

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。訪日外国人が急増する中、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。

「インターネットイニテッド」・「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たため、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、生花といった精神を高める文化面のプログラムも構想している。先行して実施した特別講義は、JR九州の唐池恒一(会長)や日本ハイアット(本部)博多副社長など外部講師の講演も取り入れた。

16年度下半期に一部授業を開講したが、専門性を高めるため、MBAを2017年度から正式に提携を結び、17年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。

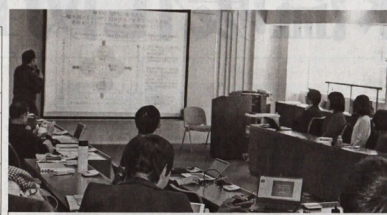
今回、提携相手を選んだ理由は、米コーネル大学は、東部の有力大。同校の力は、レソントン・ブレイク(コロンビア大)や、セント・ジョージズ(ニューヨーク大)に劣らぬ。またホテルの最新知見を取り入れ、プログラムを充実させる

16年度下半期に一部授業を開講したが、専門性を高めるため、MBAを2017年度から正式に提携を結び、17年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



京大がMBAコース設置に先行して始めた授業の様子

## 米コーネル大と提携 最新のホテル経営吸収

ただ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か。  
 「共同研究や学生・教員の交流により高度なカリキュラムを提供できるようにする。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た。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」



京大大学院経営管理大学院 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。  
 「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

産(GDP)を600兆円にする目標掲げている。中でも製造業については低いとされるサービス業の生産性向上が大きな課題となっている。

新設するMBAでは日本「おもてなし」のノウハウを伝授し、サービス手法や統計やデータで科学的な数値化、サービス率を上げる仕組みを考察、人上知能(AI)の一部活用で生産性を上げる研究のほか、客に見立てた旅行者の脳にセンサーを取り付けてホテルの部屋の快適度を数値で測定するといった最先端のIT・情報技術も取り入れるという。

政府は20年までに訪日外国人の倍増を目指しており、観光分野の人材育成に注目が集まる。地域振興につながるような動きもある。

地方創生も担う  
 香川大学は18年度、経済学部を新コース「観光地域デザイン(仮称)」を設ける。同学部3学系を統合し、21年度から「観光学」を新学科に再編し、その中に設ける。現在、地域社会システム学科で「ソシオ・システム」を主軸とした教育の内容を拡充する。

人口が進む中国では観光振興策