

報告

## 観光立国日本をグローバル人材育成の観点からどう支えるか

### ～北海道の観光を例として～

(2017年度全国大会 シンポジウムⅡ 報告)

竹内 典彦<sup>A</sup>



#### 1 企画の意図

2017年9月9日、北海道情報大学において開催された第5回全国大会において午後4時10分から5時30分のシンポジウムⅡでは、上記のテーマで4人のシンポジストを迎えて議論した。

シンポジストの1人目は、株式会社プレミアム北海道代表取締役であり、長年、北海道の経済界で活躍されてきた張相律(チョウ ソウリツ)氏、2人目は、株式会社四季の旅代表取締役で、苦難を乗り越えて着実に業務拡大に努めてこられた鄭眞旭(ジョン ジンウク)氏、3人目は、知床での高大連携プロジェクトの中心を担われた札幌国際大学教授の川名典人氏、4人目は、観光分野の人材育成に努めている北海道文教大学准教授の佐野愛子氏である。

A: 北海道情報大学経営情報学部

張氏は、本学会の第2回北海道支部大会でもご講演をいただき好評を博したので再登場していただくことになった。鄭氏は全国大会の実行委員である北海道情報大学の福澤先生からご推薦をいただいた。川名氏と佐野氏は、それぞれグローバル教育におけるご活動が顕著なため筆者が推薦した。

今回のシンポジウムⅡでは、観光王国北海道でグローバル人材として実際に企業経営を担っている方々と大学教育の観点からグローバル人材輩出に力を入れている方々の実践をお話しいただくという企画の意図があった。時間に限りのある中で、結果的にテーマの意図に沿った発表になったのではないかと自負している。

#### 2 議論の展開

時間の制約のため、早速張氏から話していただいた。

張氏のトピックは「通訳ガイドの認定制度について」である。『通訳案内士』とは、1949年(昭和24年)に施行した通訳案内士法により、国家資格を得た上で、報酬を得て訪日外国人旅行者に外国語を用い旅行案内をすることができる人を言う。都道府県に登録する事が義務付けられており、登録人数は、2016年時点で約2万人と言われる。無資格者が報酬を得て外国人の観光案内業務を行うことは出来ない。

しかし、現行の通訳案内士の4分の3は都市部に偏在し、その言語も3分の2が英語であるため、近年増加している中国語・韓国語に対応できなくなっていることから、2017年(平成29年)には、外国人観光客の急増に対応するため法改正が行われ、通訳案内士の業務独占から名称独占へと規制を緩和し、資格がなくても有償で通訳ガイドができるようになり、ガイドできる地域を限定した「地域通訳案内士」制度も新たに設けられるようになった。

要するに、誰でも通訳ガイドができるようになったのだが、レベルの低い通訳ガイドが旅行の品質を落とし、観光業界全体に悪影響を与えかねない。そこで、必要なのが通訳ガイドのレベル認定制度の創設である。通訳ガイドの登録制に加え、レベルを認定することによって、お客様に分かりやすくすることである。また、レベルに応じて報酬が上がる仕組みも導入し、通訳ガイドのキャリアアップを後押しすることが大事である。認定のための観光人材育成システムも必要である。

次に、鄭氏の話である。北海道は素晴らしい観光資源が沢山ある。自然、雪、温泉、涼しい気候、ゴルフ場、スキー場、花、おいしい食べ物(海産物など)、ショッピング(札幌など)等の観光地として魅力ある要素を沢山持っている。このような観光資源は観光客にとって魅力的であり、また行ってみたい観光地につながる。東京で旅行会社に勤めていた時、北海道に憧れ、移住することを決心した。インバウンド市場も伸びるだろうと確信していた。当然、自分の役割も大きくなるだろうと考えていた。

実際に住んで思ったことは雪が多くて冬が長いので大変ということだった。しかし、北海道に住んでいる人は嫌だと思ふ雪が、今は一番の観光資源になっている。身近にあり過ぎて、その価値を分からないものが、意外と素晴らしい観光資源になることが沢山ある。

韓国からの訪日観光客数は、2014年が275万人

2015年は400万人、2016年は509万人と年々伸びている。日本は安心、安全、近くて旅行しやすい。これからは韓国のみならずインバウンドはまだまだ伸びる。

鄭氏はまた、外国人社員と日本人学生及び社員を比較した。外国人社員は母国を離れ、日本で生活する為に、「学ぶ」という強い信念と目標を持っており、新しい環境でのチャレンジを恐れず積極的な人が多い。自分の夢(目標)の実現に向けて一生懸命に努力をし取り組む。一方で日本人社員は礼儀正しく、とてもまじめである。指示する内容及び求める業務内容をよく理解する。しかし新しいことをチャレンジすることに不安を持ち、それが受け身の姿勢につながり、消極的な人が多いと指摘した。

次に川名氏の発表である。札幌国際大学は平成26年に「観光教育の充実に関する高大・地域連携協定」を斜里町、北海道斜里高等学校と結んだ。この連携協定に基づき平成26年から「実践力を養う観光英語教育」をテーマにしたグローバル人材育成教育を斜里高校と実施している。

平成26年度は、1. 知床での観光英会話セミナー 2. インターネットを利用したテレビ英会話レッスン 3. フィールドワークで収集したデータを利用した知床観光スポットの紹介サイト作成を行なった。集中セミナーでは、知床のウトロ地区で観光に関する英会話を実施した。またタブレット端末を利用して写真や動画を撮り、プレゼンテーション形式で発表を行った。インターネットを利用したテレビ英会話ではタブレット端末の映像アプリを利用したレッスンを定期的実施した。会話の内容はSNSを利用して発信し学びの定着を図った。学習管理サイトでは、テレビ英会話の予約や学習内容、そして質疑応答の一括管理を行なった。またSNSリンク集にeラーニングサイトを設けて自主学習できる環境を提供した。更に知床の日本語・英語紹介サイトをセミナー参加者が収集した写真素材を利用して構築した。

平成27年度の研究は「実践力を養う英会話の研究 - 集中学習型の吟味」というテーマで実施した。「英語による観光情報の発信」という手法で実践的な英会話教育を目指した。またこの教育を通して「何が観光として価値があるか」を判断するためのクリティカル・シンキング・スキル(批判的思考力)の

養成も視野に入れた。平成 27 年は知床国立公園 51 周年、そして知床世界自然遺産 10 周年の年にあたり、テレビ北海道の番組である『けいざいナビ北海道』の取材クルーが 2 日間同行し、インタビューを含む高大連携活動取材した。その様子は平成 27 年 8 月 23 日の『けいざいナビ北海道』で「高校生が熱くぶつかる夏密着・観光教育進行中」で放送された。また新聞社の取材もあり活動内容が新聞に掲載された。このような取り組みの他に前年度より継続しているインターネットを利用したテレビ英会話を 14 回実施した。

平成 28 年度は「外国人観光客をターゲットとした英語版観光案内書の作成」というテーマで実施した。内容は斜里町の魅力ある店舗や建物を撮影すること、そしてそのデータを利用したデジタル版斜里町案内書を作成することであった。データベースアプリのフォーマットに写真、日本語と英語の解説文、そして生徒が録音した英語解説の音声ファイルを入れた。斜里町の店舗や建物 44 カ所を紹介するガイドブックを完成させた。

平成 26 年から 3 年間続けた知床をフィールドとしたこの取り組みでは、「距離と時間」の問題を ICT の利活用で克服した。その結果、参加者は英語の習熟度を上げるだけでなく、通常の授業では体験できない「学びの深さ」を知り、効果的な学習に必要な“Positive Learning”という積極性を身に付けることができた。

最後に佐野氏に登場していただいた。近年人口移動のボーダレス化が加速する中で、政治・経済・社会すべての側面において「グローバル人材」の育成が急務とされている。そうした中、国際通用語である英語を自在に操る人材を育成すべく英語教育界に向けられる期待は年々高まっており、2020 年から全面実施される新学習指導要領においては小学校の高学年から「外国語科」が新たに教科として組み込まれることになった。また、中・高の英語教育をさらに充実させるための「生徒の英語力向上推進プラン」(GOAL2020)も策定されるなど、英語教育改革にかかわる動きは加速する一方である。

では、グローバル人材に求められる英語力とはどのようなものか。それは単なるコミュニケーションの手段としての英語ではなく、交渉の場面で相手の主張を理解しつつ、瞬時にその弱点を見出して自分の主張の強さをアピールできるようなディベート力や異なる専門性を持つ集団の中にあって自分の専門的見地からその集団としての意思決定に寄与することができるようなディスカッション力ととらえ、そうした力を育てるためにどのような英語教育が可能なのか。

改めて指摘するまでもなく、こうした英語力をはぐくむためには文法及び語彙の知識の積み重ねに主眼を置いてきた従来の教育から脱却する必要がある。同時に、文部科学省が新学習指導要領でも強調しているとおり、学生の主体的で協働的な学び、アクティブ・ラーニングを根幹に据えるための変革が、英語教育のみならず日本の教育全体に求められている。

こうした流れを踏まえつつ、さらに北海道文教大学の学生の希望職種として観光産業が多い実態を勘案し、新カリキュラムにおいては「観光を英語で学ぶ」というコンセプトを打ち出した。多読やアカデミックライティング及びスピーキングのような英語の基礎的な技術を学ぶ科目とともにこのカリキュラムの重要な位置を占めているのが北海道の観光、世界遺産、地域観光論など、観光のコンテンツを英語で学ぶ科目群である。

これらの講義においては教員は知識の伝達者ではなく、学生の主体的な学びを主に言語的な面から支えるファシリテーターとしての役割を果たすことが求められている。基本的に英語で行われるこれらの講義の中で学生は、テーマにかかわるリーディング及びリスニングでのインプットをもとに、プレゼンテーションやレポートの形でのアウトプットの機会を与えられ、実践的な英語運用能力を高めつつ観光分野における問題解決能力を高めることが期待されている。その後佐野氏は、実際に学生が行った阿寒でのフィールドワークとその後の学びについて報告した。

受付日 2018 年 1 月 17 日 受理日 2017 年 3 月 10 日



モデレーターの竹内氏



左から張氏、鄭氏



左から川名氏、佐野氏