

令和 5 年 6 月 27 日現在

機関番号：14201

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2017～2022

課題番号：17K02078

研究課題名（和文）対人サービス技能養成とジェンダー再生産の研究 ベトナム観光産業のジェンダー分析

研究課題名（英文）Interpersonal Service Skills Development and Reproduction of Gender: Gender Analysis of Vietnam's Tourism Industry

研究代表者

山田 和代（Yamada, Kazuyo）

滋賀大学・経済学系・教授

研究者番号：50324562

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 2,200,000円

研究成果の概要（和文）：本研究の研究成果は、インタビュー調査等を通じて次の3点である。第1に、持続的な観光サービスを提供するための労働者の確保については現地の大学観光学部への役割が小さくないことがわかった。けれども、大学での専攻のコース選択ではジェンダー間の偏りがみられた。第2に、宿泊業（ホテル）については、ホテルの幾つかの部門では従業員数の男女比の違いあり、女性職、男性職が存在した。第3に、観光ガイドについては、条件によっては女性ガイドの担当から男性ガイドへと代り、その逆の場合もあった。そこにはジェンダーをめぐる社会的規範に関連する要因となっていたことがわかった。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究はベトナム観光産業のジェンダー分析の試みである。調査分析から、観光産業の人材確保における大学教育の役割は少なくないことがわかった。同時に、大学での専攻のコース選択でみられるジェンダー間の偏りが、実際の観光産業の各職務・職種間のジェンダーの偏りに関連していることが推測できる。この点をさらに分析することで、性別職務分離の再生プロセスの把握に寄与できると考える。また、ツアーガイドの事例では、仕事請負の可否においてジェンダーバイアスや社会的規範がどのように影響しているのかを解明することで、職務・職種内容と量や質に関するジェンダー研究から新たな学術的示唆を得ることができよう。

研究成果の概要（英文）：The research results are divided into three points as follows: First, my research of interviews and written sources show the fundamental role universities play in training students for work in tourism, thereby, securing a workforce for the industry. However, I found that there was a gender difference in the number of students choosing the course for majors. Second, in the tourism industry, there was a difference in the ratio of male and female employees among some of a hotel sections. Third, regarding tourist guides, depending on the tour conditions, cases occurred in which the female guide was replaced by a male guide, and vice versa. It was found that it was a factor related to gender norms.

研究分野：経済学

キーワード：ベトナム 観光 対人サービス 性別職務分離 技能

1. 研究開始当初の背景

ベトナム経済発展について論じる場合、製造業や建設業をはじめとする第2次産業が注目されがちである。その理由には、良好なマクロ経済指標として地理的優位性、資源保有状況、若年層を中心とする人口構成など、多岐にわたる比較優位性を秘めた恵まれた条件を備えていることがあげられる(小田野純丸・山田和代(2012)「ベトナム経済が直面するビジネス環境とリスク要因の研究」滋賀大学経済学部附属リスク研究センター/CRR Discussion Papers J-32)。だが、ベトナム経済はそうした第2次産業だけにとどまらず、第3次産業の発展も無視することはできない。本研究ではベトナム経済が発展する中で第3次産業のうち観光産業を対象にジェンダー分析を試みようとするものである。以下では、ベトナム経済発展におけるいくつかの課題点(労働力、職業訓練)や第3次産業の中でも観光産業に注目する意義を記す。

(1) 就業構造と労働力にみる課題

ベトナム労働市場は、一般的に優秀な若年労働者が溢れているという見方があるが、これには注意が必要である。それは、産業構造の転換を迎える中でも第1次産業者は依然として小さくなく、またベトナムでは労働者の6割以上が未熟練、女性については7割以上が未熟練と指摘されてきた(海外職業訓練協会(2009)「ベトナム」(調査大項目2:雇用労働事情))。流動性の高い労働市場においては、企業内の技能習得と技能養成といった視点は十分に形成・定着しておらず、職業教育の伝統は浅い。そのために、第2次産業には人材育成が喫緊の課題であるとともに、技能を有した労働力の確保というリスク問題が存在する。そうした中で、産業・就業構造は第3次産業へと拡大し、若年層が参入し始めている。

(2) 第3次産業と職業訓練

ジェンダー視点からみても、男女労働者への雇用機会の安定的確保、良好な労働条件、キャリア形成という観点において、職業訓練の整備の重要性は筆頭にあげられよう。ベトナムの職業訓練や技能養成に関してはこれまで製造業を中心とした先行研究がみられる。例えば、大野建一・川端望(2003)『ベトナムの工業化戦略』日本評論社、大野昭彦(2007)『アジアにおける工場労働力の形成』日本経済評論社であり、いずれも主要な研究文献ではあるが、先行研究では特に第3次産業の職業訓練についての論考は多くみられないのではないだろうか。現在、第3次産業における募集人材のスキル育成はどのように進められているのか、人材育成に向けた制度整備や職業訓練制度の充実についての把握が必要であろう。特に第3次産業は女性雇用者比率が高くなるのが容易に推測され、女性の技能形成・キャリア形成という点でも制度整備は重要な意味をもつ。他方で、ベトナムでは職業訓練法/職業教育法が施行されている。だが、職業訓練制度のもとでの訓練機会へのアクセス、訓練継続の条件、カリキュラム内容がジェンダー間でどのような効果があるのかという実態についての研究は、管見では多くみられず、ベトナム社会における職業訓練制度の全般を理解する場合、その実情についてのジェンダー分析が今後進められる必要がある。

(3) 観光産業の発展と対人サービス技能のジェンダー分析

ベトナム社会において観光産業は成長率の比較的高い分野であり、最近では注目の産業の一つである。同時に、観光産業は労働集約的であり、多くの若年労働者を吸収し、地域経済や観光資源としての自然や伝統文化などの社会と隣接する産業である。観光規模にもよるが、関連する業種も少なくなく宿泊業、旅行業、飲食業、運輸・交通、観光開発、金融業をはじめ、行政の施策や補助支援とも関連する裾野の広い産業である。そして、観光産業では消費者(顧客)に対して、身近で直接的にサービスを提供する労働者の技能や働きぶりがそのサービスの質を左右するという点で、技能が重要であり、またその養成訓練を求められる。よって、観光産業において、労働者のサービス技能をどのように養成するのかについては、主要な分析課題の一つとして位置づけられよう。技能の高い労働力を養成訓練する仕組みや制度の分析はその際に不可欠となる。もちろん、初歩的で最小限の技能のまま、安価な労働条件の就労としてとどまることもあり得る。他方で、観光産業の対人サービスには往々にしてジェンダー化されたサービスが消費者(顧客)から期待されたり、求められることもあろうし、また職業訓練、教育訓練を通じてそうしたジェンダー化された対人サービス技能が養成・習得されたりもする。先行研究をみれば、安福恵美子(2003)「観光とジェンダーをめぐる諸問題」石田修三・安福恵美子編『観光とジェンダー』国立民族学博物館調査報告や、高橋さつき(2009)「おもてなし」という労働』『お茶の水地理』49巻が観光産業についてジェンダー視点から分析を行っている。

本研究はこうした研究関心のもと、ベトナム経済発展の中で観光産業の対人サービスに着目して、労働者の確保や職務編成を通じて労働者とその技能のジェンダー化について分析を試み

るものである。

2. 研究の目的

本研究は、ベトナムにみる急速な社会経済発展のもとで成長する観光産業を分析対象として、労働者の確保、対人サービスの技能養成、職務配置などの雇用管理制度から観光産業のジェンダー化について分析するものである。この分析結果から、観光産業の労働力編成とジェンダー再生との関係について考察を試みる。そして、この研究を日本の観光産業との比較ジェンダー研究へとつなげるための基礎的研究として位置づけたい。

3. 研究の方法

(1) 観光産業の雇用動向

ベトナムの政府統計や労働統計などを用いて、労働市場における労働編成や観光産業について概観する。労働統計については、日本の厚生労働省にあたるベトナム労働・傷病兵・社会問題省(MOLISA)の発行資料やILOの統計調査などを取り上げた。また、観光産業については、ベトナム統計総局の*Statistical Summary Book of Viet Nam*の各年版やベトナム観光総局の発表資料などを用いた。その他、国連機関の資料も参照した。

(2) 企業内雇用管理制度と職業訓練制度に関する基本事項の把握

観光産業の労働力編成、人材育成、雇用管理制度については、インタビュー調査を実施した。インタビュー対象として予定していたのは、現地の観光産業の企業(管理職、人事担当者)、職業訓練関連機関、観光事業起業家、観光行政機関、現地大学研究者などであった。ただし、当該対象者にインタビュー調査を進めたが、コロナ禍に入ったことで現地調査の実施が難しくなり、特に職業訓練制度を把握するためのインタビュー調査は実施できず、また研究の取りまとめの補足インタビュー調査も不十分なものとなってしまった。

4. 研究成果

(1) ベトナムの観光産業と女性

ベトナムの観光産業は比較的成長率の高い分野である。海外からの外国人旅行者数の推移をみると、日本旅行業協会(JATA)広報室の発行資料によれば、2014年のベトナムの外国人旅行者受入数(約数)は世界40位で790万人(日本21位で1,340万人)であり、2016年は世界36位で1,001万人(日本16位で2,404万人)となった。2020年はコロナ禍の影響で交流人口の減少や移動制限が国際的にみられたが、ベトナムは世界20位で383万人(日本18位で412万人)と年々順位を上げている(JATA広報室(2016)『数字が語る旅行業 2016』(編集・作成・印刷: REGION) 同(2018)『数字が語る旅行業 2018』、同(2022)『数字が語る旅行業 2022』)。コロナ禍の状況については、ベトナム統計総局*Statistical Summary Book of Viet Nam 2020*も指摘しており、「2020年の訪越外国人の数は383万7300人に達したのみで、対前年比で78.7%急落」と記している(General Statistics Office(2020)同資料。<https://www.gso.gov.vn/wp-content/uploads/2021/07/Nien-giam-Tom-Tat-2020Ban-quyen.pdf>)。それでも、ポスト・コロナの状況を見ると、ベトナムの観光産業は急速に回復しており(Capital Asset Management(2022)「ベトナム・リサーチ・レポート ベトナム観光業は力強く回復中」10月27日付。http://www.capital-am.co.jp/research/pdf/2022/Vietnam/report_20221027.pdf)、さらに国内旅行者を加えれば、一層の拡大トレンドをいえよう。

観光産業の特徴は、前述したように旅行業、宿泊業、飲食業、交通運送業などの多様な業種で構成されている。また、国際的にも成長産業として期待されていると同時に、女性が多く就労し、女性たちのビジネスチャンスやエンパワーメントが期待される産業である。例えば、UNWTO(世界観光機関)は「今日、観光業は国際貿易において主要な一部門であり、多くの途上国にとって主たる富の生産の一部門をなしている。観光業は仕事創出、貧困撲滅、ジェンダー平等、そして世界遺産の保全や普及をもたらす」(同(2010)*Global Report on Women in Tourism 2010*, p.6)と述べる。他方で、日本での主要な先行研究といえる安福恵美子(2003)では観光産業の雇用について、「性別分業の他に、社会的分業が女性間においてもみられるが、そこには、労働の場としてのセクターの違い(ファーマルおよびインフォーマル)や観光関連施設の規模や働く女性の年齢、未婚・既婚の違い、教育などが関わる」と諸外国の研究も紹介しながら、産業ゆえの複合的な側面を指摘している(同「観光とジェンダーとめぐる諸問題」(石森秀三・安福恵美子編『観光とジェンダー』国立民族学博物館調査報告37, pp.11-12)。

また、ベトナムの女性雇用については、ゴ・キュン・アン、山田和代、ゴク・マイ・ラン(2014)において既に指摘しているが、産業別での性別賃金格差の大きいのは(20%以上)は、女性を多く雇用する業種であり、農林漁業、医療・社会福祉とならび宿泊・飲食があがっている。日本でも女性比率の高い産業の一つは宿泊・飲食業である。性別賃金格差の背景の一つには、女性の就労実態として、職業訓練や教育のレベルの男女間格差が存在し、女性の場合には訓練習得の機会が男性に比べて少ないことである(同「ベトナム経済発展にともなう労働の現状とジェンダー課題」『日本フェミニスト経済学会 2014 年度大会 予稿集』pp.4-15)。女性の職業訓練の機会の重要性はベトナムにおいても強調されてよいだろう。

(2) 観光産業の構造とインタビュー調査対象

観光産業の構造については捧富雄(2014)による整理が大変参考になった。ここでは、観光資源の管理維持にかかわる「地域住民」、観光資源の開発・利用を行う「民間企業・団体」、観光資源を保護・管理する「行政(政府・地方自治体)」という3つのアクターがまずあげられる。次いで、観光資源を含めた「観光対象」に対して、「観光者」が行動を凶るアクターとなる(同「観光のしくみ」JTB総合研究所編『観光学基礎』JTB総合研究所、第4章)。また、観光サービスの供給サイドには、旅行業、宿泊業、観光人材、通訳ガイドなどに携わる事業所や人々がおり、観光サービスの質を左右する。こうした観光産業の構造や観光サービスの供給主体を参考にしながら、インタビュー調査対象を検討し、位置づけの分析を進めた。

本研究のインタビュー調査では、本研究以前に進めていた調査なども振り返りつつ、国内の研究者および本学留学生の協力を得て実施することができた。ここに御理解と御協力への感謝を記す。調査実施が可能となった主なインタビュー対象は、旅行会社社員、旅行会社社長、ホテルマネージャー、ホテル総支配人、ツアーガイド、観光行政機関、研究者などである。

(3) インタビュー調査からみる観光産業

本研究で実施したインタビュー調査からの知見は、中間的発表として研究会にて「ベトナムの労働市場：市場概要と分析対象としての観光産業」(2017年8月)、国際ワークショップにて「宿泊業の労働問題：労働市場とサービスに焦点をあてて / Labor issues in Accommodation Industry: Focusing on labour market and service」(2019年3月)を報告した。現在、これまでのインタビュー調査と文献調査の取りまとめ、発表準備をしている。現時点で記述できる範囲で記載する。

第一に、持続的な観光サービスを提供するためには、いわゆる「観光人材」の育成や確保が不可欠である。まず、労働者の確保については現地の大学観光学部への役割が小さくない。学生は大学在学中に観光知識を修学するとともに、国内のインターンシップを利用して実践力を身に付けていく。また大学の留学制度や行政支援による留学制度を利用して語学力や実践スキルを修得し、将来の観光産業へ就職につなげていくサイクルが形成されていた。

次いで、観光産業の技能養成については、インタビュー調査がコロナ禍に入り十分に実施できなかったため、政府政策をみておく。まず技術・職業教育訓練(Technical Vocational Education and Training, TVET)制度が採り入れられ、主要な職業訓練公立TVET校指定数は工学・工業技術分野が多く900校を超えるが、観光関連の「tourism, hospitality, sports and personal services」では中部沿海や紅河デルタの地域を中心に計200校が置かれている。ただし、TVETの効果をジェンダー別にみた場合には、次の点が指摘されている。それは、「特にTVETの分野においては、女性の入学から訓練、卒業、就労の流れを支援するための政策や制度、しくみがわずかしが存在しない。またTVET校における女性の訓練分野は、観光やソーシャルサービスなどの特定分野に集中し、男性が多くを占める分野の訓練や雇用参加は限定的である」と指摘する(JICA / B&Company(2022)「ベトナム国産業人材育成分野における情報収集・確認調査 最終報告」、46、47頁)。

また、観光分野の職業教育訓練の関連では、ベトナム観光職業技能基準(Vietnam Tourism Occupational Standards, VTOS)が広範囲にわたって設定されている(ベトナム観光総局(Vietnam National Administration of Tourism)ホームページ「News: Vietnam Tourism Occupational Standards (VTOS) -New version with Responsible Tourism integrated」。<https://vietnamtourism.gov.vn/esrt/default.aspx-portalid=5&tabid=391&itemid=603.htm>, 2023/06/25最終アクセス)。これらの領域で職務要件の基準を設定することで、サービスの質を担保する取り組みを制度的に整備している。国家職業技能基準(National Occupational Skill Standards, NOSS)の開発や国家職業技能(National Occupational Skills, NOS)の評価と認定によって、「職務要件を満たすために労働者の知識とスキルの向上の支援」を進めている(National Institute for Vocational Education and Training(2021) Directorate of Vocational Education and Training 2019. <https://www.tvet-vietnam.org/wp-content/uploads/2022/05/220426-Vietnam-VET-Report-2019-EN.pdf>, 59頁)。観光・ホスピタリ

ティ分野では、2021年7月現在、10の職能についてNOSS基準が設定されている(同上、60頁、図6.1)。このように、多層的な政策が展開されている。

さらに、職務配置のジェンダー別の分離状況を記す。観光産業は女性比率が比較的高い傾向にある。将来的に観光産業で働こうとする場合、インタビュー調査を行った大学観光学部についての話では、ホテルマネジメントの専攻では女子学生の比率が比較的高く、ツアーマネジメントの専攻では男性比率が高いなど、専攻別の在籍学生数の男女差がみられた。また、観光産業の中でも宿泊業(ホテル)についてみれば、ホテルの各部門(飲食、人事、客室清掃、フロント、ダイニング、セキュリティ、エンジニア、営業、宿泊予約)での従業員の男女比の違いをみてとれた。その他に、ツアーガイドについてみると、多くはフリーランスで働くとのことで、全体として男性が多いようである。あるケースでは、男性ガイドと女性ガイドがツアー担当を入れ替わる場合があり、そこには社会的規範の要因があることがわかった。

以上のように、観光産業においては、限定されたインタビュー調査と文献調査ではあったが、労働市場への参入前のコース専攻段階で男女の違いが存在したこと、また就職後の職務においても宿泊業(ホテル)の幾つかの部門ではジェンダーの偏りが散見された。また、ツアーガイドにおいては、ツアーガイド依頼の条件によってはジェンダー間で請け負うか否かの判断において社会的なジェンダー規範に関連する要因があることがわかった。

ポスト・コロナをむかえて、ベトナム観光産業は今後も成長産業の一つとして注目されており、そこでの技能養成や人材育成が今後どのように展開するのか引きつづき動向を追っていきたい。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計1件（うち査読付論文 1件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 0件）

1. 著者名 Chikako Hironaka & Kazuyo Yamada	4. 巻 3(1)
2. 論文標題 Foreign workers and overseas production for Japanese manufacturing SMEs	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 Journal of the International Council for Small Business	6. 最初と最後の頁 56-61
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） 10.1080/26437015.2021.1951144	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計1件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 0件）

1. 発表者名 Chikako Hironaka and Kazuyo Yamada
2. 発表標題 Training Production Workers in Vietnam: Case Study of Japanese Small and Medium-sized Enterprises
3. 学会等名 International Council for Small Business
4. 発表年 2019年

〔図書〕 計1件

1. 著者名 田間泰子（編）、稲葉昭英、山田和代、筒井淳也、岩間暁子	4. 発行年 2020年
2. 出版社 放送大学教育振興会	5. 総ページ数 258
3. 書名 リスク社会の家族変動	

〔産業財産権〕

〔その他〕

大阪社会運動協会「第1回フォーラム 21世紀の大阪を読み解く」（2021年3月27日、パネリスト）

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
--	---------------------------	-----------------------	----

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------