

接客サービス技術系ホテルビジネス科における卒業研究事例 — 沖縄における地域特性と接客サービスの実践教育について —

沖縄ポリテクカレッジ
(沖縄職業能力開発大学校)

宮里一夫・岡崎 仁
山内昌勝・黒田 哲

1. はじめに

沖縄県は亜熱帯・海洋性気候のもとで、美しい自然環境と独自の伝統文化などの魅力ある観光資源に恵まれ、観光入域客は 400 万人を超えている。平成 13 年における観光収入額は 3,782 億円と推定されており、観光業は沖縄の基幹産業としての役割を担っている。

沖縄職業能力開発大学校では、こうした観光関連産業における人材育成を行うために、平成 11 年度に雇用・能力開発機構では唯一の観光関連学科として接客サービス技術系ホテルビジネス科を、2 年間の専門課程訓練科として設置し、能力開発を行ってきている。

ホテルビジネス科の訓練においては、サービスという「モノづくり」にはない独自の特性を持った技術の習得とともに、沖縄県の観光資源という地域特性を生かした訓練が必要である。ここでは、ホテルビジネス科のカリキュラムの概要について記述し、さらに総合実習としての卒業研究の事例について数例の報告をすることにする。

2. ホテルビジネス科のカリキュラムの特徴

2.1 カリキュラムの概要

ホテルビジネス科の訓練は、ホスピタリティマインドの実践を前提としている。さらにホテルサービスに関する実践的な知識および技能を中心としなが

ら、経営感覚・国際感覚を持って業務遂行ができ、同時に観光・企画・営業・セールスプロモーションの専門的知識および技能を持った人材の育成を、開設当初から目標としてきた。こうした観点に立って、現在の専門科目をホテルビジネス科独自の立場で分類すると、次の 5 つに分けることができる。

①基本となる科目として簿記や情報処理・語学など一般ビジネスに関する科目、②ホテル経営マネジメント技術に関する科目、③接客サービス技術に関する科目、④観光・企画・営業技術に関する科目、⑤総合的な科目として総合実習、接客サービス応用実習などである。こうした科目の関連は図 1 に示すとおりである。

2.2 総合的な科目について

サービスという商品は、提供されたその瞬間に消費され、評価を受けることになる。また、サービスの提供を受けるお客さまには、さまざまな要求や要望があり、また同一のお客さまにおいても、TPO によって要求するものが異なってくる。そのため、サービス商品を提供できる人材育成のためには、個別の知識や技術・技能の向上を図るとともに、学んだ知識や技術・技能を有機的に連携させ、さらにコミュニケーション等を通じての状況判断力や対人対応能力を養うなど、総合的な能力向上が重要である。

そこで、ホテルビジネス科では総合的な科目として、総合実習と接客サービス応用実習を実施している。いずれも総合的な能力向上を目的とするものであるが、前者は、卒業研究として過去に学んだ内容



図1 ホテルビジネス科の科目概要

を活用し有機的な連携のとれた知識習得を目指すものであり、後者は企業実習等を通して、実際の接客等における対人対応能力の向上を目指すものである。

3. 卒業研究事例

これまで卒業研究の取り組みは2回行ってきた。研究内容については、グループないしは個別指導により、それぞれの専門性を高めると同時に、総合的な能力を身につけることを主眼に行っている。

3.1 オリジナルウエディング

卒業研究として「オリジナルウエディング」の取り組みは毎年行っている。実際に模擬の結婚式、結婚披露宴の企画・実演を行う。研究は、まず「オリジナルウエディング」の実演に必要な基礎的要素である「婚礼の歴史と種類」、「形式や地域の特性」、「婚礼衣装、装花等」の文献調査から始める。

次に、どのような挙式、披露宴にするかについて構想を練りながら、各ホテルのプライダルフエアの見学、婚礼担当者からの聞き取り調査、若い世代の結婚に対するアンケート調査等を行う。調査を終えた段階で、実演までの大まかなスケジュールと挙式

と披露宴の形式を具体化する。

学生はお互いに意見を出し合い、論議を重ねながら、どのようなオリジナルウエディングにするか、まとまるまでかなりの期間を要する。意見がぶつかりあったり、構想が飛躍したり、なかなかまとまらない部分でもあるが、この点は重要であり、目標が一致しなければならない。最終的に決まると、学生自身で作るものと、手配をしてまとめあげていくものをリストアップし、分担を決めて進めていく。

平成12年度は女性4名の学生による取り組みで、挙式はガーデンチャペル、披露宴は洋食正餐の形式で行った。平成13年度も女性4名の学生が取り組み、挙式が海浜チャペル、披露宴が立食形式で行われた。

平成13年度の例では、学生自身による手作りは、挙式でのウエディングドレスや、海に打ち上げられたガラスを拾い集めた十字架、沖縄のヤンバル（沖縄北部）をイメージしたウエルカムボード、貝と星砂を使用したリングピロー、南国の太陽を模写したブーケ、ビーズを飾りつけた誓約書等、披露宴では琉球衣裳の新郎新婦、沖縄の染物である紅型を使ったテーブルコーディネート、椰子の葉を敷いたブッフェの料理、メモリアルキャンドルの代わりに壺入りの泡盛で愛の誓いの演出等があり、若い学生の発



写真1 模擬挙式



写真2 模擬披露宴

想力，創造力には感心させられる。

ウエディングはさまざまな要素で構成されており，挙式の種類，披露宴の形式をはじめ，料理・飲物の内容，衣裳の種類，ウエディングケーキの種類，ヘアおよびメイク，写真・ビデオ，披露宴会場の演出等，1つひとつの要素を確定させながら一組のブライダル商品が提供されるものである。このオリジナルウエディングの挙式，披露宴はビデオに納められ，12分に編集されている。

卒業研究に取り組んだ学生にとって，ブライダル商品の一部である挙式，披露宴のその1つひとつを詳細に検討して，創造・企画・演出・実施，さらに論文としてまとめあげての提出には達成感が感じられたと思う。

3.2 実践的「島くとうば」（琉球方言）に関する研究

これまで長い間，県民に親しまれてきた「島くとうば」（琉球方言）だが，生活環境の違いなどから，現代では母語としての地位を失っているのが現状である。そうしたなかで，方言を文化の問題としてとらえ，継承する運動も近年活発になっている。

方言を卒業研究に取り入れた理由としては，ホテル現場からの「方言に興味を持っている観光客もあり，学校でぜひ教えてほしい」という要望があったからである。

この研究には7名の学生が参加することになった

た。学生は，まず各自で方言そのものの学習を行った。

方言の学習方法は，①学内，②学外，③自宅に分けた。学内学習ではCD付きテキストやインターネットを活用し，学外学習では地域老人会との交流，「ウチナーグチを楽しむ講座」への出席など。自宅学習では，親や祖父母との方言による会話などである。

学生達が方言を学んでいくに当たっては，知識としてではなく，実践としての方言を学ぶことに重点を置いた。結果として地域の老人とのコミュニケーションのスキルアップにもつながったと思う。



写真3 「島くとうば」特集記事として掲載
平成13年4月4日付 沖縄タイムス社

方言の学習と並行して、若者を対象とした、「うちなーぐち」に関するアンケートを実施し「うちなーぐち」に関する若年者の認識についての把握に努めた。また「うちなーぐち」を使ったエンターテインメントビデオ映像として「ハイサイニュース」を、研究のまとめとしては「コミュニケーションとしての『うちなーぐち』について」を製作した。

今後の課題としては、生きた「島くとうば」を学ぶには、テキストなどの活用も大事だが、地域との交流をどのように活発化するかにかかっていると思う。

3.3 「かりゆしウェア」に関する研究

沖縄では、観光をアピールしリゾート沖縄を演出すると同時に沖縄県産品として産業振興の役割を担ったアイテムとして「かりゆしウェア」が販売されている。このウェアは、ハワイのアロハシャツを参考にして作られ、観光地沖縄の雰囲気盛り上げるために、県内への普及が積極的にすすめられたものである。平成12年の「九州・沖縄サミット」、平成13年のNHK連続テレビ小説「ちゅらさん」などの効果もあり、県内普及は一気に進んでいる。

ホテルビジネス科では、この「かりゆしウェア」について、さまざまな形で授業に取り入れている。企画・演出実習では、このウェアを活用したファッションショーをホテル旅館環境衛生同業組合と共催して開催し、学生は実際のイベントを授業として学ぶことも行っている。

こうしたなかで、平成13年度の卒業研究として、「かりゆしウェア」の体系的な調査活動を行った。調査は、関係団体、製造各メーカ、大規模小売企業、土産物業等に対する聞き取り調査ならびに一般消費者に対するアンケート調査とその結果について、現状・分析・考察を行い報告書としてまとめた。

「かりゆしウェア」について、これまでまとめられた資料・文献がなく、特に調査報告としてまとめられたものもないなかでの調査であったため、調査項目、実施方法、結果、考察・検討を考えていく必要があると同時に、沖縄の観光としてのあり方、ならびにマーケティングなど経済的側面をもにらみな

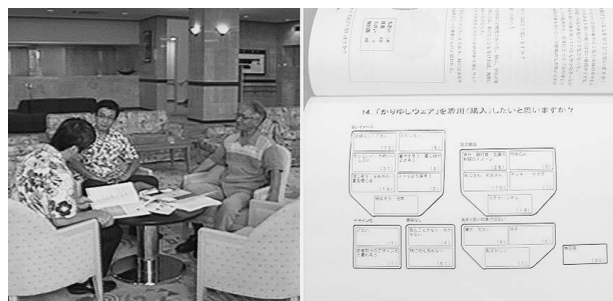


写真4 取材風景ならびに番組で紹介された論文
沖縄テレビ，平成14年7月19日放映
「スーパーニュース 県産品かりゆしウェア特集」

がら行う必要があり、観光関連学科として非常に有用な研究テーマとなった。

調査報告については、協力をいただいた関係機関ならびに各企業に行った。その後、思わぬ反響をいただき、地元新聞社・週刊誌・TVの取材などが続くとともに、個人・企業・団体などから問い合わせが続くなど、かりゆしウェアに関する調査・研究において、一定の評価を得ることができたと考えている。

3.4 ホテルにおける外客接遇についての研究

ホテルの品質と外客接遇対応能力は密接に関連する。施設、料理はもとより人的な能力が重要である。日本の海外旅行者に対する来日海外旅行者の数は1/4くらいであるが、今後は徐々にではあるが増加してくるものと考えられる。

沖縄においても平成12年度のサミットを契機に国際会議の誘致、アジア系海外旅行者の増加等の傾向にある。ホテルはこうした場に少なからずかわっており、ますます、外客接遇能力の向上を求められると考えられる。

こうしたことから、卒業研究として、ホテルでの現地調査、アンケート、文献等をもとにホテルでの外客接遇の問題点と今後の課題等を考察しまとめた。

4. 卒業研究の特徴

先の事例のほかに、これまで実施してきた研究テーマタイトルは図2のとおりである。大きくは、接客を中心としたホテル業務を対象としたものと、観

オリジナルブライダルプランの企画と実演	ホテルにおけるクレームとホスピタリティの研究	BARについての研究
高齢者に対する沖縄観光とホテルの取り組みについての課題と企画	沖縄の長期滞在についての研究	
ホテル内の音楽についての研究	ホテルにおける外客接客についての考察	意外性のある接客サービスについての研究
地域観光用ホームページの作成	沖縄そばについての研究	かりゆしウェアの研究
実践的「島くとうば」(琉球方言)に関する研究	戦跡学習についての調査	ちんすこうに関する調査

図2 ホテルビジネス科で取り組まれた研究テーマ例

光関連を対象としたものに分けることができる。

卒業研究を行うことにより、学生は研究に関する予備知識の収集から、計画の立案、聞き取り調査、アンケート調査、実地調査、企画書の作成、イベントの準備・実施、報告書の作成などさまざまな経験を積むことになる。研究の多くは、ホテルや観光業界に実際に足を運ぶ必要があり、企業・団体の実務家の方と接することになる。

研究結果は、論文として文書でまとめたものを提出するが、研究内容によっては、企画書、企画による実演、ビデオによる撮影映像化など製作されたものを提出することになる。またホームページ化することによって他者への発信情報とする場合もある。

サービス商品は、形として残らないものがほとんどであるため、文章ではその内容の妥当性や有効性などの検証が難しくなる場合がある。しかし、こうした実践・映像化やホームページ化という文章以外の形式で残すことにより、目的の明確化や内容の絞り込みなどを行いやすくなり、さらに製作過程における他のグループからの支援や共同作業の発生と、それに伴う綿密な計画管理の必要性など、より実務に即した実施が求められる。さらに、学生が自身で評価し、必要によっては修正の判断も行いやすくなる。実践的な技能者の育成という観点に立ったときには、こうした製作物を作成することは非常に有用だと考える。

すべてのテーマにおいて、このような製作物を作成するわけではない。内容や担当する人数、さらにその他の要因により制約を受ける場合がある。特に技術的な面から困難となる場合は多い。しかしできる限り製作物の作成には取り組んでいきたいと考えている。

5. 今後の課題

これまで述べてきたように、さまざまな卒業研究に取り組んできた。そのなかでも沖縄を意識し、理解・把握していくことには重点を置いてきている。しかし、本当の意味で沖縄を理解するためには、沖縄と県外観光地との比較や検証を行わなければ、沖縄の真の魅力を知ることにはならない。特に県外を知らない県内出身の学生にとっては、これはきわめて重要なことである。これまでのところ、県外との物理的な問題から文献調査による比較にとどまっているが、県外からのお客さまに対応していくためには、こうした取り組みが必要であると考えている。さらに将来的には、海外観光地にも目を向ける必要性を感じている。

6. 終わりに

現在の沖縄県における観光業は、平成13年に発生したテロ事件の影響をみてもわかるとおり、安定したものとは言いがたい。こうした観光業界を支えていくことのできる人材を養成するためにも、沖縄県という観光立県の独自性・地域性を理解し、生かすことができる、より実践的な技能をもった人材の育成を行っていきたい。

<参考文献>

- 1) 大瀬裕之：「ホテルサービスの指導について」、『技能と技術』, 2002/No.3