

## 1. はじめに

本レポートでは、ベトナム社会主義共和国ベトナム国家大学人文社会科学大学への留学についての報告書である。新型コロナウイルスの感染拡大のため、7か月で留学を中断する事となったが、ベトナムで多くの経験をすることができた。留学を通しての経験や学び、また留学生活を振り返り帰国後どう過ごしていくかについてまとめる。

## 2. 留学の目的

今回私がベトナムへ留学した目的はベトナムに暮らす人々の趣向理解と、農業と宿泊業を掛け合わせた新しいビジネス創造を構築するための調査である。農業が盛んなベトナムで、農村地域での観光へ理解を深め、外国人労働者として欠かせない存在になる、ベトナム人向けの農業体験や宿泊施設を作ることにつなげていきたいと考えている。

## 3. 結果報告

### ①ベトナム国家大学人文社会科学学部での活動

私は前期 3つの科目を受講した。2つは主に国際関係についての授業、1つはホスピタリティーや観光業についての授業である。国際関係の授業では主にアジアについて取り上げられることも多く、日本と東南アジアを比較しながら理解を深めることができた。観光業の授業では、2週に1回のプレゼンテーションを行った。観光業を学ぶとともにプレゼンテーション能力を上げることに繋がった。また、ベトナム人の学生と意見交換をする場があるため、ベトナムの観光についても学生目線で学ぶことができた。

授業以外では English for tourism という英語で観光を学ぶ部活動に週一回参加した。部の仲間はハノイで実際にツアーを行っているため、ベトナムの観光地や伝統、食べ物についてとても詳しい。そのため、ベトナムやハノイについて、ガイドブックでは知ることができないところまで知ることができた。



## 山梨県若者海外留学体験人材育成事業（大学生等コース）留学結果報告書



12月3、4日に行われた持続可能な観光促進についての国際会議に参加する機会をいただいた。各国の観光業に携わっている方のプレゼンテーションを聞いたり、話したりする機会があったことは私にとってとても刺激になった。様々な活動について発表があったが、特に印象的であったのは、ベトナムの民族性を活かしたアプローチである。多くの民族が混合するベトナムで、持続可能な観光を作る過程を知ることができた。そして、農村地域で観光を展開していく上で必要なことを知ることができた。

## ②農村地域の訪問

私は7ヶ月の留学期間中に、4カ所の農村地域を訪れた。その中でも特に私が印象的であった2カ所の調査について報告する。

### ・ゲアン省コンクオン群ヌア村

2019年9月9日から11日の3日間、山梨県立大学の安藤勝洋先生がベトナム国家大学の教員と協力して行っている、JICAとの協働事業であるベトナムの農村観光の研修会に参加した。その中で、ヌア村という地域を訪れた。ホームステイをし、実際に村の住民が行っている体験を行った。この研修会で農村地域の観光について理解を深めることができた。



私が初めてベトナムに行き訪れた農村地域であり、ハノイとは違った雰囲気のある場所であった。生活や家、食文化など私の地元とは違う、ヌア村でしかできない体験ができることにワクワクした。私は村の体験として、稲刈りを行った。鎌を使って稲刈りを行うことはとても新鮮であった。私自身とても楽しかったが、教えてくれた村の人々もとても楽しんでいる印象があった。ヌア村の人々は稲刈りを終え田んぼから戻るときも、村や村の食べ物、生活について多くのことを教えてくれた。

農村地域での観光では、モノではなくその場所でしかできない体験が重要になると考えた。加えて、観光を提供する村の人々の魅力を伝えたいという気持ちも大切になる。今回、実際に体験することで農村地域での観光を知ることができた。また、その村に住む住民の想いを聞くことができる貴重な体験になった。

## 山梨県若者海外留学体験人材育成事業（大学生等コース）留学結果報告書

## ・ハノイ バビ県

1月23日から1月27日の4日間、友人の家で旧正月を過ごした。この村は広い道路はあるが、とても穏やかな印象であり、多くの住民が畑仕事したり家畜を育てたりしていた。バビ県の中の私の友人が住んでいる村は観光地化されている地域ではない。私は4日間を通して正月行事を中心としたベトナムの文化や、ベトナム人の人柄を知ることができた。

私は旧正月を友人の故郷で過ごしベトナム人の人柄について、家族や人と人のつながりを大切にする傾向があると感じた。また、その人柄がゲストへのおもてなしにつながっていると考えた。理由は2つある。1つ目は4日間を通して、親戚、近所のお世話になっている人、学生時代を共に過ごした友人宅へ軒ずつ新年のあいさつを行うことからそのように考えた。また、招く側もお茶やお菓子を準備し家の中に招きおもてなしをする環境が整っている。



2つ目の理由は、この地域の住人は皆、初めて会う私をととても歓迎してくれたという点である。日本の文化や日本人の人柄、また私自身について興味を持ってもらえることはとても嬉しかった。特に私の友人の両親は4日間泊った後も、「まだ泊っていけばいいのに」と言ってくれた。ベトナム人の家にお客さんを招いて最上級のおもてなしをする心を見習うべきであると考えた。

ベトナム語が話せない私が言語というコミュニケーションツールなしで4日間とても楽しむことができたのは、ベトナム人の相手を歓迎したいという気持ちと、人を大切にする心が大きく関係していると考えられる。そして、相手に興味を持つということは、おもてなしをするうえで大切なことであると気づくことができた。

さらに私の友人は地元のバビで、将来観光を通して豊かにしたいと言っていた。観光地でなかった場所を観光地化するためには、地元の人々の協力が必要である。私がこの町を訪れて感じたことは、この町のおもてなしのレベルの高さはベトナム人の人柄が大きくかかわっていると感じた。

## 山梨県若者海外留学体験人材育成事業（大学生等コース）留学結果報告書

## ③ホテルでのインターンシップ

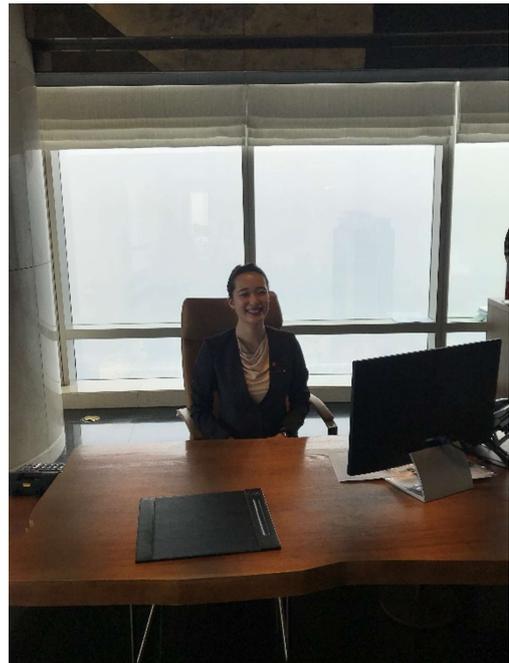
私は将来ゲストハウスを開業したいという夢への一歩として、ホテル業の仕事を学ぶため11月から2月の約4か月「LOTTE HOTEL HANOI」でインターンシップを行った。業務内容は主にフロント業務の研修と日本人宿泊客へのサポートである。私にとってホテル業はすべてのことが初めてで学ぶことばかりであった。インターンを通して、ホテル業についての知識やホテル利用客への対応など知ることができた。

その中で私が特に印象深かったことを3つ取り上げる。

1つ目はフロントスタッフの仕事についてである。チェックイン・チェックアウトの他、宿泊客からの質問対応、宿泊客に渡すさまざまなホテル案内の作成、メール確認、外貨両替など多くの仕事があることを知った。その中で私が学んだことは「お客様」へのおもてなしの心である。宿泊客が快適に過ごせるために、多くの仕事があるということを実感することができた。また、ホテル利用客の目的は様々である。観光やビジネスなどでほかの地域から来る人もいれば、誕生日のお祝いやリフレッシュのために現地に住んでいながら利用する人もいる。目的が違った「お客様」に快適に過ごしてもらうために考え行動することがホテル業務で大切なことのひとつであると学んだ。

2つ目は外国人の人材発掘、雇用のための海外出張が多いということである。日本人のホテル利用者の多くは仕事目的という人が多かった。ベトナムへの出張内容を聞いてみたところ、日本で働くベトナム人を探しに来ている人が多くいるということに驚いた。インターンシップを通して実際に外国人労働者を求めている企業の方の声を聞くことができた。日本企業は人手不足、特に若者の働き手が不足している。そのため、企業の社長が直接外国に足を運び、日本で働く人材を探している。ベトナムにいる人材派遣会社を通して、面接等を行い日本の会社に引き抜いている。面接の対象となるベトナム人は、日本で働くことを目標に日本語を勉強している。そして、私が特に印象的であった話は「日本は外国人労働者なしでは経営は回らなくなる」という言葉であった。若い日本人の働き手不足が理由をしてあげられる。さらに日本で働きたい外国人労働者も多くいるため、彼らを低賃金で雇うことができるということも理由として挙げられると聞いた。実際に話を聞くことで日本の企業の実態をよりリアルに知ることができた。そして、今後日本の産業に外国人労働者の存在は欠かせないものであると痛感した。

3つ目はビジネス目的の旅行中の観光についてである。ベトナム国家大学での講義を聴いている中で「ビジネス目的中に観光はするのか」という疑問が私の



## 山梨県若者海外留学体験人材育成事業(大学生等コース) 留学結果報告書

中にあった。この質問をビジネス旅行の宿泊客に聞いた。ビジネス目的の旅行中に観光をする事もあるというのが多くの答えであった。フライト前の数時間や終業後の空き時間に観光名所を回ることが多いということがわかった。また、弾丸で出張に来た場合、観光を行う時間がないという方もいる。そういう観光客にとって、食事の時間は一番の観光であるということを知った。

ホテルでの業務を通して、宿泊客はさまざまな目的を持って旅行に来ているということがわかった。また、宿泊客のニーズに合わせたおもてなしが重要であるということも学ぶこともできた。

## 4. まとめ

### ①農村地域の観光について

農村地域の観光について、そこでしかできない体験が重要になるといえる。そこに暮らす住民の想いもまた重要になる。また、観光地化が進んでいる農村地域では、英語の看板や英語を話すことができるツアーガイドが導入されている。農村地域で観光に携わっている住民は、その地に特別な想いを持っている人々であると感じた。

### ②宿泊業とホスピタリティーについて

宿泊施設利用者には観光やビジネス、リラクゼーションなど多くの目的がある。利用客のニーズを理解し、もてなすことが大切である。また、今回ベトナム人のおもてなしを体験し、観光客に対して興味を持つということは大切なことであると感じた。

### ③外国人労働者について

日本の外国人労働者の数は年々増加し、日本にとってなくてはならない存在になっている。日本から、外国人労働者雇用のために出張に来る企業も多くある。山梨県においても、外国人労働者数は伸び、特にベトナム人の雇用は急速に伸びている。ベトナム人のニーズを理解し、働きやすい環境を作ることが必要になると考えられる。

## 5. 留学の成果と今後

### ①農村地域の観光について

農村地域を訪れ、その地域の観光において「そこでしかできない経験」は重要であるということがわかった。また、地域全体で協力し合い、一人一人が想いをもって観光を作り上げているということを見つけたことができた。

残りの3ヶ月で行いたいと思っていた活動は以下である。農業を行っている地域に行き、ベトナム特有のビジネス形態について学びたい。自分がベトナム人の農業の実態について調査し、日本で農業をビジネスとしてやりたいと思ってもらえる方法を探す。また、農村地域の観光のあり方についても、実際に滞在することで知識を深めていく。

## 山梨県若者海外留学体験人材育成事業（大学生等コース）留学結果報告書

7ヶ月のベトナム生活でわかった農村地域の観光について、今後は日本の農村観光を行っている土地や、私の地元である南アルプス市と比較しながら、農業と宿泊を掛け合わせたビジネス構築へと進めていきたい。

### ② 宿泊業とホスピタリティーについて

宿泊客の目的は多岐に渡り、一人一人のニーズに合ったおもてなしの必要さを実感できた。

残りの3ヶ月で行いたいと思っていた活動は以下である。引き続きベトナムで多くの宿泊施設を訪れ、ベトナムの宿泊業の実態を調べていく。加えて、ベトナム人が日本へ旅行に行くときに求めるニーズについても調べ、ベトナム人向けの農業体験や宿泊施設の構築へつなげていく。また、農村地域と都市部のホテルでのおもてなし方法の違いについても実際に体験し、利用客のニーズにどのように対応しているのかを見ていく。

今後は実際にホテルでインターンをした経験と、観光客として宿泊施設を利用した経験を将来に活かしていく。また、留学期間で達成できなかったことについては、引き続きベトナム人の友人と連絡を取りながら理解を深めていく。

### ③ 外国人労働者について

日本が求めている外国雇用や、ベトナム人が日本で働きたい理由や思いの強さについて、実際に話を聞くことを通し学ぶことができた。

残りの3ヶ月で行いたいと思っていた活動は以下である。日本で働きたい、働く予定のあるベトナム人に対してインタビューを行い、調査を進めていく。特に、日本で働く目的や、日本で働くときの要望についても調べ、山梨県の労働人口解決のための新しいビジネス構築の参考とする。

このインタビューにおいても実行することができなかった。しかし、実際に日本へ来て働き出した友人や、日本で働くためにベトナムで頑張っている友人がいる。彼らとコンタクトをとり、ニーズの調査や日本での生活の手伝いを積極的に続けていく。

また、今後ベトナムへいけるようになった際には、農村地域や宿泊施設を訪れ達成できなかった部分の解決に努めていきたい。