

夢ナビ講義ライブ『跡見流こだわり旅の提言』

「お仕着せの旅」から「こだわりの旅」へ変化する観光産業

「将来、観光産業で活躍したいあなたへのメッセージ」

1、大学進学を目指すあなたへのメッセージ

大学時代に・・・何を学び・何を考えどのように行動いきますか・専門分野（ゼミ／卒業論）

・興味・関心分野・・・サークル・アルバイト・・・旅行・友人関係・趣味・・・？？

そして貴方は・・・卒業後、どのような自分になりたいですか？

★●なりたい自分を発見すること！→興味を持てる分野は何か？



好きな事・得意な事を生かす事がベースに勉強できる幸せ→物事へこだわりを持つ研究が可能

2、跡見の観光マネジメント学科の学生が考えた「観光産業にふさわしい人物像ベスト100」（別紙）

3、観光立国日本！の幕開け 20年秋“観光庁の誕生

4、地方の現状について→地域経営は「定住人口重視から流動人口重視へ」（観光への期待）

5、地域観光コンセプトづくり5つのポイント

(1) (資源発掘の視点) (2) (顧客価値の視点) (3) (資源の編集の視点)

(4) (事業モデル化の視点) (5) (人材育成の視点)

6、これからの観光は・・・

(1) いきいきとした暮らしのあるところに、観光客はひきつけられる

(2) 観光から入る街づくりはだめ。「暮らしから入るところが成功する。ここで小売業と接点が生

まれる」

①街を歩きながら・・・ ②歴史文化に根ざした雰囲気を楽しむ

③市場や商店街で地域の食を楽しむ ④地域の人々と触れ合い

⑤地域の人々が生き生きとした暮らしぶりを5感で感じ、楽しむ。

3、顧客満足と顧客感動の違いを明確にする

<顧客満足> 「『満足した』ということ」=期待に対する充足

●期待通りにおいしいこのお店の料理 リピーター または 条件付リピーター

<顧客感動>

「『感動した』ということ」＝感動とは快い驚き

●期待という尺度を超えた出来事 ●非日常的快感（こんなことしてくれる所は他にない）

●非常識的快感（こんなことしてくれるわけではない） 強力なリピーター、又はライフロングカスタマー