

【研究ノート】

アフターコロナに向けた  
観光ホスピタリティ人材育成のための  
大学英語教育再考

森 越 京 子

## 研究ノート

# アフターコロナに向けた観光ホスピタリティ人材育成 のための大学英語教育再考

森 越 京 子

Kyoko MORIKOSHI

## 目次

1. はじめに
2. 先行研究：英語教育分野における観光ホスピタリティ研究
3. 調査方法
4. 調査結果
  - 4.1. インバウンド観光の現状
  - 4.2. 観光庁の英語・多言語対応
  - 4.3. 観光ホスピタリティに関する英語教材
  - 4.4. オンライン教材・資料・学習プログラム
  - 4.5. 英語・多言語対応とICT
  - 4.6. 非対面・非接触のビジネススタイル
  - 4.7. 上質な観光サービス創出に向けた人材育成
  - 4.8. 観光ホスピタリティ産業の課題
5. 考察
6. おわりに

## [Abstract]

**Reconsidering University English Education in Japan for Hospitality and Tourism Human Resources Development after the COVID-19 Pandemic**

Japan's inbound tourism sector is expected to be in a state of recovery in the post-COVID-19 era. There is an expected increase in the number of foreign visitors in Japan and an expansion of inbound tourist spending. This will require human resources to support the industry and its development. Developments in communication with customers, such as non-face-to-face and non-contact services, and the use of AI and ICT are changing the English communication skills required of those working in the hospitality and tourism industries. There is an urgent need to examine the current situation in the hospitality and tourism industries, consider the needs of students in English education at universities and colleges, and discuss new ways of delivering English education. Thus, this paper reviews English education research related to the tourism and hospitality industries and provides a report on the current status of English and multilingual support in the hospitality and tourism industries. It also provides suggestions on how English language education can be used for the future development of hospitality and tourism personnel.

## 1. はじめに

コロナ禍3年目が経過し、日本でもインバウンド観光への期待が高まっている。観光庁(2022a)は、ポストコロナを見据え、2030

年訪日外国人旅行者数6000万人、訪日外国人旅行消費額15兆円等の目標に向け、戦略的な訪日プロモーションに取り組むとしている。このようなインバウンド観光回復に向けて、外国人旅行者に対応できる観光ホスピタリ

キーワード：観光ホスピタリティ産業、英語教育、インバウンド観光、人材育成  
Key words : hospitality and tourism industry; English education; inbound tourism; human resource development

ティ人材は重要である。

一方、観光ホスピタリティ産業は恒常的な人手不足であり、「地域における観光産業の実務人材確保・育成に関する業務」事業実施報告書(観光庁, 2022b)によれば, 新型コロナウイルス感染症や人材マーケットの変容, デジタルトランスフォーメーション(DX)などの影響により, 観光産業に必要な人材像が変化している。それに伴い, 地域における観光産業の実務人材確保・育成の在り方も, 共に変化を遂げていく必要があると指摘されている。

観光人材確保・育成政策として, さまざまな取り組みが実施されているが, 新しい観光ビジネス環境における語学教育に特化した人材育成政策や, 観光人材の語学力目標は明確ではない。また, 観光をコンテンツとした英語教育, 観光学部等の英語教育に関して議論されて久しく, 全国の大学で, 「観光」「ホスピタリティ」といったキーワードで英語の授業実践報告や, 英語教育研究が進められてきた。しかし, 近年のAI・ICTの発展や, 新型コロナウイルス感染症の影響でコミュニケーションの取り方も変化している。そのような状況で, 観光ホスピタリティ人材育成のために, アフターコロナを見据えて, どのように英語教育や英語教育研究を進めるのか考察する。

本稿では, まず, 英語教育研究の中でも観光ホスピタリティ分野に関連したものを概観し, 次に観光ホスピタリティ産業の英語・多言語対応の現状を報告する。最後に, 今後の観光ホスピタリティ人材育成に向けた英語教育について述べる。

## 2. 先行研究：英語教育分野における観光ホスピタリティ研究

観光ホスピタリティに特化した英語教育は, English For Specific Purpose (ESP) の分

野で扱われてきたが, Ennis&Petrie (2021) は, 観光英語, 観光地や観光の英語を English of Tourism (EoT) と, 観光の分野で働くための英語 English for Tourism (EfT) という分類で議論している。EfT というカテゴリーで述べられること以外にも, ESP for Tourism, English for Tourism Purposes (ETP) という表現であらわされるが, この分野の研究は日本やアジアで大変重要になっている (Fujita, 2020)。

EoT に関する研究は比較的普及しているといわれており (Ennis&Petrie, 2021), 日本でも, Chujo, Utiyama, & Oghigian (2006) や Fujita & Tsushima (2010) などが観光英語の語彙研究を行っており, 旅行, 航空, 宿泊, 旅行業, 観光ジャーナルなどのワードリストの作成を試みている。それらの難易度を提示しつつ, 観光分野専攻学生の語彙指導への示唆を与えている。さらに, ホスピタリティ英語について, ポライトネス表現に着目し, 深谷 (2004) は, 観光英語に関するテキストの英文を分析し, そのポライトネスレベルについて詳しく述べている。さらに, 岩井 (2019b) の研究では, 接客のための英語教材を分析し, ポジティブ・ポライトネスだけでなく, ネガティブ・ポライトネスも注視して指導していく必要性を述べている。

英語学習者のモチベーションを高めるために, 観光に関するトピックを扱った英語教育実践や (斎藤, 2022), インバウンド観光の発展から, 観光関連学部の英語カリキュラムや英語教育に関する報告が出されている (岩井, 2012; 岩田, 2021)。2008年に岩井が実施した全国アンケート調査では, 観光系学部で, ホテル業界に焦点を絞った英語教育を提供し, 実践的で学生のニーズに沿った英語教育を目指していることが明らかになった。一方, 海外インターンシップの実施率が低く, 課題であると報告された (岩井, 2012)。短期大学部英文学科でのホスピタリティ教育と

英語教育の融合を目指し、英語力強化と観光ホスピタリティ教育カリキュラムの導入とその取り組みについては、吉田（2010）、森越・吉田（2015）、森越・吉田・田中（2015）で報告されている。

また、藤田（2004）は、ESPのニーズ分析をもとに観光系学部の英語クラスのコースデザインと実践、学生からの評価について報告を行っている。さらに、通訳案内士教育・観光ガイド教育といった分野の実践報告も増えている（田中、森越、トムソン、藤田、2017；Thomson, Tanaka, & Morikoshi, 2021）。

一方、観光科目を英語で教えることの意義や課題についても報告されている（渡辺、2019）。渡辺（2019）は、その際、使用する英語のレベル設定が困難であること、英語で教えることにより、観光に関する知見の質・量の低下の問題を指摘している。また、観光について英語で学ぶことで、日本人学生と留学生と一緒に学ぶことを可能し、さまざまな文化背景を持った学生同士の交流の利点も報告されている。

前述のように、EoTやEfTといった観点から実践報告や研究が進んできているが、新型コロナウイルス感染症の影響や近年のAI、ICTの発展から観光ホスピタリティ人材として必要とされる知識やスキルも変化している。そのような状況で、高等教育機関で観光ホスピタリティ人材育成にむけ、英語教育の視点から何ができるのか考察する必要がある。

### 3. 調査方法

筆者は、2020年より二つの研究テーマ「観光とコミュニケーションに関わるコンピテンシー評価指標の開発」科学研究費補助金基盤研究B（20H04441）、および「国際リゾート地ニセコにおける外国人ワーキング・ホリデー・メーカーの生活と労働」科学研究費補助金基盤研究C（20K12448）の調査過程で、

主に北海道のホテルや観光業で働く人々へのインタビューを実施し、英語によるコミュニケーションについて、現場の声を聴く機会があった。また、学生を北海道の国際的なスキーリゾートニセコエリアにインターンとして送り出し、受け入れのホテル関係者から情報を得た。同時に、インターン学生の報告から、観光ホスピタリティ産業の職場での英語コミュニケーションの状況について理解を深めた。

本稿では、これらをもとに、今後の英語教育について考察を進める。なお、観光庁や地方自治体などの観光関連情報なども参考に議論を進める。この報告書の内容は、2022年9月3日に実施された、日本観光ホスピタリティ教育学会2022年度第1回研究会「観光と言語」の中で発表した「観光ホスピタリティ産業と人材育成—英語教育の視点から—」の内容に基づく。

## 4. 調査結果

### 4.1. インバウンド観光の現状

2003年のビジットジャパンキャンペーン以来、国を挙げて訪日観光客誘致や、観光立国を目指し様々な観光政策が取り組まれてきた。その結果、図1のように2019年まで訪日外客数が年々伸びていた。ビザの緩和、訪日外国人旅行者向け消費税免税制度の拡大だけでなく、多言語表記など受け入れ環境の整備も進められていた（観光庁、2022c）。

2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催に向けて、訪日外国人旅行者受け入れ準備が進められ、その数は順調に伸び2019年3000万人を超していた。特にオリンピック・パラリンピック開催前には外国人旅行者受け入れの準備に向けて、政策協議会が開かれ（東京都オリンピック・パラリンピック準備局、2016：東京都、2022）、社会全体で英語や様々な言語学習への関心が高まっていた<sup>(1)</sup>。「イ

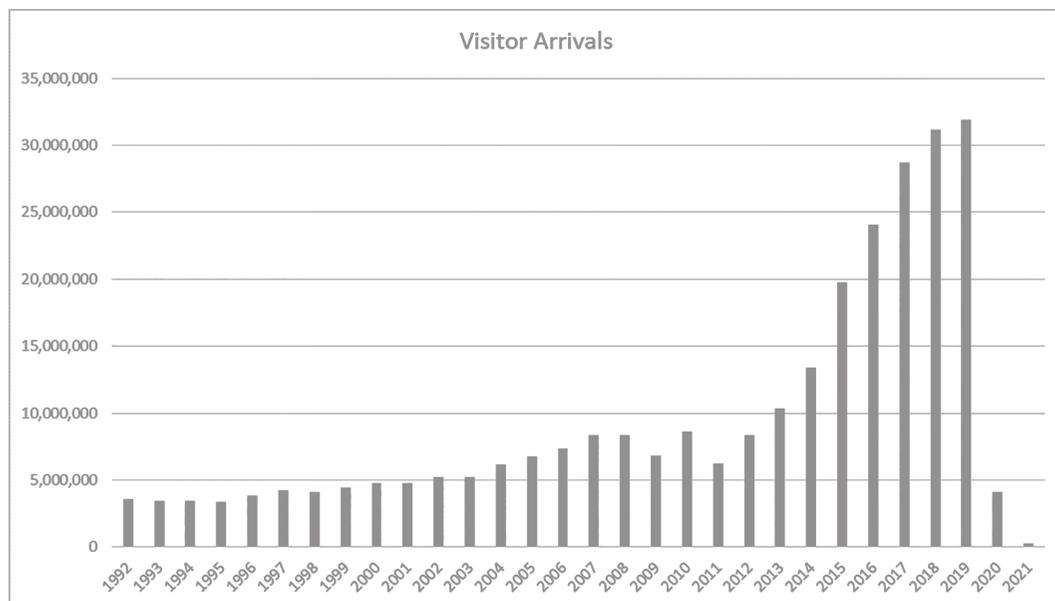


図1 年別訪日外客数の推移

出典：日本政府観光局（2022）

<https://statistics.jnto.go.jp/graph/#graph--inbound--travelers--transition>

ンバウンド観光」という言葉が広く使用されるようになったと同時に、高等教育機関でも観光ホスピタリティ分野の英語教育または、観光を英語で教えることへの関心が高まっていた。

一方、観光庁が2019年に実施した「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」結果からは、日本を旅行中に困ったこととして「多言語表記少ない・わかりにくい」「訪問地でスタッフとのコミュニケーション取れない」など、コミュニケーションの難しさが挙げられ、英語や多言語対応が課題であった（観光庁、2019）。東京オリンピックの開催は、新型コロナウイルス感染症の影響で、開催時期の延期、原則無観客の開催となり、大会関係者のみの入国、大規模な外国人観光客受け入れ、つまり多言語・多文化受け入れの実現とはならなかった。しかし、現在、日本政府は、コロナ後のインバウンド観光回復に期待

を寄せている。

#### 4.2. 観光庁の英語・多言語対応

現在、国際観光は厳しい状況であるが、これまで、インバウンド観光発展のための政策もとられてきた。観光庁（2020a）は、訪日外国人旅行者受け入れ環境整備のため、例えば、「2020多言語対応改善・強化のための観光庁の取組」によると、多言語案内標識・表現の統一、外国人観光客の受け入れ対応に関するガイドライン策定、非常時における訪日外国人旅行者対応のための用語集の作成など実施している。

観光庁の訪日外国人観光客の受け入れ関連情報のウェブサイト<sup>(2)</sup>には、外国人旅行者対応のための資料が準備されており、多言語ガイドブックなどのダウンロードが可能である。また、2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会ポータルサイ

トには、多言語対応と取組事例集や参考資料が集められている（東京都オリンピック・パラリンピック準備局，n.d.）。

#### 4.3. 観光ホスピタリティに関する英語教材

2022年現在、観光ホスピタリティ分野の英語教育に活用できる多様なテキストや教材をネット検索で容易に見つけることができる。下記にいくつかの例を示す。

##### テキスト・書籍

Terauchi (2020) によると、1993年当時、観光分野を含むESPに関するテキストの国内での出版は、大学英語テキスト全体の2%未満であったが、2017年にはその割合が7.3%まで増えていると報告している。観光ホスピタリティ産業で使われる英語を学ぶことができるテキストは、日本国内でも近年増えており、授業で活用できる教材としては、下記のようなテキストがあげられる。

- ・一から学ぶ観光英語の基礎～日本から世界へ～—English for Tourism 101（津田晶子他，2014）
- ・ベーシック観光英語 English for Tourism —Basic—（観光英検センター，2014）
- ・ステップアップ観光英語 English for Tourism —Intermediate—（観光英検センター，2014）
- ・おもてなしの観光英語 —Hospitality English（木戸美幸他，2016）
- ・ホスピタリティ・コミュニケーション：実践形式で学ぶおもてなし英語（野口ジュディ・東淳一編，2018）
- ・English for Tourism Professionals（藤田玲子，2019）
- ・Hospitality English（株式会社ANA総合研究所，2020）

上記以外にも和書、洋書のテキストが出版されている。

一般の書籍としても、「おもてなし」「ホス

ピタリティ」「観光」「英語ガイド」といったキーワードで英語学習に関する書籍が幅広く出版されている（例：日本外国語専門学校，2017；葛西，2017）。NHKの「おもてなし基礎英語」は、テキストの出版とテレビでの放映が、2018年から開始された。個人で学ぶことができる接客時の英語表現集や日本のインバウンド観光に対応するための書籍も出版されている。

#### 4.4. オンライン教材・資料・学習プログラム

オンライン英語教材も普及しており、無料でダウンロードできる資料もある。新型コロナウイルス感染症対策のリーフレットが多言語で用意されていたり、訪日外国人旅行者が具合が悪くなった場合の多言語ガイドブックが利用できる。また、災害時に多言語で対応するアプリの紹介や、外国人旅行者向け「伝わる表現」用語集の入手が可能である。通訳案内士に関するウェブサイトにインバウンド対応能力強化研修の情報や英語・多言語のテキスト教材が提示されている。

- ・外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト [https://www.mlit.go.jp/kankocho/page08\\_000147.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/page08_000147.html)
- ・小売業の多言語対応応援ツール <https://welcome.japan-retail.or.jp/>
- ・地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研究 英語テキスト 初級 [https://inboundkenshu.com/assets/pdf/training\\_materials/english\\_text\\_beginner.pdf](https://inboundkenshu.com/assets/pdf/training_materials/english_text_beginner.pdf)
- ・地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研究 英語テキスト 中級 [english\\_text\\_intermediate.pdf](https://inboundkenshu.com/assets/pdf/training_materials/english_text_intermediate.pdf) (inboundkenshu.com)
- ・地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修 <https://inboundkenshu.com/>
- ・上記 [研修テキスト・教材]

[https://inboundkenshu.com/home/traning\\_pdf](https://inboundkenshu.com/home/traning_pdf)

- ・訪日外国人旅行者が具合が悪くなった場合の多言語ガイドブック

[https://www.mlit.go.jp/kankocho/page\\_03\\_000076.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/page_03_000076.html)

アプリで英語を学ぶプログラム<sup>(3)</sup>には、一般の英語プログラムのほかに「おもてなし英語ホテル編」が追加されて、ホテルで働く人のためのプログラムが開始されている。オンライン英会話コースでも、ホテル英語、観光英語の内容が準備されている<sup>(4)</sup>。また、YouTube 上の English for Tourism 等のコンテンツや、無料のおもてなし英語の動画等も視聴できる。ここまでに見てきたように、近年、観光ホスピタリティのための英語のテキストや教材、資料は広く入手可能である。

#### 4.5. 英語・多言語対応と ICT

前述のように、インバウンド観光受け入れの現場で、英語・多言語で活用できる資料の提供やネット上の動画コンテンツなどの開発が進んできたが、同時に AI、ICT を活用した取り組みもみられる。AI 通訳機「POCKETALK® (ポケトーク)」が全国ホテルチェーンで導入されている例がある<sup>(5)</sup>。これにより、ホテルのフロントで AI 通訳機を使って様々な言語で、ゲストとコミュニケーションを図ることができる。また、大手旅行会社でも、翻訳システム開発会社と連携して、多言語チャットシステムを宿泊施設に販売している(日本経済新聞, 2020)。

さらに、ホテルや観光地独自で、アプリや Chatbot を導入している例もよく見られる。例えば、北海道阿寒湖温泉にある鶴雅グループのホテルでは、外国人スタッフも積極的に雇用しているが、館内案内は、多言語アプリも活用している<sup>(6)</sup>。

現在グーグル翻訳や DeepL などの翻訳

ツールがあり<sup>(7)</sup>、その翻訳精度も年々高くなっている(小田, 2019)。一部は無料で使用できることも便利である。観光ホスピタリティビジネス業務のなかで、英語文書作成にこのような翻訳ソフトを活用できる時代となった。

#### 4.6. 非対面・非接触のビジネススタイル

近年、観光ホスピタリティ産業での業務プロセス自体が変化している。これは、新型コロナウイルス感染症の世界的な広がりを経験し、また労働者不足解消のために、ホテルなどでも、非対面・非接触の設備の導入が始まっているからである。例えば、ある全国展開のホテルでは、利用時の予約・チェックイン・チェックアウトにおいて「非接触」「待たない」「並ばない」を目指している<sup>(8)</sup>。近年、ホテルを予約すると、事前にオンライン上でチェックインする「スマートチェックイン」を勧められることが多くなった。それにより宿泊時のチェックイン時間が短縮されスムーズにできると推奨されており、ほとんどスタッフと接触しなくてもチェックイン・チェックアウトができる。さらに、非接触支払いなど、多くのことが人を介さないで実施される。ディズニーホテルでは、「東京ディズニーリゾート・アプリ」を導入し、スマートフォンでチェックインの手続きがスムーズにでき、ルームキーとして使えるサービスがある。さらに、バゲージサービスも非接触で行われるケースがあり、ゲストがバゲージルームに各自荷物を収納するような仕組みのホテルも出てきている<sup>(9)</sup>。

これまで、人と人とのコミュニケーションが前提となっていたサービスプロシージャーが、非接触・非対面に変化することも増えており、英語やその他の外国語を用いて、人と人がコミュニケーションする機会が減る可能性もある。このような変化を受けて、観光ホスピタリティ産業での人材育成、英語コ

コミュニケーション力育成は、どのようにするべきなのか今こそ問い直す時期にきている。

#### 4.7. 上質な観光サービス創出に向けた人材育成

ポストコロナのインバウンド観光回復を視野に、政府はさまざまな政策に取り組んでいる。その中で、「上質な観光サービス創出に向けた環境整備」については、検討委員会を立ち上げ、長期滞在と消費拡大に向け、これまで誘致しきれていない富裕層などに上質な観光サービスを提供できる環境整備を目指して準備が進められている（観光庁、2020b）。コロナ前のオーバーツーリズムの問題や、受け入れ側の労働力不足もあり、少ない人数でも多くの消費をする富裕層の誘致が大切なことは周知のことである。ラグジュアリーホテル開業室勤務のスタッフによると、高いレベルのホスピタリティを提供できるスタッフ育成に向けて、フォーブストラベルガイドの格付けを目指し研修を実施しているそうである<sup>(10)</sup>。このような研修を受けたホテルスタッフや、他のラグジュアリーホテル勤務者へのインタビューから、ラグジュアリーホテルでの英語使用に関して助言があり、一部下記に示す。

ラグジュアリー層に対応するには、マニュアルの定型表現を超えた英語コミュニケーションができることが求められている。英語のノンネイティブスピーカーでもわかる表現を使うことを前提であるが、

- 1) May I ……? のような丁寧な表現が基本である。
- 2) 気の利いた英語表現や語彙の選択が求められている。例えば、「無料」を示す言葉は、“Free of charge”ではなく、“Complimentary”のほうが良い。
- 3) 英語を使うときは、言語に自信をもつことが大切である。ニセコの外資系ホテルで働くスタッフは“Confidence in

language（言語に自信を持つ）”が重要で、それがなければゲストに不信感を与えてしまい、クレームにつながってしまうことがあると忠告している。

- 4) 接客時のスモークトークの大切さについて指摘されている。札幌のシティホテルスタッフは、「フロントでの短い会話から、また、お部屋に案内するまでの会話から、お客様の好みやホテル滞在の目的など、お客様に関する情報を集めることが重要である」と述べている。スモークトークを英語でもできることが必要である。
- 5) さらに、英語表現力の繊細さ、どれくらい表現力豊かな形容詞が使えるかが、特にコンシェルジュやレストラン、バー担当者に求められている。例えば、レストランスタッフがどれくらい表現力豊かにお料理を英語で説明し、お話できるかが大切だと述べている。
- 6) ゲストに選択権があることが基本で、スタッフ側の意向を押し付けるような表現は避けるなどの気遣いも必要である。例えば、“Please hold on. (少々お待ちください)”は、文法的にもマナー的にも悪い表現ではないが、「お待ちください」では、こちらの意向を押し付けていることになる。そこで、“Could you wait a moment, please ? (少々お待ちいただけますか)”などの表現のほうが良い。
- 7) ゲストの好みに合った提案を英語でもすることが大切である。例えば、おすすめのレストランはと聞かれて、「〇〇が今人気のレストランです。」と言うのではなく、会話の中でゲストの好みをそれとなく聞いて、ゲストにあったレストランを提案するなどの気遣いができる英語力が必要である。

#### 4.8. 観光ホスピタリティ産業の課題

これまでのホテルスタッフへのインタビューや観光産業従事者へのヒアリングによると、この産業の労働者不足は深刻である。コロナ禍、観光ホスピタリティ産業から離職した人も多く、ぎりぎりの人数で営業を続けている企業も多い。労働者不足がどこの地域でも問題で、インバウンド観光の回復時、どのように労働力を集めることができるか不安であるとの声が多かった。この産業は、新型コロナウイルス感染症などの疫病や、テロ、戦争、災害といったことに影響を受けやすいことを社会全体で実感するようになった。これまで学生に人気の就職先企業ランキングの上位に入っていた観光ホスピタリティ関連企業が、2021年の調査では上位に入っていない(マイナビ, 2021)、学生がこの業界を選ばないことも考えられる。そもそも日本は少子化で労働者不足である。

一方、労働者不足を背景に、すでに多様な言語・文化背景を持った外国人労働者を採用している企業があり、また、採用する予定の企業もあり、職場は、多様な言語・文化、価値観、コミュニケーションスタイルを持った人々が増えることが予想される。そこでは、多様な人々と働く、英語力・語学力を含めたコミュニケーション力が必要である。

#### 5. 考察：国内の観光ホスピタリティ産業の人材育成と英語教育

ビジネス環境や求められる人材像の変化から、それぞれの教育機関でどのような英語力を備えた学生を育てていくのか、その目標を見直し、高等教育機関での EFT 教育の在り方について再検討されるべきである。

前項で述べたように、観光ホスピタリティ産業の現場では、非対面や非接触の対応サービスも増えていることや AI や ICT の活用か

ら、英語を使って顧客に対応することは減少するかもしれない。または、英語での基本的な情報提供や定型の英語コミュニケーションは、AI やロボットがその役割を担うかもしれない。そこで、実際に人とのコミュニケーションが必要となるのは、イレギュラーなことが起こったときや、人とのコミュニケーションこそに付加価値がある場合が考えられる。例えば、ラグジュアリー層への対応では、機械化されたマニュアル通りの対応だけではなく、パーソナライズされた対応ができる人材が必要となる。そのような人材の英語コミュニケーション力を育てるために、大学の英語クラスも変化が必要である。そこで、下記の提案をする。

##### 1) 現在のニーズを知る

ESP 研究の中でもターゲットニーズを分析することの重要性を述べられているように (Marx, 1987; 藤田, 2004; Fujita, 2020)、具体的にどのような英語力、英語コミュニケーションスキルが必要なのかを把握することが求められている。現在の EFT に必要なニーズ分析が必要である。それには、企業・観光人材・観光の現場にあらためてヒアリングすることが求められる。また、現在の学生のニーズを調査することも必要である。外資系ホテルでインターンシップを行った学生からは、ゲストと対面で英語を話すことはどうにか対応できたが、電話での英語コミュニケーションに難しさを感じたと報告があった。このような課題を解決するような授業活動の導入が期待される。

##### 2) 既存の英語教材の評価とテキスト開発・オンライン資料の活用

前述のように、日本でも観光やホスピタリティに特化したテキストの出版が増えており、学生のニーズやレベル、授業の目的に合った既存のテキストを選ぶことができる。しかし、

多くの研究者（岩井，2014；寺内他，2010）が述べているように、自分が担当するクラスに完全に合ったテキストを選ぶことは難しく、各教員が教材開発をすることも考えられる。実際、著者が所属する短期大学部では、Introduction to Hospitality and Tourism: A CLIL Approach (Morikoshi, & Yoshida, 2016) や Introduction to Tour Guiding in English: Hokkaido (Tanaka, et al, 2018) のテキストが出版されている。それらは、北海道の短大生に向けて、観光やガイドに関する内容を平易な英語で書かれたものである。しかし、テーマが限定され、詳しいデータを掲載すればするほど、情報がすぐに古くなるので、最新の情報をアップデートできる工夫が必要である。

前述のように、EfT の英語教材・オンライン資料へのアクセスが容易になった現代、それらを活用して、英語学習、英語教育を進めることが可能である。ESP の基本的概念の一つとして述べられているように (Dudley-Evans & St. Joh, 1998；岩井，2014)、学習者の動機づけになり、目的に沿い、学習をサポートするものを常に評価して活用することが重要である。

### 3) ICT スキル（ググる力）を伸ばす教育

現場の AI・ICT 活用の状況を知ることも重要で、特に新型コロナウイルス感染症への対応を経て、いろいろなアプリ、新しいテクノロジーが導入されている。外資系のホテルでは、ホテル管理システムが英語である。また、近年いろいろな課題への答えはネット上にあるので、それを見つける力（ググる力）を伸ばすような授業活動も必要である。学生自身が、ネット上の観光ホスピタリティに関する情報や、それに関連する英語表現について見つけ出す力、それを活用できる力をつける教育も求められている。

### 4) 英語を使う実践の場の提供

大学や短大では、すでに、観光ホスピタリティ産業でのインターンシップを取り入れており、観光関連企業と大学が連携をとることで、実践力を備えた観光ホスピタリティ人材の養成を目指している。英語を使うインターンシップの導入と言えば、海外インターンシップとイメージしがちだが、訪日外国人旅行者の増加で、国内での実施が可能である。例えば、英語を使う環境での実習として、Shiribeshi 留学（ニセコ留学）は、英語でのインターンシップを体験できるプログラムである（山川，2020）。後志総合振興局が地域の外資系ホテルや観光関連企業の協力を得て、全国の大学生にインターンシップの機会を提供している。そこでは、授業などで学んだ英語表現を使って就業体験ができるだけでなく、現場で起こるイレギュラーなケースへの対応など、机上では学べないことを経験できる。Experiential learning 経験学習 (Kolb, 1984) の有効性がこれまでも述べられているように、このような実践の場の提供が人材育成には有益である。

### 5) ラグジュアリー層に英語で対応する力

「上質な観光サービス創出に向けた環境整備」の中で求められるような人材育成に大学の英語教育関係者も注目するべきである。富裕層の訪日外国人旅行者を受け入れることができる高い英語力を兼ね備えた人材を高等教育機関で育てる仕組みはまだ整っていない。前項で示したように、ラグジュアリー層に英語で対応できるような、英語表現力の豊かさ、気の利いた語彙の選択などができるような英語授業内の活動を取り入れるなど、工夫が求められる。

### 6) 情報共有・研究会の開催

変化の速度が速い、観光ホスピタリティ分野の人材育成のために、これまでの大学英語

教育を客観的に評価し、新しいビジネススタイルに対応できる人材育成のための英語教材、プログラム、カリキュラムの見直しが必要である。また、すでに様々な資料や教材となりうる情報の入手が可能であるので、それらをよく活用する方法を探求し、活用した実践報告が積極的に行われることを期待する。英語教員だけでなく、観光分野の専門家も交えて、情報交換の場として、さらなる研究会の実施が待たれる。

## 6. おわりに

アフターコロナに向けて、日本では、インバウンド観光の回復が強く望まれており、訪日外国人旅行者数の増加や訪日外国人旅行者消費の拡大が期待されている。それには、その産業を支える人材とその育成が必要である。非対面・非接触のサービス導入など、顧客とのコミュニケーションの変化や、AI や ICT の活用などで、この産業で働く人に求められている英語力、英語コミュニケーション力は、変化すると考えられる。大学の英語教育でも、これまでの実践や出版されたテキスト教材を評価し、ネット上の様々な観光関連資料を活用し、今後の EfT に活かすことが求められている。観光ホスピタリティ産業の現場と学生のニーズを探り、新たな英語教育の在り方をさらに議論することが急務である。

### 〔謝辞〕

本研究の一部は下記の科研費の助成を受けたものである。

研究課題：「観光とコミュニケーションに関わるコンピテンシー評価指標の開発」科学研究費補助金基盤研究 B (20H04441)

「国際リゾート地ニセコにおける外国人ワーキング・ホリデー・メーカーの生活と労働」科学研究費補助金基盤研究 C (20K12448)

### 〔注〕

- (1) 英語・語学学習への関心が高まり様々な語学プログラムが紹介されていた。例えば、イー・エフ・エデュケーション・ファースト・ジャパン株式会社では、東京2020大会で語学トレーニング教材として利用されている「EFイングリッシュライブ」を日本在住の英語学習者に無償提供した。2020年3月16日 <https://prt-times.jp/main/html/rd/p/000000036.000006252.html>
- (2) 観光庁の訪日外国人観光客の受入れ関連情報のウェブサイト ([https://www.mlit.go.jp/kankochu/page03\\_000076.html](https://www.mlit.go.jp/kankochu/page03_000076.html))
- (3) アプリで英語を学ぶ English Central では、ホテル業界向け英語「おもてなし英語 ― ホテル編」を提供している。 (<https://solutions.englishcentral.com/ja/2017/06/30/hotelenglish/>)
- (4) EFオンライン英会話コースでも、ホテル英語、観光英語のコンテンツが準備されている。 (<https://englishlive.ef.com/ja-jp/travel-english/>)
- (5) ホテル東横INNは、2019年12月から国内の東横INN 292のホテルで、接客ツールとしてポケットークを導入した。ソースネクスト株式会社 (2019) ニュースリリースより。 [https://sourcnext.co.jp/pressrelease\\_html/JS/2019/2019122002/](https://sourcnext.co.jp/pressrelease_html/JS/2019/2019122002/)
- (6) 2022年8月、鶴雅ホテルグループあかん遊久の里鶴雅での聴き取りから、外国人スタッフも積極的に雇用しているが、アプリを活用し多言語で館内の案内をしている。
- (7) グーグル翻訳 <https://translate.google.co.jp/> やDeepL翻訳ツール <https://www.deepl.com/ja/translator>が、利用可能である。
- (8) APAホテルズ&リゾーツでは、ホテル利用時の「予約」、「チェックイン」、「チェックアウト」において「非接触」「待たない」「並ばない」を実現。 <https://www.apahotel.com/nontouch/>
- (9) オリエンタルホテル東京ベイでは、QRコードを使った非接触の入場が可能なバゲージスペースを設置している。 <https://www.oriental-hotel.co.jp/amenities/>。荷物を預ける際、アプリからバゲージルームへのカギをダウンロードして、自分で荷物を預けるように案内された。
- (10) フォーブス・トラベルガイドは、5つ星の格付けシステムを世界で初めて導入したトラベルガイドであり、旅行業界でホテル、レストラ

ン、スパの最も総合的な格付けとレビューを提供している。専門の調査員が900項目もの厳格で客観的な基準を基に匿名で評価し、旅行者が正確な情報による旅を楽しむことができるよう情報を提供している。

[www.forbestravelguide.com](http://www.forbestravelguide.com)

## 〔参考文献〕

岩井千春 (2012) 「観光系学部における観光学に特化した英語教育：全国アンケート調査の結果から」『言語と文化』11：19-32. 大阪府立大学高等教育推進機構.

岩井千春 (2014) 『ESP教育のニーズ分析』大阪公立大学協働出版会. 大阪

岩井千春 (2019a) 「海外インターンシップと連携した観光学英語教育：ESP教育と学習論の観点から」(Vol.12). 大阪府立大学高等教育推進機構. <https://doi.org/10.24729/0000587>

岩井千春 (2019b) 「接客指導の教材におけるポライトネスに関する一考察」『言語と文化』16：27-41.

岩田聖子 (2021) 「観光系学部のオンライン英語授業の実践例：学習者のスキーマとモチベーションを活性化するクイズとリフレクションシートの効用」『観光ホスピタリティ教育』14：74-86.

小田登志子 (2019) 「機械翻訳と共存する外国語学習活動とは」『東京経済大学人文自然科学論集』145, 3-27.

葛西朋子 (2017) 『英語でボランティアガイドー心構えから英語フレーズまでー』アルク.

観光庁 (2019) 「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」結果. <https://www.mlit.go.jp/common/001281549.pdf>

観光庁 (2020a) 「多言語対応改善・強化のための観光庁の取組」  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000677784.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000677784.pdf)

観光庁 (2020b) 「上質なインバウンド観光サービス創出に向けた観光戦略検討委員会」  
[https://www.mlit.go.jp/kankochojoushitsukenko\\_kentoukai.html](https://www.mlit.go.jp/kankochojoushitsukenko_kentoukai.html)

観光庁 (2022a) 「政策について」

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/index.html>

観光庁 (2022b) 「地域における観光産業の実務人材確保・育成に関する業務」事業実施報告書. <https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/jinzai/content/001481889.pdf>

観光庁 (2022c) 『令和4年度版観光白書』  
<https://www.mlit.go.jp/statistics/content/001512919.pdf>

齊藤彰 (2022) 「『英会話』授業における会話力の養成—ホスピタリティ業界志望者の『英会話初級クラス』に見る変化と成長—」. 『埼玉女子短期大学研究紀要』45:53-67.

田中直子, 森越京子, トムソンヘイディ, 藤田玲子 (2017) 「英国公認観光ガイド資格取得コースから学ぶこと：日本の通訳案内士教育の課題に関する考察」『北星学園大学短期大学部北星論集』15:21-40.

東京都 (2022) 「多言語対応の取組報告書—東京2020大会に向けて—」  
<https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/council/pdf/houkokusyo.pdf>

東京都オリンピック・パラリンピック準備局 (n.d.) 「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会ポータルサイト」  
<https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/>

東京都オリンピック・パラリンピック準備局 (2016) 「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応—言葉のバリアフリーをめざして—」『日本語教育』165：.18-29.

寺内一, 野口ジュディー, 笹島茂, 山内ひさ子 (2010) 『21世紀のESP—新しいESP理論の構築と実践』大修館書店.

日本経済新聞 (2020. 9.24) 「JTB, 多言語チャットシステムを宿泊施設に販売」  
<https://www.nikkei.com/article/DGXMZO64201540U0A920C2000000/>

日本外国語専門学校 (2017) 『最上級のホスピタリティを伝えるホテルのおもてなし英会話』DHC.

日本政府観光局 (2022) 「年別訪日外客数の推移」  
<https://statistics.jnto.go.jp/graph/#graph--inbound--travelers--transition>

藤田玲子 (2004) 「ホスピタリティー産業の英語

- ESPとしてのニーズ分析とコースデザイン—『立教大学ランゲージセンター紀要』9：31-45.
- 深谷香椎 (2004) 「ホスピタリティ英語におけるポライトネス表現戦略 (1)」『鈴鹿国際大学紀要』11：15-29.
- マイナビ (2021) 「就職企業人気ランキングの変遷に見る学生の志望企業」  
[https://career-research.mynavi.jp/column/20210420\\_7869/](https://career-research.mynavi.jp/column/20210420_7869/)
- 森越京子, 吉田かよ子 (2015) 「グローバル連携による専門性と語学力強化を図る「ホスピタリティ教育」教授法の研究Ⅰ：企業・専門家とのネットワーク構築に関して」『北星学園大学短期大学部北星論集』13：1-20.
- 森越京子, 吉田かよ子, 田中直子 (2015) 「グローバル連携による専門性と語学力強化を図る「ホスピタリティ教育」教授法の研究Ⅱ：「ホスピタリティと観光」におけるイベントマネージメントの実践」『北星学園大学短期大学部北星論集』13：21-37.
- 山川和彦編 (2020) 『観光言語を考える』くろしお出版. 東京.
- 吉田かよ子 (2010) 「ホスピタリティ教育と英語教育」：2008年度英文学科共同研究プロジェクトの成果. 北星学園大学短期大学部北星論集. 8：17-37.
- 渡辺康洋 (2019) 「英語による授業としての観光科目の試み：授業担当教員の立場から」『観光ホスピタリティ教育』12, 23-33.
- Chujo, K., Utiyama, M., & Oghigian, K. (2006). Selecting Level-Specific Kyoto tourism Vocabulary using statistical measures, *New Aspects of English Language [Teaching and Learning]* (pp.126-138). Taipei: Crane Publishing Company Ltd.
- Ennis, M., & Petrie, G. (2021). *Teaching English for Tourism: Bridging Research and Praxis*. In *Routledge Research in Language Education*. Routledge. New York.
- Fujita, R. (2020). English for hospitality and tourism. In Terauchi, H., Noguchi, J., & Tajino, A., (Ed.), *Towards a New Paradigm for English Language Teaching: English for Specific Purposes in Asia and Beyond*. (pp .172-180). Routledge.
- Fujita, R., & Tsushima, T. (2010). *Toward Creating a Specialized Vocabulary List for Tourism Majors: Analysis of its Profile and Receptive Knowledge Among University Students*. *JACET Journal*, 51, 1-13.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as a Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Marx, K. (1987). Needs Analysis. In Hutchinson, T., & Waters, A. (Ed.), *English for Specific Purposes: A Learning-centered approach*. Cambridge University Press.
- Terauchi, H. (2020). ESP today. In Terauchi, H., Noguchi, J., & Tajino, A., (Ed.), *Towards a New Paradigm for English Language Teaching: English for Specific Purposes in Asia and Beyond*. (pp .16-26). Routledge.
- Thomson, H., Tanaka, N., & Morikoshi, K. (2021). Tour guiding practice and feedback in guide education: Lessons from London for Japan. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 29. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2020.100287>