

招聘研究員レポート

グアムの観光市場に求められる 戦略的な労働力計画



グアム大学准教授
フレッド・シューマン

労働政策研究・研修機構では、国際的な視野に立った労働政策研究を実施していくため、当機構のプロジェクト研究等と関連が強い分野において優れた業績と知見を持つ諸外国の研究者を招聘し、相互研究成果の交換、活用を図るとともに、労働分野の研究者・研究機関等とのネットワークを構築していくことを目的として、海外の研究者の招聘事業を実施している。本事業の趣旨に基づき、2015年12月21日から2016年3月19日までの間、グアム大学のフレッド・シューマン氏を招聘している。この機会にシューマン氏にグアムの最近の労働問題について寄稿してもらった。

今年初め、日本のマスコミは2015年の訪日外国人数が過去最高の2,000万人近くに達したと報じた。同じ時期、グアムのマスコミも、昨年グアムを訪れた観光客数がこれまでの記録を塗り替えたと伝えた。米国の未編入領域であるグアムは、国際日付変更線の西に位置していることから、「アメリカの1日が始まる場所」というキャッチフレーズで観光客誘致を行っている。グアム最大の産業である観光業に対し、15万4,000人の島民は、持続可能な経済成長を達成し、米国の連邦補助金への依存を削減していく重要部門であるとみなしている。観光業はグアムの島内総生産55億3,000万ドルの60%、労働力の35%を占めている。グアム観光局が「ツーリズム2020計画」を掲げたことから、観光業の関係者は、ホテルの客室数を増やし、来島者向けの観光サービスを強化することにより、観光業の一層の発展を推進している。グアムは現在二つの労働力の問題に直

面している。第1に、熟練労働者の数が限られている中でいかにして労働者需要の拡大に対応するかということ、第2に、雇用主や顧客から期待されるレベルのサービスを提供できるようにするために、観光業の労働者の十分な教育訓練をいかにして確保するかということ——である。

グアムの観光産業

グアムは、東京、大阪、福岡、名古屋など日本の大都市から短時間のフライトで行ける国際的なリゾート地として人気が高い。2015年以前を見ると、グアムを訪れる観光客が最も多かったのは、138万1,513人に達した1997年である（グアム観光局、2008年）。1998年と1999年前半の観光客数は、1997年12月に島を襲った超大型台風「パカ」の被害のために減少した。2000年には上昇に転じたが、2001年9月11日の米国の同時多発テロとその後の世界各地でのテロ事件の影響を

受け、2001年から2003年にはグアムを訪れる人の数が減少した。グアム観光局（GVB）の統計によると、最近の観光客数は2009年の102万人から新記録となった2015年の140万人の間で推移している（グアム観光局、2016年）。2015年、韓国からの観光客が39%増加したことが日本からの観光客の減少を相殺するのに役立った。日本も韓国もビザ免除プログラムの対象国であることから、ビザなしでグアムに入国できる。なお、2015年、米国への入国にビザが必要な中国本土からの観光客はわずか2万3,698人であった。昨年、日本からの観光客は4.7%減少して77万3,019人になったが、グアムにとって日本が最も重要な観光客供給国であることに変わりはない。業界の専門家は、日本からの観光客が減少したのはドルに対する円の価値が下がり、グアムなどの米国領土への旅行が割高になったせいであると考えている。

「ツーリズム2020計画」と労働需要

2014年、グアム観光局は「ツーリズム2020計画」を発表した。これは観光地としてのグアムの地位を強化する次の八つの主要目標で構成されている。①質と収益を高める、②訪問客の

数と多様性を増やす、③高級ホテルの客室を増やし、再投資のインセンティブを与える、④ミーティング(Meetings)、インセンティブ(Incentives)、会議(Conferences)、展示会(Exhibitions)のそれぞれの頭文字をとったM I C Eに重点を置く、⑤チャモロ文化と独自の多文化・多様性を売り込む、⑥平均滞在日数を延ばす、⑦ユニークなアトラクションを奨励する、⑧タモン(現在観光商品・サービスが集中している地域)以外にも観光業を拡大する。

グアムを訪れる観光客の数が増大し、2020年までにホテルの客室数を増やす計画が進められていることから、今後グアムでは観光業で働く労働者を大幅に増やす必要があるだろう。しかし、現在、グアムの労働人口は6万2,530人に過ぎず、失業率は6.9%である(グアム政府、2015年)。また、この島では正式な教育や職業訓練を修了していない人が多い。高校を卒業していない

26歳以上の住民は1万8,345人に達する。そのため、人手を必要とする雇用主は、初歩レベルの仕事に必要な基本的スキルを身に付けた求職者を集められないという問題に直面している。

グアムの民間部門の労働者の多くは、観光業に直接間接にかかわるサービス業または小売業で働いている。グアムの観光業の離職率は35%であり、欠員が生じたときに求人に応じる労働者のプールを発展させる必要がある。観光業界のリーダーらは今、この将来のニーズに対応するために先を見越した行動をしなければならないことに気づきつつある。観光客への調査の結果は、グアムではサービスの質とサービスの文化が不十分であることを示している。グアムへの観光客の中心的供給国である日本は顧客サービスを重視する国である。また、低価格の観光地として競合する他のアジアの国々も顧客サービスに特に力を入れている。グアムの観光業にかかわる人々はサービスの問題

を直視しなければならない。業界のリーダーらは、十分な教育と訓練を受け、雇用主と顧客に期待されるレベルのサービスを提供できる労働者の育成に力を注ぐ必要がある。

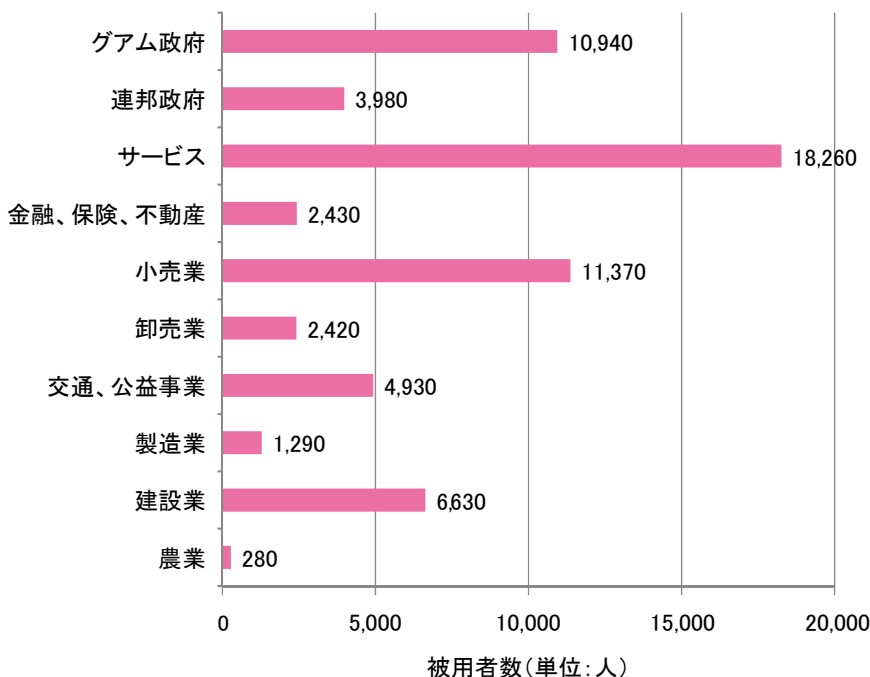
結論

どんな観光地でも、観光業を持続可能なものにするためには労働力の育成は主要な問題のひとつである。スキルを持った労働者人口が少なく、資源が限られているために多様な経済の発展が困難な小さな島にとっては、この問題はとりわけ重要である。現在、上記の問題に対応するための努力が進められているが、これを成功させるためには、観光収入を巡って競い合う企業をも含め、業界のリーダーたちが協力して、卒業前の若者たちに観光業界で働く社会経済的な利点を伝え、キャリアの機会を広く知らせることが必要である。最終的には、グアム政府のリーダーは、熟練労働者の育成の重要性を認識し、観光業の短期的及び長期的な安定と成長のためにこの業界の職業の持続可能性を作り出す努力を支援していかなければならない。

プロフィール

Dr. Fred Robert Schumann。
グアム大学准教授。国際経営学、観光学。2015年12月21日より2016年3月19日まで、労働政策研究・研修機構(JILPT)招聘研究員として来日し、日本の一村一品事業とその地方の雇用創出における成功と課題に関する研究を行っている。
Email : schumannf@triton.uog.edu

図 最近の雇用統計 2015年6月



資料出所：グアム政府労働統計局