

イギリスにおける人材育成策レビュー

金 恵 成

I はじめに

本稿では国際観光市場においても主な観光地であるイギリスにおける人材育成策について考察する。観光は産業の特性上、雇用創出において比較的大きな効果が期待され、国または地域レベルの経済再生において観光産業における人材育成策が重要視されている。本稿では人材育成策を通じての観光産業の効果および役割について考える。具体的にはまず、観光産業のもつ雇用効果を通じて観光産業におけるスキル開発の意義について考える。また、学校教育と職業訓練を統合し、学生、求職者および失業者と広範の訓練対象をその特徴とする全国職業資格 NVQ (National Vocational Qualification) を取り上げ、イギリスにおける人材育成策の仕組みやその効果について調べる。

イギリスは 1969 年の観光振興法の制定とともに経済における観光の重要性を強調され、公共政策として観光産業の発展に取り組んできた。しかしながら 1980 年代に入ってから急激な産業構造や技術の変化により、従来の徒弟訓練のもつ人材育成機能が低下したことや、学校教育がアカデミックすぎて学校から職業への移行も円滑に行われていなかったことから、イギリスは急激な産業環境の変化に対応できる人材を育成することを目的とし、ほとんどの職業において用いられる NVQ をスタートとさせる。NVQ は職業に必要なスキルを標準化・資格化し、また、学校教育と職場訓練とが統合していることからその訓練対象も広範である全国職業資格である。

このような人材育成策は特に観光関連産業において仕事数や雇用量を創出し、また、労働市場においては失業率を低下させるなどの効果をみせている。しかしながら、観光関連産業のもつ季節性や顧客サービスの多

様性等の産業特性により、雇用形態や雇用期間、職場訓練等において潜在労働者や企業の関心を引き付けられないである。

したがって、効果的な職業能力開発システムを考える上で、経済再生における観光産業の潜在力や雇用創出における観光産業の役割に関するレビューは必要であるといえる。人材育成策に関する考察は次のように行われる。第 1 に、イギリスにおける観光市場の動向および観光産業の雇用効果について調べることで、観光産業におけるスキル開発の意義を考える。第 2 に、イギリスにおける NVQ (National Vocational Qualification) の導入背景およびレジャーおよび観光における GNVQ (General National Vocational Qualification) 制度についてみる。第 3 に、労働市場における観光産業の規模と観光関連産業の需給に関するマクロデータや従来の調査結果を用い、間接的に観光産業における職業能力開発の効果についてみる。最後に主な結果を要約し、効果的職業能力開発策について考える。

II 観光産業におけるスキル開発の意義

1 イギリスの観光市場規模

ヨーロッパは国際観光において重要な観光地である。国際観光市場においてヨーロッパは観光客数が 2002 年 399.8 百万人と市場全体の 56.9% を占めている (WTO, 2003)。また、観光客の支出額も 2002 年 240.5 十億ドルで、国際観光市場の 50.7% を占めている。このようにヨーロッパが国際観光の観光地や観光客として重要になっている中、イギリスもまたヨーロッパにおいてはフランス、スペイン、そしてイタリアの次に 2002 年 4 番目の大きな国際観光市場となっている (WTO, 2003)¹⁾。

TTM (2004) の調査によると、イギリスにおける海

外からの観光客は1990年に180万人から2003年に242万人まで増加している。また、イギリスにおける海外観光客の支出は同期間において80億ポンドから約120億ポンドへと増加している。さらに、イギリス国内においても観光市場は重要である。イギリス在住者による1泊以上の観光客数は1990年960万人から2003年151百万人まで増加している。国内旅行者による支出額も1990年に10.5十億ポンドから2003年には約26.5十億ポンドへと増加している。

また、イギリスにおける旅行および観光産業はGDPの4.7%を占めており、ヨーロッパの中では最も観光市場の規模が大きい(表1)。これについてTTM

(2004)によると、国内旅行を含む観光客の支出はGDPの4%を占めており、1990年に25.2億ポンドから2000年には30億ポンドを超えている。さらに、全産業に対する観光産業の雇用量も4.9%を占めており、他国に比べて大きい。自営業を含む雇用も1990年に160万人から2002年には210万人へと増加している(TTM, 2004)²⁾。この傾向は、製造業だけでは他のサービス部門における雇用量が減少していることを考えると、イギリス経済における観光産業の重要性を示すものであるといえる。

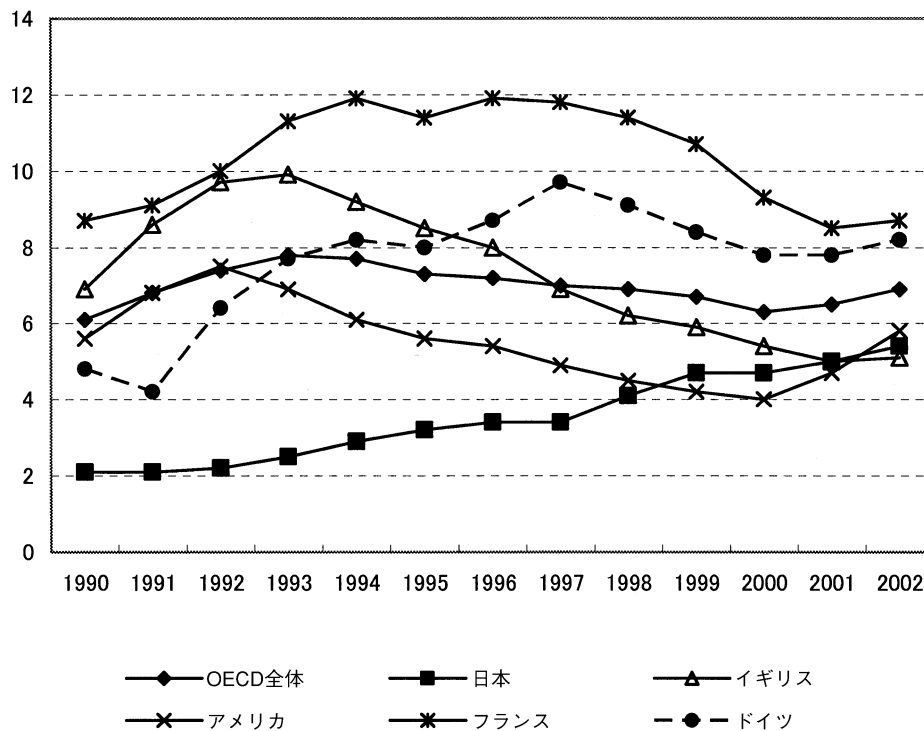
一方、労働市場においてもイギリスは他国に比べて安定をみせている。イギリスにおける失業率は図1を用

表1 OECD 主要加盟国における観光産業規模 (2000年)

	GDP			雇 用		
	百万 US\$	GDP に対する割合	前年との変化率	千人	雇用に対する割合	前年との変化率
ド イ ツ	61,556.4	2.6	6.2	736.4	2.1	4.8
日 本	173,803.2	3.7	2.6	2,227.2	3.4	0.4
フ ラ ンス	68,159.8	4.3	-0.4	1,193.1	4.3	-1.3
ア メ リ カ	496,358.3	5.1	4.0	7,629.4	5.6	1.6
イ ギ リ ス	70,228.1	4.7	2.9	1,366.2	4.9	1.7

資料出所 「Tourism Satellite According Research Estimate and Forecasts for Government and Industry 2000」 World Travel and Tourism Council.

図1 イギリスおよび OECD 主要加盟国の失業率推移



資料出所 『Employment Outlook 2003』 OECD より作成。

表2 イギリスおよびOECD主要加盟国の年齢別失業率

	1990年			2001年		
	15~24	25~54	55~64	15~24	25~54	55~64
日本	4.3	1.6	2.7	9.7	4.4	5.7
アメリカ	11.2	4.6	3.3	10.6	3.8	3.1
イギリス	10.1	5.8	7.2	10.5	3.9	3.3
ドイツ	5.6	5.7	11.6	8.4	7.5	11.2
フランス	19.1	8.0	6.7	18.7	8.1	6.1

資料出所 『Employment Outlook 2003』 OECD。

(注) ここで、アメリカおよびイギリスにおける15~24歳は16~24歳である。

いと、OECD主要加盟国の失業率が2000年を境に増加していることに対し、1993年に9.9%から2002年には5.1%まで減少している。日本においては失業率が1990年2.1%と最も低かったが、2002年には5.4%まで増加し、イギリスの失業率よりも高くなっている。

イギリスにおける失業率の減少は若年者における失業率の減少によるものであるといえる(表2)。イギリスにおける15~24歳の失業率は他国に比べてその水準において高いものの、その変化率は非常に小さい。25~54歳における失業率はアメリカを除く他国において増加していることに対し、イギリスにおいては大きく減少している。

このようなイギリスにおける若年層の失業率の減少は上述した観光のもつ雇用の効果と関連して考えられる。観光産業は労働力に大きく依存する労働集約的産業である。したがって、観光産業の発展からは仕事の創出や雇用量の増加が期待できる。また、上述したようにGDPにおける観光産業の割合が高いことから、イギリス経済において観光産業はその重要性が強調され、観光のもつ雇用効果は経済再生策として期待されてきている。

2 観光産業の雇用効果

イギリスは1969年の観光振興法の制定とともに、イギリス政府観光庁とイングランド、スコットランドおよびウェールズの3つの観光局(English Tourist Board)を設立した。イギリス観光庁は主に、北アイルランドを除くイギリス観光に関する一般的戦略を計画したり、中央政府に助言をする。また、観光局はたとえばイングランド観光局の場合、イングランドの状況に合わせた観光に関する中央政府の戦略を実行する。さらに、地域レベルにおいてイングランド観光局の下部には地域観光局があり、イングランド観光局の広範な目的はほと

んど地域観光局の活動によって遂行される。イングランド観光局と地域観光局は政策上強く結びついているが、地域観光局は自主的行政機関であり、観光計画について民間事業者と地方当局に助言をする。つまり、イギリスにおけるすべての観光事業は民間部門に委ねており、公共部門による観光政策はイギリス観光庁に委任されている。

また、1974年に経済における観光の重要性が再認識され、地域開発を振興するものとして観光産業が強調される政府の指針が発表された。イングランドでは1974年の観光振興計画の導入とともに、地域性のある観光産業政策が強化された。観光産業の再検討は、地域開発だけではなく雇用創出におけるその役割にも焦点が置かれ、責任官庁もDTI(Department of Trade and Industry)からDfES(Department for Education and Skills)へ移動した。

このようにイギリスが観光に対する公共政策を発展させてきたのは経済再生と雇用創出という背景があったからである。NTB(National Tourist Board)によって観光産業の仕事を創出し、平均以上の失業率のもつ地域に対して観光を発展させてきている。

前述したように、観光産業は労働集約的産業であるという産業特性により、他の産業に比べて容易に仕事を創出し、雇用量を増加させることができる。したがって、観光産業のもつ雇用効果に関する代替変数として仕事数や雇用量が用いられる。一般に仕事数は総雇用に対する割合として計算される。この割合が高いほど、その国の経済は観光に依存しているといえるが、一方、経済が複雑である国であるほど、この割合は低い。前者はスペイン、ポルトガルおよびギリシャがその例であり、後者はオランダやベルギーのような北ヨーロッパの国が観光への依存度が低く、観光による雇用創出も2%あるいは3%程度である(Davidson, 1993)。これに対し、イギリスの場合、流通、ホテルおよびレストラン業における仕事数は2003年に全体仕事数の23%を占めている(ONS, 2004)。またこの割合は製造業におけるその割合が12.2%であることに比べると、重要な意味をもつといえる。

一方、観光産業は労働集約的産業という産業特性以外に、24時間・365日仕事やシーズン性という仕事上の特性をもっている。すなわち、観光客のニーズにすばやく適切に対応するため、従業員が24時間、365日待機していなければならない。したがって、多くの会社は8時間シフトを組んでいる。また、観光は非常にシーズン

性の高い産業である。シーズン・オフには観光施設は閉鎖され、従業員は解雇される。しかしながらイギリスの場合、このようなシーズン性は大きくない。ホテルおよび飲食業におけるシーズン中とシーズンオフとの雇用変動は約9%である。すなわち、夏に比べて9%少ない雇用者が冬にホテルや飲食業に雇用されている。しかしながらこのような9%の雇用者は学生である場合が多く、夏の仕事が終わると、学校にもどるため大きな問題になっていない。それにもかかわらず、多くの観光の仕事数は4~5ヶ月のものである。

以上のように観光産業はその産業特性により他の産業に比べて容易に仕事数や雇用量を創出するが、一方、その多くは短期的な仕事である。しかしながら観光産業が経済再生策として用いられていることから、また、これからの観光産業の持続的な成長を考える上で観光産業における人材育成は必要であるといえる。以下ではこれらの課題を含み、他国に比べて早い時期から取り組んでいるイギリスにおける職業能力開発策についてみる。

III 観光産業における職業能力開発システム

1 職業能力開発 NVQ

イギリスは1980年代に入ってから職業別労働組合等による徒弟訓練の人材育成としての機能が低下するとともに、産業の構造や技術が急激に変化し加速される中、信頼できる職業能力をもつ人材へのニーズが高まっていた。これらの人材育成へのニーズの高まりによりイギリスは、政府の福祉対策の一環としての基礎技能開発を目的とした教育訓練政策と高度の専門知識や技術を開発するための職業教育訓練策を計画し実行するようになる。また、これらの政策は効果的に雇用に結び付けるため、NVQ (National Vocational Qualifications) という職業資格を系統化した制度の下で実施されている。1986年にスタートしたNVQは学校から職業へのスムーズな移行と産業が求める人材ニーズを満たすため、学校教育と職業訓練を統合した全国職業資格である。

NVQ 関連組織についてみると次のようである³⁾。まず福祉から雇用に重点を置いて訓練はDWP (Department for Work and Pensions) が、職業教育訓練はDfES (Department for Education and Skills) が総合的責任をおっている。DWPの下部組織には、ES (Employment Service) と地域別 Jobcentre Plus があり、訓練実施とともに失業者や求職者の資格取得をサポートしている。一方、DfESの下部組織には、QCA (Quali-

fication and Curriculum Authority)、LSC (Learning and Skills Council) および ALI (Adult Learning Inspectorate) があり、労働者の職業教育訓練を支援している。ここで、QCAは職業基準や申請、認定の機関である。その下部には NTO (National Training Organisation) と AB (Awarding Body) があり、実際に資格を付与するのは AB である。また、LSC や ALI は地域別 LSC や ALI をもっていて、これら機関が選定する訓練機関に資金支援や監視を行っている⁴⁾。その他、学生や求職者を支援するコネクションズ (Connexions) がある。コネクションズは NVQ 取得のための訓練に関する情報を特に若年者に対して提供する。

NVQ には QCA によって設定される5つのレベルがある (表3)⁵⁾。各地域の AB はこれらのレベルに基づき資格を授与する。ここで職業的スキルとはたとえば観光関連産業の場合、観光業で働くに必要な基礎的スキルをいう。表4は観光関連産業における基礎スキルの例をあげている。たとえばシェフは料理に関する、ガイドはガイドルートやその場所の歴史などに関する知識をもつことを条件としている。多くの教育や訓練は学校で行

表3 NVQ レベル別内容

	内 容
レベル1	職業における基礎スキル
レベル2	作業あるいは半熟練職業
レベル3	専門家、技術、熟練および監督職
レベル4	技術的および下位管理職
レベル5	専門家および上級管理職

資料出所 DfES <http://www.dfes.gov.uk/>

表4 観光産業に職業スキル (基礎スキルの一例)

	内 容
シェフ	-20人前の食事を用意する -厨房の商品調達を行う
客室乗務員	-乗客に食事をサービスする -免税品を販売する
旅行会社のカウンター係	-航空チケットを予約するためのコンピュータ端末を使用する -顧客に休暇パッケージ商品について助言する
ホテル受付係	-ホテル予約を受ける -宿泊者に対し請求書を作成する
劇場切符売場アシスタント	-顧客に直接チケットを販売する -劇場の公演に関する電話による問い合わせに対応する

われるが、企業と学校の連携により訓練者は企業で必要な職業的スキルを習得する。また、コミュニケーション・スキルがある。これは顧客関連スキル、観光客からの質問を理解し、それに関する情報を与えるなどのより鮮明で正確な情報の提供が求められる。その他に顧客関連スキルや外国語スキルなどがある。

NVQ はほとんどの職種において用いられ、訓練と評価により取得できる。評価は一般に OJT や質問形式によって行われる。評価者は NVQ 申請者の知識や仕事に関する理解度をみる。この場合、評価者は企業内で訓練された従業員または評価センター (Assessment Centre) によって承認された外部の人となる。

一方、16~19 歳の若年者を対象にした高等教育訓練制度もある⁶⁾。GNVQ (General National Vocational Qualifications) は 1991 年にアカデミックな資格と職業資格を統合した新しい資格として、より職業的で、雇用に関連した教育経験への要求を満たすために導入された制度である。この資格は、特定の業務を対象とした NVQ とは異なり、普通学力を含めた広範の職業能力を資格化したものである。GNVQ には 3 つのレベルがある。GNVQ は雇用に結び付けるための訓練と将来のためのより高いレベルの教育のために基盤として広範の教育を提供するものである。資格は職業や専門において多様である。

NVQ および GNVQ によるスキルと正規学校による

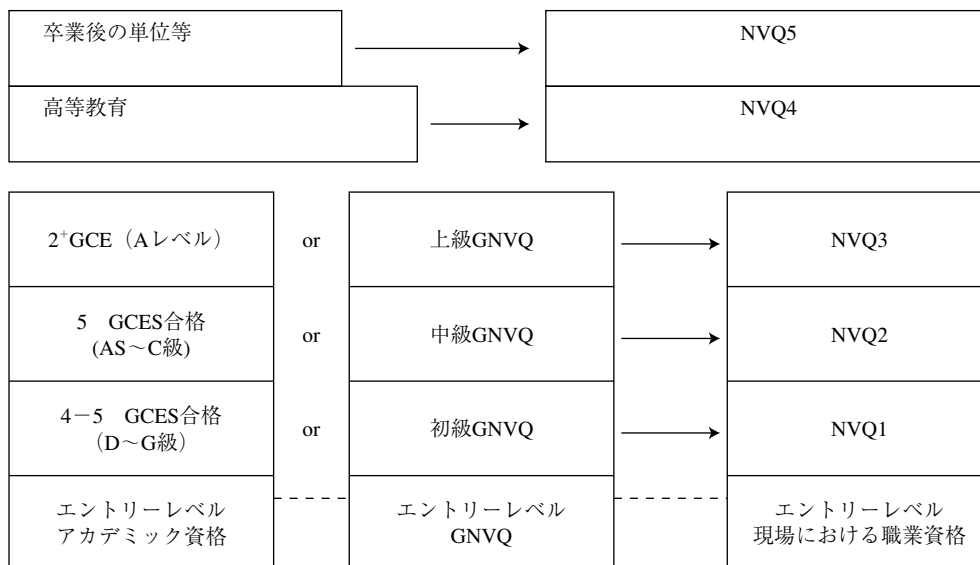
知識レベルとの関係は図 2 のようである。GNVQ は GCES (General Certificates of Secondary Education) および GCE (General Certificates of Education) の A レベルのようなアカデミック資格に対する職業的代替資格である。また GNVQ は広範の仕事関連の知識やスキル、理解を発展させるためのものである。仕事関連の NVQ は雇用要求に関する分析からなる明確な能力分析に基づくものである。高等教育資格は HND /HNC (Higher National Diploma/Certificate) のような資格を含む。

2 レジャーおよび観光 GNVQ の概要

すべての GNVQ は学生の専攻科目の単位に加えてキースキルに関する別途の認定を含む。これらのキースキルおよびその認定は、専攻科目の単位に関する簡単なテストとキースキルに関する経験とによって行われる。各上級 GNVQ は職業関連 8 単位とコアスキル 3 単位を基本とし、オプションが 4 単位である合計 15 単位となっている。オプション 4 単位はレジャーおよび観光において、レジャーおよびレクリエーション産業、あるいは旅行および観光産業のどちらかである。

レジャーおよび観光 GNVQ における職業関連単位はレジャーおよび観光関連の一般的ビジネス概念や実習をその内容としている。単位のタイトルは表 5 に示している。また、単位は要素 (element) に分けられてい

図 2 スキルと知識レベルとの比較



資料出所 DfES <http://www.dfes.gov.uk/>

(注) ここで、GCE (A レベル) は GCE (General Certificate of Education) の上級 (Advanced levels) をいう。また、GCE (AS レベル) は GCE の上級補足 (Advanced Supplementary levels) をいう。

表5 レジャーおよび観光 GNVQ（上級）における基本の職業関連単位

単位1	レジャーおよび観光産業の調査
単位2	レジャーおよび観光産業における人的資源
単位3	レジャーおよび観光におけるマーケティング
単位4	レジャーおよび観光におけるファイナンス
単位5	レジャーおよび観光産業におけるビジネスシステム
単位6	レジャーおよび観光産業における顧客サービス開発
単位7	レジャーおよび観光における健康、安全および保安
単位8	レジャーおよび観光におけるイベント経営

資料出所 「Leisure and Tourism GNVQ」 Trigg（1996）。

表6 レジャーおよび観光 GNVQ における単位1の要素

要素1.1	イギリスにおけるレジャーおよび観光産業の構造および規模を調べる
要素1.2	イギリスにおけるレジャーおよびレクリエーション産業とその発展を調べる
要素1.3	イギリスにおける旅行および観光産業とその発展を調べる
要素1.4	イギリスにおけるレジャーおよび観光産業の影響について調べる

て、各要素は評価指標を用いて評価される。たとえば単位1は4つの要素となっている（表6）。インタラクションである要素1.1はレポート作成、あるいは口頭のどちらかの1回の報告によって評価される。

GNVQ（上級）の単位取得のための評価は、職業関連単位の必修であるキースキルに関する指標によって行われる。表7はこれらの評価項目を要約している。ここでレポートは特別な様式はなく、一般に調査であるが、特に一般概念に関する研究が求められる。また、要約は学生の実習や経験に関する観察記録である。しかしながら、口頭または文書によるものであるが、その証拠となるものは求めない。

GNVQにおける基本単位となるコアスキル単位は職業関連単位とは異なり、その評価において証拠が必要となる。コアスキルには3つの単位を取得しなければならない（表8）。また、これらはGNVQ上級（レベル3）を取得しなければならない。さらにレベルAの学生とは異なり、文書上のコミュニケーション・スキルはエッセイよりもレポートが求められ、また、口頭のプレゼンテーションの経験や学生の実習能力が評価される。

表7 レジャーおよび観光 GNVQ（上級）における評価項目

単位1	レポート（2回）、レポート作成（2回）
単位2	要約および簡潔なレポート（3回）、レポート、インタビュー技法に関する学生の観察、新入社員へのパンフレット紹介
単位3	要約および簡潔なレポート、プレゼンテーションおよび草稿、レポートおよびメモ、詳細なマーケティング・プラン
単位4	レポート、リストおよび草稿、簡単な予算およびプレゼンテーション（1回）
単位5	1回のレポートで3つの要素すべての条件を満たす。各要素は簡潔なレポート、要約および提案となる。
単位6	簡潔なレポート（2回）、要約、プレゼンテーション（3回）、草稿、顧客サービスにおける学生の観察
単位7	訓練マネージャーへの健康、安全および保安に関するパンフレット紹介、観察記録（2回）、イベントにおける健康および安全に関する観察（1回）、これらに関する観察記録
単位8	チーム討議における簡潔なレポート、プレゼンテーション、要約、観察記録（チームプラン、チームプランにおける学生の貢献度の観察記録、チームイベントにおける学生自身およびチームの貢献に関する学生の記録、チームイベントにおける学生の貢献に関する観察記録）

表8 GNVQのコアスキル単位（レベル3）

	数理力	コミュニケーション	IT
要素3.1	データの収集および記録	討議への参加	情報の収集
要素3.2	問題への取り組み	資料作成	情報処理
要素3.3	データの分析およびプレゼンテーション	イメージ力	情報のプレゼンテーション
要素3.4	—	資料の読解と解答	情報の評価

IV 観光産業における職業能力開発の効果

1 イギリスにおける観光産業の規模

前述したようにイギリスの労働市場における観光関連産業の規模は大きく、仕事数や雇用量も増加している。このことを観光関連産業部門別にみると、1993年以後バー等、ホテル等、レストラン等およびスポーツ等における就業者が大きく増加している。また、旅行業等においても変化率は小さいながら増加している。これらの成長部門には1.9百万人が雇用され、1999年から2000年までと2003年から2004年までとの過去5年間7%の雇用成長率をみせている(ONS, 2005)。これは同期間における全産業の成長率4%よりも高い。また、このような成長は2002年から2012年まで15,000の新しい仕事を生み出すと予測されている(SSC, 2005)。

表9を用いてこれらの部門における職種別雇用動向をみると、次のようである。すなわち、キッチンおよび飲食業アシスタント、バースタッフ、シェフおよびコック、ウェイターおよびウェイトレスの順に雇用量が多

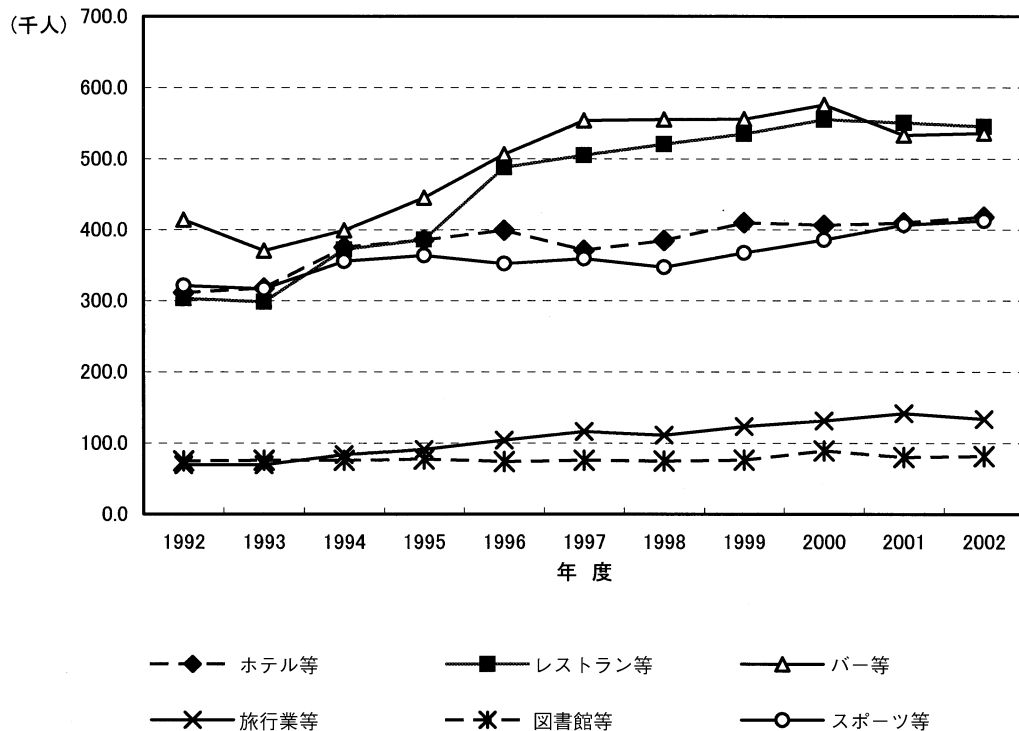
い。しかしながら、レストランおよび飲食業のマネジャーとパブの経営者およびマネジャーにおいて雇用率はそれぞれ、15%、22%と大きく増加している。これに対し、ホテルポーターおよびトラベルエージェントにおける雇用率はそれぞれ18%、13%と大きく減少している。

以上より、雇用関連産業における労働力は7%増加していることに対し、主な職種におけるそれは全体に減少している。また、観光関連産業部門別における雇用が減少している部門であるとしても、マネジャー職に関する雇用は高くなっていることがわかる。例えばバー等における雇用は4%減少しているが、パブの経営者およびマネジャーにおいては22%増加している。このような傾向は労働力の増加が大部分は追加的職業であったことを意味する。これは労働力の増加が職種数を増加させたことを意味する。

2 観光関連産業における需給

表10を用いて観光関連産業における就業者の特性についてみると、次のようである。まず、就業者数が最も

図3 観光関連産業における雇用推移



資料出所 「<http://www.statistics.gov.uk/>」より作成。

(注) ここで、産業分類は1992年の標準産業分類を用いている。それによると、「全体」とは観光関連産業、ホテル等はホテルおよびその他の宿泊業、レストラン等はレストラン、カフェ等、バー等はバー、パブおよびナイトクラブ、旅行業等は旅行社およびツアーオペレーター、図書館等は図書館・博物館、および他の文化施設、そしてスポーツ等はスポーツおよび他のレクリエーション施設である。

表9 主要職種における雇用動向（過去3年間）

	2001-2002	2003-2004	増減率 (%)
レストランおよび飲食業マネジャー	141,164	162,683	15
パブの経営者およびマネジャー	51,255	62,710	22
ウェ이터、ウェイトレス	221,017	231,830	5
ホテルおよび宿泊業マネジャー	51,099	52,950	4
会議および展示会マネジャー	11,646	11,504	-1
トラベルエージェンシーマネジャー	10,693	9,803	-8
トラベルおよびツアーガイド	16,945	16,004	-6
レジャーおよびテーマパーク案内係	25,070	22,914	-9
ホテルポーター	14,502	11,874	-18
トラベルエージェント	58,060	50,401	-13
シェフ、コック	261,467	245,352	-6
キッチンおよび飲食業アシスタント	416,136	399,730	-4
バースタッフ	277,859	261,418	-6

資料出所 「Labour Force Survey 各年」 Office for National Statistics。

表10 観光関連産業の労働力に関する指標（2004年）

	ホスピタリティー	ホテル	パブ、バー及びナイトクラブ	レストラン	トラベル及びツアーリスト
就業者数 (人)	402,050	247,100	368,400	518,700	114,700
性別 (%)					
男性	24	59	57	50	71
女性	76	41	43	50	29
雇用形態別 (%)					
フルタイム	41	61	46	53	73
パートタイム	59	39	54	47	27
職種 (%)					
上級職	10	16	16	23	20
専門	—	0.2	3	0.1	2
専門および技術関連	—	3	9	1	6
管理および秘書	—	14	3	2	14
営業	22	10	6	15	0.5
個人サービス	—	8	1	0.2	49
販売及び顧客サービス	—	2	0.5	10	6
プロセス、プラント及び機械操作	—	0.2	0.5	3	1
下級職	67	47	64	47	2
資格 (NVQ) (%)					
レベル1とエントリーレベル	30	23	22	24	26
レベル2	28	28	26	29	23
レベル3	18	22	25	20	19
レベル4以上	7	12	14	10	21
資格なし	18	15	13	17	10

資料出所 「Labour Force Survey 2004」より作成。

(注) 1) ここでデータは2003年二半期から2004年三半期のものである。

2) ホスピタリティーはトラベル、ビジネス、小売、教育、ヘルスケア、政府および地方自治体およびレジャー開催地およびイベント（コンサート、ヨットレース、スポーツイベント、ウェディングおよびパーティー）を含む。

3) ホテルはホテル及び飲食業マネジャーである。

4) NVQのレベルは表3を参照すること。

高いのはレストラン業であることに対し、最も低いのはトラベルおよびツアーリスト部門である。また、他の部門において男女の割合は約半分である。しかしながら、ホスピタリティーにおいては女子就業者の割合が、トラベルおよびツアーリストにおいては男子就業者の割合が高く

なっている。さらに、他の部門においてフルタイムとパートタイムの就業者の割合が半分ずつであるが、トラベルおよびツアーリストにおいてはフルタイムが、ホスピタリティーにおいてはパートタイムの割合が高い。最後に、職種においてはトラベルおよびツアーリスト部門を除

いて、マネジャーおよび上級職および下級職 (**elementary**) において就業者の割合が高い。トラベルおよびツアーリスト部門においては上級職と個人サービスの割合が高い。

また、観光関連産業部門別 **NVQ** 資格保持率はまず、レベル4以上の資格についてみると、トラベルおよびツアーリスト部門が**21%**と最も高く、ホスピタリティー部門が**7%**と最も低い。また、資格をもっていない割合もトラベルおよびツアーリスト部門が高いことに対し、ホスピタリティーにおいて低い⁷⁾。これより、トラベルおよびツアーリスト部門は事業の特性によりホスピタリティーに比べて高いスキルが必要されているといえる。

これより、就業者の特性は各部門の事業の特性により、その差異をみせている。しかしながら、企業は求人への難しさを経験している。**LSC (2003)** の調査によると、全企業の**8%**が、観光関連部門における企業の**11%**が求人への難しさに直面しているという。主な理由としてはこの部門の仕事に対する関心の低さ、志願者数の低さ、そして求められるスキル保持志願者の少なさを上げている。スキル・ギャップの理由としては経験の不足あるいは新入社員であるからという理由が**73%**と最も高く、次に従業員のモチベーションの低さ、採用問題、従業員の高い転職率、そして従業員の訓練および開発の失敗を上げている。

このような求人への難しさは既存の従業員の仕事量を増加させ、目的とした顧客サービスを難しくしている。さらに求人への難しさをスキルタイプからみると、コミュニケーション・スキル、接客スキルおよびチームワークといった一般的スキル (**generic skill**) において最も志願者が不足している。一方、仕事関連の資格を理由としてあげている企業は**1%**である。

ちなみに、企業の**29%**が事業における既存従業員のスキル・ギャップを感じていると回答している。これに関する全産業の回答率は**22%**である。また、このようなスキル・ギャップを解決すべく雇用主の**60%**が過去**18**ヶ月間の訓練を、約**60%**の企業が過去**12**ヶ月間の訓練および開発を提供している。訓練や開発のタイプは安全衛生関連が**85%**、仕事特殊のスキル (**Job-Specific Skill**) が**75%**である。また、監督や管理スキルもまた部門の重要な訓練領域となっている。しかしながら、企業による訓練には**42%**の雇用主が顧客サービスの客観性や質の標準化の難しさをあげている。その他、**26%**の企業はカレッジでの教育を利用して、企業の**84%**がカレッジでの教育に満足している。

このような求人への難しさは潜在労働者の観光関連仕事に関する関心の低さやスキル・ギャップなどによるものである。しかしながら、スキル・ギャップについては求人における企業の志願者の経験や個性の重視志向がみられる。結果的にこの影響は企業の業績を減少させると考えられる。

V 終わりに

本稿ではイギリスにおける観光産業の職業能力開発策について調べている。イギリスには**1970**年代から経済における観光産業の重要性が強調され、公共政策を通しての観光産業の発展に取り組んできた。それは他産業に比べて観光産業が容易に仕事数や雇用量を創出するという雇用効果が期待できることにある。このため、学校教育と職業訓練を統合した、学生や求職者、失業者、既存の従業員とその訓練対象も広範である全国職業資格**NVQ**やより職業的である**GNVQ**制度を導入し実施してきている。このような観光産業の取り組みにより、イギリスは国際観光市場における主な観光地となっている。また、観光産業の発展による仕事数や雇用量も大きく増加し、**OECD**主要加盟国が高い失業率を記録している中、イギリスにおいては減少している。

しかしながら、観光産業の発展による雇用効果にはいくつかの問題点もある。それは観光産業のもつ勤務形態やシーズン性等の特性により、トラベルおよびツアーリスト部門を除く他の観光関連産業部門においてパートタイムにおける就業者が多く、職種においてはマネジャー職のみへの需要だけが増加したことから、仕事数や雇用量の増加は単に職種数を増やしただけになったことである。これは労働者にとってはあまり魅力を感じさせないものであるといえる。一方、企業も求人への難しさや、事業における潜在労働者および既存従業員のスキル・ギャップを経験している。これは潜在労働者の観光関連仕事に関する関心の低さや、顧客サービス等の質の標準化が難しいことによる企業主導による職場訓練の困難さのためである。これらは既存従業員の仕事量を増加させたり、また、個人サービスの質を低下させ、結果的に企業の利益にも影響を与える。

これらの結果から、観光産業の発展による経済再生のためにはまず、職業能力の資格化とともに潜在労働者のスキル向上に対する投資を促すためのインセンティブ制度を用意する必要があることである。観光産業においてスキルの標準化は産業の特性により難しいといえる。特

に観光産業においても個人サービス部門は仕事の範囲が狭く、仕事が単純であるなど仕事の質が低い。このような部門に労働者の志願を増やし、企業の求める人材を育成するためには、単に職業スキルを標準化し職業能力を資格化するのではなく、潜在労働者のスキル向上への投資を促すことが必要である。

注

- 1) イギリスにおいて特にロンドンには芸術的および考古学的といった自然的諸条件と、施設やホテルといった下部構造を含む人為的諸条件とのバランスがよく取れていることから45%という強い観光吸引力をもっている。
- 2) イギリスにおける産業分類において、観光関連産業はホテルおよびその他の宿泊業、レストランおよびカフェ等、バー、パブおよびナイトクラブ、トラベルエージェントおよびツアーリストオペレーター、図書館・博物館および他の文化施設、スポーツおよび他のレクリエーション施設をいう。
- 3) NVQ 関連組織図や各機関の役割については日本労働研究機構編(2002)の調査研究が有用である。
- 4) LSC (Learning and Skills Council) は2000年に制定されたLSA (Learning and Skills Act) により、2001年に管理運営機関として設置され、イングランドにおいて大学を除く16歳以上の教育訓練の企画や助成金等に関する総合的責任を負っている。また、若年者および成人の学習のためのYALC (Young People's and Adult Learning Committee) の設定 (LSA の第26項および第3条) を、ALI (Adult Learning Inspectorate) とその職業訓練および成人教育施設を監視する権限が設定されている (LSA の第52項と第53項)。
- 5) NVQ レベルに関する詳細な内容はDfES <http://www.dfes.gov.uk/nvq/> を参照すること。
- 6) イングランドにおいて義務教育は5歳から16歳まである。0~5歳において就学前の教育 (Pre-School settings) を、5~11歳において初等教育 (Primary Schools) を、そして11~16歳において中等教育 (Secondary Schools) を受ける。16歳以上においてはカレッジや大学等による高等教育 (Higher Education) などを受ける。
- 7) 労働者の資格取得においてホスピタリティー部門は他の産業に比べて低く、すべてのレベルにおいて適当な資格をもっている労働者の割合も低いことが知られ

ている (HTF, 1999; DfES, 1999)。

参考・引用文献

英文文献

- Department for Education and Skills (1999), *Skills Force Research*.
- Hospitality Training Foundation (HTF), *Key Facts and Figures: Labour Market Intelligence*, 1999.
- Learning and Skills Council, *National Employer Skills Survey 2003*.
- M. Korczynski (2002), *Human Resource Management in Service Work*, PALGRAVE.
- OECD, *OECD Employment Outlook 2003*.
- Office for National Statistics, *Labour Force Survey 2004*.
- P. Trigg (1996), *Leisure and Tourism GNVQ*, Reed Educational and Professional Ltd.
- R. Davidson (1993), *Tourism*, Pitman Publishing.
- R. Thomas and J. Long (2001), 'Tourism and Economic Regeneration: The Role of Skills Development,' *International Journal of Tourism Research*, vol. 3; pp. 229-40.
- R. Youell (2000), *Travel and Tourism*, Longman.
- The Sector Skills Council (SSC), *Hospitality, Leisure, Travel and Tourism: A skills and labour market profile*, February 2005.
- The National Economic Development (1992), *UK Tourism; Competing for Growth*.
- Travel & Tourism Market (TTM), *Market Review 2004*.
- WTO (2003), *World Overview & Tourism Topics*.
- World Travel and Tourism Council, *Tourism Satellite Accounting Research Estimate and Forecasts for Government and Industry 2000*.

データ

- Department for Education and Skills (DfES) <http://www.dfes.gov.uk/>
- Office for National Statistics (ONS) <http://www.statistics.gov.uk/>

和文文献

- 日本労働研究機構編、『諸外国における職業能力評価制度の比較調査、研究—イギリス—』、日本労働研究機構、資料シリーズ No. 127, 2002.
- 柳田雅明著、『イギリスにおける「資格制度」の研究』、多賀出版、2004.