

〈研究論文〉

## 観光人材としての外国人雇用のあり方に関する一考察： 日本在住の中国人労働者及び留学生を事例に

岩本 英和 ・ 黒澤 武邦  
鈴木 崇弘 ・ 遠藤十亜希

### 【要旨】

本研究は、日本在住の外国人を対象に観光産業への関心度や外国人材としての強みを明らかにしている。さらに日本語能力の観点からみた外国人材としての強みの差異についても考察している。本研究では事例として日本在住の中国人労働者及び留学生を主な対象者としてアンケート調査を実施し、112名から回答を得た。中国人回答者はホテル・旅館、航空会社、飲食店業、テーマパーク、レジャー施設への関心度が高く、自身が語学能力や海外事情に精通していると考えられる。特に日本語能力試験のN1取得者ほど、自身が海外事情に精通している可能性が高いと言える。一方で、高い日本語能力を有していたとしても長期的な雇用を望む回答者は少ないという状況を踏まえると、短期間雇用の可能性やあり方、そして長期的雇用に結びつける努力が日本の観光産業の持続的な発展のために必要不可欠であると考えられる。

キーワード：外国人材、観光人材、観光産業、アンケート調査

### 1. はじめに

本研究では、日本在住の外国人を対象に観光産業への関心度や外国人材としての強みを明らかにする。日本政府は2003年に実施したビジット・ジャパン・キャンペーンを皮切りに観光立国を目指している。2013年には、目標であった訪日外国人旅行者数の年間1000万人を突破し、2015年には45年ぶりとなるインバウンド観光がアウトバウンド観光を上回った。さらに2020年には4,000万人、2030年までに6,000万人の訪日外国人旅行者を日本に誘致する目標が掲げられた。2018年には、3119万人に到達し、過去最高の訪日外国人旅行者数を記録している。訪日外国人旅行者数は順調にその目標値に近づいてきてはいるが、問題がないわけではない。それは、増加する訪日外国人旅行者数に対して、観光産業では人手不足の問題が深刻化してきていることである。

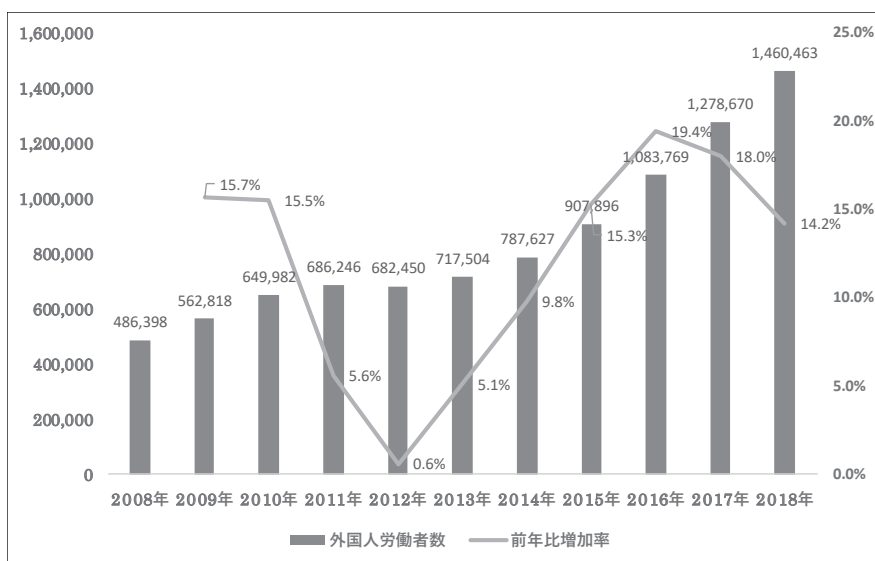
総務省（2018）によると、日本の総人口は、2008年をピークに減少している。このまま減

少傾向をたどれば、2050年には1億人を下回ることが予想されている。また2019年時点でも65歳以上の高齢者人口が若年人口の割合を上回っており、今後も増加傾向にある。

観光庁も、観光品質や観光者受入の観点から人手不足の問題を危惧しており、観光人材の育成に取り組んでいる。観光人材の育成・活用として、観光経営マネジメント人材育成や地域の観光産業を担う中核人材育成講座、そして観光地域づくり人材育成支援など数多くの施策を実施している。また、訪日外国人旅行者向けにボランティアガイドや通訳ガイド制度を導入し、訪日外国人旅行者へのための対応にも力を入れている。しかし、日本人の総人口が減少している昨今において、これだけでは観光産業の人手不足を補うには十分とは言えない。そのため、増加傾向にある訪日外国人旅行者の受入を持続的に行うには、日本人だけでなく、外国人材の受入も必要不可欠である。つまり日本人の観光人材の育成を強化しつつ、外国人材の受入れ及び活用のあり方を模索する必要がある。

人手不足が深刻化する中で、2019年4月より外国人材の受け入れ拡大に向けた新たな在留資格「特定技能」制度が開始された。この制度により外国人がこれまで就労できなかった分野での就労が可能となった。図1は、2008年から2018年の10年間の外国人労働者数及び前年比増加率を示している。前年比の増加率は変動があるが、年々増加傾向にある。

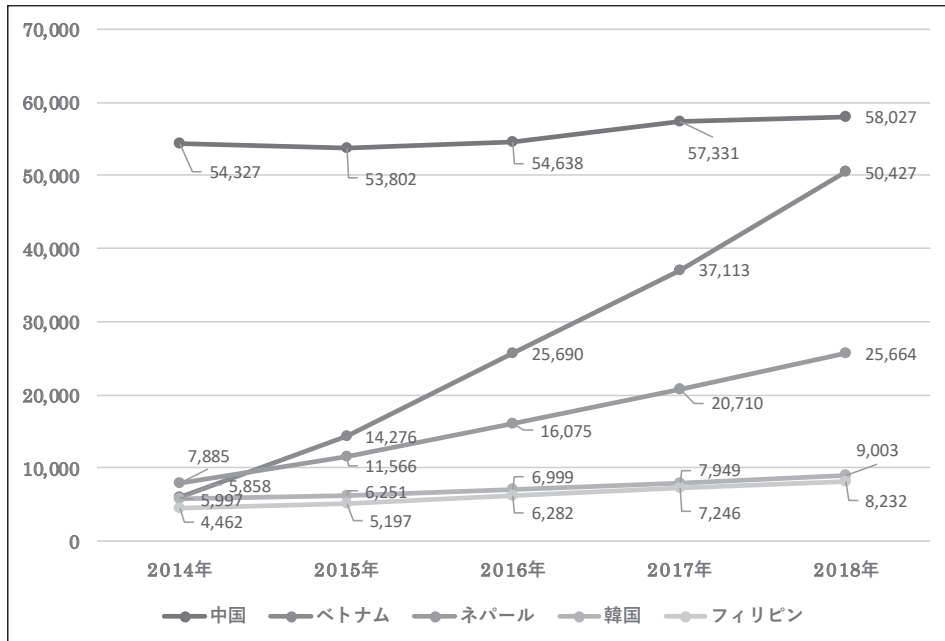
図1：外国人労働者数及び前年比増加率（2008年～2018年度）



（出所）厚生労働省「外国人雇用状況の届出状況」より筆者作成

図2は、2014年から2018年の過去5年間の上位5位の国別宿泊業、飲食サービス業に従事する外国人労働者数を示している。過去5年間の外国人労働者数を見ると、中国が最も多い。また、ベトナムの外国人労働者も急激に増加している。さらにネパール、韓国、そしてフィリピンの外国人労働者も増加傾向にある。

図2：国別宿泊業、飲食サービス業に従事する外国人労働者数（2014年～2018年度）



（出所）厚生労働省「外国人雇用状況の届出状況」より筆者作成

以上のことから、本研究では日本在住の外国人の観光産業への関心度を調査し、外国人材が得意とする分野を明らかにすることで、今後の観光人材として外国人の育成及び活躍の場を検討する際の参考資料となりうるということができよう。

## 2. 先行研究

観光産業における人手不足の深刻化は、日本だけでなく世界の観光立国においても顕著であり、人材（高度及び単純労働の両面で）を獲得するための国家間競争がすでに激化してきている。

Soh（2008）は、アジア諸国では観光産業の人手不足が広がっていると指摘し、特に有能な人材が乏しく、彼らの観光産業における定着率も低いと論じている。またタイなどアジア諸国における観光立国では、観光産業に受持する労働者を「人的資本」として捉え、政府が人材開発・教育を積極的に推進していると述べている。こうした状況の中、日本でも、観光業においてより良いサービスを提供できるような人材育成や活躍の場の構築が不可欠であろう。

海外の学術論文では、観光産業に従事する外国人材に関する研究がすでに多数公表されている。その中には、観光産業に従事した経験や観光者として訪れた場所が永住地となる関係性についても研究がなされている（Oigenblick and Kirschenbaum, 2002; Haug, Dann, and Mehmetoglu, 2007）。

Janta (2011) は、世界の観光産業における実態について、労働者の離職率の高さや仕事への不満は観光産業における構造的な問題であり、この傾向は外国人労働者にも当てはまると述べている。また、外国人労働者の離職率の高さや仕事への不満を解消するための解決策の一つとして、外国人労働者と地域コミュニティとのつながりを活かして、彼等が疎外感を感じないように、また差別を受けないようにすることが肝要であるとも指摘している。

Baum (2015) もまた、人材を単なる労働力とみる「経済分析」だけでは不十分であると指摘し、「文化」や「人とのつながり」が人材の定着率を高めるために必要な要素であると主張している。また、観光産業においても、IT 技術の発展やグローバリゼーションにより、現場でも多文化的かつ多角的な視野をもつ人材が求められるようになってきているとも指摘している。Duncan, Scott, & Baum (2013) は、雇用主が観光産業に従事する外国人の多面性を理解、尊重しなければ有望な人材は定着しないと指摘している。

以上のことから、雇用者側も単に労働力として見なすのではなく、外国人材の有する視点を重んじ、彼等のニーズや目標、属性を理解し、相互コミュニケーションをはかる必要があることがわかるであろう。

近年、日本でも観光庁による観光人材への取り組みや大学での観光教育、そして研究者による観光人材育成に関する議論が活発化している。

矢野 (2018) は、これまでの観光人材育成事業を考察し、育成する観光人材像に関する議論の必要性、産学官連携による新たな価値を創造できる人材育成、観光教育の実践や理論の蓄積、観光関連機関との共同研究の推進、長期的視野に立った全体構想の構築の 5 つの重要性を挙げている。また、大場 (2019) は、日本の観光系学部のカリキュラムを考察し、世界の観光系学部のカリキュラムとの違いを指摘し、明確な目標を持ったカリキュラム構成の必要性を指摘している。さらに森下 (2018) は、2017 年に観光庁が行った「観光人材育成に関する調査～企業編～」と「観光人材育成に関する調査～大学編～」の 2 つのアンケート調査の結果から、観光人材育成における産学ミスマッチについて見解を述べている。森下は、採用時のみを基準とする短期的視野に立つ観光産業と長期的視野に立ったマネジメントができる人材育成に焦点をあてている大学の間にはミスマッチがあることを指摘している。

このように先行研究でも観光人材育成に関する今後の課題についての提言がなされている。しかし、外国人を対象とした観光人材に焦点を絞った先行研究は少なく、また、国内の状況を前提とした先行研究での指摘が外国人のケースに適用可能であるかを検証する必要がある。さらに外国人の就労において日本語能力の壁があることが先行事例においても報告されている (和泉、2019)。また、一方で、高島 (2011) は、高度な日本語能力が観光ガイドの評価とは必ずしも比例しないとし、言語能力以外の重要な要素として、ホスピタリティの有無、社会文化能力、障害除去としての役割遂行能力の 3 つの能力を挙げている。

そこで本研究では、十分な研究がなされていない外国人材を対象とした観光人材への知見を得るために、外国人の観光産業への関心度を調査し、かつ外国人材が得意とする分野を明

らかにする。

### 3. 研究の方法

外国人の観光産業への関心度合いと得意とする技能を明らかにするために日本在住の外国人及び留学生を対象にオンライン・アンケート調査を実施した。事例として日本在住の中国人労働者及び留学生を対象とし、112名から回答を得ることができた。

アンケート票は、3つの部から構成されている。第1部では、日本在住の中国人労働者もしくは留学生から見た観光産業の関心度合いを調査するために、関心度合いに関する20の質問項目を使用している。その20の質問項目においては、国連世界観光機関（UNWTO）<sup>1</sup>と日本ツーリズム産業団体連合会<sup>2</sup>が提唱する観光産業を参考に作成した。

また、第2部では、日本在住の外国人労働者もしくは留学生が得意とする技能を調査するために、6の質問項目を用いた。観光産業への関心度合いに関して、5段階評価形式（「5. 極めて重要」「4. 重要」「3. どちらでもない」「2. 重要でない」「1. 全く重要でない」）で質問をしている。6の質問項目においては、観光庁（2017）と森下（2018）の観光人材に関する質問項目を参考に作成した。

第3部では、回答者の属性情報として、性別、年齢、滞在期間、日本語能力試験（JLPT）<sup>3</sup>、希望雇用期間に関する質問を行った。先行研究において、外国人労働者の語学の重要性が指摘されているため、重回帰分析を用いて、日本語能力試験N1取得者とN1未取得者の差異を明らかにした。その研究結果を基に外国人に対する観光人材育成のあり方を議論した。

### 4. 研究の結果

#### 4.1 回答者の特性

表1では、性別の割合は女性51名（46%）、男性が61名（54%）である。回答者の年齢は、20代が99名（88%）と最も多く、次いで10代と30代がそれぞれ6名（5%）で40代が1名（1%）である。職業においては、大学生と大学院生が全体の約8割を占めており、大学生が48名（43%）、大学院生が37名（33%）となっている。会社員が18名（16%）であり、自営業が3名（3%）、パート・アルバイトが2名（2%）と続く。公務員・団体職員、専門学生、無職、その他がそれぞれ1名（1%）である。

回答者の日本での滞在期間は、1年以上～3年未満と3年以上～5年未満がそれぞれ33名（29%）と最も多く、次いで半年以上～1年未満と5年以上～10年未満が同数の21名（19%）となっている。また、回答者が最も少ない半年未満と10年以上もそれぞれ2名（2%）の同数となっている。在留資格においては、学生が全体の約8割を占めているため、留学生としての資格が最も多く93名（83%）となっている。次いで、技術・人文知識・国際業務が13名

(12%)である。また、永住者が3名(3%)、特定活動が2名(2%)、定住者が1名(1%)となっている。さらに日本語能力試験(JLPT)においては、N1取得者が52名(46%)、N2取得者が43名(38%)、未取得者が10名(9%)、N3取得者が7名(6%)順に続く。

表1 回答者の特性

(N = 112)

|                 | 回答者数 | 割合 (%) |
|-----------------|------|--------|
| <b>性別</b>       |      |        |
| 女性              | 51   | 46     |
| 男性              | 61   | 54     |
| <b>年齢</b>       |      |        |
| 10代             | 6    | 5      |
| 20代             | 99   | 88     |
| 30代             | 6    | 5      |
| 40代             | 1    | 1      |
| <b>職業</b>       |      |        |
| 会社員             | 18   | 16     |
| 公務員・団体職員        | 1    | 1      |
| 自営業             | 3    | 3      |
| 専門学生            | 1    | 1      |
| 大学生             | 48   | 43     |
| 大学院生            | 37   | 33     |
| パート・アルバイト       | 2    | 2      |
| 無職              | 1    | 1      |
| その他             | 1    | 1      |
| <b>日本での滞在期間</b> |      |        |
| 半年未満            | 2    | 2      |
| 半年以上～1年未満       | 21   | 19     |
| 1年以上～3年未満       | 33   | 29     |
| 3年以上～5年未満       | 33   | 29     |
| 5年以上～10年未満      | 21   | 19     |
| 10年以上           | 2    | 2      |
| <b>在留資格</b>     |      |        |
| 留学生             | 93   | 83     |
| 技術・人文知識・国際業務    | 13   | 12     |

|                      |    |    |
|----------------------|----|----|
| 永住者                  | 3  | 3  |
| 定住者                  | 1  | 1  |
| 特定活動                 | 2  | 2  |
| <b>日本語能力試験（JLPT）</b> |    |    |
| N1                   | 52 | 46 |
| N2                   | 43 | 38 |
| N3                   | 7  | 6  |
| 未取得                  | 10 | 9  |

#### 4.2 観光・観光関連産業における関心度

表2は、回答者に観光における関心度について5段階評価で質問をした結果、全体的に4.0以下の平均値となっている。その中で最も平均値が高い項目は、「テーマパーク、レジャー施設」( $M=3.85$ )である。次いで、「飲食店業」( $M=3.81$ )が続き、「ホテル・旅館」( $M=3.80$ )「航空会社」( $M=3.79$ )が続く。そして、観光関連産業に位置づけられる「映像制作業」( $M=3.78$ )と「情報・ITサービス業」( $M=3.72$ )も全体的に高い平均値を示している。その他の平均値が3.0以上の項目は、「イベント・コンベンション業」が3.63「学術・文化団体」が3.61、「小売業」が3.4、「新聞・出版・鉱工業」が3.38、「スポーツ施設業」が3.34、「行政機関」が3.28、ブライダル業が3.23、人材派遣業が3.18、「NPO団体」が3.13となっている。一方で、「政治団体」「バス会社」「タクシー会社」が平均値3.0を下回っており、順に2.83、2.69、2.49となっている。また、標準偏差においては、観光関連産業に位置づけられる「政治団体」( $SD=1.368$ )、「NPO団体」( $SD=1.227$ )、「学校教育機関」( $SD=1.223$ )が上位3位となっている。

表2 観光・観光関連産業における関心度 (N = 112)

|   | 質問項目          | 平均値 ( $M$ ) | 標準偏差 ( $SD$ ) |
|---|---------------|-------------|---------------|
| 1 | 旅行代理店         | 3.34        | 1.151         |
| 2 | ホテル・旅館        | 3.80        | 1.056         |
| 3 | 航空会社          | 3.79        | 0.999         |
| 4 | バス会社          | 2.69        | 1.123         |
| 5 | タクシー会社        | 2.49        | 1.115         |
| 6 | 飲食店業          | 3.81        | 1.119         |
| 7 | テーマパーク、レジャー施設 | 3.85        | 1.024         |
| 8 | スポーツ施設業       | 3.34        | 1.151         |



|    |               |      |       |
|----|---------------|------|-------|
| 9  | イベント・コンベンション業 | 3.63 | 0.969 |
| 10 | ブライダル業        | 3.23 | 1.040 |
| 11 | 小売業           | 3.40 | 1.086 |
| 12 | 情報・IT サービス業   | 3.72 | 1.100 |
| 13 | 映像制作業         | 3.78 | 1.096 |
| 14 | 新聞・出版・鉱工業     | 3.38 | 1.133 |
| 15 | 人材派遣業         | 3.18 | 1.149 |
| 16 | 行政機関          | 3.28 | 1.195 |
| 17 | 政治団体          | 2.83 | 1.368 |
| 18 | 学校教育機関        | 3.50 | 1.223 |
| 19 | 学術・文化団体       | 3.61 | 1.157 |
| 20 | NPO 団体        | 3.13 | 1.227 |

#### 4.3 観光人材として得意とする技能

表3は、回答者に対して、観光産業に従事した際に自身が得意とする技能について5段階評価で質問をした結果、「語学能力」( $M=4.21$ )の平均値が最も高い。また、「語学能力」の標準偏差も0.840と低いことから多くの回答者が得意な技能と見なしている。次に「海外事情に関する知識」が4.03と平均値4.0を上回っている。そして、順に「問題解決する上での知識」( $M=3.89$ )、「マーケティングに関する知識」( $M=3.81$ )、「観光地・実務に関する知識」( $M=3.75$ )、「会計・財務管理に関する知識」( $M=3.29$ )となっている。

表3 観光人材として得意とする技能 (N = 112)

|   | 質問項目          | 平均値 ( $M$ ) | 標準偏差 ( $SD$ ) |
|---|---------------|-------------|---------------|
| 1 | 問題解決する上での知識   | 3.89        | 0.971         |
| 2 | マーケティングに関する知識 | 3.81        | 0.973         |
| 3 | 会計・財務管理に関する知識 | 3.29        | 1.190         |
| 4 | 海外事情に関する知識    | 4.03        | 0.885         |
| 5 | 観光地・実務に関する知識  | 3.75        | 1.035         |
| 6 | 語学能力          | 4.21        | 0.840         |



#### 4.4 希望年収と就業期間

表4では、回答者が観光・関連産業に従事した際に希望する年収と就業期間について回答しており、「200万円以上～400万円未満」が42名（38%）と最も多い。2番目に「400万円以上～600万円未満」が34名（30%）、3番目に「600万円以上～800万円未満」が19名（17%）、4番目以降は「200万円未満」が7名（6%）、「1,000万円以上」が6名（5%）、「800万円以上～1,000万円未満」が4名（4%）となっている。

次に回答者の希望就業期間は、「1年以上～3年未満」が43名（38%）と最も多い。2番目に「3年以上～5年未満」が24名（21%）、3番目に「半年以上～1年未満」が17名（15%）、4番目以降は「半年未満」が11名（10%）、「5年以上～10年未満」と「10年以上」がそれぞれ7名（6%）、その他が3名（3%）となっている。その他においては自由記述において数値が示されていなかったため、具体的な期間が明らかになっていない。

表4 希望年収と就業期間

(N = 112)

|                   | 回答者数 | 割合 (%) |
|-------------------|------|--------|
| <b>希望年収</b>       |      |        |
| 200万円未満           | 7    | 6      |
| 200万円以上～400万円未満   | 42   | 38     |
| 400万円以上～600万円未満   | 34   | 30     |
| 600万円以上～800万円未満   | 19   | 17     |
| 800万円以上～1,000万円未満 | 4    | 4      |
| 1,000万円以上         | 6    | 5      |
| <b>希望滞在期間</b>     |      |        |
| 半年未満              | 11   | 10     |
| 半年以上～1年未満         | 17   | 15     |
| 1年以上～3年未満         | 43   | 38     |
| 3年以上～5年未満         | 24   | 21     |
| 5年以上～10年未満        | 7    | 6      |
| 10年以上             | 7    | 6      |
| その他               | 3    | 3      |

#### 4.5 日本語能力試験取得・未取得者におけるロジスティック回帰分析

表5は、回答者における日本語能力試験のN1取得と未取得の割合は、取得者が52名（46%）であり、未取得者が60名（54%）となっている。そして、表6は、ロジスティック回帰分析の結果を示しており、表3の6項目（1. 問題解決する上での知識、2. マーケティングに関する知識、3. 会計・財務管理に関する知識、4. 海外事情に関する知識、5. 観光

地・実務に関する知識、6. 語学能力)の中で、「4. 海外事情に関する知識」のp値が.05以下となっており、有意である。

すなわち日本語能力試験のN1取得者は、N1未取得者よりも観光産業に従事した場合、N1未取得者よりも自身の得意とする技能において、海外事情に関する知識を得意分野として挙げている。他の5項目においては、日本語能力試験のN1取得と未取得で差異が見られなかった。

表5 日本語能力試験のN1取得・未取得者数 (N = 112)

|         | 回答者数 | 割合 (%) |
|---------|------|--------|
| N1 取得者  | 52   | 46     |
| N1 未取得者 | 60   | 54     |

表6 日本能力試験取得・未取得者におけるロジスティック回帰分析の結果

|               | 係数     | 標準偏差  | Wald<br>統計量 | P 値   |
|---------------|--------|-------|-------------|-------|
| 問題解決する上での知識   | -0.253 | 0.253 | 0.999       | 0.318 |
| マーケティングに関する知識 | 0.049  | 0.280 | 0.030       | 0.862 |
| 会計・財務管理に関する知識 | 0.082  | 0.198 | 0.173       | 0.678 |
| 海外事情に関する知識    | 0.755  | 0.321 | 5.523       | 0.019 |
| 観光地・実務に関する知識  | 0.383  | 0.247 | 2.416       | 0.120 |
| 語学能力          | 0.012  | 0.338 | 0.001       | 0.971 |

$R^2 = 0.135$  (Cox-Snell), 0.181 (Nagelkerke)

従属変数 = 日本語能力試験 N1 取得の有無 (無 = 0、有 = 1)

独立変数 = 6 の質問項目 (表-3)

## 5. 考 察

本研究では、回答者の多くが留学生であることから年齢層、滞在期間、在留資格の割合が特定の項目に集中している。その中で希望雇用期間5年未満とする回答者が全体の8割以上であった。この結果は、日本在住の回答者の多くが、将来的に転職もしくは帰国を念頭に置いているものが多いと推測できる。希望年収においても600万円未満と答えた回答者が全体の7割に達しており、長期在留もしくは永住を希望していないことがわかる。さらに日本語能力試験では、N1取得者が全体の4割を超えており、N2取得者を含めると全体の8割に達しており、すでに高い日本語能力を有しているが、それでも長期在留もしくは永住の意思はないように考えることができる。

観光・観光関連産業における関心度では、全体を通じて平均値 4.0 以上の項目がなく、全体的に特に関心度合いが高い項目はなかった。その中でもホテル・旅館、航空会社、飲食店業、テーマパーク、レジャー施設は他の項目より平均値が高かった。しばしば飲食業や宿泊業は、離職率が高い業種として取り上げられるが、多くの回答者は 5 年未満の雇用期間を希望しているため、長期的に飲食業や宿泊業に従事する意思がないことから、日本のホスピタリティ・マネジメントについて短期的に学びたいとの意向が考えられる。一方でバス会社とタクシー会社などの関心度合いが特に低いため、拘束時間や運転時間による長時間労働のイメージがあることで、敬遠されている可能性があると考えられる。

観光人材として得意とする技能については、回答者は語学能力を最も得意と挙げており、母国語と日本語の少なくとも 2 言語能力を有することで、自身に利点があると考えられる。また、回答者は、他の項目に比べて、海外事情に関する知識についての平均値が高いのは、母国の状況に精通していることから訪日観光客への対応や誘致に役立てることができると考えている。一方で、会計・財務管理など専門的な知識を要する項目においては、平均値が低かったが標準偏差にばらつきが見られるため、これらの専門的知識を有するとする回答者もいれば、不得意とする回答者もいると判断することができる。これらのことから、次のようなことを指摘できる。

まず外国人は、観光人材として得意とする技能においては、海外事情や語学能力といった外国人ならではの項目を得意としており、この点が日本人の得意とする技能とは異なっており、相互補完関係が築けると考えることができる。

また日本語能力試験 N1 取得者は、N1 未取得者よりも海外事情に関する知識を持っている傾向が見られる。そのために、日本語能力試験 N1 取得者は、語学能力はもちろんのこと、海外事情にも精通しているスタッフとして、異文化への理解度が高く、日本と海外及び日本人と外国人の間で生じる情報のギャップを埋めることができ、訪日外国人旅行者に対してきめ細かいサービスが提供できると考えられる。

さらに、外国人材の育成と活用を検討する場合、短い雇用期間を考慮した雇用のあり方が必要となってくる。また、一定期間安定した外国人材を確保できるようにするには、外国人労働者の要望や希望に沿った条件を考慮しつつ、快適な生活環境を提供し、地域コミュニティの一員としての受入体制を構築するなどの包括的な支援が必要であるということも指摘できるであろう。

そして、優れた語学能力を有する外国人材は、上述したことからわかるように、海外事情にも精通しており、現地での受入だけでなく、さらなる訪日外国人旅行者の誘致においても重要な役割を果たすと考えられる。その意味からも、日本の観光産業が、人材を確保し、持続的に発展できるようにするためにも、外国人就労希望者をいかに長期間の雇用に結びつけることができるかということも重要な視点となってくるのである。

## 6. 結 論

本研究は、日本在住の外国人を対象に観光産業における関心度や外国人材としての強みを明らかにし、さらに日本語能力による外国人材としての強みの差異についても考察した。日本において、外国人労働者数が最多の中国人に焦点を当て、観光産業における関心度と得意とする技能について調査したところ、中国人回答者は、ホテル・旅館、航空会社、飲食店業、テーマパーク、レジャー施設への関心度が高く、語学能力や海外事情に精通していると考えられていることがわかった。特に日本語能力試験の N1 取得者ほど、自身が海外事情に精通していると考えている。一方で、高い日本語能力を有していたとしても長期的な雇用を望む回答者は少なく、短い雇用期間を考慮した雇用の可能性やあり方やそれをより長期的な雇用に結びつけていく努力が、日本の観光産業の持続的な発展のために必要不可欠なことである。

本研究の調査結果は、アンケート回答者のほとんどが日本在住の中国人留学生であるため、本研究の成果が日本在住の中国人全体の関心度を示しているとは必ずしも言えない。今後の調査では、すでに日本で働いている中国人労働者へのアンケート調査も継続的に行う必要がある。今回の調査では、研究の成果として、回答者が語学能力や海外事情についての知識を有していることを明らかにしているが、外国人材ならではの能力をより深く分析することや日本人が得意とする技能との比較研究なども行う必要がある。そうすることによって、外国人材の観光産業におけるより具体的でかつ有効な活用のあり方を提示できる。

### 【注】

1. 国連世界観光機関の観光産業の分類においては、Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2018). *Tourism: Principles and practice*: Pearson education. を参照している。
2. 日本ツーリズム産業団体連合会の観光産業の分類においては、溝尾良隆編（2009）『観光学全集 第1巻 観光学の基礎』東京都：原書房を参照している。
3. 日本語能力試験は、日本語を母語としない人の日本語能力を測定し認定する試験であり、1984 年から国際交流基金と日本国際教育支援協会が共催で実施している。

### 【参考文献】

[日本語]

- 和泉徹彦（2019）「日本における外国人労働者に関する研究の動向と展開」『嘉悦大学研究論集』, 62(1), 23-37.
- 大場由子（2019）「大学観光系学部カリキュラムの視点から」『安田女子大学紀要』, 47, 155-164.
- 観光庁（2017）「産学連携による観光産業の経営人材育成に関する業務報告書別冊：調査データ集」

- (2019.9.28 閲覧), <https://www.mlit.go.jp/common/001184156.pdf>
- 厚生労働省 (2008)「外国人雇用状況の届出状況」(2019.9.29 閲覧),  
<https://www.mhlw.go.jp/houdou/2009/01/dl/h0116-9a.pdf>
- 厚生労働省 (2009)「外国人雇用状況の届出状況」(2019.9.29 閲覧),  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r985200000040cz-att/2r985200000040eq.pdf>
- 厚生労働省 (2010)「外国人雇用状況の届出状況」(2019.9.29 閲覧),  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000000117eu-img/2r9852000000117gb.pdf>
- 厚生労働省 (2011)「外国人雇用状況の届出状況」(2019.9.29 閲覧),  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r985200000020ns6-att/2r985200000020ntw.pdf>
- 厚生労働省 (2012)「外国人雇用状況の届出状況」(2019.9.29 閲覧),  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000002ttea-att/2r98520000002tthp.pdf>
- 厚生労働省 (2013)「外国人雇用状況の届出状況」(2019.9.29 閲覧),  
<https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11655000-Shokugyouanteikyokuhakenyukiroudoutaisakubu-Gaikokujinkoyoutaisakuka/0000036118.pdf>
- 厚生労働省 (2014)「外国人雇用状況の届出状況」(2019.9.29 閲覧),  
<https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11655000-Shokugyouanteikyokuhakenyukiroudoutaisakubu-Gaikokujinkoyoutaisakuka/0000072420.pdf>
- 厚生労働省 (2015)「外国人雇用状況の届出状況」(2019.9.29 閲覧),  
<https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11655000-Shokugyouanteikyokuhakenyukiroudoutaisakubu-Gaikokujinkoyoutaisakuka/0000110234.pdf>
- 厚生労働省 (2016)「外国人雇用状況の届出状況」(2019.9.29 閲覧),  
<https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11655000-Shokugyouanteikyokuhakenyukiroudoutaisakubu-Gaikokujinkoyoutaisakuka/674674.pdf>
- 厚生労働省 (2017)「外国人雇用状況の届出状況」(2019.9.29 閲覧),  
<https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11655000-Shokugyouanteikyokuhakenyukiroudoutaisakubu-Gaikokujinkoyoutaisakuka/44789gr5.pdf>
- 厚生労働省 (2018)「外国人雇用状況の届出状況」(2019.9.29 閲覧),  
<https://www.mhlw.go.jp/content/11655000/000472893.pdf>
- 総務省 (2018)「平成 30 年版情報通信白書」(2019.9.29 閲覧),  
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h30/pdf/30honpen.pdf>
- 矢野学 (2018)「観光教育研究と観光人材育成の推進」『観光研究』, 29(2), 92-99.
- 高島美江 (2011)「非日本語母語話者観光ガイドに求められる日本語能力と評価の側面：ツアーオペレーター社員への調査から」, 『桜美林言語教育論叢』, (7), 33-46.
- 森下晶美 (2018)「観光人材育成における産学ミスマッチに関する一考察：観光産業と観光系大学へのアンケート調査分析より」『日本国際観光学会論文集』, 25, 85-90.

[英語]

- Baum, T. (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change?—A 2015 reprise. *Tourism Management*, 50, 204-212.
- Duncan, T., Scott, D. G., & Baum, T. (2013). The mobilities of hospitality work: An exploration of issues and debates. *Annals of tourism research*, 41, 1-19.
- Haug, B., Dann, G. M., & Mehmetoglu, M. (2007). Little Norway in Spain: From tourism to migration. *Annals of Tourism Research*, 34(1), 202-222.
- Janta, H. (2011). Polish migrant workers in the UK hospitality industry: Profiles, work experience and methods for accessing employment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(6), 803-819.
- Oigenblick, L., & Kirschenbaum, A. (2002). Tourism and immigration: Comparing alternative approaches. *Annals of Tourism Research*, 29(4), 1086-1100.
- Soh, J. K. M. M. (2008). Human resource development in the tourism sector in Asia. *Perspectives in Asian Leisure and Tourism*, 1(1), 1-7.

# Foreign employment as role of human resource development in tourism industry:

A case study of Chinese workers and students who live in Japan

Hidekazu Iwamoto, Takekuni Kurosawa,  
Takahiro Suzuki, Toake Endoh

## Abstract

This study employs a quantitative approach, conducting an online questionnaire survey on perceptions and strengths of foreign workers and students, mainly Chinese workers and students currently living in Japan. Moreover, logistic regression was conducted to analyze the differences between N1 holders and non-N1 holders on Japanese Language Proficiency Test. Researchers collected 112 questionnaires. The findings indicate that 'hotel and ryokan', 'airline company', and 'leisure facilities such as theme parks' show a high mean score in all questionnaire items. In logistic regression, the N1 holders tend to have higher awareness of having knowledge about foreign affairs than the non-N1 holders. However, even though the respondents have a high Japanese language proficiency, they are not willing to stay in Japan more than 5 years, so it is necessary to consider utilization of foreign-born workers in short times or efforts to make them work in long term, in order to develop Japanese tourism industry sustainably.

**Key words:** Foreign human resources, Human Resources for Tourism, Tourism industry,  
Questionnaire survey