

観光地におけるインターンシップの意義に関する考察

山 川 和 彦

1. はじめに

今日、訪日外国人旅行者が増加する一方で、観光業界、特に地方の宿泊業においては人材不足が問題となっている。そのなかで、インターンシップとして留学生を含む学生の活用が実践されつつあり、例えば一般財団法人北海道国際交流センターでは、留学生を対象として、ホテルなどの観光施設で、約1ヶ月のインターンシップを行っている。観光業を知るためには、その業務だけではなく、地域特性を理解することが必要であり、そのためには一定期間現地に滞在することが求められる、と筆者は考えている。当該地域への自己同定化によりはじめて見えてくるものがあるからである。このような認識に立ち、筆者は石垣島での学生インターンシップを2015年から行ってきた¹⁾。

本稿は、2017年に石垣市で実施した学生のインターンシップを事例として、その成果と課題についての考察である。本学の場合、観光地での学生活動に関しては、その実施方法や効果に関して知見がないことから、今後の観光関連授業の導入等を意識して整理しておくことが必要との認識に至った。考察に当たり、はじめに観光の現状と施策、石垣市の事情や課題を概観し、その後インターンシップにおいて学生側の期待値、成果、受け入れ側の事情などを考察していく。なお、この領域に関する先行研究として、留学生を活用した事例(恒松2014)などがあるが、観光インターンシップに関する研究事例はまだ少ない。

2. 日本の観光施策と現状

2003年当時の小泉首相が観光立国懇談会を創設して以後、日本政府観光局(JNTO)の国外でのプロモーション、観光庁(2008年設立)の受入施策が功を奏し、2003年に521万人であった訪日外国人旅行者数は、2013年に1000万人を超え、2016年末には約2400万人となった。今や、その数値目標は2020年に4000万人、2030年6000万人となり、観光先進国なる標語も使われている。この数値目標の根拠となる施策として、

2013年6月観光立国推進閣僚会議を受けて設定された「観光立国実現に向けたアクションプラン」(2016年6月)や「明日の日本を支える観光ビジョン」(2016年3月30日)がある。後者では「観光資源の魅力を高め、地方創生の礎に」、「観光産業を革新し、国際競争力を高め、我が国の基幹産業に」、「すべての旅行者がストレスなく快適に観光を満喫できる環境に」という3つの視点による具体的な施策を定め、それは「観光ビジョン実現プログラム2017」(2017年5月30日)において補完され、たとえば「『楽しい国 日本』という新たなブランドの確立」として歴史、文化にとどまらないスポーツイベントなどが新規プログラムに加えられている。

このように観光立国施策が推進される一方で、観光業界、特に宿泊業では人材不足が指摘されている。「宿泊業において必要とされる若い年代の労働力が不足していることが宿泊業における課題である。また、温泉地は地方、かつ山間部に立地することが多く、当該地域の人材だけで賄うことが危惧されている」(守谷・後藤2016:8)。ホテル業界では離職率も高い。このような点は観光庁においても認識され、賃金やその特異な勤務事情が指摘されている²⁾。このほか「宿泊業における生産性の向上や、人材の育成・確保、投資の呼び込みを図ること」を目的とした観光産業革新検討会³⁾も設置されている。

今日の経済状況の中で、宿泊業は経費、特に人件費削減をしてきた中で、「地方における労働人口の激減と訪日外国人の急増が追い打ちをかける状況」にある(中澤:14)。例えば、群馬県にある「NIPPONおもてなし専門学校」の外国人学生が草津町の温泉に短期間勤務することがあるが、労働力の補完というよりは日本語能力の関係で、結局、下働きがメインになっていると、中澤(2016)は指摘している。ただ、中国人旅行者に対しては中国人スタッフの存在が有益となっているとのことである。

3. 石垣市における観光

3.1 観光客の動向

沖縄県総務部八重山事務所によると、石垣市（2017年8月末人口49,212）、竹富町（同4,322）、与那国町（2017年5月末人口1,726）人を含む八重山地域への入域客数⁴⁾は、2012年には713,058人であったが、新石垣空港開港（2013年3月）に伴い、2013年には942,964人と急増した。その後2016年には1,248,079人に達し、そのうち外国籍が193,727人と約15.5%を占めている。わずか5年間で入域客数が1.7倍になったことになる。

国内からの旅行者が増加した背景には、新石垣空港の開港により、東京からの直行便に300席以上の中型機材が就航したことや、関西線にLCCが就航するなど本州との直行便の利便性が高まったことがある。さらに外国人旅行者に関しては、日帰り観光を主体としたクルーズ船が、2016年度には95隻入港している。そして国際航空便の就航により、地域内での宿泊を伴うこととなった。中華航空が夏ダイヤにおいて週2便台北石垣線に、2016年6月からは香港エクスプレスが香港石垣線に就航している。2017年9月30日以後、韓国からのチャーター便も乗り入れ、訪日外国人旅行者の増加が期待されている。

次に、八重山観光の季節的変化についても取り上げる必要がある。2016年を例にするとピークは8月で136,234人、一方、最少月は1月68,438であった。ただし3月から10月にかけて毎月10万人を超え、混み合う期間の延長化が進んでいる。海水浴やダイビングなどのマリニリゾート要素以外にも、星空観察、八重山の諸島めぐりや冬場の野球キャンプ見学も旅行要因となっている。

このように国内外からの旅行者の増加により、観光産業においては様々な問題が生じている。宿泊業をはじめとする観光関連産業における従業員不足もさることながら、外国人によるレンタカーの事故、クルーズ船利用者に対する白タク営業などが指摘されている。

3.2 観光産業と就業

石垣市を中心とする八重山地域には、専門学校及び大学がないことから、地元で就職する生徒以外は、卒業と同時に沖縄本島や首都圏などへ進学していく⁵⁾。「石垣市人口ビジョン」によると、男女ともに高校卒業に伴う進学・就職時の15～19歳から20～24歳時に転出超過となり、大学卒業や就職者等のU・Iターンと思われる25～29歳から30～34歳時に転入超過となる傾向が続いている。そのため学生アルバイトがなく、臨時の労働力は高校生や主婦のパート、繁忙

期の短期派遣（いわゆるリゾートバイト）に頼ることになる。観光客の利用が多いタクシー業界では60歳以上のドライバーが多く、特に外国語対応といっても対応に限界がある。また、地元紙によれば、沖縄ツーリスト石垣支店が団体旅行の取り扱いを終了したり、漁協や食肉加工業でも外国人技能実習制度の活用が始まったりと、人材不足は様々な形で顕在化している⁶⁾。

石垣市では、前節に示した観光状況を受けて、有効求人倍率が2017年1～3月期1.57倍で28か月連続1以上となっている。産業別には宿泊・飲食サービスが前年同期比124人増と好調である⁷⁾。一方で人材不足は深刻化し、業者によっては人材を直接国外に求めることも見受けられる。市の「外国人観光客向け観光人材バンク事業」を受託しているNPO法人八重山美ら島塾は台湾からの人材確保に動きだし、ホテルを運営する株式会社ロイヤルマリンパレスは中国人7名を正社員として採用している⁸⁾。

国外に人材を求める傾向は沖縄県全体でもある。県および一般財団法人沖縄観光コンベンションビューローが、「外国人観光客への受入体制強化を目指し、外国人観光客の満足度向上のため、語学に長けた人材の確保を図ること」を目的に、国外では釜山、台北、福建で就職相談会を開催している⁹⁾。

ところで、2014年、「まち・ひと・しごと創生法」（平成二十六年十一月二十八日法律第三十六号）が制定された。これを受けて石垣市においても、2016年に「石垣市地域創生総合戦略」を示した。その中で、地方人口ビジョンに続いて総合戦略として次の4つの目標が示されている。1) 新たな産業や安定した雇用を創出する、2) 新たな人の流れをつくる、3) 若い世代の結婚・出産・子育ての希望をかなえる、4) 交流の促進 自然環境の保全である。この中で第二番目の「新たな人の流れをつくる」が学生のインターンシップに関連してくる。「人材の育成・確保」の項には以下のように記載されている。

【課題】

- 本市のリーディング産業である観光分野の成長には、人材の確保・育成が不可欠であるが、人材不足の現状がある。
- また、今後インバウンド誘客を推進する上で、外国人観光客のニーズに応じた更なる対応力の向上が課題。
- 外国人観光客の受入強化に向けた産学官連携した取組が必要。

【内容】

- 夏季（7～9月）の観光トップシーズンに国内外の

大学生を主に観光分野のインターンシップとして受け入れ、併せて語学研修や、地元の観光産業を担う人材や、国内外の他大学生等との交流等を体験できるプログラムを創出する。

【先駆性・新規性】

- 観光業界の現場において、インターン受入によるインバウンド観光客への対応力の向上と、観光トップシーズンにおける人材確保を同時に志向する。
- 大学生等の長期滞在による様々な交流や体験を通じて、石垣の魅力への理解を更に深めてもらうとともに、その国内外への発信やリピーターの創出にもつながる。
- 観光、商工、教育、文化、行政等の関係者からなるインターンシップ推進協議会（仮称）による連携体制を整備し、効果的な事業展開を図る。
- インターンシップ採用によって、企業の積極的な営業戦略を喚起できる。

ここに掲載した項目は、石垣市観光基本計画（改訂版、2016年）においても掲載され、「インターンシップ受入推進事業」として2017年2月、8月に実施され、麗澤大学および産業能率大学の学生をインターンシップ生として受け入れた。

4. インターンシップ活動の実証

文部科学省の「インターンシップの推進に当たっての基本的考え方」によれば、インターンシップは「学生が在学中に自らの専攻、将来のキャリアに関連した就業体験を行うこと」と規定され、その意義は学生側だけでなく、企業側にもあると記されている¹⁰⁾。

著者は2015年より専門ゼミナール履修者を中心に石垣島の観光関連業者にインターンシップの受け入れをお願いしてきた。そしてさらなる発展のため、石垣市と麗澤大学は、2017年2月に人材育成、教育振興、観光と町づくりなどに関し協力していくことをうたった包括協定を締結した。これにより、従来行ってきた観光関連業者とのインターンシップに加え、石垣市が行うインターンシップ受入事業にも参加することとなった。2017年では、2月に石垣市の事業として7名、観光業者との直接契約によるインターンシップに8名が参加し、8月には市の事業として10名、直接契約で12名が2週間から1ヶ月間、ホテル及び旅行会社で実習を行った。ホテルでの実習業務は実習先により異なり、料飲とハウスキーパーだけを行う学生もいれば、フロント業務などまで行うところもあった。以下、インターンシップに参加した学生の自省と受入業者の

考えを考察してみる。

4.1 インターン学生の視点

学生のインターンシップに対する考え方は、参加者個人によって多様である。ホテルや観光業界への就職を意識し業界研究の一環として参加する学生、石垣島で1ヶ月滞在することでインターンと観光の両面ができると考える学生、なかにはゼミ活動として参加しなければならないと思っている学生もいた。

今年8月のインターンシップにおいては、著者の専門ゼミ3年生は全員参加を条件とし、1学期の授業を通して地域社会とのかかわりや沖縄、石垣に関する事前学習を行ってきた。この事前学習を行ったのは、昨年度派遣した学生が旧盆の行事を全く見るのがなく、観光ガイドブックに掲載されている店舗を訪ねるなど、半ばゲストとして生活し、積極的に地域社会とのかかわりを持つという意識が少なかったという反省からのことである。観光学学習の一環として、1ヶ月間滞在するのであれば、地域社会とのかかわりを少なからず持ってもらいたいというのが筆者の考えで、それがなく遠隔地でアルバイトするのと変わらないからである。

学生へのアンケートや個別のヒアリングにより、学生の学びとして大きく3つのことがあったと考える。まず接遇スキルに関することである。ハイシーズンのホテルの滞在費はかなりの額になるので、リゾートホテルに求められる接遇のレベルの高さ、細部にまでわたるこだわりや従業員の行動の意味を理解した。次にチームでの仕事、仕事に対する誇りを持つことを感じている。ハウスキーパーは時間との勝負で、限られた時間内に客室を整える業務においてはチームワークが重要になる。学生もその一員として加わることで連帯性や責任感を得ている。はじめは否定的な気持ちでかかわっていたハウスキーパー業務も、「ホテルの売り上げに最も貢献するのが客室で、そしてお客様が最も長く滞在するのも客室である」という見方を教わることで、仕事に対する考えが変わり、人には見えないところでもしっかり働くことの重要性を考えたとの内省も寄せられた。そして三つ目が地域性に関する学びである、たとえばどの泡盛がおいしいのかと尋ねられても答えられないもどかしさを感じ、観光地での働きに求められる知識について自省している。また、1ヶ月の滞在中に、職場の人たちや一般の生活者と話す機会が生まれていることも、社会的な石垣島ならではの特殊性かもしれない。ここに要約した学びは、接遇の基本ともいえることだが、観光地に求められるサービスを改めて認識する機会となっている。

インターンシップ先では、社員以外にパート従業員、繁忙期の派遣社員（いわゆるリゾートバイト）、高校生のアルバイトと様々な人々が業務を行っている。その中で、自分の学びの視点を常に意識していく必要性を感じた学生もいる。このインターンシップは、大学の授業として行われていることから、簡単にあきらめてしまうのではなく、困難に直面してもそれを解決していくという副次的な学びが出てくる。

その一方で、業務から自分たちが何を学ぶのか、学生たちに常に意識させておくことが肝要である。実習途中で行ったアンケートの中には、レストラン業務だけしか行っていないので、自分が何のために石垣に来たのかわからなくなったという報告もあった。その学生には、チームで行う業務の意義や石垣の料理に関する知識を得ることも学びになるとアドバイスをしたほか、ホテルの正社員とゆっくりと話してみることを勧めた結果、インターンの意義を再認識し、結果として実習の充実度を高めることができた。派遣しっぱなしではなく、適宜、担当教員が学生や実習先の担当者とコンタクトをすることが必要であるといえる。

先に紹介した石垣市地域創生総合戦略に掲載されているインターンシップに対する期待値として、石垣の魅力を深めること、情報発信、リピーター化、トップシーズンにおける人材確保、インターン受入によるインバウンド観光客への対応力向上などがあげられている。この観点からみると、その多くは達成されつつあると思われる。今回参加した学生が、2学期の授業においても石垣に関する学びを深め、学生目線でみた石垣を情報発信しようと自発的に学習し始めた。また、リピーター化に関しては、自然などの観光資源だけではなく、インターン中に世話になった人々との交流を深めることを目的として、再度石垣を訪問したいと回答している学生が多い。さらに、外国人旅行者が多いホテルに勤務した学生は、外国語による接遇の必要性を強く感じている。

4.2 受入側の視点

受入側はインターンシップ学生をどのようにみているのだろうか。今回は2社にヒアリングを行った。まず共通しているのが、学生のインターンシップ制度が有益であると評価している。ホテルAでは、労働力の確保という点には確かにあるとしても、インターンシップの目的は、サービス業の楽しさを伝えること、サービスをすることに誇り・プライド・やりがいを感じてもらおうことであるという。そのためには、きちんと業務を行うことが必要で、具体的な業務において細かいところで手を抜かない、こだわりの理屈を教えることを意識しているという。インターンシップの参加者は

学びという考えが先行しているので、石垣に滞在し遊びながら収入を得ることを主体とするリゾートバイトとは、仕事へのかかわりが違うと評している。このホテルのスタッフの中には、次のインターンシップ生を期待するなどチーム意識も形成されているという。

旅行会社Bでは、インターンシップを受け入れる目的・効果として、社員の人材育成の一環にもなると考えている。自分の日常業務を学生へレクチャーすることは、社員にとって自己啓発の機会になっていることである。そして学生と接することで、若い世代の考えを知ることができ、商品造成にも役立つことである。また、インターンシップをすることで、旅行会社には華やかな面だけではなく、地味な仕事もあることを理解してもらい、旅行会社は無から商品を作り出すやりがいのある仕事であることを伝えたいことである。インターンシップ終了後のビジョンとして、どのような学生になってほしいかを聞いてみたところ、旅行業は気配りと目配りが重要であることから、インターンシップを通して相手の立場になって物事を考えることが出来るようになること、情報通になることが期待されるとのことである。「よいものは良い。素晴らしいものには感動する」といった感性をもった、そしてユニバーサルツーリズムの精神も忘れない、ハートフルな旅行のプロを目指して欲しいとのことである。

5. 結びとして

本稿では、石垣島の観光の現状と本学学生のインターンシップについて取り上げてきた。石垣市では、観光客が増加する中、少子高齢化、若者の流出という状況で、観光業を中心とした人材不足に直面している。その中で石垣市もインターンシップの重要性を認めつつ受入事業を2016年度・17年度に実施している。著者はこの事業のほかにも個別契約により学生の派遣を行い、その教育的効果について検証した。学生の学びは、業務を実践することで、観光地のサービスがどのようにあるべきかを体得すると同時に、地域社会の理解、人的交流など付随的な効果もあることが分かった。必ずしも楽ではない労働としてのインターンの一方で、滞在地石垣へのリピート化を希望する学生も多く、「石垣」というアイデンティティが形成されつつある。同時に受入側もインターンシップ学生の活用と教育についての知見が蓄積しつつある。

その一方で、インターンシップとしてのプログラム、到達目標や業務内容に関しては、実習先とも協議し、実習中も学生の指導が必要となることが分かった。さ

らにインターンシップが完結する単独の実習ではなく、帰京後も石垣に関心を持ち自発的な学習を継続するためには、滞在中にそれにつながる「きっかけ」（寺や史跡を訪問する、盆行事を見学する、アロマに使われる植物を実際に手に取るなど）を学生に与えておくことが必要である。この点は、やはり教員の現地指導が求められているといえよう。多様な価値観を持つ学生にとって有意義なインターンシップを実現するには一律的な方程式はない、すべてが個別対応になるというのが著者の実感である。インターンシップとして学生を派遣することが、観光学の学びや地域創生に役立つのかを検証する、この試みはいわば実験観光学ともいえるもので、今後さらに「データ」の蓄積を行っていくことで、学術性を深めることができると考えている。

注釈

- 1) 筆者の石垣市での研究の一部は、山川（2016）、温・山川（2016）に掲載した。
- 2) 宿泊者のいない時間に休憩を取る「中抜け」という勤務形態があり、事実上の拘束時間が長くなる。また、観光庁では宿泊業の生産性を高める事例集も作成されている。
http://www.mlit.go.jp/kankocho/topics06_000099.html
- 3) http://www.mlit.go.jp/kankocho/news06_000316.html（2017年9月1日確認）
- 4) 入域客数の考え方および八重山地域の観光統計に関しては、沖縄県総務部八重山事務所の発表に基づく。
<http://www.pref.okinawa.jp/site/somu/yaeyama/index.html>（2017年9月30日確認）石垣市観光文化課も別途観光統計を公表しているが、竹富町に行く観光客も新石垣空港を利用することから、ここでは広域の八重山地域として観光客数を提示した。
http://www.city.ishigaki.okinawa.jp/home/kikakubu/kankou_bunka_sports/kankou_bunka/index.htm#p_nyuiki（2017年9月30日確認）
- 5) 高校は石垣市に沖縄県立八重山高校、同八重山商工高校、同農林高校、同八重山特別支援学校がある。八重山高校では230人の卒業生中181人が進学している（平成28年学校要覧による）。
- 6) 八重山毎日新聞2017年5月28日
- 7) 八重山毎日新聞2017年5月11日
- 8) 八重山毎日新聞2017年2月11日、2017年8月1日
- 9) <http://www.ocvb.or.jp/topics/1918>（2017年9月26日開示情報）
- 10) http://www.mext.go.jp/component/a_menu/

[education/detail/icsFiles/afieldfile/2015/12/15/1365292_01.pdf](http://www.mlit.go.jp/common/001184158.pdf)（2017年9月30日確認）。観光学部や学科・コースの学生がインターンシップに参加する観光業の業種は、宿泊業がトップで、75.3%を占める。観光人材育成に関する調査～大学編～

<http://www.mlit.go.jp/common/001184158.pdf>

参考文献

- 石垣市（2016）石垣市人口ビジョン。
石垣市（2016）地域創生総合戦略。
温琳・山川和彦（2016）「沖縄県石垣市におけるクルーズ船観光客の接遇と中国語教育」、『麗澤大学紀要』第99巻79-84。
小林 哲也（2016）「日本のホテル産業の未来を担う人材の育成を」、『観光文化』230号28-29。
恒松 直美（2014）「交換留学生『地域国際観光プランナー』インターンシップ：新しい地域づくりと地域活性化への留学生の支援」『広島大学留学生教育』18, 57-71。
福山佳与子（2017）観光業界における人材課題～日本の経済発展のために求められること～ http://www.jec-jp.org/image/2017_Hoteljuku_KayokoFukuyama.pdf。
中澤 敬（2016）「機会損失」の原因となっている『人材不足』をいかに解消するか」『観光文化』230号14-17。
守谷邦彦・後藤健太郎（2016）「観光産業、宿泊産業、観光地における雇用の状況」『観光文化』230号7-13。
山川和彦（2016）「観光地の発展と観光人材育成に関する一考察」『韓国言語研究学会大会論集2016』149-153。

付記 本論を執筆するに当たり、石垣市観光文化課、一般社団法人石垣市観光交流協会、インターンシップをお引き受けいただいた観光関連業者の皆様、御礼申し上げます。また、本件においては麗澤大学特別研究助成を受けております。