

科目名	旅行ビジネス論	科目分類	■専門科目群 □総合科目群		
			総合政策学部	□必修 ■選択	
			学部	□必修 □選択	
英文表記	Tourism Business	開講年次	□1年 ■2年 □3年 □4年		
		開講期間	□前期 ■後期 □通年 □集中		
ふりがな	ゆざわ まこと	実務家教員担当科目	○	修得単位	2単位
担当者名	湯澤 真	実施方法	■対面のみ □遠隔のみ □対面・遠隔併用		
授業のテーマ	旅行会社の事業内容、ビジネスモデル、仕事から旅行産業と観光産業の今を読み解く。				
到達目標	・観光産業の中における旅行会社の位置づけを理解する。 ・旅行会社のビジネスモデルや業務について理解し、説明することができる。				
授業概要	前半は旅行会社の業務を中心に講義を進め、特に旅行商品完成までの流れを解説します。さらに既存の旅行会社とオンライントラベルエージェント（OTA）と呼ばれるネット旅行会社を比較し、ビジネスモデルの違いを説明します。そして後半は旅行業の仕事、中でもツアーコンダクター（ツアコン・添乗員）を取り上げます。仕事内容や役割、加えて必要とされる資格や適性などについても解説します。				
授業計画					
第1回	旅行、観光、ツーリズム、それぞれの言葉の意味・定義。				
第2回	旅行業の歴史				
第3回	旅行会社の業務・仕事				
第4回	旅行商品（パッケージツアー）のできるまで				
第5回	旅行会社分析①（JTB、近畿日本ツーリスト、日本旅行、H I S、阪急交通社など）				
第6回	旅行会社分析②（楽天トラベル、じゃらん、一休ドットコム、ブッキングドットコム、アゴダなど）				
第7回	旅行会社と観光事業者（宿泊施設、バス会社、航空会社、鉄道会社、観光ガイド団体など）				
第8回	旅行会社以外で観光業に関わる人とその仕事				
第9回	ツアーコンダクター（添乗員）の仕事と種類				
第10回	ツアーコンダクターに求められる資質と資格 - 好奇心、観察力、判断力、コミュニケーション力など -				
第11回	ツアーコンダクターのホスピタリティ - 「プロ添」から学ぶ -				
第12回	ツアーで人気の行き先 - 世界遺産（国内編） -				
第13回	ツアーで人気の行き先 - 世界遺産（海外編） -				
第14回	インバウンド（訪日外国人観光客）と旅行会社				
第15回	脱・旅行会社化する旅行会社 - 新しい事業分野への進出 -				
第16回	定期試験				
授業時間外の学習	<予習>興味のある分野の参考文献・資料、WEB サイトから情報収集をしてみてください（60分程度）。 <復習>授業の「受けっぱなし」、「聞きっぱなし」は本当にもったいないことです。授業で疑問に思ったこと、用語、トピックスなどその日のうちに、振り返り、そして調べてみてください（90分程度）。				
履修条件 受講のルール	授業後に感想質問シートを提出してください（基礎的、初歩的な質問大歓迎です！）。翌週の授業の初めにコメント付きで返却します。授業の冒頭で取り上げて紹介、回答する場合があります。				
テキスト	特定のテキストは使用しません。担当教員が独自の資料を作成し配布します。				
参考文献・資料	森下晶美ほか編著『旅行産業論 - 観光における価値のパラダイムシフト - 』同友館 2024 年 橋本亮一『よくわかる旅行業界』日本実業出版社 2017 年 平田進也『旅行業界のカリスマ 7 億稼ぐ企画力』小学館 2008 年				

	原好正『日本一の添乗員が大切に作る接客の作法』朝日新聞社 2015 年
成績評価の方法	下記評価項目を基にして総合的に判断します。 ① 定期試験 (40%)、②授業後の感想質問シートの提出 (40%) ③取り組み姿勢 (20%) ※出席回数が規定に満たなかった場合及び授業料その他納入金等の全額を納めていない場合は試験を受けることができません。※出席回数が規定に満たなかった場合及び授業料その他納入金等の全額を納めていない場合は試験を受けることができません。
オフィスアワー	毎週火曜 3 時限目 (13 : 00～14 : 30) 毎週木曜 2 時限目 (10 : 40～12 : 10)
成績評価基準	秀(100～90 点)、優(89～80 点)、良(79～70 点)、可(69～60 点)、不可(59 点以下)
実務経験及び実務を活かした授業内容	私は旅行会社で 25 年間、主に営業と企画、そして添乗 (200 回以上) の業務に携わってきました。旅行会社の仕事は多岐にわたりますが、この授業では旅行会社の業務のほか、ツアーコンダクター (添乗員) の仕事も取り上げて解説します。担当教員自身の添乗員としての経験やエピソード (トラブル・クレーム) も踏まえて、具体的な仕事の中身をお伝えします。
学生へのメッセージ	旅行会社はコロナ禍前までは学生にとって人気の業界でした。コロナ禍で人気は落ち込みましたが現在は回復した感があります。この授業は、将来、旅行業界希望の人はもちろんのこと、サービス産業やホスピタリティ産業での仕事を考えている人にも役立つ内容です。仕事編として後半はツアーコンダクター (添乗員) の仕事に焦点を当ててみます。みなさんは修学旅行などでツアーコンダクターの仕事ぶりを目にしたことはありませんか？見た目は華やかで「カッコよく」見えたかもしれませんが、本当のところはどのようなのでしょうか。旅行や観光の仕事に少しでも興味のある人は受講してみてください。