

# 北海道のホスピタリティ産業に必要とされる英語教育について

森越京子

## 目次

- I. はじめに
- II. 先行研究
- III. 北海道の観光産業について
- IV. 企業側からの期待
- V. ホスピタリティ産業従事者聞き取り調査
- VI. 結語

## I. はじめに

近年、北海道にも海外からの観光客が多く訪れるようになり、それは、ニセコにオーストラリア人が集まるということから、注目を浴びるようになったのは言うまでもない。英語での仕事や英語の必要性をほとんど感じる事が無い北海道という地域性で、「実際に英語を使って、これらの外国人観光客に対応することがあるのだろうか。」という疑問が湧いた。それと同時に、「このような現場で、英語を使って働く学生を、地元的高等教育機関でどのように教育し社会に送り出していくべきであろうか。」という思いが強くなった。そこで、航空業界・ホテル産業と限定せずに、観光関連産業全般にわたるといふ意味から、ホスピタリティ産業における、英語の必要性とその教育について研究を進めることにした。

2008年度、学科プロジェクトとして始まった特定研究活動(共同プロジェクト研究)「ホスピタリティ教育の将来展望と戦略的英語教育の構築に関する研究」では、さまざまな取り組みを行った。ホスピタリティ教育で先進的な取り組みをしている University of Nevada Las Vegas (Singapore Campus)か

ら学部長および英語担当教員を招聘し、ホスピタリティ教育と英語教育の可能性について学科教員と意見交換や、学内外の研究者との研究会を実施した。北海道における観光産業の実態や、観光立国シンガポールでのホスピタリティ産業とその教育について学ぶことができた。また、道内の観光地(富良野・ニセコ)や札幌にて、ホスピタリティ産業従事者を対象に、仕事における英語の使用についてインタビュー調査を行った。仕事上どれくらい英語を使っているのか、英語を使用する上での難しさ、また、どのように英語を学んできたか、高等教育機関に求める英語教育とは何かということについてインタビューし、英語教育の方向性や新しい教育プログラムの提案など、カリキュラム改善に向けて大変興味深い意見を聞くことができた。また、地方自治体主催の「英語ガイド実践研修」に参加し、研修の様子やホスピタリティ産業従事者から、仕事上での英語使用について話を聞くことができた。この論文では、2008年度に実施した、これらの取り組みの中でも特に、北海道のホスピタリティ産業従事者への聞き取り調査について報告する。

## II. 先行研究

英語教育では、特に ESP の視点から、ホスピタリティ産業に焦点をあてているもの、また、観光学部や観光学科といった学部・学科を持つ大学などでの英語教育の取り組みとして研究対象としているもの、また、英語教育における観光英語・観光英語検定の活用と

いう角度から、まとめているものがある。さらに、地域でのホスピタリティ英語の取り組みが報告されているものがある。

ホスピタリティ産業の英語を ESP の視点から、ニーズ分析しコースデザインを行った藤田 (2004) の報告では、Target Situation Analysis として、どのような状況でどのような英語が使われているかということ进行分析しており、それに基づきシラバスをデザインし、また、学生の現状把握を Present Situation Analysis として実施している。専門職従事者へのインタビューや学生へのアンケート調査から、具体的な授業内容の提案や、学生の反応が報告されており、これから同じような授業を展開する教員に参考になる内容であった。深谷 (2004) は、ホスピタリティ関連の英語テキストにおけるポライトネス表現の分析を行っており、直接的な表現から、ポライトネスレベルの高い表現まで、具体的な例をあげ、授業での指導について提案している。これは、実際にホスピタリティ英語を教えるにあたり、大変役に立つ分析になっており、さらなる研究が期待される。

観光学部所属学生の英語学習の理由や動機についての意識調査については、Robson (2007) が報告しており、英語プログラムへのいくつかの提案をしている。そのなかでも、授業以外での学習方法についての指導や、海外プログラムの提案などが参考になる。また、英語学習の動機付けとして TOEIC などのテストスコアの伸びが重要な役割を果たしているという点が興味深い。国際観光学部という学部の中での英語教育、「観光英語」についての考察を述べているのが、金川 (2007) であり、「観光力のある英語」を提案しており、「自らの文化と他文化とのギャップをギャップとして理解し、自文化をどのようにすれば、理解してもらえるのか、それを考える力を根拠とした英語が求められている。」と述べている。また、Cravotta (2002) は、国際観光や

国際サービス産業を目指す学習者には、タスク中心の語学学習が効果的であると指摘している。

英語学習意欲を高めるために、観光英語の活用について述べているものが、前川 (1998) である。前川は、学生の英語学習の要素について調査し、その結果、観光英語を活用することを提案している。Authentic な教材を活用しやすいという点でも、観光英語導入に関して評価しているが、そのような授業に対応するテキストの分析も行っている。工学部の学生を対象にした調査であったが、学習者の英語学習意欲を高めるために、観光英語の取り組みの可能性を述べている。

地域でのホスピタリティと英語の取り組みについての報告もされており、滋賀県長浜小学校の構造改革特別区域研究開発学校設置事業としての英語教育の取り組みが紹介されている。『「ホスピタリティー都市構想計画」のもと、世界に開かれた都市として、英語による市民のコミュニケーション能力を高めることで、ホスピタリティーの風土を育てるというものだ。』と述べており、外国人の人口が増えたこと、また、外国からの観光客の増加や国際会議・国際交流事業・産業振興などを目的に、小学校英語教育の取り組みの様子を報告している。また、大学が地域の町づくりに協力し、「外国人観光客に対するホスピタリティー人材教育事業業務」を委託されたケースとして、小樽商科大学の『観光英語入門』研修の報告がある。学内の学生ではなく、仕事を持った地域の成人に対する授業の進め方やその工夫の様子が理解できた。

このように、ホスピタリティ教育と英語教育に関連する報告の一部を提示しただけでも、さまざまな分野に広がっており、実際の研究は、焦点を絞り具体的な提言をできればと考える。しかし、関連分野と連携した研究の広がりも大きな可能性が期待できる。

### Ⅲ. 北海道の観光産業について

北海道経済部観光局の「北海道観光の現状」によれば、訪日外国人来道者数は年々伸びており、平成20年度は、世界的な金融危機の影響でその数が減少したが、日本の都道府県のなかでも比較的多くの外国人が観光を目的に来道している。国別では、1位. 台湾 (227,600人) 2位. 韓国 (139,100人) 3位. 香港 (125,600人) 4位. 中国 (47,400人) 5位. シンガポール (45,300人) 6位. オーストラリア (29,450人) となっており、英語を使用する外国人は、香港、シンガポール、オーストラリアの3カ国を合わせて、年間約20万人が来道していることになる。さらに、「平成19年度訪日外国人来道者動態・満足度調査」によれば、宿泊施設、おみやげ品、食事、観光施設など、それぞれの項目で満足度は70%前後と比較的高くなっているが、「不満に感じたこと」として具体的に挙げられている内容は、言語に関する記述が多い。たとえば、「飲食店で母国語が通じない」「宿泊施設で母国語が通じない・母国語のテレビ対応がない」「交通機関・情報サービスに関して、母国語の表示・観光案内・ガイドがない」などが挙げられている。これらの結果は、英語に対しての不満だけを示しているのではなく、中国語や韓国語といった他言語に対しての回答であると考えられることもできる。しかし、母国語の言語使用に関する不満があることを認識しておくべきである。

現在までの統計では、このような数字になっているが、2003年に始まったVisit Japanキャンペーンを初め、日本政府が訪日外国人を増やし、観光立国を目指すという姿勢を示していることから、さらなる訪日外国人の増加と、それに対応することへの必要性が増すと考えられる。

### Ⅳ. 企業側からの期待

2008年度のインタビュー調査の過程で、一部のホテルマネージャーや外国人上司を含む企業の管理職側の意見を聞く機会に恵まれた。日本人従業員に、英語力を含めどのようなことを望むか、また、どのような人材を求めているかを尋ねた。

おもな回答として、「語学力だけでなく一般的な常識、そしてホスピタリティーの精神（お客様をもてなす気持ち）を持ち、どれだけ気を遣って動くことができるかが大切である。」ということが、どの企業でも共通していた。さらに、「業界に関心を持つこと、すぐ仕事を辞めずに、忍耐強く働くことが大切である。」などの意見が示された。

インタビューを実施した企業では、英語に特化したマニュアルや研修はほとんどなく、従業員の持っている英語力で担当する仕事の選択肢が変わってくる印象を受けた。一部の外資系企業では、専門的な仕事の内容について日英のマニュアルがあり、また研修の機会があったが、電話の対応など、繰り返し行う実践練習が大切であると強調していた。

これらはごく少数の意見であり企業側の意見として一般化するのには難しく、更なる調査が必要であるが、大変貴重な意見であり、「語学力と人間力（コミュニケーション力）」の両方が必要であるという点では、一致をみた。

また、今回訪問した一部の地方自治体の観光課で話を聞くこともできた。地方自治体としての英語教育の取り組みは、地域によって差があり、「観光」・「ガイド」といったキーワードで語学の研修を企画しているところもあれば、役場が中心となった語学研修はなく、ホテルや企業研修などそれぞれ民間企業の自発的な研修に任せている場合がある。

## V. ホスピタリティ産業従事者聞き取り調査

### V-1. 調査実施の方法 (期間・場所)

この調査は、北海道の観光地において、ホスピタリティ産業に従事する日本人への英語の使用についての聞き取りを行ったものである。実施時期は、2009年3月～4月に行われた。場所は、札幌・富良野・ニセコの3か所であり、本学の研究室や各事業所の応接室等を利用した。基本的には、教員2名でインタビューを行い、約30分のインタビューは、被験者の許可を得て、すべてICレコーダーに録音をした。

### V-2. 調査手順

調査の手順やインタビューの質問事項は、大学英語教育学会 ESP 北海道グループから許可を得て、すでにグループで実施・報告をされた実践に基づき行った。「北海道の産業界における英語のニーズ」(2007)で報告のあった平成18年実施のプロジェクト「海外進出を果たした北海道内企業における英語使用実態の調査研究」のインタビュー調査の手法を用いた。質問内容もすでに作成されていた項目に沿って行ったが、調査の焦点が、英語習得状況である先行研究とは違って、日本の学校英語教育に望むことを中心に調査を行った。これは、実際に社会で英語を使っている被験者は、日本の英語教育にどのような意見を持っているかを探ることを目的としたため

である。また、本学卒業生に多くインタビューしたことから、本学科の教育内容についての評価や改善点を見出すことにつながると考えた。

### V-3. 調査項目

調査項目は、多岐にわたっているが、おもに、1)現在の仕事とその部署について、2)職場における英語の使用状況について、3)プロフィールと英語学習経験について、4)日本の学校における英語教育への意見・要望についてと、4つの部門に分かれている。この論文では、特に、2)職場における英語の使用で大変な点と、4)の日本の学校における英語教育について、「良かった点」、「あればよかった点」、「それ以外の意見」という、3つの質問について、具体的な報告を行う。

### V-4. 回答者プロフィール

男女合わせて8名の被験者であるが、そのうち、北星学園大学短期大学部英文学科の卒業生5名を含んでおり、本学科のこれまでの英語教育についても、一部検証することができた。下記の表のB-1～B-5は、本学卒業生を表している。男性2名、女性6名で20代や30代前半の被験者が多く、比較的若い層の聞き取り調査になった。また、それに伴い、仕事での英語使用経験年数も2年前後のものが多い。

記号	勤務先	立場	性別	年代	英語使用経験
A-1	ホテル	フロントスタッフ	女	31-35歳	2年
A-2	ペンション	スキーインストラクター・カフェ勤務	女	31-35歳	2年
A-3	リゾート運営会社	シニアマネージャー	男	31-35歳	8年
B-1	旅行会社	ツアーコンダクター	男	-25歳	1年
B-2	ホテル	ベルカウナースタッフ	女	-25歳	4か月
B-3	旅行会社	ツアーカウンター担当	女	-25歳	2年5か月
B-4	雑誌作成・広告会社	マーケティング・マネージャー	女	26-30歳	7年
B-5	観光情報関連派遣会社	チーフコーディネーター	女	31-35歳	11年

V-5. 回答サマリー

インタビュー調査に対する、それぞれの回答を次のサマリーの形で、表にまとめた。

	A-1	A-2	A-3
部署の仕事の概要	フロント・予約	フロント・予約・スキースクール運営	リゾート運営・ゴルフ場・野外アクティビティ運営
英語を使う仕事の概要	フロントにて接客・予約受付	接客・受付・インストラクター	海外エージェントとの交渉・接客
全仕事を10としたときの英語の使用割合	1割	7割	季節にもよるが4割
ビジネス会話とビジネス文書の使用割合(5:5)	同じくらい	会話のほうが多い	5対5
言葉の壁・苦勞	特にない	ビジネス英語などの表現が分からなく苦勞した。	日本語でも思っていることを100%伝えられないが、英語だとさらに難しく、すべて伝えるのは大変だ。
最終学歴・専攻	私立大学 (英文学科)	専門学校 (体育系)	アメリカの大学 (アウトドア・レクリエーション)
海外経験	なし	ワーキングホリデー・ニュージーランドに6か月滞在	留学で6年間アメリカに滞在 現在も海外出張あり
英語関連の自主学習・その他特記事項	テレビの英語プログラムなどを活用して耳をならす。英検の本など見る。	対面で、人と人のコミュニケーションから英語を学ぶ。	勉強しなくてはと思うが、時間が取れない。
学校英語教育への意見・要望について	大学にたくさん留学生がいたので、友達になって英語を学んだ。	特になし	文法力に関しては、日本の英語教育は良い。日本でのシステム化した英語教育は良い。中学の時に学んだことは、役立っている。
あって良かった点			
あればよかった点	ホテルの英語など、場面設定をした練習があれば良い。	カード遊びやゲーム感覚で英語を始めたらよかった。身近なことを学ぶことが必要である。	読み書きも大切だが、発音する機会を増やしたほうが良い。聞いた通り発音する機会を持つ。
その他の意見	少しでも早くから英語を聞いていればよかった。	英語で楽しめるゲームを取り入れたほうが良いのではないかな。	就職のときに英語の資格について書いた。面接でも、そのことについて聞かれたので英語の資格も大切だと思う。

	B-1	B-2	B-3
部署の仕事概要	派遣送迎 (ツアーコンダクター)	顧客の出迎え見送り・荷物発送	ゲストサービス
英語を使う仕事の概要	接客・スモールトークで顧客と打ち解ける。他の国のツアーコンとの対応を英語で行う。	接客・荷物を預かるときに英語で会話をする。地域について案内。荷持タグの記入をお願いする。	顧客との対話・接客・苦情処理
全仕事を10としたときの英語の使用割合	2割	1割	9割
ビジネス会話とビジネス文書の使用割合 (5:5)	不明	10対0 (文書は使用しない)	10対0
言葉の壁・苦勞	旅行の専門用語や英語の発音で特に、マレーシアの人の英語は大変だった。	英語話せますかと聞かれて、「少し」と言ったら、少しではだめだといわれ日本人スタッフではなく、ネイティブスピーカーが対応した。	英語では特にはない。仕事上、苦情に対して謝罪していいのかが判断に困り、上司に相談した。アジアの顧客がディスカウントしてほしいなど大変である。問題が起きて、対応の仕方を学ぶ。
最終学歴・専攻	短大 (英文学科)	短大 (英文学科)	短大 (英文学科)
海外経験	高校留学でカナダに1年滞在	語学研修でイギリスに約3週間滞在	ワーキングホリデーでイギリスに1年、短期留学でオーストラリアに半年滞在
英語関連の自主学習・その他特記事項	チャットなどで、海外の友人と英語で週3回くらい話す。	短大のときのテキストを見ている。英語で日記を書く。	特になし
学校英語教育への意見・要望について	いつでも英語を勉強できた。先生から話しかけられた。担任制度が良かった、いつでも話ができる。	英語だけの授業が留学しているような感じでよかった。(Life Science, Geographyなど) 短大は楽しかった。勉強が好きになった。	英語講義のクラスはよかった。TOEICなど、無理やりやるのが良かった。
あつて良かった点			
あればよかった点	特になし	イギリス・アメリカ英語だけでなく、なまりの強い英語にも対応できるように。アジア人英語にも、慣れるように。	エクスカージョン的に、学生がニセコに来れば世界が広がる。1年生の時に実施すると、2年生に意欲が出るのでは。短期留学に行けない学生に良い。
その他の意見	資格があったほうがいい。学歴より資格。英語の資格などで採用が変わる。	短大は本当に楽しかった、第二言語の選択肢が多いほうがよかった。スペイン・ロシア語もあればよかった。	日本の会社で働いてから、外資系の仕事に就いたほうがいい。大学で留学生ともっと交流すべき。

北海道のホスピタリティ産業に必要とされる英語教育について

	B-4	B-5
部署の仕事概要	雑誌発行（広告主を探し、雑誌のスポンサーになってもらう）	インバウンドなど観光関係の仕事に人材派遣・インターンシップ窓口
英語を使う仕事の概要	受付から何でも行う。顧客との打ち合わせ・請求書作成・入金確認。現在はスポーツマッサーの仕事もこなす。	接客・セールストーク・翻訳チェック・企画
全仕事を10としたときの英語の使用割合	9割	4割
ビジネス会話とビジネス文書の使用割合（5：5）	3対7	会話のほうが多い
言葉の壁・苦労	カナダで英語を学んだので、2005年の最初のシーズンは、オーストラリア英語に慣れるのに、英語の仕事になれるのに大変だった。たくさんのお客さんや苦情になれるのに大変だった。「英語の分かる人になっちゃった」と言われて傷ついた。	ホテルで働いていた時、言語以外に文化の違いに苦労した（イスラム教のお祈りへの対応など）
最終学歴・専攻	短大（英文学科）	短大（英文学科）
海外経験	高校留学でカナダに1年滞在	個人留学でアメリカ4週間、カナダ1年滞在。タイのホテルで1年間研修を受けた。
英語関連の自主学習・その他の特記事項	不明	仕事で英語を学んだ。本を読んだ。
学校英語教育への意見・要望について	ほかの学校より、英語での授業や、いろいろな授業が面白かった。どれくらい英語を伸ばせるか頑張った。先生方に相談できたし、勉強のアドバイスをもらった。	発音法のクラスなど役に立った。
あればよかった点	ワールドカップの時に、通訳のボランティアに行き、短大の出席をレポートで対応できるようにしてもらった。基本は大学だが、学外でも実体験できるようなプログラム、危機感を持つような経験をするべきだ。どれくらい英語を聞きとれないとか実感することが必要である。	オーラル・イングリッシュの授業では、ゲームが多かったので、実践的なことをやりたかった。友達との会話には役に立つが仕事での会話、実践的なことをもっとやりたかった。
その他の意見	短大でも1か月のインターンシップを実施してはどうか。外国の企業は、提案すれば受け入れられる。時給を低くしてほしいすれば、受け入れてくれる企業があると思う。	シミュレーション（秘書・航空業界・営業の場面）やプレゼンテーション力を鍛えることが大切である。プレゼンテーションクラスがあっても良いと思う。

## V-6. 結果と考察

### (1) 英語を使う仕事の概要

被験者のほとんどが、何らかの形で接客する仕事に携わっており、英語を使ってコミュニケーションすることが前提となっている。すべての仕事を10とした時の英語の使用割合に関しては、1割から9割とその差は大きい。ホテルの仕事でも、英語使用の割合は、「1割の場合」と、「7割の場合」があるなど、地域性やその被験者の与えられている仕事によって違ってくる。

「ビジネス会話」と「ビジネス文書」の使用割合に関しては、接客が主であるため「ビジネス会話」の使用が多いと回答した被験者が多いが、企画や営業など複雑な仕事になってくると、英語での「ビジネス会話」と「ビジネス文書」使用の割合が近づいてくる。

フロントなどでの接客が中心の場合は、ビジネスの会話力に関して実践的な練習やコミュニケーション力を育てる試みが必要であるが、幅広い仕事を担当する場合に備えて、ビジネス文書力を伸ばす「英語の読み・書き」も軽視できない。

### (2) 言葉の壁・苦勞

英語に関して仕事上問題はないという一部の意見もあるが、ほとんどが英語やそれを取り巻く文化で苦勞をしている。特に、オーストラリア英語やアジア人の発音など、日常生活や学校の英語教育では、あまり接することのない発音や表現に難しさを感じているようである。また、仕事で使われるビジネス表現や顧客からの苦情や謝罪に対応する場面での困難さが報告されている。また、「もっと英語の分かる人に代わって」といった、英語力に対する非難についての報告に関しては、実際に本人の英語力だけが問題だったのかは、不明である。しかし、いつでもこのようなクレームにさらされることを覚悟していなくてはならない。「イスラム教のお祈り」への対応や、「アジア人からのディスカウントの要

望」への対応は、文化的な背景やそれに基づくコミュニケーションスタイルまでを、理解しなくてはならないという大変さもある。

### (3) 英語学習状況・海外経験

ほとんどの被験者は、高校まで日本で過ごし、その後、専門学校、短大、大学へと進学しており、留学やワーキングホリデーを活用して、ある一定期間の海外経験をしている。仕事をしている現在、フォーマルに英語学習をしているという報告はない。これは、「勉強しなくてはと思うが、時間が取れない」などのコメントにあるように仕事が多忙なため英語学校に通ったり、英語講習を受けるなどの機会がないと推測できる。その一方、「テレビやラジオの英語プログラムを活用」したり、「テキストや英語の本を読む」、「英語を話す友人とのコミュニケーションから英語力をつける」との意見があり、忙しいスケジュールの中で、自分に合った形で行う英語学習への意欲は高いと感じられた。

### (4) 学校の英語教育への期待

A-1からA-3までの回答者は、高校卒業後それぞれ違った教育機関に進んだこともあり、その意見を一般化するのは難しい。日本の英語教育で良い点として挙げられているのは、システム化した文法指導や、大学での交換留学制度であり、改善する点としては、英語を発音する、発話する機会を増やすことや、ゲーム感覚で楽しく身近なことを学ぶべきであるという点である。また、仕事の実践で使える内容を学び練習することを期待している声があると同時に、就職における英語の資格の重要性についても指摘している点があげられる。

B-1からB-5の被験者は、年代が違っているが、北星学園大学短期大学部の卒業生であり、本学科のカリキュラムについて直接の意見と見ることができる。おおむね英語を使える環境が整っていたこと、特に、英語による一般教育科目（英語講義）についての評



価値が高く、1993年より行っている取り組みに対して一定の評価が得られた。さらに、アドバイザー制度についての意見があり、担任制度があることで、いつでも相談できる、アドバイスがもたらしたなどが良い点としてあげられる。

一方、改善点としては、「アメリカ英語だけでなく、オーストラリア英語や台湾・シンガポール・香港といった国から来た人々の英語に苦労したので、いろいろな英語に慣れていたほうがよい」、「第二外国語科目の充実を図ったほうが良い」などが指摘されている。この点については、近年、本学科でインターナショナル・チュータープログラムを取り入れられたり、中国語・韓国語の履修の幅を広げたなど、すでに対応している点もある。

オーラル・イングリッシュの授業は、友人などとのコミュニケーションには役立つが、仕事での英語には繋がっていないと感じた被験者がいた。また、仕事で使う表現や実践的なことを学びたかったなどのような意見や、学外での活動、たとえば、エクスカージョンやインターンシップを実施するなどの、体験型のプログラムなどを期待する声が寄せられた。

#### (5) 英語教育への示唆

##### ①高い英語力を持って地元で活躍する学生を育てる

これまでの調査のまとめから、海外経験や仕事での英語使用年数が多い、つまり、英語運用能力が高いかどうかで、仕事の選択肢が広がる印象を持った。また、インタビューの中で、道外出身者が北海道の観光地で活躍していることも気がついた。そこで、地元の大学で英語力の高い学生を育て、北海道観光の中心となって活躍できるような学生を送り出していくことが大切であると強く感じた。

##### ②さまざまな英語に触れる

英米人の英語よりは、オーストラリア英語・アジア人の英語に苦労している被験者が多く、

さまざまな英語に触れる機会を日本の高等教育機関でも実現できればと考える。海外の大学では、そのキャンパスにさまざまな英語が飛び交っていることは自然なことだが、日本の多くの大学では、そのような環境は難しい。本学の取り組みである「インターナショナル・チューターの実践」など、さまざまな英語への接触が必要であり、その中で英語力とともにコミュニケーション力を高めることを学ぶべきである。その過程で、自信を持って英語で意見や考えを発信していく機会を作ることが大切である。

##### ③ポライト・イングリッシュの知識や問題解決アクティビティを取り入れる

短大や大学などアカデミックな場面では、英語のコミュニケーションは楽しい経験であり、世界とつながる肯定的な経験である。しかし仕事では、苦情処理や謝罪などを英語で行うことがあり、必ずしも楽しい経験ばかりではない。そのため、仕事上英語を使う場合に備えて、英語の基本フレーズを覚えるだけでなく、問題解決のアクティビティを取り入れるなど実践に備える内容も必要である。また、ポライト・イングリッシュといった観点から、英語について考える機会があってもよいのではないかと。深谷（2004）のポライトネスレベルという発想で、そのレベルの違いやポライトネスレベルの高い英語表現やそれを支えるホスピタリティとはなにか、どのような対応が職場では求められているのかを考える授業が必要である。

##### ④インターンシップなどの学外での経験や実習の機会を持つ

これまでの大学英語教育では、仕事を仮定したシミュレーションが不足であり、学外での実践の必要性を上げる被験者が多い。すでに、多くの専門学校や一部の大学では取り組まれているが、インターンシップやフィールドトリップ、ボランティア活動など、キャンパスを離れた経験や実習が必要であると考

る。また、短大や大学以外で行われている民間や企業の英語ガイド研修や自治体主催のホスピタリティ研修などを参考に、ホスピタリティ産業界とも連携し、学外での活動や研修の方法を模索するべきである。

#### (6) 課題

この調査は、パイロット研究として行った取り組みであり、被験者の人数が少なく、また、被験者のこれまでの教育環境や職歴など背景が違っており、各個人のさまざまな経験が回答へ影響を与えていることが考えられ、これらの結果をすべて一般化するのは難しい。しかし、研究を始めるための幅広い意見を聞くという点では、大変、有益なものになった。

## VI. 結 語

今回のテーマは、北海道のホスピタリティ産業における英語教育の必要性ということで、調査を始め、その多くは、観光業を中心としたホスピタリティ産業界を目指す学生のための英語教育についての提案であった。しかし、その内容は、大学における ESP 教育につながり、さらに、大学での一般の英語教育全体に当てはまると考える。日本の高等教育機関での英語教育は、アカデミックな環境のなか、学生の総合的な英語力を育てることが大前提であるが、卒業後職場ですぐに英語を使って活躍できるような実践的な英語を学ぶことができる機会を短大や大学で提供していくことも必要である。このような取り組みが、将来、グローバル化した世界で競争力を持って活躍する学生を育てていくことになるのではないだろうか。

この研究は、2008年度特定研究「ホスピタリティ教育と戦略的英語教育」の研究報告の一部である。

## [参考文献]

小松 牧 中山 徹, 2008, 「外国人旅行者への通訳ボランティア活動の特性と活動者の意識の実態」『日本国際観光学会論文集』第15号, pp.4-10

大学英語教育学会 ESP 北海道, 2007, 「北海道の産業界における英語のニーズ」

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号 pp.15-29

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』第9号, pp.31-46

北海道経済部観光局, 2009, 『北海道観光の現状』  
<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/NR/rdonlyres/513FE1D2-0FA8-4AD4-9438-8A183DEC31C3/0/21genkyo.pdf>

北海道経済部観光のくにつくり推進局, 2008, 『平成19年度訪日外国人来道者動態・満足度調査』  
[http://www.pref.hokkaido.lg.jp/NR/rdonlyres/27B3F2C3-7EF6-4BDC-A2D8-1337FC09E3BF/0/01\\_h19\\_inbound\\_gaiyou.pdf](http://www.pref.hokkaido.lg.jp/NR/rdonlyres/27B3F2C3-7EF6-4BDC-A2D8-1337FC09E3BF/0/01_h19_inbound_gaiyou.pdf)

額賀 信, 2008, 『観光統計からみえてきた地域観光戦略』, B & T ブックス 日刊工業出版社

前川智子, 1997, 「学習意欲を高めるための教材を求めて—観光英語の導入に関する一考察—」『長崎総合科学大学紀要』第38巻第2号 pp.243-254

横村栄美, 2005, 『「小樽まち育て運営協議会」委託事業における観光英語研修』『言語センター広報』第13号, pp.37-40

Cravotta, S. Joseph, III, 2002, "Task-Based Language Learning -An Effective Approach for Teaching English for the International Tourism and International Service Industry—" *Osaka University of Tourism*, pp.45-53

Robson, Graham, 2007, "English language Survey in Toyo Tourism Department 2006", *Journal of Tourism Studies*, 6, pp.103-130

[Abstract]

## English Education for the Hospitality Industry in Hokkaido

Kyoko MORIKOSHI

Tourism has been one of the major industries in Hokkaido for many years. Lately, Niseko in Hokkaido has received a great amount of attention from many Australians as the ultimate winter vacation destination. Including the Niseko area, many sight-seeing spots in Hokkaido attract foreigners. Is English used in these areas? Does the Hospitality Industry which includes airlines, hotels, and travel agencies need English speaking workers? How can teachers at colleges and universities educate students who are interested in the Hospitality Industry? In order to answer these questions, an interview survey was conducted with people who are engaged in the Hospitality Industry in Hokkaido; some of them were Hokusei Gakuen University Junior College graduates. In this paper, the results of these interviews are reported. Their English usage at work, difficulties in using English in their professions, and expectations for English education in Japanese institutes of higher Education are discussed. Some comments from a management perspective are also introduced. Both English language ability and personal communication skills are required in this field. Simulating a working environment and a hands-on-training internship will be beneficial for students. These research results give fresh insight into innovative occupational-oriented English Education at Japanese universities and colleges.

