

# ホスピタリティ教育における海外インターンシップの実態調査

## —高雄餐旅大学における日本でのインターンシップの事例考察—

### Field Survey on Hospitality Internships Abroad —A Case Study of a NKUHT Student's Intern in Japan—

王珍妮\*<sup>1</sup>

Wang Jen-Ny

台湾の高雄餐旅大学は、大学3年次の1年間、必修科目として学外インターンシップを実施している。日本においては過去五年間実施してきたが、どのような成果を挙げることができ、またどのような未解決の課題を抱えているかを調査し、検証した結果を報告する。

日本で学外インターンシップを実施した結果、学生のキャリア形成、実務遂行力の向上、視野のグローバルな拡大に成果を挙げることができた。

しかし、今後さらなる効果を得るためには、フルタイムのインターン先を増やす必要があると同時に、日本での海外実習に対する奨学金制度を整える必要がある。

キーワード：ホスピタリティ教育、日本、インターンシップ、おもてなし

#### 1. 調査の目的

ホスピタリティ専門人材を養成する台湾の高雄餐旅大学ではインターンシップを必修科目とし、3年次の1年間、学生全員が国内外のホスピタリティ分野の企業で研修を行っている<sup>2</sup>。4年次は再び大学に戻って学業を続ける、いわゆるサンドイッチ方式でホスピタリティ教育の効果を上げている。

本研究は日本でインターンシップを実施している学生と受け入れ先企業に対して、日本流のホスピタリティについて、どのようなキャリアを形成したか、学生の実務能力の向上に寄与することができたか、また海外へと活動の場を広げるためにインターンシップが直面する課題は何であるかという三つの観点で考察する。

#### 2. 調査方法

台湾の高雄餐旅大学は、グローバル社会に対応するために教育の国際化を進め、学院から大学に改名した2011年から2015年の5年間、海外でもインターンシップを実施してきた。海外インターンシップはフルタイムの研修と交換留学しながら研修するという二種類の形態があるが、日

---

\*<sup>1</sup>台湾国立高雄餐旅大学 応用日本語学科

<sup>2</sup> 1年間の学外実習は必修の20単位とし、どの学科でも実行している。学外とは台湾国内と海外（日本、アメリカ、イギリス、シンガポール、マカオ、ドバイなど12ヶ国）に分かれ、海外実習の人数は年間200人を超えている。日本実習の場合は年間640時間をこなす規定がある。応募資格要件は語学能力のほかに、学業成績、素行成績が一定のレベルに達していることがある。

本でこれらを受講した学生を対象にアンケートを実施し、また一部の学生に対してはさらにインタビューを行った。

調査項目は、日本流のホスピタリティを形成する「和の心」、「三原則」、「二つの特徴」、「二つの条件」、「二つの性格」などを背景にした「もてなしの実践」を通じて得た心構え、立居振舞い、言葉遣いの三点を調査した。

### 3. 調査分析

#### 3.1 基本データ分析

5年間日本へ派遣したインターン生の120名の中で、アンケートに協力したのは93名（回答率77.5%で、女性81名、男性12名）である。回答者に女性が多いのは、背景にサービス業に従事する女性が多いことと、高雄餐旅大学の学生の男女比率が3:7ということがあり、そのために毎年の海外派遣者は女性が多いためと思われる。

また、回答数の派遣年次別構成を見ると、2011年が一番少なく7.5%、順次2012年12.9%、2013年24.7%、2014年は24.7%、そして2015年（インターンシップ中）の回答率が30.1%と順次増加している。

#### 3.2 仕事の内容と人数の推移

インターン先の場所は図1のようにホテルが一番多く、全体の50.5%を占めている。そのほかはレストラン32.3%、日本旅館15.1%、その他2.2%である。また仕事の内容は、図2に示されたように食事提供サービス業務を担当するウェーターやウートレスが61.3%、フロント業務やベルボーイ28%、客室整備業務2.2%、その他8.6%となっている。

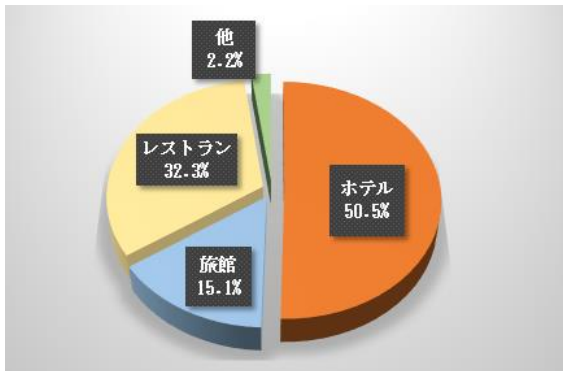


図1 インター先場所

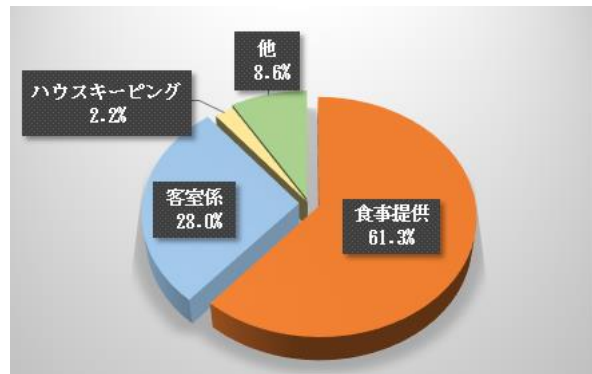


図2 仕事の内容

次に、2011年から2015の5年間のインターンシップ先派遣人数の推移は表1の通りである。大学の教育方針からすれば、海外でのインターンシップはフルタイム研修が望ましいが、日本のビザの取得は厳しく、1年間を通じてのフルタイム研修はままならぬこともあるので、「交換留学+研修」<sup>3</sup>という折衷型インターンシップを併用して実施してきた。

近年、日本政府は、現場実務者、ことにサービス業界における人手の不足と観光振興と円安効果による訪日観光客の増加に対処するため、東南アジア諸国に対するビザ発給の緩和政策を進めている。ことに2020年の東京オリンピック開催を控えて、宿泊施設で外国語に対応できるスタッ

<sup>3</sup>姉妹校で交換留学しながら、「留学生資格外活動」でインターンシップを行うのである。

フを必要としているので、今後フルタイム研修の機会が増えるのではないかとと思われる。

表1 2011-2015年の日本での年度別インターン先派遣人数の推移 (人数)

フルタイム研修						
年度	2011	2012	2013	2014	2015	合計
インターン先						
沖縄残波岬ロイヤルホテル	6	6	6	6	6	30
八幡ロイヤルホテル <sup>4</sup>	×	×	×	×	3	3
合計	6	6	6	6	9	33
交換留学+研修						
年度	2011	2012	2013	2014	2015	合計
姉妹校(インターン先)						
九国大(北九州八幡ロイヤルホテル)	2	2	2	2	×	8
京都学園大(京都阪急ホテル)	2	2	2	2	2	10
阪南大(大阪新阪急ホテル)	2	2	2	4	4	14
山口大(山口市常盤温泉旅館)	×	3	5	5	5	18
徳山大(日本料理藤吉グループ)	2	2	2	2	2	10
城西国際大(竹田屋、蓬莱閣)	(2+2) 3 交換留学 4	2	(2+2) 2 交換留学 2	2	4	19
文京学院大(第一ホテル東京・ホテルサブ)	×	×	×	2	4	6
杏林大(立川ホテル)	×	×	×	1	1	2
合計	15	13	17	20	22	87

### 3.2 調査内容

調査内容は、筆者がまとめた「日本のもてなしの特徴」<sup>5</sup>である「和の心」、「三原則」、「二つの特徴」、「二つの条件」、「二つの性格」などの項目と、『日本の宿 おもてなし検定』<sup>6</sup>に基づき、現場の従業員がもてなしの心を形に表す三大要素である「心構え」「立居振舞い」「言葉遣い」を中心に設問を設計した。なお「言葉遣い」は、「接客において基本となる表現」と「お客を好まし

<sup>4</sup> 北九州にある「八幡ロイヤルホテル」は2011-2014九州国際大学交換留学の研修先であったが、2015からフルタイムのインターン先になっている。

<sup>5</sup> 王珍妮「日本のサービス-おもてなしの心」(2014)『台湾応用日語研究』13期 p. 80-95

<sup>6</sup> 『日本の宿 おもてなし検定初級』(2008)日本の宿 おもてなし検定委員会監修 (株)ジェイティービー能力開発 編集・発行。

おもてなし検定は日本旅館の接客に関する「業界資格・検定制度」を導入し、資格取得に向けた「教育・支援プログラム」を構築することにより、お客様と対応するスタッフのインセンティブの向上と継続的なサービスのレベルアップに資する。また接客サービスを中心とした旅館における業務サービスの基準化により、旅館業界の人材確保・人材育成に資する。海外からのお客様に対するサービス知識・スキルの向上により、国際競争力のある観光地の形成とインバウンド市場の拡大に寄与するものである。

い方向にさりげなく誘導する婉曲な表現」(クッション言葉)を取り上げた。

また、ホスピタリティや日本文化に関する大学の授業での今後の課題を明らかにしようとする調査項目(設問)を加えた。以下項目ごとに順次分析する。

### 3.2.1 心構え

「心構え」の項目はまず前述「もてなしの心」の「和の心」と「二つの性格」から問題を考える。「和の心」は「気遣いの心」と「思いやり」であり、「二つの性格」は「Noと言わない」と「客の要望に従うこと」である。

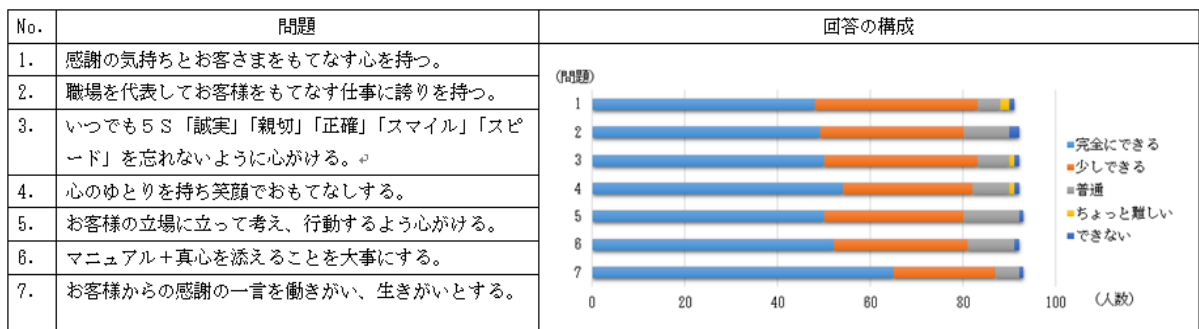


図3 心構えについて

「心構え」7問に対する回答は図3の通りであり、全体としては成果があったと言えよう。第7問はお客様から褒めの言葉をもらって励まされ、もっと頑張りたいということを意味し、完全にできるという回答が多いことは、その効果が他の項目にもよい影響を与えていることを指摘している。

### 3.2.2 立居振る舞い

「立居振る舞い」の項目では、「日本流のもてなしの心」の「三原則」(「支度」「しつらえ」「仕掛け」)の精神をもとに、日本流のサービス技術をどれぐらい身につけるかを調査した。

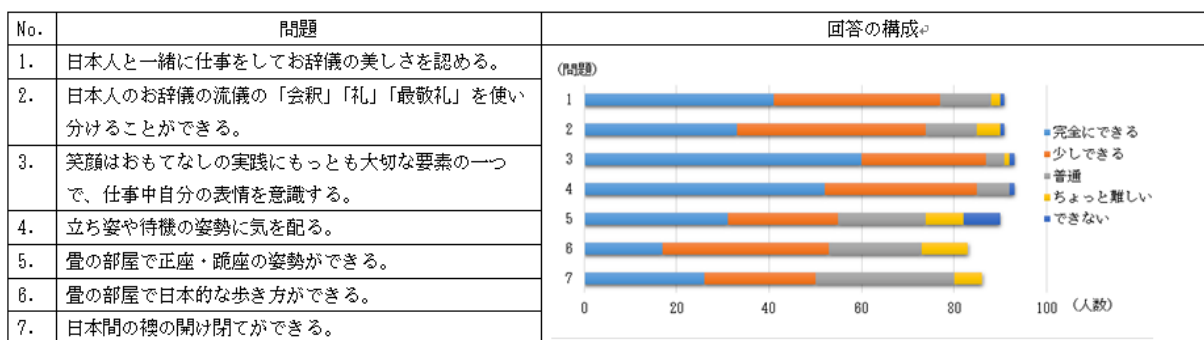


図4 立居振る舞いについて

図4にあげたように、第2問の「日本人のお辞儀の流儀」の「会釈」「礼」「最敬礼」を使い分けること<sup>7)</sup>について、「少しできる」と答えるのは45.1%、第5~7問の「畳の部屋での仕事」は文化的

7 同注6『日本の宿 おもてなし検定初級』によれば、立礼の使い分けがある。「会釈」は軽いお辞儀、体が15度屈め、相手の目を見て「1」と数える間。お客様や上司と廊下ですれ違ってあいさつをするときに用いる。「礼」は相手の足元ぐらい見るように体が30度屈め、相手の目を見て、頭をさげる。「1、2」と数えてから頭をあげる。向かい合ってあいさつするとき用いる一般的なお辞儀。「最敬礼」最

背景の違いが受け入れにくいという事情があったのか、「完全にできる」に比べて、「少しできる」「普通」「ちょっと難しい」の回答が目立ち、「できない」のもあった。

日本の住居構造を取り入れている日本旅館での研修では、これらの日本流の立居振る舞いの修得には特別な訓練として必要だと思われるが、西欧風のリゾートホテルやシティホテルでは日本流の立居振る舞いはそぐわず、したがって実習中にふれる機会が少ないせいも、「心構え」に比べて低い水準にある。

### 3.2.3 言葉遣い

図5のような「接客において基本となる言葉」は、大学での日本語教育では初級の段階からすでに定着している。調査で「ちょっと難しい」「できない」という回答は少ないのは、インターン先の現場で使いこなしているからであろう。

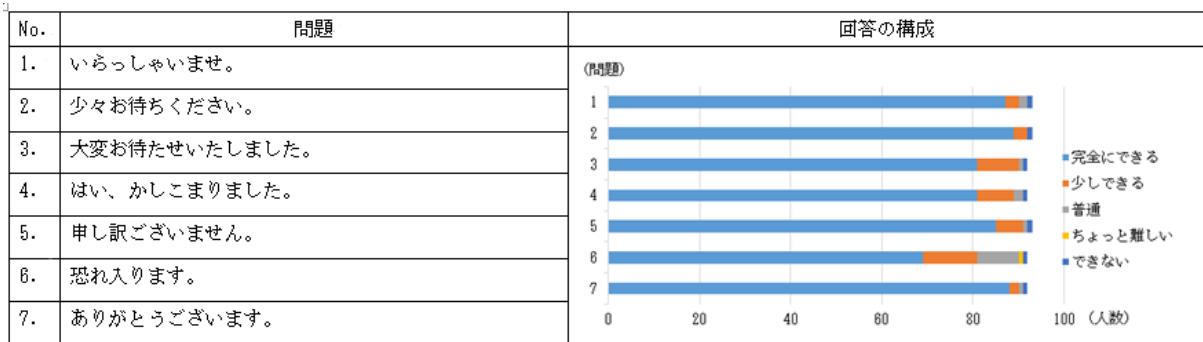


図5 基本あいさつ言葉の習得

一方、図6に示す「お客を好ましい方向にさりげなく誘導する婉曲な言葉」(クッション言葉)は、お客様の要望に無理があったり、他にベターな選択がある場合に、角を立てずに伝えようとする表現である。さりげない気遣いを感じさせる言葉であり、その場の状況やお客様の態度などを見極めて臨機応変に使う必要がある。回答からみれば、うまく使っているように見える。ただこの言葉遣いは、言葉だけでなく幅広い知識と経験の裏付けが必須であり、どうしてもうまくいかないときには、研修生指導係りの方に間に立って貰って何とか切りぬけたこともあるとインタビューでは話っていた。

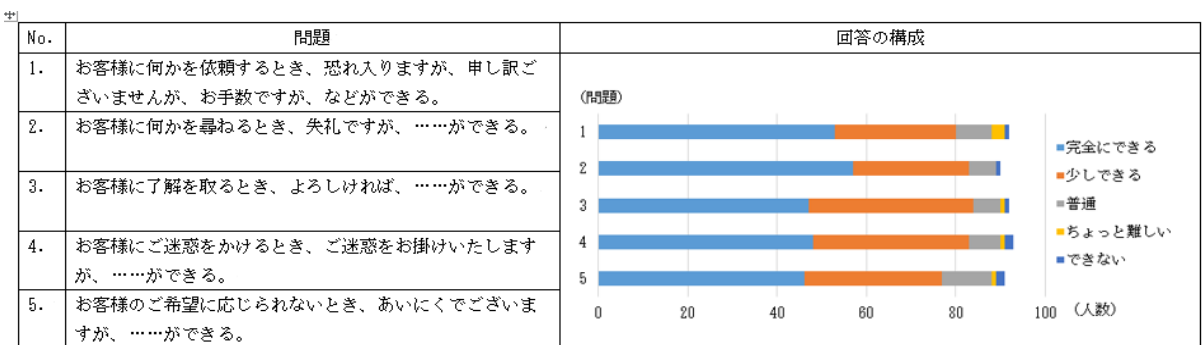


図6 クッション言葉の習得度

も丁寧なお辞儀、目線は1m先の床ぐらい身体が45度屈める。「1、2、3」と数えてから頭をあげる。お客様を出迎え、見送りするとき、深く謝罪するときなどに用いる。

### 3.2.4「言葉遣い」の重要性

インターンシップで日本へ行く時点での研修生の日本語能力はN2<sup>8</sup>以上がほとんどで、N1をとったのも多い。インターンシップの資格では、「交換留学+研修」の場合は日本語能力がN2を基本条件としているが、フルタイム実習の場合は、沖縄の残波岬ロイヤルホテルがN3以上、北九州の八幡ロイヤルホテルがN2以上というように研修生受け入れ先の要望に沿うことが条件となっている。

しかし「外国人としておもてなしする時に、何が一番難しいと思いますか。」という質問に対して、「心構え」は14.1%、「立居振る舞い」は12%というのに対して「言葉遣い」を挙げた者が73.9%もあったということから、接遇の型のスキルよりも、お客との意思疎通コミュニケーションのキーとなる「言葉遣い」のスキルの重要性が浮かび上がっている。

ただ、インタビューでは、お客の日本人の多くが外国人研修生ということを知って、舌足らずの表現や生活習慣の違いからくる立ち居振る舞いへの理解が深く、かなりやさしく対応してもらえ、非難や嫌悪をあからさまに示すような状況はあまりなかったと答えていた。

### 3.3 総合質問

総合質問は図7のように4問ある。

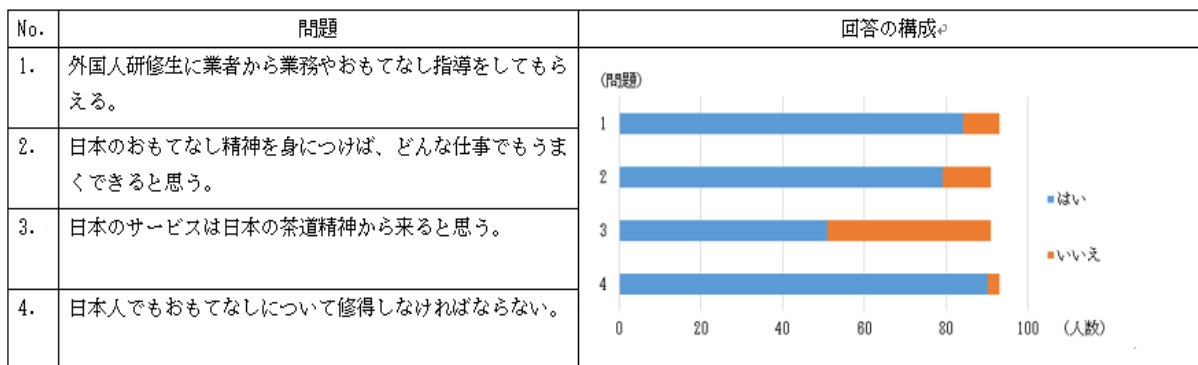


図7 総合質問

#### (1) 「受け入れ先」による指導 (第1問)

常盤温泉旅館などの日本旅館では女将が先頭に立って研修生の指導に当たっているところや、研修生を直接指導する専任の係りがついているところがある。時には従業員、研修生を含めて講習会を通じて「おもてなしのスキル」を演習したり、防災訓練したりすることもある。

ホテルの場合では、人事担当者や各部署の支配人が仕事に関する指導をしている。沖縄の残波岬ロイヤルホテルは本校と12年も提携してきているので、研修生に対する指導と養成が一番定着しており、直接指導する専任者やグループライダーがいる。

#### (2) 「もてなし」精神の優位性 (第2問)

<sup>8</sup>日本語能力試験 JLPT (JAPANESE LANGUAGE PROFICIENCY TEST) によれば、N1、N2、N3、N4、N5の5つのレベルがある。いちばんやさしいレベルがN5で、いちばん難しいレベルがN1である。各レベルの認定の目安を「聞く」「読む」という言語行動で表す。それぞれのレベルにはこれらの言語行動を実現するための言語知識が必要である。ちなみに、高雄餐旅大学日本語学科の卒業資格はN1をとらなければならない。



台湾人客のイメージには、日本のサービスが繊細で行き届いているということがある。そのため毎年多くの台湾人観光客が日本を訪れ、リピート客も多く、日本のサービスの質に注目している。したがって研修生の多くは、日本で1年間インターンシップをし、日本的なもてなし精神を身につければ、将来どんな仕事でもできると確信しているようである。

(3) 茶道とサービス精神との関係 (第3問)

「もてなし」は茶道(茶の湯)の神髄である。茶道の「もてなし」は、お茶やお菓子だけでなく、茶室のしつらえや茶を点てる動作や会話などを最高の状態に整えて、最高の礼儀をもって心から最大の敬意を表すことである。大学の「日本文化」の授業では、日本流のサービスの原点は茶の湯の精神にあると触れている。

「日本流のもてなしの心」の「二特徴」(「主客の相互性」「主客の容易な入れ替わり」と「二条件」(「主人が取り仕切ること」「ご馳走を振舞うこと」)については、理解はしているものの、いざ現場にあって発生するさまざまな事態に直面すると、当面する仕事の処理に追われて茶道精神どころではないようだ。「いいえ」と答えた人は、おそらくそうした状況にジレンマを感じているのであろう。

(4) 日本人と「もてなし」の精神 (第4問)

多くの者にとって、「もてなし」は日本人生得のものとの考え方が先入観となっている感があるが、実際に多くの日本人スタッフと一緒に仕事をしてみると、日本人といえども、人によっては接客心得や接客技術を一から学ばなければならないということを見つけたようである。

3.4 大学での授業の在り方

調査内容の最後の項目で、ホスピタリティ教育に対する検証として、「大学で教えられたことがインターン中で役に立ちましたか」という質問を行った。複数回答可としたので、会話や実務系の授業は図8のように高い得点が得られている。

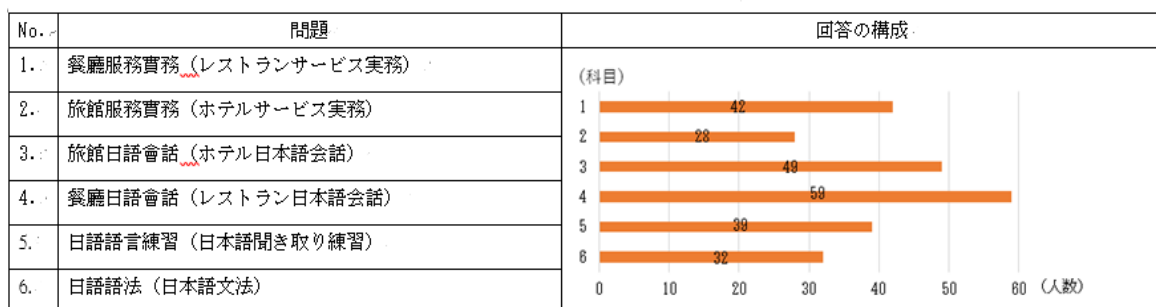


図8 大学の授業について

大学では「レストラン日本語會話」<sup>9</sup>や「ホテル日本語會話」<sup>10</sup>は必修科目として、少人数クラスで、日本語を母国語とする先生が教えている。しかも教材は本校の教育方針に従って本校オリジナル編纂のものであることなどから、大学の授業は、実用性が高く、現場ですぐ活かすことがで

<sup>9</sup> 『餐旅日語 上下』(2010)黄招憲・許惠端・王靖絜共著 致良出版社

<sup>10</sup> 『旅館日本語』(2010)黄招憲・尾崎富枝・紙矢健治共著 致良出版社

きると言える。実務系の「レストラン実務」は同じく必修科目で4時間2単位、「ホテルサービス実務」は必修で2時間1単位ある。そして学生はインターンシップに行く前の二年次に、これらの授業を受けることになっている。

一方、同じ必修科目の「日本語文法」は、語学勉強の基礎でもあるが、現場実務にはすぐ役に立つと思わないのか、低い評価となっている<sup>11</sup>。

### 3.5 受け入れ先から得た評価

本校の海外インターンシップの評価基準では、インターン受け入れ先による研修生の評価は学期成績の60%を占める<sup>12</sup>。評価は、主に「評価項目」、「総合評価」、「欠勤記録」の三項目である。

「評価項目」はさらに10項目に細分化し、項目毎に10点を配点する。10項目とは、①. 勤務計画能力②. 業務技術能力③. 実務への積極性④. 学習に対する心構え⑤. みだしなみ、礼儀、謙虚さ協調⑥. 誠実さ、すなお⑦. 責任感、まじめさ、本分のわかまえ⑧. 時間遵守の姿勢有無（出退勤時等）⑨. 積極性、勤惰⑩. 人間関係とアクシデント処理能力である。

「総合評価」は受け入れ先の担当者から文章で記述してもらい、最後に研修生担当部署の責任者が記述し捺印する。

5年間各インターン先による総合評価の平均値は、受け入れ先それぞれの評価基準の違いもあれば、学生の個人差もある。たとえば、同じ「沖縄の残波岬ロイヤルホテル」のフロント・ベルと料飲部では、図9と図10のように差が出ている。図10のように、料飲部に配属された研修生は年間中華料理、日本料理、西洋料理、バーなどの部署に回り、それぞれのレストランに要求される勤務計画力（項目1）、業務技術能力（項目2）と人間関係とアクシデント処理能力が異なるにより、どれも満たさなければならぬのに対し、高度なトレーニングが必要である。しかも勤務時間が長い、対処するスタッフやメンバーも多い。この三項目の平均値がやや低いのに目立つ。それに比べて、図9に示されたようにフロント・ベルにおかれた研修生は決まった仕事の内容と勤務時間なので、熟練すれば条件に満たされ、評価の平均値は9-10点の間になっている。

一方、図11のように「第一ホテル東京」では時間遵守の姿勢有無（項目8）は8点にとどまっている。インタビューでは、研修生といえども、正規社員並みの評価基準を適用していて、出勤時間の15分前に姿が現れないと遅刻と判断されるのである。またこの点に引きつられ、積極性、勤惰（項目9）も影響され、低い点になっている。研修生にとってはかなり厳しいものであると考えられる。

これと対照的に、図12の「常盤温泉旅館」の場合は、どの研修生にも10項目すべてに10点を与えている。業者に対するインタビューでは、研修生でありながら、途中経過ではなく、長い目で年間到達点で評価すると答えた。

以上代表的なインターン先の総合評価を図13においてみると、平均値はともに8点以上を得ており、本校の研修生は受け入れ先より高い評価を得ていると言えよう。

<sup>11</sup> 日本語学科卒業総単位は132で、中には日本語に関する「読み」、「話」、「聞き取り」、「書く」、「日本文化」などは全体単位の51%、ホスピタリティ関係の授業は49%という比率で占めている。

<sup>12</sup> 「国立高雄餐旅大学校外実習輔導実施要點」によると、業者の評価60点、担任評価20点、レポート20点となっている。



表2 業者からの評価

項目	①. 勤務計画能力	⑥. 誠実さ、すなおさ
	②. 業務技術能力	⑦. 責任感、まじめさ、本分のわかまえ
	③. 実務への積極性	⑧. 時間遵守の姿勢有無（出出勤時等）
	④. 学習に対する心構え	⑨. 積極性、勤惰
	⑤. みだしなみ、礼儀、謙虚さ、協調性	⑩. 人間関係とアクシデント処理能力

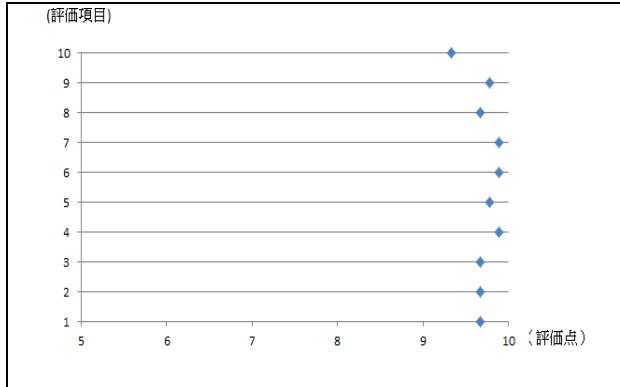


図9 沖縄 フロント・ベル

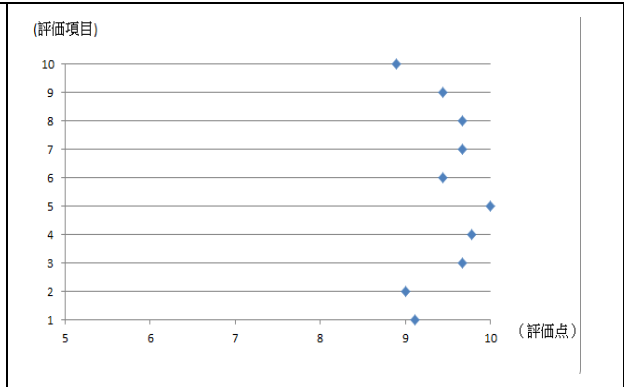


図10 沖縄 料飲部

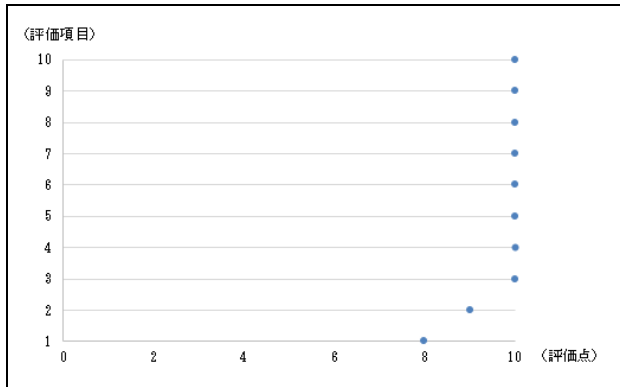


図11 第一ホテル東京

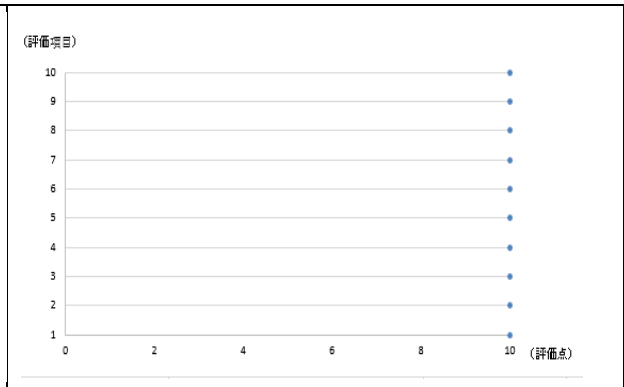


図12 常盤温泉旅館

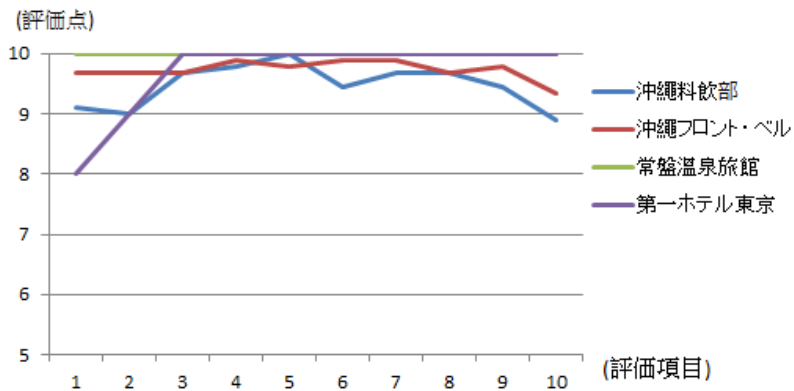


図13 沖縄・第一東京・常盤による評価の比較

#### 4. インターンシップの成果

##### 4.1 キャリア形成について

- (1) 「今の仕事は日本語応用と関連していますか。」の質問に対して、「関連ある」とするのは62%、「関連なし」は10%、「まだ在学中」は17%となっている。社会人として、「日本語応用と関連している」領域は「ホテル業務」25%、「レストラン」16%、「日系企業」8%、「その他」9%である。全体からみれば、日本でインターンシップを終えた学生は、卒業後は、台湾国内のホスピタリティ分野で、日本語応用と関連する仕事をしている。一部の学生は、海外インターンシップを通じて自分がサービス業に向いていないことに気づき、翻訳、貿易関係、オークションなどの仕事に移動する人もいる。またごくわずかであるが、一部の人は海外でワーキングホリデーに従事している。
- (2) 「日本でインターンシップを通じて学んだことは今の仕事に生かすことが出来る」の質問に対して、「はい、たくさん」は54.5%、「はい、普通」は36.4%であり、「ない」と答えたのは9.1%に過ぎない。日本でインターンシップから得たものが顕著であると言えよう。
- (3) 「日本でインターンシップができ、私の人生観と今の仕事にプラスの影響がある」と答えたのは98.9%なので、1年間の日本でインターンシップはきわめて有効であったと評価できる。

##### 4.2 仕事力の向上について

- (1) フルタイム研修の学生は日本流のホスピタリティの精神を深めることができた。とくに「和の心」と「二つの性格」を習得することができた。日本でインターンシップを終え、再び大学に戻り、四年次の学業を完了してから卒業後インターン先へ戻って就職する例も顕著である。5年以内に日本で就職するのが7人いる。5人は沖縄で1人は福岡のホテルで、もう1人は長野県の日本旅館で仕事をしている。

しかし、「交換留学+研修」の学生は日本的なホスピタリティの精神も深化でき、キャリア形成に役立ったとしながらも、インターンシップの効果よりもむしろキャンパスライフの体験が大きな影響を与えたようである。

- (2) 「後輩たちに今後日本でのインターン先のアドバイス」については、インターン先を「ホテル」53.8%、「日本旅館」31.2%、「レストラン」7.5%、「その他」7.5%の順に勧めている。

なお「その他」には、「将来の発展のために、ホスピタリティに限らず、サービス業なら何でもいい」、また「外国人スタッフにフレンドリーな職場へ行ってほしい」、そして、「ビジネス関係」などがあげられる。ホテルの中ではさまざまな部門があるので、現場第一線の仕事を通して、将来マネジメント関係のことを学び、いつか管理職につきたいと抱負を語ってくれた学生もいる。

##### 4.3 直面する課題

今後インターンシップに参加する学生、派遣する大学、受け入れ先の企業の三者がそれぞれにメリットを得ることが出来るようにするためには、以下の課題に直面している。まず、インターンに専念できるようにフルタイムの研修を受け入れる企業をさらに開拓しなければならない。次に、海外インターンシップを支援する教育機関による奨学金制度をより充実することである。そし

て、企業の人材確保、インターン効果の実現、海外就職につなげていくために、業者と大学の間による就職支援奨学金の確立が必要としている。しかもその取り組みを継続していかなければならない。

## 5. 結論

研修生たちは、在学中での1年間を海外でのインターンシップで過ごすことで、異なった言語、異なった文化に接するという「非日常的な経験」を得ることができただけでなく、慎重な事前準備と柔軟に適応しようとする努力の積み重ねが、日本社会におけるさまざまな課題を知り、視野を広め、自分の力を知り、日本語によるコミュニケーション能力を高め、日本文化・歴史、価値観の差に国籍を超えて柔軟に対応し得たことを知った。

海外でのインターンシップは、彼らの、既存概念にとらわれず、チャレンジ精神を持ち続け、グローバル時代に相応しい人間に成長しようという「やる気」を引き出した。

過去五年間の成果をベースに今後も海外インターンシップを続けて実行し、ホスピタリティ分野におけるグローバル人材を育てることをさらに推進していくことを期待している。

## 【参考文献】

『日本の宿 おもてなし検定初級』〈2008〉日本の宿 おもてなし検定委員会監修  
(株)ジェイティービー能力開発 編集・発行

『インターンシップ入門』〈2015〉日本インターンシップ学会関東支部 監修  
折戸晴夫・服部治・横山皓一編

王珍妮「日本のサービス-おもてなしの心」(2014)『台湾応用日語研究』13期 p. 80-95

(査読論文 2016年5月1日受理)