商品の成功事例を紹介します。

- ・旅行商品造成の流れ
- ・地域連携型ツアーの事例分析
- ・グループワーク導入説明と計画
- ・まとめと次回予告とQ&A

##### 第4回：インバウンド・MICE の進化と企業連携

訪日外国人観光客市場の動向、ターゲット国別施策、観光ビザ政策緩和、地域別集客戦略について解説します。さらに、MICE（国際会議、インセンティブ旅行等）の誘致事例、企業アライアンスによる大型イベントの観光波及効

果についても学びます。

- ・インバウンド市場の構造と MICE
- ・企業・官民連携の事例紹介
- ・地方都市の MICE 戦略を考える
- ・まとめと次回予告とQ&A

#### 第5回：広報とブランディングの実務（TV・SNS 活用含む）

観光地プロモーション動画、インフルエンサー活用、メディアタイアップ、SNS キャンペーンなど、具体事例を用い、情報発信による観光誘客効果を分析します。

- ・広報とブランディング理論
- ・SNS・メディア事例紹介
- ・学生によるブランド企画アイデア共有
- ・まとめと次回予告とQ&A

#### 第6回：コーポレートコミュニケーションと危機対応（コロナ事例）

自然災害やパンデミック発生時における旅行会社の情報発信、顧客対応、社内危機対応フローについて学びます。コロナ禍でのツアーキャンセル対応、従業員安全確保策、行政連携の具体事例を取り上げ、企業のレピュテーションマネジメントの重要性も考察します。

- ・危機管理と情報発信
- ・コロナ対応事例の紹介
- ・模擬危機対応事例の紹介
- ・まとめと次回予告とQ&A

#### 第7回：JTB の人財戦略と働き方改革（DEIB・キャリア形成）

観光産業における人財育成戦略、ダイバーシティ推進、働き方改革について学びます。特にDEIB 施策、社員エンゲージメント向上施策、若手社員キャリア開発プログラム、管理職女性比率向上策、テレワーク導入事例など、具体的な取り組みを紹介します。

- ・人財戦略とDEIB
- ・改革事例とキャリア形成支援制度
- ・観光業のキャリア自己分析
- ・まとめと次回予告とQ&A

#### 第8回：観光とサステナビリティ（GSTC・ESG 戦略）

持続可能な観光の概念、GSTC 基準、ESG 投資指標、環境配慮型ツアー、地域共生型観光商品の事例を学びます。気候変動対応、オーバーツーリズム対策、カーボンオフセット旅行商品の紹介も行い、観光産業の環境責任について考えます。

- ・サステナブルツーリズムの理論
- ・ESG事例と企業資料の共有
- ・持続可能な旅行設計
- ・まとめと次回予告とQ&A

#### 第9回：観光DXとデータ活用

観光産業におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）の現状、予約システム、ビッグデータ解析、SNS分析、CRM、顧客属性分析など、データドリブンマーケティング手法を学びます。さらに観光地域づくりのKPI設定、データ可視化ツール活用事例も紹介します。

- ・DXとデータ活用の基礎
- ・KPIと可視化ツール実演
- ・データ読み解き
- ・まとめと次回予告とQ&A

#### 第10回：国際的な観光機関とグローバル観光政策

UNWTO、PATA、OECD、APECなど国際観光機関の役割、グローバル観光政策、国際協力施策、日本政府の観光外交、サステナビリティ推進における国際連携について学びます。SDGsと観光外交戦略の関連性も考察します。

- ・UNWTO等の役割
- ・日本の観光外交・国際連携
- ・観光と外交の関係
- ・まとめと次回予告とQ&A

#### 第11回：観光産業における女性活躍とダイバーシティ戦略

観光業界における女性管理職比率向上施策、LGBTQ+フレンドリーツーリズム、障害者対応、シニア人財活用など、多様性推進の具体事例を学びます。観光労働市場の変化と、DEIB施策の実践例を比較分析し、観光産業におけるインクルーシブ経営の必要性を理解します。

- ・観光業におけるDEIB
- ・事例紹介と働きやすさ分析
- ・理想の職場環境づくり
- ・まとめと次回予告とQ&A

#### 第12回：リーダーシップと組織文化改革の実践論

観光企業におけるリーダーシップ開発、組織文化改革、チェンジマネジメント、従業員エンゲージメント向上施策について学びます。コロナ禍を契機に進んだ組織改革事例、リーダーシップモデル、チームビルディング、モチベーション向上策も紹介します。

- ・組織文化改革と理論紹介
- ・エンゲージメントとリーダーシップ
- ・ロールプレイ型課題ワーク
- ・まとめと次回予告とQ&A

#### 第13回：課題提起ワーク「持続可能な旅行業のあり方」

グループごとに観光産業の社会課題をテーマに、持続可能な旅行産業の実現に向けた課題提起、ありたい姿、その姿に向かうための具体的提案について考察します。様々な調査データを基にしたデータに基づく考察力を養います。

- ・調査課題提示とありたい姿の議論
- ・調査設計と収集方法の確認
- ・グループ課題分担と作業時間
- ・まとめと次回予告とQ&A

#### 第14回：今後の旅行産業展望へ企業価値と観光の未来

これまでの学びを総括し、旅行産業が果たすべき未来の社会的使命、企業価値向上のあり方、社会課題解決型ビジネスとしての観光産業の可能性について考察します。学生には自身のキャリア展望や、観光を通じた社会貢献の方向性についても言語化できるように指導します。

- ・全体の振り返り・到達度確認
- ・観光と社会課題解決の未来
- ・個人ワーク：キャリア展望と共有
- ・まとめ・アンケート

#### ★オンデマンド テーマ：持続可能な旅行産業のあり方

観光産業の社会課題から持続可能な旅行業の実現に向けた課題について解説し、最終レポート作成内容に織り込むべき課題分析力や、提案力について説明する予定です。

配信日時は決まり次第、授業内で周知します。

#### 事前・事後学修／Preparation and assignments

##### 事前学習：

授業内容を理解できる準備として、次回授業に関するテーマについての参考資料を事前に学習してきてください。具体的には、観光業界における社会課題（例：オーバーツーリズム、観光人材不足、災害対応、地域共創型観光など）に関する新聞記事、観光関連企業のプレスリリース、CSR レポート、観光庁の政策資料などに目を通してきてください。（90分）

##### 事後学習：

授業内で取り上げたケーススタディに関連する追加調査や、ディスカッションで扱う社会課題に対する分析・考察をまとめ、次回授業やレポート作成に備えてください。授業内容を自分なりの解釈でまとめなおし、その上で関連する文献やインターネット情報を利用して頭の中で再現してください。それが次の授業内容の事前学習にもつながります。（90分）

#### 授業の到達目標／Expected outcome

旅行産業の構造や社会的役割を理解し、観光政策、旅行商品開発、危機管理、ESG戦略、ブランディング、DXに関する実践的知識と課題解決量を涵養し、自らの意見や提案を発信できる力を身につけます。実務経験に裏付けられた実践的知識を獲得します。

#### 履修上の注意／Special notes, cautions

- ・授業内容や形態・方法は、状況によって変更する場合があります。
- ・学習には主体的、能動的に取り組んでください。

**評価方法／Evaluation**

平常点（出席・授業への貢献）：40%、課題・レポート：60%、を総合的に評価します。

**教 材／Text and materials**

特定の教科書は使用せず、必要に応じて資料を配布します。参考書は授業内で紹介します。

**質問や相談の方法／Instructor contact**

随時、研究室や、授業前後に質問・相談を受け付けます。メールアドレス・研究室の場所などは初回授業で紹介します。不在の場合もありますので、なるべくメールでのアポイントメントを取ってください。

**その他／Others**

本講義では外部講師の講演なども予定しています。多面的な機会を通じて質疑や懇談の時間を設けますので事前に質問やコメントの準備をしておくなど主体的能動的な姿勢で授業にのぞんでください。