

〈研究ノート〉

ホスピタリティ・サービス人材育成プロジェクト —活動報告：2012 年後期～2013 年前・後期—

石 谷 昌 司

【要旨】

本稿は、城西国際大学観光学部において、2012 年秋に新たにスタートした「ホスピタリティ・サービス人材育成プロジェクト」の活動報告である。日本の大学でのホスピタリティ教育は、欧米・東南アジア諸国のそれと比べ、座学中心で行われている場合が多い。さらに、大学と産業、いわゆる「産学」による協働性が弱いため、卒業後、「戦力」として通用する人材を育て上げられる充実した実践教育に欠けると考えられる。そこで、2012 年後期を機に、ホスピタリティ産業の中でもホテル業の Food & Beverage（料飲部門）に焦点を当て、本学部隣接する JOSAI 安房ラーニングセンター（セミナーハウス）の厨房を活用した実践的な教育プロジェクトをスタートさせた。本研究では、トライアルとなった 2012 年度（後期）～2013 年度を通して見えてきた教育的成果と課題を紹介するとともに、アジアの大学で行われる実践教育を一例に、今後の展望について議論する。そして、本研究内容が、今後、より洗練されたプロジェクトの完成を目指すための、一つのヒントとして役立てられることを期待したい。

キーワード：ホスピタリティ・サービス、戦力、チームワーク、地産地消、ほんもの、
グローバルスタンダード

—目次—

1. はじめに
2. 2012 年度学長所管研究：「ホスピタリティ・サービスにおける実践力向上の研究」
3. 2013 年度の主な活動：「食のプロジェクトとリゾートあわトレイン」
4. 事例研究：2013 年度台湾研修「国立高雄餐旅大学」視察、そして Park Hyatt Tokyo ホテルエからの講義と演習
5. 結論：(1) 教育効果、(2) 課題、(3) 展望
6. おわりに

【参考文献】

1. はじめに

昨今、新聞・雑誌、報道等において「グローバル教育」や「グローバル人材育成」についての話題をしばしば耳にするようになってきた。これまでも「グローバル」という言葉は、様々な場所で用いられてきたが、言葉だけが一人歩きし、内実は伴っていないというのが私個人の印象である。しかし、ようやく世界の潮流に合わせるべく、政府は本腰を入れてグローバル教育をテコ入れしようとする動きが見えてきた。

観光分野に目を向けてみると、日本政府は、2018年には訪日外国人観光客を2000万人（現在約800～900万人）に、2020年を目途に2500万人¹⁾に、そして2030年には3000万人²⁾までに増加させたいと考えている。つまり、これが現実のものとなれば、海外から外国人が今の3倍は入ってくるということである。この状況は、観光市場の拡大はもちろんのこと、グローバル化する観光産業で活躍できる人材の育成が急務であることを意味する。そして、それを実現するための大学教育のあり方がこれまで以上に問われようとしているわけである。

文部科学省は「グローバル人材育成推進事業」³⁾として、大学や研究機関において実施されるさまざまなグローバル教育プログラムに対して財政支援を行っている。文部科学省と独立行政法人日本学術振興会が2011年度から開始している「大学の世界展開力強化事業」⁴⁾では、海外の大学と連携して実施するグローバル教育プロジェクトに対してこれまで以上に大きな補助金枠が設けられており、ここからも政府のグローバル教育への積極性が見える。一方で、「グローバル教育」という定義は大変幅広く、どこに視点を置くかによってもその捉え方は様々であろう。誰もが頭に浮かぶ語学力（特に英語力）向上を目指した語学教育や異文化理解を中心とした教育プログラムはもちろんのこと、観光分野で活躍するための人材育成教育プログラムの構築も期待される対象の一つである。しかしながら、日本の大学教育におけるホスピタリティ教育は、海外のそれと比べ、特に実践教育の点から大きく差を空けられていると言っても過言でない。この状況は、ホスピタリティ産業の先進地域である欧米諸国はもちろん、昨今成長の著しい東南アジアをみても同様である。

そこで、本研究では、城西国際大学観光学部において、観光ビジネスで活躍できる人材育成を目的に2012年9月から2013年度を通して取組んできた「ホスピタリティ・サービス人材育成プロジェクト」を一例に、今後の課題と展望を検討する。具体的には、大学4年間で「ホテルの戦力になる学生」を育てることを最大の目標に据え、ホテル業の「Food & Beverages（料飲）」に焦点を当てて、「ほんもの」の良さを理解させることである。ほんものを知ることは、ほんものを知るお客様をもてなす一流

¹⁾ 2012年3月30日閣議決定「観光庁ホームページ <http://www.mlit.go.jp/kankochou/index.html>」、「観光立国推進基本計画 <http://www.mlit.go.jp/kankochou/kankorikkoku/kihonkeikaku.html>」(2013.11.24)。

²⁾ 2013年6月14日閣議決定「首相官邸ホームページ <http://www.kantei.go.jp/>」、「日本再興戦略-Japan is Back-
http://www.kantei.go.jp/jp/headline/seicho_senryaku2013.html」(2013.11.24)。

³⁾ 「文部科学省ホームページ <http://www.mext.go.jp/>」、「グローバル人材育成推進事業
http://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/kaikaku/sekaitenkai/1319596.htm」(2013.11.24)。

⁴⁾ 「独立法人日本学術振興会ホームページ <http://www.jsps.go.jp/>」、「大学の世界展開力強化事業
<http://www.jsps.go.jp/j-tenkairyoku/>」(2013.11.24)。

ホテルで働く上ではなくてはならないセンスであろう。その感覚は、やはり専門家を通してしか学ぶことはできない。したがって、本プロジェクトにあたり、全体を総括していただくために元東急ホテルズ会長で現本学客員教授の梅原一剛氏を、そして元東急ホテル総料理長の馬場誠一郎氏を招き、理論と実習の両輪で指導をしてもらうことにした。

では、なぜ幅広いホテル業の中でも料飲なのか。これは、料飲には「食」と「サービス」があり、本学が食材豊かな千葉県鴨川市に立地していることと、それを可能にするセミナーハウス（次章で詳しく紹介）を擁しているからである。一方、宿泊業務（フロント、ハウスキーピング等）には、ホテルとしての「空間」が必要不可欠であり、本学が所有する施設は、まだこれに対応していない。そこで、宿泊についての本格的な実習はインターンシップを通して行うとし、料飲を切り口に「ホテル」を学んでもらおうと考えたのである。本プロジェクトの活動内容の詳細については、主に第2章～第3章でご紹介する。第4章では、アジアでのホスピタリティ教育の一例として、2013年9月に本学部で実施された台湾研修を挙げ、訪問先である本学姉妹校の国立高雄餐旅大学での実習施設について紹介し、日本の大学におけるホスピタリティ教育に必要な要素と課題を検討する。なお、本研究で紹介する「ホスピタリティ・サービス人材育成プロジェクト」は、2012年度本学研究事業の一つである「学長所管研究」の結果報告書としてまとめたものと2013年度に行った新たな主な活動報告である。また、本稿に掲載されている写真は、すべて筆者が撮影し、これまで学部ホームページ等にも活用してきたものである。

2. 2012年度学長所管研究：「ホスピタリティ人材育成プロジェクト」

この研究は、本学部近くに位置するセミナーハウス「JOSAI 安房ラーニングセンター」⁵⁾を活用し、『教室とキッチンでの観光研究：「食の大切さ」と「働く楽しさ」を学ぶ』というテーマで2012年度学長所管研究（2012年9月～）という研究事業の一つとしてスタートした。これに対する補助金は、年度内（2012年3月末）の使用条件で689,000円となった。

以下は、「2012年度学長所管研究」の最終報告書としてまとめたものである。

(1) 研究目的

先述した通り、政府の観光立国推進計画を中心に、いよいよ日本でも観光産業の大幅な成長が期待されつつある。しかしながら、日本が抱える問題は、その成長に対応するだけの人材育成がなされていないことである。

今後、観光産業が期待する人間像は、以下の資質を備えた人材であろう。

- 1) お客様、つまり「人」と応対することが好きなこと

⁵⁾JOSAI 安房ラーニングセンターは、城西国際大学観光学部から約300メートル下ったところに位置する学校法人城西大学のセミナーハウスである。毎年、公開講座、市民対象のエクステンション講座、高校生・大学生の合宿などさまざまな機会に活用されている。2Fには食堂があり、厨房が設置されている。

- 2) お客様のニーズに即座に対応できる柔軟性があること
- 3) 外国からのお客様と話しをするのをいとわないこと
- 4) 働くことの喜びが分かること

その他の要素は、社会人になった後に習得することができる。そこで、このような学生を育てるために、目に見える形で成果が分かり、そして成功体験を感じやすい「調理」を通して「食の大切さ」と「働くことの楽しさ」を体感するプロジェクトを実施することにした。授業に「調理」を取り入れた理由は、従来の座学型のみでの教育では、観光業に携わる人間が必要とする上記の資質を習得しにくいからである。お客様のニーズに即座に対応するスキルや働く喜び・厳しさをすることは、体感的に習得するものであると考えられる。

また、「本物の味」や「調理の基本」を知ることが、将来、ホスピタリティ産業（特に宿泊・外食産業）において、マネージャーや経営者レベルを目指す上で欠かすことのできない要素である。さらに、「調理」は、準備、料理、試食、片付けという一連のプロセスが含まれており、これは「働くこと」すべてに共通するものでもある。また、この過程ではお互いのコミュニケーションが必要であり、チームワークで行動することが要求される。これらの重要性を踏まえ、教室での座学（理論）とキッチンでの調理実習（実践）により、観光人材を育てようという試みが本研究の最大の意図するところであった。

当初は、「レストランビジネス」と「宿泊ビジネス」の2つの分野に焦点をあて、講義時間を活用して、「授業」と「実習」の両輪からホスピタリティ・サービスで必要とされるスキルを習得することを目的としていた。しかしながら、実際にスタートすると「食」を中心とする「レストランビジネス」への講義と実習だけでも、正規の授業時間枠を大きく超える時間を要することが判明した。本プロジェクトの内容には、「講義」をはじめ、「地元業者への訪問」、「食材の買い付け」、「調理準備（調理にあたっての注意点やメニューの共有を含む）」、「調理」、「試食」、「後片付け」などの様々な要素が含まれる。特に、調理実習においては、割当てられていた1時限（90分）ではとても料理を仕上げることは出来ず、少なくとも2倍の3時間は必要であることが分かった。

そこで、本研究の教育テーマを「レストランビジネス」に一本化し、その最大の目的を「観光産業の真の姿をつかめない学生に対して、キッチンという現場を通し、観光業で必要とされる一定の資質を習得させる」ことに絞った。そして、講義時間である90分を超えた場合には、原則「自主参加」（クラブ活動のように）として実施することで対応し、現場を通して、現場を通して以下の要素を感じられることを目指した。

- 1) プロのシェフの授業により、ほんもの・いいものを実感させる。
- 2) イベントやレセプションへの参加により、お客様との対応を感じさせる。
- 3) 準備・調理・後片付けをすることにより、仕事の厳しさと楽しさを教える。
- 4) 自分たちで調理をしたものを、チームで一緒に試食することにより、楽しく食べることを学ぶ。
- 5) 地元の食材を活用することで、地域の生産者や漁師とのネットワークを構築する。
- 6) 観光学部の教育活動に使われていない施設を活用し、他の大学ではできない授業を行う。

上記 1) に伴い、元東急ホテル総料理長の馬場誠一郎氏を定期的に招き、参加学生に直接指導してもらう体制を作った。さらに、ザ・ホテルペニンシュラ東京副総料理長の泉田康晴氏を招き、地元の高校から調理コースの生徒を本学部へ呼び、「食」についてのパネルディスカッションを催した。将来、調理をはじめ、ホスピタリティ・サービスに携わりたい地元高校生への積極的な活動も本研究の目的とするところであった。

(2) 研究概要について

1) 到達目標について

前述の目的を柱に据え、本研究の到達目標として、「おいしい朝食をつくる（洋食）」ことと「さくら祭りでお弁当を出す」という 2 つの具体案を設置した。「おいしい朝食をつくる」については、調理実習前半において、オムレツを代表とする朝食の作り方への指導を受けた。単に、「朝食をつくる」ことが目的ではなく、地元業者からの協力とともに、その食材にも最大限配慮し、学生が「ほんものの味」を実感できるようにした。具体的には、化学保存料を一切使わないことで評判の地元食肉業者へ現場見学に伺い、製造過程に関する説明や工場の視察などをさせてもらった。そして、朝食（洋食）の代表的食材であるベーコン、ハム、ソーセージ、卵などを入手し、それらの素材を使って調理と試食を行った。ここまでの過程で本当に「おいしい朝食をつくる」ことができることを各人が実感したようであり、一定の教育効果を見ることができた。

もう一点の「さくら祭りでお弁当を出す」ことについては、2013 年 4 月 6 日に実施された「2013 年度さくら祭り」⁶⁾ に向け、予定通り弁当づくりを計画した。基本的には、これまで行ってきた調理実習の中から、旬の食材を用いたレシピを抽出し、トライアルとして約 30 名のお客様に対してお出しすることにした。原則として、この研究に加わった学生 12 名の中から、コアとなる約 5 名を中心に、食材購入、仕込み、調理を行った。さらに、別途、サービングをする学生 5 名を選び、弁当とともに飲み物をお客様に出せるような体制づくりとした。

2) 講義について

観光学部の講義の一つである「観光研究」を履修する 3・4 年生 12 名を対象とすることとした。当該講義は、2012 年度後期毎週 1 回 90 分の時間で実施される。本研究の内容には、講義をはじめ、学外見学や調理実習が含まれるため、結果として少なくとも 180 分の時間を要することが分かった。そこで、前述した通り、授業時間外は「自主参加」で行うことを条件に継続した。これに伴い、次の時間に授業がある学生やアルバイトのある学生などは途中退席せざるを得ず、また最後まで残る学生だけが後片付けをしなければならないなど、学生間での「不公平感」が生じてきたことが課題として残った。

⁶⁾ 「2013 年度さくら祭り」とは、城西国際大学観光学部が創設された 2006 年から毎年行われる年に 1 度のイベントである。学校法人城西大学創立者の故水田三喜男元大蔵大臣の生家である旧水田家住宅（登録有形文化財、千葉県鴨川市所在）を拠点に、創立者が生前当該地域周辺に植栽した約 500 本の桜（通称水田桜、2006 年以降、毎年新たな桜を植栽）を見ながら地域の方々との交流の機会として重要な役割を担っている。

このことから、正規授業の拡大（90分×2）とともに、本当にやりたい学生が参加する学習環境の構築が必要だと考えられる。

【講義内容について】

- 1) 「食の大切さ」・「地産地消」を中心とした講義
- 2) 地元生産者、地元食材業者への訪問
- 3) 調理実習
- 4) イベント・レセプションでの実践

3) 調理施設について

本研究の根幹ともいえる「調理実習」をするための施設は、「JOSAI 安房ラーニングセンター」（学校法人城西大学所有）を活用することにした。当施設は、調理施設の他、宿泊施設やセミナー室、AVホールを完備した教育総合施設である。これまで、他学部や地域高校の勉強合宿、地域の活動・発表の場、大学行事での教職員の宿泊所としての機能を有してきたが、併設する観光学部が授業の一環として活用してきたことはなかった。課題としては、当施設の厨房は、地元業者が委託を受けて運営されており、当該業者とわれわれとの調理時間の調整、冷蔵庫をはじめとする備品使用の棲み分けなどが問題として挙げた。販売許可証の申請を含めた本格的な調理実習の環境整備が必要不可欠である。

4) 研究の視点

（財）日本交通公社が2004年に実施した調査によれば、「食」が旅行中の楽しみであると9割以上の旅行者が答えている⁷⁾。この観点からいえば、観光産業に従事する者は、「食」についての高い関心が求められる。そこで、以下を研究の視点として位置づけた。

- 1) 食の視点から、観光産業を見る。
- 2) 楽しい食についての視点から実習を行う。
 - 食育・食と健康（生活スタイル）を学ぶ。
 - 食材（地産の野菜・魚・肉類・米など）を学ぶ
 - 調理をすることにより、基本と創造力を養う
 - 楽しい食事をすることにより、雰囲気デザインすることを学ぶ
- 3) 実習を通じて、座学ではできない働くことの厳しさと楽しさを体験する。衛生・清潔・整理・整頓など、観光事業に携わる者の常識を、キッチンでの実習により学ぶ。
- 4) 「食」は文化である。いい味・ほんものの味を体験して、味が分かるようになってはじめて観光業のプロになれる。また、いざという時に、自分で生きていける力を身につける。

⁷⁾ 「公益財団法人日本交通公社ホームページ <http://www.jtb.or.jp/>」, 「研究活動（自主研究）～旅行先での「食」に対する期待 http://www.jtb.or.jp/investigation/index.php?content_id=29」(2013.11.24)。

(3) 研究内容（詳細）について

1) 「食の大切さ」・「地産地消」を中心とした講義

研究内容としての根幹部分は、調理実習にあるが、その前段として講義形式による「食の大切さ」や「地元の素材／地産地消」をテーマに初回の授業を行った。その後、ホテルからプロのシェフである馬場誠一郎氏（元東急ホテル総料理長）と利根川隆氏（東京ベイホテルズシェフ）のお二人をお呼びし、学生たちへ「食の大切さ」などを直接話していただいた。多くの学生がプロのシェフと直接話すのは初めてで、多くの質問が飛び出し、徐々に「食」に対する考え方に興味が沸き始めてきたようであった。しかし、当該講義の参加者は、将来、「食」に関するビジネスに携わることを希望している者ばかりではないため、この段階では、どのような授業なのかを理解することで精一杯であったのかもしれない。



一流ホテルシェフから「食」についての話①



一流ホテルシェフから「食」についての話②

2) 地元生産者、地元食材業者への訪問

地元生産者、食材業者への訪問にあたって、シェフを交え、地元の生産者と「現場実習」についての打ち合わせを行った。実際に現場実習が可能となったのは、地元の「野菜」と「肉」であったが、「米」や「魚」については、本研究中に行われたイベントやレセプションの際に、地元生産者の協力を通して食材に触れる機会を得た。地元生産者の方々は、大変協力的であり、人材育成の観点から多大なご協力をいただくことができた。学生の多くは、あまり加工される前の食材に触れることがなく、改めて現場において「旬の食材」を見学することができたことは教育効果として大きいと感じている。

① 食材研究：野菜（2012/10/19 実施）

初めてとなる「現場見学」と「調理実習」である。テーマは「野菜」。地元の野菜生産者宅に伺い、説明を受けながら様々な旬の野菜を見学した。見せていただいたのは、「カラーピーマン」、「里芋」、「秋なす」、「玉ねぎ」、「ワケギ」、「キュウリ」、「トマト」、「さつま芋」など様々な食材である。そ

の内、いくつかを分けていただき、「JOSAI 安房ラーニングセンター」で調理実習を行った。初めての調理実習であるため、まずは馬場シェフから食材を扱う際の基本である「衛生上の注意点」についての説明を受け、丁寧に手を洗うことからスタートした。その後、いただいた食材を洗い、皮を剥き、さらに、野菜の切り方や油での揚げ方などを馬場シェフから直接教わり、参加学生は興味深く説明を聞いていたようであった。素材の味を活かすため、調理に使ったものは、「オリーブオイル」、「塩」、そして「ヨーグルト」（ヨーグルトはキュウリと和えるために使用）のみ。余計な調味料は一切使わず、素材そのものの持つ「本来の甘み」が引き立ち、「ほんものの味」を全員が体験した。



地元生産者との打ち合わせ



地元野菜生産者からの説明



馬場シェフからの指導



ほんものの味を体験

② 食材研究：肉（2012/10/26、2012/11/02 実施）

2回目の現地視察では、「肉」をテーマに取り上げた。訪問した先は、食肉および食肉加工品の製造・販売店「株式会社 シェフミートチグサ」である。創業して約50年、地元千葉県産のお肉をはじめ、安全でほんとうに美味しい素材、そしてその製法にこだわられており、多くのお客様からの信頼を得ている地元優良企業だ。

実は、偶然にもこの企業には、本学観光学部3期卒業生の長谷川彩貴さんが就職をしていることが分かった。そこで、説明や見学は長谷川さんが主導して行ってくれた。

説明後、早速用意していただいた加工商品をいくつか試食。特に、肉の脂の「甘み」には全員感動し、数々の大手企業に卸していることに納得した。その後は、2班に分かれて工場を見学させていただいた。工場内は、まず衛生面が徹底されていることに驚いた。衛生服、手洗い、エアークリーナーなどはもちろんのこと業務別の部屋毎に衛生面や製造手順の徹底がされていることが分かった。食肉が、自分たちの口に入るまでこのような過程を経ていることに改めて学生は感心している様子だった。

翌週、実際に購入したいいくつかの食肉（ベーコン、ソーセージなど）と卵を調理し、「おいしい朝食」作りに挑戦した。特に、参加者が夢中になったのが、「オムレツ」の作り方。洋風の朝食ではオムレツを上手く作れるかが鍵とも言われている。悪戦苦闘したが、自分なりの朝食づくりを体験し、調理のスキルと食材の新鮮さの重要性をそれぞれが感じ取っていた。



説明会の様子



化学調味料無添加食材を試食



工場内を視察



オムレツ作り



おいしい朝食を試食



新鮮な食材で調理した料理

3) 調理実習

① 調理実習：テーマ「鶏のポト・フと鱈のブイヤベース風」（2013/1/11 実施）

2013 年に入り、初回の実習は、冬の料理として「鶏のポト・フと鱈のブイヤベース風」に挑戦した。まず、梅原客員教授から年始の挨拶と今後のスケジュールについての説明があり、その後、馬場シェフからの調理における事前説明があった。イベントへの演習などを含めるとすでに 10 回以上の実習を経験してきたこともあり、一人ひとりの顔に少しずつ責任感が表れてきたように感じられた。実習後には、恒例の試食を行い、それぞれが味を吟味し、次に生かせる反省等を話し合う時間となった。



馬場シェフからの指導



試食の様子

② 調理実習：テーマ「シーフードグラタン フィレンツェ風〈フロレンティーナ〉・ポテトのグラタンベーコン風味」（2013/1/18 実施）

前回に続き、冬の料理として選んだ今回の実習のテーマは、グラタン。ベシャメルソース〈ホワイトソース〉を使った 2 種類のグラタン（シーフードグラタンフィレンツェ風〈フロレンティーナ〉・

ポテトのグラタン（ベーコン風味）を調理した。以前グラタンを作ったことのある学生もいたが、ベシャメルソース（ホワイトソース）から作るのは全員初めての経験であり、馬場シェフからの説明を熱心に聞き、協力しながら実習に取り組んだ。試食会では、熱々のグラタンを全員で堪能した。その後、大切な後片付けをし、今年度最後の実習を終えた。

授業としての実習はこれが最後となったが、引き続き何らかの形で実習に参加していきたいという学生も多く、次の目標として「2013年度さくら祭り」で弁当を作ることを一つのゴールとして継続していくこととした。どのようなものを地域の人たちに食べていただくか議論しながら試作品を作っていくことで合意した。



各種グラタン



試食の様子

③ 調理実習：テーマ「さくら祭りへの準備～弁当試作品作り～」(2013/1/25、2/1 実施)

授業としては一段落したが、次の目標として「2013年度さくら祭り」でお弁当を作ってお出しすることを一つのゴールに継続していくこととした。今回は、馬場シェフと学生が話し合い、2種類の弁当を試作品として作ることにした。弁当の要であるお米には地元米の「長狭米」を使用し、おかげも地元産にこだわるよう配慮した。

一つ目は、一般のお客さん向けに、旬の素材として地元鴨川産「金目鯛」をつかった「金目鯛の丸ごと弁当」。鴨川産金目鯛の下に「あおさ海苔」を敷き、その上に鯛そぼろを加えた。煮物にニンジン、レンコン、里芋を添え、色彩を豊かにまとめるのと同時に、冷めてもおいしい弁当を提供するため、軽くオーブンで焼いたものに特製ソースをのせるなど一工夫した。もう一つは、学生向けに、地元野菜をふんだんに用いた「地元産野菜畑弁当」。新鮮な野菜とともに若者の嗜好に合わせた揚げ物も添えた。弁当箱に入れてみると意外とご飯が入り、本番でのサイズを調整すべきことが分かった。

今後は、さくら祭りの打ち合わせを重ね、値段設定、弁当箱の種類・サイズ、提供人数、味付け等、さまざまな要因を検討し、本番を迎えることで実習を終えた。



「金目鯛の丸ごと弁当」



「地元産野菜畑弁当」



試作品について意見交換①



試作品について意見交換②

4) イベント・レセプションでの実践

① テーマ：「マレーシア観光大臣歓迎レセプションの準備」(2012/11/09 実施)

この回は、2012年11月13日(火)に来学予定のマレーシア観光大臣歓迎レセプションの準備をテーマに調理実習を行った。一国の大臣が一学部に来られることなどめったにないことであるため、全員が一丸となつての真剣勝負となった。当日のメインメニュー5つの内、今回は2つをトライアルとして作り、全員で試食をした。また、今回は調理実習の学生とは別に料理や飲み物をサービングする学生スタッフも参加し、試食とともに、料理とサービングの動きの確認も行った。サンプルとして作った2つの料理は、馬場シェフ考案の「鴨川産白芽里芋入りパンケーキ、地野菜を添えて」と「鴨川産おいしいお米のグレープフルーツ風味寿司風に」。里芋入りパンケーキにサツマイモやナス等をトッピングとして加えて試食したが、とろけるような食感とその絶妙な味に参加学生は驚きの表情であった。また、蛤を煮込んだスープと水で炊いた地元長狭米と地魚の平目にあっさりとしたグレープフルーツの風味が加わり、いつも食している寿司とは全く違った食べ物に参加学生全員感心していた。

調理とは別だが、以前からオーダーしていた調理服がこの回に到着したこともあり、揃って試着してみた。おろし立ての袖を通し、「着るだけで何か気分まで変わる気がする。」と皆いくらか表情も違って見えた。これは、自信とモチベーションを上げる役割に一役かったようである。



試食を準備する学生



まずは地元の人々に試食をしてもらう



地元産里芋入りパンケーキを焼く



長狭米を使用した寿司

② テーマ：「マレーシア観光大臣歓迎レセプション当日」

11月13日(火)、マレーシア観光大臣が観光学部を訪問され、当日は鴨川市をはじめ近隣地域から多くの方々がキャンパスに足を運ばれた。昼食のレセプション会場では、この日のために17名のサービングチームがつけられ、サービングや食器を下げるための動線チェックなどが入念に行われた。調理スタッフ約10名は、馬場シェフの指導のもと、前日からの仕込みのチェック、料理の準備、最終確認をして万全の態勢で大臣をはじめとする来賓の方々をお出迎えしようと気を引き締めなおした。

レセプションが始まると、会場は溢れんばかりの人々となった。サービングスタッフは、料理や飲み物をこぼさないよう細心の注意をし、調理スタッフは長い列ができないように迅速に料理を出

すよう配慮した。大臣は、学部の実践的な教育内容に大変興味を示され、今後の活動へのさらなる協力を約束してくださった。

このような実践的な機会は、普段の実習とは緊張度が格段に違う。実際に来賓をはじめとする様々なお客様の前で振る舞い、予測しない出来事にも即座に対応していかなければならない。そういったスキルは、座学ではなかなか身につかず、現場を通してはじめて養われるものであることが多い。つまり、スポーツと同じように「体感的」に習得し、それを繰り返すことで「自分のもの」となるような要素であると考えられる。実際には、事前に計画をしていたわけではなかったが、今回、このような機会を得られたことは、参加学生にとって大変刺激的でよい経験となったに違いない。



着々と準備を進める



馬場シェフからの最終チェック



本番前の調理スタッフの様子



サービングスタッフ最終打ち合わせ



マレーシア観光大臣ご来場



会場の様子

③ テーマ：「クリスマスフェスタの準備と本番」（2012/12/07、12/14、12/21 実施）

「実践（現場）から学ぶ」ことの大切さを再認識し、今回の調理実習のテーマは、本学部で毎年開催される「クリスマスフェスタ」に地域の方々をお呼びして、Lunchを提供することにした。本番を12月21日（金）に控え、そのための準備を2回に渡って行った。

初回準備では、馬場シェフの指導のもと、里芋を練り込んだパンケーキに旬の食材を数品トッピングしたものと簡単なデザートを調理した。当初、準備は一度だけ行い、あとは本番で馬場シェフとともに仕上げることを予定していた。しかし、そうはいかなくなってしまったのである。馬場シェフが本番、都合で来られなくなったのだ。そこで、翌週、再度シェフ抜きで準備をすることにした。ここで驚いたことは、学生たちが目の色を変えて調理に打ち込み始めたことだ。もちろん、それ以前も決して怠けていたわけではないが、恐らく自分のこととして調理をしていなかったのであろう。馬場シェフからもらった作り方を一人一人が真剣に理解し、分担をして作業を行った。そして、普段より時間はかかったが何とか3種類のパンケーキとデザートを完成させたのである。その時の学生たちは、とても充実した表情を浮かべていた。

この出来事から私たちが知り得たことは、一人一人に責任を持たせ、自分たちで考えて行動させることで自覚が生まれるということであった。最初に見本をみせることは必要であるが、同時にある時点で責任を与えなければ、自ら成長することを期待するのは難しいのかもしれない。特に、今回のように、一般の方々をお呼びして食べ物を提供する場合、味はもとより食品の衛生面での取扱いも個々が責任を持って保証しなければならない。このようなプレッシャーを通して、「責任」と「真剣さ」が身に付くのもかもしれない。このように、「シェフ不在」という出来事があったことで、参加者それぞれが改めて個々の責任とチームワークの重要性を再認識することができた。本番には、地域から多くの方々来られ、学生たちの料理やサービングに満足していただき、参加した学生は何らかの自信を得る重要な機会となった。



事前打ち合わせの様子



馬場シェフからの指導



学生のみで準備



完成したクリスマス料理



クリスマスランチ本番の様子①



クリスマスランチ本番の様子②



サービング学生の表情



クリスマスターキー

④テーマ：「食」についてのパネルディスカッション (2013/318 実施)

今回は、これまでの調理実習やイベント・レセプションへの参加とは少し異なった視点で「食」について考える機会を設けた。我々がこれまで本プロジェクトを通して行ってきたことを整理し、近隣地域の方々にも知っていただこうと考えたのである。そこで、馬場シェフとともに大手外資系ホテルから副総料理長を招き、「食の大切さ」と「働くことの楽しさ」をテーマにパネルディスカッションを開催することとした。コーディネーターは、元東京ホテルズ社長の梅原一剛観光学部客員教授にお願いをした。パネリストとして、馬場誠一郎シェフ（元東急ホテル総料理長）と泉田康晴シェフ（現ザ・ペニンシュラ東京副総料理長）を招き、調理科に所属する地元高校2年生約40名に対して、「食」についての議論を深めた。プロのシェフから、様々な経験談や働く楽しさ・辛さを直接聞くことのできる貴重な経験となった。



高校生へのメッセージ



パネルディスカッションの様子①



パネルディスカッションの様子②



パネルディスカッションの様子③

(4) 教育効果

学生の中には、座学中心を得意とする者、体を動かしながら身につけることに長けている者がいる。様々な学習スタイルの中で自分に合った学習方法を見つけ出すのは、大学4年間を充実したものにするために大変重要な要素である。本プロジェクトが目指したのは、座学では身につけにくい「食の大切さ」、「働くことの楽しさと厳しさ」、「チームワーク力」、「起業するためのヒント」などについて、調理を通して体感的に習得する機会を与えることであった。特に、座学を苦手とする学生にとって、本研究は、自分の能力を見直すよい機会となったのではないかと考えられる。

本研究を通して、様々な場面で、参加学生のホスピタリティ・サービスへの「適性」と「能力」を垣間みることができた。以下は、本プロジェクトによる教育効果について、特に向上が見受けられた要素である。

- 1) 大学の授業が好きになる学生を育てる。
 - 観光産業の楽しさを、人と人とのつながりで見つけ出す。
 - 地産の食材やイベント、レセプションの開催により、地元・鴨川に親近感を持つ。
 - 学ぶことの多様性を体験する。
- 2) 観光業を志向する学生を育てる。
 - 食のプロによる実習で、厳しく働くことに対する抵抗感が薄れる。
 - 食を通して、人との応対ができることにより観光業を身近に感じる。
- 3) 国際性を持つ学生を育てる。
 - 様々な国の料理を知ることにより、外国が身近に感じる。
 - 留学生と一緒に調理することにより一体感が出る。
- 4) 集中力とチームワークの重要性を知る学生を育てる。
 - 火を使い、刃物を使うので、集中しての仕事に慣れる。
 - 準備から片付けまで全員での仕事になるので、チームワークを養える。
- 5) 料理が分かるホテル・レストランの総支配人やマネージャーの育成

上記は、観光業を目指す学生はもとより、それ以外にも「座学を苦手とする学生」、「コミュニケーションに内向的な学生」、「チームワークが苦手な学生」などにとっても、新たに自分の可能性を見出せるきっかけとなり得る教育的効果があると考えられる。そのような意味で、今後、本プロジェクトのさらなる充実を図り、各学生が、将来のキャリアを考える足掛かりとしたい。

【受講した学生のコメント】

以下は、本研究対象の講座を履修した学生からのレポートの一部である。各学生が、当講座を通して、特に印象に残ったという部分について抜粋をした。

- 「本番では、実際にイェンイェン観光大臣が来てくださり、私たちの作ったパンケーキを召し上がっていただきました。地域の方々や東金キャンパスの学生、学校関係者の方々からも『おいしい!』という声をいただきました。普段、私は、料理をする方ではないので自分で作った料理を食べてもらいおいしいと言われたことがすごく嬉しかったです。」
(2012年度3年 増田桃子)
- 「一番印象に残ったというか、面白いと感じたのは、11月13日(火)に安房ラーニングセンターで行われたマレーシア観光大臣のレセプションパーティーの際、お出しする料理を皆で準備した時のことです。授業の枠からはみ出してこのような行事で実際に作るというのは緊張もありましたが、とてもやりがいを感じました。」(2012年度3年 川浦なつき)
- 「皆の力を合わせて料理を作るのがすごく幸せに感じました。馬場さんに手伝ってもらい、おいしい料理を作りました。自分の手で作ったおいしい料理を食べるのがすごく不思議に感じました。」(2012年度4年 蔡佳穎)
- 「私は、この授業は一年生からやるべきだと思います。一年生は、まだまだ将来の就職のことは考えていない人が多いと思います。実際に、就職活動にするにあたって、今までやってきたことが役に立ちます。そこで、一年生の時にこの調理の授業をとることで現場を知り、キャリアプランにも役に立つのではないかと思います。」(2012年度4年 塩田達也)
- 「普通の授業で体験できないことをこの授業を通じて体験できてよかったと思う。料理に興味を持っている私にとって、この授業は役に立った。そして、みんなと一緒に協力しながらお料理を完成させたから楽しくできたと思う。」(2012年度4年 ソン ヒョナ)
- 「私は、今期の授業をとって良かったと思う。なぜなら、座学だけでは学べないことを実際に体を動かして自分でやってみて感じ取ることができたからである。学生の中には、座学で学ぶことを好む学生がいる。反対に、実際に動いてみて体で物事を学ぶ学生もいる。いつか、どちらの学生も満足できる授業になると思う。そこで私は、この授業を4年間履修できるようにした方がいいと思う。1・2年生は、基本的な知識や動作を徹底して学ぶ時期。3年生は、本格的に調理場に入ってみたり、接客を試してみたり、イベントを自分たちで企画して実行する。4年生は、就職に向けて1つ1つ復習したり、企画イベントに参加して力をつける時期など、徹底的にやった方がいいと思う。」(2012年度4年 常木はなえ)

- 「シェフの馬場さんの料理が好きな熱意がとても伝わってくるので、料理というものはすごく魅力的なものなのだと思います。」(2012年度3年 立石祐介)

上記を見ると、「正式なイベントへの参加」、「キャリアプランを考えるヒント」、「料理を切り口とした観光業への参加」、そして「留学生を含めたチームワーク」などがキーワードとして読み取れる。イベントへの参加は、学生の責任やプライドとなり、それが働く楽しさになる。また、前述したように、料理という一連の作業プロセスを通して、仕事がどのようなものかを感じることができ、個々のキャリアプランを作成する手がかりとなった。さらに、馬場シェフの料理への熱意は、料理の深さを教えたのと同時に、そこから見えてくる観光業への参加興味へとつながった。普段、日本人との接点が少ない留学生は、調理チームに参加することで交流を深め、団結力を体験するよき機会となったようだ。これらの学生からの「生の声」を、今後、本プロジェクトをさらに発展させるために有効に活用し、より充実した内容・運営方法を考案したい。

(5) 課題に対する提案

本研究を通して、多くの課題が浮かび上がった。以下は、その中でも本プロジェクトをさらに発展させるために重要な課題とそれに対する提案である。

- 1) 新入生は、高校の授業(概ね50分授業)から大学の授業(90分授業)への移行がスムーズでない。そこで、新入生には観光の実践として、キッチンでの調理の実習が適当だと思われる。
- 2) キッチンでの実習は、準備に30分、調理に60分、食事に30分、そして片付けに30分の約150分の授業が必要となる。したがって、単位としては週1回90分の授業(2単位)として残りの時間は自主授業とするか、あるいは週1回180分の授業(2コマ連続で4単位)にするかなどの選択肢が考えられる。参加学生の履修スケジュールや都合等を考えると、後者(2コマ連続の4単位の授業)が望ましいことが分かった。
- 3) 本プロジェクトは、正規講義時間90分の中で行っていたため、準備、調理、試食、片付けを入れると十分な時間が取れなかった。そこで、正規時間外は、原則自主参加として行ったが、授業、アルバイト、約束などで最後まで参加できる者はごく僅かで、残された者だけが後片付けをしなければならないという「不公平感」が参加学生間で生じてきた。これを解消するためには、やはり正規の講義時間枠を90分×2回とし、少なくとも3時間程度の調理時間を確保する必要がある。
- 4) 食材の購入は、今回馬場シェフとともに本プロジェクト共同研究者の1人(石谷)が調理実習の前に行った。特に、授業期間中には、食材購入への時間的余裕がなく、さらに車の手配が必要であることなど、スムーズに調理に入るためには何らかの改善が必要と思われる。一つの方法として、「食材購入班」を決めるなどし、車を所有する学生からの協力を得て、事前に食材リストを入手し、効率的に食材の確保が行えるような体制づくりが必要である。
- 5) キッチンの利用に対し、キッチン契約業者が授業での利用に好意的でない。大学として、大学食堂を含めて大学教育を最優先として活用するかどうかを決める必要がある。

3. 2013年度の主な活動：「食のプロジェクトとリゾートあわトレイン」

(1) 2013年度「ホスピタリティ・サービス人材育成プロジェクト」真の一年目

2012年度の活動は、さまざまな意味でトライアルとして実施を試みた。2013年度は、引き続き元東急ホテルズ会長で現在本学客員教授の梅原一剛氏の包括的なアドバイスと元東急ホテル総料理長の馬場誠一郎氏の実践的な運営協力を中心に、前述した課題や受講生からのフィードバックを踏まえ、新たに修正を加えてスタートするに至った。また、本プロジェクトは、通常の授業に加え、授業外での新たな活動によって、これまで以上に充実したものとなった。そして、新年度のプロジェクト実施に際し、加えられた主な修正・変更点は、以下の通りである。

1) 授業時間の拡大と対象学年について

先述したように、前年度は、3・4年生を対象に1コマ(90分)の授業枠で本プロジェクトを行った。しかしながら、実際プロジェクトを動かしてみると、とても90分ではおさまらず、①準備、②調理、③テーブルセッティング、④食事、⑤片付け、⑥実習場である安房ラーニングセンターから観光学部キャンパスまでの移動、などの一連の流れを考えると少なくとも倍の180分を要することが分かった。また、前年度の受講生のコメントにある「この授業は一年生からやるべき」等にも耳を傾け、対象学年を1年生と2年生にした。そこで、2013年度は、カリキュラムを一部変更し、1年生対象の「ホスピタリティ・サービスⅠ」(必修科目)と2年生対象の「ホスピタリティ・サービスⅡ」を用意し、「ホスピタリティ・サービスⅠ」は、90分×2回の2コマ連続の授業とし、通年(1年間通して授業が行われること)で4単位の演習科目にすることにした。これによって、前年度生じた90分でおさまらない部分への学生参加に関する不公平感はなくなり、3時間ですべて完結できるようになった。しかし、実際には、調理実習には「仕込み」が常につきものであり、仕込みを行う時間は3時間の中では取れないため、結果として前日に行う必要があった。

2) 履修について

履修に関しては、1年生のホスピタリティ・サービスⅠは必修であるため、全員が履修することになったが、2年生のホスピタリティ・サービスⅡは、履修上その他の科目と重なり履修が取りづらい状況が生じ、結果としてオファーすることができなかった。これは、来年度の課題である。一方、3・4年生に対しては、対象科目として、半期(前期か後期のいずれか)のレストランサービス演習(前期)とレストラン実務(後期)を提供することで、1年生以外の学年層からも参加を募ることができた。結果として、2013年度本プロジェクトに関わる授業科目としては、通年の「ホスピタリティ・サービスⅠ」を中心に、前期の「レストランサービス演習」と後期の「レストラン実務」の3科目で活動することとなった。これらは、共通の「調理実習(合同演習)」という形で定期的と一緒に授業を行った。

以下は、当該授業の典型的な月のスケジュールである。

【基本的な 2013 年度授業スケジュールの例】 毎週金曜日実施

週	ホスピタリティ・サービス I (1 学年) 通年	レストランサービス演習 (3・4 学年) 前期 レストラン実務 (3・4 学年) 後期
Week1	1・2 限目：理論 (座学) 場所：大学教室	1・2 限目：調理実習 場所：ラーニングセンター厨房
Week2	1・2 限目：理論 (座学) 場所：大学教室	1・2 限目：調理実習 場所：ラーニングセンター厨房
Week3	1・2 限目：理論 (座学) 場所：大学教室	1・2 限目：調理実習 場所：ラーニングセンター厨房
Week4	1・2 限目：合同調理実習	場所：ラーニングセンター厨房

※上記の座学に加え、後期 (11 月) には、ホスピタリティ・サービス I・レストラン実務では、特別授業として、外部講師 (パーク ハイアット 東京 人事部松村氏) を招聘し、講演や演習を 2 週 (90 分×4 回) に渡って行った。

3) 本プロジェクトの受け皿

2013 年度の「ホスピタリティ・サービス人材育成プロジェクト」は、前述した 3 つの授業 (「ホスピタリティ・サービス I」・「レストランサービス演習」・「レストラン実務」) と授業外の活動によって進められた。授業外の活動とは、通常の授業とは別に、本活動に興味を示し、ボランティアとして定期的にイベント等に参加したいと考える学生によるものである。この授業外活動は、2013 年度 4 月下旬から新たにスタートした「リゾートあわトレイン」⁸⁾をきっかけとして集まるようになったのが始まりである。

このイベントでは、シェフの馬場さんを中心に、地域で獲れたさまざまな旬の食材を利用し、お弁当を作って提供することをテーマとした。つまり、「地産地消」を大きな PR ポイントとして、「ほんものの味」にこだわることとした。もともと、「お弁当」というコンセプトは、2012 年度に行った学長所管研究事業の到達目標の一つであった「2013 年度さくら祭りでお弁当を提供する」からきている。このさくら祭りでのお弁当を機会に「リゾートあわトレイン」での内容の一つに組み込まれたのである。「地産地消」というテーマはイベント列車のコンセプトとも合致する上、大手ホテル元総料理長と大学生がコラボしてつくる手作り弁当というのはおもしろいと考えられたのかもしれない。第一回目となった 4 月下旬から 5 月のゴールデンウィークにかけてのリゾートあわトレインのメインの食材は、さくら祭りで扱った安房近海で獲れた「金目鯛」とした。高級食材として知られる金目鯛だが、地元漁師の方のご協力を受け、格安で購入したものをほとんど利益を無視

⁸⁾ 南房総地域と JR 東日本千葉支社が共同で企画したイベント列車。館山駅-安房鴨川駅を往復する列車を一日一便運行する。年に 4 回程、季節に合わせた特定の期間で土日・祝日に実施している。城西国際大学観光学部は、このイベントに「一流ホテルの元総料理長と大学生が考えた地産地消弁当」というコンセプトで参加し、安房鴨川駅前で弁当を販売している。2013 年 4 月下旬から参加し、これまで 3 回連続で参加。次回 (2014 年 2 月中旬から) へのオファーもいただいている。

して販売することとした。なぜなら、本プロジェクトの主旨は、利益を追求するものではなく、「地産地消、旬の味、ほんものの味」をより多くの方々に提供することだからである。ただし、販売にあたっては、クリアしなければならない問題もあった。保健所のハードルである。外での食品の販売にあたっては、どうしても「食品営業許可書」が必要だったのである。我々の本プロジェクトは、2012年末に始まったばかりで、それまで外での販売などは一切なかったので、特に問題はなかったのだ。いくら元東急ホテル総料理長が監修をすといっても無駄であった。そこで、苦肉の策として、食品営業許可証を持っている本学の食堂運営を委託している鴨川市内のホテルに話をし、メニューと食材管理を確認してもらうことで委託事業所の名称としてお弁当を販売させていただくこととしたのである。将来的には、大学での食品営業許可証の取得が求められるが、当面上記の形で対応していくこととなったのである。

これまで（2013年11月末現時点）3回参加をさせていただいたが、お陰様で好評をいただき、販売したお弁当はすべて完売した。また、リゾートあわトレインへのお客様以外にも地域の方々やその他の目的で鴨川を訪れるの方々にも購入していただき、加えて、少しずつリピーターになっていただくお客様も出てきたことは大変嬉しく思っている。

2013年のさくら祭りから旬の食材を使った手作り弁当はスタートしたわけだが、同年4月下旬に行われたリゾートあわトレインが終わるまで、参加者は、固定メンバーではなかった。単に、私が一人ひとり声をかけてその日の都合がよい学生に頼みただけであった。しかし、この召集の仕方は、正直非常に骨が折れるものであった。なぜなら、まず、イベントへの参加は、あくまでボランティア活動であり、アルバイトのように時給などは一切発生しないため、よほど興味がなければ、学生でさえ土日・祝日を削ってまで参加しようとは考えないためである。また、4月下旬のリゾートトレインは、初めてのイベントであったため、詳細な作業内容がつかめず、そのために学生への「教育的な意味づけ」がはっきり伝わらなかったことが考えられる。つまり、各学生は、このイベントに参加するメリットを理解できなかったのかもしれない。さらに、日ごとにメンバーが変わるために、全員に一括して連絡することも一苦勞であった。

そのような中で、4月下旬から5月のゴールデンウィークにかけて初めてのリゾートあわトレインに参加し、やるべきことやノウハウがある程度分かったことは大きな収穫であった。2年生～4年生までの各日5名ほどの体制を中心に行い、後半には、4月に入ったばかりの1年生3名にも声をかけ、参加をしてもらった。初めての試みではあったが、馬場さんの的確な指示もあり、前日の仕込み、当日朝の弁当詰め、運搬、ブースの設置、販売、片付けの一連の作業をある程度スムーズに行うことができた。また、トライアルとなった初めてのリゾートあわトレインでは、弁当販売の他、イベント車両での「地ビール」の販売協力も経験として行わせていただいた。第2回目以降、イベント車両の内容変更等に伴い、お弁当販売一本に絞ることとなった。お弁当の販売場所は、当初、安房鴨川駅のホーム上で長テーブルを設置して行ったが、電車の通過以外の時間では、乗客数はまばらで、結果として安房鴨川駅の入口にブースを設置させていただき、販売を行うことに落ち着いた。この形式は、2回目以降同様に行われた。

2 回目のリゾートあわトレインの前に、固定メンバーとなる学生たちが少しずつ決まり始めてきた。これは、最初のリゾートあわトレインに参加した3名の1年生と2013年に新たにスタートした1年生の必修科目である「ホスピタリティ・サービスⅠ」が大きく関わっている。前述したように、本科目では、月に一度、3・4年生の授業と合同で料理実習を行った。これにより、料理に少しずつ興味を持つ1年生たちが出てきたのである。さらに、すでにリゾートあわトレインに参加をしていた1年生たちの経験談を通して、その他の1年生にも活動の意義が伝わったのではないかと考えている。このような状況を背景に、私は、今後の授業外イベントへの参加・協力のため、1年生の中からさらに何名かをピックアップし、本人たちの同意のもとでボランティアとして行っていくことを説明したのである。すると、全員で約5~6名が授業外でのイベントへの活動に興味を示したのである。

2回目となるリゾートあわトレインは、2013年8月の毎週土曜日に行われることとなった。厳しい暑さが続き、弁当販売ということでその扱いが心配されたが、すべて完売をし、成功裏に終わることができた。今回のメインの食材は、「ハーブ」。実は、JOSAI安房ラーニングセンター敷地内には、ハーブを植栽しているハーブ畑がある。地元鴨川のハーブ愛好家たちが集まるハーブソサエティの協力を得て、さまざまなハーブを栽培しており、これらを用いて夏の暑さに打ち勝つための「さわやか弁当」を考案した。固定メンバーとなった1年生たちを中心に、前日の仕込みから一連の作業を馬場シェフの指導のもとに行ったのである。8月を終える頃には、1回目のリゾートあわトレインに参加している学生たちを主として、全体の流れを一人ひとりが把握しており、仕込みから参加をしているためにお客様に提供する際の説明もしっかりとできるようになっていた。さらに、最初は、販売ブースで淡々とお弁当を売るだけであったメンバーが、工夫をし、ブースから離れて改札前で積極的にお客様に声をかけたりする場面をよく目にするようになってきたことで学生の成長が感じられた。

2013年の8月に入ると、私は、本学学生のための学会である「JIU (Josai International University の略称) 学会」に本プロジェクトを学生による研究として申請するように固定メンバーに呼びかけた。これは、学生たちが、一年を通じて得た成果を一つの報告書としてまとめるべきだと考えたことが一つであり、もう一つは、250,000円という補助金が交付されるためであった。プロジェクトを進める上で、少なからず備品や試作品づくりへの費用がかかる。限りなく、費用をかからないように進めてきた我々にとって、少しでも費用への協力が得られることはこの上なく嬉しいことであった。そして、申請は無事通り、当該助成金を手にすることができたのである。私たちは、この申請にあたり、本プロジェクトを「食のプロジェクト」と称することとした。そして、これまでの固定メンバーが、そのままこの「食のプロジェクト」への活動メンバーとなったのである。「食のプロジェクト」を動かす上で、調理実習に関わる頻度が高い1年生を中心に構成することにしたが、カリキュラム上、これまで実習に関わりのなかった2年生数人にも声をかけ、同意によって5名程度入れるようにした。しかしながら、実際に運営をしてみると、1年生の動きの方が2年生のそれに比べ、圧倒的に活発であったことから、徐々に2年生はこの活動に参加をしなくなってしまう。まだ、1年生と2年生の間にはそれぞれ「気を使う」部分があったからなのかもしれない。今後に向け、2

年生をどのようにこの活動に参加させていくかが一つの課題である。一方、固定メンバーとなった1年生は、「食のプロジェクト」という所属組織ができたことで、より一層強い一体感が表れてきた。この「食のプロジェクト」のメンバーが主体となって、「リゾートあわトレイン」はもちろん、必修科目である「ホスピタリティ・サービスⅠ」で行われる月に一度の合同実習への前日仕込みなどについてもスムーズに協力体制がとれるようになり、われわれが目指す「学生主体」が少しずつ形になってきたように感じられた。

このような形で、第3回目となる「リゾートあわトレイン」も問題なく実施され、この時までには、大部分のメンバーが、実施期間前からどのような準備が必要なのか、誰がいつシフトにつくのか、前日や当日やどのような動きをすればよいのかなど、われわれが指示をしなくても自ら動けるようになっていた。また、参加する一つ一つのイベントが、「先生に言われたから」や「お弁当を販売する」というような目的でなく、一連の業務から仕事の楽しさや厳しさを学び、自分で気づいて動けるようになることであることも少しずつ理解しているようであった。

メンバーに様々な情報を送る上で、大変役に立ったのが、SNSの一つであるLINE⁹⁾である。このLINEを使う前は、メンバーに情報を流すのに一苦勞であった。携帯電話で何人かに電話をし、他のメンバーに連絡するように伝えていたが、すべてのメンバーに伝わっていかかったり、誤った情報が流れてしまったりなど問題もあった。しかし、LINEを使うことでそれらが一気に解消されたのである。LINEのリストに「食のプロジェクト」というグループ名を作り、そこにメンバーの携帯番号を登録することで、メンバー全員にメッセージを一括送信でき、すぐに各メンバーの都合を把握することができ、非常に便利である。このような方法は、教育分野では一般化されていないようだが、使用の仕方によっては、以前の学生掲示板へ紙媒体で掲載をし、そこに学生がいかなければ情報がとれない形態と比べ、格段に情報スピードが高まり、効率的である。そのような意味では、われわれ教員もSNSにある程度通じる必要があるのかもしれない。

先述のように、2013年度の「ホスピタリティ・サービス人材育成プロジェクト」として受け皿は、前述した授業に加え、定期的に行われる「リゾートあわトレイン」を中心に、「食のプロジェクト」メンバーを主体に行われるようになったのである。すでに、来年2014年2月～3月下旬の毎週土曜日・祝日に行われるあわトレインへのオファーもいただいていることから、来年も継続的に行っている本プロジェクトの中心行事になることが考えられる。さらに、今後は、もっと活発に安房ラーニングセンターを活用するため、リゾートあわトレインに加えて年間の地域イベントへの進出も計画をしているところである。2013年度からスタートした本プロジェクトにおいて、初年度から参加した学生が2年目で後輩を迎え指導し、さらなる新たな事業に参加することは、彼らにとって大変貴重な経験となるであろう。そして、3年目の2015年には、初回メンバーを中心に、自らが準備から販売収支を含む一連の運営をできるようにし、各自で様々な決断ができるようになっていくことが、本プロジェクトの最終目標である。ぜひ、それを実現させたいと考えている。

⁹⁾ LINE 株式会社提供のスマートフォンやパソコン向けのインターネット電話やテキスト送受信がリアルタイムで可能なインスタントメッセージングのことである。

4) これまでの活動の詳細

① テーマ：2013年さくら祭り開催—前日準備—当日—（2013/4/6）

地元産金目鯛が目玉の「金目鯛の丸ごと弁当」は、素材の関係上、30名限定でお出しすることにした。地元長狭米を使ったご飯をはじめ、鴨川沖で獲れた新鮮な金目鯛、旬の筍やふきなど、地産地消を印象づける食材を揃え、特に金目鯛に関しては、地元漁師の方のご協力を得て、通常とても手に入らないような価格で特に新鮮なものを入手でき、改めて地域の方々からのご協力あつての地元での活動であることを感じた。

さくら祭り前日は、食材の購入、打ち合わせ、仕込みをするとともに、もう一方で弁当をお出しする場所の下見（さくら祭り会場）と翌日のシュミレーションを行った。実際に食事用のテーブルを出し、弁当とお箸を置き、何をどこに置くか、お客様へのサーブの対応、説明は誰が行うかなど綿密に当日の流れを打ち合わせた。最初は、現場視察に対してそれほど労力を使う必要はないと思っていたが、実際は、この「下見」が本番に大きく影響することとなった。前日は、夜の11時を回ったところで仕込みを終了し、翌日の本番に備えることとした。

当日は、ご飯を炊き、前日からの作業を効率よく終え、最後に弁当詰めを行った。途中、ヒューズがとび、ご飯が炊けていないことに気づき、他のコンセントですぐに炊き始めるなどのアクシデントがあったが、何とか本番ギリギリに出来上がり、難を逃れることができた。30個のお弁当は、バスで現地へと慎重に運ばれ、既に会場にて準備を整えていたサービングスタッフの手により、無事、テーブルにセッティングされた。この時、前日の「下見」と「シュミレーション」のお陰で、ほとんど混乱することなくスムーズに作業をすることができた。お弁当を召上った方々からは、「とてもおいしかった」「上品な味だった」「竹の皮の香り季節を感じさせてくれてよかった」など、お褒めのお言葉をいただき、学生たちも苦労した甲斐があったと嬉しそうな顔をしていた。また、学生からは、「緊張したが、その分達成感もあった」と自信のある声が聞こえてきました。このようなお客様からの前向きなフィードバックに対して、本人が喜びを感じられるかどうか、ホスピタリティ産業に必要な「適正」の部分にあたるのであろう。



前日打ち合わせの様子



準備の様子



地元鴨川沖で獲れた金目鯛



金目鯛の丸ごと弁当（本番用）の完成



現地でサービングをする学生たち



ご来賓・参加者の方々へのご提供

② テーマ：リゾートあわトレイン（第1回参加 2013/4/27, 5/4, 5/5, 5/6）

JR 東日本と南房総地域の自治体が共同で実施する期間限定のイベント列車「リゾートあわトレイン」の運行（館山駅－安房鴨川駅一往復のみ）が2013年4月27日からゴールデンウィークにかけて始まった。リゾートあわトレイン自体は、2011年から毎年定期的に運行されているようだが、観光学部として初めて参加するのは今回が初めてであった。JR 東日本からお声を掛けていただいたのは、「元大手総料理長とともに大学生が地元の食材を使った手作り弁当を販売するのはおもしろい」というのが大きな理由であったので、私たちは、2013年さくら祭りで提供したお弁当を販売することをメインに参加をさせていただくことにした。ただし、今回に限っては、イベント車両（3号車）内での地ビール販売への協力も同時できるとのことであったので、学生がお客様と直接お話しできるよい機会と考え、こちらも同時に行うことにした。期間は、4/27,5/4,5/5,5/6の4日間で、大部分は、学生の参加者は、さくら祭りで調理やサービングをしてくれた2～4年生が主体となった。しかし、今後の展開を考え、4月に入学したばかりの新入生にも数人声をかけ、同意のもとメンバーに加えた。

まず、地ビール販売だが、地元道の駅等で販売している南房総の地ビールを1缶500円で販売させていただいた。ぼかぼか陽気であったこともあり、発車後すぐにお客様が来られ、緊張したサービング姿の学生が、ビールの種類の説明をし、サーバーからグラスにお注ぎしてお渡しする一連の業務を行った。さらに、停車時間が15分程度ある駅では、ホームに一旦おり、休憩のために車外にでるお客様に対して、イベント車両(3号車)で地ビール販売を行っていることを幅広く呼び掛けるなども行った。お客様と直接話し、商品を分かりやすく説明し、多くのお客様に呼びかけるなどは、販売をする上で大変重要な意味を持ち、現場でしか培うことのできない貴重な力となると考えられる。

一方、お弁当販売は、前述した通り、地元鴨川沖で獲れた金目鯛をメインの素材とし、一つ1000円・15個限定で販売することにした。弁当一つ1000円というのは、一見高いように思えるが、利益はほとんどいただけていない。素材にかかった費用と弁当箱や袋などの備品などの必要最低限の費用のみを含めた価格で売っている。これは、本プロジェクトの大きな目的の一つが、「旬の素材・ほんものの味・地産地消」を知ることだからである。このような費用のかけ方についても学生がお客様に販売をする際には、重要な説明のポイントとして頭に入れておくように指導をした。

お弁当販売にあたり、最初は、リゾートあわトレインの発着ホーム上での販売計画を考え、テーブル等をセッティングしてお客様に購入を呼びかけた。しかしながら、リゾートあわトレインの運行は一日一便。乗車されている方々には、すでにお弁当を買っていらっしゃる場合が多く、なかなか売り上げにつながらなかった。そこで、2日目からは、鴨川駅のご好意で、駅の入り口を借りて販売を行わせていただくことができた。また、日によっては、入り口とホームの両方にブースを設置させてもらい試行錯誤しながら販売をさせていただいた。これによって、早い日では、15分で完売することもあった。さらに、後半には、7つ一気に買っていただく方もいらっしゃり、「昨日買えなかったから、今日は早く来たんです！」と早い時間にわれわれの弁当を求めて買いに来てくださった方もいた。このような経験を通して、地域の方々にも弁当販売は浸透してきたという実感全員持つことができた。また、最終日には、地元のテレビ局千葉テレビが取材に来てくださり、その晩のローカルニュースとして取り上げていただいたことも、地元への我々の活動の発信という意味で、とても有り難い機会となった。今回は、販売できる金目鯛のキロ数が限られており、一日限定15食しかお売りすることができなかったが、ゴールデンウィーク中ということもあり、倍以上は十分売れることが分かったのは、次回の自信につながったように感じる。



前日仕込みの様子



当日のお弁当準備



安房鴨川駅ホーム上での販売



安房鴨川駅前での販売



地ビール販売の様子①



地ビール販売の様子②



安房鴨川駅前で全員撮影



千葉テレビ取材の様子

③ テーマ：リゾートあわトレイン（第2回参加 2013/8/3, 8/10, 8/17, 8/24）

5月に実施した「リゾートあわトレイン」でのお弁当販売が好評裏に終わったことで、8月にも販売することが決まった。当初は、夏場でのお弁当販売について、食中毒などの衛生面へ心配があり、お弁当以外の可能性も探っていた。旬の地産メロンを使ったスイーツ販売も候補に挙がり、その方向で一度は動いたが、後日、スイーツ販売には、「製菓販売許可証」が別途必要であり、お弁当販売で必要とされる「食品衛生管理者資格」だけでは対応できないことが判明し、断念することになった。そこで、弁当販売に再度戻ることにし、内容を夏でも売れそうなものに工夫することとした。最終的に決定した内容は、暑い夏にハーブの涼しい香りを添えた「さわやか弁当～季節のハーブ添え～」。このハーブは、セミナーハウスの安房ラーニングセンター脇にある「ハーブ園」で取れたものを利用している。この「ハーブ園」は、地元ハーブ愛好家の方々に組織される「鴨川ハーブソサエティ」の皆さんからのご協力によって大学とともに運営されているものである。これらハーブを隠し味に、若鶏の香草マリネ蒸しとローリエを添えたオリーブオイルライスの他、季節のサラダを鴨川産甘夏みかんで作ったドレッシングで召し上がっていただくなど、地産地消と季節感に工夫を凝らした内容としたのである。販売価格は800円、個数は、前回のトライアルでの手ごたえの良さをもとに一日限定30個とした。今回からは、正式に「食のプロジェクト（以下、食プロ）」というサークルを立上げ、そのメンバーが中心となって、お弁当の作成、PR、販売等に係ることになった。前述したように、このサークルは、地域の食材や地産地消、お客様へのもてなし方について、調理や販売、サービング等を通して研究するグループとして立ち上げられ、年間25万をその研究費として大学側から補助してもらえるメリットもあった。共通点は、みんな食が好きで、人と接することが好きなことである。1年生が10名、2年生が6名の計16名のメンバーだが、現在のところ、「ホスピタリティ・サービスⅠ」を通して定期的にシェフの馬場さんのもとで合同実習を行っている1年生が中心となって運営をしている。初日は、完売するか心配されたが、1時間弱ですべて販売終了することができた。以後、その後の日程でも順調な売れ行きが続き、食のプロジェクトメンバーは一安心の様子であった。



当日の準備



保冷剤とともに移動



駅構内で内容について説明する学生



駅前での販売の様子

④ テーマ：リゾートあわトレイン（第3回参加 2013/11/2, 11/3, 11/4）

5月、8月に続き、11月の3連休にあわせて運行された「リゾートあわトレイン」でもお弁当をJR安房鴨川駅前で販売した。今回のお弁当のテーマは、旬のヒラメをテーマに地元産の食材を豊富に用いた「地産地消おしゃれ弁当」。活平目をスマッシュした白芽芋に巻きつけ、中にチーズを入れて軽くフライをしたものを中心に置き、その他、豚肉の和風赤ワイン風味煮や胡麻を振った長狭米などでバランスよく仕上げることにした。

5月から参加し始めたこのリゾートあわトレインだが、仕込み～販売までの流れをすべて学生主導で動かすことができるようになった。今回はヒラメも学生自身がおろしたものである。初日は1時間で限定20個をすべて完売することができた。少しずつだが、お弁等を楽しみにして下さるリピーターも増えていることは嬉しい限りである。



安房鴨川駅前での販売①



安房鴨川駅前での販売②



安房鴨川駅前にて



「地産地消おしやれ弁当」

⑤テーマ：クリスマス会（2013/12/25）

昨年は、主に地域の方々を招待して行ったこの会だが、2013年は、費用の面から少し規模を縮小し、本学に通う留学生（ハンガリー、中国広州、台湾等）と地元高校生へのささやかなパーティーを催すこととなった。今年の会は、本学の学友会（生徒会のような組織）が企画・運営したもののだが、昼食に何か食事をという話を担当の学生から聞き、では、食のプロジェクトで請け負うという判断にいたった。食のプロジェクトの活動は、四季折々、年間を通じて定期的に行うことが望ましいと考えている。それは、活動の継続性を促すことにもなるし、大学行事の一端を常に担っているというメンバーの責任感とモチベーションにつながると思うからだ。

この日は、当日の朝 8:30 頃に集合し、昼食 12:00 までのおおよそ 3 時間半の準備を行うこととなった（無論、3 時間程度で約 50 人分のbuffetを用意することはできないため、今回は、前日、馬場さんがある程度準備をしてくれた材料を使った）。参加者は、地元高校生約 20 名、高校教員 3 名、本学学生 20 名に本学関係者 5 名の約 50 名となった。buffetスタイルでの昼食会としたが、パフォーマンス要素を入れるために、ローストポークをお客様の目の前でスライスするブースとデザートのカレーを作るブースの 2 か所を会場内に用意した。ローストポークをスライスする姿は、

最初ぎこちなかったが、段々と要領を得て、最後の方はこなれた手つきになってきた。また、準備～料理の設置に至るまで学生全員がとても効率よく動き、一人ひとりの顔つきも自信が表れているように感じられた。

この日が、2013年最後の食のプロジェクトとしての活動となり、とてもよい雰囲気一年間の活動を締めくくることができた。



当日の準備の様子



クリスマス料理の一品（ポトフ）



ローストポークをスライスする学生



ランチの様子

【学生からの感想（抜粋）：リゾートあわトレインへの参加】

- 「(省略) 前日の夕方から始まる仕込みでは、販売当日に行く、盛り付けの下準備として様々な作業があります。(省略) 作業が0時近くまで延びることもありました。しかし、その作業のおかげで、魚のさばき方やお弁当が作られていくうえでこのような苦労があって作られていることを知ることができました。(省略) 一年を通してリピーターとなってくださるお客様がいたことがとても、嬉しかったのを覚えています。盛り付けでの苦労が吹き飛ばすようなお客様の「ありがとう」が聞いたことがとても記憶に残っています。他の大学では、なかなか体験することができない経

験を積めたことで、この大学を選んでよかったと感じたこととともに、今後も様々な料理について食のプロジェクトを通して学んでいきたいと感じました。」(2013年度1年 小林 幸平)

- 「(省略) 材料を切るときはお客さんが食べやすいように一口サイズに切るように、また盛り付けるときは、いかに美味しそうに見せるかといった点に気を配り、ただ平たく置くのではなく、立体的に盛り付けるといった細やかな工夫をしました。(省略) お客さんからのお弁当の中身を聞かれたときの説明や、お釣りの渡し方の対応の仕方に慣れておらず、様々な点で苦労をしました。(省略) 大変だったこともありましたが、それ以上に楽しさとやりがいを私は感じました。(省略) 鴨川に半年以上を過ごしているのにも関わらず、地元で採れる野菜を知らずにいました。ですが、今回のお弁当のテーマが地産地消ということで、鴨川産の野菜を実際に食べ、知ることができました。そしてこの食材をお弁当に使うことで、お客さんに鴨川をPRすることも同時にできたいと思います。小さなことでも、自分が住む地元を外に発信し、良い所だな、もう一度訪れたいなど思ってもらえたら、それは地元を活発にするエネルギーとなります。

(省略) このプロジェクトは決して一人ではできなかったことなので、メンバーには感謝したいです。」(2013年度1年 鹿島 みやき)

- 「(省略) 弁当には、毎回魚が入っていますが、この魚は馬場先生が捌いた魚ではなく、私たち生徒が捌いた魚なのです。(省略) 公共の場で弁当販売をする経験は一度もないので、とても恥ずかしい気持ちがありました。何より、周りの人達からは白い目で見られるため、逃げ出したい気持ちで胸が破裂してしまいそうでした。ですが、今ではそのような気持ちは一切なく、弁当販売することに楽しさを覚え、話しかけてくれた方や、弁当を買ってくれた方に心を込めて「ありがとうございました」と言い、感謝しています。嬉しいことに、弁当のリピーターが増え、リゾートあわトレインの広告に載る事ができ、これからの弁当販売の売れ行きに期待しています。」

(2013年度1年 米森 望夢)

- 「(省略) 調理に関しては、人との口に入る物ということもあり、食品や衛生環境には細心の注意を要しました。手洗いは勿論のこと、手袋やマスクの着用も徹底して行いました。さらには、調理方法も食材によって異なるので一つ一つ確認し、販売するお弁当の個数に合うように準備していきました。(省略) 時には、手際の悪さから作業終了時間を大幅にオーバーしてしまったり、食材の大きさやカットする枚数を間違えてしまったりなどのミスをしてしまうこともありました。しかし、その度に馬場先生からの確かな指示をもらいながらやり直しを行ったり、メンバー同士で協力して長引かせないように努めました。その結果、回数を重ねるごとにお互いが効率よく作業できるようになり、時間内で作業を終えられるようになりました。(省略) プロジェクトに参加し活動していくに連れて、食材を生かして料理することの楽しみを知ったのと同時に、実践を通して体験しながら学び、成長できるのだと考えました。今後も、プロジェクトのメンバーと協力し、いずれは私たちだけで前日仕込みから販売までを行っていきたいと考えています。」

(2013年度1年 萩原 くるみ)

- 「このプロジェクトの特徴は主要メンバーがほぼ一年生だということだと私は考えます。しかも、

食のプロジェクトは今年にできたプロジェクトなため過去経験した先輩がいませんでした。そのため始めた当初は誰も何もわからず手探り状態でやってきました。しかし、(省略)メンバー同士もみな仲が良く楽しくにぎやかに困ったときにはお互いで助け合いとてもいい雰囲気です。販売では、JR 鴨川駅さんや鴨川観光協会さん、地域の方々のおかげもあり全日程ほぼ完売という結果を残すことが出来ました。私は、このプロジェクトを通して色々なことを学ぶことが出来ました。調理技術はもちろん、ゼロの状態から何かを始める大変さ、地域とのかかわり合いの重要性など調理以外のことも多く学びました。これからもこの食のプロジェクトを通して多くの経験がためていけたらと思います。」(2013 年度 1 年 海老根 領)

4. 事例研究：2013 年度台湾研修「国立高雄餐旅大学」視察、そして Park Hyatt Tokyo ホテルからの授業と演習

城西国際大学観光学部では、毎年、海外姉妹校を中心に“その地の観光を学ぶ”「海外研修」を行っている。2013 年度の海外研修(アジア)の一つは、台湾を拠点に 9 月 9 日(月)～14 日(土)の日程で行われることになった。参加者は、引率である私 1 名と学生 11 名の計 12 名。「ホスピタリティ」を研修の中心テーマに据え、アジアで急成長する台湾において、その観光事情とホスピタリティ教育のあり方についてわれわれの姉妹校の一つである国立高雄餐旅大学を主な研修地として学ぶこととした。ここでは、ホスピタリティ・マネジメントを専門とする国立高雄餐旅大学での施設見学やカリキュラム構成などを通してみえてきた台湾ホスピタリティ・サービス教育のレベルの高さについて議論したい。

まず、われわれは、高雄に入る前に、台北の外資系ホテル Regent Taipei を訪問した。外資系ラグジュアリーホテルとして世界的にも知られる Regent Taipei は、本学部第一期卒業生が活躍している場でもある。ホテルの客室やバックヤードを見せてもらうほか、卒業生の大和田はるか、黄宇瑄、徐家玉などからの経験談も特別に聞くことができた。参加者は、グローバルなキャリアを選択した彼らから直接話を聞くことで、それぞれの将来像を考える貴重な機会となった。

研修の本拠地である国立高雄餐旅大学へは、台湾高速鉄道を利用して向かった。国立高雄餐旅大学は、ホスピタリティ産業で即戦力として活躍できる人材を育成するために 1995 年に創立されたホスピタリティ教育専門の 4 年生大学である。高雄左営駅に到着すると、すでに 10 名程の現地学生が待っていてくれ、我々を大歓迎してくれた。ここから、彼らのすばらしいホスピタリティに研修を通して驚かされることとなった。バスで大学まで移動し、キャンパス内でバスを降りると、ホテル風のスーツを着た学生スタッフが数人待ち構えており、丁寧に挨拶をしてくれた。その後、我々(ホテル=お客様)の荷物を手際よく専用の台車に載せ、全員分の荷物を宿舎まで持って行ってくれたのである。聞けば、大学にお客さんが来る時には、常にこのように対応するのだそうだ。このように、トレーニングの一つとして、学生が大学へのゲストに直接対応する仕組みが組み込まれていることに大変感銘を受けた。そして、その夜は、晩餐会を催していただき、こちらの学生の緊張を少しづつほぐしてくれた。現地の大学生の多くが、日本語を専攻していたこともあり、お互いすぐに打ち解けられ、賑やか

な交流が行われた。

我々の宿泊所は、当大学の研修ホテル「Elite House」。2棟ある実習棟の一つに位置し、最上階の8階に16部屋の客室と1室のスイートルームが設置されていた。客室は、ラグジュアリー同等レベルで、その質の高さに驚かされた。エレベータのドアが開くと、大学からホテルに瞬間移動したように感じた。目の前には、フロントが設けられており、2名の学生が深くお辞儀をしてくれた。到着直後のベルの対応を含め、このホテル研修フロアのすべてをが、学生のみで運営されているというのだ。もちろん、定期的に実習専門の教員が指導するそうだが、その他は、原則として、リーダーを中心とするコアとなるグループによって機能しているようである。業務は、ハウスキーピングやフロント業務はもちろん、毎日朝にルームサービスが行われる朝食もすべて学生たちが準備しているとのことだ。学生たちは、一様に手を決められた位置に置き、常に笑顔で研修中の対応をしてくれた。

国立高雄餐旅大学では、その充実した実習施設にも驚かされた。私にとっては、驚きというよりも「カルチャーショック」であったと言った方が正解かもしれない。実習棟は、2棟あり、各階すべてが観光業務のテーマごとに分けられて実習施設が設置されていた。例えば、前述した Elite House にあるホテルのフロントや客室の他、航空機内、BAR カウンターやワインテイスティング、Cafe、ペイカリー、西洋・東洋料理専用の厨房、アロマ調合施設などである。大学を創設する際、完全に「実践教育」を意識して作られたことがよく分かった。私たちは、この施設の一部をお借りして、当大学の専門講師から直接模擬実習を体験する機会を得た。実習は、「ホテル実習」と「テーブルセッティング」の2テーマに分けて実施された。

ホテル実習は、我々が宿泊している研修ホテル (Elite House) で行われた。講師は、大手ホテル運営に長年携わった経験のある方で、本研修ホテルの学生運営への指導を主に担当をされている実務家であった。最初に、スイートルームを案内してもらい、スペースの使い方に工夫している点や地球にやさしいリサイクル可能な素材を多く使っていることなどを説明していただいた。次に、実際にホテル客室内に入り、アメニティの置き方やベッドメイキングの仕方などの指導を受けた後、参加学生たちもチャレンジをさせていただき、とてもよい経験になった。

もう一方の実習体験は、丸テーブル等のある西洋料理の実習施設の一つをお借りし、ホテルのレストランをイメージし、テーブルセッティングの仕方やグラスの磨き方等を教えていただいた。講師は、アメリカの大学院でホスピタリティを学び、帰国後は、台北市内の外資系ホテルで料飲部門のマネージャーとして働いた経験のある先生であった。この時は、1年間のインターンシップを終えたばかりの当大学4年生も特別に参加・協力してくれた。各自、クロス引き方、シルバーの並べ方、グラスの磨き方、ナプキンの折り方などを学び、充実した実践教育の一端が体験できた。これらの模擬授業に共通していた点は、どちらも、「お客様目線」で業務に取り組むように説明があったことである。一つ一つの業務が、漠然とただマニュアル通りに行うのが目的ではなく、「なぜ必要なのか」をしっかりと説明してくれた点は大変有り難く、今後の我々のプロジェクトへのよきヒントとすることができた。



Regent Taipei 施設見学



卒業生とのディスカッション



研修ホテル“Elite House”で Check-In



フロントで働く学生スタッフ



実務経験豊富な講師から説明



客室での説明



学生によって準備される朝食



一つ一つにホスピタリティが感じられる



テーブルセッティング演習①



テーブルセッティング演習②



エアライン Check-In カウンター



航空機内演習施設



学生運営ペイカリー



学生運営 Cafe



ワインテイastingルーム①



ワインテイastingルーム②



中華料理用演習施設



アロマ調合施設

帰国すると、早速、台湾研修で得た経験を我々の教育に導入しようと考えた。問題は、国立高雄餐旅大学とは違い、まだ本格的な備品や器材等がない中で始めなければならないことであった。しかしながら、前述の通り、城西国際大学観光学部の近くには、学校法人城西大学の「安房ラーニングセンター」というセミナーハウスがある。宿泊が可能で 2F の食堂には厨房も設けられている。周辺地域住民へのアカデミックな活動や高校生の勉強合宿などさまざまな用途で使用され、プレゼン用設備やディスカッションルームなどの充実した学習環境が完備されている。この施設を我々のホスピタリティ教育の実践の場としたいと考え、高雄餐旅大学で見てきた活動を参考にし、これまで行ってきた活動をよりレベルアップさせたいと考えるようになった。もちろん、本施設は、当初、「セミナーハウス」としての位置づけで、学部がつくられる前に建てられており、大学のいわゆる「実習棟」という意味合いは薄かったと考えられる。したがって、高雄で見た 3 つ星以上のホテルと遜色のない研修ホテルとはそのグランドデザイン時点から違っていた。フロントは、セミナーハウスの事務という見た目であり、客室もドミトリーと呼ばれる 4 人部屋（2 段ベッドが通路をはさんで左右に並んでいる形）が 13 部屋、後は、バリアフリー対応の特別ツインが一室と一般ツインが 3 部屋、そしてシングルが 1 室である。セミナーハウスとしては、例えば、学生がグループで宿泊するに最適であり、また全体として木材を基調にした造りとなっているため、周りの環境にもよくマッチしており大変落ち着いた雰囲気でもある。しかし、この施設を仮に、いわゆる都内の「シティホテル」に類するように変えるのであれば、そのデザイン等を含めて、ある程度の梱入れが必要だと考えられる。将来的には、高雄餐旅大学のような「研修ホテル化」を目指すにしても、当面は、できる範囲内で我々に合った実習場として活用すべきである。

2012 年 10 月を機にスタートした「ホスピタリティ・サービス人材育成プロジェクト」であるが、前述したように、これまでホテルの「F&B (Food & Beverage : 料飲)」部分に焦点を当てて、地元の食材を使った料理を通した活動を中心に行ってきた。この活動は、料理のプロを育てるのが目的ではなく、「旬の食材の味（いわゆるほんものの味）」を若い学生たちに知ってもらい、さらに料理を通して、「働く厳しさや喜び」を感じてもらうことが主目的である。そして、重要なのが、実習に偏るのではなく、ホスピタリティ産業では必要不可欠である「お客様が不快に思うことをどのように軽減できるか」について、理論を通して学び、将来、自分で判断し、行動できる「戦力」へと大学 4 年間で育て上げることである。この実習と理論の両輪が我々大学の役割であり、専門学校と分けて考えられるべき点でもある。そのような意味で、授業や授業外活動を活用し、これまで積極的に活動を行ってきた。しかしながら、実習においては、食材を扱うことに集中し続けてきたことや備品の不足などもあり、いわゆるお客様に「サーブ」したり「テーブルセッティング」を行う内容には触れずに来たことがある。そこで、台湾研修から帰り、国立高雄餐旅大学での模擬演習を思い出し、何とかそのようなテーブル演習を実現できないかと考えた。その内、元 Pan Pacific Hotels & Resorts CEO、また元東急ホテルズ会長で現在、城西国際大学観光学部で客員教授をいただいている梅原一剛氏の協力を得て、市内では客室単価が一番高いといわれるラグジュアリーホテル「Park Hyatt Tokyo」の人事部から松村晋祐氏を招き、現場の話とともに演習を行ってもらうことにした。一流ホテルから一流のホテルエ

招き話をしてもらった機会を得たことは学生にとっても大変有意義であった。

2週に渡ってきていただいたが、1週目は、「ホスピタリティ産業に必要とされる人材像」を主なテーマに講義を行ってもらった。松村氏は、現在、新入社員を育成するトレーニングマネージャーとして活躍されており、その肩書きからも分かるように、ホテル業に携わることでどのようなキャリアが考えられるかを大変分かりやすく説明していただいた。学生たちも興味津々で、質問も絶えない楽しい授業となった。



講演の様子①



講演の様子②

2週目は、いよいよプロのホテルリエを招いて行う初めてとなる「テーブル演習」となった。この演習にあたり、大きな問題は、実習場となる安房ラーニングセンターにある備品には限りがあるとともに、Park Hyatt Tokyo が通常用いている「ほんもの」の器材とは全くことなることであった。当初、私は、「安房ラーニングセンターにあるもので」行ってもらうようお願いした。そのような備品を揃える時間もなければ費用もなく、とにかく進めるべきだと考えていたからだ。しかし、松村さん、その場に同席された馬場さんともに「やるからには本物を用いるべきである」ことを主張されたのである。当初、私は、どうしてそこまで備品にこだわられるのか理解できなかった。「備品はある物で」凄いでも問題ないのではと思っていたからである。しかし、その後、私が間違いだったことを痛感した。結局、演習には、松村さんが Park Hyatt Tokyo で通常使用しているものを5セットわざわざホテルから持ってきてくれ、実施することになった。持ってこられたのは、どれも「ほんもの」であり、それらからラグジュアリーホテルの雰囲気さえ出ているように感じられた。シャンパングラス、ワイングラス等のグラス類はワイングラス大手のリーデル社、カトラリーは、ステンレススチールではなく純銀のものであった。それらをテーブルクロスの上に乗せてみると違いは一目瞭然。演習用に一つテーブルをセッティングしたが、そこだけまさに「高級ホテルの一席」となったのである。「なるほど、これだけ違うのか。」と率直に思った。また、ホスピタリティ・サービス人材育成プロジェクトの最大の目的が「ほんものを知る」ことにあつたのにも関わらず、易きに流れてしまった自分の判断が未熟であったことを知るよい機会ともなった。松村さんは、モデルとして1テーブルを用意し、そこで、単にお客様の迎え入れ方、ワインの注ぎ方、食事のサーブの仕方等の技術的な部分を指導するだけでは

なく、常に「どうしてこの動きが必要なのか」をお客様目線で教えてくれた。このポイントが、将来、一人ひとりが「自分で判断できる」ために必要な考え方であるのだと思う。単なる技術は、正直に言えば、ホテルに入ってからでも十分間に合うのであるが、授業で行っているホスピタリティ産業で必要な要素を理論的に習うことと、このような「意味付け」を理解させながら行う演習との両輪を定期的に学生時代から学ぶことが入社後、戦力として戦える即戦力につながるのだと考えられる。もう一步、踏み込んで言うならば、ここに長期的なインターンシップ等を組み込み、大学4年間のトータルで力を醸成する仕組みを導入することでより盤石なプロジェクトとなり得るのではないかと感じている。無論、インターンシップ受入れ先は、我々の意図を十分に理解し、協力してくれる企業でなければならない。そのような意味で、理想的に言えば、今回、演習に来ていただいた Park Hyatt Tokyo やその他、今後本プロジェクトに講義や演習で関係を持っていただくような企業が受入れ側となることが望ましい。いずれにしても、今回の演習で、理論と演習の両輪が必要であることがこれまで以上に感じられ、また、学生側にとっても頭で理解しているものを動きの中で体感する大変よい機会となった。ぜひ、引き続き、このような機会を持ちたいと考えている。



すべて「ほんもの」を使用



演習の様子①



演習の様子②



ワインの注ぎ方



ナプキンの折り方



グループワーク

5. 結論：(1) 教育効果、(2) 課題、(3) 展望

では、これまで行ってきた様々な活動が各学生にどのように教育成果として結びついたのかをここで整理したい。そして、そこから見えてきた課題や今後の展望についても議論することにする。

(1) 教育効果

まず、教育効果についてである。ホスピタリティ教育の教育効果については、いわゆる「現場」を通して見る事ができる。これまでの学生たちからのフィードバックや実際に始める前と後でどのように学生が変わったかを第三者的観点から見ることで、その教育効果をいくつかのカテゴリーに分類することができる。

a. チームワーク

一つの活動を共にすることで、「チームワークの大切さを知る」ことができる。これは、単に「仲がよい」という意味ではなく、一人ひとりが責任を持って業務にあたることで、全体の作業効率を上げられることに「気づく」ということである。向上や継続には、何事にも「気づき」が必要である。そして、ホスピタリティ産業で必要とされる「力」は、現場を通して培われることが多い。それは、この「気づき」によっていわゆる身になるのだと考えられる。「チームワークの大切さ」という表現は、よく聞かすが、これを体感することに重要性があるのではないだろうか。しかし、本当にチームワークの大切さを感じるためには、ある程度、長期的に何かの活動に参加している必要がある。そのような意味で、単に、授業の中で実習に参加するのでは不十分であり、長期的に同様の活動に参加する「食のプロジェクト」のようなグループを通して、少しずつ培われていくものであるように思う。実際、当プロジェクトのメンバーの多くが、それを実感しており、最初の「リゾートあわトレイン」と2013年最後のそれとは、前日の仕込み、当日の準備へのスピードは、素人の私から見ても一目瞭然である。また、「責任感」が一人ひとりの顔に表れている。特に、私が厨房に入りづらいほどの「真剣さ」が感じられるのは、現場で行っているからこそそのことであると考えられる。

b. 信頼性の構築

信頼性や団結力は、チームワークにも含まれる要素だが、ここでは、「時間の共有」という視点から考えてみたい。特に、食のプロジェクトを例に考えてみると、その活動そのものによって、金銭の見返りがあるわけでもなく、ただそれぞれが、「料理に興味があり」、また「楽しそうだから」という理由だけで参加をしている。つまり、完全にボランティアとして行っている活動なのである。「リゾートあわトレイン」では、弁当を売るが、売り上げはほとんど上げていない。あくまで教育活動の一環であるため、材料費等の原価を埋めるだけの価格設定をしているのである。したがって、学生たちが得るものは、前日仕込みに参加をすれば、いわゆる残りの材料で作る「まかない料理」を全員で食すことや当日、早く準備を終えたときに、皆で「おにぎり」をつくって話しながら食べること、そして、JRのポスターや広報誌に写真が載るため、サンプルを地元を持ち帰って家族に伝えることぐらいである。しかし、一見「無償でよくやるな」と思われるこのような活動が「楽しさ」を生むのである。3~4時間かけて前日の仕込みを終えた後の「まかない料理」を皆で楽しく食べるひとは、とても「楽しい」のである。このような時間が、メンバー同士の信頼性や団結力の強化につながり、さらにわれわれ教員と学生との絆の深さに繋がることは、本プロジェクトを通して、私自身が学んだ点でもある。さらに、学生にも都合があるため、常に参加できない場合もあるわけだが、「前日の仕込みはどうしても参加できないが、当日の準備は朝一番で参加する」など、社会で必要とされるよき人間関係の構築や信頼性の確立等を自然と習得しているのである。このような要素が、ホスピタリティ産業では必要不可欠であることは言うまでもない。

c. 衛生面への意識

食材を扱う上で、衛生面には細心の注意を払わなければならないことは言うまでもないが、意外とこの大切さを知らない学生が多かった。特に、お客様の口に入るものであればなおさらのことである。これを、プロジェクトをスタートするにあたり、馬場さんからしっかりと説明を受けた。また、パークハイアット東京の松村さんから演習の授業を受けた時もノロウイルスの恐ろしさについて、具体的な話があった。衛生への適切な理解は、特に料飲分野において、最重要項目の一つであり、直接、そのビジネス継続にも影響する部分であるため、その注意喚起を最初にされたのであろう。この注意によって、参加学生には責任感が生まれたと同時に、習慣的に、厨房に入る前や一つの食材から違う食材に触る際に手を洗うプロセスが身についていった。

d. 働くことの楽しさと厳しさ

これまでの活動を通して、少しずつであるが、特に「食のプロジェクト」のメンバーは、皆で一つのことをやり遂げることの喜びを感じつつあるように思う。それは、学生たちからのフィードバックや傍で全体を見ていることでよく分かる。また、大変な準備があるからこそ、楽しさや嬉しさが感じられるのだということもイベントの準備・運営を通してそれぞれ体感してきていることであろう。これは、ある程度長期的に行っていかなければ、体感できないことでもある。また、単なる大学内の行事ではなく、「外部」（お客様）との接触を通して、緊張感や責任感が増し、真剣さを持って作業にあたることができる。こちらが提供するものの対価としてお金を頂戴するビジネスとして

のプロセスの中で、「楽しさ」や「厳しさ」を感じることができるのだと考えられる。そのような意味で、授業の一環のみで行う「実習」では、なかなかこのような感覚は得ることができないのである。「食のプロジェクト」のメンバーが、ほんの半年余りの期間で、少しずつでも仕事の楽しさや厳しさを感じつつあることは大変喜ばしいことである。しかしながら、特に「仕事の厳しさ」という面では、まだ本来の意味としてそれを感じていないのかもしれない。それは、この活動自体が当初、われわれ教員から言われたものであり、彼ら自身の中では「大学に協力している」という感覚で行っているからというのが一つの理由として考えられる。つまり、まだ受け身であり、一人ひとりの責任の上に業務が成り立っているという感覚が薄いことが挙げられる。もちろん、知識・技術的な面で、まだ手取り足取りされながら作業を行わなければならない、学生のみですべてのプロセスを行うことは無理であるため、教員に身を委ねなければならないことは多い。長期的に継続していく中で、知識や技術を高め、最終的には学生主導で業務全体を行えるようにすることで、真の厳しさが感じられるようになるのであろう。もう一つの理由は、売上や損失についてである。現在、大学の方針として、「リゾートあわトレイン」などの大学として外部と関わるイベントの場合、大学から仮払金として材料費を入手し、その中で弁当の売上金で材料費を相殺する形で運営を行っている。この時、弁当の価格は、ほぼ原材料費で設定しており、売上はほとんど上げていない。その代わりに、損失が出た場合でも、大学側が負担をする形にしている。これは、このプロジェクトが、あくまで大学としての教育的観点で行われているものであり、売上が目的ではないからである。つまり、利益としての収入がなく、損失もメンバーの財布から補う必要もないので、いわゆる「黒字」や「赤字」という感覚が得られないのである。仮に、この活動をすべて自腹でやらなければならないとしたら、収支の厳しさをもっと身近に感じることもできるのかもしれない。この点については、われわれ教員が、しっかりと指導していく部分であらう。

e. 集中力

食材を扱う際には、包丁、ナイフ、ハサミ、火などの危険物を上手く使う必要がある。そのため、おしゃべりをしながら作業にあたり、注意散漫で調理をするとすぐに怪我につながってしまう。実際、指を切ったり、手の皮が剥けたり、軽い火傷を負ったりしたりすることは毎回おこることである。しかし、それらも一人ひとりの集中力が増し、後半では極端に少なくなっている。徐々に、食材を捌く時の危険性も体感的に理解してきたのであろう。このような経験は、座学では養いようがなく、実践の場でまさに経験することによって培われていくものだと考えられる。

f. 「ほんもの」の味を知る

2013年後半、大手ホテルの食品偽装問題が話題となったが、代用品や食品添加物が過剰に使用される昨今において、「ニセモノ」と「ほんもの」の違いを知っておくことは大変重要である。将来、ホスピタリティ産業でマネージャーを目指す人材であれば、なおさらのことであらう。もちろん、安価でしかもおいしいインスタント食品などは、手軽に入手できとても便利であることも事実である。大学時代に、これらに助けられた経験のある人も多いはずである。最近の大学生も然りである。しかしながら、味覚が繊細である若いときにほんものの味に触れる機会を持つことは重要であり、

このプロジェクトを通して、定期的ではあるが、「ほんもの」に触れるチャンスを学生に提供することは大きな意義のあることである。参加学生も少しずつではあるが、旬の物や食材本来の味がどのようなものかを感じつつあり、単に調味料を多く使うことが旨味を出す方法ではなく、調理の仕方などで食材の持つ自然な味を引き出すことを理解してきている。「リゾートあわトレイン」の弁当一個の平均単価は、900 円～1000 円である。スーパーの惣菜売り場に行けば、398 円で買えるおいしそうな弁当がところ狭しと並べなれている。そのような弁当と比べると、われわれの提供している弁当は、高いと感じるかもしれない。しかし、前述したように、一個 1000 円でも利益はほとんどいただいておらず、すべて「ほんもの」の食材にかけているのである。このプロセスからも、学生たちは多くのことを学んでいる。旬の平目を使えば、利益を載せずにお売りしてもこれだけの価格をつけなければならないのである。このような経験は、現場で食材と向き合い、初めて得られる感覚でもあり、ほんものの味を知る絶好の機会となっている。

g. 販売、PR、コミュニケーション力

「リゾートあわトレイン」について言えば、単にお弁当をつくることだけが業務ではない。PR 用の大学の旗、金庫、ブースに貼るためのお弁当の写真やおしながきの準備（ラミネート作業）、値段表示や PR デザイン、お弁当の裏側に貼るための原材料名の表示作成など、さまざまな PR に関わる業務がある。正直に言えば、メンバーは、お弁当の準備に追われ、これらの作業はすべて私が行ってきた。しかし、全体を学生たちに運営させることが目標であるため、3 回目となった 2013 年 11 月のリゾートあわトレインでは、初めてメンバーの中から 1 名を選任し、上記 PR の業務を一緒に行わせた。

さらに、販売においても工夫が必要であった。前述の通り、各リゾートあわトレインでは、JR 安房鴨川駅前にブースを設置し、販売を行うわけだが、当初はなかなか学生たちが大きな声を上げられず、販売に苦戦した。同時に、説明を求めお客様に対して、適切な説明を行うことができず、しどろもどろになってしまう場面が多かった。しかし、2 回目を終え、3 回目になると、すでに回数的には 10 回程度行ってきており、威勢のいい声で販売を行うことが普通となり、ラミネートした PR 文を掲げて改札口まで行き、利用客に積極的に声をかける工夫も見えてきた。これは大変な進歩であると言える。この時、重要なのは、「なぜこのようなことが必要なのか」を学生に説明することであろう。このような意味づけがなければ、単に同様なアルバイトをしていることと同じであるからである。加えて、学生たちのお弁当に関する説明も端的で分かりやすいものとなってきた。これは、前日の仕込みから参加していなければ、説得力のあるものにはならず、全行程に参加しているからこそ、自分たちが作ったおいしい弁当であることを自信を持って伝えることができるのだということを学生たちは経験を通じて感じてきているのである。これが、どのように分かりやすく他人に説明することができるかという「コミュニケーション力」の向上に寄与していることは言うまでもない。

(2) 課題

2012年9月から「ホスピタリティ・サービス人材育成プロジェクト」を立上げ、これまで実施をしてきた中で、様々な課題にぶつかってきた。大きく分けて、一つは、授業展開の仕方であり、もう一方は、安房ラーニングセンター使用に関してである。

a. 授業展開の仕方

2013年度は、1年生の必修科目である「ホスピタリティ・サービス I」を当プロジェクトの一つの受け皿として展開した。この科目は、1年間、週2コマ（金曜日の1・2限連続）、4単位という形でスタートした。しかし、座学として行う場合、高校を卒業したばかりの1年生に対して90分を2回連続行うことは、やや負担が大きいことが明らかになった。一方、月に1回、並行して実施される3・4年生対象の選択科目「レストランサービス演習・レストラン実務」と合同で、「調理実習」を行ったが、実習で行う場合は、2コマの授業時間（準備や調理時間を考えると）が必要であることが分かった。したがって、修正すべき点は、通常授業（座学）の場合、週に1コマとし、月に一度の実習時間についてのみ、2コマ連続という形にするのが望ましい（詳細は、(3) 展望、を参照）。

実習について補足するならば、調理に関わる部分については、前述の通り、適切な時間配分であったが、実習中、調理に関わらないグループへの対応がスタートした時点ではまずかった。「実習中、調理に関わらないグループ」とは、180分の実習の中で、厨房の中で作業をする人間は、スペースの問題があり10名程度とされるため、残りの30名弱が、厨房外で料理が出来上がるまで何等かの作業を行う必要があったということである。当初、厨房に入る学生は、学籍番号順に区切り、数名ずつ毎月交代制で私が割り当てていた。前期終了時には、全員が一度は厨房に入って調理を経験したので、後期からは原則ボランティア制で毎回数名を募り分担を行うこととした。調理に関わらないグループは、最初は、ラーニングセンター敷地内にある「ハーブ園」を見学したりしていたが、徐々に、その時間帯の内容が曖昧になり、結果として、携帯をいじったり、時にはソファでくつろいでおしゃべりを始める者が出てくることになってしまった。これは、前期の大きな反省点として私自身捉えている。そこで、後期から、毎回「食」や「観光」で話題になった新聞記事等を用意し、4グループ程に分けて、ディスカッションを行うようにした。厨房内には、ホワイトボードがなかったため、1Fロビーの会議室にあったものを持ってきて、議論・発表等を行った。これによって、持て余していた時間が有効に使われ、活発な議論や発表が行われるようになった。ただし、厨房内では準備をする学生の声や調理をする音そのまま聞こえてくるので、本来は、マイクなどの設備が必要なのかもしれない。この議論・発表の時間が概ね一時間を要し、その後、30分間で当該グループがそれぞれテーブルセッティングを行い、12:00頃に出来上がった料理を各テーブルに運ぶのである。このような一連のプロセスは、当初の課題が見えてきたことで、修正を行うことができたと感じている。

その他、反省としては、2年生対象の選択科目「ホスピタリティ・サービス II」が、履修上、他の科目と重複するなどの問題があり、オファーできなかったことである。本プロジェクトは、単に1年生のみを鍛えるのが目的ではなく、1～4年生に共通して平等の機会を与え、4年間で戦力とし

て育てることが本来の目標である。そのような意味で、2年生にオファーできなかったのは、大きな反省点だといえる。また、3・4年生対象の選択科目が、前期の「レストランサービス演習」、そして後期が「レストラン実務」として半期でオファーされていることも修正しなければならない点である。つまり、1・2年は通年で行うのに対し、3・4年のみ半期で終わってしまうのである。加えて、前期「レストランサービス演習」を修得した学生は、同様（入学年度が違うので名前は若干違うが）の科目であるため、後期の「レストラン実務」は原則履修できない。本来、地域に入って食材見学を行うなどもこの科目の内容の一部であるため、細切れでのオファーは、適当ではないと考えられる。さらに、毎週実習のみで行われてきたが、3・4年生にも月に一回程度「座学」としての時間も提供すべきではないかと感じる。

b. JOSAI 安房ラーニングセンター使用に関して

本プロジェクトにはなくてはならないラーニングセンターであったが、その使用に関しては、一筋縄ではいかなかった。今、改めて考えてみれば、ごく当たり前のことだったのかもしれない。それは、欧米諸国や東南アジアの多くがすでに始めているグローバルなホスピタリティ・サービス人材育成プログラムを行うための土壌が形成されておらず、このプロジェクトが初めての試みだったからである。ここでいう、「ホスピタリティ・サービス人材育成プログラムを行うための土壌」とは、実習施設であり、大学としての実習教育への本格的なサポート体制である。

先述したように、国立高雄餐旅大学は、設立時にすでにどのような人材を輩出するかというはっきりとしたビジョンが確立され、カリキュラム作成後は、それに沿って施設建設が行われたと考えられる。ヨーロッパ屈指のホテルスクールから実習カリキュラムの多くを採用し、理論的なカリキュラムは、米国の有力なホテルスクールから取り入れ、そして残りのエッセンスは、当大学の独自のアイデアを入れて全体のカリキュラムを構築している。実習に重きを置くヨーロッパのホテルスクールの実習カリキュラムを大幅に採用していることもあり、実習教育は、大変充実したものになっている。必然的に、施設も幅広い実習棟が建設することとなった。

一方、城西国際大学観光学部は、千葉県鴨川市という立地を生かした「観光まちづくり」をテーマに学部教育を確立し、運営してきた。学科名に「ウェルネスツーリズム学科」とついているのは、「ウェルネス：健やかな心身（心と体の健康）」を中心に、地域との共生、環境との調和を考えながら、観光への地域貢献やまちづくりをしていける人材を輩出したいと考えたからである。この特徴は、今でも変わることはないが、「ホスピタリティビジネス」という分野を考えたとき、純粋に「観光まちづくり」を通してそうした力も付随的に培えるであろうと捉えてきたこともあり、ある意味で、本腰を入れて考えてこなかったのが実情である。つまり、具体的には、「大学で実践力を養成する」環境がホスピタリティ教育のグローバルスタンダードと比べ大きく欠けていたということである。そこで、2012年後期、現在本学部客員教授の梅原一剛氏の案で、本プロジェクトを立上げ、キャンパスから300メートル程下にあるセミナーハウス「JOSAI 安房ラーニングセンター」を実習施設として本格的に活用しようとしたのが始まりである。

しかし、セミナーハウスとして観光学部建設よりも前に完成していた安房ラーニングセンターに

は、いわゆる「実習用」の備品や設備は一切なかった。また、それらを新たに購入する費用もなかったため、全学部に共通の研究事業として申請をし、研究費として最低限必要な費用を捻出することとした。その一つが、2012年度の学長所管研究である。この研究に対しての予算は、約65万円で、その中からコック服や器材・包丁などの必要不可欠な調理道具を購入した。また、2013年度には、「食のプロジェクト」という研究事業を新たに設け、25万程の補助金を大学から支給してもらい、その中で備品購入などを行った。それ以外の上記予算では不足してしまうものに関しては、様々な大学行事やリゾートあわトレイン等のPRイベントへの参加ごとにどうしても必要な備品を一つ一つ大学に依頼して購入をしてもらおうようにした。安房ラーニングセンター2F厨房の備品は、少しずつ揃ってきたとはいえ、例えば、しっかりとしたテーブルセッティングなどの実習を行おうとすれば、まだまだ不足しているのが現状である。仮に、テーブルセッティングであれば、少なくとも10セット用意するような体制づくりが急がれる。今後とも継続して本活動を行うためには、大学が必要備品を購入するか、何かしらの補助金を毎年申請するか、あるいは、リゾートあわトレイン等の販売での「売上げ」を出し、そこから必要経費を捻出していくかなどの方法が考えられる。大学教育の一環として行っている分、非営利目的で行う要素が多分にあるが、将来、ビジネスや起業を考える学生にとって、収益の中から必要な備品を揃えるなどの「生きた収支のあり方」を直接経験させてやることも個人的には教育的意義は大きいと考えている。そのような意味で、費用については、今後、大学との間で議論の余地があるように感じる。

安房ラーニングセンターの厨房を使用する際には、もう一つ問題があった。それは、本学が当厨房の管理・運営をアウトソースしている事業所との業務上の棲み分けである。もともと、セミナーハウスでゲストが食事をする場合、当該事業所が調理を請け負ってきた。そのような意味で、厨房の勝手は、すべて彼らが使いやすいようにアレンジされていたのである。そこに、我々が何も知らない学生たちと一緒に定期的に使用することで、意識的ではないにしても、あるべきところに物がなかったりなど、先方の業務の邪魔になってしまったことがあった。最初は、「面白半分」で調理を行う学生たちの態度に不快感を持たれたのかもしれない。しかし、頻繁に作業を行うメンバーが「食のプロジェクト」という形で絞られ、それと同時に真剣に行う学生の行動に理解を示してもらいつつある。現在では、我々の所有する器材や備品の保管場所も決まり、互いが邪魔にならないように配慮しながら作業を行うことができています。

上記に加え、我々に課題として与えられたのは、弁当販売に付随して行わなければならない「原材料名の表示」である。単なる原材料名の表示であれば、作っている我々が書き出せばよいだけなので問題はない。しかし、食品衛生法によれば、原材料名枠内には、食品営業許可書のある事業所名が必要だというのである。我々に食品営業許可書があれば、問題なかったわけだが、大学として取得する許可がおりておらず、苦肉の策で厨房の管理・運営のアウトソース先である事業所に内容を調理・衛生プロセスを理解してもらおうことで、アウトソース先住所と名前を表示することで、パスすることができた。現在までこのような共同販売のような形態をとっているが、長期的には、大学として食品営業許可書を取得し、ぜひひとり立ちすべきだと考えている。また、リスクマネジ

メントの観点からも自分たちで行うことが必要であることも学生一人一人に理解させたいところである。

(3) 展 望

2012年度後期から始まった「ホスピタリティ・サービス人材育成プロジェクト」は、1年間の「トライアル」期間を終え、多くの課題が浮かび上がってきた。これを第1ステップとし、これまでの課題を修正した上で2014年を第2ステップ、そして2015年を本プロジェクトが形になる第3ステップとしたい。

第2ステップとなる2014年度は、2013年度の反省点を修正し、授業に関して、以下のようなカリキュラムを提案したい。この提案は、あくまで、2014年度スタートに向け、フレキシブルに科目時間を変更できることを前提としている。本学の理事会や文部科学省等への申請に関わるもので、早期変更とスタートができない場合、既存のものを新たな形で動かす必要性が出てくると考えられる。

【第2ステップ】2014年度案

a. ホスピタリティ・サービスⅠ（1年生必修通年）

➤ 週一コマ（90分）、座学2回、実習1回、外部講師招聘1回＝計4回（毎月）

b. ホスピタリティ・サービスⅡ（2年生選択通年）

➤ 週一コマ（90分）、座学1回、実習2回、外部講師招聘1回＝計4回（毎月）

c. レストランサービス演習（3・4年生選択通年）

➤ 週二コマ（90分×2コマ連続）、実習3回、外部講師招聘1回＝計4回（毎月）

※上記 a と b が「実習」を行う場合、一回の実習につき、90分の2コマ連続となる。

その時の他の科目との調整については、別途、担当教員と協議することとする。

◆ 表 1

週	時限	1 年生 (TW2014*)	2 年生 (TW2013*)	3・4 年生 (TW2011、2010*)
Week1	1	ホスピタリティ・サービス I (座学)	例：国際観光 I*と協力	レストランサービス演習 (実習)
	2		ホスピタリティ・サービス II (実習)	
Week2	1	ホスピタリティ・サービス I (外部)		レストランサービス演習 (外部)
	2		ホスピタリティ・サービス II (外部)	
Week3	1	ホスピタリティ・サービス I (座学)	例：国際観光 I*と協力	レストランサービス演習 (実習)
	2		ホスピタリティ・サービス II (実習)	
Week4	1	ホスピタリティ・サービス I (実習)		レストランサービス演習 (実習)
	2	例：観光概論*と協力	ホスピタリティ・サービス II (座学)	

※ TW2010～2014 とは、本学観光学部所属学生に与えられる学籍表示である。

上記は、2014 年度入学の 1 年生～4 年生

「観光概論」とは、本学観光学部 1 年次必修科目

「国際観光 I」とは、本学観光学部 2 年次必修科目

前頁の表 1 にまとめたように、2014 年度からは、ホスピタリティ・サービス I と II は、現在の週に 2 コマを 1 コマに削り、実習時のみ 2 コマ分をとる形を提案したい。また、内容も 1 年生は座学中心（週 2 回）、2 年生は、実習を半分（週 2 回）、3・4 年生に至っては、実習を中心に（週 3 回）とする。その他、重要な部分として、月に 1 度、外部からホスピタリティ産業で活躍する方々を講師に招き、現場を通して見たプロのホスピタリティ人材についてお話を聞く機会をつくりたい。これは、2013 年度後期で実施した外部講師招聘の機会が好評で、学生にとって刺激になるものであったことから、導入することにした。さらに、3・4 年生にも「座学」としての時間も取り入れるべきだという点も含んでいる。ただし、1・2 年生の実習に関しては、実習に要する時間が 2 コマ分は必要であることから、変則的に、実習の週についてのみ 2 コマ連続として実施したいと考えている。ここで、考えなければならないのは、その際、履修をしている他の科目があれば、当然、影響が生じるということである。そこで、学部全体の授業履修計画の中で、ホスピタリティ・サービス I と II には、本学部の必修科目等を隣接させて置き、実習時のみ、1 年生は全員、2 年生は選択者のみ参加できるように協議をしておくことが案として考えられる。この際、影響を受ける科目においては、この実習がどのように教育効

果を生み出すかなどの明確な意味づけが必要となるであろう。

この案に加え、2014 年度からは、もう一つの要素をカリキュラムに導入していきたい。これは、American Hotel & Lodging Educational Institute (以下 AHLEI) のカリキュラム導入である。AHLEI は、1953 年に設立された長い歴史を持つホスピタリティ教育機関である。全米をはじめ、多くのホスピタリティ教育系大学がこの AHLEI が推奨するカリキュラムを参考に行っている。また、AHLEI は、提供するカリキュラムを修了した際に、その質を保証する Certificate (修了書) が授与される。修了書には、ホテル業におけるさまざまな分野があり、将来ホスピタリティ産業で働きたい、あるいはすでに働いており、より高度な知識を養いたい社会人が各分野の修了書を目指しているのである。我々は、この AHLEI の中で、これまでプロジェクトで携わってきた Food & Beverage (料飲) のカリキュラムを徐々に導入し、グローバルスタンダードに合致する真のホスピタリティ人材の育成を目指したいと考えている。このカリキュラムは、英語で行われるため、2014 年度は、日本語を中心に一部を英語で、2015 年度は、徐々に英語を中心にシフトをしていくこととする。無論、AHLEI カリキュラム導入に際しては、その license 登録は必要であり、それには、概ね年間 100 万かかるとされる。この費用の捻出の仕方は、今後議論するとしても、まずは、導入を急ぎ、前に進めることが肝要である。導入の仕方は、前述した 2014 年度カリキュラム案のホスピタリティ・サービス I の一部を含め、2 年生を中心に座学の中で内容を取り入れていくことにしたい。

授業外における活動としては、2013 年度発足した「食のプロジェクト」を中心により一層積極的に動いていきたいと考えている。すでに、JR リゾートあわトレイン 2014 年 2 月中旬～3 月下旬にかけての土日 (全 8 回分) は、オファーをいただいている。このイベントを 2014 年度も支柱に据え、さらに大学行事への参画はもちろん、日常的に活動を展開できるよう地域の行事にも参加していきたいと思っている。すでに、サークルのような活動になってきているが、現在、大学のサークル活動として正式に登録するかどうかを検討している。もちろん、登録するのは簡単なことだが、継続的な研究事業として申請をして費用を捻出するためには、サークル活動より、あくまで研究の受け皿として置いておいた方がよいようにも感じている。これは、中心となる馬場さんをはじめ、メンバー間でもう少し議論をしたいと考えている。いずれにしても、今後とも継続して活動を行っていくことはもちろん、2014 年度入学生にも入ってもらい、先輩と後輩をつくり、スキルを少しずつ継承していつてもらえる仕組みを考えていきたい。ぜひ、息が長い活動として継続し、将来、ホスピタリティ産業で戦力となり得る人物が一人でもここから輩出していつてもらえることを期待している。

最後に、中・長期的には、安房ラーニングセンターの運営の一部に学生たちを少しずつ関わらせていくことも実践力向上に役立つのではないかと考えられる。ただし、ホテルとしての施設が完備されていないため、「ホテル業」を学ぶという視点ではなく、あくまで「オペレーション (運営) 業務」を体験するためである。現在、同施設は、本学と契約を結んでいる委託会社から派遣される常勤 2 名のスタッフが、HK (ハウスキーピング) 業務を 8:30-12:00 という時間帯で行っている。もちろん、宿泊予約の有無によってシフトも変わってくる。基本的にシフトは、常勤の 2 名が話し合っていて決めているとのことだ。その常勤スタッフとは別に、常駐している管理人が 2 名おり、フロント等の業務は、

原則管理人が行うことになっている。チェックインは 15:00-19:00 で、チェックアウトは 8:00-10:00 となっているようだが、その時間外に出発・到着されるお客様も多いらしく、時間外にはキーをフロントに置いて出て行ってもらうなど、互いに不便を強いられる場合もあるようだ。これは、管理人の勤務体制が月給制となっており、原則、チェックインの朝 8:00 からチェックアウトの夜 7 時までが通常勤務時間であるという認識があるからである。つまり、現在の勤務体制からして、お客様中心のサービスを提供すること自体が難しくなっているということである。また、セミナーハウスとして使用されていることから、毎日常に宿泊客がいるわけではなく、合宿の宿泊が多い夏期や一人も宿泊しない週など、通常の宿泊業よりも繁忙期と閑散期の差が激しいのが特徴だ。繁忙期には、当然、常勤 2 名では足りないため、当該委託会社に管理人が応援を要請し、上手く回しているようである。仮に、安房ラーニングセンターを通常のホテルに近い形で運営させるのであれば、やはり 24 時間体制でシフトを組む必要があるであろう。そして、それには、授業の一環とするのか、インターンシップとして位置付けるのか、あるいは報酬を出すのか、様々な検討が必要であるが、いずれにしても学生を交代制でシフトに入れ、実践力を養いながら研修を行うような仕組みづくりを考えなければならない。

6. おわりに

ホテルの経営指標の一つとして用いられる GOP (Gross Operating Profit) で、海外ホテルの平均は 38% と言われている¹⁰⁾。これに対して、日本の都市型ホテルの平均が、20-25% であるということを考えれば、グローバル市場において、日本のホテルが投資対象として魅力に大きく欠けることが容易に理解できる。人件費等への費用設定や仕組みは各国で異なるので、単純比較はできないが、日本のホテルがこのまま独自の経営スタイルを通すことで、グローバルスタンダードとして高い評価を得られ続けるかといえば、そのような確証もない。日本の大学でのホスピタリティ教育も同様のことが言えるのではないだろうか。とりわけ、インターンシップ等を含む実践教育は、世界の基準から大きく差を付けられてしまっているようである。「4 年間で戦力となり得る人材」を育てることを最大のテーマに、2012 年後期より試行錯誤しながら実施してきた本プロジェクトだが、この第 1 ステップで生じた様々な課題とそれらへの挑戦は我々の大きな肥やしとなった。第 2 ステップである 2014 年度は、この 1 年間で得た経験を生かし、発展させ、完成年度である 2015 年度へのよき Bridge としたいと考えている。そして、2014 年度以降行っていく様々なプログラム内容については、再度皆様にご報告することにした。

最後に、本プロジェクトの全体像を描いていただき、常によきアドバイスをいただいた本学部客員教授の梅原一剛氏には特段の感謝をしている。そして、実習を始め、食のプロジェクトの運営の中心を担っていただいた馬場誠一郎氏、学部運営・教育的観点からの確かなフィードバックを行っていただいた学部長である渡辺淳一氏にもこの場をお借りして厚く御礼申し上げたい。

¹⁰⁾ 梅原一剛「ホテル経営に関する一試論 ―グローバルホテルと日本のホテルを経営して―」『城西国際大学観光学部紀要 第 21 巻 第 7 号』城西国際大学, 2012 年, pp.3.

【参考文献】

- サービス&ホスピタリティ・マネジメント研究グループ『サービス&ホスピタリティ・マネジメント』
産業能率大学出版部，2011年。
- 東北学院大学経営学部おもてなし研究チーム『おもてなしの経営学 [理論編] -旅館経営へ複合的アプローチ』創成社，2012年。
- 中村 清、山口祐司（編著）『ホスピタリティ・マネジメント』生産性出版，2002年。
- 永宮和美『日本のホテル大転換』ダイヤモンド社，2008年。
- 林田正光『ホスピタリティの教科書』あさ出版，2006年。
- P. F. ドラッカー『マネジメントー基本と原則』上田惇生訳，ダイヤモンド社，2001年。
- P.F.ドラッカー『チェンジ・リーダーの条件』上田惇生訳，ダイヤモンド社，2001年。Medlik, Ingram
(2000). *The Business of Hotels*. 4th ed, Butterworth-Heinemann.

Hospitality Service Human Resource Development Project

An Action Report: 2012 Second Semester – 2013 Academic Year

Masashi Ishitani

Abstract

This research reports on a new project named as the “Hospitality Service Human Resource Development Project”, which started in Fall, 2012. In the field of education for hospitality industries conducted at Japanese universities, it is significant that studies in Japan focus on classroom lectures rather than practical training in comparison to those in Western and East Asian countries. In addition, there is less collaboration between universities and industries and thus it makes it difficult to raise graduates who are able to fully contribute to the hospitality industry. As a research of these circumstances the project launched in September 2012, featuring the fields of “Food & Beverages” at the “JOSAI Awa Learning Center”. In this research, I introduce the trail stages of the project held between 2012 fall and the 2013 academic year and discuss the educational achievements, issues, and prospects with an example of practical training at an Asian university. It is expected that this research will become a good practice reference for a more sophisticated practical project applicable to the hospitality industries.