

研究ノート

観光ホスピタリティ学とジェンダー —女性の労働とリーダーシップ教育—

森 越 京 子

Kyoko MORIKOSHI

目 次

1. はじめに
2. 先行研究
3. 調査:観光ホスピタリティ分野
におけるリーダーシップ教育
4. 考 察
5. 結 論
6. 今後の課題

[Abstract]

Gender and Hospitality and Tourism Studies: Women's Labor and Leadership Education

Though women have greatly contributed to the hospitality and tourism industry in Japan, few studies have researched their employment experiences and professional challenges. Therefore, this study explores women's labor through a literature review, focusing on Japanese females in the hospitality and tourism industry. The literature review revealed that, historically, women have faced unstable employment, low pay, long working hours, and double the workload of their male peers. At the same time, the hospitality industry has provided opportunities for single women who have had family problems or have suffered from unfortunate conditions to live and work. A recent study indicated, however, that Japanese female hotel workers tended to leave their workplaces within five years of employment and that many of them did not intend to seek a promotion. In this study, the author explores leadership education for females who would like to pursue a career in the hospitality and tourism industry.

1. はじめに

海外からの訪日観光客数が急激に増えている中、日本では観光ホスピタリティ産業への関心が高まっている。2003年のビジットジャパンキャンペーン以降、日本政府は様々な観光政策に取り組んできている。2016年3月、政府は「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定し、2020年までに、訪日外国人旅行者数4000万人、訪日外国人旅行消費額8兆円等の目標を掲げ、「観光先進国」の実現を目指している(観光庁, 2017)。この観光ビジョ

ンでは「10の改革」を打ち出しており、その中で「古い規制を見直し、生産性を大切にす
る観光産業へ」と題し、観光人材の育成、観
光教育の充実などを取り上げている。すでに、
観光産業ではその労働を多くの女性が担っ
ており、ホテル・飲料サービス産業では、労働
者の63.3%が女性である⁽¹⁾。

日本で観光ホスピタリティ産業が今後も安
定的に発展していくには、女性労働力の効果
的な活用が必要である。また、女性のワーク・
ライフ・バランスを整え、生産性をあげるこ
とが少子高齢化、労働力不足の現代では重要

キーワード：観光ホスピタリティ、女性、労働、リーダーシップ、教育

Key words : Hospitality and Tourism, Women, Labor, Leadership, Education

である。これまで女性は非正規雇用や安い労働力として、観光ホスピタリティ産業で、不安定な立場に置かれていた。グローバル社会では、女性がリーダーシップをとり、活躍するチャンスが多くなると考えられる。これまでの観光ホスピタリティ産業における女性の労働環境を学ぶことは、将来の方向性を明らかにするものと期待され、先行研究や文献を中心にその歴史を探る。また、観光ホスピタリティ産業で活躍する人材を育成するために、大学などの高等教育機関でどのような方法がとられるべきなのか、この分野の専門家からの意見を報告する。

2. 先行研究

2.1. 観光ホスピタリティとジェンダー

近年、観光ホスピタリティ学の中で、女性やジェンダーに関する調査・研究の必要性について指摘されている (Baum & Cheung, 2015; Figueroa-Domecq, Pritchard, Segovia-Pérez, Morgan, & Villacé-Molinero, 2015; Pritchard and Morgan, 2017)。これまで、観光研究の中でツーリストやゲストは男性に関することで、女性は男性をもてなす側として長く捉えられてきた (安福, 1997)。安福 (2003) によれば、観光研究に女性が登場するのは 1970年代の後半であり、80年代前半において売春ツアーに対する反対運動が国際的な高まりを見せ、売春ツアーにかかわる女性に関する研究がなされた。観光が地域女性に与えるインパクトに関する研究がはじまったのは 1980年代後半ころからであるとされている。1990年代になり世界的に観光とジェンダーに関する出版が続き⁽²⁾、本格的研究が始まった。しかし、観光とジェンダーに関するテーマは、観光研究全体の中では少数であり事例研究が多く研究対象の地域が限定されている。そこで、体系的な分析が必要であると指摘されている。

Figueroa-Domecq et al. (2015) は、計量書誌学的研究の手法で 1985年から 2012年の間に出版されたジャーナル文献について調査を行った。それによると、観光とジェンダーの研究は主にヨーロッパ、北米、オセアニアで行われており、トピックとしては、①旅行者としてのジェンダー (46.5%)、②観光の受け入れ側としてのジェンダーの差について (31.6%)、③ジェンダーと労働 (12.6%)、少数ではあるが④理論構築、知識体系 (9.7%) についてと、大まかに 4つの分野に占められていたと述べている (Figueroa-Domecq et al., 2015, p93)。しかし、観光研究の中でジェンダーに関するテーマはまだ少数であり、女性学やジェンダー研究との接点がないとされている。そこで、観光におけるジェンダー研究を広げ深めることが急務であると述べている。さらに、観光学をリードする学術機関や高等教育機関自体も男性に占められていると報告されている (Baum & Cheung, 2015)。Pritchard and Morgan (2017) が行った調査によれば、観光に関する主なジャーナルの編集者や、イギリス、ニュージーランド、オーストラリアの観光系の学術専門誌を調査したところ、77%の編集委員は男性であり編集長は男性で占められていた。高等教育機関の観光学部などでも男性が多く職に就いていた。そこで、観光分野の男性優位主義や欧米の価値観に基づく観光学リーダーシップを問い直す更なる調査が必要であるとしている。

この論文では、観光ホスピタリティの研究の中でも、女性の労働やリーダーシップに関する先行研究について下記に報告する。

2.2. 観光ホスピタリティ産業における女性の労働

観光関連の労働は、季節的かつ短期労働やパートタイムという労働形態が多いこと、さらに、未熟練労働や低賃金などの特徴が男女に共通してみられるが、このような不安定

な就労形態は、男性よりも女性に多くみられると指摘されている（東，2015；安福，1997，2003）。

さらに、男性は運転手などの輸送にかかわる仕事が多いのに対して、女性はメイドなどの宿泊関連の仕事が多いなど、観光の雇用には性別分業が見られる（安福，1997，2003）。高橋（2009）は、参与観察調査から、日本の旅館では「力仕事＝男性」「細やかな個室のセッティングや接客＝女性」という役割意識が働いていると報告している。また、東（2015）は、「観光現場における、女性らしい華やかさと柔らかさ、細やかさを武器に観光客の対応を行う『おもてなし』の仕事は、女性のあこがれをかきたてる。…その多くは非正規雇用であるため、給与は低く抑えられるという傾向が顕著である。…労働市場においても、ある程度業種、職種に性別役割分業の固定化があり、その役割が序列化されている…（東，2015：117）」と観光の労働で、業種、職種によるジェンダー化があるとしている。

東（2015）によれば、サービス産業は現代の成長産業であり女性の活躍が期待されているが、2008年から2013年の間で「宿泊業・飲食サービス」の分野の平均給与と所得250万円から233万円に減少している。これは労働者の非正規化が進行したからであると指摘している。また、女性の収入が低いのは、女性自身が選択して非正規の就労を選ぶということが多い。それは、いまだに、男性は「仕事」、女性は「家事」の固定的性別役割分業意識が大きいからであると述べている。

さらに、男女差、女性の間でも差があるとされている。つまり、女性でも年齢、教育、未婚・既婚、宗教、国籍といった違いで、分業がされている。高橋（2009）が旅館で行った参与観察調査によれば、事務業務は30代以上の、フロント業務は20代から30代の正社員（男女）が担当していたが、ルーム係は非正規の20代から50代の女性が担当、客室の整理

や洗い場など「裏方」の仕事は外国人労働者によって担われていたと述べている。

観光ホスピタリティ産業で働く女性には、観光の仕事をすることでさらに苛酷な負担がかかることが報告されている。横村（2003）は、日本におけるグリーンツーリズムなどの事例から、持続的観光開発と地域の女性への影響について述べており、経営形態によって違いがあるが、観光開発に伴い、女性には「家族的労働」「家事労働」「地域的労働」の3つの無償労働が生じる懸念を示している。ほかにも、観光の労働に就くことで女性が家事や育児などの負担のほかに、観光によって生じる仕事をこなす「二重労働」という過酷な労働負担を抱える傾向があると指摘されている（安福，2003）。また、観光開発の企画や意思決定の場などに女性が参画できない点を問題視している。

これら文献から観光ホスピタリティ産業における女性の労働環境は、季節的、短期間、パートタイムなどの非正規の労働が多いこと、未熟練労働や低賃金といった特徴があると言える。日本の家庭での固定的性別役割分業意識があるだけでなく、観光ホスピタリティ労働には、業種、職種によって性別役割分業の固定化があり、その役割が序列化されていることが明らかになった。また、観光の労働に就くことで、家事などの仕事を含め過剰な労働を女性が負担する傾向にあると明らかになった。

2.3. 観光労働と女性のエンパワーメント

観光の労働と女性のエンパワーメントに関して海外では広く研究をされている。前述のように観光における女性の労働は、不利な面がある一方、観光の仕事に就くことで女性が経済的自立や社会的地位の向上といった、エンパワーメントというプラスの側面があると報告されている（安福，2003）。また、ツーリストとのインタラクションは、地域女性のアイデンティの構築に影響を与え、女性たち

の世界は広がると報告されている。観光に関する女性の雇用は、先進国より発展途上国においてよりポジティブにとらえられる傾向がある(安福, 2003)とされており、発展途上国における女性の観光労働者の研究がされている。Duffy, Kline, Mowatt, and Chancellor (2015)は、ドミニカ共和国の観光地を調査し、観光労働は女性に様々な機会を与え、女性が経済的・社会的な自立を得ると報告している。しかし、女性が観光の仕事に就くことで、男女間の役割やアイデンティティーの間で、新たな衝突や葛藤をもたらすとしている。

2.4. 日本の温泉観光地の女性と労働

日本の温泉観光地や旅館で働く女性についての研究が様々な角度から実施されている。代表的な温泉観光地、熱海温泉の女性労働力の歴史的な変容について高柳(2015)は次のように報告している。第二次大戦後の日本の高度成長期に様々な年齢層や出自の女性たちが熱海に集住し、熱海温泉の発展を労働力供給の面で支えるとともに、人口増加の要因となった。熱海温泉は、北海道や東北からの集団就職による若年層の女性を受け入れただけでなく、季節労働者、中高年女性、特に、離別経験者や様々な事情を抱えた女性の受け入れ先として機能した。温泉の女中労働は住み込みが基本で労働住居環境の不自由さは敬遠されがちであったが、単身女性が個別に住居を借りる困難さを考慮すれば、働く場所と住まいを同時に探す女性にとって、特に、不利な事情を抱えた女性たちにとっての一種の生活保障として機能したと述べている。その後、熱海温泉は、他の温泉地との競争や、別の仕事を選択する若い女性が地域から流出したことで、労働不足が深刻になった。さらに、出生率の低さや単身者の多さから人口減少に拍車をかけた。このような人口構造の特徴は他の温泉地も同様に抱えたと報告している。

文(2012)は、1990年代のバブル経済崩壊

後の日本で急成長したのはサービス労働市場であり、高齢者、若者、女性の雇用の受け皿になったのは、飲食・小売業、対人サービス業、警備・保安や清掃などのビルメンテナンス業などのサービス労働であると述べている。特に、「家族モデル」から逸脱する女性を選別して集積してきたのが「宿泊業」(旅館ホテルなど)であると述べている。熱海は長年そのような女性の受け皿になっていて、「住み込み」「経験不問」「年齢不問」という求人内容のもとで不安定就労・居住不安定層の女性労働力を集積してきた。これは事情を抱えた女性に都合がいいとされるが、一方、職を失うと同時に住居も失うという問題もはらんでいると指摘されている(高橋, 2009)。さらに、戻るべき家庭がないという「家族モデル」に属さない女性は、労働者であることのみが周囲の信頼(経営者、同僚、顧客、そして家族)を獲得し、社会の中に居場所を持つという、新たな呪縛を作り出していると、文(2012)は述べている。このような、女性労働者を社会につなぐ呪縛(労働者であることで社会に居場所が用意されるという考え方は、新たに、「予めの差異」(働けない/働かない人々)を社会全体に持ち込むことになり、そのことで、労働市場の不平等な参加の実態を隠蔽してしまうことになる)と警鐘を鳴らしている。

このように、観光ホスピタリティ産業の中でも日本の温泉地や旅館は、長時間労働・住み込みといった問題も多く抱えているが、様々な事情を抱えた女性を長く受け入れてきた産業であると明らかになった。

2.5. 日本のホテルにおける女性の労働

日本的な旅館とは違った発展を遂げたホテルで働く女性について、数は少ないが、その研究が近年日本でも行われている。フル・サービスホテルで働く女性の労働について飯嶋(2012)は、多角的な調査を行っており、

次のように報告している。フル・サービスホテルでの労働時間は、日本の産業平均よりも長く休日数は少ない。非正規従業員の大半が女性であり、女性従業員の平均勤続年数は5年ほどであることが多い。また、女性従業員の離職率が高く、かつ就業期間の短い離職者が多いと報告している。さらに、飯嶋（2012）は女性従業員のキャリア観を調査し、日本のフル・サービスホテルでは、昇進への希望を持たない女性が多いと示している。飯嶋は、日本では一般的に女性の管理職が少なく、ホテル業界では女性の早期離職が多く「ガラスの天井」⁽³⁾のはるか手前にキャリア開発上の障害が存在する。女性の「昇進」の問題以前に、「勤続」を阻む「時間の障壁」という問題があるとしている。ホテル業界は変則的な勤務体系であり、能動的スケジュール管理の困難さと長時間労働は、出産以前に配偶者を持った時に大きな負担となり、女性が離職することが多いのではないかと述べている。早期に退職する女性の離職の要因についてさらに考察が必要であるとしている。

次に、飯嶋は、女性のキャリア開発は、男性のモデルをベンチマークとしてとらえることは時代錯誤であるとしている。それは、女性と男性の間には仕事に対する価値観の差があるからと指摘している。さらに、女性を同質として研究されていたことを批判し、女性でも職位や所属国家の違いによってキャリア開発上の阻害要因は違うとしている。また、女性自身の意識も、ライフ・ステージの変化と共に変わるとしている。そこで、飯嶋は、ポジティブ・アクション制度（男女労働者間の差を解消しようと、個々の企業が行う自主的かつ積極的な取組）、ワーク・ライフ・バランス制度を兼ね備えたダイバーシティ・マネジメントと複線型人事制度（これまでのような年功ではなく、従業員が有するスキルによって昇進・昇格を判断する仕組み）の3次元構造の制度を提案している。

五十嵐（2017）の研究では、日本ホテル協会加盟のホテルを対象に、女性が有する能力の優位性、女性の就労状況やその環境整備、企業業績との関係を調査した。「ハイ・サービス企業日本300選」の企業と比較して、日本ホテル協会加盟ホテルは、女性の採用比率が上昇しており、ハラスメント対策の導入・拡充がされている。一方、労働時間の短縮、雇用の長期化、経営理念と女性の活躍推進の理念の明確化などの浸透は進んでいなく、今後改善に向けて早急に解決する課題であると指摘された。

2.6. 女性リーダーシップに関する研究

観光ホスピタリティ産業における女性のリーダーシップに関する研究は世界的にも始まっており Baum and Cheung (2015) は、“White Paper: Women in Tourism & Hospitality Unlocking the Potential in the Talent Pool.”の中で、女性労働者は観光ホスピタリティ産業の70%近くを占めているが、マネージャーレベルに進む女性は40%に達していなく、ジェネラルマネージャーは20%以下、理事会メンバーは5～8%に過ぎないと報告している。ジェンダーとリーダーシップ、企業の業績についての研究も始まっているがまだ統一的な見解が出ていない。Göschl & Cridhar (2014) は、女性のエグゼクティブ・マネージャーが企業の業績にインパクトを与えるか調査し、マネジメントレベルの10～20%の割合を女性が占めると、その企業の業績に肯定的な影響を与えることを明らかにした。ほかの研究でも、女性がエグゼクティブレベルにつくことで財務的な利益につながると報告されている (Walsh, Fleming, & Enz, 2014)。ポルトガルの観光産業におけるジェンダーの影響について調査を行った Costa, Bakas, Breda, Durão, Carvalho, and Caçador (2017) によると、観光産業は女性の労働者が多いが、マネージャーレベルの

仕事は男性に占められている。女性が管理職に多い企業は女性をマネージャーとしてより採用しやすいと報告しており、これはジェンダーが「理想的な労働者」についての概念に影響を与えていることを示していると主張している。また、この研究では、女性は様々な良い面を持っていると評価されているが、採用者側からすると女性がavailability-related flexibility (稼働に関する柔軟性)をもつこと、つまり、直前の要請でも残業でき、シフト以外の勤務につける、数日間の出張が可能である柔軟性が必要であることを示している。

日本の観光ホスピタリティ産業におけるリーダーシップの研究は、欧米の研究より遅れているが、前述の飯嶋(2011)の調査から明らかになったように、日本のホテルでは昇進への希望を持たない女性が多い。また、女性の早期離職が多く「ガラスの天井」のはるか手前にキャリアを終える女性がほとんどであることも指摘されている。女性の「昇進」の問題以前に、「勤続」を阻む「時間の障壁」という問題を究明する必要性を唱えているとともに、女性がキャリアを開発する方法、特に、女性の多様な働き方を容認する制度を提案している。

旅館の女将についてそのリーダーシップを研究した姜(2013)は、日本の旅館スタイルの宿泊施設の労働やホスピタリティの実践などを報告し、女将の仕事とはなにか、求められる能力や役割について述べている。女将の仕事はサービスの第一線に立つこと、直接ゲストに接する仲居を働かせ、サービスが行き届いているのかをチェックするホテルの総支配人の役割に似ているが、旅館ビジネスの根底にある日本の文化について積極的に伝えていく役割も期待されているとしている。姜(2013)は、研究の中で旅館の女将にインタビューしそのリーダーシップスタイルを分類しているが、その役割は多様化しており、これまでのリーダーシップ理論の枠組みには取

まり切れないほどであると述べている。女将のリーダーシップとは資質より状況に順応していくことが何より重要かもしれないと指摘している。また、女将自身の素質を積極的に旅館運営に活用していると報告している。

上記のように、旅館における女将のリーダーシップに関する調査は、姜を中心に進められているが、日本のホテルやそのほかの観光関連企業での女性の活躍、リーダーシップに関する研究がほとんどなく、そのような調査や研究が急がれる。また、観光ホスピタリティ分野でリーダーとなる女性をどのように育成していくかという点も、様々な分野で積極的な議論が始まることが期待される。次のセクションでは、女性のリーダーシップ育成に関するインタビューについて報告する。

3. 調査：観光ホスピタリティ分野におけるリーダーシップ教育

観光ホスピタリティ分野におけるリーダーシップ教育の必要性について、専門家から意見を聞くためにフォーカス・グループ・インタビューを実施した。この方法を選んだ理由は、短時間で研究テーマについて多くの情報を集められること、グループの共通・統合された見解を導き出すことができること、また、将来の研究調査の方向性を示すことができる(Altinay, Paraskevas, and Jang, 2016)とされているからである。実施の状況と調査結果は下記の通りである。

3.1. インタビュー参加者

国内外の高等教育機関で観光やホスピタリティに関する教育を受けた、または、教授経験をもつ日本人研究者・教員4名と筆者を含む5名で実施された。いずれも国内外で活躍し高い専門性と幅広い知識を持つ。そのうち1名は、海外と日本で、15年に及ぶ観光ホスピタリティ産業に従事した経験を有する。男性

2名女性2名と参加者数は限られていたが、20代から50代までの違った世代のメンバーであり、それぞれの海外生活経験も米国、カナダ、オーストラリア、ベトナム、タイなど幅広く、多様な角度から話し合いが進められると期待された。

3.2. 調査方法

フォーカス・グループ・インタビューは2016年9月に、札幌市内のホテル会議室にて行われ、約2時間にわたった。参加者には、下記の5つのポイントについてアンケートに回答を記入してもらいながら、リーダーシップ教育についてそれぞれ自由に意見を述べていただいた。

- ① リーダーシップに関する専門的な講義や研修をこれまでに受講したことはありますか。
- ② 日本の高等教育機関で、観光ホスピタリティ産業のためのリーダーシップに関する専門的な講義や研修を実施していくべきだと考えますか。
- ③ 観光ホスピタリティ産業で将来活躍するリーダーを育てるために、大学や短大等ではどのような取り組みをするべきか、ご意見をお聞かせください。
- ④ 観光ホスピタリティ産業で女性が活躍するためには何が必要だと思いますか。
- ⑤ 観光ホスピタリティ産業で女性がリーダーシップをとるためには何が必要だと思いますか。

インタビュー終了後、アンケート用紙は回収され、その回答はマイクロソフトエクセルの形でまとめられた。また、約2時間のフォーカス・グループ・インタビューは、ICレコーダーに録音され、後日テープ起こしを行った。これらのデータはすべて、質的データ分析QDA (qualitative data analysis) ソフトウェア

NVIVO 11に取り込まれ、コーディングされた。コードから導き出された概念は次に報告する。

3.3. 調査結果

リーダーシップ研修受講経験

リーダーシップ研修の受講経験について、海外の高等教育機関、または、外資系企業で受講した経験があると全員回答しているが、日本での経験はほとんどなかった。

リーダーシップ教育の必要性

日本の高等教育機関におけるリーダーシップ教育については、参加者皆がその必要性を唱えており、実施に関して様々な意見が出た。日本の大学にはリーダーシップを育てるような講義がほとんどなく、産業界のニーズを満たしていないと指摘された。また、リーダーシップは全業界に共通して必要なスキルなので、日本の高等教育機関でもリーダーシップ教育を取り入れ、学生の将来のキャリアのビジョンを育てるような内容にするべきであるとの意見がでた。一方、海外の高等教育機関ではリーダーシップ教育は進んでおり、日本でも取り入れるべき点が多いと指摘され、具体的な取り組み内容については次のセクションで紹介する。

将来のリーダーシップ教育への提案

観光ホスピタリティ産業で将来活躍するリーダーを育てるために、大学や短大等で取り組むべきことは何か、それぞれの意見を聞いた。特に、下記の点について意見が出された。

① 産業界との連携

産業界のニーズを、教育機関で正確に把握し、産業界の専門家と共にリーダーシップ教育を計画し実施することが重要であるとの意見が多く出された。海外の大学では、産業界のリーダーを大学の諮問委員会のメンバーに

して、産業界で必要とされる人材や、大学カリキュラムへの助言を求めている。また、産業界からゲストスピーカーを招き講義が進められたり、“Meet the Industry Night”のイベントなどが、学部生レベルで開かれている。それは、学生のイベント運営の機会でもあり、就職活動の一部となっている。また、卒業生を講師として大学に招くということは広く日本でも実施されているが、卒業生を通して学生に業界を深く理解してもらうことも重要であると共通の意見がだされた。さらに、「現場・実務」といった概念が出され、現場を知っている、実務経験のある方からの指導が大切というだけでなく、学生に「現場」を経験させることの必要性が話し合われた。

② 国際競争力のあるグローバル人材

リーダーシップ育成に関する話の中で「国際競争力のあるグローバル人材」育成の重要性について話題に上った。英語が話せることだけでなく、日本人としてまた真の意味での国際人としての国際競争力のある人材育成が必要である。また、それを教えられる人材の育成も大切である。

③ 教育機関へのアクセス (on-line 教育) と有償インターンシップ

海外の高等教育機関にくらべて、日本の on-line 教育は遅れているとの意見が多く出された。ディスカッションでは、on-line 教育の選択肢を学生に広げることで、学生には学外で、つまり、産業界で学ぶ機会が広がるとの意見が出た。特に、on-line 教育の導入で有償インターンシップ参加への可能性が広がるとの意見が出された。世界標準レベルの on-line 教育の整備と、有償インターンシップ機会の提供が必要であると確認された。

④ アクティブ・ラーニング

学生自身が会議やイベントを企画運営する経験や、プロジェクトを通して問題解決力を高める機会も重要であると指摘された。「マネージメントレベルの日々の仕事内容や

チャレンジ、企業目標やそれに向けてのアクションを垣間見る機会やケーススタディ、問題解決のアクションプランなど作成するプロジェクトがあってもいいと思います。問題解決能力を高めることは重要だと思います。(参加者 A)」との具体的意見も出された。

女性のリーダーシップに関して

観光ホスピタリティ産業で女性が活躍するために、また、女性がリーダーシップをとるためには何が必要かという点に関しては、あまり多くの情報を得ることができなかった。これは観光ホスピタリティ産業全般、または、日本の高等教育全般でリーダーとなる人材育成ができていなく、女性、男性という前に、教育機関や産業界でリーダー育成の取り組みが必要であるからと考えられる。限られた意見であるが、女性が観光ホスピタリティ産業界で活躍し、リーダーとして育つために次の改善点があげられた。まず、産休・育休・出産後の女性に対する企業の理解とともに、男性のワーク・ライフ・バランスへの対応が必要である(参加者 A, 参加者 B)。また、女性に限らず「マイノリティー」に対して「マジョリティー」が「ダイバーシティ」の重要性を理解することが必要である。早いうちから「ダイバーシティ」理解教育を行うことの必要性が述べられた(参加者 C)。

さらに、リーダーシップ理論を学ぶ、論理的に説明できる力などを女性に求める意見もあり、「女性がもう少し感情論ではなく数字に強く論理的に説明責任を果たせると強いと思います。(参加者 A)」などの意見が出された。

4. 考 察

観光ホスピタリティ分野でのジェンダーに関する研究は、近年になって注目を浴びているが、古くから観光ホスピタリティと女性は

深く関連しており、同時に諸問題を抱えている。観光の対象としての女性、旅行者としての女性、観光ホスピタリティを提供する側としての女性と、様々なかかわりがある。近年、観光ホスピタリティ分野で、女性に関するテーマの研究が盛んになっているが、海外の事例が多く、日本でさらなる研究が必要であると強く感じる。特に、日本がインバウンド観光に力を入れ、2020年までに、4000万人の訪日外国人旅行者を受け入れるという目標を掲げている現在、受け入れ側として活躍する女性労働者や女性のリーダーシップに関してさらなる研究が必要である。

文献調査から見えてきたことは、観光ホスピタリティ産業における女性の労働環境には、長時間労働、低賃金、高い離職率、など多くの課題があるということである。女性リーダーを育てる前に、女性が長く働くことができる環境を整えることが必要であり、ワーク・ライフ・バランスへの配慮、産休、育休、子育て支援を充実させ、各企業が職場環境改善をはかることが急務である。さらに、これまで男性中心のマネージャーや管理職のポジションに多くの女性が進むには、様々なサポートが必要になる。最後に、女性が仕事を続けられるには、企業側の努力だけでなく、家庭での役割分担や仕事への理解・協力も不可欠である。

フォーカス・グループ・インタビューにおける話し合いから、日本の高等教育機関でも、観光ホスピタリティ産業で活躍する人材の育成、リーダーシップ教育を行う必要性が確認された。まず、在学中から学生がこの産業での労働環境や将来のキャリアパスについて正確に理解するような機会を提供したり、リーダーシップに関して学ぶことができる授業やトレーニングを実施する必要がある。特に、女子学生自身の意識を変えるべきである。また、提案されたポイントについて（①産業界との連携、②国際競争力のあるグローバル

人材の育成、③on-line教育の充実と有償インターンシップ、④アクティブ・ラーニングの活用）について議論を深め導入すべきである。また、それには、論理的思考やリーダーシップ論、マネジメントレベルの実務を理解すること、問題解決を導くスキルなどを学ぶことも必要とされる。さらに、学生のうちから「現場や実務」を理解するような機会を与えること、教育機関と産業界が連携して、学生が産業界について深く理解することも必要である。女性のリーダーシップ育成というだけでなく、国際的競争力を持ったグローバル人材育成が急務であり、そのような中から将来のリーダーが育つことが重要である。

5. 結 論

今回、先行文献の研究から、観光ホスピタリティとジェンダーに関する幅広いトピックに触れることができた。一般に、観光ホスピタリティ産業の労働は、多くの女性に頼っており、それは多くの非正規労働者に支えられていることも明らかになった。これらの女性労働者は、長時間、不規則な労働時間、低賃金といった、この産業に特徴的な環境で働いているだけでなく、多くの女性は観光ホスピタリティの仕事と家事の二重労働など過酷な状況にいる。特に日本のホテル従業員の調査から、女性の勤務年数は短く、リーダーシップを発揮するポジションにつく前に、退職するケースが多いことが分かった。観光ホスピタリティ産業で、女性がリーダーとして活躍するには、まずその前提に、女性が長く働ける業界になることが最も重要である。そのため、飯嶋（2011）が提案したように、女性だけでなく多様な人材に対応するダイバーシティ・マネジメント（ワーク・ライフ・バランス制度・ポジティブ・アクション制度）と、複線型人事制度の3次元構造の制度など、女性のライフステージに合わせた働き方が

できる方法を探ることが急務である。また、専門家からだされた提案のポイントを高等教育機関で積極的に取り入れ、改善していくことが求められる。今回のフォーカス・グループ・インタビューは、研究の第一歩として有益な情報を与えた。

6. 今後の課題

この研究では、先行文献調査から、観光ホスピタリティとジェンダー特に女性の労働とリーダーシップについて概観してきたが、さらなる文献調査を進める必要がある。また、観光ホスピタリティ学の専門家からの意見をまとめたが、フォーカス・グループ・インタビューへの参加人数が4名と少なく、また、1度のセッションしか行っていないため、さらなるインタビューの機会が望まれる。

〔謝辞〕

本稿は北星学園大学2016年度の特定期研究「観光ホスピタリティ学とジェンダー：リーダーシップ教育と教材の研究」についての報告である。

〔注〕

- (1) 「女性労働の分析」21世紀職業財団(2017)の報告。
- (2) Tourism: A Gender Analysisが1994年に出版されたこと、観光研究の専門誌 *Annals of Tourism Research* において、Gender in Tourism (Special Issues No. 22) で、ジェンダーについて特集が組まれたこと。
- (3) 女性の能力開発を妨げ、企業における上級管理職への昇進や、労使団体等における意思決定の場への登用を阻害している見えない障壁(日本女性学習財団より)

〔参考文献〕

- 東美晴. (2015). 「市場、家族、労働とジェンダー：ある女性観光労働者をめぐって」. 『社会学部論叢』第25巻記念論文集；第25巻記念特集福祉と観光の労働社会学. 流通経済大学社会学部論叢. 25, 2, 50. 113-134.
- 飯嶋好彦. (2011). 『フル・サービス型ホテル企業における女性の人的資源管理』. 学文社.
- 五十嵐元一. (2017). 「日本のホテル業における女性の活躍推進に関する研究—「ハイ・サービス日本300選」企業との比較から—」. 『日本国際観光学会論文集』. 24, 7-15.
- 横村久子. (2003). 「自立をめざす観光開発とジェンダーの問題」. 石森秀三・安福恵美子編『観光とジェンダー』. 国立民族学博物館調査報告, 37, 97-110, 2003. 国立民族学博物館
- 大野, 富彦. (2016). 「旅館の仕事と働きやすさ・働きがいにに関する一考察」. 『観光研究』. 28(2), 57-67. doi:10.18979/jitr.28.2_57
- 高橋さつき. (2009). 「『おもてなし』という労働—温泉観光旅館の仕事とジェンダー—」. 『お茶の水地理』. vol.49, 49-65.
- 高柳友彦. (2015). 「温泉観光地の戦後：高度成長期熱海温泉における女性労働力の歴史的変容」. 『人民の歴史学』. 205号1-16.
- 文貞實. (2012). 「労働市場の再編と女性労働者：温泉リゾート地域の労働市場を事例に」. 『日本都市社会学年報』. 日本都市社会学会編, 2012, No.30, 29-41.
- 安福恵美子. (1997). 「観光と女性：研究の現状と動向」. 『東横短大女性文化研究所報』. 6, 7-53. 東横短大女性文化研究所
- 安福恵美子. (2003). 「観光とジェンダーをめぐる諸問題」. 石森秀三・安福恵美子編『観光とジェンダー』. 国立民族学博物館調査報告, 37, 7-21, 2003. 国立民族学博物館
- Altinay, L., Paraskevas, A., and Jang, S. (2016). *Planning Research in Hospitality and Tourism, 2nd ed.* : pbk. Routledge.
- Baum, T., & Cheung, K. (2015). White Paper: Women in Tourism & Hospitality: Unlocking the Potential in the Talent Pool. Retrieved from www.diageo.com/Lists/Resources/Attachments/2706/Women_in...
- Boone, J., Veller, T., Nikolaeva, K., Keith, M., Kefgen, K. & Houran, J. (2013). Rethinking a Glass Ceiling in the Hospitality Industry.

- Cornell Hospitality Quarterly*. vol. 54 no.3 230-239 doi: 10.1177/1938965513492624. Retrieved from <http://cqx.sagepub.com/content/54/3/230.abstract>
- Costa, C., Bakas, F. E., Breda, Z., Durão, M., Carvalho, I., & Caçador, S. (2017). Gender, flexibility and the 'ideal tourism worker'. *Annals of Tourism Research*, 64, 64-75. doi: 10.1016/j.annals.2017.03.002
- Duffy, L. N., Kline, C. S., Mowatt, R. A., & Chancellor, H. C. (2015). Women in tourism: Shifting gender ideology in the DR. *Annals of Tourism Research*, 52, 72-86. doi:10.1016/j.annals.2015.02.017
- Figuroa-Domecq, C., Pritchard, A., Segovia-Pérez, M., Morgan, N., & Villacé-Molinero, T. (2015). Tourism gender research: A critical accounting. *Annals of Tourism Research*, 52, 87-103. doi:10.1016/j.annals.2015.02.001
- Göschl, S., and Cridhar, A. (2014). Female Hospitality Executives and Their Effects on Firm Performance. *Tourism and Hospitality Research*. 14: 143-151,doi: 10.1177/1467358414538997
- Pritchard, A., & Morgan, N. (2017). Tourism's lost leaders: Analysing gender and performance. *Annals of Tourism Research*, 63, 34-47. doi:10.1016/j.annals.2016.12.011
- Walsh, K., Fleming, S., & Enz, C.A. (2014a). Female Executives in Hospitality: Reflections on Career Journeys and Reaching the Top. [Electronic article]. *Cornell Hospitality Reports*, 14(4), 6-17. Retrieved from <http://scholarship.sha.cornell.edu/chrpubs/161/>.
- Walsh, K., Fleming, S., & Enz, C. A. (2014b). Developing high-level leaders in hospitality: Advice for retaining female talent [Electronic article]. *Cornell Hospitality Reports*, 14(5), 6-17. Retrieved from <http://scholarship.sha.cornell.edu/chrpubs/160/>.

