

観光をテーマとしたゼミにおけるプロジェクト活動： 学生の気づきと行動変容

Noticing and Behavioral Changes among University Students in Project-based Learning Activities on Tourism and Hospitality Communication

森下 美和
Miwa Morishita

神戸学院大学
Kobe Gakuin University
miwa@gc.kobegakuin.ac.jp

Abstract

Since opening up its port internationally in the year 1868, the City of Kobe has developed itself as an “international city” in terms of residence, trade and tourism, with close relationships with cities overseas such as Seattle, Marseille, Rio de Janeiro, Barcelona, etc. As the economic activities become more and more globalized, competitions with other cities in Japan and outside are getting tougher. Among measures taken to survive such competitions, promotion of “inbound tourists” to the city are considered important. In this presentation, we will discuss how activities by students taking the class of “hospitality communication” at Faculty of Global Communication of Kobe Gakuin University have tried to make new proposals from this perspective and how those activities changed the students’ perception and activities in relation to “global communication” and “hospitality communication.”

Keywords — Tourism, Hospitality, Project-based Learning

1. 背景

2020年の東京オリンピック開催に向け、「観光立国」が重要な国策的課題となっている。2015年度に日本を訪れた外国人観光客数は、前年度比45.6%増の2135万9000人となり、初めて2000万人の大台を超えた。これを受けて、政府は2020年までに年間2000万人としてきた目標を3000万人に引き上げている（毎日新聞、2016）。

神戸市は、1868年の開港以来、国際都市として海外との交流により発展してきた。現在の人口は約154万人であるが、そのうち外国人住民は、約130の国と地域を出身とする4万人強である（兵庫県、2015ほか）。韓国人・中国人・ベトナム人

で全体の4分の3を占めるが、ブラジル人・インド人など、歴史的に関わりの深い国からの移住者の存在も目立つ。

グローバル経済が発展し、国内外で都市間競争が激化する中、2015年2月には「神戸市国際戦略」を打ち出し、さまざまな取り組みを行っている（神戸市、2015）。そのうちの大きな柱に「インバウンド観光誘致」があり、訪日客増加が見込める東アジア・東南アジア地域を中心に、プロモーションを強化することを目的としている。

発表者は、共通教育科目の1年次生を対象とした「地域学入門 I」で「神戸学」をテーマとした授業を担当しており、約250名の受講生を対象に、神戸の歴史や文化を学びながら観光のあり方を考えさせる講義を行っている。初回授業で、神戸の観光に関するアンケート調査を実施した。

有効回答数（242名）のうち、神戸市出身は61名のみであり、神戸市以外の兵庫県出身の68名と合わせても、約半数近くが県外の出身であった。そのためか、自身の神戸のイメージと国内外からの観光客が持っていると考える神戸のイメージは、いずれも「おしゃれ」「きれい」というようなステレオタイプのものが大半であった。おすすめスポットについても聞いたところ、異人館・南京町・ハーバーランドなどの一般的な観光スポットがほとんどを占め、「自分自身がまだよく知らない」というような回答も少なくなかった。たとえ自身の出身地でなくても、一定期間居を構えたり、通学したりする場所についての情報を得ることは、

日々の暮らしを豊かにするだけでなく危機管理にもつながる。今後、観光都市としての神戸の存在感を高めていくためにも、大学生への当該分野の教育は重要なカギとなると考えられる。

2. ゼミの目標

神戸学院大学グローバル・コミュニケーション学部は2015年4月に設立されたが、発表者は同大学の経営学部から新学部へ異動することを前提に、その立ち上げに関わってきた。

グローバル・コミュニケーション学部は、英語・中国語・日本語コースに分かれ、語学学習を中心としているが、学生の多くは語学を生かしたホスピタリティ産業への就職を希望している。発表者は、新学部におけるゼミを担当するにあたり、学生のニーズを考慮し、英語の通訳案内士として観光産業に携わった経験もあることから、「ホスピタリティ・コミュニケーション」をキーワードに、観光をテーマとしたプロジェクト型のゼミを担当することとした。

一般に、観光客・旅行客を主たる対象とした外国語による案内は、平常時に比べて天候や事故などでスケジュールが乱れたときの案内が不十分であることは、国内外を通じて経験するところである¹が、地震・噴火・台風などの自然災害とともに暮らしてきた日本人を主な顧客としてきた従来型の観光産業は、災害時における多言語コミュニケーションへの対応が遅れている。そのため、発表者のゼミでは、平常時の多言語・多文化対応だけでなく、災害時を想定した多言語・多文化コミュニケーションへの対応力の養成を目標としている。

3. 活動内容

グローバル・コミュニケーション学部は、神戸港内にある人工島「ポートアイランド」の中にあるキャンパスに新設された。大型客船が停泊できる埠頭（ポートターミナル）があるだけでなく、神戸空港や新幹線の新神戸駅にも近く、高速道路へのアクセスも良い。陸海空の交通アクセスに優

れていることから、観光をテーマとしたプロジェクトには、好都合な立地条件と言える。

2016年度からの2年次生を対象としたゼミに先立ち、2015年度には、神戸市主催の神戸港開港150周年記念イベントの一環として、「みなと神戸広報応援団」に参加した（神戸開港150周年記念事業実行委員会、2015）。このプロジェクトは、発表者のゼミを希望する・しないに関わらず、神戸港周辺の観光スポットに関心のある学生を募り、彼らに取材をして記事を書いてもらうというものであった。学生には、主にLINE上で原稿と写真を送ってもらい、内容を確認した上で、発表者が立ち上げたブログにアップロードするという方法を取った。ブログは、大学および神戸市のホームページとリンクを貼ってもらう形で広く公開している。本プロジェクトでは、神戸市と提携することにより、さまざまなイベントへの参加の機会を得ることができ、また活動助成金をいただくことで、学生の交通費や入場料などの実費を補助することができた。2015年度の実績にもとづき、2016年度もゼミの中で本プロジェクトを続けることとなった。

2015年度の「広報応援団」プロジェクト（プレゼミ）では、身近なところから調査を開始することにしたため、ポートアイランドキャンパス内についての記事が多かった。2016年度のゼミでは、神戸の観光産業を盛り上げるため、地域と連携したさまざまなプロジェクトを行う予定であり、その活動報告という形で「広報応援団」用の記事を書くように指導している。

2016年7月現在までの活動としては、外国人観光客のための多言語マップの作成を目指し、既存のガイドマップを調査・分析したうえで、文化・自然・グルメ・インフラ（トイレ、インフォメーション、銀行、ATM、交通機関、free wifi、ベンチ、病院、交番など）のチームに分かれて実地調査を行ってきた。今後、これらの内容をまとめ、観光客にとって使い勝手の良い「ホスピタリティ・マップ」を作成し、大型客船が入港する際の神戸港周辺やインフォメーションセンターなどで

配布する予定である。作成したガイドマップをもとにいくつかのモデルコースを考え、実際にボランティアツアーを企画することも検討している。

並行して、神戸と関わりの深い中国・ブラジル・ベトナム・インドなどの国についても調査を行った。神戸在住者が多いこれらの国からは、その家族・親戚・友人たちが数多く訪れるため、神戸における彼らの歴史や文化について学ぶことは、ガイドマップの作成にも大いに役立つと考えられる。

学生はこれらの活動について、なるべく時差が出ないように原稿にまとめることになっている。ブログ上に下書きの形で保存しているものを発表者が確認し、適宜修正を加えたうえでブログにアップロードしている。

学生はまた、神戸国際観光コンベンション協会の運営する「神戸市総合インフォメーションセンター」で、ボランティアガイドとしても活動している。単なる観光案内所ではなく、市政情報と観光情報を日本語・英語・韓国語・中国語などで一体的に提供する珍しいタイプのインフォメーションセンターであるため、今回のガイドマップの作成に欠かせないホスピタリティについて学ぶうえで最適な場所であると言える。

2016年度後期には、神戸在住外国人へのインタビューを行う予定である。彼らは多様な仕事に就いており、日常生活の中で接触する機会が多いものの、実際にどのような状況にあり、何を必要としているかはあまり知られていない。インタビューを通してそれらを知ることにより、外国人観光客のニーズにも対応できると考えられる。

2017年度前期にはセメスター留学を控えており、学生によって派遣先が異なるものの、引き続き現地での実地調査を行うことが期待されている。

4. まとめ

学外連携・地域連携に基づくプロジェクト活動型学習は、教室内での講義を中心とした学習と比べ、多様な認識の変化と気づきを促し、行動変容をもたらすことが広く知られている。発表当日は、これまでの活動内容および、学生自身による気づ

きと行動変容の報告を紹介し、今後の計画について述べる。

注

¹ 人身事故などでダイヤが乱れたときの鉄道の車内放送・駅構内放送でも、日本語と同じとまでは言わなくても、ある程度の情報を英語などの外国語で伝えようとする努力はまれである。首都圏を中心とする車内電子サイネージによる案内では、不通・回復などの状況報告は見られるようになってきたが、迂回経路案内までは見られない。

参考文献

- [1] グローバル・コミュニケーション学部森下ゼミ (2016). “Hospitality Communication.”
<http://hospitalitykobe2.blogspot.jp/>
- [2] 神戸開港 150 年記念事業実行委員会 (2015). 「大学との連携によるみなと神戸広報応援団」
<https://www.kobegakuin.ac.jp/cheer/>
- [3] 神戸市 (2015). 「神戸市国際戦略」
<http://www.city.kobe.lg.jp/information/press/2015/02/img/20150216012002-2.pdf>
- [4] 兵庫県 (2015). 「兵庫県内在留外国人数」
<https://web.pref.hyogo.lg.jp/ie12/documents/h2712hp.pdf>
- [5] 毎日新聞 (2016 年 4 月 20 日). 「15 年度、初の 2000 万人突破」
<http://mainichi.jp/articles/20160421/k00/00m/020/043000c>

謝辞

本稿で報告する活動の一部には、次の助成を利用している：平成 28 年度神戸学院大学研究助成金研究助成 C「災害時に備えた言語支援の在り方：関西在住外国人と訪日観光客へのインタビューに基づく調査」（研究代表者：森下美和）。