

平成26年度文部科学省 成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業
「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」

中核的ホテルマン育成のための 外国語コミュニケーション教育

学校法人 浦山学園 富山情報ビジネス専門学校

目 次

「中核的ホテルマン育成のための外国語コミュニケーション教育」

序 論：はじめに～プロジェクトの背景と目的・概要～	2.
第一部：	
1 章 国の外国人観光客誘致政策について	5.
『観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014 --- 「訪日外国人 2000 万人時代」に向けて---』	
2 章 富山県におけるインバウンドの現状と観光客誘致へ向けた方針、政策、課題について	
I. 県観光課インタビュー（現状と県の方針、政策、課題について）	19.
II. 外国人観光客誘致の現状とインバウンド強化の施策について	21.
III. 県内ホテル・旅館のインバウンド対応の現状と課題（アンケート調査結果）	25.
IV. 考察	33.
第二部：	
1 章 インバウンド対応できる外国語コミュニケーション能力について	
I. 県内ホテル・旅館アンケート結果および県観光課へのインタビューより	36.
II. 前年度文科省委託事業の調査結果を踏まえて	40.
III. 専門学校観光学科における英語教育の現状について （富山情報ビジネス専門学校のケース）	42.
2 章 海外との単位互換のための語学力養成について	
I. フィリピン大学との単位互換に関する協議結果	46.
II. フィリピン大学との協議結果に基づき必要とされる語学教育について	47.
3 章 単位互換および国内ホテルインバウンド対応を踏まえた外国語コミュニケーション力養成について	
I. 第1章および2章の調査結果を踏まえた 外国語コミュニケーション教育についての考察	52.
II. モデルカリキュラムの提案（カリキュラム例）	62.
III. 既存教材の調査	67.
IV. 来年度事業へ向け、教材の企画・提案	84.
終 章：まとめと追記	92.
参考文献	95.
巻末資料	97.

序論：はじめに～プロジェクトの背景と目的・概要～

背景：

「地方創生」「グローバル化」「2020 東京オリンピック」等を背景に、インバウンド観光客を受け入れるための人材が首都圏のみならず各地方においても広く求められている。国としての海外観光客誘致数目標と具体的な施策はもちろん、各都道府県や自治体においても 2020 年を目指して様々な取り組みが展開されつつある。

「地方創生」は今や国の最重要のテーマとなっている。特にインバウンド観光振興は地方創生にとり最も有望で最も早く実感できる項目と思われる。国はインバウンド観光振興の数値目標として、2020 年 2000 万人、2030 年 3000 万人を既に打ち出している。これらの目標は達成可能か、現実的なものといえるかを考えるにあたり、民間旅行会社による近年の調査結果を参照してみたい。

JTB による外国人訪日旅行者の推計値は次のとおりである。

2013 年/1030 万人

2014 年/1328 万人（※）

2015 年/1500 万人

これらの増加の要因としては、

(1) 円安、(2) ビザ規制緩和、(3) 航空ネットワークの充実（LCC 増加等）、(4) アジア新興諸国の経済成長、等がある。

出典：JTB 広報室 News Release 2014 年第 134 号（2014 年 12 月 18 日）

http://www.jtbcorp.jp/scripts_hd/image_view.asp?menu=news&id=00001&news_no=1960

※ 日本政府観光庁(JNTO)発表の推計値では 2014 年訪日外客数は 1,341 万 4 千人で、前年比 29.4%増、過去最高となった。

出典：JNTO 報道発表資料（2015 年 1 月 20 日）

http://www.jnto.go.jp/jpn/news/data_info_listing/pdf/150120_monthly.pdf

このような展望を背景に、富山県としても訪日外国人の増加が県にもたらす経済的メリットについて注目し、期待がされている。特に間近に迫った北陸新幹線の開通を視野に、

より多くの外国人観光客を富山県に迎えることが地域経済活性化の一つの鍵であるとの認識のもと、地域の発展を支える観光業人材育成の重要性は高まっている。そのような人材育成の一環として、外国人観光客と必要十分なコミュニケーションが取れ、かつ日本ならではの「おもてなし」の心を伝えられるようなホテル・旅館業従事者を育成することが、地域の専門学校に期待される一つの役割であると言える。

目的と概要：

本プロジェクトは文部科学省委託事業である「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」（学校法人浦山学園富山情報ビジネス専門学校が平成 24 年度より委託）の一環として展開される。第一義的には富山県におけるホテルマン育成についての調査・研究であるが、同時に、このケースを広く他県でも適用し国としての海外観光客誘致目標達成に貢献できることを目指す。

なお、特に「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」調査プロジェクトがめざす人材像は（1）オペレーションだけではなくてマネジメントもできるホテルマン、（2）インバウンド観光客対応ができるホテルマン、の両方を兼ね備えた人材である。このような中、本「外国語コミュニケーション分科会」としては、特にインバウンド観光客対応ができる語学力と異文化コミュニケーション能力を有し、海外の大学への留学・単位互換にも対応できる人材育成カリキュラムの構築をめざす。

こうした目的のもと、同プロジェクトでは、富山県の現状と課題に焦点を当てつつ調査を進め、ホテル・旅館業におけるインバウンド客受け入れについての課題を明確にする。それらの課題に対し、どのような語学力、コミュニケーション力、知識を備えた人材が現場に必要であるかという考察のもと、具体的な語学・コミュニケーション能力育成のためのカリキュラム（留学・単位互換を含む）及び教材を企画・提案する。なお、カリキュラム（留学・単位互換を含む）及び教材は、富山県のみならず広く全国の各地域におけるホテルマン育成にも適用できるものを目指し、再来年度を目処として実証実験を行い、その後各地の専門学校や大学等において中核的人材育成に活用されることが念頭に置かれている。

※実際の教材制作については 2015 年度の事業とする。

平成 26 年度文部科学省

成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業

事業名称「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」

単位互換・外国語コミュニケーション分科会

『中核的ホテルマン育成のための外国語コミュニケーション教育』について

第一部

1 章 国の外国人観光客誘致政策について

『観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014 ---「訪日外国人 2000 万人時代」に向けて---』

2 章 富山県におけるインバウンドの現状と観光客誘致へ向けた方針、政策、課題について

- I. 県観光課インタビュー（現状と県の方針、政策、課題について）
- II. 外国人観光客誘致の現状とインバウンド強化の施策について
- III. 県内ホテル・旅館のインバウンド対応の現状と課題（アンケート調査結果）
- IV. 考察

1 章：国の外国人観光客誘致政策について

『観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014 ---「訪日外国人 2000 万人時代」に向けて---』

本プロジェクトの背景の一つとして、2020 年までに 2,000 万人の外国人観光客を誘致するという国としての達成目標が挙げられる。第一部の「1 章」では、日本政府の外国人観光客誘致政策に着目し、具体的な政策例として『観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014 ---「訪日外国人 2000 万人時代」に向けて---』より引用しつつ、中核的ホテルマン育成のための外国語コミュニケーション力養成にあたっての参考資料とする。

資料『観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014 ---「訪日外国人 2000 万人時代」に向けて---』について：

- ・ 平成 26 年 6 月 17 日「観光立国推進閣僚会議」により発表
 - ・ 2020 年に向けて訪日観光客 2,000 万人を達成するための具体的な施策を盛り込んだもの
 - ・ 全文：<http://www.mlit.go.jp/common/001046636.pdf> (全 37 ページ)
 - ※ 国土交通省ホームページ→「観光庁」→「政策について」→「アクションプログラム」
→「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014」について
- ① 「2020 年オリンピック・パラリンピック」を見据えた観光振興
 - ② インバウンドの飛躍的拡大に向けた取組
 - ③ ビザ要件の緩和など訪日旅行の容易化
 - ④ 世界に通用する魅力ある観光地域づくり
 - ⑤ 外国人旅行者の受入環境整備
 - ⑥ MICE の誘致・開催促進と外国人ビジネス客の取り込み

の 6 つを柱とし、具体的なアクションプランについて記載

訪日外国人観光客数を飛躍的に伸ばすため、日本全体として取り組む施策がハード面およびソフト面において多岐に渡り網羅されているが、ここでは特に、インバウンド客を地方へ誘致するための施策について抜粋して紹介する。

オリンピック・パラリンピック開催効果の地域への波及（資料 3～8 ページ）

概要：

2020 年オリンピック・パラリンピックの開催効果を東京のみならず広く地域に波及さ

せるため、国内のインバウンド受け入れ環境を整備するとともに、観光客を地方へ誘客するための施策を充実させる。（「東京オリンピック・パラリンピック」を「日本オリンピック・パラリンピック」へ）

（ここでは、資料中、地方への外客誘致部分に関し以下抜粋する。）

（３）オリンピック・パラリンピック開催効果の地域への波及（「東京オリンピック・パラリンピック」を「日本オリンピック・パラリンピック」へ）

2020 年オリンピック・パラリンピックの開催効果を東京のみならず広く地域に波及させるため、観光客を地方へ誘客するための施策

- ・ 2016 年リオデジャネイロ大会終了後から実施する文化プログラムや聖火リレーの機会を活用して、有形・無形の文化財やポップカルチャーを含む日本文化等を多彩な観光の魅力として発信し、体験してもらうための取組を広く全国各地で実施する。【新規】
- ・ 2020 年東京オリンピック・パラリンピック事前合宿のほか、2019 年ラグビーワールドカップ日本開催をはじめとする他の国際大会等の開催により、各地域に国内外から人々を誘客する。【新規】
- ・ 外国人旅行者の誘客・受入に主体的な意欲を持って取り組む地域を支援するための施策を実施する。【新規】

<航空による地方へのアクセスの充実>

- ・ 羽田空港において、国際線・国内線地区を結ぶ大型バスの車両動線を確保し、乗継利便性を強化する。【新規】
- ・ ビザ要件の緩和と一体的に行う航空路線の展開に対する支援や、地方空港への国際チャーター便に対する支援など、航空会社の新規路線開設・就航を促す方策を検討する。【新規】
- ・ 広域周遊ルート形成を促すため、複数の空港とその間を結ぶ鉄道等が広域で連携して外国人観光客を誘致する取組を促す方策を検討する。【新規】
- ・ 地方空港における外国人旅行者の受入に必要となる CIQ 体制を確保する。特に、入国手続に要する待ち時間が著しく長期化している地方空港や、近隣官署からの応援に支障を生じている地方空港については、その待ち時間の短縮等を図るため、緊急に所要の体制整備を行う。【新規】

<地方への鉄道旅行の促進>

- ・ オリンピック・パラリンピック観戦を目的とした訪日外国人が、力強く復興している東北地方をはじめ日本各地を訪問するよう、企画乗車券の造成を促進する。このため、例えば観光資源として魅力のある列車の乗車や文化遺産を巡る等各地のモデルコースを作成し、リーズナブルな価格の新しい旅行商品の造成を促進する。【新規】
- ・ 過去のオリンピック・パラリンピック開催国において、メダリストのサイン等をラッピングした列車を運行した事例も参考に、訪日外国人が鉄道利用に大きな関心を寄せるよう、大会気運の醸成を兼ねた取組を検討する。【新規】

地域の観光振興の促進（資料 14～23 ページ）

概要：

- ・ 2020 年までに 2 万人の受け入れを達成するためには、地方観光地への外客誘致は重要なポイントであり、そのための地域への総合的な環境整備支援策を展開する。
- ・ 特に北陸新幹線や北海道新幹線の開通により、首都圏等とのアクセス時間が大幅に短縮→国内外からの観光客の誘致につなげる。

4. 世界に通用する魅力ある観光地域づくり

訪日外国人旅行者数 2000 万人の高みを目指すには、全国各地で地域住民や自治体が主人公となって、尽きることのない日本の魅力を外国人目線で観光資源として磨き上げ、地域の歴史や伝統に裏打ちされたストーリーをもって効果的に発信して、世界から選ばれる、魅力ある観光地域づくりを行っていくことが必要である。その際、各地域において、自らの強み（地域の観光資源・旅行商品の各市場への訴求力等）を踏まえながら、各地域から見て、何れの市場に更に力を入れるか等、国の全体戦略と連携の上、各地域が主体的な戦略を持って国内外の旅行者の呼び込みを進めて行くことが重要となる。数多くの外国人旅行者が訪れ、賑わいと活気にあふれる観光地域は、日本人にとってもあらためてその魅力が強く認識される旅行先となる。世界に通用する魅力ある観光地域づくりを行うことによって、内外の旅行者が行き交い、活力ある地域を実現することができる。これらを踏まえ、地域連携によって情報発信力を高めるとともに、広域周遊ルートの形成や、世界に通用する地域資源の磨き上げ、地域の魅力を来訪者に体感してもらうための仕組みづくり等を、国・自治体・民間事業者が各々の役割分担の下に推進していくことが必要である。

（１） 地域連携による情報発信力強化と新たな広域周遊ルートの形成

- ・ 東京周辺やゴールデンルートなど訪日外国人の需要が集中している地域以外の需要を創出するべく、地域間の広域連携を強化して情報発信力を高めるとともに、対象市場に訴求するストーリー性やテーマ性に富んだ多様な広域ルートを開発・提供し、海外へ積極的に発信する。

【新規】

- ・ 歴史的な価値や文化的な意義等を軸として、その軸でつながる地域間で会合を持ち回るなど、地域間交流を深める運動を推奨する。【継続】
- ・ 北陸新幹線（長野・金沢間）や北海道新幹線（新青森・新函館北斗間）の開通により、首都圏等とのアクセス時間が大幅に短縮されることを最大限活用し、地域の商工会議所や自治体、地方運輸局など沿線関係者が一丸となって広域的に連携し、国内外の観光客の呼び込みを図る。【新規】
- ・ 観光交通をターゲットとした渋滞緩和の取組や、分かりやすい道路案内の充実、主要観光地域へのアクセス確保などクルマの観光を支える道路ネットワークを構築するための取組を推進する。【改善・強化】
- ・ 観光協会をはじめとした関係機関と連携の上、新たに観光情報提供の拠点となる「道の駅」を選定し、施設整備の充実を図るとともに、観光案内所としての機能強化に向けた支援や、道の駅を拠点とした周遊観光を促進するための制度を検討するなど、クルマ観光における道の駅のゲートウェイ機能の強化・充実を図る。【新規】
- ・ 鉄道・バス・タクシー等を活用して多様な観光地を結び外国人旅行者が周遊しやすい環境を作るべく、地域公共交通の確保を図る。【改善・強化】
- ・ 広域周遊ルートの形成を促すため、複数の空港とその間を結ぶ鉄道等が広域で連携して外国人観光客を誘致する取組を促す方策を検討する。【新規】（再掲）

（２）地域の魅力を来訪者に体感してもらうための仕組みづくり

＜規制制度面での環境整備＞

- ・ 着地型旅行商品の造成促進・販売経路の拡大のため、宿泊施設における着地型旅行商品の販売を可能とする制度を検討する。【新規】
- ・ 離島や中山間地域等における観光地周遊の利便性向上のため、自家用車による宿泊施設から観光地等への周遊観光が可能となるよう、自家用有償旅客運送の規制を緩和する。【新規】
- ・ 地域への誘客促進や増加する外国人旅行者のバス需要に柔軟に対応するため、貸切バスのゲートウェイ施設への発着を可能とする営業区域の弾力化を実施する。【新規】
- ・ 自転車通行空間の整備や自転車マップの作成・配布により、観光地周辺の自転車利用環境の改善を行う。また、レンタサイクルの利用を促進するため、国家戦略特区法等において措置した道路占用許可の特例制度を周知するとともに、改正道路法により、高架下についても「余地要件」の適用除外とする。【新規】
- ・ 訪日外国人旅行者に対して宿泊施設や食事、交通機関等の手配を行うツアーオペレーター（ランドオペレーター）の認証制度を定着させ、訪日旅行の一層の品質向上を図る。【継続】

<地域の観光振興の促進>

- ・ 特定のテーマをもって外国人に訴求する際立った魅力をもつ観光地域を創出するため、観光圏の枠組みにより、地域の個性を体感させる空間形成から、体験・参加・交流型の滞在プログラムの造成、製品の開発、外国人受入環境の整備まで、観光地域としての魅力を磨き上げる取組を総合的に支援する。【改善・強化】
- ・ 旅行者の多様なニーズに応じた魅力的な着地型旅行商品が地域において開発・提供されるよう、着地型旅行商品の開発・販売を地域において牽引する観光協会等に対し、研修の実施、専門家の派遣等による支援を行う。その際、「地方産業競争力協議会」での検討結果も踏まえ、地方の出先機関を含めた関係省庁が連携して支援を行う。【新規】
- ・ 観光振興における専門家について、各省のデータベース等の活用状況を踏まえつつ、地域側からアクセスしやすくなるような仕組みを検討する。【新規】
- ・ 個人旅行者の増大をはじめ旅行パターンが変化する中で、観光アプリ等 ICT を活用した旅行者への情報提供サービスのあり方を検討するとともに、ビッグデータを活用した旅行者の行動分析につき、個人情報に留意した有効な分析手法の検討を進める。【新規】
- ・ 国内旅行の需要を喚起するとともに、旅行需要の平準化に資するよう、「ポジティブ・オフ運動」、「家族の時間づくりプロジェクト」等により、休暇取得の促進を図る。【継続】
- ・ 観光協会など観光地域づくりを担う組織の運営体制のあり方や、観光分野以外の関係者との連携、来訪者への情報提供、地域住民の意識啓発、おもてなしのためのトイレ整備といった個別の取組について、先進事例の情報提供を強化し、地域における取組の質の向上を図る。【新規】

<観光地域づくりを担う主体への支援制度>

- ・ 観光庁と株式会社地域経済活性化支援機構の連携協定に基づき、地域が主体となって行う観光資源の磨き上げ、情報発信等の取組に対し、人材・ノウハウ、資金、情報提供等の支援を行うことにより、観光を軸とした地域活性化モデルを構築する。【新規】
- ・ 中小企業地域資源活用促進法に基づき、中小企業者が地域産業資源を活用して行う新商品・新サービスの開発販売等に対して、補助金、融資・保証の特例等により総合的な支援を実施する。あわせて、産業観光等に対する支援の一層の強化に向けた検討を進める。【新規】
- ・ 商店街から中心市街地まで広く地域経済の活性化を図るため、商店街まちづくり事業等を活用して決済環境や無料公衆無線 LAN 環境の整備等の支援や、免税店（輸出物品販売場）の拡大促進を図る。【新規】

(3) 世界に通用する地域資源の磨き上げ

我が国には、世界屈指の大都市から四季折々に表情を変える自然豊かな農山漁村まで、或いは雪国文化から亜熱帯文化まで、また長い歴史の中に佇む建築物や文化財から特色あふれる商店街や町工場まで、外国人旅行者の様々な期待・ニーズに応えることのできるポテンシャルがある。世界に通用する魅力ある観光地域づくりを進めるべく、これらを更に一層磨き上げる必要がある。

<魅力ある空間の形成>

地域の「顔」となる空間を、無電柱化の推進や水辺空間の活用、良好な景観形成等を通じて、魅力あるものとし、さらにはそれ自体を観光資源として活用していくことで、外国人旅行者を惹きつける地域の形成を推進する。

- ・ 観光地の魅力向上、歴史的街並みの保全、伝統的祭り等の地域文化の復興等を図るため、自治体、電線管理者等と連携して、本格的に無電柱化を推進するとともに、地域住民等との連携により、良好な景観の形成に資する道路の修景・緑化等の日本風景街道の取組みを推進する。【改善・強化】
- ・ 道路空間の再編による歩道の拡幅、道路占用制度等と地域資源をパッケージとして活用して賑わいを創出する。【継続】
- ・ 世界中から人と活力を惹きつける魅力ある水辺空間をまちづくりと一体となって生み出し、賑わい・活力や自然豊かな景観等を保全・創出するための取組みを、住民、企業、行政が一体となって推進する。【改善・強化】
- ・ 歴史まちづくり法に基づく歴史的風致を活かしたまちづくりや、街なみ環境の整備改善による美しい景観形成の整備を推進する。【継続】
- ・ 自動車道事業者、レンタカー事業者、旅行会社等と連携して、観光資源としての自動車道の魅力の発信を強化する。【新規】
- ・ ダムとその周辺地域の自然環境や長大橋など世界に誇る土木技術等を観光資源として活用するインフラツーリズムを推進する。【継続】
- ・ 各地域において、社会資本整備等と歩調を合わせた観光振興の取組を促すため、社会資本整備等と一体となった観光地域振興策の事例をとりまとめ、周知する。【継続】

<美しい自然を活かして>

我が国を代表する自然・景勝地を観光資源として活用するとともに、それらの魅力を海外に向

けて発信していく。

- ・優れた自然資源を有する地域への誘客を図るため、世界自然遺産・国立公園において、魅力維持に必要な施設を整備するなど質の高い自然環境保全を進めつつ、利用施設の高質化、効果的な情報発信、充実した運営管理等を実施する。また、自然環境やこれと密接に関連する風俗慣習などを対象に、エコツーリズムの推進に取り組む地域に支援を行う。【改善・強化】
- ・北海道の観光資源を活かした観光需要を創出するため、広大な地形を活かしたサイクルツーリズムの推進を図る。【新規】
- ・奄美群島及び小笠原諸島において、世界自然遺産等の地域の特性を活かして、訪日外国人旅行者向けに自治体が実施する各種施策への支援を実施する。【新規】
- ・沖縄の自然・文化を活かし、ダイビング旅行博開催や独自の観光メニューの提供への支援等、沖縄振興一括交付金等を通じた沖縄観光の強化を図る。【改善・強化】
- ・国家戦略特区(国際観光拠点)として指定された沖縄において、世界水準の観光リゾート地を目指すため、地域の強みを活かした観光産業を振興するとともに、新たなビジネスモデルの創出を図る。【新規】

<海洋観光の展開>

日本の周囲を取り囲む海洋や諸島、海に浮かぶ島々の風景が美しい瀬戸内海、都市の魅力ある観光資源としての河川など、我が国の豊富な海洋資源を活用した観光の振興を図り、海洋観光国としてのブランド力・競争力の強化を図る。

- ・これまで年間 50 万人の韓国人旅行者の利用実績がある日韓定期航路について、関係者と協力して活性化に向けた課題を整理するとともに、九州の魅力の発信強化、新たな旅行商品の開発促進、利用者の利便性向上策等を検討し、活性化を図る。【新規】
- ・欧米諸国で人気の高いヨットチャーター等のマリンレジャーを活性化するため、乗員兼サービス要員の養成、情報発信策の検討・調査を行う。【新規】
- ・2020 年の東京オリンピック・パラリンピックを見据えて、「水のまち東京における舟運活性化に関する関係者連絡会」を活用して、新規航路の開設や増便等による観光需要増加への対応や、水辺空間や舟運の情報発信等を促進する。【新規】

<豊かな農山漁村の魅力>

「農山漁村の活性化と観光立国実現のための連携推進協定（農観連携の推進協定）」に基づき、歴史や伝統ある棚田や疏水など美しい日本の農山漁村の景観や、世界農業遺産（GIAHS）をはじめとする我が国の農山漁村が有する地域資源、伝統文化、人々の暮らし、地域ならではの「食」等の魅力の提供・発信を強化することにより、農山漁村の日常生活体験への外国人旅行者のニ

ーズに応える。

- ・ 外国人旅行者の農山漁村への滞在を促進するため、外国人旅行者を受け入れることが可能な農林漁業体験民宿について、統一的なマーク(『Japan.Farm Stay』(仮)マーク)を付与し、マークを掲げる農林漁業体験民宿の拡大を図るとともに、ポータルサイトを開設し、海外に対して多言語で情報発信を行う。【新規】
- ・ 地域の特産物を活用した土産物の開発やグリーン・ツーリズム等に意欲的に取り組む農業者に技術・経営指導を行う普及指導員に対し、研修等を通じて情報提供を行う。【新規】
- ・ 農林漁業者と観光事業者等との連携による地域ぐるみの6次産業化の取組を推進するため、6次産業化プランナー等による農林漁業者等への支援体制を構築するとともに、農林漁業成長産業化ファンド等を活用して、新商品開発・販路開拓・施設整備等を支援する。【改善・強化】
- ・ 我が国の豊富な森林資源を観光資源として活用するため、森林環境教育や森林レクリエーション活動等を支援する。【改善・強化】

<日本食文化の発信>

- ・ 日本食や料理人の魅力・発信力を踏まえ、海外の食品見本市等における日本ブースの設置、啓蒙的な食イベントの開催、日本食・食文化の伝道師の育成等を通じて、日本食文化・日本食材の魅力を海外に発信する。【改善・強化】
- ・ 観光関連事業者に対し、地域食材や国産食材を活用した食品を積極的に提供する「日本の食でおもてなしパートナー」への参加を呼びかけ、こうした取組のメディアを活用したPRを実施する。【新規】
- ・ 空港における食の海外展開等を促進するため、主要な国際空港で、日本産の酒類や農産物、その加工品等の魅力を発信する。【継続】
- ・ 日本の素晴らしい農林水産物・食品を活用した飲食店等の情報を発信する取組を実施する。【新規】

<文化資源・科学技術との連携>

- ・ 地域に点在する史跡・伝統芸能など有形・無形の文化財をパッケージ化し、地域の文化・伝統をストーリーとして現す「日本遺産」として認定するとともに、自治体と連携して、国内外に戦略的に発信する。【新規】
- ・ 我が国の宝である文化財について、主要国際空港における伝統工芸品展示や伝統芸能公演を実施する。【新規】
- ・ 東京都上野地区の文化施設が互いに連携を強化することで、それぞれが保有する文化資源が有効に活用され、上野が新たな「文化の杜」として国際的なシンボルとなるよう取組を進める。

【新規】

- ・ 2020 年東京オリンピック・パラリンピックを見据えたアイヌ文化復興等に関するナショナルセンター「民族共生の象徴となる空間」の一般公開に向けて、「イランカラプテ」キャンペーンの展開等により、海外に対するアイヌの伝統・文化の情報発信を強化する。【新規】
- ・ 「富岡製糸場と絹産業遺産群」や「明治日本の産業革命遺産」など、産業遺産等を活用した産業観光を、国、自治体、観光協会、商工会議所等が連携して推進する。また、地域資源活用ネットワーク構築事業を活用し、産業遺産、工場見学等を盛り込んだ地域活性化モデルの普及拡大を支援する。【新規】
- ・ 科学館・博物館を中核に、大学、企業等関係機関からなるネットワークを形成し、デザイナー等と協働した新しい展示方法の開発や、日本の最先端科学技術を世界に発信するためのコンテンツの製作、国内のみならず海外での巡回展示等を実施する。【新規】

（４） 観光振興による被災地の復興支援

東日本大震災の教訓を世界に発信していくとともに、復興に向けた姿を地域の魅力と一体となって体験してもらう「復興ツーリズム」の推進や教育旅行の促進など、観光振興によって福島県をはじめとする被災地の活性化、復興支援を進める。

- ・ 東北太平洋沿岸エリアにおいて、三陸鉄道など再開した観光関係施設についての情報発信や、震災語り部ツアーをはじめとしたツアーの企画・造成等への支援を実施する。【改善・強化】
- ・ 福島県の早期の復興を促進するため、同県が実施する韓国へのプロモーションや国際定期路線の運休が続く福島空港の再生に向けた取組等、風評被害対策及び震災復興に資する事業を、「福島県における観光関連復興支援事業」により支援する。【改善・強化】
- ・ 国内外の来訪者が多い被災地の「道の駅」において、大震災の実情と教訓を伝承・発信する。【新規】
- ・ 三陸復興国立公園を核として、みちのく潮風トレイルの路線設定、復興エコツーリズムの推進、国立公園の利用施設の整備等のグリーン復興プロジェクトを実施する。【改善・強化】
- ・ 被災地の住民や団体の発意により、「新しい東北」に資する先導的な幅広い取組を公募し、支援する。【継続】
- ・ 東日本大震災の復興の現状や我が国の防災の知見を世界に発信するという、我が国にとって重要な意義を有する第3回国連防災世界会議（2015年3月、仙台）の機会を捉えて、東北観光プロモーションを実施する。【新規】世界に通用する魅力ある観光地域づくり（北陸新幹線や北海道新幹線の開通により、首都圏等とのアクセス時間が大幅に短縮→国内外からの観光客の誘致）

外国人旅行者の受入環境整備（資料 23～33 ページ）

概要：

日本各地において外国人観光客が不自由なく観光を楽しめるよう、無線 LAN 環境や交通面などインフラの整備はもちろん、外国語による案内や異文化理解という面からも整備を促進するもの

（ここでは、特に外国語コミュニケーション部分の整備に関わる施策につき、以下に抜粋する。）

5. 外国人旅行者の受入環境整備

訪日外国人旅行者数 2000 万人の高みを目指すためには、外国人旅行者の不便や障害、不安等を徹底的に解消するとともに、訪日外国人旅行者の満足度を一層高めることが重要である。このため、多言語対応の改善・強化や、二次交通の利便性向上、クルーズの受入環境、通信環境、決済環境、買物環境、ムスリム旅行者のための食事・礼拝環境の改善、外国人旅行者の安全確保等、外国人目線に立って、あらゆる切り口から、国内において外国人旅行者が移動・滞在しやすい環境の整備に向けた取組を徹底・強化する。また、年間 2000 万人の外国人旅行者を受け入れるにあたって、航空・バス等の交通機関や宿泊施設等の供給能力（キャパシティ）が制約要因となることがないように、需給の状況を丁寧に見ながら、適切な対応に努めることが重要である。

（1）多言語対応の改善・強化

外国人旅行者が出来るだけ「言葉の壁」を感じることなく訪日旅行を楽しむことが出来るよう、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等における多言語対応について、「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」（平成 26 年 3 月）に従って、全国各地で多言語対応の改善・強化を図るとともに、多言語通訳・翻訳アプリや多言語対応観光アプリ等の活用によって、外国人旅行者のスムーズな情報取得を促進する。

<多言語対応ガイドラインの徹底>

- ・ 多言語対応ガイドラインを関係者に周知して積極的取組を促進するほか、①外国人目線を活用して各地域の取組事例を点検して、好事例等を周知し、②地域における固有名詞の表記、業種内の用語、実際の標識・サイン等とガイドブック・ウェブサイト等、様々な切り口による統一性・連続性の確保に向けた取組を進める。【改善・強化】

<多言語アプリの活用>

- ・ 豊富な観光情報や地図情報等を備えた多言語対応観光アプリの活用により、外国人旅行者のスムーズな情報取得を促進するとともに、総務省「グローバルコミュニケーション計画」に基づいて多言語通訳・翻訳アプリ技術の研究開発の強化等を行い、精度向上を図ることにより、様々な地域・場面での多言語対応への活用を促進する。【新規】

<外国人旅行者に分かりやすい地図・ナビゲーション>

- ・ 外国人に分かりやすい地図を作成するため、多言語による地名の表記方法や外国人にも理解しやすい地図記号等について標準を作成して、民間の地図への活用を促進し、その普及を進める。【新規】
- ・ 準天頂衛星等による高精度な測位技術を活用し、訪日外国人旅行者がストレスなくスマートに移動・活動できるよう、2020 年に向けて東京駅周辺をモデルとして、測位精度やニーズに応じた屋内 外の電子地図等の情報空間インフラの整備に向けた検討を行い、その成果を全国に展開することで、ICT を活用した多言語表記による情報提供、ナビゲーション等のサービスの高度化を推進する。【新規】

<道路の案内標識等>

- ・ 道路の案内表示について、①鉄道駅やバスターミナル等の交通結 節点において、他の機関が設置する案内看板と連携した案内標識 の設置、②歩道に設置された道路案内標識を中心に、英語表記の改善・充実、③観光案内ガイドブックやパンフレット等と連携し たわかりやすい道案内の取組を推進する。あわせて、カーナビの多言語化を進める。【改善・強化】

<鉄道の駅施設・車両・外国語案内等>

- ・ 鉄道事業者による駅施設・車両等の案内表示の多言語化の取組を 促進する。その際、特に、外国人の利用者目線から、鉄道事業者 同士の調整や、鉄道施設を出た後の地下街や地上側の関係者等との連携によって、案内表示の連続性の高度化を徹底する。【改善・強化】
- ・ 災害等による鉄道の輸送障害時において、訪日外国人に適確かつ迅速な情報提供が行われるよう、案内ディスプレイや車内案内表 示器（LED、LCD）等における外国語表示の充実を図るとともに、 車掌や駅員等の外国語力強化に資する取組を促進する。【新規】
- ・ 駅における案内機能（鉄道に限らず周辺地区を含む。）の充実・強 化のため、多言語対応の総合案内所（コンシェルジュ）や案内タ ッチパネルの整備を促進する。【新規】

<外国人が利用しやすいタクシーサービス等>

- ・ ドア・ツー・ドアの機動性に優れ、「地域の案内役」として活躍が 期待されるタクシーを、外

国人旅行者に一層活用してもらうため、タクシー車両への自動翻訳スマホアプリの開発・導入や、外国語対応が可能なタクシーの優先乗り場の設置を促進する。【新規】

- ・事業者・業界団体と連携して、タクシー・バスの運転者・管理者に対する外国語研修の実施拡大を推進する。【新規】
- ・構造改革特区制度を活用し、自治体が実施する研修を修了した場合に、観光タクシー等による有償での通訳案内を可能とする通訳案内士法の特例措置を検討する。【新規】

<美術館・博物館での展示解説>

- ・美術館・博物館において、外国人旅行者が展示物の本質的な価値をより深く理解できるよう、解説の多言語対応の推進・改善を進める。【継続】

<公園内の施設>

- ・2020年東京オリンピック・パラリンピック開催を見据えて、国立公園において標識・情報提供施設の多言語化、トイレの洋式化等の国際化対応が必要な施設について、自治体に対する支援策の拡充を検討しつつ整備を推進する。【改善・強化】

<ホテル・旅館の外国語放送>

- ・ホテル・旅館等の宿泊施設における外国語放送等の普及促進を図る。【継続】

(5) ムスリムおもてなしプロジェクトの実施

訪日外国人旅行者数 2000 万人の高みを目指して、インドネシア・マレーシアをはじめとする東南アジア・中東諸国からのムスリム旅行者の訪日促進を強化するにあたり、今後、一層、国内におけるムスリム対応の強化が重要となる。また、このほかにも、ベジタリアンや様々な禁忌のある外国人旅行者に対する対応も広く検討していくことが必要である。

- ・日本の「ムスリムおもてなしの姿勢」を政府ハイレベルで発信する。【新規】
- ・日本の食事や礼拝環境等の情報を、日本の観光魅力とともに発信する。その際、特に食事については、「豚肉やアルコールを使用していないことが分かるだけでも安心して食事ができる」とのムスリム旅行者の方々も多いことを踏まえ、ムスリム旅行者によるスムーズな選択が出来るよう、豚肉やアルコールの使用の有無等、レストランやホテル、お土産店等においてムスリム旅行者への基本的な情報提供を促進する。【改善・強化】
- ・宿泊施設・旅行者向け講習会、手引き（ガイドンス）資料の作成・配付による受入関係者への情報提供を実施する。【改善・強化】

（９）観光産業の人材育成

- ・ 観光産業の現場を支える人材から、高度マネジメント人材まで、多様なニーズに応える人材を育成するため、専門学校、大学、大学院等の教育機関と連携し、これら教育機関におけるプログラムの改善・向上を図り、観光産業全体の質の向上・人材の高度化を図る。【改善・強化】

MICE の誘致・開催の促進（資料 34～37 ページ）

概要：

地方都市における MICE（Meetings, Incentive tours, Conferences/Conventions, Exhibitions）誘致を促進するための、地方への MICE 整備に対する支援策。また、MICE に限らず、特に成長著しいアジア諸国からのビジネス客誘致の促進を目指す。

（ここでは特に、地方への誘客施策として MICE 部分を以下に抜粋。）

6. MICE の誘致・開催の促進と外国人ビジネス客の取り込み

MICE※の誘致・開催は、国際会議や企業研修等への参加を通じて、国際ビジネス・イノベーション拠点としての日本の都市の魅力を発信することにより、日本へのビジネスの呼び込み、対内直接投資・拠点機能の誘致等を促進する機能を有する。国が、選択と集中により、限られたグローバル MICE 戦略都市に対して集中的に支援を行ってきた結果、既に数千人規模の複数の大型国際会議の日本誘致に結びついており、日本の都市の国際競争力強化に貢献している。

今後、こうした MICE の誘致・開催強化を進めながら、アジア諸国を中心に成長著しいビジネス需要を日本に取り込むべく、ビジネス目的の外国人が訪日・滞在しやすく、ビジネスしやすい環境整備を抜本的に進めていく。

※MICE：Meeting（企業等のミーティング）、Incentive（企業等の報奨・研修旅行）、Convention（国際会議）、Exhibition/Event（展示会・イベント）の総称。

（１）MICE に関する取組の抜本的強化

<取組対象の抜本的拡大>

これまでの学術会議を中心とした国際会議（C）の誘致に向けた取組に加え、企業が主体となるミーティング（M）・インセンティブ旅行（I）並びに展示会・イベント（E）へ取組を拡大する。

- ・日本の MICE 適地としての優位性を海外に発信する MICE ブランドを構築する。【新規】
- ・国としてミーティング（M）・インセンティブ（I）旅行の誘致戦略を新たに策定し、誘致を促進する。【新規】
- ・民間企業等と協働して、展示会・イベント（E）への外国人参加者の増加とその地方訪問促進のための旅行商品の造成を促進する。【新規】

<MICE 戦略・強化都市への多面的支援>

選択と集中により、グローバル MICE 都市としての潜在的競争力を有する都市に対して、集中的に多面的な支援を行い、国際競争力強化を図る。

- ・現在 7 都市のグローバル MICE 戦略・強化都市への支援を深化させる一方で、平成 27 年度以降は対象都市の絞り込み・入れ替えを行う。【改善・強化】
- ・MICE アンバサダープログラムの拡充を図るとともに、自治体のアンバサダープログラムとの有機的な連携を図る。【改善・強化】
- ・各府省庁がその所管分野において大臣招請レター発出等の MICE 誘致の取組を強化し、当該分野の学会・民間企業・団体に対して日本への MICE 誘致・開催を継続的に働きかける。【継続】
- ・在外公館を活用し、海外の国際会議主催者に対する働きかけを強化する。【継続】
- ・府省庁会議の枠組みを通じ、上述の各府省庁の取組をフォローアップするとともに、誘致・開催事例のベストプラクティスを共有し、各省の連携・協力を促す。【改善・強化】

<MICE の受入環境整備>

- ・魅力ある MICE 開催地としての都市機能を強化するため、海外に後れをとる会議関連施設や展示施設、宿泊施設の整備等について、各種取組の検討を行うとともに、官民等の関係者への働きかけ等を実施する。【継続】
- ・スペース不足が指摘されている国立京都国際会館について、展示施設の整備を行う。【新規】
- ・ユニークベニユーとしての魅力を有する施設・空間の全国各地での掘り起こしを図り、リスト化して海外に向けて発信する。【新規】
- ・ユニークベニユーの開発・利用促進のため、制度の運用上の課題及び対策を整理した事例集をとりまとめる。【新規】
- ・地域の歴史的建造物（重要文化財建造物、登録有形文化財建造物等）のユニークベニユー支援としての公開・活用を進めるべく、公開・活用に資する設備等の整備や防災事業への財政支を行う。【新規】

※ ユニークベニュー：

歴史的建造物、文化施設や公的空間等で、会議・レセプションを開催することで特別感や地域特性を演出できる会場。

2 章：富山県におけるインバウンドの現状と観光客誘致へ向けた方針、政策、課題について

以上、第一部 1 章では国の政策について紹介したが、第一部 2 章として、富山県の現状と方針、政策、課題等に焦点を当て、中核的ホテルマン育成とそのための外国語コミュニケーション教育について考察を進めたい。

富山県では、美しい自然や温泉、歴史的遺産、食文化等伝統的な観光地としての魅力に加え、2015 年の北陸新幹線開通や周辺アジア諸国等の経済成長などの好条件を活かした観光客誘致促進に大きな期待が寄せられ、一つの地域経済活性化の重点政策となっている。具体的には、「富山県観光振興戦略プラン」（平成 22 年策定、継続して行なっている事業）として、観光資源の更なる充実、戦略的 PR 活動、地域を挙げてのおもてなし環境の整備、外国人観光客の誘致促進、コンベンションの誘致促進等につき様々な施策が展開されている。特に外国人観光客誘致に関しては地域振興の重要なカギとして期待が高く、県としても近年、より具体的な施策を展開し地元観光業のインバウンド対応強化策に取り組んでいる。

本章では、富山県がインバウンド環境整備へ向けて取り組んでいる施策を紹介するとともに、外国人観光客を受け入れるホテル・旅館業の現場における現状や課題についてのアンケート結果等を提示し、富山県における中核的ホテルマン育成の目的や意義、需要などについて考察をまとめることとする。

I．富山県観光課へのインタビュー（富山県のインバウンドの現状と課題、施策について）

まず最初に、富山県の外国人観光客受け入れに関して、県観光課の担当者へのインタビューを実施した。以下に担当者からのコメントを紹介する。

●インタビューの形式：E メールによる質問事項に E メールで回答を得る方式

●回答者：富山県観光・地域観光局 次長 亀井明紀氏

●インタビュー実施日程：メールで質問を送付、依頼をかける。回答は2015年1月27日にメールで受領。

〈質問内容と回答〉

Q1:

富山県として、海外観光客誘致へ向け様々な取り組みを行なっておられますが、特にホテル・旅館に対して行なっている施策はありますか。

A1:

指さしメニューの配布や Wifi 環境の整備、様々なメニューの外国語翻訳支援などの制度があります。（別途、県観光課より提示した資料を参照してください。）

Q2:

現在県では、台湾、韓国、中国、香港からの観光客が多数を占めていますが、今後更に他の地域からの観光客を増やすために行なっていることはありますか。

A2:

年末には知事が訪タイし、トップセールスを行ってきました。また、マレーシアを想定し、ムスリムのおもてなしセミナーを開催しています。

Q3:

2020年東京オリンピックは、富山県の観光にとってどのようなチャンス、メリットがあるとお考えですか。

A3:

日本に多くの外国人観光客がいらっしゃるので、そのお客様を富山に誘致する格好のチャンスととらえています。

Q4:

国は2020年へ向けて2,000万人の海外観光客誘致という数値目標を掲げていますが、富山県としては数値目標を検討されていますか。

A4:

これからの検討事項です。

Q5:

ホテル・旅館従事者の外国語コミュニケーション能力について、県で把握されている課題はありますか。また専門学校や大学等における中核的ホテルマン育成について、どのようなことを期待しますか。

A5:

単に外国語を話せるというだけでなく、仕事ができる方が現場で求められていると思います。

II. 外国人観光客誘致の現状とインバウンド強化の施策について

以上、前項では県観光課の担当者のコメントを紹介したが、富山県におけるインバウンド受け入れの現状や施策に関するデータや展開されている内容を本項（第1章II）において紹介したい。

a. 富山県への外国人観光客誘致数について（県観光課資料）

●平成25年観光客入込数（推計）：

http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1401/kj00013393.html（全11ページ）

より、「県内主要宿泊施設における外国人宿泊者数」（下表）

4 県内主要宿泊施設における外国人宿泊者数

（単位：人）

	平成20年	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	対前年比
総 数	114,314	62,441	96,461	58,957	81,277	129,255	159.0%
台 湾	38,190	21,285	31,591	24,121	33,539	56,220	167.6%
韓 国	29,722	11,037	25,183	9,040	10,415	16,031	153.9%
中 国	13,017	7,932	13,842	11,288	11,753	11,759	100.1%
香 港	5,096	6,044	8,546	2,629	5,399	13,994	259.2%
タ イ	1,633	1,354	1,812	747	3,243	7,240	223.3%
小 計	87,658	47,652	80,974	47,825	64,349	105,244	163.6%

（県観光課調べ）

出典：平成25年観光客入込数（推計）富山県観光課（p.5）

上表の通り、県内宿泊施設における外国人宿泊者数の推移を見てみると、平成 20 年から 23 年までは増減があるものの、24 年（対前年比 137.9%）、25 年（対前年比 153.9%）と 2 年連続で大きく増加している。

また、宿泊客を国籍別に見ると、台湾からの来訪者が最も多いことは常に変わっていないが、中国本土からの宿泊客数がここ数年横ばいなのに対し、香港やタイからの訪問が大幅に伸びていることが分かる。（25 年：香港＝対前年比 259%、タイ＝対前年比 223.3%）

b. インバウンド対応強化のための富山県の具体的施策例

● 「Welcome to 食の富山！推進事業」：<http://welcome-kitekite.jp>

飲食店が外国人観光客向けに使用する「指差し会話帳」、「他言語メニュー作成サイト」や、外国人向け歓迎動画（“Welcome ムービー”）の整備と提供。



富山県内の飲食施設のみならずへ

海外旅行者の方々の接客に不安を感じている方は、少なくないのではないでしょうか？

海外のお客様に楽しく過ごしていただけるよう、そして接客担当の方の緊張や負担を少しでも取り除けるよう、開設したのが「Welcome to 食の富山」サイトです。

外国語が話せなくても、普段の会話やおもてなしにプラスアルファすることで、コミュニケーションが取りやすくなる便利グッズのダウンロードや、富山らしい食材・メニューの翻訳検索ができます。ぜひ、ご活用ください。



上図：「Welcome to 食の富山！推進事業」の一環として飲食店向けに提供される「指差し会話帳」の例（同ホームページより転載）

●富山県外国語版観光ホームページ「とやま観光ナビ」のリニューアル（平成 26 年）

とやま観光ナビ：<http://www.info-toyama.com>

英語、中国語（繁体/簡体）、韓国語、ロシア語に加え、フランス語、タイ語を含む全 7 言語で対応

●MICE の一環としてコンベンション誘致促進

県としてコンベンション誘致のための支援制度を充実させ、公式観光ウェブサイト「とやま観光ナビ」にも「会議・ロケ・教育旅行情報」のページを設け、全国でも有数のコンベンション支援制度（平成 26 年度より補助金最高額 1,300 万円）を展開する県として広報を打ち出している。（下図：とやま観光ナビ 「会議・ロケ・教育旅行情報」→「コンベンション」のページより転載）

富山県での開催魅力

人・もの・情報が交流する日本の中心、富山だからできるコンベンションがあります。

富山県は面積4,247平方キロメートル、人口は約107万人。富山県は、南北にのびる日本列島の中心、本州の中央北部に位置し、東は新潟県と長野県、南は岐阜県、西は石川県に隣接しています。三方を急峻な山々にかこまれ、深い湾を抱くように平野が広がっており、富山市を中心に半径50kmというまとまりのよい地形が特徴です。また、日本海側の中央に位置する本県では、アジア大陸や朝鮮半島など対岸諸国との古くからの交流の積み重ねを活かし、環日本海地域の中央拠点として活発な取組みを展開しています。



●その他のインバウンド強化政策（平成 24～26 年度）

- ・ 台湾観光客案内サポート設置事業

台湾人による中国語での情報発信、受け入れ環境の整備に関するアドバイス

- ・ ムスリム観光客受け入れセミナー

開催実績例：

平成 26 年 11 月 6 日 場所：富山県民共生センター「サンフォルテ」研修室

第一部『外国人受け入れ基礎講座』 講師：株式会社ぐるなび らるなび大学 山本文子氏

第2部『ムスリム観光客対応講座』 講師：東京工業大学「ぐるなび」食の未来創成寄附講座特任講師 阿良田麻里子氏

- ・ 外国人観光客（個人旅行者）向けパンフレットの発行（英語、中国語、韓国語）

海外からの日本への個人旅行者（FIT）の増加を見込み、インバウンド対応整備の一環として FIT 向けモデルコースを中心としたパンフレットを発行。

内 容：

モデルコースは春夏秋冬の季節ごとの周遊コース。二次交通を利用し、五箇山合掌造り集落・立山黒部アルペンルートなどの観光地とグルメ（ブラックラーメン、富山湾鮎等）を組み合わせた 2 泊 3 日または 3 泊 4 日コース。

発行部数：

英語版、中国語簡体字版、中国語繁体字版、ハングル版 各 5,000 部
配布先：

県内空港、主要駅、宿泊施設等

県外に設置する富山県観光事務所等、海外での旅行博出展や旅行会社

- ・ 外国語観光サイン整備促進事業補助金

県の定める「観光案内標識デザインマニュアル」に基づき、観光施設等の案内看板（他言語表記）を整備する場合、または案内看板を他言語表記に改修する場合に補助

- ・ WiFi 整備等支援事業補助金

国内外からの観光客の受け入れ態勢の整備促進を図るため、県内のホテル旅館をはじめとした観光施設が行なう観光客受け入れ態勢の整備事業に対して補助

- ・ 県内在住外国人による魅力発信事業

外国人個人旅行客の満足度を向上させ、消費促進、長期滞在を促すことを目的とし、県内在住外国人によるブログ（英語）を用いて外国人目線の観光情報を発信

- ・ 外国人利便性向上事業

GPS を利用したオフライン地図をはじめ、県内観光地や宿泊地等の基本情報を提供するアプリ（英語）を作成

Ⅲ. 富山県のホテル・旅館対象アンケート

以上、国や県のインバウンド対応政策や現状、課題等について述べてきたが、富山県における中核的ホテルマン育成、特に外国語コミュニケーション能力養成という観点から課題を明確にするため、本プロジェクトでは、富山県内のホテル及び旅館に対しアンケート調査を行った。対象は県内のホテルまたは旅館計 72 件。2014 年 12 月下旬に郵送によりアンケート用紙を配布、2015 年 1 月 22 日までに計 16 件の回答を得た（アンケート回収率 22.2%）。アンケートの質問内容は全部で 17 項目、外国人宿泊客の受け入れについて、人数、国籍、個人/団体の別、受け入れ態勢の整備状況、社員の語学力についての現状とニーズ、外国人受け入れに関する問題点等について回答を求めた。（アンケート質問全文については、巻末資料参照）

[アンケート結果 1]

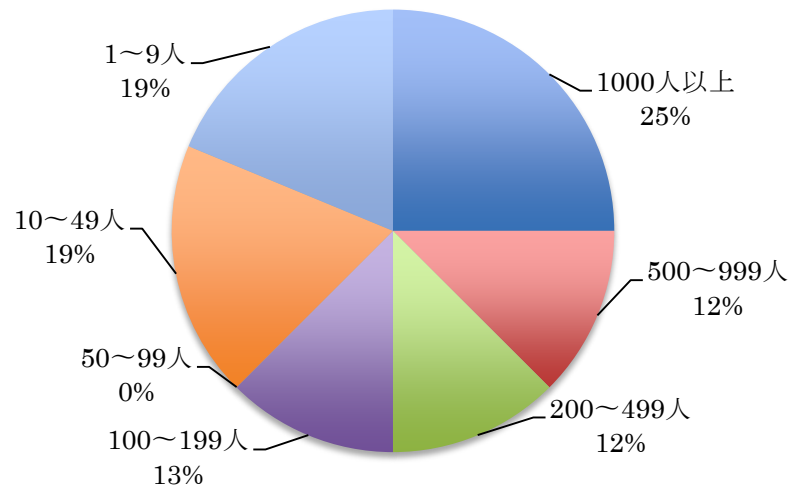
表 1 【回答を得たホテル・旅館の基本情報】	
アンケート配布数	全 72 件（ホテル 49 件、旅館 23 件） 郵送による配布
回収数	16 件（ホテル 6 件、旅館 10 件） 回収率 22.2%
回答者の役職/立場	部長・マネージャーが最多（8 名）で、ほかに経営者（3 名）、役員・経営幹部（2 名）、人事・社員教育担当（1 名）、グローバル戦略担当（1 名）、現場スタッフ（1 名）
ホテル・旅館の規模（社員数）	100 人以上（3 件）から 10 人未満まで、様々。全体の 62.5%（10 件）が 20～59 名のカテゴリーに含まれる。

[アンケート結果 2]

表 2 【外国人受け入れについての現状〈概要〉】	
2013 年の外国人客受け入れ数	10 人未満（3 件）から 2 万人超（1 件）まで様々。 ※グラフ 1 参照
主な滞在目的（複数回答可）	1 位：観光（12 件） 2 位：ビジネス（6 件） ※それ以外の回答は無し
団体/個人の別	ほぼ 100%個人客のケースから団体客がメインのところまで様々。多数受け入れているところは団体旅行を多く受け入れている模様。

現状の外国人宿泊客の受け入れ状況について尋ねたところ、グラフ 1 のような結果であった。16 件の回答の中で、現状の受け入れ状況は 10 人未満から数千人規模～それ以上と、大きな差があった。中には、年間 2 万人以上の外国人宿泊客を受け入れている（2013 年実績）というホテルもあり、その施設では宿泊客全体の 5 割が外国人（台湾人観光客）とのことであった。

グラフ 1：2013年の外国人宿泊客受け入れ数（n=16）



受け入れの多い国籍について3つ挙げてもらったところ、以下のような回答が挙げられた。

表 3 【受け入れの多い国籍（回答数）】

台湾（9）香港（8）、中国（6）韓国（5）、タイ（3）、シンガポール（2）、アメリカ（2）、欧米（1）、インドネシア（1）、フランス（1）

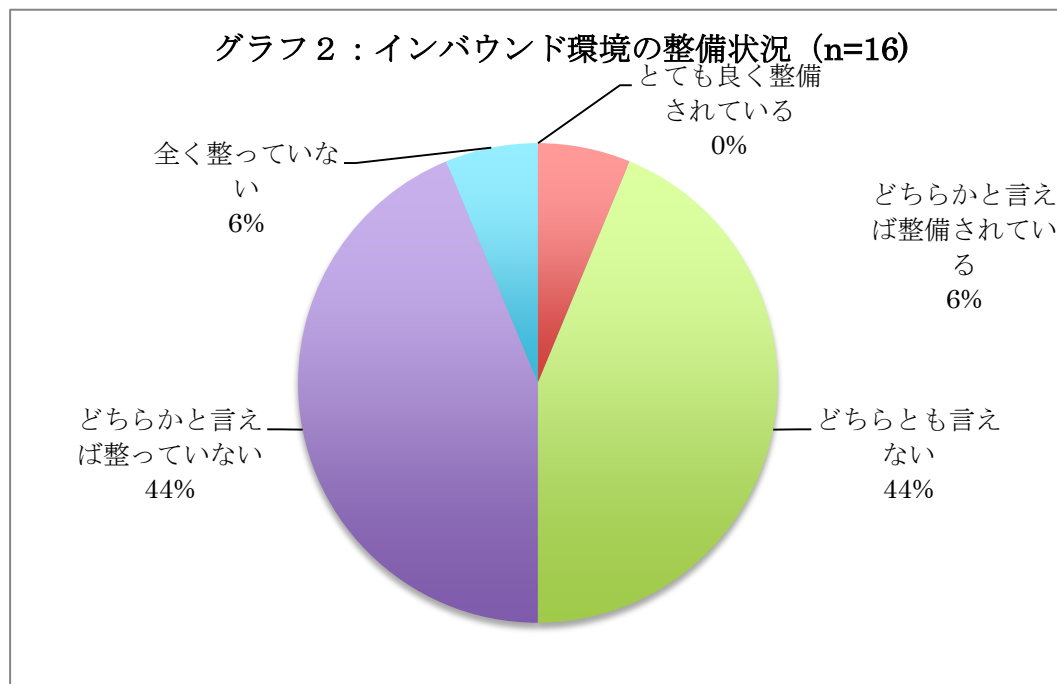
一番多く名前が挙げたのが台湾であり、次に香港、中国という結果であった。なお、「中国（香港）」と回答した場合には、両方にカウントした。

また、1番受け入れの多い国としてトップに名前が挙げたのは台湾と香港が同数（4件が「1番多い国」として回答）、次に中国（3件が「1番多い国」として回答）であった。アジアの中国語圏からの観光客が圧倒的に多いという現状が明らかとなった。

[アンケート結果3]

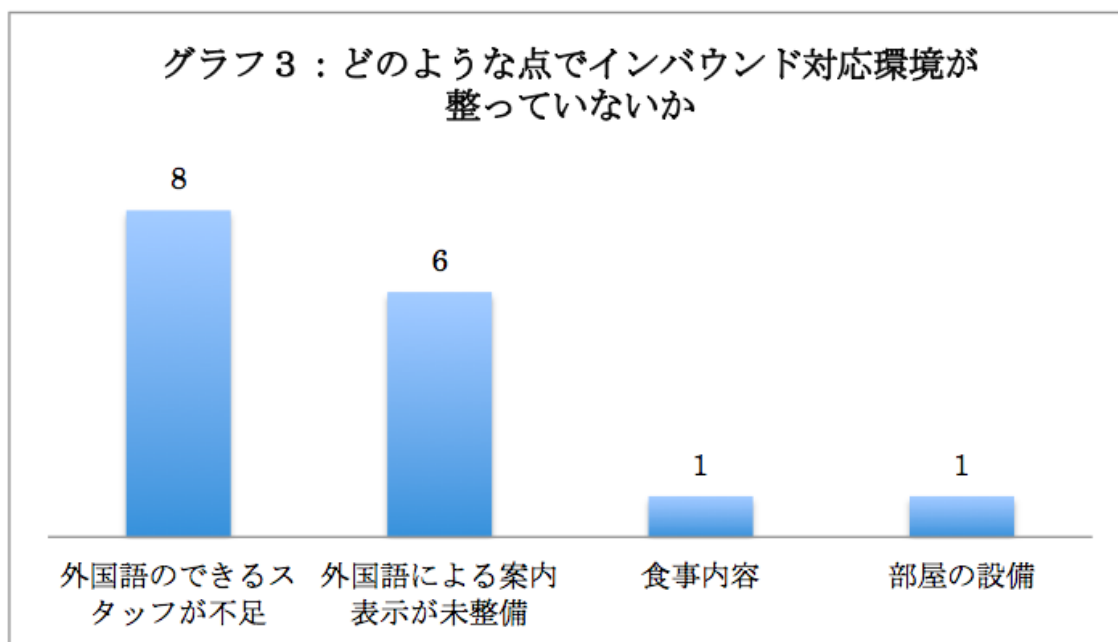
【インバウンド受け入れの体制整備について】

現状、インバウンド受け入れの体制が整っているかについて質問したところ、グラフ2のような結果であった。



「体制が整っている」との回答は1件のみだったが、どのような点でインバウンド受け入れ体制が整備されているかという質問に対しては「英語・中国語で話せるスタッフがいる」「英語表記の食事・ドリンクメニュー」「英語での案内ペーパー」「海外のお客様に喜ばれる料理内容」との回答であった。なお、どちらかと言えば整っていると回答した施設は、現在 500～999 人/年間の受け入れがある旅館で、外国人観光客は多い順に 1 位シンガポール、2 位台湾、3 位タイ、とのことであった。

次に、「体制が整っていない」、もしくは「どちらとも言えない」との回答に対しどのような点で整っていないか質問したところ、「外国語の話せるスタッフが少ない」「外国語の案内表示が整っていない」「和食しか用意していない」等の回答があったが、圧倒的にスタッフの外国語能力や外国語案内表示についての回答が多かった（グラフ 3 参照）。「団体の場合は通訳がつくので問題ないが、個人客対応（特に英語）はスタッフ体制が未整備」との回答もあった。



[アンケート結果4]

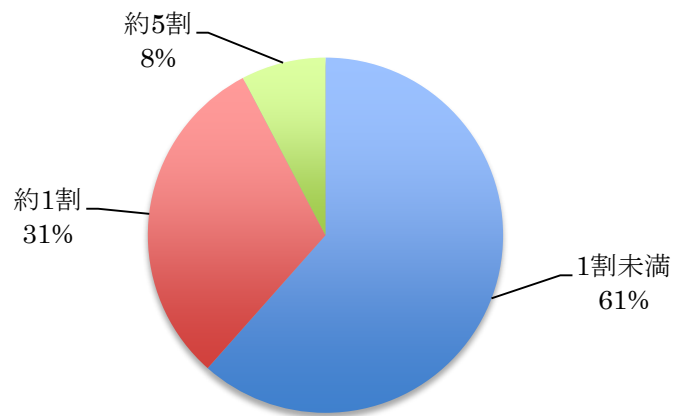
【社員の外国語力について】

現状のスタッフの外国語能力についても尋ねてみた。

表4 【外国語のできるスタッフがいるか】	
英語のできるスタッフがいる	13 件
中国語のできるスタッフがいる	1 件
その他の言語ができるスタッフがいる	0 件

13 件は、英語のできるスタッフがいるとの回答であった（1 件は英語と中国語両方）が、グラフ 4 が示す通り、語学のできるスタッフの割合は 1 割未満が圧倒的に多く、外国語（英語）のできるスタッフが不足していることが推測される。

グラフ 4：外国語のできるスタッフの割合（n=13）



【何語のできるスタッフがいると良いか】

グラフ 5：何語のできるスタッフがいると良いか
(複数回答)

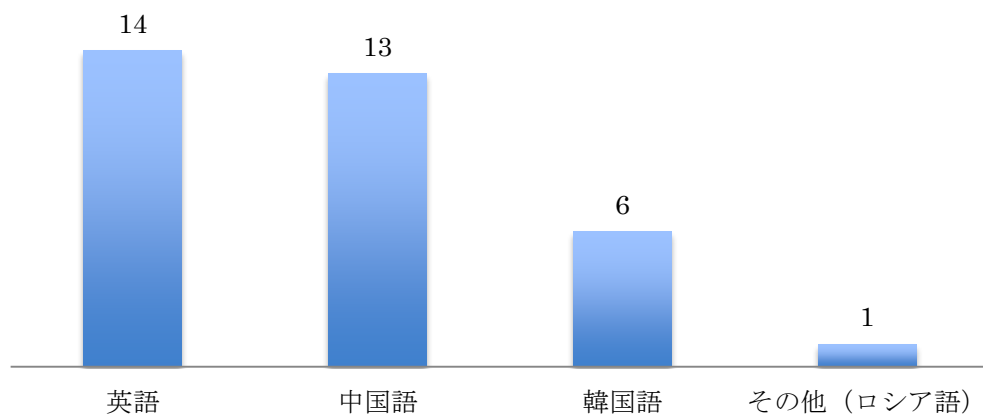


表 5 【特定の言語が話せるスタッフが欲しい理由について】

- ・ 韓国や台湾からのツアー客が多い（韓国語・中国語）
- ・ 英語が通じない中国人観光客も中にはいる（中国語）
- ・ 台湾からの宿泊客対応のため（中国語・英語）
- ・ 英語圏、中国語圏、韓国語圏の人が外国人宿泊客の上位を占めている（英語・中国語・韓国語）

・アジア圏からの宿泊客が多い（英語・中国語・韓国語）
・個人旅行者はほぼ皆英語を話す（英語）
・他の外国語を話す人口より英語を話す人の数が多数（英語）
・現在は緊急性はないが、将来的に必要（英語・中国語・韓国語）
・英語が話せれば全て（国籍の宿泊客に対し）ある程度通用する（英語）
・東南アジア、台湾からの宿泊客が多い（英語・中国語）

グラフ5が示す通り、やはり英語は最も必要性を感じられている言語であり、既に13件のホテル・旅館には英語が話せるスタッフがいるにも関わらず、全体の87.6%（n=16）が、英語のできるスタッフが欲しいと回答している。なお、中国語の需要が高い（13件）のも事実であり、台湾や中国からの観光客が大多数を占めるという富山県の現状と、中国語が話せるスタッフがいる施設が1件のみという状況を、そのまま反映していると思われる。

なお、「社員全体の何割が外国語を話せる必要があるか」という質問に対しては、少数の回答しか得られなかったが、平均して「2割強の社員が外国語ができると良い」という結果であった。中には5割の社員が話せることが望ましいとの回答もあった。

また、「どの部署で英語教育を実施すべきか」との質問に対し、「フロントやレストランなどの特定の部署」との回答が4件に対し、「社員全員に英語教育が必要」という回答も同様に4件あった。

[アンケート結果5]

【外国人宿泊客からのクレームについて】

外国人観光客から普段どのようなクレームが多いか質問したところ、少数の回答であったが、下表のような内容が寄せられた。

表6 【外国人宿泊客からどのようなクレームが多いか】	
客室 WiFi の設備が整っていない	タバコの匂い（部屋を変えることで対応）
英語のできるスタッフが少ない	騒音（木造施設のため）
料理内容（宗教・文化によって異なる）	言葉が通じず意思疎通が図りにくい （現在はスマホの翻訳等で対応）

【外国人宿泊客からの問い合わせについて】

次に、主な問い合わせや相談内容について聞いた結果は下表の通り。

表6 【外国人宿泊客からどのような問い合わせ、相談が多いか】	
食事内容（アレルギーや宗教上の制限のため）	近所のラーメン屋・名物料理について
部屋割りについて（和室と洋室の部屋割り）	観光地への交通手段、観光ルート、所要時間
お土産品について	観光地の天候について
WiFi 設備について	

[アンケート結果6]

【外国人観光客の受け入れについての課題】

最後に、インバウンド対応に関して、富山県もしくは対象施設（ホテル・旅館）においてどのようなことが課題であるか質問したところ、下表のような回答が得られた。

表7 【外国人観光客受け入れについての課題】
・施設、観光地ともに少なくとも英語には対応できるようにしたい
・外国人へのコンプレックスやアレルギーの払拭
・外国人観光客への対応の実践の場を増やすこと
・各施設におけるスタッフ体制の整備
・外国語の案内・説明表示
・外国語のできるスタッフの増員
・異文化理解
・外国語教育
・ホテルと旅館との違いを理解すべきである（部屋の構造、料金や利益率など）
・ピクトグラム、オンラインガイド（ポータル）
・英語を話し、地域の文化、料理、景観などについて説明ができ共感を得ること
・交通費（バス代）が高額である

以上、アンケート集計結果を示したが、今回のアンケート調査では時間的制約等もあり、最終的に 16 件の回答収集に留まった。サンプル数として十分な数ではないものの、具体

的なコメントを得ることができ、ホテル・旅館におけるインバウンド対応の課題について参考になるデータが得られた。また、回答数として「ホテル<旅館」であったことも興味深い。富山県には地域の特色を生かした日本的な旅館も多数存在し、それらの旅館においても外国人観光客誘致やインバウンド対応のための環境整備について大いに関心を持っているということが伺われた。

IV. 考察

以上、本章では「富山県におけるインバウンドの現状と観光客誘致へ向けた方針、政策、課題」について、現在県で取り組んでいる具体的な施策、県観光課担当者へのインタビュー、県内ホテル・旅館へのアンケート調査結果という項目別に述べてきたが、これらの調査結果より、以下のような点が明らかとなった。

- 県として外国人観光客誘致は重要な政策課題であり、現時点では具体的な数値目標は掲げていないものの、誘致促進へ向けて多様で具体的な取り組みが既に展開されている
- 誘致促進を目指す国・地域としては、台湾、香港を含む東アジア諸国（外国人観光客の7割以上を占める）への期待は大きいと推察されるが、一方で、よりグローバルに、多様な国籍を受け入れる体制整備が試みられている（例：県の公式観光ホームページの7カ国語対応等）
- インバウンド対応整備向け、語学のみならず文化面（異文化理解・コミュニケーション）での対応能力が必要とされている（例：ムスリムおもてなしセミナーの開催、ホテル・旅館アンケート回答より）
- インバウンド対応整備として、県の施策や各宿泊施設の努力により、外国語による標識・表示や翻訳等の環境整備は進みつつある一方、個々の施設レベルで見ると充分ではなく、更に、インバウンド対応できる人材育成（語学力の養成）については、未だ大きな課題となっている（ホテル・旅館アンケート結果より）
- 富山県のインバウンド受け入れの現状およびアンケート結果から、中国語のできるスタッフへの需要は高いと言える。一方で、より多様な国籍の観光客を受け入れるため、英語の必要性は高く認識されている
- 富山県内の宿泊施設について、ホテルのみならず旅館においてもインバウンド整備の必要性や課題が認識され、対応できる人材が求められている

以上のような考察結果が得られたが、特に外国語コミュニケーション能力養成に関わる部分については、第二部で更に掘り下げて分析することとし、分析結果を外国語コミュニケーション能力養成の具体的なプランニングに活かせるよう充分に考慮する。

平成 26 年度文部科学省

成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業

事業名称「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」

単位互換・外国語コミュニケーション分科会

『中核的ホテルマン育成のための外国語コミュニケーション教育』について

第二部

1 章 インバウンド対応できる外国語コミュニケーション能力について

- I. 県内ホテル・旅館アンケート結果および県観光課へのインタビューより
- II. 前年度文科省委託事業の調査結果を踏まえて
- III. 専門学校観光学科における英語教育の現状について（富山情報ビジネス専門学校のケース）

2 章 海外との単位互換のための語学力養成について

- I. フィリピン大学との単位互換に関する協議結果
- II. フィリピン大学との協議結果に基づき必要とされる語学教育について

3 章 単位互換および国内ホテルインバウンド対応を踏まえた外国語コミュニケーション力養成について

- I. 第 1 章および 2 章の調査結果を踏まえた外国語コミュニケーション教育についての考察
- II. モデルカリキュラムの提案（カリキュラム例）
- III. 既存教材の調査
- IV. 来年度事業へ向け、教材の企画・提案

1 章：インバウンド対応できる外国語コミュニケーション能力について

第一部では、本プロジェクトの意義付けとして重要な背景となる、インバウンド観光受け入れについての現状や政策等について紹介し、考察をまとめた。第二部においては、第一部で得られた情報を参考に、インバウンド対応のできる中核的ホテルマン育成に関し、どのような語学力・コミュニケーション能力が求められるか、またそのような能力を育成するためにどのような教育が必要かという点につき、述べることとする。なお、同プロジェクトの前提として、海外大学との「単位互換」が外国語コミュニケーション育成カリキュラムに含まれる。この単位互換に関しては、フィリピンの大学との協働が進められており、別途報告書が提示されることとなる。この「インバウンド対応ができる中核的ホテルマン育成のための外国語コミュニケーション教育」の報告書においては、フィリピン大学との協議・合意内容の要点にのみ触れることとする。

I. 県内ホテル・旅館アンケート結果および県観光課へのインタビューより

第一部 2 章Ⅲで示された県内ホテル・旅館アンケート結果からは、中国語以上に英語の必要性がインバウンド対応の現場で高く認識されていることが伺える。また、回答内容より詳細に見てみると、現状受け入れのある主要な国籍として英語圏の国を記載していない場合でも、多くは、(中国語や韓国語と併せて)「英語が必要だ」と回答している。更に、なぜ英語が必要であるかという理由として、「英語が話せれば全て（の国籍の宿泊客に対し）ある程度通用するから」「個人旅行者はほとんどの人が英語を話すから」といった趣旨の回答が得られた。一方で「中国人観光客で英語が話せない宿泊客もいる」という理由で、中国語と英語両方を必要な言語として選択しているケースもある。いずれにしても、英語、特に欧米のネイティブスピーカーのみを想定しない「国際共通語としての英語」が、インバウンド対応の現場で最重要視されていることは、アンケート結果から明らかである。

以上のように、富山県への外国人観光客の大半が東アジアからの渡航者であるにも関わらず、英語は、中国語や韓国語以上にインバウンド対応の現場で切実に必要とされていることが、現場からのアンケート結果で示された。

北陸新幹線の開通や 2020 年へ向けての更なるグローバル化（国による 2,000 万人誘致

の目標)、また ASEAN を中心としたアジア諸国の経済成長等を踏まえ、広く世界からの観光客増加を視野に入れると、英語で（もしくは英語＋他の言語で）対応できるホテルマンの需要は大幅に増加するものと推察される。従って富山県の観光業、特にホテル・旅館におけるインバウンド対応については、「国際共通語としての英語」の重要性が今後ますます高まってくるであろうことは否定できない。

また、日本全体におけるインバウンド観光客数を考慮する際にも、「英語圏＜非英語圏」であることは明らかである。日本がこれから外国人観光客 2,000 万人の達成を目指すにあたり、ホテル・旅館の現場で求められる語学力については、主に非英語圏からの観光客とのコミュニケーションが想定される「国際共通語としての英語」を使ったやり取りであり、ホテルマン育成の語学教育にもその現実が反映されるべきである。つまり、欧米のネイティブスピーカーとの円滑で高度なコミュニケーションを取るための語学教育ではなく、広く様々な国籍・文化背景を持つ外国人に対し、必要十分な情報伝達ができる英語運用能力（専門用語を含む）とグローバルに通用するコミュニケーション能力（異文化理解力を含む）を重視した語学教育が必要と言えよう。

ここで、「国際共通語としての英語」について、主に日本における英語教育という観点から、基本情報を整理しておきたい。

【「国際共通語としての英語」と、それを見据えた英語教育のあり方について】

「国際共通語としての英語」もしくは「国際語としての英語」とは、英米などのネイティブ英語に限らず、グローバル社会において多様な国籍・文化背景を持った人々が使う英語のことを言う。「グローバル英語」「グローバル・イングリッシュ」などとも称される。例えばインド英語、シンガポール英語、非英語圏ヨーロッパ人同士がお互いにコミュニケーションを取る際に使う英語などがこれにあたる。昨今ではこうした国際（共通）語としての英語使用がますます広がり、一般に、グローバル社会における英語でのコミュニケーションの 8 割程度は非ネイティブ同士が使う英語であるとも言われている。

英語では English as a lingua franca もしくは English as a global/international language と呼ばれることが多い。また、（ネイティブの英語に限らず）世界で使用される多様な英語という意味で World Englishes という表現が、似たような意味で使われることもある。外国語として英語を学んだり使用したりすること（English as a Foreign Language）が主にネイティブスピーカーの英語をモデルとするのに対し、国際共通語としての英語は、自身の母語や文化背景のアイデンティティを保ちつつ、国際的に通用す

る語学ツールとして身に着けるものとして捉える。英米人などのネイティブスピーカーと、非ネイティブスピーカーとの間で使われる英語も国際共通語としての英語に当てはまるが、基本的には、主に非ネイティブスピーカー同士で使用する英語を指すことが多い。学術的な推計としては、世界全体の英語使用のうち非ネイティブスピーカー同士の使用が70%以上（Graddol 2007）とも、80%程度（Kankaanranta 2009）とも推測され、国際共通語としての英語使用の頻度や重要性はますます顕著になり、英語のあり方として無視できない存在となっている。ASEANにおいて英語が公用語とされた（2009年）ことも、国際共通語としての英語使用のひとつの潮流を示している。英語発祥の地である英国では、公的な国際文化交流機関であるブリティッシュ・カウンシルによる2006年の報告書

“English Next”（Graddol 2007（改訂版））において、国際共通語としての英語という視点から、英語教育が英米の専有物ではなくなっていることを指摘し、新しい英語教育のあり方について提唱している。また、国際ビジネス関連の学術分野では、多国籍企業内や国際ビジネスの場で使われる英語について、Business English Lingua Franca（国際共通ビジネス英語）とも呼ばれているという（Kankaanranta 2009）。

国際共通語としての英語を具体的に教育に取り入れる際の問題として、これだけ多種多様な英語が世界に存在する中で、どのモデルを標準とし学習のターゲットとすべきかということは、常に議論に上る点である（McKay 2002, Graddol 2007）。基本的には、世界中のすべての国や文化の実情に当てはまる一つの絶対的なモデル、教授法や教材は無い。ただ、ネイティブ英語を標準モデルとすることは、世界の多くの教育現場において当てはまらなくなっており、それぞれの国・地域の現場の教育者が主体となって、その文化圏の学習者の実情に沿った語学教育を提供していくべきということが、広く訴えられている（McKay 2002）。

日本においても、言語学・英語学の分野を中心に関連の研究がなされ、多くの論文等が出されており、近年では具体的な適用例として愛知県の中京大学が国際英語学部を設置（2002年）している。また、早稲田大学では、「欧米からアジアへの視点のシフト・アジアの共生」というテーマに基づき、アジア圏の学生同士でインターネットを通じて英語で交流する授業を取り入れ、実際に国際共通語として英語を使用する機会を学生に提供する取り組みが行われており、その効果や研究結果も報告されている（参照：中野 2009, 2011）。

文部科学省としても、こうした世界の英語使用についての潮流を捉え、2003年『「英語が使える日本人」の育成のための行動計画』の中で次のように明記している。

「英語が使える日本人」の育成のための行動計画

“...英語は、母語の異なる人々の間をつなぐ国際的共通語として最も中心的な役割を果たしており、子どもたちが 21 世紀を生き抜くためには、国際的共通語としての英語のコミュニケーション能力を身に付けることが不可欠です。また、このことは、我が国が世界とつながり、世界から理解され、信頼され、国際的なプレゼンスを高め、一層発展していくためにも極めて重要な課題です。”

平成 15 年 3 月 31 日

文部科学大臣 遠 山 敦 子

出典：「英語が使える日本人」育成のための行動計画（抜粋）：文部科学省 2003 年 3 月 31 日（文部科学省ホームページに掲載）より抜粋

また、平成 23 年には新たに「国際共通語としての英語力向上のための 5 つの提言と具体的施策」を発表し、学校教育において「国際共通語としての英語」を重視し英語をツールとして学ぶことの重要性を改めて提議している。

参照：文部科学省「国際共通語としての英語力向上のための 5 つの提言と具体的施策」（平成 23 年 6 月 30 日）

http://www.mext.go.jp/component/b_menu/shingi/toushin/icsFiles/afieldfile/2011/07/13/1308401_1.pdf

なお、産業界ではフランス人で元 IBM 役員のジャン＝ポール・ネリエール氏が提唱する国際共通語“グロービッシュ”（Global と English を合わせた造語で、ネリエール氏の登録商標）が注目を浴び、日本でも 2011 年某経済誌に取り上げられたのをきっかけにビジネス界を中心に反響を呼んだ。グロービッシュは使用単語を 1500 語に限定しているが、その単語リストの根拠が曖昧な上、内容の偏重を指摘する声もある。また、母語や文化的背景に関わらず誰もが同じ単語・表現・構文等のルールに従わなくてはならないという限定的な性質を持ち、その点グローバル・コミュニケーションのあり方としては非現実的であるとも言われる。しかしながら、ビジネス界から賛同の声を掲げた関連書籍が次々と出版されたことから、現場で苦勞しながら英語を使用してきた日本人ビジネスマン達から、ある一定の共感の声が上がっていることも伺える。これは現場感覚から見た共感であり、国際ビジネスの現場においてアメリカ英語でもイギリス英語でもない英語が実際に使用

され、必要十分なコミュニケーションが取れているという経験からの共感であろう。

いずれにしても、国際共通語としての英語はグローバル社会において存在感を増しており、日本でも文部科学省によって明確に重要性が提議され、また一般的にも“グロービッシュ”を一例として、概念が浸透しつつあると言えよう。

英語圏に限らず様々な国からの訪問者を受け入れるインバウンド観光の場は、まさに「国際共通語としての英語」＝「グローバル英語」の実践の場であり、中核的ホテルマン育成における外国語コミュニケーション力養成には、「国際共通語としての英語」をツールとして身につけることを目標とすべきである。なお、「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」事業は、日本の専門学校とフィリピンの大学との単位互換を進めるものだが、フィリピンでは英語が公用語であり、1900年以降英語による教育が行われ、学生・知識人にはクセの少ないアメリカ英語が定着している。もともと英語を母語としない国民に対して英語を教育するノウハウが蓄積されており、日本人学生が英語を学ぶにも適している。従って、「国際共通語としての英語」を学び実践する場としてフィリピンは非常に適した留学先の一つであり、グローバル化に対応するための人材育成の優れたモデルと成り得るだろう。また、授業料や生活費も安く留学コストが低く抑えられるというメリットもある。

II. 前年度プロジェクトの調査結果を踏まえて

本プロジェクトについては、単年度の独立した調査・研究ではなく、平成24年度以降富山情報ビジネス専門学校が文部科学省より委託を受けて行なっている「成長分野における中核的人材養成等の戦略的推進事業」を継承する事業として進めるものである。従って、ここで前年度までの調査成果につき関連部分を振り返り、同プロジェクトの趣旨・目指すところについて再確認しておきたい。

【平成25年度調査結果を受けての基本方針】

富山情報ビジネス専門学校は、平成25年度の「成長分野における中核的人材養成等の戦略的推進事業」観光分野／コンソーシアム・職域の事業を文部科学省より委託し、調査結果を報告書にまとめた。これに引き続き、平成26年度は、具体的に「富山県における中核的ホテルマン育成」の教育指針およびカリキュラムを完成させ、実証を進めることと

する。なお、大学と専門学校の強みを生かした大専連携単位互換ガイドラインおよび産学連携で行われるインターンシップについては、本プロジェクトに参画している大学・専門学校で導入し、教育内容・評価基準の精査をするとともに企業への普及を図る。また、インターンシップモデルコースの開発とコースのラインナップの充実を図る。

【外国語コミュニケーション・海外大学との単位互換について】

- ・ 平成 25 年度の「成長分野における中核的人材養成等の戦略的推進事業」の観光／職域分野においては、「インバウンド対応ができる中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」について調査を行なった。その中で「インバウンド対応ができる中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準、および産学連携インターンシップモデルコース」等を検討、報告書にまとめた。
- ・ 上述の報告書の中で、「インバウンド担当マネージャーに必要な知識体系」として、「国際文化理解」と「語学」という要素が提唱されている。「国際文化理解」には、国際文化交流のための日本文化についての知識と諸外国の文化についての知識（中国・アジア圏、イスラム・アフリカ圏、ヨーロッパ（ロシア含む）、南北アメリカ）を含み、「語学」には、英語力（初級～中級レベル）、第 2 外国語、ビジネス英語が含まれる。
- ・ 更に、産学連携インターンシップモデルの調査において識者に対してインバウンド対応のためのインターンシップについてのインタビューを行い、語学や異文化理解に関して以下のような助言が紹介されている。

「英語は必須。その他の言語はあいさつ程度の能力があると良い。」

「外国語の得意でない学生にお客様への対応を任せると、お客様の不利益や現場の混乱、クレームへの発展の恐れがあるので注意。」

「お客様の出身地域と文化、特に宗教についてはタブーが多いので事前にきちんと学びたい。」

「グローバルな接遇の基本（について事前に学んでおくべき）」

注）「グローバルな接遇の基本」については、参考テキストとして（社）日本観光振興協会監修・発行『新たな集客に挑む！インバウンド BUSINESS』が提案されている。
- ・ 事業の一環として「日本文化理解」教材を開発。本年度は「日本文化理解」教材を

大学、専門学校の集中講座として開講するほか、富山県の社会人向けに短期講座としても開講予定。また、教材・指導書の内容の精査・検討を行なうとともに、更に実施内容を収集、情報公開を実施する予定。

- ・ 単位互換については、フィリピン、アメリカ、シンガポール、フランス等調査した上で、特にアメリカとフィリピンの大学について具体的な単位互換先として検討、協議を進めており、本年度はフィリピンを中心とした海外との単位互換の為の枠組みをつくる。
- ・ インバウンド対応ができる中核的ホテルマン育成に関しては、特に外国語コミュニケーション力養成が人材育成の重要な部分と捉える。従って、前年度より進めている全体的なカリキュラム構成の検討状況を考慮しつつも、総合的なカリキュラム構築とは切り離し、外国語コミュニケーション力養成に焦点を当てた具体的な調査・研究を進めることとする。本年度は前年度の調査内容を踏まえ、ホテル・旅館に特化した外国語コミュニケーションモデルの企画・開発を目指すこととする。なお、教材はeラーニング教材開発も視野に入れつつ検討する。本年度は、開発のための調査を実施することとし、実際の教材開発は次年度の事業として行なうことを想定。

Ⅲ. 専門学校観光学科における英語教育の現状について（富山情報ビジネス専門学校のケース）

本プロジェクトの最終的な目的としては、中核的ホテルマン育成のための外国語コミュニケーション力養成につき、調査・企画を行い、具体的なカリキュラムや教材についての提案を行なうことである。また、外国語コミュニケーション力養成の教育モデルは、単に富山県のみならず日本各地の専門学校や大学などの高等教育機関で汎用できるものを目指している。カリキュラムや教材、教育モデルを検討するにあたり、実際に現在ホテルマン育成に使われている外国語学習カリキュラムや教育内容につき、参照してみたい。

【富山情報ビジネス専門学校 ホテル・ブライダル学科の例】

カリキュラム（語学授業の時間数と構成）

年次と学期	授業科目名	専門／一般	必修／自由	単位数（授業時間数）
1 年次[前期]	外国語語 I A	一般	選択必修	1 (30 コマ)
1 年次[後期]	外国語語 I B	一般	選択必修	1 (30 コマ)
1 年次[後期]	中国語 I B	専門	必修	1 (30 コマ)
2 年次[前期]	TOEIC II A	専門	必修	1 (30 コマ)
2 年次[後期]	TOEIC II B	専門	必修	1 (30 コマ)
2 年次[前期]	外国語 II A	一般	選択必修	1 (30 コマ)
2 年次[後期]	外国語 II B	一般	選択必修	1 (30 コマ)
2 年次[前期]	中国語 II A	専門	必修	1 (30 コマ)

注）外国語＝英語

（1 コマ＝90 分授業、前期・後期ともに 15 週）

現行（平成 26 年度）のホテル・ブライダル学科の語学系カリキュラム編成は上表のようになっている。中国語が 1 年、2 年次ともに 1 単位ずつ必修となっているのは、富山県において中国語圏の外国人観光客が多数を占めることが背景にあるだろう。一方、英語（外国語 I、II，TOEIC I、II）の授業としては、1 年次で 1 単位（30 コマ）、2 年次で 3 単位（90 コマ）であり、実時間数にすると 1 年次 45 時間、2 年次合計 135 時間となる。

英語授業内容・使用テキスト*****

【外国語 I A・B】

ネイティブ講師による演習授業

目的・目標：

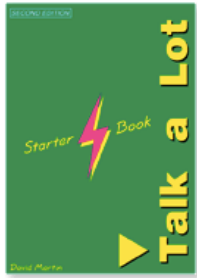
「基礎的な英語力をつける」

内容：

- ・ 挨拶などの基礎会話レッスン
- ・ 平易な英文の読み
- ・ 平易な英語リスニング

使用テキスト：Talk a Lot Starter Book

※A（前期）でテキストの前半、B（後期）でテキストの後半を使用



David Martin 著 (2003 年, EFL Press)

日本人学習者向けに開発されたシリーズ教材の入門者向けレベル。ごく基礎的な英会話力を付けるためのテキスト。中学生から大人まで幅広いレベルを対象とした内容。

【外国語ⅡA・B】

ネイティブ講師による演習授業

目標・目的：

「英語の運用能力を身につける」

「ビジネスシーンで使える英語を身につけるための基礎力を付ける」

- ・ 場面別タスクの練習
- ・ 短文読解
- ・ 英語でメールを書く

使用テキスト：Talk a Lot Book 1

※A（前期）でテキストの前半、B（後期）でテキストの後半を使用



David Martin 著 (2003 年, EFL Press)

日本人学習者向けに開発されたシリーズ教材の初級者向けレベル。基礎的な英会話力を付けるためのテキスト。中学生から大人まで幅広いレベルを対象とした内容。

【TOEICⅡA】 および 【TOEICⅡB】

日本人講師による演習授業

目的・目標：

「英会話力の向上を目指して TOEIC 成績アップを目指す。日常的英語を学ぶ。」

使用テキスト：

TOEIC テストへ初めて挑戦！まずは 350 点

新 *TOEIC* テスト書き込みドリル ボキャブラリー編

TOEIC Bridge 公式ガイド&問題集



千田 潤一、安達 洋、鹿野 晴夫、水島 孝司（共著）

（2000 年、明日香出版社）

初めて TOEIC を受験する人、350 点未満の人向けの教材。中学校レベルの基礎文法・基礎単語を、基本構文のマスターを通じて使えるレベルまで引き上げる。ナチュラル・スピードの英語に慣れ、キーワードからテーマを推測する力をつけること、英文に慣れることで、英文を読むスピードを上げることが目的とする。



武藤 克彦 著（2008 年、桐原書店）

ドリル形式で TOEIC の全てのパートの問題傾向をマスターする、試験対策テキスト。



国際ビジネスコミュニケーション協会 編（2007 年）

練習用テスト 2 セット（200 問）を収載。事前準備情報・パート別アドバイスを収載。全問、正答・解説・日本語訳・音声スクリプト付き。

以上、富山情報ビジネス専門学校のホテル・ブライダル学科で現在行なわれている英語の授業カリキュラムについて、参考として紹介した。基本的に、語学（中国語、英語）は 1 年次 2 年次ともに必修もしくは ICT 科目との選択必修となっており、特に 2 年次は英語の時間数が大幅に増え、135 時間必修となる。内容としては、ごく初歩的な初心者レベル～初級レベルを対象とした一般英会話および TOEIC 対策となっている。なお、一般科目である外国語 I、II については、他学科と共同の授業となっており、従ってホテル・ブライダル学科に特化した語学学習ではなく、一般的な基礎英会話を学ぶ形となっている。平成 26 年度カリキュラムにおいては、このような事情から同科の学生が履修する英語カリキュラムは、一般英語および TOEIC 対策となっている。

2 章：海外との単位互換のための語学力養成について

I. フィリピン大学との単位互換に関する協議結果

本報告書においてこれまで述べてきた内容は、主に中核的ホテルマン育成のための語学コミュニケーション教育について、その背景や現状であるが、一方で同プロジェクトで検討する教育内容の前提条件として、海外の大学との単位互換ということがある。単位互換に関しては、これまで「成長分野における中核的人材養成等の戦略的推進事業」の中で検討が進められてきたが、本年度事業においては、具体的にフィリピンの2大学を単位互換提携先の学校として視察（2014年11月）を行い、協議を進めた。現地との詳しい協議内容やフィリピンの高等教育機関事情等については、別途、報告書「単位互換プログラム作成のための調査・富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」を参照されたい。本報告書では、フィリピンの大学との協議内容の要点のみ以下に提示することとする。

【フィリピン大学との協議内容】

● 協議を進めている相手校：

マカティー大学、デ・ラサール大学

● 留学生受け入れの英語力基準について：

TOEFL、IELTS にこだわらずにお互いに協議の上、独自の評価基準を検討する。

英語の入学条件設定においては、国際的な指標である CEFR（欧州言語共通参照枠）を参考にしつつ、柔軟な対応をする

※マカティー大学については、最低限必要な英語レベルの参考として IELTS4.0 を提示。

あくまで参考スコア（英検で換算すると2級程度のレベル）

● 留学時期・期間：

日本の学生が現地に留学する期間は1セメスター（4～5ヶ月程度）とし、基本的には日本の専門学校での1年次後期にあたる日程とする（秋～1・2月頃）。その他、ある程度柔軟なスケジュールでの受け入れを可能とし、今後の協議により別の留学日程もありうる

● 留学先での履修内容：

- ・ 英語で講義を受ける能力を養うための英語力強化コース
- ・ インバウンド対応できるホテルマン養成のための専門英語コース
（例：English for Hotel and Hospitality）

- ・ Lodging（宿泊）
- ・ Food & Beverage（飲食）
- ・ MICE（Meetings, Incentive Tours, Conferences/Conventions, Exhibitions-国際会議や展示会等の誘致）
- ・ Tourism（観光）
- ・ 現地ホテルでのインターンシップも含む

※ 現地大学の用意するカリキュラムを、全て英語で履修。現地で取得した単位を日本の専門学校における単位に振り替える。

フィリピンの受け入れ先大学とは、以上のような内容で協議を進めており、来年度以降の事業において、実証へ向けてより具体的な準備が進められることとなる。

II. フィリピン大学との協議結果に基づき必要とされる語学教育について

一般的に、英語圏の大学（学部課程）への留学には、英語で講義を受けられる能力として、IELTS6.0（TOEFL iBT80～89 点）前後の英語力が求められる。しかしながら、留学先機関により特別なコースや入学条件の設定がある場合や、特定の交換留学先との協定内容により、別途異なる英語条件が設定される例もある。例えば、留学生向けの特別コースを現地機関で設ける場合や、留学の最初に英語強化コースを受講し、英語力を強化した上で現地の授業を履修するようなケースである。本事業におけるフィリピン大学との協議においても、一般的な留学基準を適用するのではなく、協議に基づいた柔軟な入学条件が設定されることとなる。

ここで、フィリピン大学との英語条件の協議を進める前提として、前述の CEFR（欧州言語共通参照枠）について説明しておきたい。

【CEFR（ヨーロッパ言語共通参照枠）とは】

Common European Framework of Reference for Languages の略。外国語の習熟度や学習目標のレベルを表示するための国際指標。具体的に「外国語を使って〇〇ができる」という CAN-DO リストに基づいて A1～C2 までの 6 段階で示される。2013 年 12 月に文部科学省が発表した「グローバル化に対応した英語教育改革実施計画」においては、この CEFR を基準とし“中学校卒業時で A1～A2 程度”“高校卒業時で A2～B1 程度”を到達目標としている。CEFR が開発された経緯・趣旨としては、多様性の中の統一を旨として発展した欧州連合が、多

言語・多文化の共生の理念のもとに具体的な外国語学習のガイドラインとして作成。欧州評議会が20年以上におよぶ研究と実証実験をへて2001年に公表した。国際的に高い評価を得てグローバルスタンダードとして定着しつつある。文部科学省も今後の英語教育改革をCEFRに依拠して推進することを表明している。

CEFR	CAN-DO の内容
C2	聞いたり読んだりした、ほぼ全てのものを容易に理解することができる。いろいろな話し言葉や書き言葉から得た情報をまとめ、根拠も論点も一貫した方法で再構築できる。自然に、流暢かつ正確に自己表現ができる。
C1	いろいろな種類の高度な内容のかなり長い文章を理解して、含意を把握できる。言葉を探しているという印象を与えずに、流暢に、また自然に自己表現ができる。社会生活を営むため、また学問上や職業上の目的で、言葉を柔軟かつ効果的に用いることができる。複雑な話題について明確で、しっかりとした構成の、詳細な文章を作ることができる。
C1～C2：熟練したユーザー	
B2	自分の専門分野の技術的な議論も含めて、抽象的な話題でも具体的な話題でも、複雑な文章の主要な内容を理解できる。母語話者とはお互いに緊張しないで普通にやり取りができるくらい流暢かつ自然である。幅広い話題について、明確で詳細な文章を作ることができる。
B1	仕事、学校、娯楽などで普段出会うような身近な話題について、標準的な話し方であれば、主要な点を理解できる。その言葉が話されている地域にいるときに起こりそうな、たいていの事態に対処することができる。身近な話題や個人的に関心のある話題について、筋の通った簡単な文章を作ることができる。
B1～B2：自立したユーザー	
A2	ごく基本的な個人情報や家族情報、買い物、地元の地理、仕事など、直接的関係がある領域に関しては、文やよく使われる表現が理解できる。簡単で日常的な範囲なら、身近で日常の事柄について、単純で直接的な情報交換に応じることができる。
A1	具体的な欲求を満足させるための、よく使われる日常的表現と基本的な言い回しは理解し、用いることができる。自分や他人を紹介することができ、住んでいるところや、誰と知り合いであるか、持ち物などの個人的情報について、質問をしたり、答えたりすることができる。もし、相手がゆっくり、はっきりと話して、助けが得られるならば、簡単なやり取りをすることができる。
A1～A2：基礎的な能力を持つユーザー	

全体的な指標の他に、読む・書く・聞く・やりとり・表現の5つのカテゴリーごとにそれぞれに詳細なCAN-DOリストが設定されている

英検で言うと
2級～準1級
程度

英検で言うと
3級～準2級
程度

英語教育において CEFR を参照する利点

- ・ 国際的な指標である～文部科学省、NHK 語学講座なども CEFR を指標として採用
- ・ 具体的に「英語を使って〇〇することができる」という CAN-DO リストが設けられているので、到達目標、教材（教科書）作成などに役立つ
- ・ 従来の教育でよく用いられた「文法やスペリングなどの誤りを減点」という評価方法と違い、「英語を使って〇〇できる」という視点で評価するため、学習意欲向上につながる

なお、CEFR は国際的な語学力の指標ではあるが、英語力を点数や等級で示すような検定試験ではない。あくまで到達している語学レベルの参照とするものである。従ってフィリピン大学との英語条件の設定においては、CEFR を参考に学生の大まかな英語力のレベ

ルを提示するというのが現実的な考え方であろう。

CEFR を参考にした英語レベルの証明のしかた

- 1、求められるレベル（A1～C2）に該当する何らかの英語スコアを取得する（例：英検 3 級＝A1 レベル相当、TOEFL iBT40 点＝A2 レベル相当）
- 2、求められるレベル（A1～C2）に適合する英語の授業内容を修了し、授業の中で一定の成績を修める
- 3、求められるレベル（A1～C2）に合わせた試験（独自開発）を受験し、ある一定の点数を取得する（例：独自開発のプレースメントテスト）

以上の 3 点が CEFR を活用した英語条件の設定として主な方法であるが、「1」既存の英語試験スコアの活用は、試験日程と会場の制約、結果発表までの日数、そして場合によっては試験を何度も受験しなくてはならないという経済的・時間的リスクを考慮する必要がある。また、1 年次後期留学を視野に入れる際、留学の正式決定（合格）から学生ビザの手配、渡航手配等々のスケジュールを考えると、時間的に非常にタイトにならざるをえない。また、受験する試験によって試験内容の特徴が大きく異なるため、例えば同じ A1 レベル相当とされている英検 3 級と TOEIC200 点では、達成している具体的な英語運用能力（Can-Do）の内容が異なり、スコアを取得した学生が本当に現地が求めるレベルと内容を到達したのかどうか、把握しにくいという問題点がある。その他に、既存の試験を基準としてしまうことで、結果的には試験対策に偏重した英語準備になる可能性も否めない。このような観点から、今回のフィリピン大学との単位互換に関しては、「1」のような一般的なスコア提出という方法も一つの選択肢と残しながらも、「2」や「3」のような方法で現地の求める英語力養成に取り組むことが、より適当ではないかと考えられる。ちなみに、日本人全体を見た際、B1 以上の英語レベルを持つ人は少数派であり、実に日本人学習者の 80%が CEFR で A のレベルに該当するという報告もある（投野 2013）。

なお、受け入れ先大学の入学基準という観点も重要であるが、留学に向けての英語力強化については、実際に現地で授業や講義、インターンシップをこなせる語学能力が備わっているか、という点こそ重視されるべきである。もう一度、現地大学での履修内容（予定）について振り返ってみると、学生は留学中、英語強化コース（授業をこなすための語学強化とホテルマンとしての専門英語）を受講し、さらに専門分野としてホテル運営に関わる専門知識について英語で講義を受けたり、インターンシップを体験したりする。従って、現地でもアカデミック英語、専門英語の授業を受けて英語力を継続的に強化していくよう

な履修内容が期待される。留学前段階としては、現地で受講する英語強化コースでより効率良く英語力を上げられるよう、英語の基礎力を事前にしっかりと身につけることが肝要と思われる。特に、準備に当てられる期間が1年次前期（4ヶ月程度）～長くても1年と短期であることを考慮すると、基礎的な英語力を総合的に身につけること、CEFRで言うとAの「基礎的な能力を持つユーザー」レベルを確実にすることが、現実的な目標ではないだろうか。また、前述のマカティー大学が参考として提示するIELTS4.0（CEFRで言うとB1の下の方）にできる限り近づけるよう、Aの基礎的なレベルの中でもより高いA2レベルを最低限達成できていることを目指したい。

参照：各種試験とCEFRの対照表

CEFR（欧州言語共通参照枠）と主要英語検定試験の対照表

CEFR	IELTS	英検	TOEFL ibt (旧 PBT 換算)	TOEIC (S&W)
C2	8.5-9.0			
C1	7.0-8.0	1 級	110 - 120 (637-677)	945 - 990 (360-400)
B2	5.5-6.5	準 1 級	87 - 109 (567-633)	785 - 944 (310-359)
B1	4.0-5.0	2 級	57 - 86 (487-567)	550 - 784 (260-309)
A2	3.0	準 2 級	40 - 56 (433-483)	225 - 549 (160-259)
A1	2.0	3 級 4 級		120 - 224 (80-159)

出典：各検定試験主催団体のウェブサイトより転記、まとめたもの

別途、参考となるウェブサイト：

●NHK 出版ウェブサイト (<http://eigoryoku.nhk-book.co.jp/cefr.html>)

CEFR についての簡潔な説明。無料レベルチェックテスト付き（自分のおおよその英語力が CEFR のレベルで換算される）。NHK では、全ての英語教育番組・教材を 2012 年より CEFR 準拠に改訂している。

●文部科学省「英語教育の在り方に関する有識者会議 英語力の評価及び入試における外部試験活用に関する小委員会 審議のまとめ 概要」平成 26 年 7 月 4

(http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shotou/102/shiryo/attach/_icsFiles/afiel_dfile/2014/08/06/1350353_01.pdf#page=5)

入試制度改革（英語試験）に関わる協議のまとめ。CEFR の考え方についても説明され、各種試験との対照表が提示されている。

なお、日本においては、著名な英語教育の専門家である投野由紀夫氏（東京外語大学教授）を中心に、CEFR をもとにした日本向けの基準「CEFR-J」を策定する動きも広まりつつある。これをもとに、Can-Do リストに基づいた日本人向けの Can-Do リストや効果的な教材を制作するなどの具体的な活用が始まっている。

CEFR-J 公式ウェブサイト：<http://www.cefr-j.org>

参考資料：「CEFR-J の取り組みについて」投野 由紀夫

外国語教育における「CAN-DO リスト」の形での学習到達目標設定に関する検討会議（第 9 回）資料 2014 年 1 月 10 日（金）文部科学省

http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shotou/092/shiryo/_icsFiles/afieldfile/2014/01/31/1343401_03.pdf

以上、本項で検討した諸点を踏まえて、留学までの語学力準備スケジュールについては、おおよそ下のような表で示すことができる。

a. 基本パターン【1 年次後期に留学】

1 年次前期（15 週）4 月～8 月 留学準備 基礎的な英語力を総合的に身につける。想定される参考レベルとしては、CEFR で A1 や A2 レベル。	夏 期 休 暇	1 年次後期 フィリピン留学 秋～1・2 月頃 現地大学にて、英語力強化と専門英語のコースを受講し、専門科目も英語で履修。インターンシップも組み込む
--	------------------	---

帰国して専門学校の 2 年次に進級

b. パターンⅡ【2年次前期に留学】

1年次前期（15週）	夏期 休暇	1年次後期（15週）	2年次前期 フィリピン留学
1年間（30週）を通して、基礎的な英語力を総合的に身につける。想定される参考レベルとしては、CEFRでA1～2レベル。			英語力強化と専門英語コース受講、専門科目も英語で履修 ＋インターンシップ

帰国して専門学校2年次後期を履修

3章：単位互換および国内ホテルインバウンド対応に必要な外国語コミュニケーション力養成について

I. 第1章および2章の調査結果を踏まえた外国語コミュニケーション教育についての考察

本報告書第二部第1章では、インバウンド対応のできるホテルマンを育成するために必要な語学教育について、第2章では、フィリピンの大学との単位互換を実現するための語学準備について、考察を述べた。本第3章では、1、2章の考察結果を踏まえ、実際に同プロジェクトにおいてどのような英語カリキュラムが必要かつ現実的であるのかという点につき、分析を行ないたい。

前章のⅠ、Ⅱでは、これまでの協議で得られた結果をもとに、ある程度具体的な単位互換制度を前提として、留学に必要な英語力準備につき考察と分析を行なった。本章では更に踏み込んで、より広い視点に立ち、半期の留学を含む専門学校2年間における外国語コミュニケーション能力養成につき、考察していきたい。

まずはここまでの報告内容を元に、2年間の課程で習得を目指す英語力について、以下のようにならべてみた。

留学準備として、基礎的な英語力を習得（半期または1年間の準備期間）



留学先で、英語力強化とともにホテル・観光の専門英語を学び、専門用語を使って実践・応用を体験（半期程度。専門科目の履修とインターンシップ）



帰国後（2年次）、更にインバウンド対応に必要な語学コミュニケーション能力を磨く

前項で述べたように、1年次後期の留学を視野に入れた場合、準備期間は1年次前期の15週程度と、非常に限られている。従って、留学前の段階で飛躍的な英語力の向上を目指し全ての学生に高度な英語レベルを求めることは、非現実的である。一方で、渡航してからは、留学中は継続的に英語力強化を行い、更にホテル・観光業の専門用語も学ぶことから、留学先においては相当な時間数英語に触れ、インテンシブな学習を通して一般英語力および専門的な英語力の伸びが期待される。また留学中、専門分野の講義やインターンシップ等を通じて多くの実践、英語運用の場を経験することから、応用力や英語を使って仕事することへの理解、新たな気づき、語学のみならず専門知識や異文化理解の重要性などを実感できる機会を得ることと思われる。留学を終え帰国した後は、こうした留学先での経験を活かし、更に外国語コミュニケーション力を向上させるようなカリキュラムが必要となる。

従って、総合的に2年間のカリキュラム（留学含む）の中で育成する外国語コミュニケーション能力については、主に留学準備として学習する「基礎的な英語力」と、留学中から帰国後継続して習得する「ホテルマンとしての専門的な英語運用能力」および「異文化理解・対応力、コミュニケーション能力」であろう。

なお、ここでプロジェクトの大事な前提条件として、同プロジェクトにおける「ホテルマン」の位置付けについて確認しておきたい。第一部2章Ⅲのホテル・旅館アンケート結果で示された通り、富山県におけるインバウンド環境整備への需要はホテルに限ったこと

ではない。また、国や富山県の外国人観光客誘致政策を見ても、温泉など地域の特色を活かした日本的な旅館への誘客は、最も重要な政策の柱の一つとなっている。従って本プロジェクトにおいても「ホテルマン」という言葉は使うものの、ここでは一般的なホテルマンという捉え方ではなく、広義にホテルや旅館で接客業に携わる人材を指すこととする。

ここで、「ホテルマンとしての専門的な英語運用能力」を育むための英語教育に関連して、専門分野に特化した英語教育＝ESP（English for Specific Purposes）について、触れておきたい。

【ESP とは】

ESP は English for Specific Purposes の略で、“特定の目的に特化した英語” の意。学問としての英語とは限らず、それぞれの職業や専門研究分野等に特定の語彙や表現を習得したり、教えたり、研究したりすることを差している。

ESP は、1960 年代に当時英語教育の主流であった文学的伝統に対する反動が次第に高まり、「学習者自身の目標や現実に応じたコースを立案し、教授法を考える」といった、より実用的な観点が主張されたことに始まる。理工系英語 (EST: English for Sciences and Technology) 研究が ESP の第 1 歩であり、専門分野別に英語の言語的特徴が記述されるようになった。

(参考ウェブサイト：<http://www.iot.ac.jp/manu/atsuko/ESPmore.htm> より抜粋)

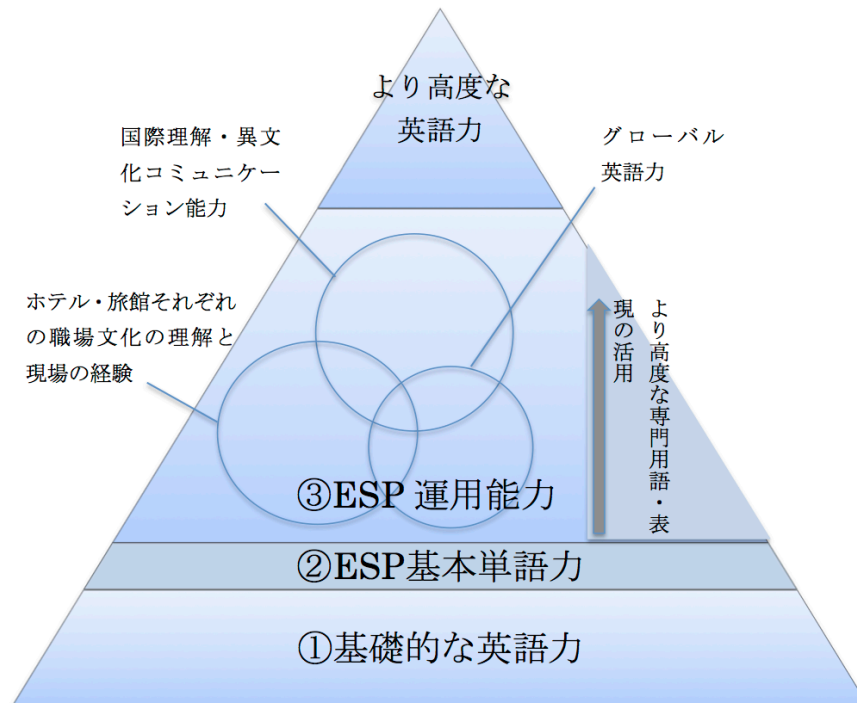
つまり、ESP の考え方のもとでは、英語学習と一口に言っても統一した達成目標や教育内容ではなく、学習者がどのような目的で英語を学ぶのか、ということに焦点を当てた目標設定、そしてカリキュラムが展開されるものである。日本の小学校、中学校、高校での英語の授業は、基本的に文部科学省認定の規定の教科書を使用し、習得目標も標準化された形で展開される。これは英語力の基礎を付けると言う点では大事な部分である。しかし、具体的な職業専門教育を提供する専門学校においては、学生のめざす職種によって英語の専門用語や重視する内容も異なり、専門学校の各学科はまさに ESP を重視した英語教育が必要とされる教育現場であると言えよう。

本プロジェクトでは、この ESP の考え方を重視し、「インバウンド対応のできる中核的ホテルマンとして必要十分な英語運用能力」を体得することを目標としたカリキュラム、教材作りを目指す。

ここで、第二部1章のⅢで紹介した、富山情報ビジネス専門学校ホテル・ブライダル学科の現行の英語カリキュラムについて再度確認しておきたい。現在、ホテル・ブライダル学科の学生が履修している英語の授業内容は、入門レベルの基礎英語（外国語Ⅰ、Ⅱ）とTOEIC対策となっている。これには、多くの企業でTOEICが採用の際に重視されているという現状、そして同学科に入学してくる学生が入門レベルからの英語学習が必要であるという現状が反映されていることと推察される。また、教職員の話によると、外国語Ⅰ、Ⅱについては一般科目という扱いで、他学科の学生と合同で履修するクラスとなっているため、ホテルや観光分野に特化した英語教育を行なうことができないという事情もある。

やはりインバウンド対応できる中核的ホテルマン育成のためには、ホテル・観光分野に特化したESPが必要であり、留学期間中はもとより、日本における英語学習カリキュラムにおいても、ホテルマンとして現場で使える英語力を身につけることに重点が置かれるべきであろう。なお、職業に特化した専門的な英語力とは、単に専門用語の知識があれば良いということではない。現場で使用される専門用語が身に付いていることは一つの条件であるが、単語を活用して実際に発話しコミュニケーションを取るためには、基礎的な英語力が前提となる。また、日本におけるインバウンド観光を考えた際、前述の「国際共通語としての英語」の考え方も重要な要素となる。そこで、「インバウンド対応のできる中核的ホテルマンとして必要な英語運用能力」とは、図1（次頁）で示すような基本的な英語力を土台とした専門的な知識とグローバル英語（国際共通語としての英語）の実践・応用力であると提案したい。また、ホテルマンESPの中には、グローバル英語の力のほかに、異文化コミュニケーション能力やホテルや旅館といった特定の職場分科の理解等、語学だけではカバーできない知識や経験が含まれ、他の知識や経験が複雑に入り組む形となっている。

【図 1：インバウンド対応できるホテルマンに必要な英語力】



それでは、上図のような英語力を育成するため、同プロジェクトにおいてはどのようなカリキュラムが適当であるか、まずは大まかな英語カリキュラム全体像を考えてみたい。

1. 基本的な英語力・・・まず最初に、留学前に身につける初級レベルの基本的な英語の語彙、文法、発音などを身につける。CEFR で A1～A2 程度。

【1 年次前期（15 週）ないし 1 年次全体（計 30 週）を通して習得を目指す】

2. 専門用語の知識・・・ホテルマンに必要な ESP の最低条件として、基本的なホテル・観光の専門用語を学ぶ（留学前の準備として、単語レベルで理解をしておく）

【1 年次前期（15 週）、2 年次留学の場合は 1 年次後期（15 週）に学ぶ】

3. 英語力の底上げと専門英語の運用力・・・留学中にホテル・観光に特化した専門英語のコースを履修するとともに、講義、インターンシップ等の実習を通してホテルマンとして必要な英語の応用・実践力を付ける。

【フィリピン留学中（半期程度の期間）※ 1 日 5 時間の場合 20 週で計 500 時間】

4. 異文化コミュニケーションを含めた専門的な英語運用能力・・・留学先での経験と身に付けた英語力を更に磨き、日本のインバウンド観光を支えるホテルマンとしての英語力と同時に異文化に対する理解、様々な国籍の宿泊客への対応能力等を身に付ける。

【留学終了後2年次に履修 ※30週もしくは2年前期に留学の場合は後期（15週）】

以上が、インバウンド対応のできるホテルマン育成のための英語カリキュラムの大まかなイメージである。なお、就職活動を考えた際、以下5. もオプションとしてカリキュラムに追加しても良い。

5. 就職活動、採用試験へ向けた英語対策・・・TOEIC 対策など。現在、日本の企業では採用時に TOEIC が重視されることは否めない事実。他に希望する就職先が考慮する英語検定などあれば、それらの受験対策を行なっても良い（英検、観光英語検定等）。

ここで、必要な授業時間数について考察してみたい。前出の富山情報ビジネス専門学校の現行カリキュラムを参照してみると、1年次に45時間、2年次に135時間の英語履修時間が当てられている。同プロジェクトで検討するカリキュラムにおいては、まず第一に、留学前にいかに基礎力を付けて現地で英語による講義・実習に対応できるように準備できるかということが重要である。従って、入学後から留学前までにできる限り多くの英語履修時間を確保することを目指したい。

一つの参考指標として、イギリスやオーストラリア等の大学への入学条件で使われる英語試験 IELTS に関して触れてみたい。IELTS は1.0～9.0 までのスコアが、リーディング、リスニング、ライティング、スピーキングの4分野それぞれに0.5刻みで示され、更に各分野を集計しまとめた総合スコアが1.0～9.0で示される。欧米大学（学部課程）への入学には6.0程度が求められることが多い。一般的に IELTS で総合スコアを0.5ないし1.0上げるためには、最低でも200時間の英語学習カリキュラムが必要と言われている。

例：IELTS 3.0（英検3～準2級レベル）から4.0（英検2級レベル）へ上げるための英語学習時間の目安 → 200～400時間

参考までに、第二部2章Iで述べたマカティール大学提示の参考スコアがIELTS4.0である。従って、仮に学生が英検3級程度の英語力を持っていると仮定すると、IELTS4.0レ

ベルに到達するまでに 200～400 時間の学習時間が必要ということとなる。

この学習時間数については諸説あり、またそれ以上に語学の上達については個人差が大きいことから、正確な時間数を提示することは難しく、あくまで参考程度に捉えたい。しかしながら、例えば英検 3 級程度の英語力を持つ日本人学生を海外留学に派遣する場合、語学準備には数百時間を充てることが望ましいと言えよう。なお、文部科学省による生徒の英語力に関する調査結果（下記参照）を鑑みると、3 級～準 2 級の英語力を既に有して専門学校に入学してくる学生は少数派であると考えられる。

※参照：生徒の英語力についての文部科学省調査（平成 23 年度）*****

「中学校第 3 学年に所属している生徒のうち英検 3 級以上を取得している生徒は 9.5%。取得はしていないが英検 3 級以上相当の英語力を有すると思われる生徒は 16.0%で、合わせると 25.5%となる。」

「高等学校第 3 学年に所属している生徒のうち、英検準 2 級以上を取得している生徒は 10.1%。取得はしていないが英検準 2 級以上相当の英語力を有すると思われる生徒は 20.3%で、合わせると 30.4%となる。」

出典：平成 23 年度『国際共通語としての英語力向上のための五つの提言と具体的施策』に係る状況調査」の結果について

(http://www.mext.go.jp/a_menu/kokusai/gaikokugo/1316726.htm)

より該当箇所を抜粋

本プロジェクトにおいては留学準備期間が限られており、学生は語学の他に専門科目の履修があるため、留学前に数百時間の英語学習時間を確保することは現実的には厳しい。したがって授業時間で留学前にできる限り英語の時間数を確保するとともに、自主学習等で学習時間を更に増やす努力をすることが現実的な提案であると考え。目安としては、授業時間と自主学習時間を合わせて 200 時間にできるだけ近づけることを目指したいところである。

以上の考察をもとに、専門学校の 1 年次において履修する英語カリキュラム時間数について、以下のようないくつかのパターンを提案する。

<基本留学パターン：1年次後期に留学をすることを想定>

基本カリキュラム＝毎日1コマの英語授業を行なう

90分授業×5コマ/週 → **前期15週で計112.5時間の授業時間**

加えて自主学習時間を確保>例：1日30分×週5日→15週で**37.5時間**

1日60分×週5日→15週で**75時間**

週3コマを英語授業に充てる場合

90分授業×3コマ/週 → **前期15週で計67.5時間の授業時間**

加えて自主学習時間を確保>例：1日60分×週5日→15週で**75時間**

<留学パターンⅡ：2年次前期に留学をすることを想定>

毎日1コマの英語授業を行なう場合

90分授業×5コマ/週 → **年間30週で計225時間の授業時間**

週3コマを英語授業に充てる場合

90分授業×3コマ/週 → **年間30週で計135時間の授業時間**

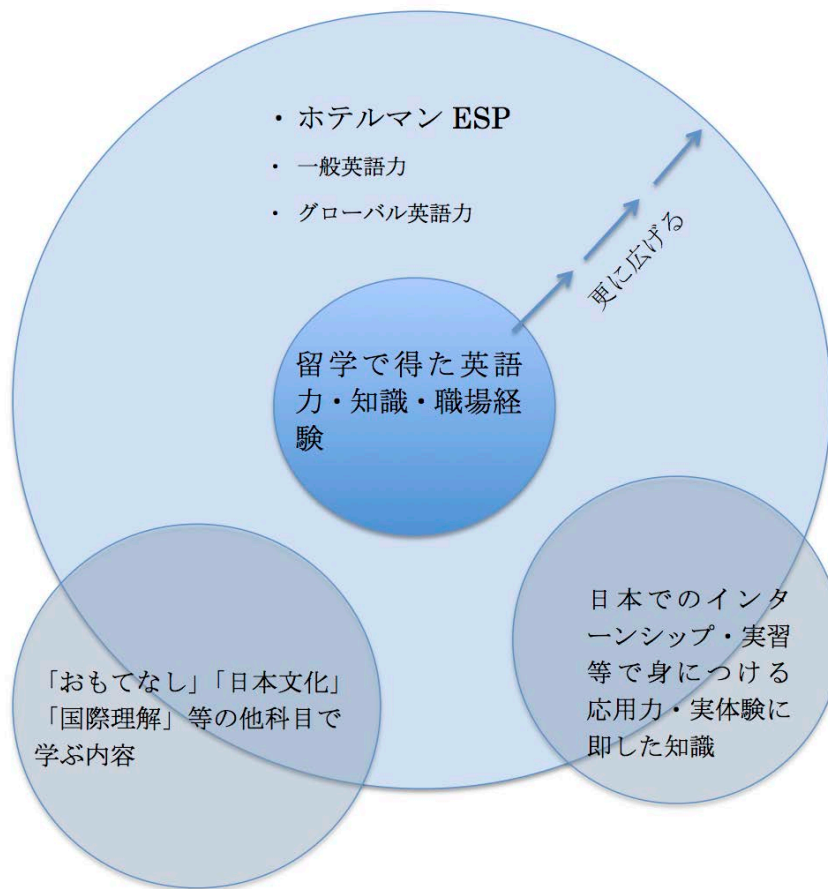
加えて自主学習時間を確保>例：1日30分×週5日→30週で**75時間**

次に、留学中のカリキュラムについては、上述の通り、計500時間程度の学習時間が想定できる（1日5時間、20週の場合）。現在、現地との協議で決まっているカリキュラム内容は第二部第2章Ⅲで示した通り、英語力強化、専門英語、ホテル・観光分野の専門科目、インターンシップとなっている。留学中は授業時間のみならず、生活全般に渡って英語を使用することから、この期間に集中的に英語力が向上することが期待できる。留学中のカリキュラムについては、今後の受け入れ大学との協議で更に詳細を詰める予定。また詳しいシラバス内容については、「富山県における中核的ホテルマン育成」事業の各分科会の調査内容との整合性を踏まえつつ、基本的には現地大学に一任することとする。（別途「平成26年度 富山県における中核的ホテルマン育成 単位互換・外国語コミュニケーション分科会」単位互換に関する報告書も参照のこと。）

最後に、留学から帰国後の外国語コミュニケーションカリキュラムについて、以下考察を述べたい。先に述べた通り、帰国後の英語カリキュラムの目標は、留学先での経験と身に付けた英語力を更に磨き、日本のインバウンド観光を支えるホテルマンとしての英語力、異文化に対する理解、様々な国籍の宿泊客への対応能力等を身に付けることである。つま

り、ホテルマンとして仕事で使える十分な英語力を備えることだけでなく、様々な異文化に対する知識、具体的にインバウンド対応の現場でどのような点に気を配って振る舞うべきか、英語を中心とする外国語を使ってどのように臨機応変に対応すべきか等につき、理解し行動できることを目指す。とはいえ、現場での臨機応変な対応能力とは、長年の経験を経て徐々に培われるものであるので、学生に対して高度にプロフェッショナルな実践力を求めることは過剰な目標設定となるだろう。従って専門学校における教育としては、語学を磨くことと、国際理解や異文化コミュニケーションに関する理論、実際に現場であった出来事などのケーススタディー等が中心となる。また授業時間数については、2年次における他科目履修状況や就職活動、全体的なカリキュラムのバランスを考慮し、各学校ごとに臨機応変な構成が可能と思われる。教育内容としては、ホテル・観光分野の **ESP** を中心に、国際理解（日本文化の発信も含む）、異文化コミュニケーションも同時に学べるようなシラバス、教材が適当であろう。なお、日本文化（「おもてなし」含む）の発信や異文化理解に関しては、外国語コミュニケーションのカリキュラムに含まれると共に、他の科目においても学ぶ内容であり、またホテルマンとしての現場対応能力についても、単に語学力の問題ではなく、実習やインターンシップなどを通して実践的に学ぶべき部分も多々ある。また、英語力についてはホテルマン **ESP** が中心であるが、**ESP** の能力を向上させると同時に一般英語力およびグローバル英語力も向上させることが期待される。図示してみると図2（次頁）のようになる。

【図 2：留学から帰国後の英語カリキュラム（2年次）で目指す能力】



※年間 30 週（もしくは後期 15 週）週 1～2 時間 →計 45～90（実時間）

別途オプションとして、TOEIC 対策（就職対策）も導入すると良い。また更に第 2 外国語として、中国語の基礎などを学ぶことが推奨される。第一部 2 章で示したホテル・旅館アンケート結果からも分かるように、インバウンド対応のための外国語として、やはり中国語の需要は高い。今回のアンケートでは富山県の例が示されたが、他の地域においてはそれが別の言語である可能性もある。

以上、単位互換とインバウンド対応両方を考慮した英語カリキュラム概要（案）を示したが、まとめると、2 年間のプログラムの中で以下のような 3 段階の英語カリキュラムとなる。

- 〔1〕 留学前：留学準備として英語の基礎力を固める ＋ 専門用語の知識
（合計 200 時間の学習時間確保を目指す）

〔2〕 留学中：英語力の底上げとホテル・観光分野の ESP、実践力

（合計 500 時間程度の履修時間）

〔3〕 留学後：国際理解・異文化コミュニケーションを含むホテル・観光分野の ESP

（合計 45～90 時間）

＋ オプションとして英語資格試験対策

〔2〕については、受け入れ先大学との協議をもとに、基本的には受け入れ大学により詳細なシラバスが決定されるものとし、同プロジェクトにおいては〔1〕、〔2〕の部分に関してより掘り下げて検討を進めることとする。続いて本章Ⅱ、ⅢおよびⅣでは、〔1〕、〔2〕の部分における英語カリキュラム詳細、使用する教材などにつき考察し、本プロジェクトを継承する来年度プロジェクトとして、新たな教材制作に関する検討、企画を提示する。

Ⅱ. モデルカリキュラムの提案（カリキュラム例）

これまでの調査・分析結果を踏まえ、本プロジェクトとしては1年次後期留学という基本パターンを前提とした、1つのモデルカリキュラムを提案したい。モデルカリキュラムは、再来年度を目処に、富山情報ビジネス専門学校のホテル・ブライダル学科にて試験的に導入し実証実験を行なうことを予定とする。

なお、モデルカリキュラムを作成するにあたり、職業専門教育における効果的な学習指導方法として、インストラクショナル・デザイン（Instructional Design）とアクティブ・ラーニング（Active Learning）について触れておく。英語カリキュラム作成においては、これらの教育手法を念頭に進めて行きたい。

【Instructional Design（略：ID）とは】

授業の効果と効率を高め、魅力ある授業を提供するための戦略的な授業設計の考え方。特に、「授業が何のために行なわれるものか確認し、何か達成されれば授業の効果があつたと言えるのか」を明確にする。また「受講者の特徴や環境・リソースの中で最も効果的で魅力的な授業を選択し実行・評価し改善」する。この一連のプロセスを効率良く実施するためのノウハウ（鈴木 2004）。

【Active Learning（略：AL）とは】

一方的な知識伝達型講義を聴くという（受動的）学習ではなく、学習者に能動的な参加を促す学習方法のこと。教室内でのグループ・ディスカッション、ディベート、グループ・ワーク等も代表的な AL の例として知られている。

なお、2014 年 11 月、下村文部科学大臣は、人口減少やグローバル化の進展、絶え間ない技術革新等による社会の急速な変化を背景に、新たな教育のあり方を検討する必要性について提案し、その中で「アクティブ・ラーニング」に言及している。

...必要な力を子供たちに育むためには、「何を教えるか」という知識の質や量の改善はもちろんのこと、「どのように学ぶか」という、学びの質や深まりを重視することが必要であり、課題の発見と解決に向けて主体的・協働的に学ぶ学習（いわゆる「アクティブ・ラーニング」）や、そのための指導の方法等を充実させていく必要があります。こうした学習・指導方法は、知識・技能を定着させる上でも、また、子供たちの学習意欲を高める上でも効果的であることが、これまでの実践の成果から指摘されています。

出典：下村博文文部科学大臣「初等中等教育における教育課程の基準等の在り方について（諮問）」2014 年 11 月 20 日

http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/1353440.htm

同プロジェクトでカリキュラムの詳細を詰め、使用する教材やシラバスを検討する際、AL について大いに考慮した上で具体的な提案を行ないたい。ID については、本項（第 3 章Ⅱ）で提案するモデルカリキュラム策定において、ID の具体的な活用の仕方を参照し活用するようにしたい。

具体的に、専門学校での教育において ID を活用する方法として、以下のような手順が提唱されている。

- 1、 まずは学校の理念、輩出する人材像、教育目標などから、学科の到達目標を定めます。例）1 年次：アニメーション制作に必要なソフトの基本操作と設計図にあたる絵コンテを学び、商業用アニメーションの基本的なワークフローにのっとり演習を通して作品を完成させることができる。
- 2、 そして、その学科の到達目標を達成するための科目群・科目を構成し教育課程を定

めます（カリキュラム）。

- 3、 次に、科目の到達目標を網羅するように、半期、通年など、該当期間の科目の到達目標、内容、評価などをきめて、シラバスに記述していきます。例）映像演習：カメラの撮影を通して、撮影の基本であるフレーミングやカメラワークの基本を学び、印象的な映像を撮ることができる
- 4、 そして、1回の授業の目標、内容、流れ、評価基準などを決めていきます（コマシラバスともいいます）。例）アニメ撮影に必要な知識を学び、確認テストで8割取れるようになる

ID は、学科、科目、1回の授業、全ての段階で活用できる方法論です。

出典:「インストラクショナルデザインおよびアクティブラーニングを使いこなす教員養成研修モデルの開発・実証」実証講座テキスト『インストラクショナルデザイン』
2014年 一般社団法人全国専門学校教育研究会 p.9

上記1～4を本プロジェクトに当てはめてみる。

- 1、学科の到達目標（外国語コミュニケーション分野）：
富山県において中核的ホテルマンとしてインバウンド客の対応ができる必要十分な外国語の知識と運用能力を習得し、更にインバウンド対応の現場で想定される異文化に関する知識、異文化間のコミュニケーション能力を備える。
- 2、カリキュラム（外国語コミュニケーション分野）：
 - a. 基礎的な英語（CEFRでA1～2程度のレベル）-1年次前期
 - b. ホテル・観光専門用語 -1年次前期
 - c. 留学（英語強化コース、ホテル観光分野専門英語コース、Lodging、Food & Beverage、MICE、Tourism、インターンシップ）-1年次後期
 - d. ホテル・観光の専門英語の運用、実践力の強化 -2年次
 - e. 国際理解、異文化コミュニケーションの知識と実践力 -2年次
 - f. オプションとして、就職のための語学対策（TOEIC対策）
 - g. オプションとして、第2外国語（中国語）-2年次

3、各科目の到達目標

ここでは同プロジェクトの目的・意義を踏まえ、a、b、d、e について詳細目標を設定してみる。

a. 基礎的な英語（CEFR で A1 ～ 2 程度のレベル） -1 年次前期

1 年前期（15 週）という限られた時間の中で、フィリピン留学に最低限必要な英語レベルに到達する。なお、最低限必要なレベルとは CEFR で A2 程度の英語力を想定しており、それを達成するため、まずは英語の基本的な単語、文法、発音を確実に身に付け、平易な文章を読んだり、書いたり、聴いたり、発話したりする練習を繰り返す。また、特に国際共通語としての英語（＝グローバル英語）を意識し、汎用性のある実用度の高い基本単語を網羅するようなシラバスを用意する。

b. ホテル・観光専門用語 -1 年次前期

フィリピンに留学した際に、専門用語を使った授業や実習に対応できるよう、基礎知識として専門用語（ESP）を理解し、慣れておく。単語を見たり聞いたりに際し、意味が分かる程度に習得しておく。

d. ホテル・観光の専門英語の運用、実践力の強化 -2 年次

ホテル・観光の ESP をより高いレベルで運用できるようにし、様々な具体的な場面を想定して臨機応変に対応できる英語力、知識を身に付ける。

e. 国際理解、異文化コミュニケーションの知識と実践力 -2 年次

ホテル・観光の ESP の知識と国際理解（日本文化の発信も含む）、異文化に関する知識とを立体的に総合的に理解・体得し、外国人観光客への対応を想定して英語で日本文化の説明ができたり、日本と諸外国との文化の違いを理解した上でのおもてなし、英語による説明、クレーム対応等ができるようにする。

以上の外国語コミュニケーション科目の到達目標を踏まえ、以下、一つのモデルカリキュラムを提案したい。

海外大学との単位互換とインバウンド対応のできる中核的ホテルマン育成のための

【外国語コミュニケーションカリキュラム例】※科目名については、全て仮称

年次と学期	授業内容（概要）	専門／一般	授業時間数・日程
1 年次[前期]	<u>基礎英語</u> CEFR で A1～2 レベルのごく基礎的な一般英語。CEFR に準拠したテキストを用い、一般生活や学校生活の中で使う基礎的な英語を習得する。	一般 ※他学科との共通科目で も良い	週 2 コマ (前期 15 週で 30 コマ = 1 ～ 2 単位)
1 年次[前期]	<u>グローバル英語基礎</u> 基礎英語 I と並行して、よりグローバル英語を意識した、基礎的な英語運用能力を育成する。特に汎用性の高い単語、構文を中心に運用する練習を重ねる。	一般 ※他学科との共通科目 でも良い	週 2 コマ (前期 15 週で 30 コマ = 1 ～ 2 単位)
1 年次[前期]	<u>ホテルマン ESP 基礎</u> CEFR で A1～2 レベルの基礎的な英語を使ったホテルマン英語のフレーズを学び、練習する。ホテル・観光分野の専門用語を理解し、慣れておくようにする。	専門 ※ホテル・観光学科に特 化した英語クラス	週 1 コマ (前期 15 週で 15 コマ = 1 単位)
1 年次 [前期]	<u>グローバル英語実習</u> 留学準備として、不足する学習時間を補うため、授業外で英語の基礎力を補強する学習を行なう。自主学習に使いやすい e ラーニング等を検討。	自由科目（自主学習） ※受講履歴の確認で きる e ラーニングであれば 卒業単位に含めること も可能。	目安：1 日 30 ～ 60 分（週 5 日） → 計 37.5 ～ 75 時 間程度
1 年次[後期]	～フィリピン留学～		
2 年次[前期]	<u>ホテルマン ESP 上級 I</u> ホテルマンとして現場でインバウンド対応ができるような知識・スキルを身につける。日本文化の発信や異文化コミュニケーションについても学び英語で説明・対応ができる力を育成する。	専門	週 1 コマ（15 週） (前期 15 週で 15 コマ = 1 単位)
2 年次[前期]	TOEIC 対策 I	一般（選択科目） ※他学科との共通科目	週 1 コマ (前期 15 週で 15

		でも良い	コマ＝1単位)
2年次[後期]	<u>ホテルマン ESP 上級Ⅱ</u> ホテルマンとして現場でインバウンド対応ができるような知識・スキルを身につける。日本文化の発信や異文化コミュニケーションについても学び英語で説明・対応ができる力を育成する。	専門	週1コマ(15週) (前期15週で15 コマ＝1単位)
2年次[後期]	TOEIC 対策Ⅱ	一般(選択科目) ※他学科との共通科目 でも良い	週1コマ (後期15週で15 コマ＝1単位)
2年次[後期]	第2外国語(中国語)	一般	1単位(30コマ)

(1コマ＝90分授業、前期・後期ともに15週)

以上のようなモデルカリキュラムを念頭に、次項では、独自教材の開発を前提とした既存教材の調査結果を示したい。

Ⅲ. 既存教材の調査

前項(第3章Ⅱ)で示したモデルカリキュラムを実施するにあたり、具体的にどのような教材が必要か、まずは既存教材を調査し、同プロジェクトの目指すカリキュラムでどのような教材の活用が可能か、検討を行なった。なお、既存教材の検討は先に示したモデルカリキュラムへの適応を念頭に行なったが、カリキュラム中、選択科目の TOEIC 対策と第2外国語(中国語)に関しては、一般に普及している既存教材を活用することとし、本項の教材調査では対象外とした。

【必要な教材の条件】※科目名は全て仮称

基礎英語

- ・ 初心者～初級者向け
- ・ CEFR で A1～2 レベルを学べるもの
- ・ CEFR に準拠したものが望ましい
- ・ 留学先の一般生活、学校生活において役立つ内容を習得できる

- ・ 日本人の初心者・初級者が取り組みやすい（日本人向け）内容

グローバル英語基礎

- ・ 初心者～初級者向け
- ・ **CEFR** で **A1～2** レベルを学べるもの
- ・ **CEFR** に準拠したものが望ましい
- ・ 国際的に汎用性のある、使用頻度の高い単語を習得できる
- ・ 高度で特殊な英語よりも、一般的で日常に使いやすい平易な単語、表現、構文を使用する
- ・ イギリス英語、アメリカ英語のように特定の国・地域の英語に限らず、より一般性の高い語彙、表現を学べるもの

ホテルマン ESP 基礎

- ・ ホテル・観光業未経験者向けのレベル（基礎的な ESP）
- ・ フィリピン留学の際に役立つよう、一般的なホテルマン英語を学べるもの
- ・ 専門的な英単語を理解し、身に付けられるような内容

グローバル英語実習

- ・ 自主学習で使いやすい教材であること
- ・ 「グローバル英語基礎」で学ぶ基礎的な英語の学習内容を補完するもの
- ・ 「グローバル英語基礎」で学ぶ平易な英語を使って実践ができる場であること
- ・ 多人数のクラスでは対応しきれない、個人個人のレベルに合った学習内容が可能であること

ホテルマン ESP 上級 I・II

- ・ 留学での経験、学んだ英語から更に発展させることのできる実践的な内容であること
- ・ 日本の（主に地方の）インバウンド観光を想定した内容が学べること
- ・ 国際理解（日本文化、おもてなし等を含む）を促進する内容の英語教材であること
- ・ 具体的な日本のホテルインバウンドの場での異文化コミュニケーションを想定した内容が盛り込まれていること
- ・ 単に学校における教材としてではなく、職場に配置された後も引き続き参照できるような教材が望ましい

以上のような点を踏まえ、海外及び国内出版社による英語テキストを調査してみた。上に挙げたような条件に近いと思われる主要な教材につき、以下に挙げてみたい。なお、教材の調査にあたっては、東京都内の主要書店の英語教材フロアーでの閲覧、日本国内で展開する英語教材出版社のカタログ及びウェブサイト、Amazon などのインターネット書店における検索、現役英語教師への意見聴取等の手法を用い、多方面から既存教材を調べた。

NHK ラジオ英会話「基礎英語 1・2・3」

※NHK では、英語教育の番組・教材を 2012 年より全面的に CEFR 準拠に改訂している。



同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等：

- ・ CEFR に準拠した内容であるため、A1～2 のレベルの英語を確実に押さえられる
- ・ 海外の機関に対しても、明確に既習の英語レベルが CEFR で説明できる
- ・ 日本語で解説がされているため、初級者にとって文法や用法が理解しやすい
- ・ 日常生活や学校生活で使える平易な語彙、文法を学べる
- ・ 毎年 4 月に新しいプログラムが開始するため、講座のスケジュールに沿って授業を進めるほうが効果的→専門学校前期のスケジュールに合わせやすい
- ・ もともと自主学习用にできている講座・教材であるため、自主学习での活用も可能

マクミラン出版「Breakthrough Plus」シリーズ

CEFR で A1～C2 までの全てのレベルに対応した 5 冊のテキストから成るシリーズ教材。主にリスニング、スピーキングに焦点を置いた総合英語のテキスト。デジタル版ステューデントブックが付属。基本的にアメリカ英語だが、音声教材はネイティブとノンネイティブ両方のアクセントが採用され、テーマもグローバルな内容となっている。



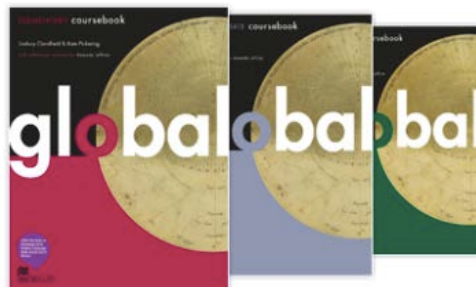
同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ CEFR のレベル分けに対応（海外機関に対しても、英語レベルが明確に提示できる）
- ・ ネイティブとノンネイティブ両方のアクセントを使用したリスニング教材
- ・ ICT を活用した効率良い学習（授業及び自主学习）が期待できる

マクミラン出版「global」シリーズ

CEFR で A1～C1 までの幅広いレベルに対応した 6 冊のテキストから成る教材シリーズ。基本はイギリス英語だが、「Global Voice」というコーナーを設け、世界中で話されているグローバル英語の音声収録されている。また、“グローバル英語”で最も著名な学者の

一人である David Crystal 氏による「Global English」という記事を掲載。グローバル英語について理解を深める内容が盛り込まれている。



同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ CEFR のレベル分けに対応（海外機関に対しても、英語レベルが明確に提示できる）
- ・ 「グローバル英語」について、理論（David Crystal 氏の記事）と実践（実際に話されているグローバル英語の音声）両方からの理解を促す内容

マクミラン出版「Get Real!」シリーズ

CEFR で A1～C1 までの幅広いレベルに対応した 4 冊のテキストから成る教材シリーズ。日本人学習者のために作られた英会話教材。身近で興味深いとピックと、初級者でも無理なく実用的な英語演習ができるよう設計された教材。デジタルブックも付属し、授業内外で発展的に学習できる。50 分授業、90 分授業、両方を想定して構成されている。アメリカ英語を基準とする。



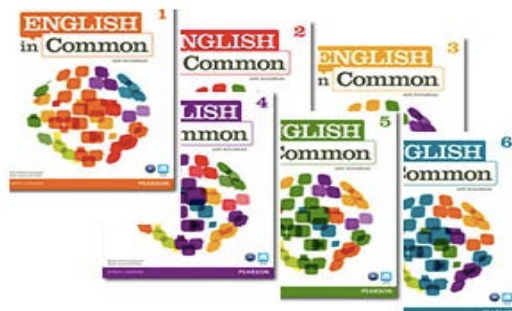
同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ CEFR のレベル分けに対応（海外機関に対しても、英語レベルが明確に提示できる）
- ・ 日本人学習者向けに作られたため、日本人にとって身近で興味を持ちやすい話題が中心となっている
- ・ 50 分授業、90 分授業ともに利用できる構成→45 分ないし 50 分授業を基本とする専門学校でも活用しやすい

- ・ 付属のデジタルブックを使い、ICT を利用した効率良い復習ができる

ピアソン出版「English in Common」シリーズ

CEFR で A1～C1 までの幅広いレベルに対応した、6 レベルから成る総合英語テキスト。大学から一般社会人向けに制作されている。「Can-Do」を主体として英語を習得するスタイル。アメリカ英語を基準とする。

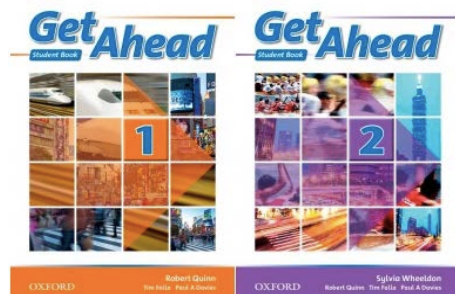


同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ CEFR のレベル分けに対応（海外機関に対しても、英語レベルが明確に提示できる）
- ・ Can-Do に沿った学習内容で実践的な英語習得を目指せる

オックスフォード大学出版「Get Ahead」シリーズ

CEFR で A1～2 レベルの 3 つのテキストから成るシリーズ教材。（ちょうど前出の NHK 基礎英語 I ～Ⅲと同じレベルのシリーズ構成。日本人の初心者～初級者向けに作られており、4 技能と文法、語彙を体系的に学びながらコミュニケーション力を高める内容。実生活で役立つ実用的な英語を学べる。アメリカ英語を基本とする。



同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ CEFR のレベル分けに対応（海外機関に対しても、英語レベルが明確に提示できる）
- ・ 日本人（特に初心～初級者）向けに作られた教材

- ・ 実生活で役立つ実用的な内容を学べる

オックスフォード大学出版「Stretch」シリーズ

CEFR の A1～B1 に対応した 4 冊のテキストから成る、総合英語教材。読む、聞く、書く、話すの 4 技能に加え、映像を読み解くスキルとプレゼンテーションスキルの強化も充実。CEFR の Can-Do リストに基づいて、具体的な英語スキルを通して学べ、一般的な各種英語試験対策にも適応。アメリカ英語を基準とする。



同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ CEFR のレベル分けに対応（海外機関に対しても、英語レベルが明確に提示できる）
- ・ CEFR の Can-Do リストに基づいた内容

ケンブリッジ大学出版「English Unlimited」シリーズ

CEFR の A1～C1 という幅広いレベルに対応した 6 レベルのテキストから成る一般総合英語テキスト。実生活に即した内容で、グローバル・コミュニケーションにおいて実践できるスキルを身につける。各ユニットごと CEFR の Can-Do リストに対応した具体的な目標が設定されている。学ぶ語彙もデータに基づいた、実生活で使用する単語を抽出。イギリス英語を基準とする。



同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ CEFR のレベル分けに対応（海外機関に対しても、英語レベルが明確に提示できる）
- ・ CEFR の Can-Do リストに対応した具体的な到達目標

ケンブリッジ大学出版「Four Corners」シリーズ

CEFR の A1～B1 に対応した 4 冊のテキストから成るシリーズ。CEFR を元に作られた CEFR 準拠の教材。CEFR の Can-Do リストの内容を基本に、注意深く構成されており、コミュニケーション・メソッドを通して学習者のコミュニケーションスキルを伸ばせる。自主学習用の CD-Rom やオンラインワークブック等も別売りされており、復習、自主学習に役立てられる。アメリカ英語を基準とする。

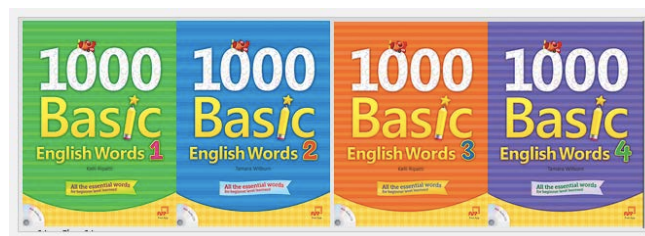


同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ CEFR のレベル分けに対応（海外機関に対しても、英語レベルが明確に提示できる）
- ・ CEFR に準拠した教材
- ・ Can-Do をベースとした構成
- ・ コミュニケーション能力を養う

コンパス出版「1000 Basic English Words」シリーズ

初心者～初級者向けの 4 レベルから成るシリーズ教材。日常生活で頻度高く使われる 1,000 語強の語彙を学術的データに基づいて抽出。各ユニット 20 単語ずつ、写真や例文付きで分かりやすく解説。リーディングとライティングを中心に、確実な単語力を育む教材。



同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ 初心者～初級者レベルのために作られた教材
- ・ 日常での使用頻度の高い語彙を確実に身につけられる

- ・ 少ない単語数で基本的な文法を使いしっかり英語を運用できる能力を育める

コンパス出版「4000 Essential English Words」シリーズ

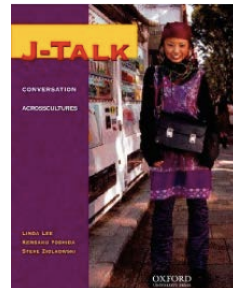
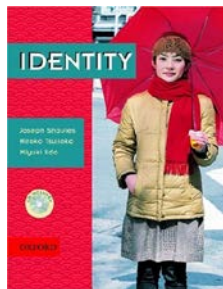
初級～上級者向けの 6 レベルから成るシリーズ教材。会話や書き言葉で頻度高く使われる 4,000 語強の語彙を学術的データに基づいて抽出。各レベルごとに 600 語の単語を収録し、巻末の単語集にイラスト付きで単語を解説。各ユニット 20 単語ずつ、写真や例文付きで分かりやすく解説。リーディングとライティングを中心に、確実な単語力を育む教材。



同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ 初級～上級者レベルのために作られた教材
- ・ 使用頻度の高い語彙をイラスト付き解説で確実に学べる

【異文化コミュニケーションを身につけられる英語教材】



オックスフォード大学出版「Identity」

日本人学習者向けに作られた、異文化コミュニケーション教材。比較文化的なテーマをもとに学習者が実際にコミュニケーションを図り議論できる構成となっている。CEFR で A2 程度のレベル向け。

同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ 日本人向けに作られ、異文化理解・コミュニケーション能力を上げることができる。

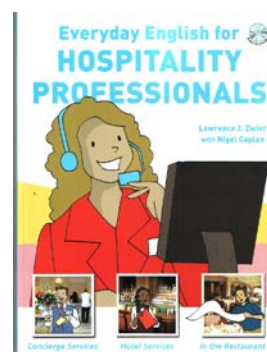
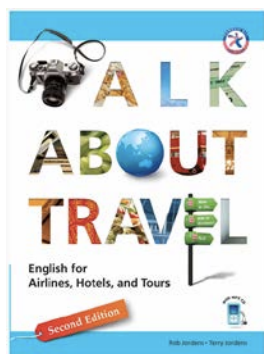
オックスフォード大学出版「J-Talk」

日本人学習者向けに作られた、異文化コミュニケーション教材。日本で撮影された写真や日本人学習者の意見などを中心にデザインされている。日本と外国の価値観、慣習の違いや多様性を考えながらコミュニケーション能力を伸ばせる内容。リスニングのコンテンツは多様な国籍の英語話者のアクセントで制作されている。CEFR で A1 ～2 程度のレベル向け。

同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ 日本人向けに作られ、異文化理解・コミュニケーション能力を上げることができる。

【ホテルマン ESP】



コンパス出版「Talk About Travel」 2nd edition

観光業やホスピタリティーに興味のある人のために作られたテキスト。各ユニットでは、タスクを通して海外旅行でよく遭遇する問題や書類の記入方法、フライトやホテルの予約など、旅行に必要な知識や英語力を身につけることができる。旅行者と旅行業従事者の両方に活用できる内容。

同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ 観光業の初心者向けの内容
- ・ ホテルのみならず観光業全般の英語について触れられる
- ・ ホテルマンとしての業務のみならず、自身が海外留学する際にも役立つ内容

コンパス出版「Everyday English for Hospitality Professionals」

ホテル・飲食業界を目指す学生向けに作られたテキスト。カラフルな挿絵付きのページ構成で、ゲストを迎えたり荷物を運んだり、オーダーを受けたりするなど、具体的なゲスト対応の場面の会話を学べる。

同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ ホスピタリティー業界を目指す生徒向けの内容
- ・ ホテルと飲食という、より具体的な業界の英語に特化している
- ・ 海外留学や海外でのインターンシップの準備として活用できる内容

〈日本で出版されているホテルマン英語テキスト・参考書例〉



「仕事現場の英会話 ホテル編」 田中勝 監修、インターコンチネンタルホテルアカデミー編

一流ホテルの現場で実際に使われている研修用英会話テキストのエッセンス。ドアスタッフからフロントスタッフまで各場面に応じた適切な会話例と、すべての職種で使える基本表現。付録の CD で、会話表現・重要表現を反復練習。

同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ 日本のホテルマン向けに作られた教材である
- ・ 実際にホテルマンの社員研修で使用されている教材をもとにしており、実践的
- ・ ホテルマンの英語であり、旅館業については対応しきれない

「ロンドン仕込み ホテルマンの英会話」 三澤春彦 南雲堂 (2008)

イギリスの一流ホテルで使われている英語がそのまま身に付く!業界独特の言い回し、品位のある接客フレーズ、そしてゲストの様々なリクエストに応える幅広いボキャブラリーが要求される、ホテルスタッフのための英会話ブック。ホテル内の各セクションの仕事内容から、そこでのお客とのやり取りを臨場感あふれるタッチで再現。

同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ 海外の一流ホテルの英語を参考にすることができる
- ・ 海外のホテルで働くことを目指している学生、ホテルマンには向いているが、日本の地方におけるインバウンド対応には適用しにくい

「ホテルサービス英会話」田中益美 吉村直行 (2004) 柴田書店

接客のプロである現役ホテルコンシェルジュ 2 人が、実践に即した 86 シーンの会話を紹介。電話オペレーター、宿泊予約係、ドアマンなどのセクションにわけ、ホテルで必要とされる英会話を網羅する。業務に即した例文、使用頻度の高い例文、フォーマルかつシンプルな表現、正確な日本語表現(二重敬語を避ける)―以上を念頭に、お客様に気持ちよく、正確に意思が伝わり、ホテルとしての品格を感じさせる表現を綴る。

同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ 日本のホテルマン向けに作られた教材である
- ・ ホテルマンの英語であり、旅館業については対応しきれない

「ホテル・旅館で使う 英中韓 3 か国語きほん接客フレーズ」 (2010) 研究社

シンプルフレーズで、おもてなしの心を届ける。ホテルや旅館、スキー場、ゴルフ場、温泉施設、案内所などで使える、英中韓 3 か国語接客フレーズ集。予約受付から、チェックイン、チェックアウト、客室業務、ルームサービス、和食やお風呂の説明、観光案内まで、場面別の接客表現を広く網羅しています。カタカナルビ付き&英中韓の音声ありで、会話対策も完ぺきです(※一部、日本語音声も含む)。海外からのお客様を温かくおもてなしするための、シンプルで伝わるひとこと表現が盛りだくさん。

同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ 英語のみならず中・韓国語も同時に参照でき、富山県の現場で活用できる内容
- ・ ホテルのみならず旅館でのおもてなしにも対応
- ・ 英語のテキストとして授業での使用には不向き

【日本文化の英語での発信】



桑原 功次（著）の英語で日本文化を紹介する書籍シリーズ

- ・「ハローキティの英語で紹介する日本」ナツメ社 （2011）
- ・「絵で分かる英語で紹介する日本文化」ナツメ社（2009）
- ・「イラスト図解 日本文化を英語でガイド（全3巻）」汐文社（2006）
- ・「中学英語で話せる日本文化〈2 伝統文化編〉」汐文社（2009）
- ・「中学英語で話せる日本文化〈3 現代文化編〉」汐文社（2009）

英語を学んでいる日本人、日本に興味を持っている外国人に役立つように、日本人の生活や文化、歴史などをわかりやすく解説する。特に「ハローキティの英語で紹介する日本」では、日本の地理や文化の説明のほか、電車やバス乗り方や切符の買い方、道案内、旅館や温泉での英語など、観光で役立つ英語も盛り込まれている。

同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ 平易な英語で簡潔に日本文化を説明するための知識やヒントを楽しく学べる
- ・ 「ハローキティの英語で紹介する日本」は、地理、文化、慣習のほか観光で使える英語、更に日本滞在中の緊急時の対応などについても含まれており、総合的にインバウンド対応に役立つ内容

「旅の指さし会話帳（mini）JAPAN」

旅の指差し会話帳（情報センター出版局）は、日本を訪れる外国人のための実用的な旅行会話帳のベストセラーシリーズ。2010年発刊の「旅の指さし会話帳 mini JAPAN」では、日本を訪れる英語圏の観光客向けに観光で役立つ短いフレーズが挿絵付きで紹介されている。

同モデルカリキュラムを踏まえた特徴・利点等

- ・ 外国人（英語圏）観光客向けではあるが、日本人が英語で外国人に案内をする際の参考になる

以上、本プロジェクトの目的を踏まえた上で、具体的にモデルカリキュラムにおいて活用できそうな既存教材について紹介した。なお、ここで紹介した教材は、全て日本国内で入手可能なものであり、各地の教育機関で容易に購入し活用できるものである。

なお、上に挙げる教材は基本的に「基礎英語」「グローバル英語基礎」「ホテルマン ESP」などの授業で使用するテキストを想定しているが、一方で「グローバル英語演習」のように、自主学習をベースとした実践学習に関しては、実践的なeラーニング教材を検討してみた。特に、日本国内でも英会話レッスンの一つの潮流として広く普及してきているオン

ライン英会話について、主要各社の提供プログラム内容を比較検討した結果、一つの選択肢として以下に一例を紹介する。

●オンライン英会話の例「ELTO」：<https://www.eltosystem.com>

専門的に英語教授法のトレーニングを受けたフィリピン人講師と、1対1のオンライン英会話レッスンを行なうもの。ELTOが他のオンライン英会話と異なる点は、カテゴリー別に独自開発した予習動画教材があり、動画教材で予習をした内容をレッスンで実践するという反転学習のシステムを取っていること。また、目的別のコースが設定されており、「英会話基礎」のほかに、「海外旅行のための英会話」「海外留学準備コース」「サービス業会ビジネス英語〈ホスピタリティ編〉」など、本事業の目的に適した内容のコースが既に設置されている。



「海外旅行のための英会話」コース



「サービス業界のビジネス英語〈ホスピタリティー編〉」では、ホテルマンが遭遇する具体的な接客の場面が短い動画になっており、実践的な内容を学べる。



UNIT 5 Check in to hotel



学習内容

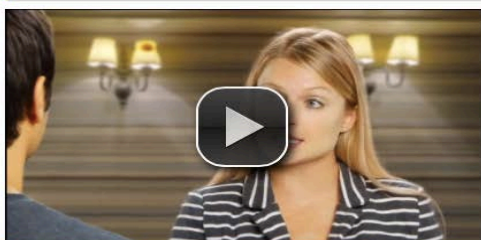
確認問題

Dialogue

- Receptionist :** Good afternoon. Welcome to Sleep Well Hotel. How may I help you?
- Guest :** We have a reservation. We'd like to check-in, please.
- Receptionist :** Of course. What are the names, please?
- Guest :** John and Barbara Myers. M-Y-E-R-S.
- Receptionist :** We have you down for two nights. Is that



UNIT 6 Shower is Broken



学習内容

確認問題

Dialogue

- Receptionist :** Good afternoon. How may I help you?
- Guest :** The shower in Room 310 is not working.
- Receptionist :** What seems to be the problem?
- Guest :** Only a little water comes out and it never gets warm. I need to go to a meeting in an hour and I would like a shower first.

なお、本事業においては、来年度事業としてeラーニング教材の開発も視野に入れているが、一方で、このELTOのように既に目的別の動画教材とオンライン英会話レッスンがセットになったeラーニングプログラムが既に存在する。eラーニング教材制作には多額のコストと時間がかかることから、開発の検討にあたっては既存教材をよく調査した上、慎重に企画すべきと考える。少なくとも本報告書で示すモデルカリキュラムに置いては、既存のELTOの活用が適していると考ええる。

今回の既存教材調査から分かったことは、海外の主要出版社が発行する英語教材は、今や CEFR のレベル分けを基準としているものが数多くあり、また教材の内容としても具体的に CEFR の Can-Do リストを用いた CEFR 準拠のものが複数出版されていることである。一方、日本で制作されている英語教材については、一般に普及している主要教材を調査する限りでは、CEFR 準拠のテキストは先に紹介した NHK 出版のもののみである。前述の通り、「グローバル化に対応した英語教育改革実施計画」（2013 年 文部科学省）で CEFR に依拠した英語教育の推進と学校英語における Can-Do タスクの活用が提唱され、中学や高校の教育現場では Can-Do を取り入れた語学教育への取り組みが始まった一方で、CEFR に完全に準拠した日本の英語教材の開発が追いついていないのが現状ではないだろうか。本事業のように、海外の教育機関の学生受け入れ条件として CEFR が用いられる場合、やはり日本における留学準備の英語も CEFR に準拠したものや CEFR のレベル分けに沿っているものを使用すべきであると考ええる。それによって、受け入れ先の学校に英語レベルを提示することが可能であり、単位互換に際して現地機関とのよりスムーズな連携が可能となる。

一方、ホテル業界の ESP 教材については、日本人学習者向けの教材では、一流ホテルマンとして英語力を磨くための教材や参考書は目に留まるものの、学生を対象とした授業に用い、基礎的な英語力を補強しつつじっくり学べるようなテキストは、今回の調査で見当たらなかった。その点、海外出版社が制作する「Everyday English for Hospitality Professionals」は、基礎的な英語を使い具体的な場面を想定して実践的に学べる点、本プロジェクトで対象にする学生向けであると言えよう。しかしながら、やはり日本で働くホテルマン向けに作られていないため、留学準備（フィリピンでのインターンシップの準備）としては適するが、留学後、異文化コミュニケーションを踏まえた ESP を磨くための授業には活用できない。また、本プロジェクトで育成を目指す人材は、ホテルマンのみならず富山県の旅館で働く人材も視野に入るため、ホテルマン英語のみでは本プロジェクトの目指す外国語コミュニケーション能力はカバーできない。これは日本で出版されている日本人向けの参考書（例：「仕事現場の英会話 ホテル編」、「ロンドン仕込み ホテルマンの英会話」、「ホテルサービス英会話」）についても言えることで、やはりホテルマンのみならず、富山県（または地方の）の観光業で活躍できる人材育成においては、既存のホテルマン用教材では事足らないと言えよう。

以上の既存教材の調査内容をもとに、モデルカリキュラムにどのような既存教材を活用できるか、また既存教材では対応しきれない部分はどんな点であるかを検討し、下表にま

とめてみた。モデルカリキュラムでテキストとして使用するのに適した教材は「使用教材」、授業のメインテキストとしては使用しないが参考になる教材は「参考教材」、その他、既存教材ではカバーしきれず新たな教材開発を視野に入れるべき点については「補足事項」に記載した。

科目名 (仮称)	使用教材	参考教材	補足事項
基礎英語	NHK ラジオ基礎英語 1～3 ※日本人講師が担当することを想定した場合		生徒の英語力に合わせて1～3を選択
	マクミラン出版「Get Real!」 オックスフォード大学出版「Get Ahead」、「Stretch」 ケンブリッジ大学出版「English Unlimited」、「Four Corners」 コンパス出版「1000 Basic English Words」		それぞれ、生徒の英語力に合わせたレベルを選択して使用
グローバル英語基礎	マクミラン出版「global」または「Breakthrough Plus」		それぞれ、生徒の英語力に合わせたレベルを選択して使用
ホテルマンESP基礎	コンパス出版「Everyday English for Hospitality Professionals」 「仕事現場の英会話 ホテル編」 「ホテルサービス英会話」	「ホテル・旅館で使う 英中韓3カ国語きほん接客フレーズ」	通常のホテル英語のテキストだけでは旅館業がカバーしきれないので、 <u>独自教材開発が望ましい</u>
グローバル英語実習	オンライン英会話 ELTO 「英会話基礎」「海外旅行のための英会話」「サービス業界ビジネス英会話」	NHK ラジオ基礎英語 1～3	

	〈ホスピタリティ編〉」など		
ホテルマン ESP 上級 I・II		〈ホテルマン英語部分〉 「ホテルサービス英会話」「ロンドン仕込み ホテルマンの英会話」「仕事現場の英会話 ホテル編」 〈異文化コミュニケーション部分〉 オックスフォード大学出版 「Identity」および「J-Talk」 〈日本文化発信部分〉 「ハローキティの英語で紹介する日本」「旅の指差し会話帳 JAPAN」	ホテルおよび旅館業の英語、また日本文化の発信や異文化コミュニケーションを全て含む授業内容は既存教材では対応しきれず、 <u>新たな独自教材の開発が望ましい。</u>

以上が本報告書上の提案であるが、実際に再来年度を目処にカリキュラムの実証実験をするにあたり、更に検討及び準備が必要となってくることと思われる。また、フィリピンの受け入れ大学との協議はまだ継続中であり、更なる詳しい条件や留学内容が定まってきた際には、本報告書で提案したカリキュラムも変更する可能性が出てくるだろう。なお、教科書と参考教材の選定にあたっては、実際に入学してくる学生のスタート時の英語レベルやクラス内の学生の英語レベルの差なども考慮する必要がある、カリキュラム導入の際には担当教師も交えた協議や再検討を行なうことが望ましい。

IV. 来年度事業へ向け、教材の企画・提案

最後に、これまでの調査結果を全て踏まえ、来年度事業として取り組むべき新しい教材作成に関して触れておきたい。

本報告書で繰り返し述べてきたように、富山県における中核的ホテルマン育成のための外国語コミュニケーション能力とは、「基礎的な英語力＋ホテルマンとしての専門的な英語力（ESP）」である。また、ホテルマンという言葉は使うものの、富山県の観光業の現状や展望を視野に入れると、ホテルだけでなく日本的な旅館でのインバウンド対応も視野に入れる必要がある。更に、ホテルマンとしての専門的な英語力（ESP）については、単

に一般的に世界のホテルマンが使うゲスト対応の英語のみならず、日本文化に関する説明や観光、食事などの地域文化に関わる案内、そして宗教上のタブー等の異文化を理解して適切に対応できるコミュニケーション能力も含まれる。また、「日本流のおもてなし」や、逆に異文化を理解した上で「個々のゲストに合わせたおもてなし」も期待されている。これだけ多様で多角的な外国語コミュニケーション能力が要請される以上、それを実践できる中核的人材を育てるためのカリキュラムは、様々な要素が盛り込まれ複雑な内容にならざるをえない。フィリピン留学・海外インターンシップにおいてホテルマンとしての英語を練習する場は豊富に経験できるはずだが、それ以外に日本のホテルや旅館で働くために身に付けておくべき知識やコミュニケーション力は多様である。これだけ複雑な内容の能力を養成するための教材は、やはり本プロジェクトの趣旨・目的に合わせた独自教材が開発されることが望ましいと言えよう。従って、モデルカリキュラム中の「ホテルマン ESP 基礎」および「ホテルマン ESP 上級Ⅰ・Ⅱ」（いずれも科目名は仮称）に関しては、本プロジェクトの来年度事業において独自教材を開発することを視野に、検討を進めたい。今年度の本報告書においては、どのような教材を企画し取り組むべきかという教材開発についてのスタートラインとしての考え方のみ提示し、詳細は来年度に継続して企画を進めることとしたい。

「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」プロジェクトにおけるホテル・旅館業向け外国語コミュニケーション教材作成へ向けて

語学教材の基本的な方向性について

- ・ 英語のレベルは基礎的なレベルとし、この表現を覚えれば現場で接客できるという、ホテル・旅館業独特のフレーズや単語を前面に出したテキストとする。
- ・ 単に暗記するだけではなく、多少の文法や用語解説を加え、学習者にしっかりとした理解を促す。それによって、学んだ表現を現場で活用できる力を付ける。
- ・ 英語のみならず、「異文化コミュニケーション」「おもてなし」「日本文化・地域文化」を題材にした項目も盛り込む。
- ・ 欧米ネイティブスピーカーの英語ではなく、グローバル英語（国際共通語としての英語）を意識した外国語コミュニケーション能力育成を図る。（特にアジアからの観光客受け入れは重視）
- ・ 富山県の地域特有文化を題材にした項目を設けるとともに、それを全国各地の文化にも応用できるような表現を提示する。

- ・ 外国人観光客にとって有益（知りたい）と思われる情報を盛り込む。（ホテルマン側が理解をし、簡単な英語で説明できるように）
- ・ 教材には写真や挿絵等を多用し、学生にとって分かりやすく興味を持ちやすいものを目指す。
- ・ 教材の作成にあたっては、実際の観光学科の学生の意見を踏まえつつユーザビリティの高いものを目指す。

教材の構成について

- ・ 序章、1章～○章という章立てにし、1～○の各章においてはホテル・旅館業における具体的な場面を想定したシチュエーション別のテーマを選び、覚えるべき定型の表現を提示する。
- ・ 序章にはグローバル英語（国際共通語としての英語）と日本が直面しているインバウンドの課題や展望について、ごく簡単に分かりやすく述べる。
- ・ 各章それぞれに、「異文化コミュニケーション/日本文化紹介」のコラム（名称は未定）を設け、具体的な日本文化の紹介や異文化理解のための話題を掲載する。
- ・ 巻末には500～1000語程度の単語リストを掲載→その分野の必須単語（後に実際の職場でも継続して参照できるように）
- ・ 付録として主要各国のあいさつミニ辞典を入れる。（日本を訪れる観光客の多い国ベスト10など）

具体的に盛り込みたい項目について（テーマ候補）

「異文化コミュニケーション/日本文化」

- ・ 日本文化（伝統文化からいくつか選ぶ）
- ・ 日本文化（クールジャパン）
- ・ 地域文化（富山県の地域文化を題材に→各地の文化にも応用）
- ・ イスラム教のお祈り、食習慣等について
- ・ ハラルフードについての理解とハラルに適した日本食紹介
- ・ 握手が歓迎される文化と失礼とされる文化
- ・ お客様の呼び方（Mr. Dr. Ms?それとも名指しは避けたい?）
- ・ 日本式お風呂の入り方と海外ホテルにおけるお風呂（バスルーム）事情
- ・ 浴衣の着方

「外国人観光客にとって有益（知りたい）と思われる情報」

- ・ 免税品目（酒、たばこ）、持ち出し・持ち込み禁止品目等

- ・ 日本の消費税と出国前に消費税還元を受ける方法
- ・ Wi-Fi 利用について
- ・ 旅館のサービスの内容（食事は部屋で、布団は食後に担当者が敷いてくれる、等）
- ・ サービスがどこまで無料か（チップは不要）
- ・ 温泉の効能（ストレス解消、健康維持のためのヘルスツーリズムなど）

以上、上記はテキストベース（冊子）の教材を想定して企画検討を行なっている。なお、本プロジェクトに置いては、教材開発として専門学校等の教育現場で利用できる e ラーニングの開発も視野に入っている。e ラーニングは近年日本の教育現場でも導入が進み急速に定着しつつある。同一の内容を別々の教室、個人の学習者に配信でき、均質な教育内容や情報共有ができるということ、また個々の学生の理解度によって何度でも復習できるということなどの利点があり、中核的専門人材教育にも大いに活用できる学習方法と言われている。本プロジェクトのモデルカリキュラムにおいても、特に「グローバル英語実習」の自主学習を想定して e ラーニングの活用を検討している。「ホテルマン ESP」科目の授業部分においても、上述のテキストベースの教材に加えて e ラーニングの活用は充分可能性がある。しかしながら、一般的に e ラーニング教材の開発にはコストと時間がかかることもあり、企画する際には具体的なコスト面、時間的制約等を十分に考慮すべきと考える。また、前出の ELTO の例で示したように、既存のプログラムで観光英語やホテルマン ESP の教材を提供しているものもあり、新たな e ラーニング開発の検討については、必要性和費用対効果を十分に議論し検討すべきであろう。

【参考とする既存テキスト・参考書】

来年度の教材開発の際には、既存教材を多方面から分析、参考にし、総合的に日本のホテル旅館業でのインバウンド対応に役立つ ESP 教材を目指したい。第 3 章Ⅲで提示した参考教材の他、更に主要教材を調査し、本プロジェクトの趣旨に沿った全く新しい総合的な教材が開発できるよう、取り組んで行きたい。特にホテルマン ESP の専門用語の選出に関しては、各教材で扱われている専門用語をリスト化し、一般英語リストと比較した上で「観光」「ホスピタリティ業」「日本文化・慣習の解説」「異文化理解」等に関わる単語を一つのリストとしてまとめる。単語数としては、概ね 500～1000 語程度を目安とするが、この点については来年度事業内において具体的な検討を進める。参考までに、前出の参考書の単語リストの例を以下に示す。

「旅の指さし会話帳 mini JAPAN」「ハローキティの英語で紹介する日本」「仕事現場のホテル英会話」の巻末単語リスト（索引）

	単語数と語彙の種類
旅の指さし会話帳 mini JAPAN ※巻末単語リスト （英単語＋和訳）	単語数：約 1,500 語 種類： ・ 観光の専門用語（例：admission fee 入場料、exchange office 両替所、quarantine 検疫） ・ 一般英語（例：book 本、family 家族、help 助ける） ・ 日本文化（例：buddhism 仏教、hot spring 温泉、cherry blossom 桜） ・ 食事/食品（例：boiled 茹でた、seasoning 調味料、sweets 菓子） ・ 文化一般（local food 郷土料理、ethnic music 民族音楽） ・ 地理/国家（例：Southeast Asia 東南アジア、nationality 国籍、national flag 国旗） ・ 異文化（例：Bible 聖書、Islam イスラム） ・ 医療（例：tonsillitis 扁桃腺、internal medicine 内科、diarrhea medicine 下痢止め） ・ 緊急事態（例：ambulance 救急車、police station 警察署）
ハローキティの英語 で紹介する日本 ※索引（INDEX）として 英/和それぞれの語彙リス トと掲載ページを記載	語数：英語約 300 語・表現（フレーズも含む） 日本語約 350 語・表現 （多くの語彙は英語と日本語で重複している） 種類： 日本文化に関わる単語が大多数を占める ・ 観光の専門用語（例：reserved seat ticket 座席指定券、souvenir お土産） ・ 一般英語（例：homework 宿題、park 公園、university 大学） ・ 日本文化（例：tea ceremony 茶道、banboo flute 尺八、tatami mat 畳、lacquerware 漆器） ・ 食事/食品（例：fermented soybeans 納豆、chinese noodles 中華麺、squid イカ、decorative cut 飾り切り）

	・ 文化一般 (proverb ことわざ、art museum 美術館) ・ 医療 (例 : finger pressure therapy 指圧、rheumatism リウマチ) ・ 緊急事態 (例 : earthquake 地震、traffic accident 交通事故、pickpocket スリ) ・ 挨拶/感情 (例 : Good-bye さようなら、I'm angry 怒っています) その他
仕事現場のホテル英会話 ※索引 (INDEX) として英/和それぞれの語彙リストと掲載ページを記載	語数 : 英語約 290 語・表現 (フレーズ含む) 日本語約 220 語・表現 種類 : ホテルマンが使用する語彙に特化している 〈例〉 ・ ホテル特有の単語 (名詞) → bell boy ベルボーイ、corridor (ホテルなどの) 廊下、buffet ビュッフェスタイルの食事、check-in チェックイン、room availability 空室 ・ ホテル/接客専門単語 (動詞) → check in/out チェックイン/アウトする、apologise お詫びする ・ 接客表現 → Certainly かしこまりました、(How may I be of assistance to you? お伺い致しますか)

上表に記載した通り、「ハローキティの英語で紹介する日本」で扱われる単語は、日本文化に関わる語彙が大多数を占め、「仕事現場のホテル英会話」では、ホテルマンの英語や表現に特化した語彙が扱われている。一方で「旅の指差し会話帳」の 1,500 語のリストには、ごく一般的な日常で使用する単語も含まれている。本プロジェクトで作成を目指す外国語コミュニケーション教材については、英会話の初心者进行者を想定して一般的な頻出英単語も含めた単語リストを作成するのか、それともホテル・旅館のインバウンド対応に限った語彙を区別してリスト化するのか、検討が必要となろう。参考までに、日本の学校英語における学習単語数を参照してみたい。

【日本の学校教育における学習英単語数】

中学校	約 1,000 単語 従来のカリキュラムで 900 語、2012 年度以降の新カリキュラムで 1,200 語
高等学校 (中学～高校卒業までに)	約 3,000 単語 高校 3 年間で学ぶ英単語は従来カリキュラムで 1,300 語、2012 年度以降の新カリキュラムで 1,800 語 ※中学で学ぶ単語と合わせて 3,000 語となる

なお、中学校の英語（英検 3 級レベル）で 1,000 語であるが、英語学習に関する様々な研究において、基礎的な 1,000 語の知識と運用力があることで相当なレベルのコミュニケーションが取れることが分かっている。特に注目される研究としては、ヴォキャブラリー研究の分野で世界的に著名な言語学者である Paul Nation の研究で、日常での使用頻度の高い 1,000 語は、一般的な英文の 70%以上をも占めており、会話においては実に 80%以上がこうした頻出 1,000 語に含まれるという指摘である（Nation 2001）。つまり、1,000 語の運用能力で、日常の英語でのやり取りの 7～8 割はカバーできるということである。もちろん、この 1,000 語の知識とは、単に意味を知っている・和訳できるということではない。1,000 語とはベースとなる基本形のことであり、文法的規則によって変形したりすることで一つの単語が幾通りにも変化しうる。また、単語を知っていてもそれを文章にして活用する能力がなくてはコミュニケーションは取れず、基礎的な英文法もしっかり身に付いている必要がある。しかしながら、このことは、英語学習においていかに基礎単語と基礎文法の徹底が重要であるかということの裏付けともなろう。ホテル・旅館におけるインバウンド対応を考えた際、この基礎的な英語力の上に更に専門的な ESP が加わることで、日々職場で遭遇するほとんどの場面で英語での対応が可能になることが、容易に想像できる。日常生活で最も使用頻度の高いと言われる基本的な 1,000 語とホテル・旅館のインバウンド対応を踏まえた独自のリスト 500 語を合わせた 1,500 語を、これからの日本のホテル・旅館業における必須語彙として提示することも一つの案である。いずれにしても、来年度プロジェクトで目指す教材は多くの要素が含まれた総合的な外国語コミュニケーション教材を目指すため、情報過多とならぬよう、学習者や教える側にとって分かりやすい構成をしっかりと検討したい。

以上、本報告書においては一部の参考書の部分的な分析に留まったが、本プロジェクト

を継承する来年度事業においては、ホテル観光分野、日本文化に関わる単語の他、一般英語の単語リスト(例として頻出 1,000 語のリスト)等も参照しつつ幅広く収集、分析をし、取り扱うべき語彙の抽出を行なう。リスト化された語彙は教材の中で具体的なインバウンド対応の場面と結びつけ、実践的に単語の用法を理解し習得できるような構成とする。独自教材の開発を通じて、本事業が目指すインバウンド対応のできる中核的ホテルマン育成に貢献できるよう、しっかりとした根拠に基づいた、分かりやすく実践的な教材制作を目指す。

終章：まとめと追記

国連世界観光機構（UNWTO）による世界全体での国際観光旅行者(年間)のトレンド推計によれば、現在世界では年間約 10 億人が海外旅行に出ている。これが、2020 年には約 14 億人、2030 年には約 18 億人に達すると推計されている（注 1）。

他方、国連開発計画（UNDP）は国際観光旅行者数そのものではないが、アジア太平洋地域の中産階級人口の動向につき興味深い推計を行なっている。同推計によれば、消費社会化と経済成長をリードする中産階級人口（1 日 1 人あたり 10 ドル～100 ドル消費する階層）はアジアにおいて現在約 10 億人、2020 年には 17 億人、2030 年には 32 億人に達するとしている（注 2）。中産階級にとっては海外旅行は最もニーズの高い項目のひとつであり、アジアにおいて著しい中産階級人口の増大が予想されること、及び訪日外国人旅行者の大部分がアジアからということを考え合わせると、2020 年東京オリンピック・パラリンピック開催の決定は日本経済にとって絶好のチャンスと言える。

いずれにしても、インバウンド観光振興は「地方創生」にとり最も有望な柱であり、そのためのインフラ整備とともに、インバウンド対応ができる中核的ホテルマン等の観光人材の育成は喫緊の課題であると言えよう。

このような中、「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」事業では、(1) オペレーションだけではなくてマネジメントもできるホテルマン、(2) インバウンド観光客対応ができるホテルマン、の両方を兼ね備えた人材を育成するためのカリキュラム開発を通じて、社会のニーズに応えようとするものである。また、本報告書で述べてきたように、「外国語コミュニケーション分科会」としては、ホテルのみならず旅館におけるインバウンド対応も重視した外国語コミュニケーション力養成カリキュラムおよび教材を企画し、地方におけるインバウンド観光の現状と展望に即し、各地域の人材教育に貢献できる内容を目指している。

日本政府が目指している「地方創生」「2020 年までにインバウンド受け入れ 2000 万人の達成」と、アジアの経済成長等の世界情勢とを鑑みた際、単なるホテルマン英語ということではなく、「グローバル英語」「日本文化の発信・おもてなし」「異文化コミュニケーション能力」等を考慮した本プロジェクトの内容は意義深いものであると願いたい。改めて、同プロジェクトの意義について振り返るとともに、来年度事業として行なう予定の教

材制作、そして再来年度予定されている実証実験へ向けて、事業全体の意義をしっかりと受け止め、継承していく所存である。

本プロジェクトは、時間的およびコスト的制約という限られた条件の中で最も効果的で現実的、かつ学習者のモチベーションを高める学習戦略は何かという視点から英語学習カリキュラムを検討するという課題であったが、「まずは中学校レベルの基礎的な英語力を構築し、そこから ESP へと発展させる」という考え方に到達した。今後の中核的専門人材育成における英語学習のポイントとしては、「英語を学ぶ」という姿勢に留まらず、「英語で観光（専門分野）を学ぶ」、更には「英語で観光を実践し異文化コミュニケーションを実践する」ということを到達目標として、更なる調査研究を進めて行きたい。こういった学習姿勢の確立は、就きたい職業に対する充実感・満足感を高め、モチベーション向上へと作用することが期待できる。この考え方は、観光業に限らず他の専門分野においても同様である。中核的専門人材育成に関しグローバル化のニーズが差し迫っている中、このようなプロジェクトに携わる貴重な機会を頂いたことに感謝し、この場をお借りし関係各に御礼を申し上げたい。

巻末となってしまったが、アンケートにご協力くださった富山県のホテル、旅館のご担当の方々、富山県観光課の亀井次長をはじめとする同課の方々、そしてこの「外国語コミュニケーション分科会」のプロジェクトに対し様々なご助言をくださった「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」事業メンバーの方々に対し、心より感謝の意を表したい。このプロジェクトが、将来的にご協力いただいた各関係者の方々にとってお役に立てるようなら幸甚である。

平成 27 年 2 月

学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校

注 1) UNWTO Tourism highlights 2014 edition (英文) :

http://dtxtq4w60xqp.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_highlights14_en_hr_0.pdf 注 2)

UNDP 人間開発報告書 2013

http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/14/hdr2013_en_complete.pdf (英文)

「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」事業

「単位互換・外国語コミュニケーション」分科会

「外国語コミュニケーション」プロジェクト

委員：

遠藤 乙彦 (株)グローバルビジネス戦略総合研究所 代表取締役社長

矢野 安剛 早稲田大学名誉教授（言語学博士）

吉村 善和 (株)吉善商会 代表取締役

須藤 元 (株)パソナ 顧問

常田 絵里 フリーランス通訳

野上マルドナド 知代子 (株)グローバルビジネス戦略総合研究所 研究開発部長

参考文献

Graddol, D.(2007) *English Next*; British Council ;

<http://www.britishcouncil.org/learning-research-english-next.pdf>

Kankaanranta, A.(2009) ‘Business English Lingua Franca in intercultural (business) communication’ ;

http://www.languageatwork.eu/downloads/LAW%20Business_English_Lingua_Franca_in_intercultural_business_communication.pdf

Kirkpatrick, A. (2007) *World Englishes* ; Cambridge University Press

Kirkpatrick, A. (2010) *English as a Lingua Franca in ASEAN-a Multilingual Model*; Hong Kong University Press

McKay, S. L. (2002) *Teaching English as an International Language*; Oxford University Press

Nation, P. (2001). *Learning Vocabulary in Another Language*; Cambridge University Press

Nerriere, J. & Hon, D. (2009) *Globish the World Over*; International Globish Institute

一般社団法人 全国専門学校教育研究会「実証講座テキスト『アクティブラーニング』」(2014年12月20・21日使用) ※1

一般社団法人 全国専門学校教育研究会「実証講座テキスト『インストラクショナルデザイン』」(2014年12月18・19日使用) ※2

※ 1・2ともに、平成26年度文部科学省委託事業 職業実践専門課程等を通じた専修学校の質保証・向上の推進-「職業実践専門課程」の推進を担う教員養成研修モデルの開発・実証「インストラクショナルデザインおよびアクティブラーニングを使いこなす教員養成研修モデルの開発・実証」事業

神前 陽子・深山 晶子・野口 ジュディー・笹島 茂・寺内 一 編 (2000)『ESPの理論と実践—これで日本の英語教育が変わる』三修社 (2000)

鈴木 克明『詳説インストラクショナルデザイン：eラーニングファンダメンタル』NPO法人日本eラーニングコンソシアム (2004)

投野 由紀夫 編『CAN-DO リスト活用 英語到達度指標 CEFR-J ガイドブック』大修館書店 (2013)

投野 由紀夫「CEF R・Jの取り組みについて」

http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shotou/092/shiryo/_icsFiles/afieldfile/2014/01/31/1343401_03.pdf

中野 美知子「矢野安剛教授との共同プロジェクトについて」; 生井健一・深田嘉昭 編著『言語・文化・教育の融合を目指して：国際的・学際的研究の視座から』p.340-348 ; 開拓社 (2009)

中野 美知子「情報ネットワークと遠隔授業」；大学英語学会 監修『英語教育学体系第 12 巻 英語教育におけるメディア活用-CALL から NBLT まで-』p.139-176；大学英語学会（2011）

矢野 安剛「外国語としての英語」から「国際語としての英語」へ 英語教育再考；早稲田大学『早稲田大学大学院教育学研究科紀要』（2003）

矢野 安剛「英語は国際語として生き残れるかー国際語としての英語の現状と未来ー」；池田雅之・大場静枝 編著『国際化の中のことばと文化』早稲田大学国際言語文化研究所（2011）

吉島 茂・大橋 理枝 訳・編『外国語教育Ⅱー外国語の学習、教授、評価のためのヨーロッパ共通参照枠』朝日出版社（2004）

JTB 広報室 News Release 2014 年第 134 号（2014 年 12 月 18 日）

http://www.itbcorp.jp/scripts_hd/image_view.asp?menu=news&id=00001&news_no=1960

政府資料：

国土交通省『観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014 --- 「訪日外国人 2000 万人時代」に向けて ---』<http://www.mlit.go.jp/common/001046636.pdf>

日本政府観光局（JNTO）報道発表資料（2015 年 1 月 20 日）

http://www.into.go.jp/ipn/news/data_info_listing/pdf/150120_monthly.pdf

文部科学省「国際共通語としての英語力向上のための 5 つの提言と具体的施策」（平成 2011 年 6 月 30 日）

http://www.mext.go.jp/component/b_menu/shingi/toushin/_icsFiles/afieldfile/2011/07/13/1308401_1.pdf

文部科学省 平成 23 年度『国際共通語としての英語力向上のための五つの提言と具体的施策』に係る状況調査」の結果について（http://www.mext.go.jp/a_menu/kokusai/gaikokugo/1316726.htm）

文部科学省「グローバル化に対応した英語教育改革実施計画」（2013 年 12 月 13 日）

http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/25/12/_icsFiles/afieldfile/2013/12/17/1342458_01_1.pdf

文部科学省「外国語教育における「CAN-DO リスト」の形での学習到達目標設定に関する検討会議(第 9 回)資料」（2014 年 1 月 10 日）

http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shotou/092/shiryo/_icsFiles/afieldfile/2014/01/31/1343401_03.pdf

文部科学省「英語教育の在り方に関する有識者会議 英語力の評価及び入試における外部試験活用に関する小委員会 審議のまとめ 概要」（2014 年 7 月 4 日）

http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shotou/102/shiryo/attach/_icsFiles/afieldfile/2014/08/06/1350353_01.pdf#page=5

下村博文文部科学大臣「初等中等教育における教育課程の基準等の在り方について（諮問）」（2014 年 11 月 20 日）

http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/1353440.htm

卷末資料

- ・ 富山県内のホテル・旅館対象アンケート全文

平成 26 年度成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業

「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」事業

学校法人浦山学園

富山情報ビジネス専門学校

富山県内のホテル・旅館へのアンケート

記入者氏名	
御役職	
ご連絡先 (電話・Eメール)	

1. ホテル・旅館の別（該当の□1つに✓を入れてください）

☐ホテル ☐旅館

2. 回答者の方（担当者）の御役職について（該当の□1つに✓を入れてください）

☐経営者 ☐役員・経営幹部 ☐部長・マネージャー ☐人事・社員教育担当

☐グローバル戦略担当 ☐現場スタッフ ☐その他（ ）

3. 御社の社員数（正社員、パート、アルバイト含む）

☐100人以上

☐90～100人

☐80～89人

☐70～79人

☐60～69人

☐50～59人

☐40～49人

☐30～39人

☐20～29人

☐10～19人

☐0～9人

4. 昨年（2013 年）の外国人客受け入れについて、お聞かせください

☐1,000 人以上（具体的に何人かご記入ください _____）

☐500～999 人

☐200～499 人

☐100～199 人

☐50～99 人

☐10～49 人

☐1 ～9 人

☐0 人

5－① 4 について、0 人以上の受入があった場合について、外国人観光客の滞在目的の多くは何ですか

☐観光

☐ビジネス

☐その他

☐不明

5－② 4 について、観光客全体の約何割が外国人客ですか

全体の _____ 割

5－③ 4 について、0 人以上の受入があった場合について、外国人観光客の団体客と個人客の人数を教えてください

個人客 _____ 名

団体客 _____ 組 _____ 名

6.外国人観光客の国籍について、多い順に 3 つご記入ください

（1 つまたは 2 つのみの記入も可）

1. _____ 2. _____ 3. _____

7.外国人を受け入れるためのスタッフ体制が整っていると思いますか

(該当の□1 つに✓を入れてください)

- ☐ とても良く整備されている
- ☐ どちらかと言えば整備されている
- ☐ どちらとも言えない
- ☐ どちらかと言えば整っていない
- ☐ 全く整っていない

8－① 7について、どのような点で、整備されている、また整備されていないとお考えですか

--

8－② 外国人観光客を受け入れるための御社の特徴的な取り組みについて、ある場合付記してください

--

9. (7でとても良く/どちらかと言えば整備されていると回答した方)

どんな面で体制が整っていると思われますか(複数回答可)

☐ 外国語のできるスタッフがいる

9-a 具体的に何語が話せますか()

9-b また、外国語のできるスタッフは全体の約何割ですか 全体の____割

☐ 外国語による案内、説明や表示がある

9-c 具体的には何語による案内、説明表示ですか()

9-d また、それは、何についての説明、表示ですか。あてはまるものすべてに✓をお願いします

- ☐ 施設案内図
- ☐ 土産／商品紹介
- ☐ 注意事項
- ☐ その他

☐ 社員の外国語教育に力を入れている

9-e 具体的には何語の教育ですか ()

9-f 実際にはどのような教育をしていますか ()

9-g その教育には、業務のいつ、どの程度の時間使って実施していますか
()

☐ 外国人が過ごしやすい設備や部屋を整えている (インフラ面)

9-h 具体的には、どこの国を基準にどのような設備や部屋を整えていますか
国 ()、()、具体的なものはない
設備・部屋 ()

☐ 外国人に対するおもてなしや異文化理解について、社員の教育が徹底されている
(ソフト面)

9-i 御社にとって外国人観光客に何をしてさしあげることが「おもてなし」だと
考えますか
()

9-j 異文化理解のために具体的はどのような研修を行っていますか
()

☐ その他 (具体的に :)

10. (7.でどちらかと言えば/全く整っていないと回答した方)

どんな面で体制を整えるべきと思われますか (複数回答可)

☐ 外国語のできるスタッフの採用

10-a 具体的には何語が話せるスタッフが必要と考えていますか ()

10-b 外国語のできるスタッフは、社員全体の何割必要と考えていますか
全体の 割

☐ 外国語による案内や表示を整備すること

10-c 具体的は、どこに、どのような案内や表示が必要と考えていますか
どこに ()、どのような ()

☐ 社員の外国語教育に力を入れること

10-d 具体的には何語の教育に力を入れる必要があると考えていますか
()

10-e 英語教育は、どの部署で実施すべきと考えていますか
社員全員 ・ 担当部署 () 部署)

10-f また、どのような方法で外国語教育する必要があると考えていますか
英会話教室 (A E O N等) ・ 教材 ・ 社内研修 ・ 社外研修

☐ 外国人が過ごしやすい設備や部屋を整えること (インフラ面)

10-g 具体的には、どこの国を基準に設備や部屋を整えていますか
国 ()、()、具体的なものはない
設備・部屋 ()

☐ 外国人に対するおもてなし、異文化理解について、社員の教育を行なうこと
(ソフト面)

10-h 御社にとって外国人観光客に何をしてさしあげることが「おもてなし」だと考
えますか
()

10-i 異文化理解のために具体的にはどのような研修を行うべきと考えていますか
()

☐ その他 (具体的に:)

1 1.何語のできるスタッフがいますか (複数回答可)

- ☐ 英語
☐ 中国語
☐ 韓国語
☐ スペイン語
☐ その他 (具体的に:)

1 2. 1 1について、その社員は全体の何割いますか?

全体の____割

1 3.何語のできるスタッフがいると良いと思いますか (複数回答可)

- ☐ 英語
- ☐ 中国語
- ☐ 韓国語
- ☐ スペイン語
- ☐ その他（具体的に：_____）

14. 13について何故、その言語が話せるスタッフが必要と考えていますか。
()

15. 外国人観光客より、どのようなクレームが多いですか。また、それらのクレームに対しどのように対応されていますか

16. 外国人観光から、どのような問い合わせ、または相談を受けることがありますか

17. 外国人観光客の受け入れについて、今後、貴社として、また富山県として課題だと思う点は何ですか

～アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました～

FAX送付先: 03-5944-5121