

エアポートにおいて求められる人材

— 留学生の就労機会拡大に向けての一考察 —

A study observation of Human Resources that is required at Airports;
For increase in job opportunity of foreign students studying in Japan

古賀野 洋[※]

Hiroshi Kogano[※]

Number of foreign visitors into Japan have been showing tremendous growth after implementation of 'Aviation Liberalization' as well as 'Visit Japan Campaign' initiated by Japanese Government in Y2003. Airports in Japan, therefore, need to further improve its facilities in order to be ready to welcome number of foreign visitors. At the same time, Airports need to improve its service quality especially in the field of 'Communications' and 'Hospitality' for customer satisfaction of foreign visitors. Under such circumstances, this study verifies human resources that is required at Airports, and seek for the way to increase job opportunity of foreign students who wish to stay in Japan after their graduation.

キーワード：航空自由化、インバウンド、留学生、ホスピタリティ、コミュニケーション

1. はじめに

航空自由化が進み、従来の FSC (Full Service Carrier)⁽¹⁾に加え格安運賃によって需要の拡大を図る LCC (low Cost Carrier)⁽²⁾が台頭する中、世界各地における航空機を利用した人の移動は増加の傾向にある。2017年に IATA (国際航空運送協会) が発表した今後20年の需要予測によると、2036年までに、世界の航空旅客数は78億人に達し、現在の航空旅客数約40億人のほぼ倍になる見通しである。なお、IATA は2036年までの年平均成長率は3.6%とし、その旅客拡大を支える最大のマーケットがアジア太平洋地区であり、全地域における増加の過半数がこの地域からと予測している。我が国においては、2003年4月に、国土交通省が中心となり、国と地方公共団体、民間が共同して取り組みを開始した「Visit Japan Campaign」⁽³⁾において、2010年までに年間1,000万人の外国人の訪日を目指し、数々の観光誘致活動を行った。その結果、キャンペーンが開始される前年度には訪日外国人旅行者数は524万人であったが、2015年には2,000万人目前の年間1,974万人を達成した。これを受けて日本政府は従来の訪日外国人旅行者数の目標を改め、2020年に年間4,000万人、2030年に年間6,000万人を目指すことにしている。この状況下、海外からの訪日外国人旅行者が、日本に第一歩を踏み入れるゲートウェイとしての各地の主要空港は、日本の第一印象を左右する重大な役割を担うと言っても過言ではない。各空港では今後も急激な増加が見込まれる訪日客への充実したサービスの提供を目指し、多種多様な策

※日本経済大学経済学部商学科

を講じなければならない。その一環として現在も各地の空港においてはターミナルの改修工事が急ピッチで進められている。

成田空港では増大する利用客の利便性を考慮した手続き自動化（ファストトラベル）の推進に合わせ、2020年までに第一・第二ターミナルの大規模改修工事をおこなう。東京オリンピック・パラリンピックに向けて実施するもので、アジア主要空港との競争を意識するほか、訪日旅客に向けて歓迎の意を表現すると同時に、安全・安定運用の向上を目指す。首都圏へ最も近く利便性の高い羽田空港においては、第2旅客ターミナルの南側を増築し、7スポットを国際線に対応した施設（2スポットは国際線専用、5スポットは国際国内共用）にするとともに、国際線に必要なCIQ⁴⁾設備、免税店、チェックインカウンター、手荷物受取場等を新設し、2020年3月ごろの供用開始を目指している。

更に中部国際空港（セントレア）においても、今後の更なる航空需要の増加を見据え、2019年上期併用開始予定の新たなターミナルビルの整備を決定。現行のターミナルビルの西側に、年間旅客取扱数450万人（国際線300万人、国内線150万人）延床面積約45,000m²、チェックイン棟、コンコース棟の2棟構成で、合計10スポットを備えるLCC向けターミナルビルの建設工事に着工した。

西日本地区においては、LCC専用の第二ターミナルの拡張を2017年1月に終えたばかりの関西国際空港が、2006年の開港後初めてメインターミナルである第一ターミナルの大規模な改修を計画している。同空港の国際線利用者の日本人と訪日外国人の割合は、平成22年には日本人が6割を超えていたが、現在は外国人が逆転している。関西空港は今回の改修では免税店エリアの店舗の壁を取り払った開放的なつくりとするなど、外国人観光客の利便性を重視した内容を取り入れ、今後5年後をめどに改修工事を終えたい考えを明らかにしている。そのほか、現在伊丹空港では、空港を快適かつ便利に利用できるよう、南北に分離していた到着ロビーの中央2階部分への集約を含めた、出発・到着時の動線の抜本的な見直し、商業エリアの全面リニューアル、保安検査場の拡張、ムービングサイドウォークの大幅な増設などを含めたターミナルの改修が、また、福岡空港では公共の交通機関からのダイレクトアクセス、ターミナル機能の集約、出発到着旅客動線の完全分離、店舗配置の改善による商業スペースの増床、展望デッキや空港公園（仮称）などの集客施設の充実化をテーマにした大改修が進められている。

各地の空港においてターミナルなどの施設、いわゆるハード面の整備が進むなか、並行して行うべきはソフト面の整備であり、利用する訪日旅行者に対し、ホスピタリティ・マインドと優れたコミュニケーション能力を兼ね備えた人材の確保が不可欠であろう。

本研究では進化を続ける日本の空港において、訪日外国人との円滑なコミュニケーションを通して、ホスピタリティ・マインド溢れるサービスの提供を成し得る人材像について検証し、日本の大学において専門分野の知識を学び、卒業後に日本ででの就職を望む外国人留学生⁵⁾の空港における就労機会拡大の可能性を考察する。

2. 先行研究

空港整備や空港経営については多くの研究発表が散見されるなか、空港マーケティングについては

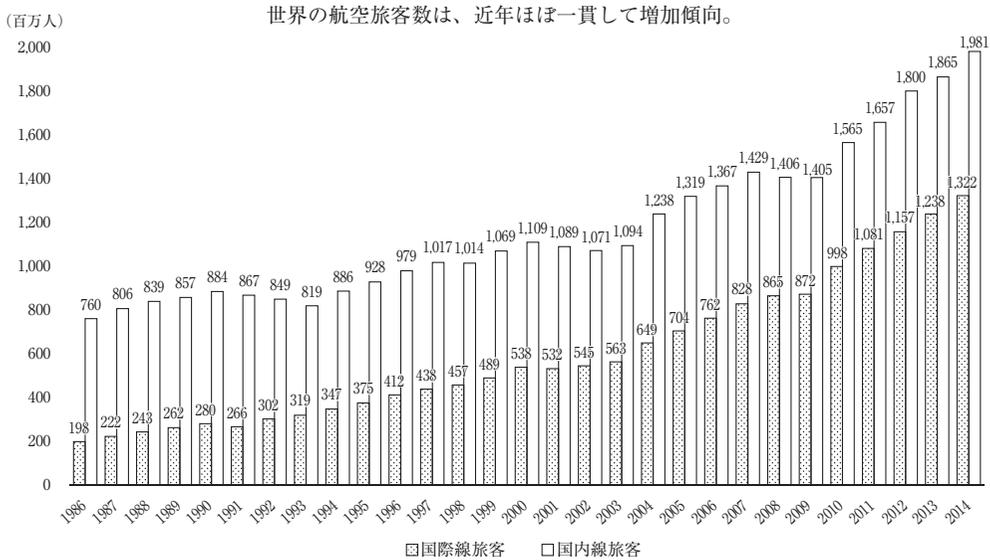
わずかな研究しか行われていない。その中で、小橋（2016）によれば、例えば論文検索サイトで「空港マーケティング」という用語で検索をかけても、1件もヒットしない（2016年1月現在）。しかしながら、空港経営という用語は以前より存在している。その空港経営の中でもマーケティングの重要性が高まっていると考えることができよう。と指摘し、空港自体の魅力の高さは、旅客者数、特にインバウンドの増加に貢献する。空港の魅力度向上という点では、空港周辺への企業誘致や、近年ではトランジット旅客を対象としたトランジットツアーの企画などが挙げられるが、空港そのものの魅力を高めることでインバウンドが増える可能性も存在する。と言及している。

また、宇城・上島（2006）は、今後の空港ターミナルにおいては、安全性は勿論のこと、多様な利用者のニーズに対応した更なる利便性、快適性等の向上を目指した改修・利活用が求められるとし、その利便性・快適性の評価手法、指標などについての研究成果を発表している。

このように空港における顧客の満足度に関する研究に注目が集まる中、空港マーケティングにおける人的要素の重要性について取り上げたのは野村（2010）である。

野村（2010）は、最近では旅客の利便性向上と生産性効率向上のためにIT化が推進され、パソコン上の簡単な操作で航空便の予約・発券ができるようになったため、インターネット経由のホームページからの予約・発券件数は年々増えている。ITの進化により、以前のように予約センターに電話したり、カウンターで航空券を購入したりする機会は減少し、旅客が予約・発券スタッフと接する機会は限られている。しかし、空港で航空機が出発するまでの間の業務は空港スタッフが行っており、航空機に搭乗する旅客は誰でも空港スタッフと接する機会がある。旅客が航空会社を選ぶ際に、欠航や遅延などの突発的な事態が発生した場合の対処や、様々なニーズにきめ細かく応えてくれるであろうという期待が大きいことを考えると、空港で航空機が出発するまでの業務を担当している空港スタッフが果たす役割は大きい。彼女（彼）らの業務は通常の搭乗手続きや乗客の誘導だけではない。遅延や欠航などのイレギュラリティが発生した場合、目的地までの後続便はあるか、他社便に空席はあるか、到着地での地上交通機関に間に合うか、乗り継ぎ客をどうするか、ホテルの手配は必要か等、対応策を瞬時に判断し、旅客に的確な案内を行う。また、旅客の表情や短い会話の中で状況を押し量り、旅客が快適に不安なく航空機に搭乗できるよう準備できるものを案内しなければならない。旅客がイレギュラリティに遭遇した際、空港スタッフの案内が稚拙であったり、適切な対応ができなかったりした場合には、旅客のその航空会社に対する心象は一挙に悪くなるであろう。企業が旅客と長期的な関係を保つためには、顧客満足だけに捉われるのではなく、常に利用者が「さすが!」「自分の思っていることがどうしてわかるのだろう」といううれしい驚きを伴う高品質のサービスを提供することを目指すべきで、それを実現することのできるスタッフの採用・育成こそが必要である。と、空港において必要とされる人材像についてこのように述べている。

上記に示した研究は、いずれも増加する訪日観光客の快適性や満足度の向上にむけた空港や空港で働く人材のありかたを対象としたものであるが、本稿では空港で活躍する人材の在り方についてさらに掘り下げ、グローバル化が進む現代、各国国民の言語・風習・文化・感情が飛び交う空港における、留学生の就労機会について考察するものである。



出典) ICAO, Annual Report of the council

グラフ1 世界の航空旅客数の推移

3. 航空需要の推移と歴史的背景

この章では国土交通省発表の資料をもとに、これまでの航空需要の推移について検証する。

国土交通省発表、ICAO（国際民間航空機関）出典による「世界の航空輸送の推移」において、1986年から2014年までの国際線航空旅客数の推移を見ると（グラフ1）、1995年には約9.28億人であったものが、2014年には約19.81億人とここ20年で約2倍となった。1995年から主にLCCの台頭、新興国の経済成長等を背景に概ね右肩上がりで推移している。更に、国際航空運送協会（IATA）は2017年11月26日、世界の航空旅客数は2036年時点で78億人と、2017年の40億人から倍近く増えるとの予測を発表した。航空需要が最も伸びるのはアジア・太平洋地域だとしている。

なおLCCについては、学術的に厳密に定義されているわけではないが、通説では「効率化の向上によって低い運行費用を実現し、低価格かつサービスが簡素化された航空輸送サービスを提供する航空会社」〔野村（2012）：96〕と位置づけられる。

ここで、前述のLCCの台頭の背景となる航空業界における規制緩和（Aviation Liberalization）について言及しておこう。航空輸送産業は、もともと差別化の難しい生産物を提供する産業（飛行機、空港、機内サービス等はその内容に大きな差はつけにくい）で、また、比較的参入を受け入れやすく、規制なくしては無駄な競争の下で公衆の利益に反する結果を招くと考えられた。また、経済学の立場からは、航空輸送は公益事業であり、大きな外部便益を生み出しており、これを損なわないように規制が必要との考えが唱えられてきた〔山路（2008）：39〕。その後、規制のない環境下では自然独占の可能性があると看做されても競争可能性があれば市場はむしろ良好な結果をもたらすと論議が唱えられるようになり、米国をはじめ、世界各国、そして日本においても規制緩和への道をたどることになる。

規制緩和により市場浸透を図るために運航に係わるコストの削減に努め、既存の大手航空会社（Full Service Carrier）より低運賃戦略に出る新規参入航空会社が多く現れ、LCC（Low Cost Carrier）の台頭に繋がるのである。

4. 日本における訪日外国人旅行者数の推移と空港整備における今後の課題

先述のとおり、我が国では、2003年4月に、国土交通省が中心となり、国と地方公共団体、民間が共同して取り組みを開始した「Visit Japan Campaign」において、2010年までに年間1,000万人の外国人の訪日を目指しに数々の観光誘致活動を行った。その結果、キャンペーンが開始される前年度には訪日外国人旅行者数は524万人であったが、2008年には835万人となり過去最高を記録。その後、2008年からの世界的な不況の影響を大きく受けた2009年と、東日本大震災が発生した2011年での落ち込みを除き、堅調な伸びを継続した。特に、2012年末からアベノミクスによる円安が進むと訪日外国人旅行者数が急増し、2013年に年間1,036万人を記録して初めて1,000万人の大台を超え、その2年後の2015年には2,000万人目前の年間1,974万人を達成した。これを受けて日本政府は従来の訪日外国人旅行者数の目標を改め、2020年に年間4,000万人、2030年に年間6,000万人を目指すことにしている。

なお、法務省発表2017年国籍別港別入国外国人の国籍・地域統計（表1）によると入国外国人総数は27,428,782人に達し、アジア地域からの入国者数が23,277,547人と、全体の84.9%を占めている。また、アジア地域からの入国者のうち69%の16,066,553が成田、羽田、中部、関西の主要四空港からの入国である。

今後も堅調な増加が見込まれる東南アジアからの外国人訪日者数であるが、そのなかでも日本政府観光局（JNTO）⁶⁾が発表した世界の市場別基礎情報において、国民の外国旅行の動向についての情報を含む調査結果が報告されたマレーシア、インドネシア、フィリピン、ベトナムについては、今後の日本への渡航需要の傾向を予測する事が可能である。

マレーシアについては、2013年7月に訪日短期滞在査証の免除を適用して以来、訪日者数が飛躍的に増加し、2017年1月から11月は前年同期比13.3%増の37万4,900人となった。また、JNTOが実施した「平成28年度市場別ターゲット層に係る仮説検証事業」（2017年3月）のアンケート結果では、外国旅行経験者の半数以上が「今後3年以内に行ってみたい国」として日本を挙げており、今後もますますの増加が期待される。

また、訪日インドネシア人数は2012年以降急増している。2014年に日本政府観光局（JNTO）がジャカルタ事務所を開設するとともに、12月1日よりIC旅券保有者に対する査証免除措置を実施した。その結果、2016年には27万1,014人となり、2011年からの6年間で訪日インドネシア人の数は4倍強に増加した。

フィリピンからの訪日者については、当初は興行目的の来日者が大半を占めていたが、2005年に出入国管理および難民認定法の改正が行われた結果、訪日フィリピン人総数は半減した。しかし、2013年7月1日から、フィリピン国内に居住するフィリピン国民（一般旅券所持者）に対する短期滞在数次査証の発給を開始した結果、航空路線の拡大などの追い風を受け、2014年には訪日フィリピン人数

表1 入管データ2017国籍別港別入国者数

国籍・地域	総数	羽田	成田	中部	関西	主要空港合計
総数	27,428,782	3,745,577	7,639,125	1,359,385	7,159,996	19,904,083
アジア	23,277,547	2,645,233	5,557,576	1,252,811	6,610,933	16,066,553
中国	5,761,064	931,582	1,504,324	555,824	1,819,501	4,811,231
台湾	4,351,147	350,476	1,066,866	188,946	1,146,696	2,752,984
中国〔香港〕	2,125,925	146,938	502,001	129,102	679,874	1,457,915
インド	140,778	19,348	95,357	4,410	16,968	136,083
インドネシア	355,845	137,513	115,810	6,022	81,001	340,346
韓国	7,405,519	556,101	1,002,628	155,700	2,147,959	3,862,388
マレーシア	437,556	89,335	111,596	10,220	145,903	357,054
フィリピン	561,451	76,920	255,314	71,674	117,702	521,610
シンガポール	403,203	126,809	131,945	12,084	71,309	342,147
タイ	1,013,280	98,115	461,581	55,361	242,423	857,480
ベトナム	323,451	63,209	115,947	41,339	67,360	287,855
その他のアジア地区	398,328	48,887	194,207	22,129	74,237	339,460
ヨーロッパ	1,616,894	472,539	741,839	43,490	247,819	1,505,687
フランス	275,552	107,933	107,137	4,229	46,540	265,839
ドイツ	194,657	83,444	66,476	7,067	28,790	185,777
イタリア	128,030	31,537	73,203	2,425	16,836	124,001
英国	315,112	108,327	121,060	7,811	44,721	281,919
その他のヨーロッパ地区	703,543	141,298	373,963	21,958	110,932	648,151
アフリカ	39,363	10,167	20,578	1,390	5,517	37,652
北アメリカ	1,784,479	454,994	948,605	39,131	201,869	1,644,599
カナダ	306,124	87,312	126,254	9,041	47,557	270,164
米国	1,401,463	359,092	761,572	29,244	149,423	1,299,331
その他の北アメリカ地区	76,892	8,590	60,779	846	4,889	75,104
南アメリカ	144,004	27,444	80,540	15,263	18,108	141,355
オセアニア	565,552	134,993	289,550	7,269	75,594	507,406
オーストラリア	494,731	121,373	249,951	6,165	65,850	443,339
その他のオセアニア地区	70,821	13,620	39,599	1,104	9,744	64,067

(18万4,204人)が10年ぶりに過去最高を更新し、2015年(26万8,361人)、2016年(34万7,861人)と大幅に増え続けた。

ベトナムに関しては、2016年の訪日者数が23万人を超え、過去最高となった。月別の訪日ベトナム人数は2017年10月時点で、2012年1月以降70カ月連続して前年同月を上回っている。訪日ベトナム人の増加の大きな要因としては、段階的かつ継続的に訪日査証の緩和措置が取られてきたことが挙げられる。訪日ベトナム人は、訪問目的別の構成比が他市場の旅行者とは大きく異なっている。訪日ベトナム人全体の3割が観光、2割が商用、5割が「その他」となっている。この「その他」には留学生や技能実習生も含まれており、この割合は過去5年間大きく変わっていない。ベトナム人の日本留学熱や、日本国内での労働力不足により、観光目的以外でも訪日するベトナム人が増加している。現在、ベトナム人の訪日旅行に対する意識における「日本には行きたいが、高額で査証手続きが面倒」といった先入観が徐々に薄れつつある。日本が「一生に一度は行ってみたい『憧れ』の国」という存在

から、「実際に予定を立てて訪問する『現実』の旅行先」として認知されつつある転換期を迎えている。各種アンケート調査で日本が「行きたい外国旅行先」として常にトップクラスにランク付けされていることから、今後もベトナムからの訪日旅行需要が継続して高まっていくものと推察される。

各空港において施設の整備が進められているが、以前から訪日客が多い韓国や中国からの訪日客に対しては言語サービスにおいてもある程度整備が整っている。フィリピンやマレーシア・シンガポールのように英語能力の高い国についても空港における英語を通してのコミュニケーション環境はある程度整っていると言えよう。しかしながら、インドネシア、ベトナムなど、比較的母国語のみが通用する国々からの訪日客に向けたホスピタリティやコミュニケーション能力についてはまだまだ不十分であり、主要空港においては、この分野において活躍し得る人材の確保が今後の課題となると言えよう。

5. 世界から見た日本の空港

世界主要空港に対する評価の指標となるスカイトラックス社（SKYTRAX）⁷⁾の World Airport Awards（世界空港ランキング）における、成田・羽田・中部国際・関西など日本を代表する国際空港の現状を精査すると、世界空港ランキングにおいては1位が6年連続のシンガポール・チャンギ空港であり2位に仁川空港が続く。実に1位から13位までの間に羽田空港（3位）、中部国際空港（7位）、成田空港（11位）、関西空港（13位）が選出されており、日本の空港は世界の中でもトップレベルであることが伺える。

更に詳しく部門別ランキングを見ると、ベストターミナルの指標において羽田空港（5位）が上位に選ばれているものの、ベストエアポートホテルや空港での買い物の分野においては日本の空港は上位に姿をみせていない。これは限られた空港敷地内にターミナルビルをはじめとする付帯施設を建築せざるを得ず、合理的ではあるものの広々とした空間とは言い難い日本特有の環境が要因であると言えよう。

しかしながら、最も清潔な空港ランキングにおいては、羽田空港（1位）、中部国際空港（2位）、成田空港（6位）の3つの空港がランクイン。空港のバゲージ取扱い部門では、関西空港（1位）、羽田空港（2位）、成田空港（3位）、中部国際空港（8位）、さらに、ベストエアポートスタッフサービスの分野においては羽田空港（2位）、中部国際空港（4位）、関西空港（7位）、成田空港（8位）と、主要国際空港が全てランクインしている（表2～表7）。

総合ランキングと部門別ランキングを比較してみると、総合ランキング第1位のシンガポール・チャンギ空港は、部門別ランキングでは「ベストターミナル」や、「ベスト・エアポート・ホテル」という環境面の指標において日本の空港より上位に位置し、「もっとも清潔な空港」や「ベスト・エアポート・スタッフ」等、人的要因におけるホスピタリティが求められる指標においては日本の空港が高い評価を受けている。需要の拡大にむけ各空港においては施設の改修工事が進行中である。しかしながら、限られた敷地面積においてコンパクトかつ利便性の高い空港施設を持つ日本の空港において、日本の空港の強みである高水準な顧客満足度を維持し、空港そのものの魅力を高めるためには、ホスピタリティ・マインド溢れる人材の獲得と育成こそが重要であると言えよう。

表2から7 世界トップ100空港2018

表2

世界空港ランキング Top100	
1	チャンギ国際空港
2	仁川国際空港
3	羽田空港
4	香港国際空港
5	ドーハ・ハマド国際空港
6	ミュンヘン空港
7	中部国際空港
8	ロンドン・ヒースロー空港
9	チューリッヒ空港
10	フランクフルト空港
11	成田空港
12	アムステルダム・スキポール空港
13	関西空港

表3

ベストターミナル	
1	ロンドン・ヒースロー T2
2	ミュンヘン T2
3	チャンギ T3
4	ロンドン・ヒースロー T5
5	羽田空港国際線ターミナル
6	マドリード T4
7	ドバイ T4
8	シャルル土ゴール T2-M
9	ムンバイ T2
10	ハイダル・アリエフ T2

表4

ベスト・エアポートホテル	
1	クラウンプラザ・チャンギ
2	プルマン広州エアポート
3	ヒルトン・ミュンヘン
4	フェアモント・バンクーバー
5	ソフィテル・ロンドン・ヒースロー
6	香港スカイシティ・マリオット
7	ランガム・ブレイス北京
8	リーガル・エアポート香港
9	シェラトン・アムステルダム
10	ヒルトン・フランクフルト

表5

最も清潔な空港	
1	羽田空港
2	中部国際空港
3	仁川国際空港
4	桃園空港
5	チャンギ空港
6	成田空港
7	香港国際空港
8	チューリッヒ空港
9	ドーハ・ハマド空港
10	ヘルシンキ空港

表6

空港でのバゲージ取扱い	
1	関西国際空港
2	羽田空港
3	仁川空港
4	桃園空港
5	成田空港
6	チューリッヒ空港
7	チャンギ空港
8	中部国際空港
9	ミュンヘン空港
10	コペンハーゲン空港

表7

ベスト・エアポート・スタッフサービス	
1	仁川空港
2	羽田空港
3	桃園空港
4	中部国際空港
5	チャンギ空港
6	香港国際空港
7	関西国際空港
8	成田空港
9	アムステルダム・スキポール空港
10	ウィーン空港

6. 空港で求められる人材について

先に述べたとおり、日本の空港でのホスピタリティの評価は高い。空港業務に関わる企業がホスピタリティを重視しているからであろう。空港では航空会社のみならず多種多様な企業が顧客へのサービスを行っているが、本章では空港業務に係わる企業の求人情報の実例を挙げ、日本の空港業界で求められる人物像について検証する。

○国際空港旅客サービス株式会社 (<https://waps-saiyou.jp/-/top/index.html>)

交際空港旅客サービス株式会社ではホスピタリティをキーワードに掲げ、「1983年3月に大阪国際空港ターミナル株式会社の関連会社として設立以来、大阪国際空港、関西国際空港、神戸空港において旅客サービス業務に携わってきました。当初から変わらないものは、サービスの基本となる「人の力」です。今後どのように時代が変化しても、人を満足させるのは人の心であることを忘れずに、さまざまなサービスネットワークを構築していきます。」と綴っており、関西空港内免税店における通訳販売スタッフ、外資系航空会社ラウンジ受付スタッフ、優待カードカウンター受付スタッフ、旅客案内・誘導スタッフを募集中である（2018年7月7日現在）。

○ANA 関西空港株式会社 (<http://www.kixap.ana-g.com/cgi-bin/recruit-talent>)

ANA 関西空港株式会社では、旅客ハンドリング業務（旅客搭乗手続き業務、手荷物取扱業務、案内業務全般等）、グランドハンドリング業務（航空機地上支援業務、航空貨物取扱業務全般等）、オペレーションサービス業務（搭乗管理業務、運航支援業務、工程管理業務）、車両整備業務（航空機地上支援機材〈GSE〉の保守整備、改修等）の分野において募集を行っており、求める人材像として、環境の変化・お客様ニーズの変化に応じて新しいスキームをデザインできる人材。Teamのメンバーとともに課題を解決でき仲間を尊重し、協力・サポートできる人材。常にお客様が求めるサービス（商品）とは何かを考え、お客様ニーズの変化を正確かつタイムリーにつかむことができる人材。将来ありたい姿に向けて自己研鑽できる人材。積極的に自ら考え、行動を起こすことができ、既存概念にとらわれず、新しいことへ果敢に取り組むことができる人材。空港運営人材としての、『高いスキル（専門性）』を有し、個々の業務における、『強み（自信）』を有している人材。を挙げている。

○その他、羽田空港においては東京エアポートレストラン株式会社がラウンジにおける受付や案内担当職員、株式会社日本空港ロジテムが空港で勤務するスタッフを募集中である（2018年7月7日現在）が、その募集要項には「おもてなし」や「語学力を生かす」というキーワードが含まれている。

7. 空港における顧客サービス向上への取り組みの一例

関西空港では、お客様第一主義の徹底と、関西空港全体のCS向上をめざしたサービスへの取り組みを目的とし、関西空港の顔として第一線でお客様に接する約40もの団体・組織を構成メンバーに迎え、平成15年12月12日に「関西国際空港CS向上協議会」を設立している。「お客様に喜んでいただける空港」をめざして、関西空港全体が一丸となってCSを推進するための協力活動の最高機関である。活動の一環として注目すべきは空港スタッフ表彰制度の導入である。この表彰制度はお客様に対して素晴らしいサービスを提供し、関西空港のイメージアップ・CS向上に貢献したスタッフなどを年4回表彰する「CSエクセレント」と、1年を通して選ばれた4回の「CSエクセレント」受賞者の中から最優秀エクセレントとして選考する「CSグランプリ」によって構成されている。関西空港で働く全スタッフやチーム、事業者を対象に行われ、(a) お客様からお礼やお褒めの声をいただいたもの、(b) お客様に喜んでいただけるようなサービスを提供したものの、(c) CS向上のために努力したものの、(d) 作業態度が良好で、他の模範となり得るもの、(e) その他CS向上表彰に値するもの。が、空港を利用する一般のお客様からの推薦により受賞の権利を得ることになる。過去においては、体調をくずされたお客様に献身的な対応をおこなったチェックインカウンターのスタッフ、手荷物引き渡しターンテーブル上の荷物の取手を、お客様の受け取りやすい方向に揃える心配りを見せた手荷物取扱担当のスタッフ、常に店舗の前を行きかう人々へ満面の笑みで挨拶を提供し続けるコーヒーショップのスタッフなど、職種を問わず空港を舞台に活躍する人々が受賞している。このような取り組みを見ても、空港の運営においては、利用客の安全や利便性向上という基本概念を超え、サービス産業たる面を重視し、ホスピタリティをテーマとして顧客満足度の向上を目指している現状が伺える。

ここで、キーワードとなるホスピタリティについて書添えると、山口(2015)は、ホスピタリティあふれた従業員が、顧客との関係性を生み出し、深めていくためには、マニュアルで決められたサービスをするだけでなく、その場の状況や顧客に合わせたサービスが必要であると言及している。徳江(2013)は、企業が提供するサービスには固定的サービスと応用的サービスがあり、顧客との関係性を深めるためには応用的サービスが重要となることを指摘している。固定的サービスとは事前にある程度決められたマニュアルに沿って顧客のニーズに合ったサービスを選択するものであり、対して応用的サービスとは、マニュアルにはないサービスを行うことであり、顧客との相互作用を通して関係性を深める中で顧客のニーズを探り、臨機応変に個別的対応をするサービスである。

空港で勤務する人材には、マニュアルに沿った限定的サービスを提供するだけでなく、顧客との相互作用の過程で、顧客が最も欲しているサービスを見つけ提供すること、また、個別的なサービスを提供する過程において顧客自身の気づかなかったニーズを発見し提供することが必要である。ホスピタリティ・マインドが空港において勤務する人材のもつべき資質として不可欠な要素であることは明らかである。

8. 外国人留学生の日本における就職の現状と今後の課題

日本学生支援機構（JASSO）^⑧による平成28年度外国人留学生在籍状況調査結果によると、平成28年5月1日現在における外国人留学生^⑨の総数は239,287人にのぼり、「出入国管理及び難民認定法」の改正（平成21年7月15日交付）により、平成22年7月1日付けで在留資格「留学」「就学」が一本化された翌年の平成23年度における状況調査結果163,697人と比較すると、46.2%増という結果を示している（日本学生支援機構2018）。更に日本学生支援機構による出身国（地域）別留学生数によると実にアジアに属する国々からの留学生数は222,627人にのぼり、その構成比は全留学生総数の93%に達することが認められる。国籍別では、中国、ベトナム、ネパール、韓国、台湾が上位5位を占め、インドネシア、スリランカ、ミャンマー、タイ、マレーシアが後に続く。この章では、日本で学ぶ留学生の卒業後の進路についての現状と今後の課題について検証する。

2016年6月に発表された日本学生支援機構（JASSO）による留学生の進路状況によると、留学生のうち卒業後の進路希望として、「日本において就職希望」と回答した者が3,838人（63.6%）であるのに対し、平成27年度に実際に大学（学部・院）を卒業・修了した者（23,799人）のうち、国内に就職した者は8,367人（約35%）である。日本での就職を希望する留学生の半数以上が卒業までに進路が確定せず、特定活動ビザを取得して限られた期間で就職活動を継続するか、もしくは日本での就職を断念して母国へ帰国するという選択に迫られている。外国人留学生の就職及び定着状況に関する調査結果によると、留学生や外国人社員が就職活動中に困ったこととしては、「日本の就職活動の仕組みがわからない」、「業界研究や企業研究のしかたがわからない」、「入社後の仕事の内容が不明確」、「外国人向けの求人が少ない」という回答が多く、就職活動の初期において、門口を模索する留学生が多数存在する事実が伺える。また、逆に企業側から見た課題としては、「外国人留学生へのアクセスの仕方がわからない」、「なかなか志願者が集まらない」、「採用にかかる費用や人的・時間的負担が大きい」、「外国人留学生に対してキャリアパスや社内のロールモデルをうまく説明できない」等の回答が得られ、留学生と企業が互いに興味を示すなか、就職活動における接点を見出す手段において課題が多く残されている。今後、企業説明会・ワークショップの開催、情報の提供など、学生を教育する学校側、求人を実施する企業側双方の就職活動に対する積極的な協力の姿勢が必要であろう。

この状況下、文部科学省は、留学生関係団体と連携した普及広報の強化、外国人雇用サービスセンターにおけるインターンシップや就職啓発セミナー等の充実を通じて、外国人留学生の日本国内での就職を推進し、外国人留学生の日本国内での就職率を現状の3割から5割に向上させることを目指すとの目標を掲げており、今後の具体的取り組みが期待されることである。

9. 考察 — 外国人留学生の空港での就労機会拡大にむけて —

これまでの研究において、急速に増加する海外からの訪日旅客数の推移や、特にアジア地域からの訪日者数の増加が続くと見込まれる日本のインバウンド需要の将来像、また、その需要の拡大に対応するための空港整備の必要性について論じてきた。需要拡大へ向け、日本の主要空港においてハード

面の改修が進むなか、訪日外国人旅行者を迎えるにあたり、同時に整備されるべきは空港における顧客サービスの充実である。顧客サービスのキーワードとなるホスピタリティの概念について考察を行うとともに、空港運営会社や空港関連企業のホスピタリティ向上に対する取り組みを鑑みると、今後空港において必要とされる人材像が明らかとなる。

一方、外国からの留学生の就職については、文部省がその就職率の向上を目標として掲げており、日本における留学生の就労機会の拡大可能性は十分に考えられる。筆者が課題にあげた空港における就労機会の向上については、留学生の持つ語学力と合わせ、学生生活を通してホスピタリティ・マインド身につけることにより、その可能性は十分に拡大するであろう。

日本経済大学においては、グローバル化の進む現代社会において、航空業界をはじめ観光産業で活躍する人材の育成を目指し、2018年度からエアラインマーケティングコースを新設した。筆者が所属する神戸三宮キャンパスにおいて二年生を対象に新設されたエアラインビジネス論、エアライン実務授業の留学生受講者は55名（うち10名は両授業を重複受講）、三年生を対象としたホスピタリティ・マネジメント授業の留学生受講者は47名、また三年生を対象としたエアライン専門ゼミの留学生受講者は20名であり、合計すると延べ122名もの留学生がエアラインやホスピタリティの分野に興味を寄せる現状が伺える。2018年5月19、20日の両日に、専門ゼミ（三年生対象）及びエアライン実務（二年生対象）の授業で取り入れた関西空港旅博⁹の見学実習においては、土曜日・日曜日の開催にもかかわらず、受講者数48名中、42名が参加し、彼らの航空・空港業界に対する関心の高さを裏付けるものとなった。実習後におこなったアンケートによると、「航空業界への興味が深くなった」、「空港の免税店で通訳として働きたい」、「関西空港で働きたい」など、機会があれば航空・空港業界への就職を視野にいれたいという意見が多数寄せられた。

航空産業は本来、人や物を運ぶ運送サービスの分野であるが、顧客の満足度を重視しなくてはならないという観点からみると、サービス産業としての一面を否定する事はできない。顧客サービスの充実には、その分野の専門知識はもとより、人とのコミュニケーション能力やホスピタリティ・マインド、所謂「おもてなしの心」が不可欠である。

外国からの留学生は、日本語を学ぶと同時に、日本語で学ぶという体験を通し、優れた日本語能力を身につけている。加えて母国後でのコミュニケーション能力を発揮することにより、外国からの訪日客、特に東南アジアからの訪日客が増加する空港において十分に活躍することが可能である。

語学力に加え、空港で働く人材に求められる要素であるホスピタリティ・マインドを兼ね備えた人材の育成こそが、外国人留学生の空港における就労機会の拡大につながると言えよう。学校行事や、サークル活動、地域貢献、ボランティア活動への参加を促し、高いレベルのコミュニケーション能力や協調性、共助の精神、ホスピタリティ・マインドを育成すると同時に、留学生へのアクセスの方法がわからないという回答を寄せた企業側との連携を深めるための、航空・空港関係者との交流を通じた求人情報の収集などが、外国人留学生の空港での就労機会拡大へ向けた必要不可欠な要素であり、いかに具体的なカリキュラムを実施するかが今後の課題である。



写真 関西空港旅博における体験学習
エアラインブース見学（左）、エアラインによるセミナー参加（右）

注

- (1) FSC (Full Service Carrier) とは、Legacy Carrier と呼ばれ、基本的には一部の小型旅客機を除き、複数のキャビンクラスを有し、機内食や飲料、受託手荷物料金などの基本的サービスも予め運賃に含めた従来型の旅客サービスを提供する航空会社をいう。
- (2) LCC (Low Cost Carrier) とは使用機材の統一化、限られた区間に絞り込んだ路線の設定、機内食他の機内サービスの廃止、簡素化、または有料化、機内預け手荷物の有料化、コストの安価な LCC ターミナルの利用、インターネットなどを利用した直接販売の導入など、従来の航空会社とは異なるビジネスモデルの採用により比較的低価格な運賃でサービスを提供する航空会社をいう。
- (3) Visit Japan Campaign とは、より多くの外国人の日本への来訪を促すために、国土交通省が中心となり海外における市場調査等を行い、ニーズに応じて、旅行査証取得の負担の軽減や、日本国内における外国人旅行者向けインフラの整備、旅行商品の開発や、海外での広報活動などを行うキャンペーンをいう。
- (4) CIQ とは『customs, immigration and quarantine』税関、出入国管理、検疫のこと。出入国の際に必要なとされる三つの手続きの略称である。
- (5) 外国人留学生とは、「出入国管理及び難民認定法」第1に定める留学の在留資格（いわゆる「留学ビザ」）により、我が国の大学（大学院を含む）、短期大学、高等専門学校、専修学校（専門課程）、我が国の大学に入学するための準備教育課程を設置する教育施設及び日本語教育機関において教育を受ける外国人留学生のことを指すが、本研究においては特に大学で教育を受ける外国人留学生に焦点をあてる。
- (6) 日本政府観光局（JNTO）とは、主要な市場に海外事務所等を設置し、外国人旅行者の誘致活動を行う政府機関のことで、海外における観光宣伝、外国人観光旅客に対する観光案内その他外国人観光旅客の来訪の促進に必要な業務を行っている。
- (7) スカイトラックス（Skytrax）は、イギリスに拠点を置く航空サービスリサーチ会社であり、世界の空港や航空会社を様々なジャンルにおいて評価している。
- (8) 独立行政法人日本学生支援機構（JASSO）は、独立行政法人通則法〔平成11年法律第103号〕および独立行政法人日本学生支援機構法（平成15年法律第94号）に基づき設立され、我が国の大学等において学ぶ学生等に対する適切な修学の環境を整備し、もって次代の社会を担う豊かな人間性を備えた創造的な人材の育成に資するとともに、国際相互理解の増進に寄与することを目的とする。留学生支援事業としては、外国人留学生及び海外に留学する日本人学生に対する奨学金の給付、各種留学生交流プログラムの実施、日本留学試験等による入学手続きの改善、留学に関する情報の収集・提供等を推進し、留学生の戦略的受け入れ及びグローバル人材の育成のために、各種事業の充実に努める。
- (9) 関西空港旅博とは、2005年から関西空港において毎年開催されており、海外旅行の促進、関西空港の利用促進を目的としており、各国の政府観光局、航空会社、旅行会社等が一堂に集まり、ブース出展やステージイベント、セミナー等を通して、世界の文化、旅行の楽しさ、魅力を伝える。航空会社のマーケティング活動などを体験できるイベントである。

文献一覧

- 岩見宣治, 渡邊正己 (2008). 『空港のはなし (2 訂版)』, 成山堂書店.
- 宇城誠, 上島顕司 (2006). 『空港ターミナルにおける旅客の利便性等の評価に関する基礎的研究』, 国土技術政策総合研究所資料第 313 号.
- 河村宏明 (2011). 『データで見る航空旅客と空港』, 共立総合研究所.
- 小橋勉, 許斐ナタリー, 藤川なつこ (2016). 『空港マーケティングに向けての一考察』, 愛知工業大学研究報告第 51 号.
- JASSO (2018 年 3 月). 『平成 28 年度外国人留学生在籍状況調査結果』, 日本学生支援機構.
https://www.jasso.go.jp/about/statistics/intl_student_e/2016/index.html
- Stephen Shaw (2007). *Airline Marketing and Management*, Routledge. (山内弘隆・田村明比古監訳 (2009). 『航空の経営とマーケティング』, 成山堂書店.
- 高橋望・横見宗樹 (2011). 『エアライン/エアポート・ビジネス入門』, 法律文化社.
- 徳江順一郎 (2013). 『ホスピタリティ・マネジメント』, 同文館出版.
- 野村佳子 (2010). 『サービス品質とホスピタリティのメカニズム: 航空会社空港スタッフを例に』, 国際広報メディア・観光学ジャーナル, 10: 73-89 頁.
- 野村宗訓・切通堅太郎 (2010). 『航空グローバル化と空港ビジネス』, 同文館出版.
- 野村宗訓 (2012). 『新しい空港経営の可能性』, 関西学院大学産業研究所.
- 文部科学省 (平成 29 年 12 月). 『外国人留学生・海外学生の就職支援』.
- 山口一美 (2015). 『ホスピタリティ・マネジメント』, 創成社.
- 山路顕 (2008). 『(株)ANA 総合研究所 航空産業入門』, 東洋経済新報社.