ISSN 1882－3904

ノースアジア大学国際観光研究

第　12　号

2019 年 3 月

ノースアジア大学
NORTH ASIA UNIVERSITY
国際観光研究所

目　　次

研究ノート

ホテルサービスの改善について　塚　原　雄　二　1

東京オリンピック・パラリンピックに向けたユニバーサルツーリズムの実現
―観光福祉論における心のバリアフリー教育　井　上　　寛　11

活動報告

留学生との国際交流食事会・小旅行　井　上　　寛　21

観光学科ＯＢ・ＯＧとの懇談会
―観光学科生の秋田県内企業への就職促進のための諸施策―
横　田　恵三郎　31

第６回　高校生　私達のまちの観光魅力アップコンテスト
井　上　　寛　41

模擬旅行会社 ノースアジアツーリスト 秋田の旅人 友の会
日帰りバス旅行　加　藤　　僚　51

〔研究ノート〕

ホテルサービスの改善について

塚　原　雄　二

はじめに

昨年度の本学の紀要（「ノースアジア大学国際観光研究　第11号」）に寄稿した筆者の研究ノート（「ホテル産業の潮流、この10年を振り返る」）では、世界市場に大きく出遅れた日本のホテル産業が今後採るべき具体的な戦略として、ビジョンの確立、持たざる経営等、経営（MANAGEMENT）上の方策を提言した。またホテル産業のコアであるホテル運営（OPERATION）におけるサービスの競争力では日本のホテルは世界でも高く評価されていることから、これらの経営の改善とサービス競争力の強化が相俟って、日本のホテル産業は世界の競合ホテルに対して競争優位に立てるポテンシャルがあると述べた。

本稿では、日本のホテル産業の優位性の根拠となるサービス競争力について、国内・海外ホテルの具体例を通じて検証し、日本のホテルのサービス競争力の一層の改善について検討したい。

１．国内、海外ホテルのサービス比較

⑴　国内、海外ホテルのサービスの具体例の検証

筆者は会社勤務の時代に海外でのホテル勤務を含め海外関連の業務に多く携わったため海外のホテルに多数宿泊した。また2007年に大学に職を転じて以降は専ら観光目的で国内・海外の各地を旅し多数のホテル・旅館に宿泊する機会を得た。ちなみに2007年以降今日まで、国内のホテル旅館に68軒、海外のホテルに36軒宿泊した。

別表１、別表２は2007年以降宿泊した国内および海外のホテル・旅館の一部で遭遇した不具合や評価できる点をまとめたものである。国内ホテルの場合68

軒中不具合があったホテル・旅館は５軒だった。（別表１）一方海外ホテルの場合36軒中不具合があったホテル・旅館は10軒だった。（別表２）

国内ホテルの場合不具合に遭遇することはまれであるが、海外ホテルの場合不具合がありうるという前提で臨まざるを得ない。

別表１．筆者が宿泊した国内ホテルに関するコメント（68ホテル中10ホテル）

ホテル・旅館	○良かった点、×悪かった点、➡コメント
Oホテル、森林リゾート	○和風を取り入れた斬新な洋室
（青森県）	○スタッフの意欲が伝わってくる
Tホテル旅館、温泉地	×薄暗い狭い和室、貧弱な和朝食
（青森県）	➡老舗ののれんに安住しているのではないか。
Cホテル	○客室、レストランとも細部にまでしつらえが行き届いている。
（秋田県）	➡グッドサービスのベンチマークになりうる。
Kホテル、温泉地	×スタッフの言葉遣いができていない。
（秋田県）	×大浴場の貴重品ボックスの度重なる故障のクレームを受けた
	スタッフが不機嫌に
	➡教育不足
	×浴槽の管理が不十分
Sホテル	×朝食ビュッフェ、8：40でもスタッフ不在
（秋田県）	➡ありえない光景、人手不足？
	×ホテル名がユニーク。由来を聞いてもスタッフ不知。
Tホテル	○朝10時ロビーに清掃係が勢揃いし顧客に一礼、清掃開始を宣言
（秋田県）	➡日本的で現場社員の意欲を感じ、信頼感が高まる。
Mホテル、海浜リゾート	×広いロビーからの海の景色がセールスポイント。
（宮城県）	しかし海を望む大きなガラスが汚れている。
	➡日常の地道で継続的な維持管理・清掃管理が最重要
Jホテル、温泉地	○ビュッフェ料理（夜、朝とも）のメニュが非常に充実
（福島県）	➡ビュッフェメニュの品揃えはホテルによって大きな違いがある。
N旅館、温泉地	○客室、料理、温泉のすべてが整っている。
（静岡県）	➡バランスの取れた小規模高級旅館
Kホテル	×客室、粗末なソファ、アメニティーは歯ブラシだけ、
（三重県）	貧弱な朝食ビュッフェ、元気のないスタッフ
	➡多くの面で改善が必要なホテル

別表２　筆者が宿泊した海外ホテルに関するコメント（36ホテル中11ホテル）

ホテル	○良かった点、×悪かった点、➡コメント
Hアパートホテル	×１年前に当地に移転、しかしweb上の住所は以前のまま
（イギリス、カーライル）	このため、ホテルを探すのに時間がかかった。
	➡ホームページ上のアクセスのアップデートを怠るのは論外
	×フロントスタッフにこの点を注意したところ、
	快活に「伝えておきます」との返答
	➡社員は自分がホテルを代表しているという意識はない。
Nホテル	×フロントで町の中心への行き方を尋ねたところ
（イギリス、ヨーク）	全く雑な案内で却って無駄をした。
	➡顧客が町を知らない旅人だという認識がない。
Rホテル	×5階建てでロビーのエレベーターが故障。修理に1日がかり。
（ロンドン、リッチモンド）	その間はかなり離れた別のエレベーターを利用。
	➡不便を被る顧客への支援。緊急に対処する体制が必要
イギリスの標準的なホテル	○どのホテルもほぼ例外なく朝食の品質が良い。
	△スタッフの対応は自然体。笑顔足りない。
Pホテル（スイートルーム）	×大きいデラックスなバスタブ。お湯は1人分のみ
（パリ）	➡旧式のタンク。浴室関連のトラブルは欧州では非常に多い。
Vアパートホテル	○×５０m2以上の快適な客室空間。しかしバスタブが狭小
（パリ）	➡高級ホテルでもシャワーのみもある。
Mホテル	×ツインルームで予約するもダブルルームに通される。
（フランス、シャンティ）	➡２人用客室はツインでなくダブルが中心
Lホテル	○コンチネンタル朝食のビュッフェだが飾り付けが素晴らしい
（フランス、アヴランシェ）	➡ビュッフェ食もプレゼンテーションが非常に重要
Ｉホテル	×客室内の廊下部分がないので客室の独立感がない。
（フランス、カンペール）	➡ロンドンのPアパートホテル、Rホテルも同じ。
Eアパートホテル	×客室の湿気が多いため変更してもらった。
（バンコク）	➡稼働が低くても客室内換気が不可欠
Mホテル	×到着便の関係で深夜チェックインと事前連絡するも1時間待ち
（シンガポール）	➡1泊7万円のホテルでありえない不手際
	○ピローメニュあり➡多くの高級ホテルで導入
Gホテル	×○典型的ないくつかの不具合。スタッフはフレンドリー。
（シンガポール）	クロークのドアが締めきれないので中の電気が消えない。
	洗面所のシンクの栓が効かず水をためられない。
	ダウンライト型の洒落た読書灯、枕もとへ向けられない。
	➡日常の地道で継続的な維持管理・清掃管理が最重要

⑵　国内、海外ホテルのサービス比較の総括

	国内	欧米	アジア
（1）ハードウエアー的な部分	不具合はまれ	不具合がありうる	不具合がありうる
（施設、設備、家具、備品等）			
（2）ソフトウエアー的な部分	不具合はまれ	不具合がありうる	不具合がありうる
（清掃、ベル各種サービス、	（旅館の10時チェック		
チェックインアウト時間、朝食等）	アウトは見直すべき）		
（3）ヒューマンウエア的な部分	正確、無難な接客	ルーティン的態度	概して明るい応対
（フロント、レストラン等の			
接客応対、クレーム対応）			

上記の総括的な比較および別表１、２に見る通り、日本のホテルのサービスは海外のホテルに比べて、不具合の少ないサービス提供がなされている。これは細部にも気を配り、労を惜しまず仕事をきめ細かく進める日本人の特質が大いに関わっていると思われる。

また、欧米においても「神は細部に宿るGOD IS IN THE DETAILS.（細部が肝要である）」、あるいは「悪魔は細部に宿るDEVIL IS IN THE DETAILS（細部にこそ落とし穴がある）」という格言がある通り、細部への気配りの重要性は同様に認識されており、特にサービスの多くがスタッフの手や言葉を介して作られ提供されるホテル業の場合、とりわけ重要であり、日本のホテル産業にとっては大きな優位点である。

２．日本のホテルサービスの一層の改善のために

日本のホテルサービスは以上の通り欧米ホテルに比して優位にあるとはいえ、なお改善の余地は多大であり、特に今後のホテル事業の海外展開や訪日外国人の急増への対応を見据えた場合、今後なお一層の改善に努める必要がある。

そのために重視すべき点を以下に整理する。

⑴　ホテルスタッフの意欲の維持・向上

人の手を介することを宿命とするホテルサービスは、サービスの担い手であるホテルスタッフ一人一人が常に高い意欲をもってとりくむことが良いサービ

スの前提条件となる。

そのためには、スタッフ全員がホテルのサービスの理念や目標を共有し、そしてその目標の実現につながる個人の目標を明確にすること、その上で、人事評価は公平で客観的だという評価に対する信頼感を確立することが肝要である。特に個人の業績の評価にあたっては、単なる業務処理能力にとどまらず、ゲストコメント等に反映される接客サービスの実績やサービスの改善提案等を重視すべきである。

【具体例】

別表１のOホテル（森林リゾート、青森県）では、どのスタッフからも「いいサービスをしたい」という意欲が感じられた。実際に大食堂入口の廊下を青森らしく大量のリンゴで飾るとか早朝の渓流巡りのミニツアーを企画する等現場の工夫が見られた。

⑵　顧客の立場になって物事を考える習慣を身につける。併せて接客の現場に一定の権限を与える。

【具体例】

①　別表１のKホテル（温泉地、秋田県）において、大浴場の入り口に設置された貴重品預かりボックスのどのボックスも故障しており、顧客がフロントに報告し善処を求めたところ、スタッフが謝罪するどころか立腹して修理にあたった。外国からの団体客が貴重品ボックスの扱い方を知らず不具合が頻発していたようだ。

このケースで、スタッフが顧客の立場で考えれば、顧客に不便をかけたことをまず謝罪し、修理するまで待たせるのではなく、フロントで貴重品を預かるべきである。

②　別表２のRホテル（ロンドン、リッチモンド）においては、夜間のチェックイン時フロント前のエレベーターが故障のため、隣の棟のエレベーターを使用し遠回りして階上の客室に到達するという苦労を強いられた。当ホテルは４スターを標榜しており、せめてエレベーターの故障時くらいはスタッフを動員して客室案内と顧客の荷物運びを手伝うべきである。更に、状況に応じて、現場の判断で客室のアップグレードなど不便の埋め合わせの態度を示

すべきである。

⑶　マネジメントが率先してサービスの細部に注意を向け､サービスの維持､改善、進歩に常に努めなければならない。

【具体例】別表３は秋田県のＣホテルとＭホテルのサービスを客室に関して比較を試みたものである。

Ｍホテルが標準的なサービスを提供している一方、Ｃホテルは、サービスの細部に注意を向け、顧客のニーズに寄り添ったきめ細かなサービスを提供している。別表３で下線を引いた部分がそれに該当するが以下に詳述する。

（注）レストラン部門でもＣホテルの行き届いたサービスが際立っているが紙面の都合上説明を割愛する。

・客室内廊下部分

洗濯可能な厚手のスリッパ、クロークにズボンの滑り止め付きハンガー

・バスルーム

暖房便座を事前に温めておく、シャワーカーテンを外側に湾曲

鏡のくもり止め

・寝室部分

デスクワークのフルサポート体制

一般のホテルの場合、客室の面積の制約からデスクワークのサポートは、奥行きが不充分のデスクを女性用の鏡の前に配置する等中途半端にとどまっている。Ｃホテルの場合、独立した広い事務用テーブルが設けられ、３列コンセントがその手元にまた照明も特設、更に無線のWIFIと有線のLANケーブルの併設等サポート体制が充実している。

ウエイクアップコール

通常、目覚まし時計を顧客自身がセットする方法と電話で起床時刻を依頼する方法があり後者はほとんど自動応答となっている。一般のホテルの場合、前者の目覚まし時計の使い方がホテルによって一定しておらず、NON REGULARの顧客にとって使いにくい、また後者のウエイクアップコールの場合は内外のホテルのいずれの場合も「承りました」と自動応答するだけなので自分が入力した起床時刻を再確認する方法がない。Ｃホテルは前者については、時計の機能を簡素化することによって目覚まし時計の設定を簡単化している。またウエ

イクアップコールでは入力した時刻を自動音声が復唱するので利便性が高い。

・ハウスキーピングスタッフの応対

顧客が朝､部屋を出ると廊下でハウスキーピングスタッフにしばしば出会い、その場合お互いに軽く挨拶を交わすか無言で通り過ぎる、というのが通例である。しかしCホテルの場合、ハウスキーピングスタッフは顧客に出会うと、足を止めて顧客の方に向いて丁寧に朝の挨拶をする。

一度はそれにとどまらず「おはようございます。ご利用ありがとうございます。」と声をかけてもらった。きわめて異例な経験だった。

以上の、Cホテルの特徴であるきめ細かいサービス群はその一つ一つは快適性にささやかな影響をもたらすにとどまるが、全体としてきめ細かいサービスが行き届くことで快適性を大いに高めている。このようなきめ細かなサービス改善は現場の声からしか得られないが、そのためにはマネジメントがサービス改善に常に本気で取り組む姿勢が求められる。

⑷　スタッフ教育の徹底

日本のホテルでもスタッフの業務知識不足、サービスの基本精神欠如、言葉遣い未熟等が散見される。以下のような項目について定期的な周知・教育を実施するべきである。

・ホテル事業における現場のサービスの重要性
　顧客にとってその顧客に接するスタッフの応対がそのホテルのすべてであること、即ちスタッフ一人一人がホテルそのものであること
・当該ホテルの歴史、サービスの理念、目標、
・館内施設の詳細、ホテル周辺の観光・ビジネス関連の施設等の情報・人事評価制度・キャリア開発制度
・正しい職場風土づくり（ダイバーシティの推進、ハラスメントの排除等）
・接客講座（言葉遣い、立ち居振る舞い等）　　他

⑸　ホテルサービスの国際化の必要性

①　ホテル事業の海外市場進出にあたって

日本のホテル産業が事業を拡大していくためには、成熟した国内市場を土台

として、成長途上にあるアジアや巨大な市場であるアメリカ、ヨーロッパ等への進出が不可欠である。そのためには、経営上の諸方策の遂行（経営ビジョン、持たざる経営、管理会計、投資家確保等）はもとより、サービスにおいても国際的な競争力を保持・強化することが絶対的な要件である。

すでに見てきたように、日本のホテルサービスは欧米ホテルに比してサービスレベルが高く競争上優位にあるが、海外市場に進出するにあたっては、その優位にあるサービスを分解して、日本的サービスで国際的には必ずしも喜ばれないもの（例：大浴場、和室、朝食で洋食と同じホールでの味噌汁提供）、喜ばれるもの（丁寧で迅速で正確なサービス提供）、国際的ニーズに十分対応していないもの（ジム・プール設置、ジョギングルート設置、バスローブ等アメニティーの海外仕様、インターネットサポート、洋朝食の国際標準化等）、等を取捨選択、補強強化しなければならない。

② 訪日外国人客増大に備えた国内ホテルにおける対応策

過去10年日本を訪れる外国人が急増し2018年には3,000万人を超えた。中国をはじめ近隣のアジアは多数の人口を擁し、かつ経済的には成長途上にあり訪日外国人客は今後も継続して増大していくと思われる。国内ホテルの生き残りのためにはこの需要を取り込む必要があり、サービスの国際化が不可欠である。具体的には、訪日外国人の増大に段階的に対応して、スタッフと館内案内の多言語化や設備やサービスにおいて①と同様の国際化対応（ジム・プール設置、ジョギングルート設置、自転車ルート設置、バスローブ等アメニティーの海外仕様追加、インターネットサポート充実、洋朝食の国際標準化等を）等を進める必要がある。

別表３　Ｃホテルのサービスとｍホテルのサービス比較（客室）

		Cホテル	Mホテル
フロントスタッフ		適切な距離を置いた丁寧、迅速なサービス	応対特に問題なし。
の対応		スマイルとフレンドリーさを出してもよい。	同左
客室内廊下部分			
	スリッパ	厚手の洗濯可のスリッパ	薄手の使い捨て
		➡薄手の使い捨てが一般的だが、再生型が厚手で履き心地が良い	
	ハンガー	ズボンの滑り止め付きのハンガーも有り	通常装備
バスルーム			
	寝室との仕切り	通常の壁	ガラス張り
			➡都市ホテルには不必要
	リネン類	標準的品櫃	リネン類が少々洗いざらし
	洗面シンク	温冷混合の1本の蛇口	温水冷水が別の2本の蛇口
	アメニティ	標準装備	標準装備を箱入りに
	暖房便座	冬季は事前にON	顧客が電源を入れる
	シャワーカーテン	外側に湾曲	（未確認）
		➡湾曲している分、バスタブ側の空間が広がる	
	鏡	くもり止め有	（未確認）
寝室部分			
	デスクのサイズ	幅、奥行きとも十分	奥行きが不足（一般的）
	コンセント	3列並び、スマホ、PC同時に充電可	室内のあちこちに
			1、2か所（一般的）
	WIFI,ケーブル	無料、パスワード簡単	無料、パスワード13ケタ
		➡PCやスマホが常識となっており、デスクサイズやコンセント数、	
		WIFIサービスの設定・品質等へはそのニーズにきめ細かく対応すべき	
	客室内金庫	無し	有り
		➡秋田では実際には必要ないが、外国人の訪問増を考慮すると検討を要する。	
	ベッド	エアウイーブ使用、十分な弾力	同左
		➡近年内外とも劣悪なベッドはほぼなくなった。	
	枕のチョイス	2種類	同左
		➡海外ホテルでPILLOW MENUを提供するホテルが出てきた。国内ホテルも	
		検討すべき時。	
	ウエイクアップ	時刻を設定すると自動応答がその時刻を復唱する	了解した旨のみ応答
	コール	➡自動応答では了解したむね答えるのみのホテルが多いが、入力した時刻を	
		自動応答が復唱すると誤入力防止となり便利。	
ハウスキーピング		朝会うと確実に丁寧に挨拶。大変気持ちが良い。	（未確認）
		➡多くのホテルの場合朝会うと簡単に挨拶する程度。殆ど印象に残らず。	

【参考文献・資料】

「フォーシーズンズ」イサドア・シャープ著　文芸春秋　2011.2.3刊
「リッツカールトンが大切にするサービスを超える瞬間」高野登著
かんき出版　2005.9.6刊
「マリオットウエイサービス12の真実」Ｊ．Ｗ．マリオット・ジュニア、キャシー・アン・ブラウン著、日本能率協会マネジメントセンター　1999.3.1刊
「世界の名門ホテル　その歴史」太田土之助著　オータパブリケーションズ
1990.3刊
「真実の瞬間」ヤンカールソン著　ダイヤモンド社　1990.3.1刊
「日本が教えてくれるホスピタリティの神髄」マルコム・トンプソン著
祥伝社 2007.9.10刊
「ホスピタリティマネジメント入門」服部勝人著　丸善　2008.4.30刊
「帝国ホテルの流儀」犬丸一郎著　集英社新書　2012.2.17刊
「帝国ホテル　伝統のおもてなし」川名幸夫著　日本能率協会　2006.4.1刊
「帝国ホテルが教えてくれたこと」竹谷年子著　大和出版　1999.7刊
「ホテルオークラの流儀」石原直著　KADOKAWA　2016.7.14刊
「加賀屋の流儀」細井勝著　PHP　2006.8.26刊
「俵屋の不思議」村松友視著　世界文化社　1999.4.2刊
「コンシエルジュ」阿部佳著　秀和システム　2015.7.30刊
「星野リゾートの教科書」中沢康彦著　日経BP　2010.4.15刊
「星野リゾートの事件簿」中沢康彦著　日経BP　2009.6.18刊
ホテル各社のホームページ

〔研究ノート〕

東京オリンピック・パラリンピックに向けたユニバーサルツーリズムの実現

―観光福祉論における心のバリアフリー教育

井　上　　寛

はじめに

2020年に開催される東京オリンピック・パラリンピックに向け、2017年２月20日「ユニバーサルデザイン2020行動計画」が政府より出された。この行動計画では、国民の意識やそれに基づくコミュニケーション等個人の行動に向けて働きかける取組である「心のバリアフリー」分野と、ユニバーサルデザインの街づくりを推進する取組である「街づくり」分野が、共生社会の実現に向けた大きな二つの柱としてあげられた。前者については、「様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことである。そのためには、一人一人が具体的な行動を起こし継続することが必要である[1)]。」と述べられている。

拙稿（2018）では、なぜいまこの行動計画において心のバリアフリーが前面に打ち出されたのかについて考察した。それは、現在においても、障害者のみならず外国人などさまざまな人に対して心のバリアが存在しており、この行動計画を、以前の国連国際障害者年のように「かけ声」で終わらせないようにするためには、われわれ観光の専門教育を担う高等教育機関が、観光の力でどのような取り組みを展開していく必要があるのか真剣に考え、それを実践していくことが急務であると筆者は述べた[2)]。

この行動計画では「具体的な取組」のひとつとして「学校教育における取組」があげられており、それには「全国において、幼児期から青年期の発達段階に応じて、かつ、切れ目なく『心のバリアフリー』の教育を展開する[3)]。」とあ

る。本稿では、東京オリンピック・パラリンピックに向け、どのようにしたら観光の視点から心のバリアフリー教育を展開することができ、その結果としてユニバーサルツーリズム[4]を実現させることができるのか。筆者が担当している「観光福祉論」の講義内容を事例として検証していきたい。

１．観光福祉論の概要

観光福祉論は、2014（平成26）年度より本学法学部観光学科および法律学科のカリキュラムに設置された科目である。わが国とりわけ秋田では超高齢社会[5]を迎えており、ユニバーサルツーリズムの更なる推進が社会から求められている。そこで、本科目における到達目標は「ユニバーサルツーリズムについて理解し、実践・応用できる」とした。なお、この科目は専門科目群の選択科目であり、３年次以上の学生が受講することができる[6]。

図表１　平成30年度　観光福祉論　講義計画

回	講 義 内 容
第１回	観光福祉論で学ぶこと
第２回	バリアフリーとユニバーサルデザイン
第３回	外出運動とヨーロッパ車いす一人旅
第４回	国際障害者年とボランティア
第５回	障害者主体の活動
第６回	旅行会社の取り組み
第７回	宿泊施設の取り組み
第８回	福祉車両と自動車の運転
第９回	パラリンピックと五体不満足
第 10 回	バリアフリーの法律
第 11 回	観光立国とバリアフリー
第 12 回	もっと優しい旅への勉強会とバリアフリーツアーセンター
第 13 回	住みよいまちは行きよいまち―岐阜県高山市
第 14 回	旅行から取り残された人たち
第 15 回	観光福祉における課題

（筆者作成）

２．講義のテーマ

全15回の講義は図表１に示す内容で実施しており、これらは、⑴観光福祉の基本概念、⑵ユニバーサルツーリズム実現に至るまで、⑶観光業界の変革、⑷観光立国とバリアフリー、⑸ユニバーサルツーリズムの先進的な取り組みと新たな課題、の５つの内容に大別できる。それぞれの講義内容を確認することにしよう。

⑴　観光福祉の基本概念

前半２回の講義では、観光福祉の基本概念を学ぶ。「観光福祉論で学ぶこと」（第１回）では、「観光」、「福祉」それぞれの概念について定義した上で、本講義において一般的な福祉を連想する「福祉行政」ではなく、「福祉」の本来の意味である「しあわせ」「ゆたかさ」を観光で実現するためにはどうしたらよいのか、という問題設定をする。次に、「バリアフリーとユニバーサルデザイン」（第２回）では、バリアフリーとユニバーサルデザインは何が違うのか、社会に存在する「４つのバリア[7)]」について観光の場面を中心に、ユニバーサルデザインの具体例を学ぶ。

⑵　ユニバーサルツーリズム実現に至るまで

前述したように、今日のユニバーサルツーリズムの実現に至るまでに、様々な人々の辛苦や努力の成果であることは言うまでもない。しかし21歳前後である本講義の受講学生[8)]は、その事実を知らない。であるからこそ、これらの人々の「旅行」に対する思いや情熱を伝えることが、真の観光を学ぶ意義であり、「心のバリア」を解消する方法であると筆者は考え、数多くの人物のライフヒストリーを前面に出す講義内容としている。

「外出運動とヨーロッパ車いす一人旅」（第３回）では、1970年代に「車いす全国集会」に参加し電動車いすを手に入れることにより外出が可能になった勝矢光信[9)]、この時代にヨーロッパ旅行を実現した石坂直行[10)]の取り組みを紹介した上で、なぜ彼らが旅行に収斂していったのかを学ぶ。次に、「国際障害者年とボランティア」（第４回）では、1980年代国連国際障害者年による「完全参加と平等」のかけ声のもと、市民ボランティア有志の尽力により、障害者

向けのイベントや団体旅行[11]が実現した。一方で当事の福祉行政の是非についても考える時間も設けた。

「障害者主体の活動」（第５回）では、米国を端に発する自立生活運動の日本への伝播[12]、旅行のソフト化を進める会やハンディツアーズインフォームなど障害者主体の活動について事例を紹介する。順序が前後するが、「パラリンピックと五体不満足」（第９回）では、1997年に開催された長野パラリンピックや乙武洋匡(1998)の『五体不満足』などから、この当時に大きく変化した社会の障害者観について学ぶ。

⑶　観光業界の変革

本学観光学科の多くの学生は、旅行業・鉄道・航空ホテルなどの広義での観光業界を目標としている。彼ら、彼女らが就職後に直面するであろう、観光の場面に限らず、超高齢社会におけるユニバーサルデザイン推進の要請に対し、その現状と新たな取り組みを学ぶことは重要であると考え、この部分では次のような内容を講義している。

「旅行会社の取り組み」（第６回）では、大手旅行会社の社員であった草薙威一郎[13]が、自社のみならず旅行業界を変革した事例を学ぶ。「宿泊施設の取り組み」（第７回）では、宿泊施設のバリアフリー化に先駆的に取り組んだ京王プラザホテル[14]、シルバースター登録旅館制度[15]をはじめ、意欲的に取り組んでいる全国の事例を紹介する。「福祉車両と自動車の運転」（第８回）では、自身が障害を持ちながら教習所を開設した藤森善一[16]、米国からジョイスティックカーを持ち込んだ貝谷嘉洋[17]、自動車メーカー各社が開発した福祉車両[18]について学び、自動車を運転する意義を学生に考えさせる講義内容としている。

⑷　観光立国とバリアフリー

本講義の受講学生は、原則法学部の学生ではあるが、他の講義においても福祉法令を学ぶ機会は多くない。そのため、本講義において関連法規の概観を学べるようにしている[19]。「バリアフリーの法律」（第10回）では、日本の福祉行政に多大な影響をあたえた、米国のADA[20]、その後1990年代以降に徐々に制

定されていった、バリアフリー関連の法律[21]をはじめ、障害者差別解消法[22]の概要を学び、理解を深めるために映画クイール[23]の映像を活用している。「観光立国とバリアフリー」（第11回）では、観光立国推進基本法ならびに観光立国推進基本計画[24]のうち、ユニバーサルツーリズムに関連する部分を概観し、さらに「ユニバーサルデザイン2020行動計画」についても触れる。

⑸　ユニバーサルツーリズムの先進的な取り組みと新たな課題

本講義の後半部分では、ユニバーサルツーリズムを実現するための最新事情や様々な先進的な取り組みを学習する内容としている。「もっと優しい旅への勉強会とバリアフリーツアーセンター」（第12回）では、もっと優しい旅への勉強会[25]、バリアフリーツアーセンター[26]の活動について事例をもとに学ぶ。「住みよいまちは行きよいまち」（第13回）では、「福祉観光都市」を掲げ、観光都市のバリアフリー化のみならず、多言語対応にも積極的な岐阜県高山市における観光まちづくりの事例を学ぶ。その一方で、「旅行から取り残された人たち」（第14回）では、筆者が参加した知的障害者自立支援施設の宿泊研修旅行における参与観察調査の記録、観光福祉フレンドシップ協会の活動を主宰する吉川道夫[27]の取り組み事例などを紹介した上で、ユニバーサルツーリズムが実現していると思われる現代社会においても、観光しにくい人がいることに気づかせる。最終回の「観光福祉における課題」（第15回）は本講義全体の振り返りと総括を行う時間としている。

３．観光の視点から心のバリアフリー教育を実践するために

これまでの講義内容をもとに、観光の視点から「心のバリアフリー」教育を実践するためにはどのようにすればよいか検証したい。

前述した行動計画では、各人が「心のバリアフリー」を体現するポイントとして、⑴障害のある人への社会的障壁を社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること、⑵障害のある人（及びその家族）への差別（不当な差別的取り扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底すること、⑶自分とは異なる条件を持つ多様な他者とコミュニケーションを取る力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し共感する力を培うこと、の３点をあげて

いる[28]。これらの３つのポイントより、観光福祉論の講義内容において「心のバリアフリー教育」はどの程度実現できているのかを検証してみよう。

⑴　障害の社会モデルを理解すること

「障害の社会モデル[29]」に関しては、本講義では前述した第２回、第10回、第11回の講義に深く関連する部分である。とりわけ、障害者差別解消法について理解する上で必要になる概念であるが、紹介程度にとどまっているのが現状である。学習効果を上げるために、今後は、中等教育向けに作成された「こころと社会のバリアフリーハンドブック[30]」などの教材を活用し、観光の場面を想定して学習させるようにしたい。

⑵　差別を行わないように徹底すること

前述したように、本講義の受講学生はバリアフリー概念が社会に浸透し始めた後に生まれた世代であり、行動計画の冒頭に書かれている「過去において、障害のある人が受けてきた差別、虐待、隔離、暴力、特別視・・・(後略)[31]」の部分については過去の時間は史実としか認識することができない。この内容に関しては、障害者自身やボランティアをはじめとした人びとの記録や視聴覚教材を数多く紹介しており、一定の成果があると筆者は認識している。さらに、行動計画で「障害のある人はかわいそうであり、一方的に助けられるべき存在といったステレオタイプの理解も誤りである[32]」と指摘している点に注目しよう。本講義で毎時間学生に書かせる小レポートや試験の記述を見る限りでも、このような理解をしていると思われる学生が若干見られる。この部分に関しては、個々人のこれまでの社会化に起因するところが大きいが、本科目の履修により正しい事実を知る契機となることを願いたい。

⑶　コミュニケーションを取る力を養いつつ共感する力を培うこと

この項目に関しては、現状では講義内容に含まれていない。障害の種類、高齢者の特性、多言語対応など「自分とは異なる条件を持つ多様な他者」を知り、「困難や痛み」を想像し共感することは、「百聞一見にしかず」である。これらを講義の内容に上手に取り入れる方法として、子供用の絵本教材[33]を観光

の場面に応用し、さらに、観光は「五感」すべてで楽しむものであることを学生に気づかせるように、指導内容の検討を試みたい。

４．むすびにかえて

そもそも、ユニバーサルツーリズムは、観光の手段であって目的ではない。重要なのは、「観光によって、どのように人びとを幸せにすることができるのか」という観光福祉の本質である。その意味で、別な概念ではあるが「ホスピタリティ(Hospitality)」は、観光を学ぶ学生にとってキーワードとなる。なぜなら、「ホスピタリティの一般的な解釈である「他者に対する思いやり」や「手厚いもてなし」、そして「相手に見返りを求めることなく、他者のことを思いやり、相互の関係性を築き上げる[34)]」ことが、とりわけ観光の場面においては「心のバリアフリー」を実現させるために重要な意味をもつ。本学観光学科のカリキュラムには、ホスピタリティを学ぶことのできる講義や実習が多数ある。目先の利益を追求することに終始するのではなく、「心のバリアフリー」実現に資する、有為な人材を多数輩出できるような観光教育を、筆者は目指したいと考えている。

■註

１）内閣府（2017）、５ページ。
２）井上　寛（2018）、７ページ。
３）内閣府前掲資料、６－９ページ。
４）観光庁（2018）によれば、ユニバーサルツーリズムとは、すべての人が楽しめるように創られた旅行であり、高齢や障害等の有無に関わらず誰でもが気兼ねなく参加できる旅行のことを指す。
５）平成30年版高齢社会白書によれば、2017年のわが国65歳以上人口は、3,515万人となり、総人口に占める高齢化率も27.7％となった。秋田県は高齢化率が35.6％と最も高い割合を示している。
６）2018（平成30）年度前期の受講学生は38名で、観光学科15名、法律学科12名、学科間履修の手続きを経て受講した経済学科の学生が11名であった。

7）４つの障壁とは、①障害者が社会生活を送る上で公共交通機関、建築物等における「物理的な障壁」、②資格制限等による「制度的な障壁」、③点字や手話サービスの欠如による「文化・情報面の障壁」、④障害者を庇護されるべき存在として捉える等、「意識上の障壁」の。最後の「意識上の障壁」がいわゆる「心のバリア」のことであり、1995年発行の「障害者白書」で、日本社会に広く紹介された。

8）今年度受講した大学３年生の大半は1997～98年生まれである。

9）1973年、車いす使用者が全国から仙台市に結集し「車いす市民全国集会」が開催された。重度障害者の勝矢光信も参加し電動車いすの必要性を訴えた。勝矢（2000）に詳しい。

10）1972年、重度の障害者である石坂直行が、単身で海外旅行のツアーに申し込みヨーロッパ旅行を実現した。その成果は石坂（1973）として出版されている。

11）「サンサン祭り」、「ひまわり号」、「翼を持った青年たち」など。井上　寛（2018）、２－４ページ参照。

12）自立生活運動（Independent Living：IL）は、1981年、ダスキン・ミスタードーナッツが国際障害者年の協賛事業として「障害者リーダー派遣事業」を開始し、その後日本に広まった。

13）1993年に発覚した念書問題を契機に、草薙は障害者のツアーの受け入れを原則可に変えた。他社もそれに追随した。井上　寛(2017)、２－４ページ参照。

14）1988年、障害者リハビリテーション世界会議の会場になった同ホテルは施設のいち早くバリアフリー改造をおこなったが、それがシティホテルにおける先駆的な事例となった。

15）高齢者向けの設備・サービス・料理面で一定の基準を充足する旅館・ホテルを対象に、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会が認定登録する制度。

16）「自動車運転免許を取得することは身体障害者が自立するには有効である」との信念のもと、藤森は1962年、長野県でリンゴ園を借りて運転免許の教習をはじめた。

17）ジョイスティックというゲームのコントローラーのようなリモコンで操作

ができる自動車。貝谷は改造した自動車を米国から日本に持ち込み日本で運転免許を取得した。

18）障害者の乗り降り、運転に便利なように改良してある自動車。車いすに乗ったまま乗り降りできる、座席が回転し昇降する、手足の不自由な人のために運転補助装置があるなどの機能がある。

19）筆者は法学が専門ではないため、その本質については講義することができないため、どのような法律が制定され、社会が変化したのかなど法制度の概観を講義している。

20）Americans with Disabilities Act of 1990（障害を持つアメリカ人法）

21）ハートビル法（1994年）、交通バリアフリー法（2000年）とこれらを統合したバリアフリー新法(2006年)、身体障害者補助犬法(2002年)など。

22）2016年４月施行の法律。井上　寛（2017）、２～４ページ参照。

23）実在した盲導犬の生涯を描いた映画。

24）観光立国推進基本計画は2017年４月25日に改定されている。

25）井上　寛（2017）、６ページ参照。

26）伊勢志摩のNPOから全国に広まった活動。全国に相談センターがある。

27）2000年６月、大学教員である吉川道雄は学生や有志によって旅行を中心としたボランティア活動を開始した。同クラブは、2004年９月には任意団体「観光フレンドシップ協会」となり、2007年４月には特定非営利法人格（NPO法人）を取得した。

28）内閣府（2017）、５ページ。

29）「障害は個人にあるのではなく、社会にある」という考え方。

30）国土交通省（2018）。

31）内閣府（2017）、１ページ。

32）同上資料、１ページ。

33）Judith Condon（2001）を邦訳した「ゆまにバリアフリーブック」が代表例である。

34）竹内正人ほか（2018）、133ページ。

■参考文献・資料（著者姓アルファベット順）

石坂直行『ヨーロッパ車いす一人旅』ＮＨＫ出版、1972年。

井上　寛「観光と心のバリアフリー」『ノースアジア大学国際観光研究』第11号、2018年。

井上　寛「障害者差別解消法とユニバーサルツーリズムの実現」『ノースアジア大学国際観光研究』第10号、2017年

Judith Condon著、一番ヶ瀬康子監訳『見えないってどんなこと』ゆまに書房、2001年。

勝矢光信『車イスといっしょに旅に出よう！』日本経済新聞社、2000年。

川村匡由・立岡浩編著『観光福祉論』ミネルヴァ書房、2013年。

草薙威一郎「私の折々のこと」2006年（Ａ４版23ページ綴）。

乙武洋匡『五体不満足』講談社、1998年。

竹内正人、竹内利江、山田浩之編著『入門観光学』ミネルヴァ書房、2018年

厚生省「障害者白書」1994年、1995年。

厚生労働省「平成30年版高齢社会白書」2018年

国土交通省(運輸省)「観光白書」1994年－2017年各号。

国土交通省「障害ってどこにあるの？こころと社会のバリアフリーハンドブック」2018年３月。

内閣府「ユニバーサルデザイン2020行動計画」2017年２月20日(PDF形式36ページ)〈http://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/ud2020kkkaigi/pdf/2020_keikaku.pdf〉　2019年１月14日　閲覧。

内閣府「ユニバーサルデザイン2020 中間とりまとめ」2016年８月２日(PDF形式26ページ)
〈http://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/ud2020kaigi/pdf/h280802_matome.pdf〉　2019年１月14日　閲覧。

観光庁「観光立国推進基本計画」2017年３月28日（PDF形式71ページ）
〈http://www.mlit.go.jp/common/001177992.pdf〉　2019年１月14日　閲覧。

観光庁「ユニバーサルツーリズムについて」2018年８月31日
〈http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html〉
2019年１月14日　閲覧。

〔活動報告〕

留学生との国際交流食事会・小旅行

井　上　　寛

はじめに

本学観光学科では、日本、韓国、台湾の家庭料理を作る国際交流を昨年度は３回実施した[1)]。本年度は、新入生オリエンテーションの企画として、平成30年４月に、新入生と留学生との国際交流を目的とした食事会を開催し[2)]、日本の家庭料理であるカレーライスを作った。

本年度はさらに、国際観光研究所の活動として、国際センターや観光学科との連携をとりながら、留学生との国際交流の促進を図るために、食事会と小旅行を企画した。本稿はその活動記録である。

１　留学生との食事会

この食事会は、韓国培材大学校、台湾真理大学から留学している学生と本学観光学科の学生・教員が相互の文化を理解し親交を深めることを第一の目的として国際観光研究所が開催したものである。さらに、観光学科の学生に対し、国際的感覚を実践的に学ばせる場として活用することも目的としている。

⑴　日時と会場

平成31年１月11日(金)　17時00分より20時30分まで
東部市民サービスセンター「いーぱる」
秋田市広面字釣瓶町13番地３

⑵　テーマ

「日本の家庭料理」手巻き寿司(巻き寿司)、おしるこ

⑶　参加者

観光学科に所属する交換留学生（韓国２名・台湾１名）
観光学科１年生全員（20名）、３年生メンター学生２名
国際観光研究所所員

⑷　事前の準備

食事会の前日、秋田市内のスーパーマーケットで国際観光研究所所員、観光学科学生と留学生で食材の買出しを行った。なお、海産物については当日受け取るように手配した。

⑸　当日の様子

食事会当日は、参加学生が16時30分大学１階ロビーに集合し、大学のマイクロバスで、会場である東部市民センター「いーぱる」に向かった。17時から施設を予約しており、食事会を行う「洋室」に荷物を置き、テーブルのセッティングを行った。一方で調理室は電気炊飯器でご飯を炊き、手巻き寿司の具材を手分けしてカッティングした。用意した具材は、マグロ、サーモン、たまご焼き、かにかま、キュウリ、カイワレ大根、アボカドである（写真１）。同時におしるこの準備も平行して行われた（写真２）。調理に関しては、準備時間が短い中、女子学生を中心に観光学科の学生と留学生が楽しく行った（写真3-4）。

準備が終わり、学生の司会で食事会が始まった（写真５）。食事の前に、留学生にひと言スピーチしてもらった（写真６）。後片付けの時間を含め、会場の利用可能時間が20時までであり、若干慌ただしかったが、３つのテーブルに別れ、楽しく食事会を実施することができた（写真7-8）。

⑹　食事会を終えて

この食事会は、本来、日本、韓国、台湾それぞれの家庭料理を作り、食を通じた異文化理解を図る計画であったが、本年度は今回の１度しか開催することができなかった。留学生の訪日、帰国のタイミングにあわせて計画的に実行するようにすることは、次年度以降の課題である。

写真１　手巻き寿司の具材

写真２　おしるこの盛り付け

写真３　調理の様子

写真４　調理の様子

写真５　司会の学生

写真６　留学生の挨拶

写真７　食事会の様子

写真８　食事会の様子

２．留学生との国際交流小旅行

この小旅行は、韓国培材大学校、台湾真理大学から留学している学生と本学観光学科の学生が、国際的な視野から地域の観光を考える契機として実施したものである。さらに、観光学科の講義で学んだ内容に関連し、そこでしか体験することのできない観光事例を、実際に見て話を聞き学ぶことにより刺激をうけ、課題発見につながることをねらいとした。

⑴　学習テーマと期待される学習効果

この小旅行の学習テーマは「民話のふるさと」観光である。岩手県遠野市は柳田國男『遠野物語』にはじまる「民話のふるさと」として有名である。都会には失われた日本の原風景を求めて数多くの観光客が訪れ、物語を通じて外国人観光客も数多く訪れている。これらを支えているのは、地域住民である語り部ボランティアであり、民話のみならず「遠野ツーリズム」と称するグリーンツーリズムを中心とした観光が積極的に取り組まれている。この地域を訪れることにより、学生の観光への理解が深まることを狙い、この学習テーマを設定した。なお、旅行で期待できる学習効果は下記の３点である。

①民話の「語り部」を通じて地域住民の観光への関わりを理解することができる。
②河童伝説に代表される「物語の観光」（コンテンツツーリズム）を理解することができる。
③都市住民を中心とした観光客が求める日本の「原風景」とは何かを考える契機となる。

⑵　日時

平成31年２月３日（日）　８時30分より17時30分まで

⑶　行先と日程

①遠野市立博物館　　岩手県遠野市東館町３－９
②とおの物語の館　　岩手県遠野市中央通り２－11
③かっぱ淵　　岩手県遠野市土淵町土淵６～13地割

＜日程＞

8:20　大学集合
8:30　大学出発　マイクロバスにて遠野市へ
11:00　遠野到着　遠野市立博物館見学
12:00　昼食・休憩
13:00　とおの物語の館　語り部による民話体験、インタビュー
14:30　カッパ淵見学
15:00　出発　マイクロバスにて大学へ
17:30頃　大学到着・解散

⑷　参加者

観光学科に所属する交換留学生（韓国人２名・台湾人１名）
観光学科１年生15名、２年生２名、３年生２名
国際観光研究所所員

⑸　事前準備

この旅行に参加する１年生の学生はツーリズム実習を受講する15名とした。事前学習として、川森博司「ふるさとを演じる―遠野におけるノスタルジアと伝統文化の再構成」の複写を配布し受講学生に読ませた。また、柳田國男『遠野物語』や遠野について各自で調べるように指示した。また、出発直前には、「遠野市観光推進計画」の抜粋、『遠野物語』の献辞と序文（資料１）を含んだしおりを配布し、『遠野物語』において柳田國男はで何を言わんとしていたのかを各自に考えさせた。一方で、往復のバス車内では留学生との交流が図れるように、クイズやゲームなどのレクリエーションや、見学箇所の説明の準備をするように指示を出した。

⑹　当日の様子

小旅行当日は８時20分までに大学ロビーに集合し、バスに乗車した。乗車人員を点呼し、８時30分にバスは遠野へ向かって出発した。バス車内では、改めて全員が自己紹介をし、クイズ大会やビンゴ大会を実施しながら交流を図った

（写真９）。バスは秋田自動車道、東北自動車道、釜石自動車道を経由し、途中パーキングエリアで休憩を入れ、11時10分ごろ遠野市立博物館に到着した。

遠野市立博物館では、最近導入されたタブレット端末を利用した「多言語音声ガイド」を借り音声ガイドを聞いた。日本語の他、英語、フランス語、中国語の簡体字、繁体字の５言語が用意されており、学生は英語や中国語の案内を試していた（写真10）。残念ながら韓国語は用意されていなかった。受付にいた学芸員に尋ねたところ、ヨーロッパからの来場は多く韓国人の来場は少ないとのことであった。それ以外にも、見るだけではなく体験できる展示など工夫が施されていた（写真11）。

遠野への到着が若干遅れてしまったため、博物館の見学時間が短くなってしまったが、12時より休憩時間とした。昼食は各自で取ることになっているが、これは観光の基本である「まちを歩いてもらいたい」という意図があった。

13時にとおの物語の館に集合することになっており、ここで語り部から昔話を聞くことになっている。語り部は80歳の小池栄子さんで、「座敷わらし」「おしらさま」の昔話を遠野の方言で話してもらったあと、インタビューを行い、観光客の状況、地域住民として語り部に関わる動機や経験なども伺った（写真12-14）。とおの物語の館には、柳田國男が定宿としていた高善旅館などが移築されておりこちらも見学した。

バスで４キロほど郊外に移動したところに、河童の伝説が残るカッパ淵がある。ここには小川が流れているだけの場所であるが、「物語を巡る旅」を体験するという意図もあるが、むしろ大人数で訪問することによるさまざまな弊害を考える契機になればと、あえて見学場所に入れた（写真15-16）。

往路と同じコースでバスは秋田へと向かった。ビンゴ大会などのレクリエーションを実施し、到着前には今回の旅行で理解できたことと、まもなく帰国する韓国人留学生に向けて各自が一言ずつ激励の言葉を贈った。

（資料１）『遠野物語』の序文[3)]

この話はすべて遠野の人佐々木鏡石君より聞きたり。昨明治四十二年の二月ごろより始めて夜分おりおり訪ね来たりこの話をせられしを筆記せしなり。鏡石君は話上手にはあらざれども誠実なる人なり。自分もまた一字一句をも加減せず感じたるままを書きたり。思うに遠野郷にはこの類の物語なお数百件あるならん。我々はより多くを聞かんことを切望す。国内の山村にして遠野よりさらに物深き所にはまた無数の山神山人の伝説あるべし。願わくはこれを語りて平地人を戦慄せしめよ。この書のごときは陳勝呉広のみ。

（資料２）多言語音声ガイド[4)]

写真９　バス車内でのレクリエーション

写真 10　多言語音声ガイドを使う留学生

写真 11　館内の展示に触れる

写真 12　とおの物語の館

写真 13　語り部にインタビューする留学生

写真 14　語り部と記念撮影

写真 15　カッパ淵で説明を聞く学生

写真 16　カッパ淵にて

⑺　小旅行を終えて

この小旅行は、今年度初めて企画したものであるが、実施時期が遅れてしまったため、定期試験が終わり、韓国人留学生が帰国する寸前の慌しい日程となってしまった。日本の原風景を見るためには、バスでの移動ではなく自転車や徒歩などでゆっくりとまち歩きし滞在する必要があるだろう。今回の旅行が「観光とは何か」学生が考える契機になることを願ってやまない。

３．むすびにかえて

平成30年の訪日外客数は3,119万人[5)]であった。今後国際交流はますます重要になることに違いはない。改めて、自分たちの住む秋田そして東北をしっかりと学び理解することは、観光学科の学生にとってとても重要ポイントである。

最後に、これら企画を実施できたのは、総合研究センターをはじめ、さまざまな皆様のご協力があったからにほかならない。心より御礼申し上げます。

■註

１）平成29年12月１日、12月８日、12月15日に３回実施している。
２）平成30年４月５日に実施している。
３）柳田國男（1955）５ページ。現代かなづかいに変換したものを配布した。
４）遠野市立博物館WEBサイト。
５）日本政府観光局（JNTO）の発表値。

※本稿の写真はすべて筆者または国際観光研究所員が撮影した。なお「とおの物語の館」では原則撮影は禁止されているが、受付と語り部の方の許可をとった上で撮影した。

■参考文献・資料

川森博司「ふるさとを演じる―遠野におけるノスタルジアと伝統文化の再構成」山下晋司編『観光文化学』、新曜社、2007年。
増淵敏之『物語を旅するひとびと―コンテンツツツーリズムとは何か』彩流社、

2010年。
水木しげる『水木しげるの遠野物語』小学館、2010年。
柳田國男『遠野物語』角川書店、1955年。
日本政府観光局「訪日外客統計の集計・発表」http://www.jnto.go.jp
遠野市観光協会公式サイト「遠野時間」https://tonojikan.jp
遠野市「遠野市ウェブサイト」http://www.city.tono.iwate.jp
遠野文化研究センター「遠野市立博物館」
http://tonoculture.com/tono-museum

〔活動報告〕

観光学科ＯＢ・ＯＧとの懇談会

―観光学科生の秋田県内企業への就職促進のための諸施策―

横　田　恵三郎

はじめに

学生は仕事を中心とした将来の人生をイメージしながら、自己を見つめつつ多くの場合は軌道修正しながら、キャリアプランを描いていくことになる。その思考過程においては前進・後退また紆余曲折はつきものであるし、そういう状態は十分あり得るだろうとの前提で先ずはキャリプランを描いてみるために必要な知識や情報、また経験を提供し学生が自己のプランを考える機会を提供する目的で標題の懇談会を開催した。この懇談会は平成28年度より毎年実施してきており、今回が３回目の開催となる。本年度は、平成31年１月26日(土)に県内に本社か事業所を有する企業に勤務する観光学科卒業生の協力を得て成功裡に開催した。

観光学科１～３年生の在学生が比較的年齢の近い卒業生と直接的に交流し、卒業生の現在の職務、業界の動向、組織の特長や風土、職務に対する抱いていたイメージと現実との関係、学生生活の過ごし方、就職活動での経験など様々な情報やアドバイスを入手し、自身の希望、能力、適性等と擦り合わせ整理することによってキャリアプランを描き易くすることを狙ったものである。とりわけ３年生にとっては就職活動が約1か月後に開始する中、不安や焦りがどんどん募っているわけであるから、過去就職活動を乗り切った卒業生の経験談や具体的な助言は大きな励みになるとの狙いを定め実施した。２年生、１年生については就職活動開始まで暫し時間があるが、早い時期から職業意識を育むと同時に変更または修正を加えながら徐々に将来のプランを自発的に固めていけ

るようキャリアサポートに主軸を置いた開催と言えよう。同時に社会人となった卒業生の話し方、立居・振る舞い等が学生のそれとはあまりにも異なることから、気付きの機会にしたかったと共に自身も卒業生のレベルに到達しなければとの目標意識を醸成する機会として期待したわけである。

観光がわが国成長産業の柱の一つとして位置付けられる中、ツーリズム関連企業または一般企業や諸機関において専門的な知識とスキルを有し、組織の先頭に立って実践することのできる担い手を継続的かつ着実に送り込むことは、秋田県や日本国の今後の成長を支えるという意味で私どもの大事な使命であると認識している。

１．観光学科ＯＢ・ＯＧと在学生との懇談会の狙い

就職活動を間近に控える３年生にとっては卒業生から、より具体的にそして直接的に業界・会社情報や就活ノウハウを得て、成功裡に就職活動を乗り切ることに資する点を第一に、また３年生はどうしても就職活動に不安や焦りを持ってしまう時期だけに先輩の経験談や助言によって気持ちに余裕を蘇らせ、自信を得られるような機会となることを期待した。

２年生・１年生にとっては早期にキャリアプランを描き、それに修正をどんどん加えていく癖をつけ、自己分析を繰り返し、自己の目標達成に向けた必要な準備を在学中に計画的に行っていくことが肝要であると考える。その点を１・２年生が適切に理解し、行動に移すことを支援する目的で今回当該懇談会を開催することとした。

参加する在学生にとって先輩の生の声をとおしてまた顔を合わせて対話することによって、働くことの意義、仕事に求められるコミュニケーション能力、思考力、判断力など貴重な情報や気付きを得ることで就労意識を高める効果が期待されるとともに、特に3年生にとっては世の中に就職や企業に係わる情報が湯水の如く溢れている中で企業側と学生側とのニーズを双方が直接に確認する場ともなり、学生の就職における適材適所、定着を図る観点からも効果が認め得ると考えられる。また、今後在学生の就職活動に向けて、彼等が継続してタイムリーかつ適切な助言等をＯＢ・ＯＧから得られるよう双方の良好な人的関係の構築が図れる場としても期待される。

２．開催概要

①日　時　　平成31年１月26日（土）13:00～16:30
②場　所　　ノースアジア大学40周年記念館大教場ならびに講堂
③参加者　　・観光学科ＯＢ・ＯＧ　７名（平成28年３月卒業：３名、平成29年３月卒業：２名、平成30年３月卒業：２名）
・観光学科在学生36名（３年生:18名２年生:８名１年生:10名）
・観光学科教員　６名
④実施要領

懇談会は二部構成とし、第一部は前半約１時間30分を大教場にてＯＢ・ＯＧからの自己・自社紹介､仕事の内容､後輩へのアドバイス等のプレゼンテーションと質疑応答にあてる「全体懇談会」とした。さらに休憩を挟み後半約１時間30分を第二部とし、講堂に場所を変え卒業生毎のアイランドを設け、３回（１回あたり25分間）の入れ替わりによる在学生とＯＢ・ＯＧとの双方向の「個別懇談会」とした。

３．観光学科長の開会挨拶

開会に先立ち、瀧森威観光学科長から次のような挨拶があった。

卒業生の皆さんにおかれては貴重なお時間を本学観光学科のためにとって頂きありがとうございます｡今回の企画にご理解を頂き心より感謝申し上げます。2008年４月に観光学科が設置されて今年度で11年目になります。この間多くの卒業生が観光系企業、行政あるいは一般企業に就職いたしました。特に今年は初めてＪＡＬの客室乗務員に内定者が出た次第です。

さて、４月１日から観光学科は国際観光学科に名称を変更します。

従来観光学科は外国語のコミュニケーション能力向上や異文化を理解する、また国際的な感覚を培う取り組みを行なってまいりました｡今度は国際化、ＩＴ化など急激に変化する時代に併せてアクティブ・ラーニングを強化し、留学、就業体験、外国語の能力を高めて日本のためあるいは国際化のために人財を送り込み、観光産業を牽引するという意味で名称変更することとなりました。本日の企画は私立大学等即戦力人材育成支援事業に基づくもので観光学科の学生

を秋田県内の企業に就職させるということです。現在の２年生、１年生からは就職協定が無くなり、現在の３月からの動きが早まるということが予想されています。従って３年生のみならず２年生も１年生もしっかりと就職に対する意識を持つことが重要だと考えます。働くことの意義、仕事に求められる能力、例えばコミュニケーション能力、思考力などここにおられるＯＢ／ＯＧの皆さんは沢山の経験をされてきたと思います。在学生の皆さんは先輩のお話をよく聞いて将来に活かして頂きたいと思います。ＯＢ／ＯＧの皆さんにおかれては、在学生はまだまだ未熟ですのでそこも踏まえてご指導頂きたくお願いいたします。本日は宜しくお願いいたします。

４．参加ＯＢ／ＯＧ（７名）

今回参加した、ＯＢ／ＯＧは以下の７名である。

①旅行業界
Ｓ．Ｓさん
（H28. ３月卒業）

②自動車業界
Ｋ．Ｗさん
（H28. ３月卒業）

③ホテル業界
Ｔ．Ｋさん
（H28. ３月卒業）

④金融業界
Ｍ．Ｏさん
（H29. ３月卒業）

⑤金融業界
Ｎ．Ｋさん
（H29. ３月卒業）

⑥ホテル業界
Ｓ．Ｋさん
（H30. ３月卒業）

⑦サービス業界
Ｔ．Ｔさん
（H30. ３月卒業）

５．第一部「全体懇談会」の様子

「全体懇談会」は、冒頭ＯＢ／ＯＧの自己紹介のあと、各ＯＢ／ＯＧによるプレゼンをしてもらい、それぞれ学生からの質疑応答を行った。

冒頭ＯＢ／ＯＧの自己紹介

参加在学生

ＯＢによるプレゼンテーション

金融業界について説明するＯＧ

熱心にメモをとる３年生

３年生による質問

６．第二部「個別懇談会」の様子

「全体懇談会」終了後、場所を講堂に移しＯＢ／ＯＧ毎にアイランドを設け個別懇談会を実施した。（懇談時間１回25分間を３回実施）

個別懇談会全景

旅行業界のアイランド

ホテル業界のアイランド

金融業界のアイランド

自動車業界のアイランド

真剣な眼差しでメモをとりながら懇談する在学生

７．在学生・卒業生のコメント

在学生が終了直後に作成した参加レポートならびに卒業生に対して行なったアンケートを一部紹介したい。

（３年生）

・先輩の様々なエピソードを聞くことで就活に対する視野を大きく広げることが出来た。自分の知らなかった分野を知ることでもっと興味を抱くことができ、今後の活動において自信を持つことができた。

・学生と社会人とでは“責任感が違う”と改めて思った。

・先輩方の話を聞いて就活は人それぞれのペースがあることがわかったので、今の焦りや不安を一度無くして自分と向き合い、自分とマッチするところを見つけるようにしたい。

・先輩一人一人が自分の志望をしっかりと持ち、自分の強みをしっかりと理解していることがわかり、私自身も自己分析をきちんと行ない他の人と戦える部分を見つけようと思った。

・営業の人がどのように実績をあげていき、お客様との接し方や勉強することも多いと知り、とてもためになり参考になった。

・私は先輩の皆様から社会人としての心得を学ぶことができ非常に良い機会であった。特にＴ．Ｔさん（サービス業界）の話は魅力的でこれから就職活動に入る私にとって前向きな気持ちを持てる原動力となった。

・ＯＢ／ＯＧの皆さんがとてもわかり易く説明して下さったので自分のモチベーションとなりやる気につながった。

・就職活動に向けて大事なこと３つが勉強になった。一つ目に合同企業説明会は出来るだけ参加すること。二つ目は普段から新聞や時事ネタに興味を持ち、また本を読むことが大事。三つ目は企業研究の重要性。今回の先輩のお話は今後の就活に向けてとてもためになった。
・就活で人事の人と話して良い話だけ聞くのはよくなく、ＯＢ／ＯＧに実際に働いてみてどうなのかと聞くことはとても大切だと思った。積極性をつけて就職活動を行ないたい。
・第一志望にない企業も受けて面接に慣れる機会を作っていたとのお話があったが、私も同じように取り組み、苦手な面接対策を進めていきたい。
（２年生）
・２年生も終わりに近づき、自分の将来について本格的に考える時期になった。今回先輩方から教わったことを意識して一日一日を大切に過ごし、日々精進していきたいと思う。
・思った以上に時間はあっという間に過ぎてしまい、まだ自分のアピールできるものは何も無いことが分かった。この懇談会を機に自己分析をしっかりと行ない、自分を理解してアピールポイントを見つけたい。
・自分は警察官になりたいと考えていたが、銀行にも興味が湧いたので調べていきたいと思った。先輩の話を聞いて初めて知ったことが多かったのですごく為になってよかった。
・いま話題の本を図書館で読んでみるなど今まで以上に活字に触れることも将来に役立つと教えてもらい、とても役に立つ情報で今回出席してよかった。
（１年生）
・今回の懇談会で先輩たちが今の自分たちと同じ頃は私と同じように何をしたいのかわからなかったという人が多くて安心した。
・全体懇談会、個別懇談会二つを通して自分が今やるべきこと、やったほうがいいことについて以前よりも少し見えてきたかなというふうに感じた。これまで私は“何となく”でやってきたことが多く、それをとてもよくないことと思っていたが、今回お話を聞いて“何となく”でも何でもやっていくことが大事なんだと感じるようになった。
・僕自身も秋田県で就職したいと思っているのでＯＢ／ＯＧの発表は非常に参

考になった。
・卒業生の方々の話し方はとてもわかり易く、社会人になると人との接し方が変わってくるものだと感じた。社会人としての礼儀やマナーを身に付けると堂々と自分のことを相手に伝えることができ､学生と社会人との違いを実感した。
・今は就職するまでのことを考えて、資格取得に挑戦しているが就職後のこともしっかりイメージした上で就活をスタートさせたい。
（卒業生へのアンケート）
・整容面がしっかりしている真面目な方が多かった。質問をしてもらえこちらも学生時代を思い出すきっかけとなった。
・一生懸命メモしている人が多かったのでよかった。
・（１・２年生に対して)新聞をよく読む癖をつける、時間と〆切は絶対守る、メモを取る癖をつける、言葉を反復しながら（オウム返しで）話を聞く。
・皆さん真剣にお話を聞いてくれて嬉しかった。積極性という点では就活を目の前にする３年生のほうからの質問が多かった。
・学生が心配しているのは就活の流れ、試験の内容が多かった気がする。
・（３年生に対して）就活の時間が短い中での勝負だと思うので一つ一つの行動を大事にして欲しい。
・たくさんいる卒業生から私を選んで頂き非常に嬉しかったし、自分自身凄くよい経験になった。来年以降も呼んで頂けると嬉しい。
・こちらから質問しても返答がなく、もっと積極的にしてほしい。
・どの学生も真剣に聞いてくれ素晴らしかった。３年生は就活を目の前にしているのでとても真剣かつ積極的に質問してくれてやる気を感じた。１・２年生は将来のことをいろいろ模索しているように見受けられた。

８．まとめ

卒業生の勤務の関係から週末の開催としたが社会人となって公私ともに忙しくなった今、果たして協力に応じてくれるものかと聊か心配ではあったが、母校の後輩のためなら一肌脱ごうと何れの卒業生も快く応じてくれることとなった。大変ありがたく受け留めている。金融業界２名、旅行業界１名、ホテル業界２名、自動車業界１名、サービス業界（ＢＰＯ関連）１名、計７名の構成で

あった。在学生については、後期試験の開催数日前に設定したため敢えて任意の参加形式をとったが良好な参加状況であった。特に就職活動目前の３年生は不安と焦りが高じつつある中、卒業生から何か情報や適切な助言を得たいとの気持ちが強く表れたのか出席率は極めて高かったし何れも真剣な態度で臨んでいた。毎回感じることではあるが、卒業生・在学生双方に面識は無くとも同じ学び舎で学び、環境を共有した安心感からか共に肩に力を入れることなく自然体に近い態度で時間を共有していたように捉えている。世の中に洪水の如く就職情報が溢れている中、在学生にとっては真実や本音を聞きたい、他方卒業生は自分の言葉で本当のところを話したいとの双方の思いがうまく融合したのではないかと感じている。また特に１年生にとっては、先輩ではあるものの大学を卒業して1～２年ほどしか経過していないにも拘わらず、話し方、話す内容、表情、立居振舞等が正に社会人そのものと映ったようで彼等の向上心に一層の刺激をもたらしていたように思う。就職活動にまもなく突入する３年生がどうしても懇談会の聞き手・話し手の主役になってしまうが、下級生にとってはそれもまた学びの場であり、大学を中心とした日常生活に戻った時に成長への意欲となり、不断の努力を重ねていくことを期待したい。そういう意味ではこの懇談会は継続して開催していくことに大きな意味があると感じている。

上述の在学生によるコメントにあるとおり彼等にとって今回の懇談会に対する評価は総体的に高かった。卒業生が立派に活躍している姿を目の当たりにし、大きな刺激を受けたのは勿論のこと、自身が今後とるべき行動に効果的な指針なり示唆を得た機会でもあった。一方、多忙の中、協力を厭わなかった卒業生のアンケートでも総じて在学生と共有した時間を好意的、肯定的に捉えていた。卒業生にとっては母校の後輩のために効果的な助言を提供したいとの思いから、在学中から現在まで自己を振り返り、見つめなおした良い機会であったとも言える。また、知識がないまたは理解していない在学生への説明にどう伝えたら理解してもらえるのかなど工夫している姿も見受けられた。今後の企業生活の長さを考えると卒業生にとっても今回は現在の自身の総合レベルを把握する機会となり、更なる自身の成長、飛躍を心のなかで誓い、努力し続けることと信じてやまない。再度、この場を借りて今回協力して頂いた卒業生の皆さんに感謝の意を表したい。

〔活動報告〕

第６回　高校生
私達のまちの観光魅力アップコンテスト

井　上　　寛

はじめに

本学観光学科では、平成25年度より、「私達のまちの観光魅力アップ」コンテストを開催している。昨年度は、「第27回全国産業教育フェア秋田大会（さんフェアあきた2017)※」の一企画として開催された「全国高校生ツアープランニングコンテスト」と共催したが、本年度は一昨年までと同様に、本学において平成30年10月26日に開催した。本稿は、大会の企画から予選、コンテスト当日の様子について記録したものである。

１．　観光魅力アップコンテストの概要

今回開催されたコンテストの概要は次の通りである。

⑴　目的

本コンテストの目的は、高校生が観光に対し興味・関心を持つこと、そして、観光を学ぶことの重要性・必要性を理解させることにある。また、コンテストを実施することにより、高校生が秋田県をはじめとする地域社会の現状を理解し、地域社会に対する誇りと愛着を持ち、地域社会を元気にする契機となることを目指して実施する。さらに、高校生が、住んでいる地域を観光で魅力アップするアイディアやツアープランを提案することを通して、ふるさとの魅力を再発見するとともに、高校生の力でその魅力を全国に広める機会とする。

⑵　概要

高校生が作成し提出された応募書類を本学観光学科において審査する。予選を通過した団体については、本学で本選（プレゼンテーション）を実施し、優秀チームの表彰を行う。

⑶　実施スケジュール

①エントリシートと応募書類の提出期限　平成30年９月28日金曜日
②本選出場チームの発表と通知　平成30年10月５日金曜日
③コンテスト本選　平成30年10月26日金曜日

⑷　応募単位

個人またはグループ（３名まで)。なお、各高校の応募数に制限はない。

⑸　賞品

・最優秀賞：賞状ならびに５万円の旅行券１本
・優 秀 賞：賞状ならびに３万円の旅行券１本
・奨 励 賞：賞状ならびに１万円の旅行券３本

２．予選の実施

予選までに提出する書類は２種類あり、エントリーシート（様式１）のほか、応募書類（様式２）として、プランの具体的な内容、プランの特徴、プランの効果を記入した用紙の提出を求めた（図表１)。そして平成30年９月28日（金）までを予選の締切日とした。その後、観光学科教員により書類審査による予選を実施した。

３．コンテスト本選のプログラム

コンテスト本選は、平成30年10月26日（金）の10時から開催されることになった。予選に通過した７校16チームの本選出場が決定した（図表２)。なお、本選開催の案内は図表３の通りである。

図表１　応募書類の内容

項　目	内　　容
プランの具体的な内容	プランの内容とその意義について、対象地域の現状を踏まえながら、具体的かつ詳細に説明すること。また、プランを実施するにあたっての具体的なスケジュールを可能な範囲で記載すること。
プランの特徴	プランの特徴（独自性、創造性、地域的特色）を具体的かつ詳細に記載すること。
プランの効果	プランを実施することによって、対象地域にとってどのような効果が見込まれるか、箇条書きで記載すること。
その他の資料	写真、絵、図表を活用したプランのイメージ図あるいは補足資料がある場合は、この用紙に記入又は添付すること。

図表２　決勝進出チーム（16チーム・発表順）

高校名	プラン名
明桜高校	ニセコから学ぶ!!マーケティング戦略
明桜高校	もっと!大曲の花火!!
明桜高校	年中楽しめる秋田の魅力を発信！
角館高校	Welcome ウェルたび　仙北市
金光学園高校(岡山)	岡山に活力を生み出す持続可能な地域学
角館高校	SNSを使って小京都の街を満喫!!
角館高校	Young People SNS作戦
増田高校	ホップでツナグ
金光学園高校(岡山)	福山城宿泊プラン
能代西高校	毘沙門!!憩いの森満喫ツアー～心も体も童心に返る～
金光学園高校(岡山)	日本の経済成長を知る旅プロデュース
角館高校	RIDE ON SENBOKU
能代高校	五能線で行く！秋田・青森夏満喫ツアー
能代西高校	ふるさと秋田にcome backツアー
平塚商業高校(神奈川)	七夕だけじゃない　ファミリーで楽しむ平塚！
角館高校	リフォーム体験ツアー

図表３　本選開催の案内

ノースアジア大学
NORTH ASIA UNIVERSITY
本選開催の
お知らせ
ノースアジア大学観光学科主催
第6回 高校生 私達のまちの
観光魅力アップコンテスト
日時・日程
平成 30 年 10 月 26 日 (金) 10:00 開始
1．開会の辞 10：00
2．審査員紹介 10：05
3．本選第１部 10：10~12：10 (9チーム)
4．本選第２部 12：50~14：40 (9チーム)
5．審査 14：40~15：00
6．表彰式 15：00
7．審査員講評 15：20
8．閉会の辞 15：30
会場
ノースアジア大学 40 周年記念館 2 階 271 教場
審査員
長谷川博樹氏 田沢湖・角館観光協会 理事・田沢湖高原リフト株式会社 常務取締役
柏木 淳英氏 株式会社ＪＴＢ 観光開発プロデューサー
塚原 雄二氏 ノースアジア大学法学部観光学科 教授
主催：ノースアジア大学観光学科 http://www/nau.ac.jp
問い合わせ先：〒010-8515 秋田市下北手桜守沢 46-1 TEL018-836-1225/1270 担当：鎌田・井上

４．審査員

本年度の審査員は図表４の３名の方々である。本年度は外部から田沢湖・角館観光協会理事の長谷川博樹氏と株式会社ＪＴＢ観光開発プロデューサーの柏木淳英氏、学内からは本学法学部観光学科の塚原雄二教授にお願いした。

図表４　審査員（敬称略）

長谷川博樹	田沢湖・角館観光協会 理事 田沢湖高原リフト株式会社 常務取締役
柏木　淳英	株式会社ＪＴＢ　観光開発プロデューサー
塚原　雄二	ノースアジア大学法学部観光学科 教授

５．審査項目

コンテストの審査項目は図表５の通りである。前述の審査員３名の合計点によって順序を決定することとなった。

図表５　コンテスト審査項目

審　査　項　目	内　　容
項目１　まちへの効果	発表するツアープランが、その地域の観光を魅力アップするために役立つプランか。
項目２　ユニーク性	既成概念にとらわれず、高校生らしい斬新かつユニークなアイディアがツアープランに盛り込まれているか。
項目３　実現可能性	発表するツアープランが、実際に旅行商品として販売できる可能性があるか。
項目４　プレゼン力	高校生らしく元気よく、発表するツアープランの魅力を全国にＰＲしているか。

６．本選

平成30年10月26日の大会当日。本学40周年記念館２階271教場にて定刻通り10時に開会式がスタートした。会場は、出場校の高校生のほか、観戦にきた本学観光学科の学生が集合した。簡単に当日の流れを紹介しよう。

⑴　開会式

開式のことばのあと、主催者を代表して瀧森威観光学科長によるあいさつ、審査員紹介、発表上の注意、閉式のことばと続いた。

⑵　発表・審査

開会式の後、ノースアジア大学観光学科の学生による司会により、午前の８チームの発表が始まった。各チームの持ち時間は８分間で、発表後に審査員ないし会場からの質疑応答の時間を設けた。途中に昼食・休憩時間をはさみ、午後も８チームの発表があった。いずれのチームも、スライド映像を使用し高校生らしい元気な発表であった。まつりの衣装を着るなどユニークな演出を交えながらの発表もあった。審査員や会場からの質問も活発に行われ発表は盛会に終わった。その後、審査員はいったん退席し、審査の時間となった。

⑶　閉会式

閉会式では、成績発表が行われた。成績は図表６の通りで、最優秀賞と優秀賞は各１チーム、奨励賞は３チームに表彰状と副賞が贈られた。その後、各審査員から講評をいただき、記念撮影をして閉会となった。

図表６　コンテストの成績

最優秀賞	**「日本の経済成長を知る旅プロデュース」** 金光学園高等学校（岡山） 平佐友梨乃さん・丸野可奈恵さん（２年生）
優秀賞	**「Welcome ウェルたび　仙北市」** 秋田県立角館高校 戸部愛梨さん・上野綺音さん・水平穂乃香さん（２年生）
奨励賞	**「ホップでツナグ」** 秋田県立増田高等学校 佐藤亜莉沙さん・藤原聖香さん・佐藤幹斗さん（３年生）
	「七夕だけじゃない　ファミリーで楽しむ平塚」 神奈川県立平塚商業高等学校（神奈川） 牛川美玖さん・込山くるみさん（２年生）
	「福山城宿泊プラン」 金光学園高等学校（岡山） 吉田匠一郎さん（２年生）

７．本選を終えて

前に述べたが、われわれがこのコンテストを開催する意義は「高校生に観光を学ぶことに対して興味を持ってもらう」ということにある。今後、高等学校では学習指導要領の改訂があり、商業科に「観光ビジネス」科目が設置される。それ以外の高校においても観光立国が叫ばれる中、観光教育は必須となりつつある。そのためには、高等学校のカリキュラムやキャリア教育と連携して観光教育の推進をサポートしていくことが重要な役割であると考える。

次年度以降も、観光学科の伝統行事として、より魅力的な企画になるようにブラッシュアップし、全国の高等学校からの多数の応募を期待したい。最後に、ツアープランニングコンテストの開催にあたり、応募する高校生にご指導、引率いただいた高等学校の先生方、ご多用の中快く審査を引き受けていただいた審査員の方々、ご協力いただいた皆様に御礼申し上げる次第である。

■註

※第27回全国産業教育フェア秋田大会（さんフェアあきた2017）は、平成29年10月21日（土）と22日（日）の２日間、秋田市内の公共施設やホテルを会場に行われ、全国高校生ツアープランニングコンテストのほかに、さまざまな競技、コンテストのほか、作品・研究発表や意見・体験発表、さまざまなイベントが開催された。

■入賞者の写真

＜最優秀賞＞

金光学園高等学校
平佐友梨乃さん
丸野可奈恵さん

＜優秀賞＞

角館高等高校
戸部愛梨さん
上野綺音さん
水平穂乃香さん

＜奨励賞＞

増田高等学校
佐藤亜莉沙さん
藤原聖香さん
佐藤幹斗さん

＜奨励賞＞

平塚商業高等学校
牛川美玖さん
込山くるみさん

＜奨励賞＞

金光学園高等学校
吉田匠一郎さん

■会場の様子

〔活動報告〕

模擬旅行会社 ノースアジアツーリスト 秋田の旅人 友の会　日帰りバス旅行

加　藤　　僚

はじめに

観光学科では平成21年度よりノースアジアツーリスト（North Asia Tourist）という名称の模擬旅行会社を設置し、学生がその社員となり、「ツーリズム実習」として主体的に取り組んでいる。これまでに、韓国や台湾など５回の海外旅行と２回の国内旅行を実施し、平成26年度からは、大学の近隣にお住まいの町内会の皆様に、「秋田の旅人 友の会」という非営利の組織を結成し、その会員として学生の企画したツアーに参加していただいている。

私どもノースアジアツーリストが目指しているのは「私たちにしかできない、オリジナルのツアーを企画・実施すること」である。また、「秋田の観光をどのように発展させていくべきか」について、学生と一緒にお客様にも考えていただくことも視野に入れツアーを造成した。

今年度は、造成したツアープランをもとに、平成30年９月11日には社員全員で下見をし、その後平成30年10月28日にツアーを実施した。旅行終了後、アンケート集計と反省会を行った。本稿はその成果を学生が報告書にまとめたものである。

２．準備

昨年度参加していただいたお客様から旧料亭「金勇」を見てみたいというリクエストをいただいた。一昨年にも「金勇」の見学を含めた旅行を実施したが、その反省点を含めてさらにブラッシュアップした旅行を企画することにした。旅程は、参加されるお客様にご年配の方が多かったため、時間に余裕をもった

プラン作成した。あわせて添乗計画表も作成した(表1)。前述の理由もあり、旅行にかかる金額、一人当たりの金額は、あまり高級にならないように考慮した。

表１　旅行日程（下見実施時）

時間	日　　程
8：20	ノースアジア大学正面玄関集合(受付・出発時の練習)
8：30	大学出発
9：30	道の駅 ことおか　　到着(休憩時の誘導練習)
10：30	きみまち坂公園到着
11：30	道の駅　ふたつい見学・昼食
13：00	旧料亭　「金勇」見学
14：00	能代出発
16：00頃	大学到着

３．下見の実施

平成30年９月11日、予定通り下見を実施した。今回の下見は、１年生にとって初めての体験をする部分が多い。したがって、受付や人数確認なども練習に含めることとした。下見で確認した各スポットの概要を述べる。

⑴　道の駅ことおか

道の駅ことおかは、産直の野菜がたくさん販売されており、参加者には喜んでもらえそうな場所であった。

⑵　きみまち阪国立公園

小高い丘から米代川の流れが望め、見晴らしがとてもよい景勝地であった。しかし、公園の入口はとても急な坂道となっており、お客様の年齢を考えるとあまり今回のプランには合わないのではという話になった。

⑶　旧料亭金勇

学生は見学が無料であった。下見では特に、建物の中や段差の確認を行った。あわせて、見学・ガイドを予約できる日時の確認を行った。

⑷　道の駅しょうわ

秋田市まであと少しという場所であるが、能代から１時間ほどかかるので、

休憩場所の候補として下見をした。駐車場からトイレの移動ルートと場所を確認した。アイスクリームをはじめとした飲食コーナーも充実していた。

下見を終え、反省と改善点を話し合った。バス移動の時はクイズを作っておいたが、クイズをすべて終わらせても時間が余ってしまい、沈黙の時間があったため、クイズの量を増やすべきという意見が出てきた。また、原稿の自分の読む順番の時にセリフを覚えきれなかったり、声が小さかったりと添乗本番までに練習し改善が必要であるという意見も多く出された。

４．添乗当日に向けた準備

下見確認したことや反省点をもとに、さらに後述するお客様のご要望により金勇をメインとした旅程に修正した（表２）。準備の内容は以下の通りである。

⑴　事前の打ち合わせ

お客様との事前の打ち合わせで「翁飴に行きたい」、「足腰が悪いお客様がいるので畳ではテーブルと椅子にしてほしい」という要望を踏まえ準備を進めた。

⑵　旅程の修正

今回参加されるお客様は全員年配の方であったので、朝の集合時間は８時40分頃として、早すぎず遅すぎないように配慮した。それぞれの目的地に関する説明を事細かに記載し役割分担した。

表２　旅行日程（修正版）

時間	日　　程
8：40	集合
9：00	出発
9：50	道の駅 ことおか　　到着
10：40	旧料亭金勇　見学
12：00	旧料亭金勇　昼食　「金勇らんち」
14：00	小玉醸造　見学
17：00頃	解散場所　到着

⑶　旅のしおり、パンフレットの作成

旅のしおりには添乗員の紹介、主な日程、旅行代金などを記載した。お客様に分かりやすいよう画像なども添えて記載した。また、パンフレットは日程が見やすくなるよう字を大きく記載し、下部には緊急時の連絡先を記載した。

⑷　会計

昼食代、高速代、燃料代、保険料が諸々の旅行費用である。料金の再確認をし１人あたりの金額を正確に出すことに注意した。

⑸　目的地の情報収集

事前に調べた目的地に関する情報の再確認を行い、それに基づいてお客様に上手く伝わるような説明を考えた。

⑹　予約の確定

金勇、翁飴、小玉醸造に電話で予約の確認をした。電話を入れる際には伝えたい情報を整理し、ビジネスマナーに気を付けた。

⑺　ガイド原稿の作成

道の駅ことおか、翁飴、金勇、小玉醸造、能代の名産品や目的地に向かう途中に行うガイド等の原稿を作成した。

⑻　アンケート用紙の作成

旅行後にお客様に答えていただく「お客様アンケート」を作成した。添乗員のおもてなしについて、今後の秋田の観光についてなどを盛り込んだ。

⑼　添乗計画の読み合わせ

添乗員４名で添乗計画の事前読み合わせを行った。当日の細かい流れ、いつ、どこで、誰か、何をするかなど話し合った。また当日のお客様に出題するクイズの流れやタイミングも話し合った上で練習も行った。

⑽　備品の最終チェック

備品リストを事前に作成し、すべてを用意した上で個数は足りるか、使えるかなどを最終確認した。

５．旅行添乗の記録

平成30年10月28日日曜日。「八橋田五郎むつみ会」12名のお客様を添乗員４名（３年生１名、２年生１名、１年生２名）でご案内した。

⑴　集合場所

旅行当日、添乗員は８時00分に大学へ集合し、備品の確認や日程確認を行った。８時30分には集合場所にバスを配車するようにした。配車後はお客様をお出迎えし、名札の配布や集金を行った。

出発時間は９時であったが、お客様がお揃いになったので、８時50分に出発した。最初の目的地である「道の駅ことおか」に到着するまでに、旅行日程のご案内、添乗員の自己紹介、お客様の自己紹介、学校紹介、また車窓から見られる景観についての案内などをした。

⑵　道の駅　ことおか

９時45分に「道の駅ことおか」に到着し、お客様には15分ほど買い物を楽しんでいただいた。その間、添乗員は店内を巡回し、お客様と交流を図った。道の駅ことおか出発後、次の目的地である翁飴までの車内では、金勇クイズ等で盛り上げた。

⑶　翁飴

バスは能代市内へ。10時20分に翁飴に到着し、10分ほど買い物の時間を設けた。ここで翁飴の歴史やお店の歴史についての説明を聞いた。また、早めにバスにお戻りになったお客様には次に向かう金勇についての説明を行った。

⑷　旧料亭　金勇

10時45分に今回の旅行のメインである旧料亭金勇に到着した。ここではガイドの旧料亭金勇についての説明を聞き、その後昼食の「金勇らんち」を食べた。ガイドの説明の際、お客様方、我々にとっても非常にわかりやすい説明をしていただき、とても勉強になった。お客様からも好評をいただいた。なお「金勇らんち」もお客様に満足していただけたようである。

⑸　小玉醸造

バスは14時頃に小玉醸造に到着し、今回のツアーで２つ目のメインとなる酒蔵見学をした。雨が降ってきたので添乗員が傘をさしたり、段差でお客様に配慮するなど注意を払った。また、昨年の反省を生かし、添乗員も早めにバスで

待機するなどして素早く行動することを心がけた。また、小玉醸造のご厚意で、特別に普段見せてもらえない庭園を見学することができた。思いがけないサプライズにお客様からとても満足した声を聞くことができた。

⑹　帰路

小玉醸造出発後、最後のクイズや、添乗員の感想、お客様からの感想をいただいた。解散場所到着前に、お客様アンケートのお願いをし、一本締めで旅行は無事終了した（写真）。

６．お客様アンケート

旅行終了後、お客様アンケートにご協力いただいた。このアンケートはお客様に率直なご意見を伺い、今後、私たち学生が様々な旅行を企画していく上で参考にさせていただくもので、地域の皆様と共に、秋田の観光について考えていくために作成した。なお、今回参加していただいたお客様全員にアンケート用紙をご自身でご記入いただく方式（自記式）をとった。今回は、７組のお客様に、以下の２つの質問にご回答いただいた。

質問１　添乗員のご案内（お客様へのおもてなしなど）はいかがでしたか？

- 今回は足に不安もあり参加も躊躇しておりましたが、添乗員さんの方の「時々、そっと差し出される手」又「大丈夫ですか」「ゆっくりでいいですよ」などの言葉かけで、ゆったりと見学することができました。旅のしおりを見ながら若い方々とのふれあい、とても楽しい旅になりました。これからも思い出になり大切に致します。
- 階段の上り下りまたトイレに立った時などの気配り等とっても嬉しく思いました。
- 皆を退屈させないようにクイズや調べてこられた地域の情報を交えたら目的地まで有効に時間を使われて良かったと思います。
- 旅のしおりがカラフルでとても丁寧に作られており、つい笑顔になってしまいました。又、バスに乗り降りする時に足元に気を使ってくださり、皆さまの優しい気持ちが伝わりました。とても嬉しかったです。バスの中でのクイズや説明等もとてもよかったと思います。一年生の方は初めてでしたので一生懸命さ伝わりました。
- 大学の井上先生のご指導で若い大学生との共同研修に参加できましたのは、幸せでございました。高齢の70代、80代を相手に添乗員の皆さまの苦労を実感いたしました。スマホ時代で若い人たちはあまり声を出しての会話や挨拶が苦手の世代の学生さんがここまで熱心にプランを実行されたことは素晴らしいし、将来の指針になると思います。
- バスの乗降時に手を差し伸べてくださり、声掛けで注意をしてくれて良かった。又とてもわかりやすく綺麗な「旅のしおり」を準備していただき参考になった。車中での説明時早口なのか聞きとれない時があったので、もう少しゆっくり話したほうが良いと思う。
- 大変親切に対応していただきありがとうございました。目的地へつくまでの時間利用のクイズは大変楽しいものでした。

質問２　秋田の観光は今後どのようにあるべきだとお考えになりましたか？

- 何か所もの文化財を見学でき、県内にはもっと多くの知らないところがあるのだろうと思いました。県や地域の協力などいろいろあるでしょうが、皆が見学できればいいですね。5年くらい前までは全国を車で旅をしておりましたが、公営や民間の駐車場・タクシーの方々にとても親切にしていただきました。他県からの観光にいらしてくれる方々に県民皆でおもてなしを考えたいですね。
- 自然が豊かな資源をもっているので、目玉に進めたらどうか。また、秋田の特産品を販売するための方法をより充実した方向で進めること。秋田は他県に比べ、宣伝が不十分のため研究の余地があると思います。
- 高齢者が増々多くなるので今回の様な近距離で気軽に参加できる企画を提供してほしい。
- 秋田は“何もない”ではなく都会の人たちからみると羨ましい点はいろいろあると思います。一人旅でも気楽に安く参加できるツアーを企画してＰＲをしっかりして外国人や、都会の人々を呼び込んで秋田をにぎやかにしていただきたいと思います。
- 各地区には地区なりの伝説や楽しみ方があると思いますので、まずその地区の方たちと接して話をしていくと楽しい旅行ができるのでは？と思います。秋田の人たちは一歩引くことが多いので、若い方たちがもっと前に出て頑張ってくださると別の秋田の良さが出るのでは？と思います。
- 自分が秋田の情報について、如何に認識不足であるかを痛感しました。金勇のガイドさんの話を聞くにつけ、建物に関して匠の技術がどんどん消えていくことに危機感を憶えます。秋田は「何もない所だ。」という最近の新聞の記事を目にして秋田だって名所旧跡は沢山あります。宣伝する意味でもせっかく観光学科に滞在されている学生さんです。地域活性化ふるさと創生のためにもますます見聞を広め活力を注ぎ、更に東北・日本延いては世界への立派な添乗員を目指して頑張っていただきたいです。

アンケートの結果としては、お客様は旅程については満足している方々が多く見受けられた。その主な理由として金勇に初めて行くお客様や久しぶりに行くお客様もおりとても満足していただけたようである。小玉醸造の見学の後、思いがけず素晴らしい庭園を見学させていただくこともできたので、旅程に関してとても満足した意見がとても多く見られた。また移動時間のクイズや観光

地についての説明などもよかったという回答も多くみられた。今回の金勇の添乗員、班のメンバーが協力してクイズや説明、ゲームなどを作ったことで成果が出せたのはよかった。さらに足元の呼びかけやお客様が箸を落としてしまった時に進んで行動するなど、観光学科生としての行動をしっかりとできていたこともあり、とても良い結果だったのではないか。

秋田の観光の今後については秋田には何もないといわれているが全国の人、もしくは県内の人でさえ知らないような場所がたくさんある、それをもっと多くの人に広めるべきという意見が多かった。秋田県の人々は一歩引いてしまう所があるため、我々のような若者が今よりも進んで行動することが、秋田の良さをより多くの人や場所に広める事ができるのではという考えを多くの人がもっていることがわかった。

７．秋田の観光を考える

最後に私たちの活動テーマである「秋田の観光を考える」について総括を述べよう。今回の旅行は金勇や小玉醸造など産業観光にまつわる場所を主に訪れた。金勇ではガイドからひとつひとつ丁寧に案内して頂き、小玉醸造では立派な庭園を見せてもらうことができた。今回の旅で秋田県の方々の人柄の良さを再確認することができた。秋田県民はとても親切な方が多く、非常に温かい場所だと感じた。しかし、そのような人柄は、なかなか広まっていないことも事実だ。今よりももっと積極的にＰＲし、秋田県全体で動くことが秋田の発展させる一歩だと考える。SNSでの働きかけや秋田出身の有名人にも協力していただくなど、今年特に無形文化遺産に登録されたなまはげや、秋田犬など、注目が集まった秋田をもっと広めるべきではないか。

８．むすびにかえて

今年度のノースアジアツーリストは学年の垣根を越えて互いに協力することができた。１年生は上級生の指示したことにしっかりとこたえて、特に添乗員として活躍した２名は、お客様を楽しませようと「私は誰でしょう？クイズ」や点数の高かった方に景品を差し上げるなど、去年とは違うことを今回のツアーでチャレンジした。その結果、ツアーは去年を超える出来栄えだったので

はないだろうか。今回添乗員に選ばれなかった１年生も、クイズを作成したり、旅のしおりを作ったりと様々な機会で活躍した。

２年生は昨年と違い、１年生を指導する立場となり、旅程を最初から考えたり、保険の契約に携わったり、授業の進め方について相談したりと様々なことを体験した。それぞれのグループに分かれまとめるのは大変な時もあったが指示する難しさなど多くのことを学ぶことができた１年であった。

３年生は今年、社長という立場で、やるべきことが昨年に比べると増加し、とても忙しい１年間であった。しかし本番では臨機応変に対応したり、予約の際は後輩をサポートしたりと、社長としての仕事を全うできたのではないだろうか。

最後に、今回の旅行実施するにあたり、旅行にご参加いただいた八橋田五郎むつみ会の皆様、見学でお世話になった施設の皆様、全面的にご支援、ご指導いただいた教職員の皆様にこの場を借りて御礼申し上げます。

国際観光研究所　所員・研究員

所員・研究員

法学部

木　村　　澄	所長・教授
塚　原　雄　二	教授
横　田　恵三郎	教授
井　上　　寛	准教授（編集委員）
瀧　森　　威	准教授
三　浦　　薫	准教授（運営委員）

2019年（平成31年）３月31日現在

執 筆 者 紹 介

研究ノート

塚　原　雄　二　　ノースアジア大学法学部教授
井　上　　寛　　ノースアジア大学法学部准教授

活動報告

横　田　恵三郎　　ノースアジア大学法学部教授
井　上　　寛　　ノースアジア大学法学部准教授
加　藤　　僚　　ノースアジア大学法学部観光学科３年
　　模擬旅行会社　学生社長

表紙の写真：秋田犬「もも」（一般社団法人ONE FOR AKITA提供）

ノースアジア大学国際観光研究　第12号
ＩＳＳＮ １８８２―３９０４

2019年（平成31年）３月29日印刷・発行

編集・発行　ノースアジア大学 国際観光研究所
秋田市下北手桜守沢46－１
電　話　０１８－８３６－６５９２
ＦＡＸ　０１８－８３６－６５３０
ＵＲＬ　http://www.nau.ac.jp/~center/

印　　刷　秋田印刷製本株式会社

ISSN 1882－3904

North Asia University Research Bulletin of International Tourism

Vol. 12 March, 2019

CONTENTS

Note:

Improvement of the Hotel Service
…… TSUKAHARA Yuji 1

Realization of the Universal Tourism for the Tokyo Olympics and Paralympics
— Barrier-free Education of the Mind in the Tourism Welfare —
…… INOUE Hiroshi 11

Report:

International Exchange Excursion and Party with Foreign Students
…… INOUE Hiroshi 21

Round Table Conference with Former Students and Undergraduates
of Tourism Department
— Measures for Employment Promotion to Companies in Akita —
…… YOKOTA Keizaburo 31

Overview of the 6th High School Contest
"Plans to Increase Our Town's Charm"
…… INOUE Hiroshi 41

Mock Travel Agency: The Activity Report of North Asia Tourist
Akita Tabibito Tomonokai
…… KATO Ryo 51