

ネパール観光産業における人材の現状

カルカ・クリシュナ・バハドゥル
創価大学・大学院博士後期課程

1. はじめに

年間80万人前後の外国人の観光客を受け入れているネパールの観光産業は、外貨獲得の第1の資源であり、ネパールのGDPの4%を占めるまでになっている。また、関連産業を含む全観光産業の就業人口は、2015年に、ネパールの全雇用者数の約6.9%に相当する91万8,500人となっている¹。

本稿は、ネパール観光人材に存在する多くの課題のうち観光客に直接的にサービスを提供する重要な人材であるガイドやドライバーのサービスが観光客を通して観光産業に直接影響があるため、ガイドやドライバーに焦点を当てている。本研究の主な目的は、ネパール観光における人材育成の現状の下、ガイドやドライバーの状況や問題を明らかにし、その問題の解決策も究明することである。

2. ネパール観光産業における人材育成

1972年にネパール政府によってネパール観光やホテル経営教育機関 Nepal Academy of Tourism and Hotel Management (NATHM) が設立された。NATHMの設立の目標は、ホスピタリティや観光産業に熟練した労働力を生産することである。NATHMが2015年に公表したレポートによると、NATHMは1972/73年から2015年まで4万240人の人材を育成した²。NATHMが育成された人材のうち、94.78%は職業訓練者で、5.22%は大学卒者である。職業訓練の中で、観光分野別に最も多い訓練を受けたのは、トレッキングガイドで31.17%、次はホテル分野である。ホテル分野では、飲食サービスに関する研修を受けた者が一番多い³。

3. ネパール観光におけるガイドの現状

ガイドは案内人であるが、ネパールではツアーガイドとトレッキングガイドの2種類に分けられる。ツアーガイドは、観光客に自動車のツアーで都市内に案内する人である。NATHMの統計2015年によれば、ツアーガイド数は3,527人とトレッキングガイド数は12,544である⁴。ネパールではガイドの訓練を受ける人は毎年増加している。ツアーガイドよりトレッキングガイドの数が4倍多く、増加率も1.5倍の高い。ネパールでは、ガイドサービスの内容や範囲に関しては明らかにされていない。

ちなみに筆者は、ガイドサービスの内容や範囲は以下のとおりであると考え。①案内人 ②良い友人 ③教師 ④会計士 ⑤チームリーダー ⑥会社の代表者 ⑦サービス提供者 ⑧大使 ⑨環境保護のサポーター。以上のような多様な立場のノウハウと観光地域、または、自然、文化、地理、歴史、政治、経済、スポーツ、音楽などと共にホスピタリティに関する基礎知識があるガイドを育成すべきであろう。

4. ネパール観光業に従事するドライバーの現状

ネパール観光業に従事するドライバーのデータが整備されていないため、正式に観光客の

ドライバーとして働いている人数は不明である。空港ドライバーを含め、観光事業で働くドライバー職の状況を把握するため、2015年3月12日から27日の間にネパールのカトマンズで観光事業に従事している73人のドライバーにインタビュー調査を行った。インタビュー調査を行ったドライバーの仕事での経験、車の状態、ドライバーの教育レベルと外国語力の状況は下のようであった。

- a. 運転の経験：1年から3年=20人、3年から5年=30人、6年以上=23人
- b. 車購入時期：1年以内=10台、2年以上=5台、3年以上=20台、5年以上=38台
- c. 外国語力：とても良い=7人、良い=10人、良くない=56人
- d. 教育レベル：学歴がなし=29人、中学校=17人、高校=26人、大学=1人

ネパールの観光客用の車のドライバーは20代と30代の若い人が多く、車はほとんど中古、ドライバーの学力が低く、外国語が出来る人数も少なくことがわかった。調査対象の全員が制服を利用しないやホスピタリティの訓練を受けてないことがわかった。調査結果の分析を行うとドライバー職に関する課題は以下のものである。

- ①コミュニケーション力②自動車の状態や清潔感③制服着用④ホスピタリティ訓練の必要性⑤顧客と環境に配慮⑥職業の不满⑦ドライバー職の役割が不明

ネパール観光業に従事するドライバー職に以上のような問題の根拠には、ドライバーとサービスに関する必要な政策が不足していることが考えられる。ネパールのドライバーは交通のルールを守っているが、その他の守るべきルールやマナーを決定した法律がない。観光客に安全、安心や快適なサービスを提供し、顧客と共にドライバー自らの満足度を向上するため、観光客のドライバーに対して、必要な能力、技能、教育、訓練、報酬などに関する政策を交通省、観光省、NATHM、ドライバーの団体や観光企業での連携で定める必要がある。

5. おわりに

本稿では、ネパール観光人材開発の現状を観察し、観光産業のキーパーソンであるガイドとドライバーについて考察した。ネパール観光人材開発機関であるNATHMは、ホスピタリティや観光産業が求められる熟練した労働力を生産している。ネパールの観光人材開発に取り組んでいる観光省、NATHMや他の観光教育機関の役割、責任・権利について明確化する必要がある。ネパールではガイドのトレーニングを受ける人数が増えている。でも、ガイドの育成に量と共に質の向上に力を入れる必要がある。ネパールでは、ドライバーのサービスを無視されている現状である。ネパールのドライバーサービスにいくつかの課題があり、これらの課題の解決に観光省、交通省、観光業に属する企業、ドライバーの団体、教育機関などの連携で、政策を作るに行動する必要がある。

注：

-
- ¹ 世界旅行産業会議「ネパール観光業の経済効果 2016年」
(<http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2016/nepal2016.pdf>), 2016年8月8日検索。
 - ² Nepal Academy of Tourism and Hotel Management のホームページ：
(<http://www.nathm.edu.np/?linkId=91>), retrieved on 2016.8.10.
 - ³ 同上。
 - ⁴ 同上。