

**【資料】**

**「ホスピタリティ教育と戦略的英語教育」  
2009年度共同研究プロジェクトの成果**

**森 越 京 子**

## 資料

# 「ホスピタリティ教育と戦略的英語教育」 2009年度共同研究プロジェクトの成果

森越京子

### 目次

- I. はじめに
- II. インタビュー調査
- III. 「ホスピタリティ教育」研究会の実施
- IV. これからの教育にむけて
- V. 終わりに

## I. はじめに

本稿では、2009年度北星学園大学特定研究活動の共同プロジェクトの活動とその成果を報告する。道内のホスピタリティ産業従事者に対するインタビュー調査の結果と、観光業従事者・研究者を含めた研究会の概要を報告し、ホスピタリティ産業の現状や英語教育のニーズを探る。

なお、この研究は、2008年度の共同研究プロジェクトとして短期大学部英文学科が取り組んだテーマ「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」の成果をもとに計画され、その内容をさらに発展させて研究を進めたものである。

すでに、日本国内では、海外からの観光客誘致に向けて、環境庁のVisit Japan キャンペーンのもと、様々な形で積極的な取り組みが見られる。北海道も、ニセコを中心として海外からの観光客が増加してきたが、近年は、登別や白老、道東地域などにも多くの外国人

観光客が訪れているということを、報道などで良く耳にするようになった。しかしこの共同研究では、前年度の研究に引き続き、札幌、ニセコ、富良野を中心に調査を進めた。

今回の共同プロジェクトの目的は、ほぼ達成することができた。また、ホスピタリティ産業と英語教育について多くの情報を収集し、教育関係者やホスピタリティ産業従事者と意見交換ができ、大変有益な研究となった。具体的には、①北海道の観光業、サービス産業で必要とされる英語・外国語に関する聞き取り調査を実施し、研究会で調査結果の報告を行った。その分析を通して、大学や短大で必要とされる英語教育について考察を深めることができた。さらに、②ヒルトンニセコビレッジを会場に、道内の観光地で活躍するゲストスピーカーを招聘して、「ホスピタリティ教育」研究会を実施した。観光地での言語の使用について、また、英語教育の実践としてのインターンシップの現状などを講師から学ぶことができた。外国語ガイド・英語教員・観光関連の研究者、観光行政担当者など、幅広い参加者を得て、ホスピタリティ産業における言語教育の課題について、多面的なディスカッションを行い、それぞれ違った分野の専門家をつなげる良い機会にもなった。③この研究会には、短大の学生も参加することができ、ニセコという観光地における英語の使用状況や、ホスピタリティ産業の職場について、

実際に話を聞き、職場見学をすることができ、学生にとっても大変貴重な機会となった。学内での教育だけではなく、学外での実践を踏まえたカリキュラムの計画など、これからの英語教育の方向性を探る大切な研究となった。さらに、この取り組みは、将来のフィールド・トリップ研修などにつながると考えられる。

## II. インタビュー調査

前年度の調査に引き続き、外国人観光客と接点のある職業の方に幅広くインタビュー調査をすることができた。具体的には、北海道で仕事をしている通訳者、国際交流担当員、観光研修企画運営者、ホテル支配人、ホテル勤務者、観光ガイド等を含めた、観光施設勤務者など10名に上る。その中には、日本で働く2名の外国人からの意見を含む。また、海外のホスピタリティ関連企業で働く2名の日本人からの意見を付け加えた。このように様々な角度からホスピタリティ産業における英語の必要性やその教育について調査を進めることができ、そのインタビュー結果のポイントとしては、下記の点があげられる。

### (1) 仕事上での英語の使用

ホスピタリティ産業関連企業に就く被験者の、日本での英語使用量は約1割と回答する方から、3割程度とするものまであり、英語の使用は、全体の仕事の半分以下と限られている。これは一般的な日本の職場から見ると英語との接触は多いと考えられるが、シンガポールや香港などアジアでも英語が公用語として使用されている国とは比較にならないくらい限られている。一方、海外、特に英語圏で働く被験者は、一部日本人への対応で日本語を使うこともあるが、仕事の中で英語を使用することがほとんどである。また、職種にもよるが、実際に接客中心の仕事に就く被験者は、英語文章作成よりも会話で英語を使用

するほうが多い。マネージャーや企画運営などの仕事になるほど、E-mailを活用した英語文書の使用が多くなっている。

### (2) 外国語での苦勞

被験者の外国語運用能力には様々なレベルがみられたが、海外留学やワーキングホリデー参加といった経験があり、一定以上の外国語運用能力を持っていた。しかし、それぞれの仕事の中で苦勞があると報告された。

アメリカ英語、イギリス英語といった身近な英語だけでなく、オーストラリア英語や、アジアで使われている英語など、英語の多様性に対する難しさが指摘されている。例えば、「様々な英語の発音が聞き取れない。」「英語の微妙なニュアンスが理解できない。」「ネイティブスピーカーはどうにか理解してくれるが、ノンネイティブスピーカーの英語力によって理解されない場合がある。」また、特定の例であるが、ホテルの表示を英語に切り替えていく際に、ホテルの専門的な用語を英語にすることが大変であったとの意見もある。

次に、自分自身の語学力について不安があるという意見も出された。具体的には、「語彙力が足りなく、もっと表現力がほしい。」「もっと正しい文章で話したい。」「自分が大切なことをうまく伝えているか心配である。」「自分が使う表現がお客様に失礼にあたらないか戸惑う。」との意見があった。

### (3) 日本の英語教育に関しての意見

被験者の年代が、35歳以上の場合が多いため、日本で受けた英語教育の経験は、1990年代前後であり、現在の日本の英語教育に当てはまらない場合もあるが、それぞれの意見の中で共通した認識として、下記の点があげられる。

第一に、学校教育のなかで、英会話を練習する機会が無かった、または、ほとんど行われなかったとの意見が大多数を占めた。また、

文法は学んできたが話すことを学ばなかったとして、次のように表現した被験者がいた。

「英語を使う場面を習わなかった。単語だけ学んだので、文章の作り方はわからなかった。具体的に言うと、過去完了の作りかたは学んだが、いつ過去完了を使うかを学ばなかった。」  
いつどのようにどの文章を使うかということをしつかり覚えていなかったとの指摘であった。

良かった点として、一部の被験者は、「音声学やシステム化された英文法学習は、後に、英語力を伸ばしていく過程で、役立った。」と感じているようである。

改善点としては、英語を話す機会を増やすということがほとんどの被験者から指摘された。また、「発音の練習をして欲しい。」「発音を恥ずかしがらないでできるような環境を学校で作り出してほしい。」ということも述べられた。さらに、「英語でのプレゼンテーション力」、または、「英語で説明する力は仕事で大変必要とされているので、授業でプレゼンテーションを実施することが大切だ。」という複数の意見があった。

#### (4) 英語学習についてその他の意見

「英語学習は小学生から始めるなど、できるだけ早く始めたほうがいいのではないか。」「英語が通じた喜びを感じる経験があれば、いいのではないだろうか。」「英語を勉強する機会がもっとあれば良いと思う。」「英語を使う目的があれば、もっと英語を学ぶのではないか。」など、様々な意見が寄せられた。

現在、外国語の研修などを実施している企業は少ない。しかし、今回インタビューを行った被験者の中では、企業での英語研修に参加したり、地域の外国語研修に参加しているとの報告があり、それぞれ、外国語学習の必要性とその学習への意識の高さが感じられた。

#### (5) ホスピタリティ産業で働くにあたり必要な点

外国人被験者の意見として、「日本人は、外国人に慣れていない、外国人ゲストに対応することが初めてで、慣れることが大切である。」と指摘があった。これは、北海道という地域性も関係していると思うが、まず、様々な国の人々、文化に慣れ親しむことがもっと必要であると感じた。さらに、外国人への対応を中心に、ホスピタリティ産業従事者がどのようなことを学ぶべきか、ということについて、一部意見を聞くことができた。まず、「外国人旅行者を理解するために、できるだけ自分自身が旅行をするなど、幅広く世界を見る機会を持つことが理想である。」「違った文化に接し、苦労した経験などがあると、日本に来た外国人旅行者をもっと理解できるのではないだろうか。」「いろいろな経験をするのが大切。一流のホテルからユースホテルまで様々なサービスに触れてみる。」という視野を広げ経験値を上げるといった意見がだされた。

さらに大切なポイントとして、次の点を強調したい。実際にホスピタリティ産業についている方の意見として、「外国人のお客様に良いサービスを与えるということは、ホスピタリティの心を持つだけではなく、それを表現できることが大切である。」さらに、「外国人の立場に立って、外国人が何を望んでいるのか、何を必要としているかを考えることが、良いサービスを与えることにつながる。」「お客様が不愉快に思わない英語を使うことが大切である。」という回答があった。これらは、語学力を伸ばす以上に、お客様に接する際に持っていなければならない大切な資質であると考えられる。

以上、12名へのインタビューから得た貴重な意見をまとめた。それぞれの仕事内容や立場は違ったが、これからの英語教育やホスピ

タリティ産業に示唆のある内容となった。

### Ⅲ. 「ホスピタリティ教育」研究会の実施

別紙のプログラム日程で研究会が実施された。参加者は、発表者と一般の参加者、本学短大生を含め約30名となった。一般の参加者は、地域の国際交流関係者や観光、宿泊施設等に勤務者や、英語教育に携わる方などである。小規模であったが、様々な分野の方が情報を交換する機会となった。実際に英語がどのように必要とされているか現場の声を聞くことができ、英語教員にとって大変有益であった。



また、本学短大生10名が参加することができ、学生にとって、英語スキルと将来の仕事を具体的にイメージすることができたと共に、現在の英語学習へのモチベーションにもつながったと言えるだろう。

発表者からは、北海道における外国人観光客への対応について、ホスピタリティ産業従事者へのインタビュー調査結果についての報告や、富良野で行われているガイド研修の概要が報告された。また、大学としてホスピタリティ産業関連の企業へ学生を派遣しているインターンシップの取り組みについて講演が行われた。プログラムの内容とそれまでの事務的な手続き方法など、具体的な内容であり、他大学でのこれからの実践にとって良いモデ

ルとなった。

### Ⅳ. これからの教育にむけて

12名へのインタビューという限られた調査であるが、北海道の英語教育に大変有益な情報となった。これまでのインタビューの結果として、いくつかの提案をしたい。

すでに何度も言われていることであるが、英語という言葉だけを学ぶだけでなく、どのように英語を使うのかその実践の場を増やすことが大切である。また、英語の多様性にも触れ、お互いに理解し合うことが大切であるという姿勢を育てることも重要である。

学生の目が国内に向きがちだといわれている今日、国内外でさまざまな言語や文化、人々に触れる経験ができる機会を提供し、コミュニケーションに自信を持たせる教育が必要である。



### Ⅴ. 終わりに

2年間続けて行われた研究であるが、毎年、興味深い講師やインタビュー協力者を得て、良い成果を修めることができた。インタビューから得たホスピタリティ関連の現場で必要とされている英語使用に関する情報は、英語教育の分野で報告され、その情報を積極的に発信していく必要があると考えられる。また、ニセコで研究会を実施し、英語教育関係者と

ホスピタリティ関連の事業者が意見交換できたことは、大変重要なことであり、これからもこのような機会を持つ努力を続けたい。

教育機関の枠を超えて、実社会での英語の使用やその教育の在り方を議論することは、これからの高等教育機関における英語教育にとって大変重要なことである。

#### 参考文献

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

別紙資料：Ⅲ－1．研究会プログラム

北星学園大学短期大学部英文学科共同研究事業

## 「ホスピタリティ教育」研究会

日時：2010年3月9日（火）～3月10日（水）

会場：ヒルトンニセコビレッジ

テーマ：「ホスピタリティ教育と英語教育—インターンシップの実践—」

### [1日目]

13：45 受付

14：00 開会あいさつ

北星学園大学短期大学部英文学科教授 吉田かよ子

14：10-14：40

研究発表：ホスピタリティ産業従事者へのインタビュー結果について

発表者：森越 京子（北星学園大学短期大学部英文学科 准教授）

14：40-15：40

講演：富良野におけるガイド研修の概要と展望

講師：松澤 憲司（富良野広域圏経済活性化協議会）

### [休憩]

16：00-17：00

講演：インターンシップの実践（ニセコ・アメリカ・ポートランドの実践）

講師：川名 典人（札幌国際大学人文学部現代文化学科 教授）

17：00-17：30 質疑応答

### [休憩]

19：00-21：00

パネルディスカッション：これからの北海道観光と英語教育（英語）

コーディネーター：吉田 かよ子（北星学園大学短期大学部英文学科 教授）

講師：市岡 浩子（札幌国際大学観光学部観光経済学科 教授）

講師：田中 直子（英語通訳ガイド）

講師：松田 知佳・近藤 理沙（北星学園大学短期大学部卒業生）

### [2日目]

11：00-12：30

ニセコヒルトンビレッジ館内見学（英語の使用について）

ニセコビレッジ（アクティビティ）見学

講師：安田智之・Jeff Marks（ニセコビレッジ）