

## — 動き出したダイバーシティの取組み —

2018年度JATA会長表彰奨励賞を受賞  
 沖縄ツーリスト株式会社

### 「多文化適応力向上研修」を通じて意識改革

2018年度のJATA会長表彰「ダイバーシティ推進部門」で、沖縄ツーリストが奨励賞を受賞しました。同部門は、女性や高齢者を含む多様な人材の活用など、優れた取り組みを行っているJATA正会員会社を表彰して取り組み事例を周知し、旅行業界全体の改革を図ることを目指すものです。

#### 社員同士の相互理解にもアプローチ

JATAでは、「ダイバーシティ推進部門」で奨励賞を受賞した沖縄ツーリストについて、今後、グローバル化が進んでいくと予想される中で、「異文



鎌田直美専門職執行役員

化』ではなく『多文化』という表現を用い、お互いの文化の違いを理解する様々な取り組みや「G検(グローバル人材ビジネス実務検定)」という外部検定試験の導入など取り組みが具体的にシンプル」といった点を評価しています。

同社経営管理推進室の室長を務める鎌田直美専門職執行役員によると、2016年に約640人の全社員を対象に経営トップとの個人面談を行ったところ、外国人社員からは「外国人のお客様が来店した時に日本人社員は対応を外国人社員に任せすぎりにしている」ことへの不満が語られたり、日本人社員からは「外国人社員は日本のことを分かっていない」といった声も出るなど、「お互いのコミュニケーションが十分ではない」実態が判明。「単に接客対応の改善というレベルにとどまらず、社員同士の相互理解とともに意識改革や行動改革を行う必要があると判断した」と説明しています。

#### 「相違点」よりも「共通点」に着目

JATA会長表彰の対象となった「多文化適応力向上研修」では、外国人社員の多い国際部とレンタカー部を対象に、8時間に及ぶ1日研修を外国人社員向けに2回、日本人社員向けに3回行ったのに続き、外国人社員と日

本人社員による合同の1日研修も3回実施されました。

同社マーケティング戦略室の室長を務める安部潤執行役員は、「多文化適応力向上研修」について、「『異文化』ではなく『多文化』という考え方をベースに、お互いの相違点よりも共通点に着目して、相互の共通理解を深めることを重視した」と強調しています。

「私自身が約640人の社員を対象とした個人面談の全てに立ち合い、面談で明らかになった課題を踏まえて講師と事前に綿密な打ち合わせを行い、研修を設計した(安部執行役員)

昨年3月に実施した研修の後、半年後にも同じメンバーを集めて合同のフォローアップ研修が行われており、安部執行役員は、「新しい社員が入ったり、当該部署でメンバーが入れ替わったりするため、今後も研修を継続して行っ



英国サリー大学からのインターンシップ1期生

ていく」考えを示しています。

#### 英国インターンシップ生も受け入れ

「多文化適応力向上研修」を実施する一方で、外部の検定試験である「G検」についても、社員に受検を勧めています。

「接遇力」や「ビジネス基礎力」を総合的に判定する「G検」には、「日本人社員と外国人社員が同じ検定を目指して学ぶことで、社内のコミュニケーションも活性化する(鎌田専門職執行役員)派生効果もあるようです。

さらに、沖縄ツーリストでは2017年から、英国サリー大学の観光ホスピタリティマネジメント学部に在籍する学生を1年間にわたってインターンシップ生として受け入れており、初年度の2人に続いて、今年度も1人が配属されています。

同社が運営する沖縄観光の情報サイト「OkinawaHolidayHackers」もインターンシップ生が協力している。安部執行役員は「日本人にはネガティブな印象の強い「Hackers」という言葉を肯定的な意味で使うなど、積極的に外国人の目線からの情報発信を行ってこれている」と評価。「沖縄観光の実態や将来性を学んでもらう」ためのインターンシップ生ですが、「社員の英語力向上や外国人からみた沖縄観光の可能性をふまえた商品開発にもつながられる」など、同社におけるダイバーシティ推進にも貢献することが期待されています。