

日本のしきたりや旅館ホテルの組織など 分かりやすくまとめた参考図書の“教科書”

～旅館ホテル単体でなく“観光業”として包括的に構成～

グローバル化が進み、海外からの観光客の増加とともに日本で働く外国人労働者も増え、ホテル業を志願する留学生も増えている。ところがホテルは単一的なホテル業に止まらず、地域の観光振興の軸として「観光業」として考えていくことが必要となっている。この考えからホテル・観光業というものを留学生に理解してもらうために、日々奮闘し、試行錯誤を繰り返し作り上げられた手づくりのレポートが1冊の教科書として発刊する運びとなった。すべての漢字にルビを振るなどまさに渾身の1冊だ。そこで今回は第三者的に大学の観光学部で弁を取る徳江順一郎准教授も交え、教科書への率直な意見をお聞きした。



NPO 法人
日本ホテルレストラン経営研究所
理事長 大谷 晃氏
<http://www.npo-hrm.org/>



NPO 法人
日本ホテルレストラン経営研究所
上席研究員 鈴木はるみ氏



東洋大学
国際観光学部
准教授 徳江順一郎氏

一开始に『初心者にやさしい 旅館ホテルの教科書』を出版された経緯をお聞かせください。

鈴木 ホテル・観光学を学ぶ専門学校で教壇に立ったことに始まります。ある学校は100人の学生に対して留学生90%以上、日本人10%以下という割合で圧倒的に留学生が多く学んでいます。

出身国はベトナムやネパール、スリランカなど東南アジア系が大半占めています。基本的に日本語学校へ通い、日本語検定N4～N2を取得していますが、日本語は漢字・ひらがな・カタカナで多様に表現できますし、日本人同士の会話では“私”という主語が省略されるなど、留学生には理解できないことが多々あります。理解できないままでは何のために専門学校で学んだのか、ま

た自身の将来を描けないまま終わってしまいます。そうならないためにもまずはどうしたら言葉や日本の文化・風習や旅館ホテル業、そして観光業を正しく理解させることができるかと日々、試行錯誤していました。授業で使用するレポートも毎回5～6枚用意。全員分プリントするのは時間もかかり大変でした。そこで、留学生に限らず日本人の学生や旅館ホテル業界人、そして観光業として社会人にも役に立つのではないかと思います、出版する運びとなりました。

大谷 日本における観光産業が発展していく中で、旅館やホテルなど業態単体で物事をとらえる考えから脱していかなければと考えていた矢先に、専門学校の授業で使われていた手作りのプリントを発見したのです。漢字すべてにルビを

振り、政府発表のデータ類、また旅館・ホテルの組織図やそれぞれのキャリアパスの流れ、そして日本の作法など実についていねいに分かりやすくまとめられていました。ホテル専門学校ではホテルに関する専門的なことを学びますが、観光業のことは学べません。これからのホテルは「観光業」の1つであるという視点で必要な知識を習得することが、観光産業や地域振興における役目だと思います。そこで観光事業への理解を通じて人的な活性化を図ることが大切であると考え、出版社の協力を得、踏み切ることにしたのです。

鈴木 これまでの観光に関する授業は地域の特長を習得することが中心でした。全国の著名な観光地の名称や地域の代表的な郷土料理など地理的な視点

でまとめられていました。しかし今は、単に宿泊するだけではなく地域の人や旅館ホテルの人との出会いなどを通じて、その地域で共生する、過ごすことをテーマとしたライフスタイルホテルが求められています。ホテルというハードだけではなくそこに宿る空気感、居心地の良さなど、お客さまによって求めることは異なります。“希望が異なるいろいろなお客さまがいるんだ”ということをしかり理解することです。日本というステージで働くためには日本人のことを理解しなくてはならないと思い、席順や箸のマナー、冠婚葬祭など日本の作法を取り入れました。例え言葉は通じなくても箸のマナーができていれば“この子はしっかりしている”と認めてくれます。留学生に限らず日本人も同様に日本人として知っておくべきことを学ぶことが、結果的にお客さまや同僚や上司との人間関係を円滑にします。そのムードが旅館ホテルの空気感となり、お客さまにご満足いただけるのだと思います。

徳江 「日本の作法」を構成されたところはこの教科書のポイントです。基本的な日本の作法を学び、知っておくことは日本で働くうえで大切なことです。留学生に限らず観光業を目指す日本人の学生や社会人など、日本らしいおもてなしとはどのようなことなのかなど、日本人の原点を知ることによりお客さまに対して何をすべきか見出すことができます。当たり前のように使われている「冠婚葬祭」も「婚」と「葬」は分かりますが、成人式のことを祝う「冠」や法事やお盆、お墓参りなど先祖の霊を祀る「祭」については知らない学生も多くいます。また新高等学校学習指導要領等の商業編において、令和4年度より「観光ビジネス」が科目に加えられました。高校生を対象とした教科書とすることはできなくても、サブ的な参考図書として活用できると思います。

—旅館・ホテルの組織やキャリアマップもとても分かりやすくまとめられています。

徳江 これまでの留学生の仕事は血洗いや客室清掃などを強いられ、なかなかキャリアアップを描くことができませんでした。ところが特定技能の産業分野で宿泊、外食業分野が新設されましたので、これまでのように1つの仕事を行なうだけではなく、厚生労働省は定めたキャリアマップによるレベルアップができます。

鈴木 旅館の場合、接客や施設運営に関する最高責任者の女将やこれまで築かれてきた伝統やまた求められるスキルが異なるので、まとめるのは難しいところがありました。ポジションにおけるやるべき業務ややり方などは異なりますが、旅館関係者のご協力を得、中居さんの仕事内容や必要な知識をまとめました。この部分は旅館関係者の方々にも1つの目安としていただければと思います。キャリアマップにより旅館やホテル業におけるキャリアパスがイメージとしてとらえることができ、自身の将来のために今、すべきことが見えてくると思います。単にホテルに就職したいのではなく、宿泊業には旅館というものもあり、ホテルとは異なる業務内容やキャリアパスができることを知ることが大切なことだと思います。

大谷 実際、アジアからの留学生の多くは自国でホテルに行ったことがありません。学生は身分の違いなどから敷居の高いホテルに入ることが許されません。入口にはライフル銃を手にした警備員が立っているなど、セキュリティが厳しいホテルもあります。その点、日本は身分制度による規制はありません。学生はインターンシップのときにホテルを初めて体験しています。学生にとってはあこがれのホテルで働けることはとても素晴らしいことです。日本人の若者のホテル離れが顕著だけに自分の将来の道、自分を描けるようなキャリアを積み



発売元・キクロス出版 本体 2800 円＋税

るよう、その入口として教科書を大いに活用していただきたいと思います。また既に旅館ホテル・観光ビジネス検定を旅館・ホテル・観光業界で働くことを希望する学生を対象に実施しています。また今秋ごろには行政で観光事業に関わる方や旅館・ホテル、文化・伝統関係者、一般社会人を対象とした「観光ナビゲーター」の認定試験も実施する計画です。

—最後に、レポート制作者である鈴木上席研究員よりひと言お願いいたします。

鈴木 伝統文化の異なる留学生としっかり向き合い、どうしたら理解してもらえるのかを考え続けてきました。日本人と比較して分からないことはどんどん質問してきますので、その度に、“そんなふうにとらえるんだ”と日々が学びの場でした。誌面作りにおいても文字の大きさやルビの打ち方、行間など徹底的にこだわり、作法を知れば言葉の障壁は超えることができます。また国によりちがいがあること、いろいろな考えがあることを負い互いに理解し、よりよい職場環境、観光業界を築いてほしいと思います。

現在、新型コロナ感染症を食い止めるために自宅待機をされている時間を活用して、新入社員の知識向上や社員教育のテキストに活用していただきたいですね。