

07 観光大学（あおもりツーリズム人づくり大学・はやて）のご案内

八戸大学・八戸短期大学総合研究所

副所長 小渡章好

観光大学は青森県の事業として、八戸大学（担当は研究所）、弘前大学、青森大学がそれぞれの都市で過去三年開催し、本年で4回目になります。

当研究所担当の今回のテーマは“外貨を稼げる観光力を高める”で、マーケットの変化に対応した事業構造の再構築、提供商品の再創造をいかに進めるか、です。

具体的には次の3本柱、計8講義です。

- 1、近年「リゾート運営の達人」として注目を集める「星野リゾートによる古牧温泉の再生」を同時進行のケーススタディで5講義実施します。

講師は星野リゾートの佐藤大介氏（古牧温泉総支配人）、本来は公開しない民間事業の内部情報を提供していただく画期的な講座です。当研究所、星野リゾート、古牧温泉が地域力を高めるために全面的に相互協力するとの考え方で一致し、実現しました。

- 2、八戸せんべい汁研究所の活動を分析、総括します。せんべい汁研究所は第2回 B-1 グランプリを静岡県で大成功させ、この11月に起業・法人設立し、いよいよビジネスとして第2段階に突入します。八戸発で、パワフルな全国ブランドとして認知され、なお成長を続ける事例から学びます。

八戸 TV で放送予定です。

- 3、日本銀行青森支店長鶴見誠一氏による講義「青森県の経済と観光の現状分析・今後の可能性を探る」と参加聴講生によるディスカッション。

他に、新幹線八戸開業から5年間の取り組みと成果の総括、青森開業まで今後3年をどのように取り組んでいくか、について下記の代表の方からご報告いただきます。

JR 東日本、八戸商工会議所、八食センター、バス、タクシー、ホテル、菓子の各業界

詳細は添付をぜひご覧ください。

07 観光大学のご案内

この講座は青森県の「あおもりツーリズム人づくり大学・はやて」の受託事業です。

八戸大学・八戸短期大学総合研究所

《星野リゾート》による『古牧温泉の再生』を 同時進行ケーススタディします。

特別講座

星野リゾートの佐藤大介氏（現再生会社(株)三沢奥入瀬観光総支配人）が、
破綻の分析、再生の戦略・戦術、組織づくり、ひとづくり、販売促進等現在推進
している諸活動、その結果と見直し、など現実の状況・経過を報告します。
この再生事業を支える「星野リゾート」の経営思想・手法も明らかにされ、解説
されます。（計5回予定）
この具体的な事例研究を通して、この地域の観光資源、その顧客のマーケティング、
魅力ある商品づくり、魅力発信、結果としての「外貨」獲得、それらを可能
とする組織・人づくりなどをケーススタディします。質疑応答を重視しますので
この成果は、アレンジして講座参加各位の会社に活用できることと思います。
また、観光以外の領域の経営者・幹部にとっても資することの大きい講座です。

「星野リゾート」はリゾート運営の達人を目指す、歴史はあるものの若々しい企
業集団で、近年矚目すべき成果を次々と挙げ、注目されています。

「顧客満足」「利益」「環境目標」を数値目標で明確に掲げ、三つの課題を同時に
改善するマネジメントシステムを運用しているといわれています。

スキー場・ゴルフ場を有する大規模なリゾート再生からオリジナリティあふれる
小さなレストランの経営まで、実に多様な業態を立地環境に適応させて展開して
います。

星野社長は経営行き詰まりの原因を

- ①顧客志向の不足
- ②収益性志向の低さ
- ③魅力発信の弱さ にあるとし、

顧客のニーズを考え、他には無い自分達の得意の市場を探し、提案すべきだとしています。

この講座を通してこの地域の観光、自らの企業力を捉えなおすことが本大学の目的です。

八戸せんべい汁研究所の無謀な挑戦、巨大な成果、新たな展開を検証する講座

八戸せんべい汁研究所の活動は、静岡県富士宮市における第2回全国B-1グランプリ大成功を経て、ついに新たな段階に突入します。

マーケットのあり様をものともせず、徹底した活動（と周到な智慧）で各地の人々の心をつかみ、次の段階として全国展開を視野に起業する集団の今日までのプロセス、各地のマーケット・ニーズの捉え方、今後の戦略・戦術を明らかにします。世の中を動かす運動論、起業への過程論として検証します。

この地域の観光を再度捉えなおす講座

マーケットがこの地域に期待し求めているものは何か、新幹線開業から満五年・青森開業まで三年半の本年、新たに検証、分析します。

*

- 1、期 間：11月末から08年2月まで全8回
- 2、会 場：市内ホテル、八戸大学・八戸短期大学総合研究所市内オフィス
（商工会議所6F）
- 3、受講料：31,500円（懇親会1回含む、消費税込み）

先行お申込は研究所 TEL：0178-73-3344

FAX：0178-73-3345

担当：藤ヶ森

現在進行ケーススタディ

- 1、古牧温泉の発展と破綻、そして再生へ
 - ・古牧温泉はなぜ破綻してしまったのか？ 新幹線八戸開業効果は？
 - ・悪魔の囁き「安けりゃ売れる！！」
 - ・星野リゾートが“旅館再生事業”に挑む理由

- 2、“地域ブランド”とコンセプトの重要性
 - ・青森、十和田湖の地域ブランド力は？
 - ・日本の観光の国際競争力と青森観光のポテンシャル
 - ・古牧コンセプト“のれそれ青森”とソフト/ハード改革

- 3、“自ら動き出す”人づくり・組織づくり
 - ・“トップダウン指示待ち型組織”からの脱却
 - ・目指せ！「サッカーチーム型フラット組織」

- 4、顧客満足度を科学する
 - ・「本当にお客様は神様」??収益に効く顧客満足度とは
 - ・“みちのく祭りや”から学ぶ「料理の満足度は“味”だけでは決まらない。」
 - ・【実録】古牧バイキング低満足度脱出大作戦

- 5、労働生産性向上は収益アップに必ず効く
 - ・あまりにも低い旅館の労働生産性
 - ・日本の製造業から学ぶ生産性向上の必要性
 - ・マルチタスクとは？「必要なのは人員削減ではない。“手待ち時間”削減なのです。」