

第29回 ビジネスクリエーター研究学会
自由論題報告

2024.11.16

発表テーマ

ペットツーリズムの
テーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察

～ホスピタリティマネジメント理論の視点から～
123日間の現場での定点観測より



←発表者のプロフィールは、
こちらからどうぞ
(RESEACHMAP)

#ペットツーリズム

#労働力確保

発表 / 山本 剛

大阪観光大学 観光学部 准教授

t.yamamoto.tfr.kixuniv@gmail.com

Q.ペットを 自宅で飼った経験は ありますか？

①

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Q.犬を 自宅で飼った経験は ありますか？

②

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授



③

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Q.愛犬と いっしょに 「旅」をしたことは ありますか？

④

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

研究のキッカケ

Why

観光学の実務家研究者として…

旅を「しない」理由を払拭したい

「じゃらん宿泊旅行調査2023」リクルート じゃらんリサーチセンター
2022年度(2022年4月～2023年3月)の調査

2022年度
回答比率

前年比
2018年比



?



?



?



?



?

「じゃらん宿泊旅行調査2023」データより、筆者作成

⑤

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

研究のキッカケ

Why

観光学の実務家研究者として…

旅を「しない」理由を払拭したい

「じゃらん宿泊旅行調査2023」リクルート じゃらんリサーチセンター
2022年度 (2022年4月～ 2023年3月) の調査

2022年度
回答比率

前年比
2018年比



新型コロナウイルスの影響

33.6%

▲25.0%
選択肢ナシ



なんとなく 旅行をしないまま過ぎた

25.9%

+7.0%
▲5.7%



旅行に興味が無かった

23.6%

+5.5%
+5.3%



家計の制約

13.5%

+5.0%
▲5.4%



ペットがいた

8.1%

+1.4%
▲0.1%

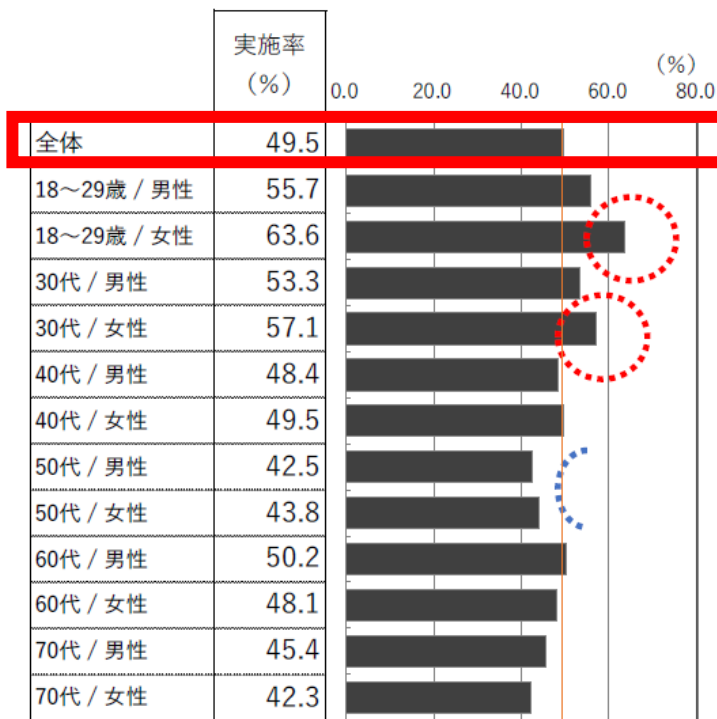
「じゃらん宿泊旅行調査2023」データより、筆者作成

⑥

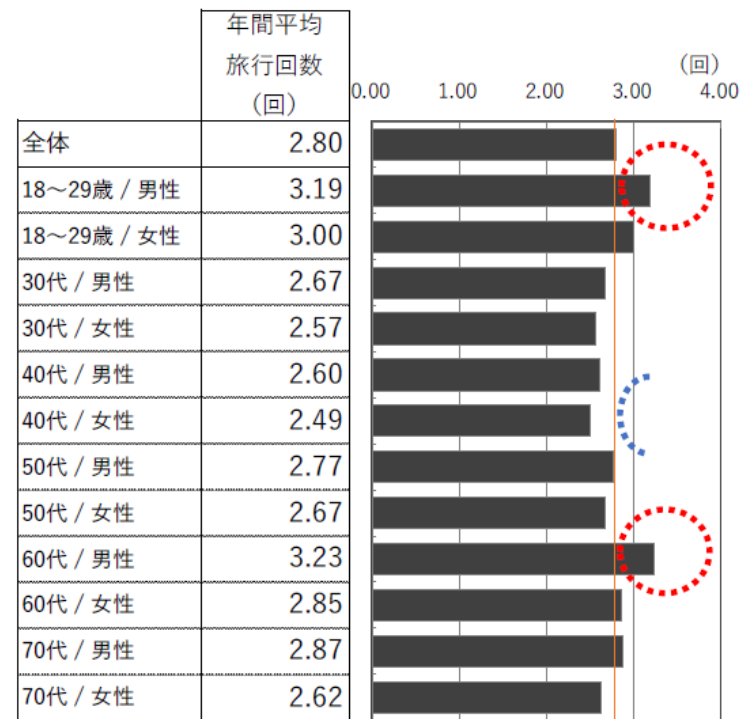
ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表 / 山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

■ 国内宿泊旅行の実施率（単一回答／1次調査全体）



■ 国内宿泊旅行の年間平均回数（実数回答／国内宿泊旅行実施者）



じゃらんリサーチセンター「地域振興セミナー2024」資料より

出典：じゃらん観光国内宿泊旅行調査2024（リクルートじゃらんリサーチセンター調べ）

日本人の「国内宿泊旅行実施率」は、**49.5%**

⑦

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

研究のキッカケ

What

What

Whom

When

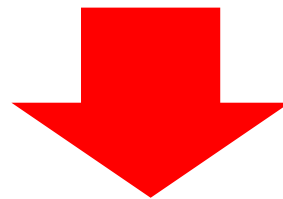
Where

Why

How

How much

観光業界の「質的发展」を願う
実務家出身の研究者として
なにができる？



まだ、マイナーな
ペットツーリズムの研究

⑧

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

研究のキッカケ

Where

2015年4月21日プレオープン⇒まもなく10周年



#ワンちゃんのディズニーランド



⑨

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

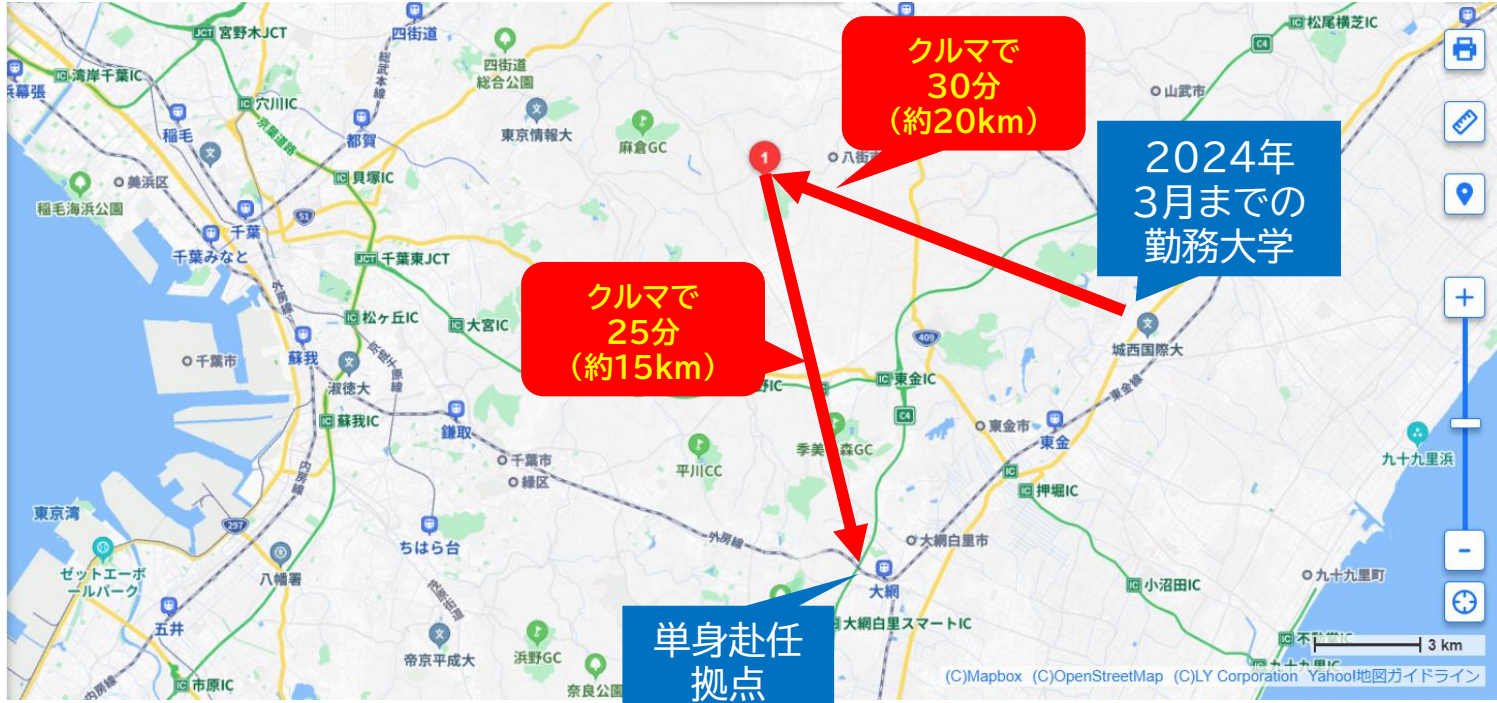
Why

How

How much

研究のキッカケ

Where



⑩

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who
What
Whom
When
Where
Why
How
How much

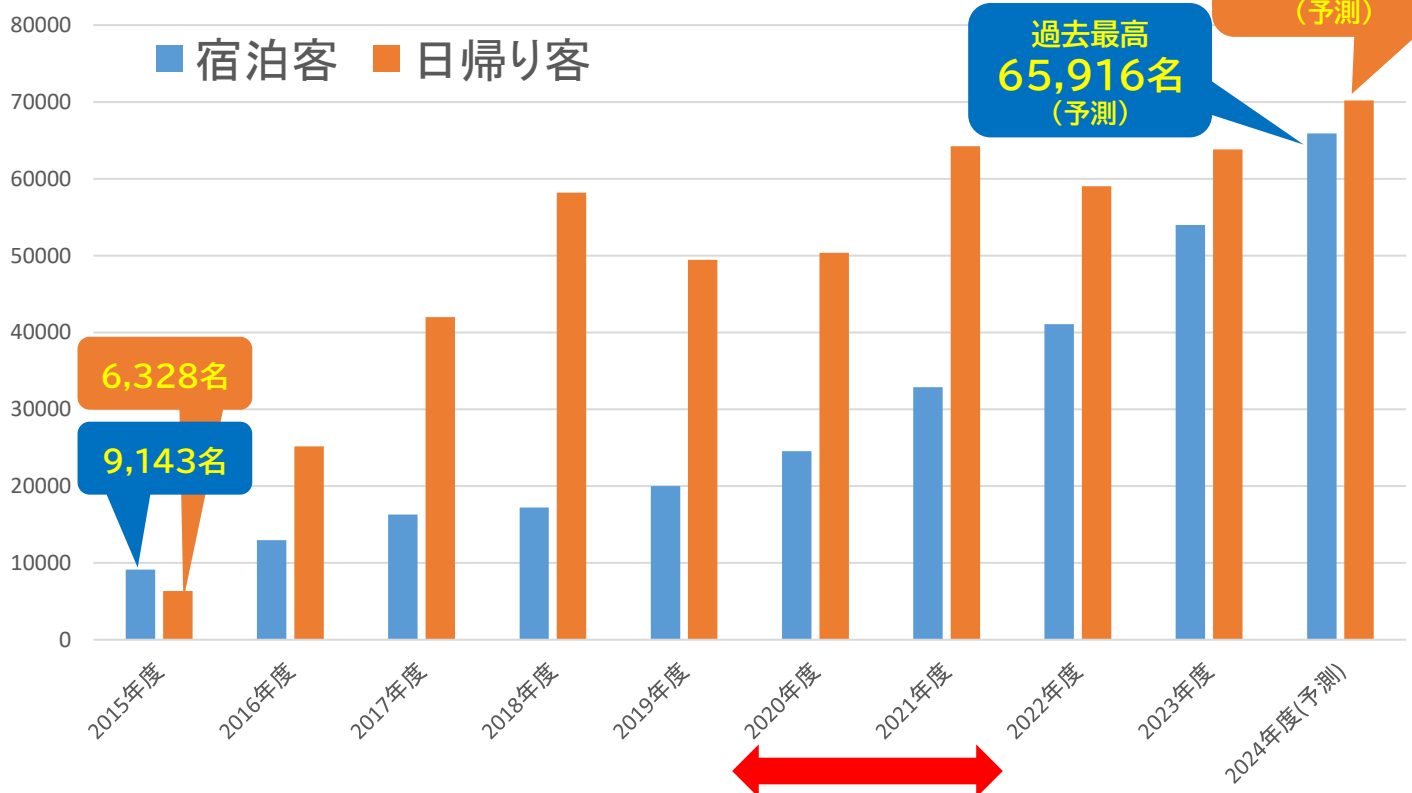
研究のキッカケ
Where



2015年4月開業
⇒まもなく10周年

⇒右肩上がりの成長を続け、
地域の観光経済の軸に成長

ドギーズアイランド10年間の成長の軌跡①客数



⑪

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who
 What
 Whom
 When
 Where
 Why
 How
 How much

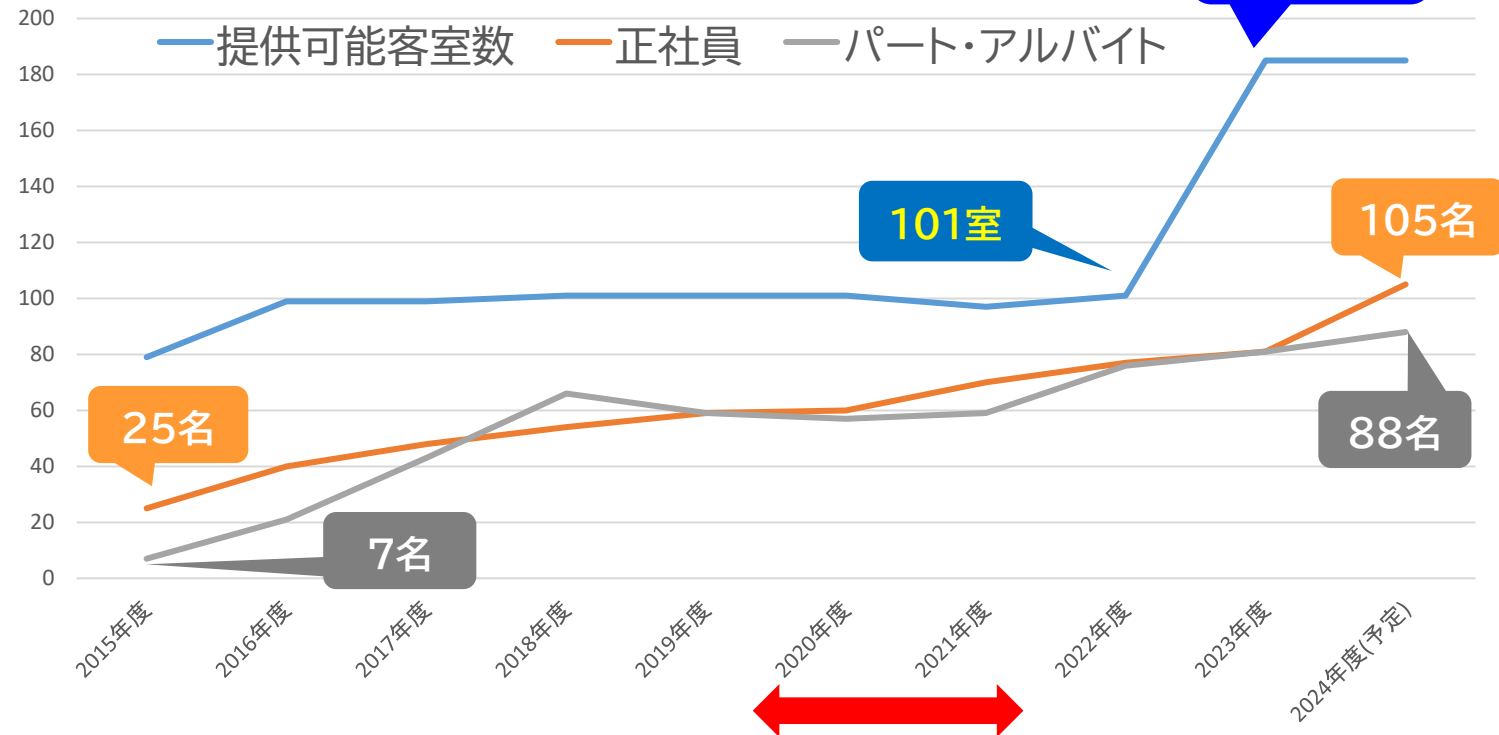
研究のキッカケ
Where



2015年4月開業
 ⇒まもなく10周年

⇒右肩上がりの成長を続け、
 地域の観光経済の軸に成長

ドギーズアイランド10年間の成長の軌跡
 ②客室数推移と③従業員数推移



⑫

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
 労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
 大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

研究のキッカケ

What

観光業界の「質的发展」を願う

実務家出身の研究者として

なにができる？



まだ、マイナーな

ペットツーリズムの研究

⑬

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

研究のキッカケ

How

#実務家だもの

2022年8月より
調査開始



じゃあ、そこで一緒に
働いてみれば、いいんです！

14

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

2023年度

研究の成果①

Whom

現場でのお客様アンケートから

愛犬家旅行者(ゲスト側)の

潜在的なニーズを、明らかにした

CiNii

城西国際大学紀要 第32巻 第5号 2024年3月 19-39

〈研究論文〉

ペット・ツーリズムにおける「旅ナカ」課題と
観光地サイドの受容に関する考察
—千葉県内における「犬旅」のアンケート調査から—

山本 剛

【要旨】

ニューツーリズムのうちの1つとして、ここ10年で徐々に市民権を得てきた「ペット・ツーリズム」は、愛犬家による「愛犬連れの旅」のシェアが大きい。

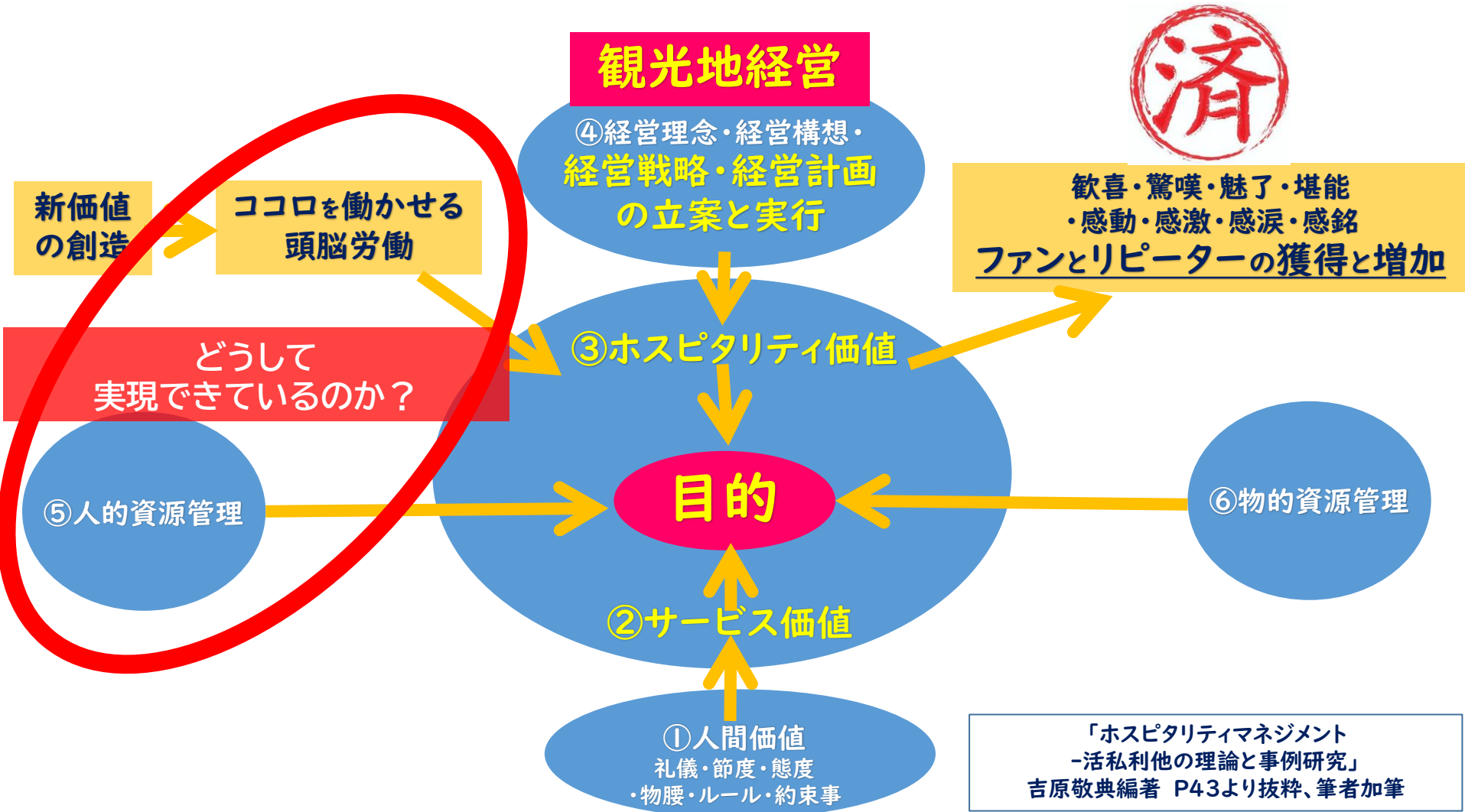
本研究では「犬旅」において、ペットを飼育した経験が無い観光関係者がペット同伴旅行者の本質的なニーズを理解することを目的として、来訪客のほぼすべてが犬連れである小谷流の里ドギーズアイランドでアンケート調査を行った。その結果、犬を連れた観光者は多くの障壁

15

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表/山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

How: ホスピタリティマネジメントの全体構造図



16

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

2024年度

次のギモン

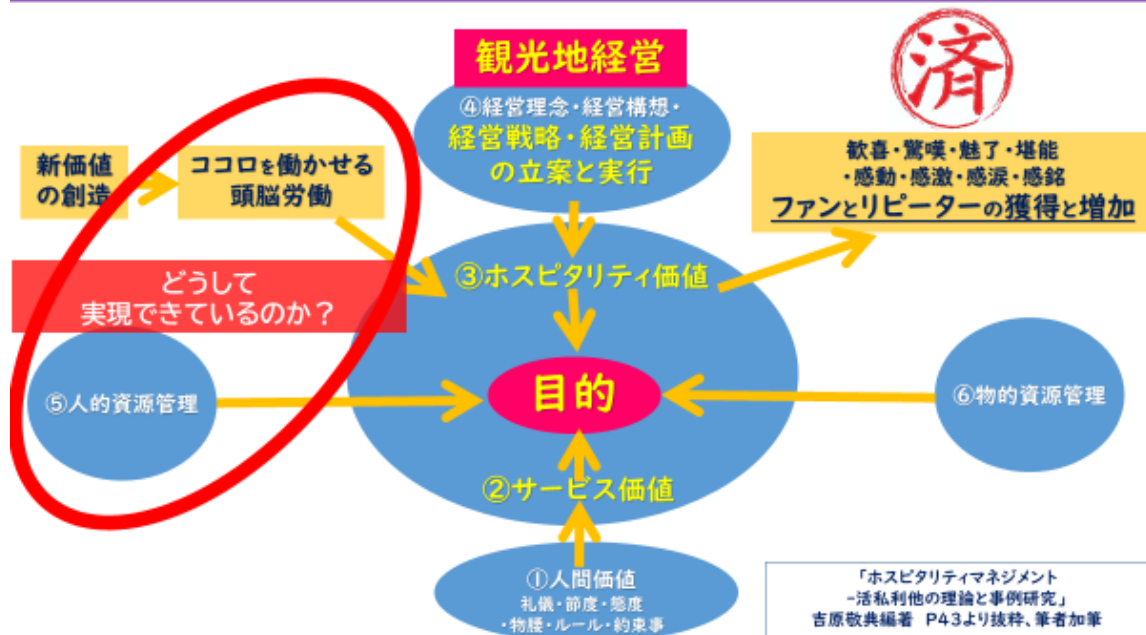
Whom

現場での従業員アンケートから

該当施設の職員(ホスト側)が

なぜ、ココを選んだか？

How: ホスピタリティマネジメントの全体構造図



⑬

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

17

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

研究のキッカケ

How

#実務家だもの



現地調査、続行！

18

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

研究の方法

アンケートの実施

社員さん、パートさん、タイミーさん、ALL対象です

スタッフのみなさま、研究アンケートへのご協力をよろしくお願い致します

ドギーズで働いている皆さんの「キッカケ」を、学会で発表したいです

卒業かかっています！「卒業論文」のためのアンケートです

スタッフの皆様へ「観光研究」のための2種類のアンケートへのご協力のお願い

夏の繁忙期のお仕事、誠に大変な仕事です。この度、ドギーズアイランドに勤務している皆様を対象に研究アンケートを実施しております。アンケートカード(名刺サイズ)をお持ち帰りいただき、スキマ時間に(所要/約5分)ご協力頂きたく存じます。何卒よろしくお願い致します。<回答期間/2024年8月8日~31日>

裏面にてアンケート実施研究者自己紹介

裏面にてアンケート実施学生自己紹介



Who

協力/ドギーズアイランド(株)
+現地でアルバイトに従事するゼミ生

What

- ①職務経験②ペット飼養経験
- ③雇用形態④記述回答+属性

Whom

ドギーズアイランドに勤務する
正社員~スポット 全従業員

When

2024年8月8日(繁忙期期間)
~2024年9月20日

Where

出勤・退勤報告する園内3か所
+持ち帰り用名刺サイズカード

Why

ホスピタリティ産業(宿泊業や観光業)に
携わる方の「仕事先選び」に関する調査

How

アンケート票
(Googleformでの回答方式)

19

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察~123日間の現場での定点観測より

発表/山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授



【2024年8月 実施】 ホスピタリティ産業 (宿泊業や観光業)に携 わる方の「仕事先選 び」に関する調査」 @小谷流の里 ドギー ズアイランド(千葉県 八街市)

アンケート実施期間/2024年8月8日(木)~8月31
日(土)
⇒実施期間延長9月15日(日)

⇒実施期間再延長9月20日(金)

◆研究テーマ◆
「ホスピタリティ産業(宿泊業や観光業)に携わる
方の、『仕事先選び』に関する調査」

Q1. 「社会人としての前職」で経験した *
ことがあるお仕事を、すべてチェックして
ください。

- 「ホテル」での勤務経験
- 「旅行会社」での勤務経験
- 「エアライン関連(航空・空港)」での勤務
経験
- 「テーマパーク」での勤務経験
- 「飲食店」での勤務経験
- 「非飲食の接客業」での勤務経験
- 「ペット関連」での勤務経験
- 「美容師」の勤務経験
- 「オフィスワーク」での勤務経験
- 「営業職(BtoB)」の勤務経験
- 「営業職(BtoC)」の勤務経験
- 「製造業」の勤務経験
- 「警備関連」の勤務経験
- 「設備関連」の勤務経験
- 新卒で入社したので、社会人としての前職
は無い
- 現在も学生なので、社会人としての職務経
験は無い

Q2. ペットの飼養経験はありますか？ *

選択

Q3. ペットとして飼養したことがある動 *
物は何ですか？
*複数回答可

- 犬 (大型犬)
- 犬 (中型犬)
- 犬 (小型犬)
- 猫
- うさぎ
- 馬
- 牛
- 豚
- その他の哺乳類
- ニワトリ
- 鳥類
- 魚類<金魚・カクレクマノミ・鯉などの鑑
賞魚類>
- 爬(は)虫類<亀・トカゲ・蛇など>
- 両生類<カエル・イモリなど>
- 虫類<カブトムシ・クワガタなど>

Q 1. 「社会人としての前職」で経験したことがあるお仕事を、すべてチェックしてください。

48 件の回答

「ホテル」での勤務経験
「旅行会社」での勤務経験
「エアライン関連(航空・空...
「テーマパーク」での勤務...
「飲食店」での勤務経験
「非飲食の接客業」での勤...
「ペット関連」での勤務経験
「美容師」の勤務経験
「オフィスワーク」での勤...
「営業職(BtoB)」の勤務経験
「営業職(BtoC)」の勤務経験
「製造業」の勤務経験
「警備関連」の勤務経験
「設備関連」の勤務経験
新卒で入社したので、社会...
現在も学生なので、社会人...
 運送業、倉庫業
 建設関連業界
 縫製業

0 5 10 15 20 25

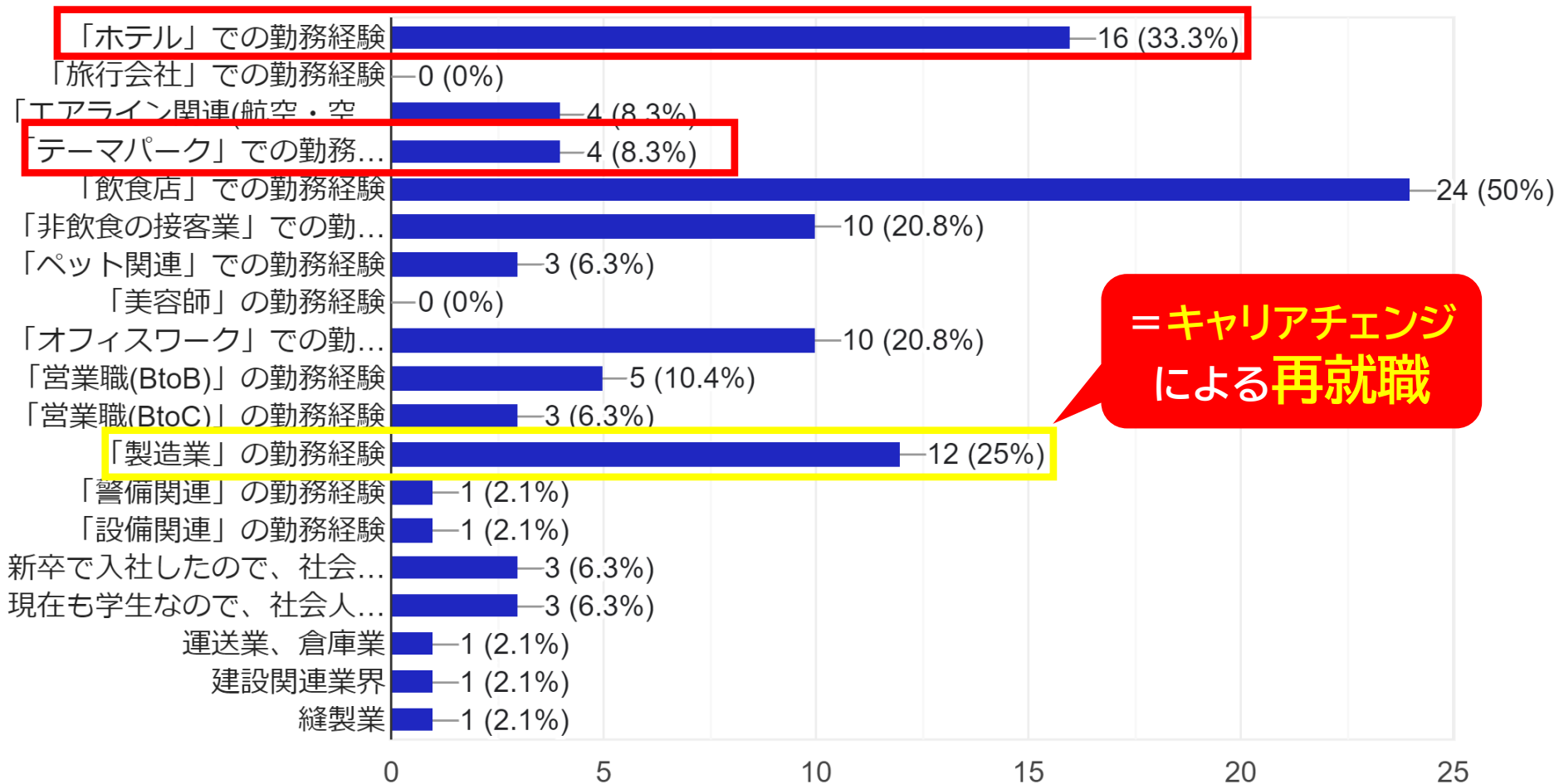
21

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Q1. 「社会人としての前職」で経験したことがあるお仕事を、すべてチェックしてください。

48件の回答



= キャリアチェンジ
による再就職

22

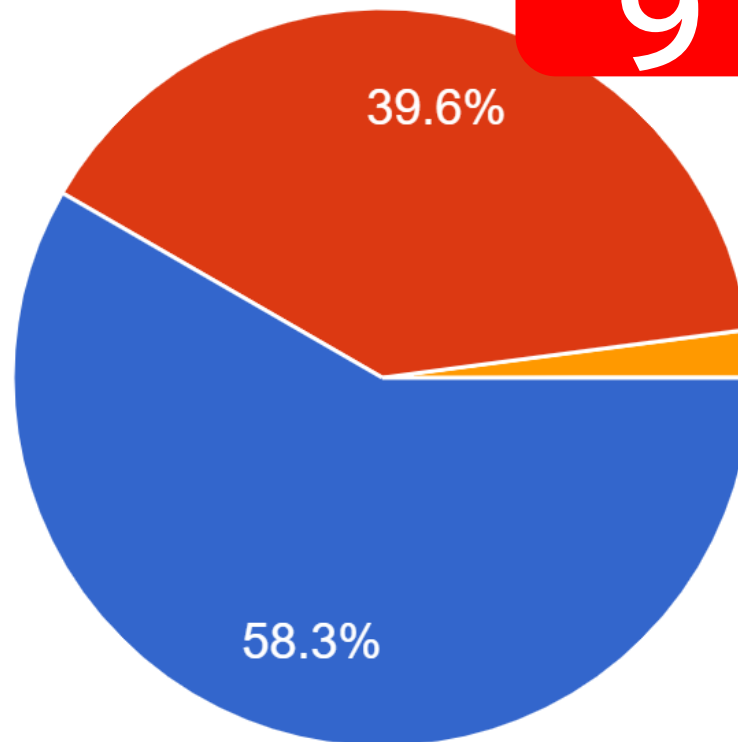
ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表/山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Q2. ペットの飼養経験はありますか？

48件の回答

- ある(現在も継続中)
- あった(過去)
- ない



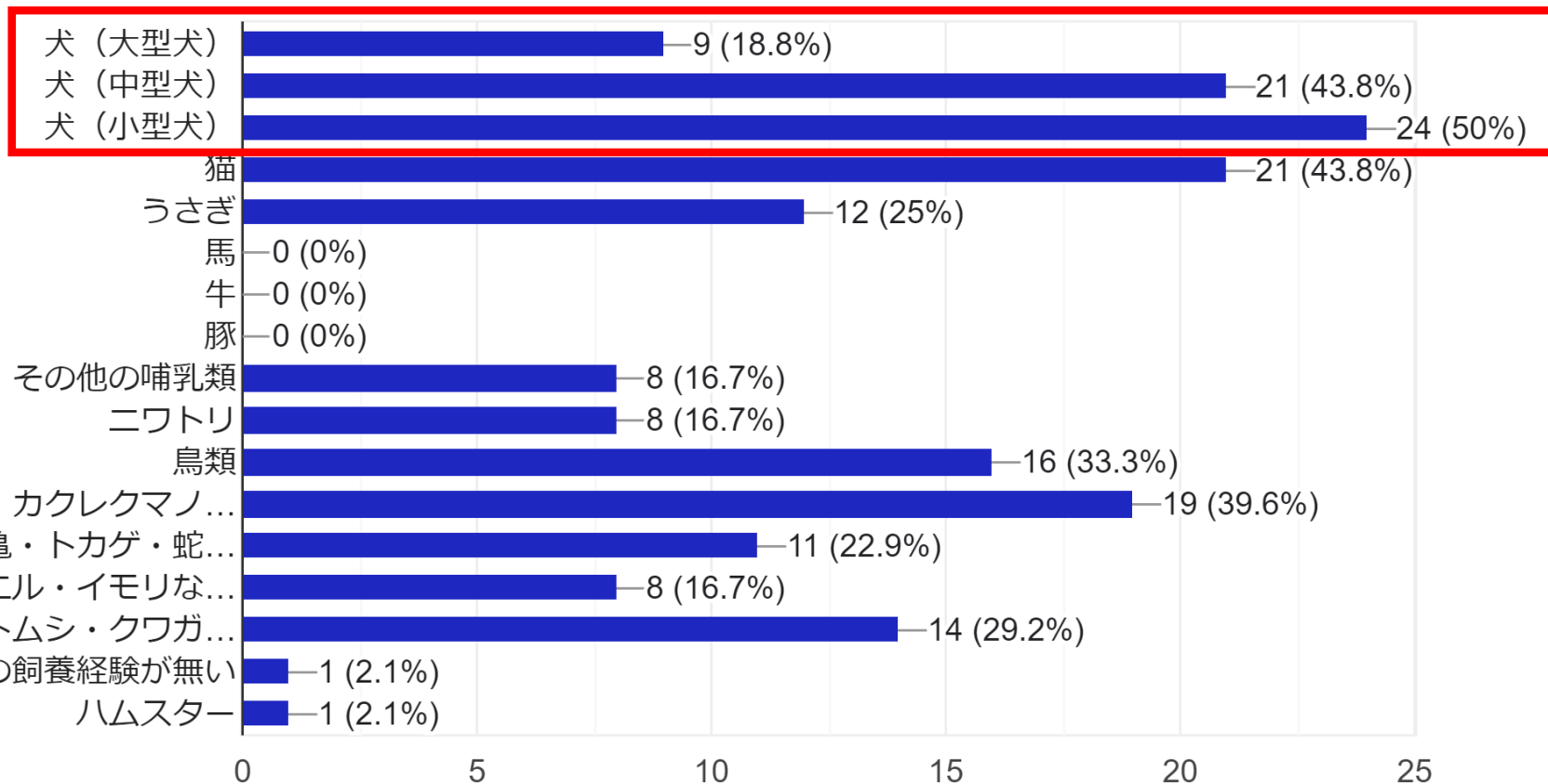
ある+あった
97.9%

1名
(2.1%)

<参考数値>
全国調査による
「現在ペットを飼っている人」
28.6%
(2024年/クロスマーケティング社)

Q3. ペットとして飼養したことがある動物は何ですか？ ※複数回答可

48件の回答



Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

自由回答欄より

客として利用してて、
ホテル経験を活かしながら
犬に囲まれながら
仕事ができたらと思い入社

<40代男性/正社員/レストランなどのFB(料飲)サービス部門(管理職)>

犬が好きだから楽しそうという興味から
<20代女性/「タイミー」などのスキマバイト「タイミー」など(本業は学生)
/レストランなどのFB(料飲)サービス部門>

キッカケは**近いからでしたが、**
沢山のワンちゃんと触れ合えたり
色々な犬種を見ることができて楽しいです

<50代女性/パートタイマー(時給制)/レストランなどのFB(料飲)サービス部門>

25 パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察~123日間の現場での定点観測より

発表/山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

自由回答欄より

大学で観光学を専攻していることもあり、
飼い主(人間)は勿論、
“ワンちゃんファースト”の環境での
ホテル勤務に興味があり、働き始めました。
<20代女性/直接雇用のアルバイト(本業は学生)/レストランなどの
FB(料飲)サービス部門>

元々お客様で来ていて
すごくいい接客をするスタッフが居た為
自分もこうなりたいと思い、
この仕事につきました。
<20代女性/正社員/レストランなどのFB(料飲)サービス部門(管理職)>

26

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察~123日間の現場での定点観測より

発表/山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

特性と課題

What

①【人的資源管理 面】

観光業ならではの

繁忙期⇔閑散期の

曜日波動・シーズン波動による

必要なマンパワーの変動

27

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

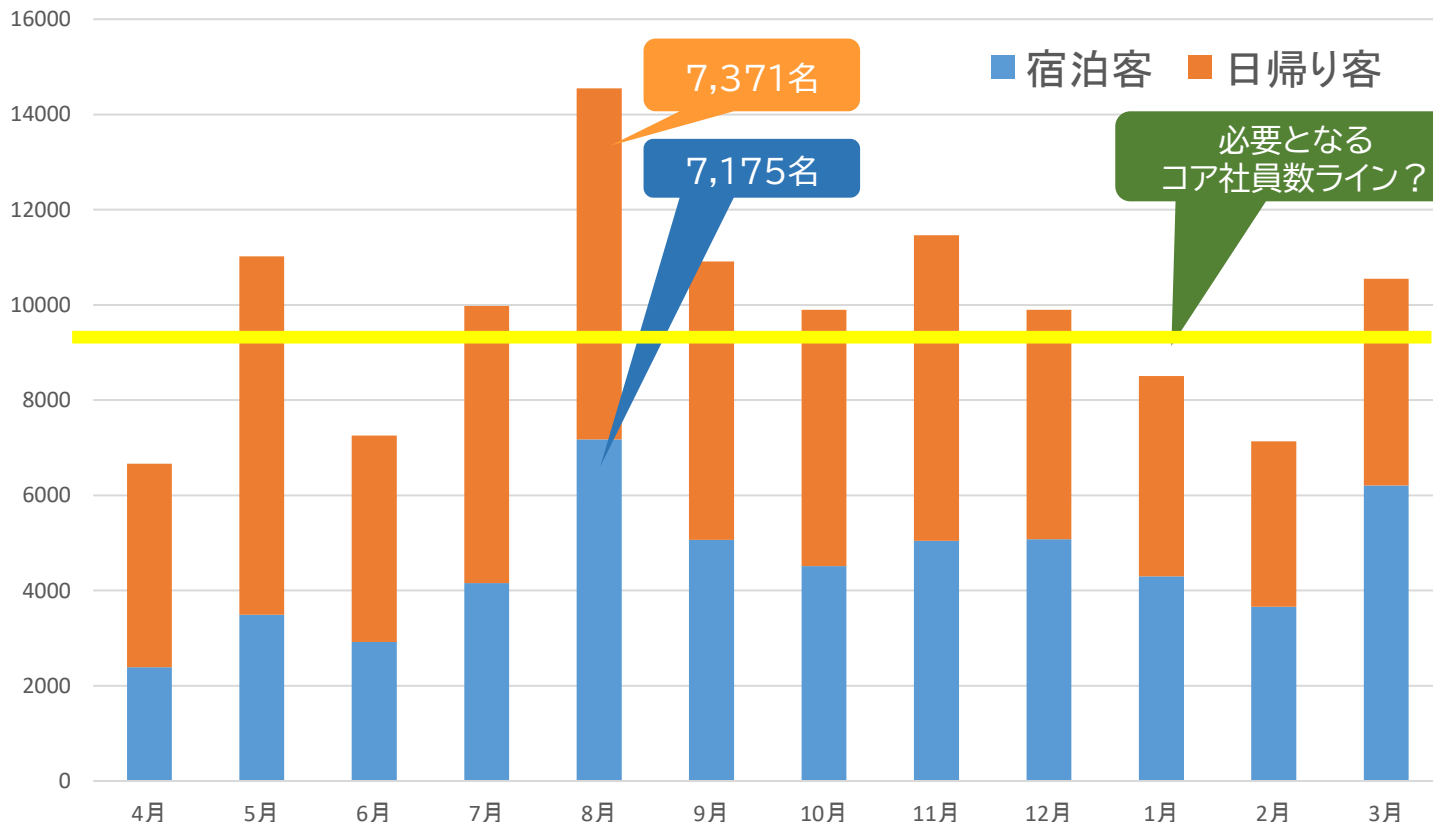
How much

HR課題①季節波動

When



ドギーズアイランドの季節波動(2023年度実績)



29

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察~123日間の現場での定点観測より

発表/山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

解決策

How

①【人的資源管理 面】

観光業ならではの
繁忙期⇔閑散期の

曜日波動・シーズン波動による

必要なマンパワーの変動

①アルバイト社員による波動吸収

②派遣会社による「スポット派遣」

③スキマバイトサービスによる「1Day就業」

30

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

解決策

How

③スキマバイトサービスによる「1Day就業」

タイミー社
シェアフル社の
データ提供待ち

31 パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

自由回答欄より

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

タイミーで仕事をしたことによって
職場の雰囲気等がわかったので

<20代女性/パートタイマー(時給制)
/レストランなどのFB(料飲)サービス部門>

副業としてしている
日雇い派遣のアプリに
時々利用しているドギーズの募集が
あったので応募した

<50代女性/スポット派遣(別に本業アリ)/客室清掃(一般)>



スキマバイト
や副業



個人的な
経験

32

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察~123日間の現場での定点観測より

発表/山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

具体事例①

Who

再就職/中途採用における

新しい就業ルートの出現

③スキマバイトサービスによる「1Day就業」



千葉県出身・在住
Kさん(28歳)

正規職を探すために、
複数の案件を
「お試し就業」していた

現在は、同社正社員として
活躍・定着(まもなく2年目)

③③

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表/山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

具体事例①

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much



千葉県出身・在住
Kさん(28歳)

画像待ち

34

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

特性と課題

What

①【人的資源管理の側面】

観光業ならではの

繁忙期⇔閑散期の

曜日波動・シーズン波動による

必要なマンパワーの変動

②【ココロを働かせる頭脳労働の側面】

特殊なサービス提供対象ゆえの

専門知識と

ゲストに活かすホスピタリティ

35

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Q.犬が食べられないモノは、
次のうちのどれでしょう？

A

いちご

B

生クリーム

C

チョコレート

D

スポンジケーキ

Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

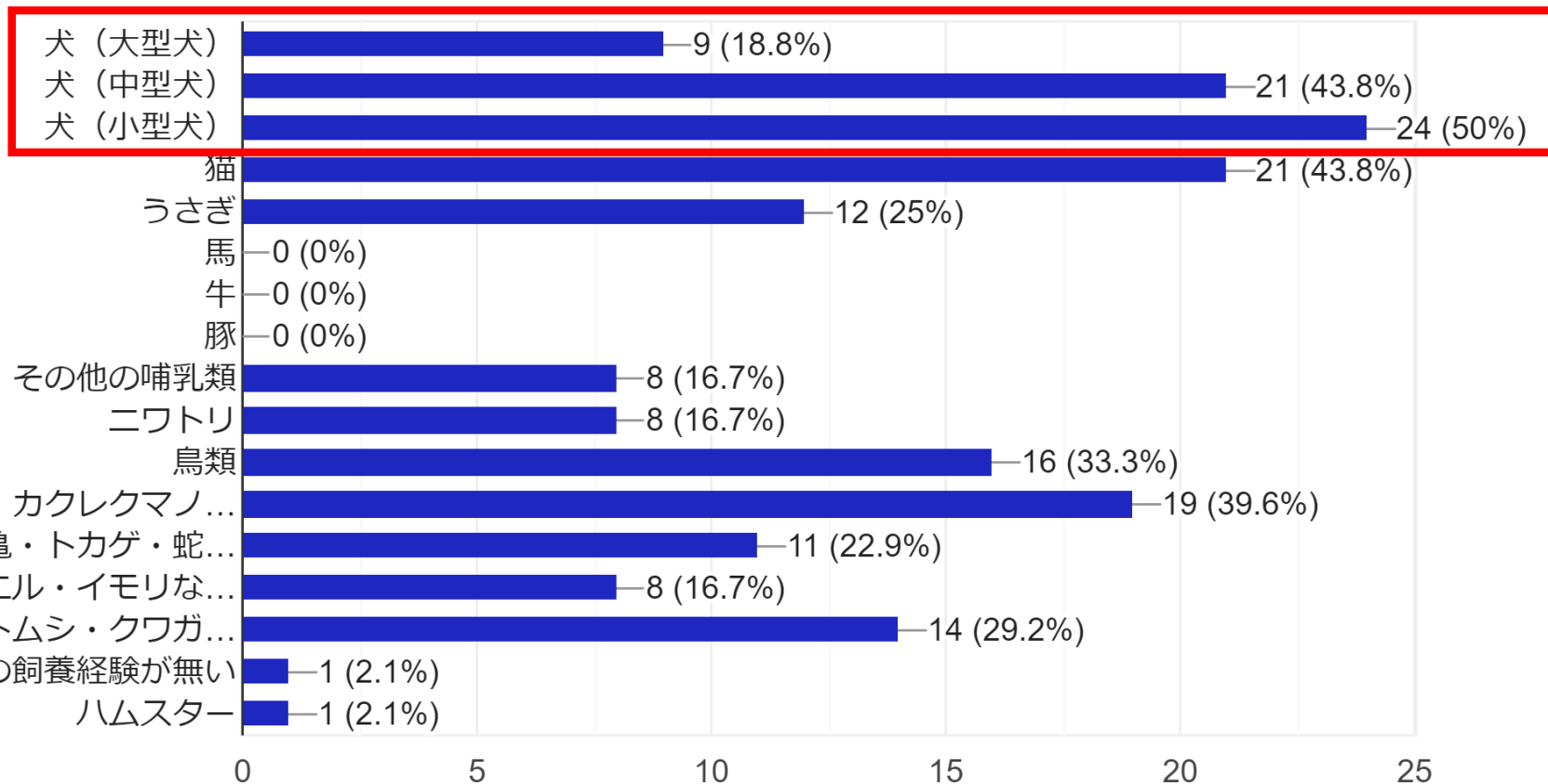
36

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

Q3. ペットとして飼養したことがある動物は何ですか？ ※複数回答可

48件の回答





犬にとっては
有害なため
チョコレートは
不使用

有機キャロブパウダー

オーガニック/無添加/砂糖不使用

有機栽培されたキャロブ(いなご豆)のさやを乾燥させてパウダーにしました。

ココアに似た色と風味をもち、ノンカフェインであることが特徴です。ココアやチョコレートの代替品としてご利用いただけます。



ワンちゃんが
食べられる食材を
熟知する

施設内ベーカリーの
シェフが調理

ワンちゃんパン



Who

What

Whom

When

Where

Why

How

How much

自由回答欄より

犬の手作りご飯が作りたかったから。

<20代男性 正社員/調理などのキッチン部門 一般職>

<小型犬の飼養経験あり>

ワンちゃんの食事を作るにあたり、

必要最低限の知識が役に立ちました。

<50代男性 正社員(管理職)/調理などのキッチン部門(管理職)>

【ココロを働かせる頭脳労働の側面】

特殊なサービス提供対象ゆえの

専門知識を

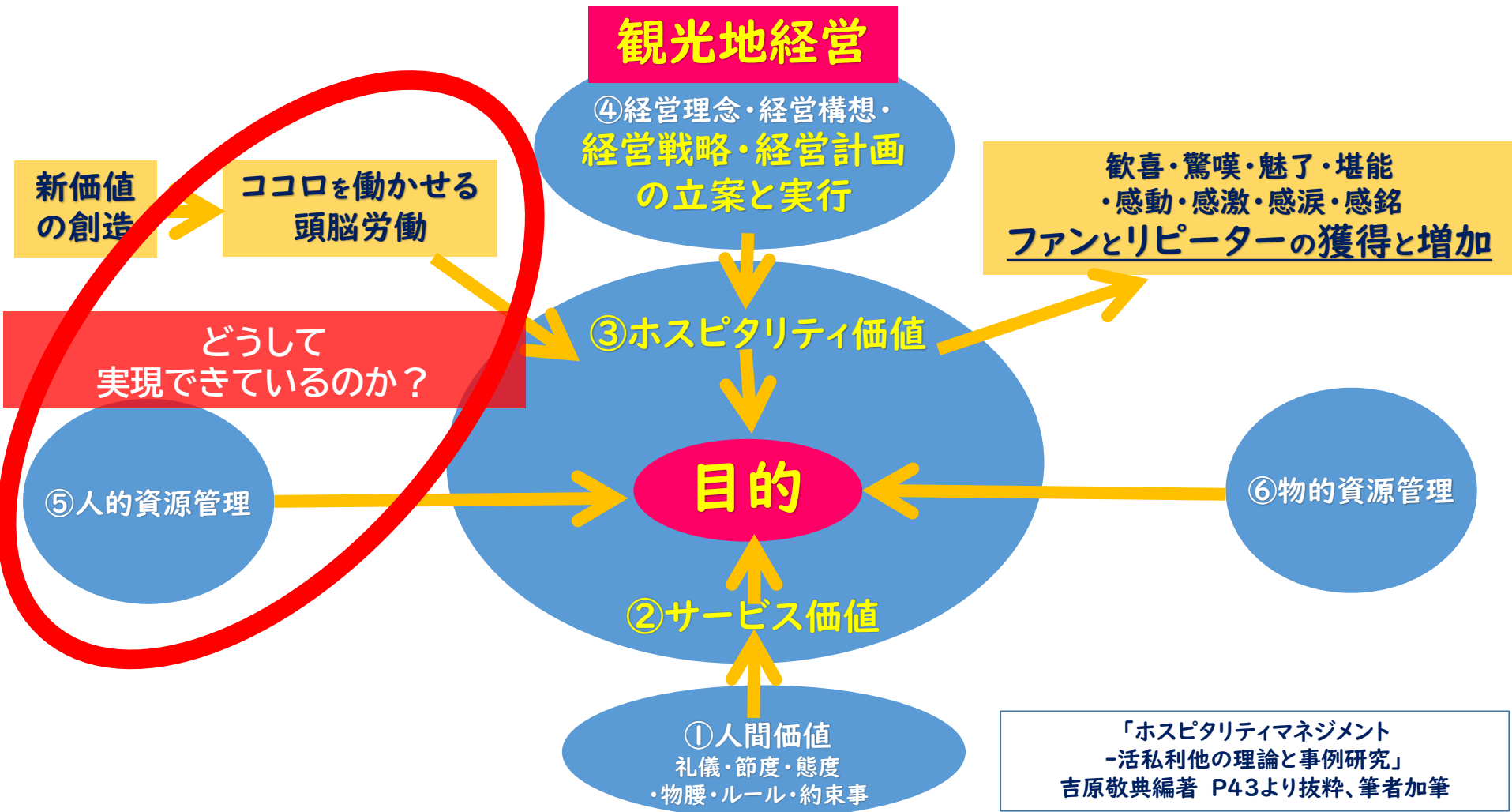
ゲストに活かすホスピタリティ

40

ペットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察~123日間の現場での定点観測より

発表/山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

ホスピタリティマネジメントの全体構造図



④1

パットツーリズムのテーマパーク事業を支える
労働力確保に関する一考察～123日間の現場での定点観測より

発表／山本 剛
大阪観光大学 観光学部 准教授

ペットツーリズムの テーマパーク事業を支える労働力とは？



① 季節波動・曜日波動を支える
ポジティブな「非正規」「副業」層



② 業界未経験であっても、
個人的なペット飼養経験が
職務上のホスピタリティ発揮機会となる

ご清聴ありがとうございました

2024.11.16

発表テーマ

ペットツーリズムの テーマパーク事業を支える 労働力確保に関する一考察

～ホスピタリティマネジメント理論の視点から～
123日間の現場での定点観測より



←発表者のプロフィールは、
こちらからどうぞ
(RESEACHMAP)

#ペットツーリズム

#労働力確保

発表 / 山本 剛

大阪観光大学 観光学部 准教授

t.yamamoto.tfr.kixuniv@gmail.com