翻訳

Michael Riley, Adele Ladkin and Edith Szivas 著『Tourism Employment -Analysis and Planning-』所収１０章「Occupational Classification and Analysis」AOT(Aspects of Tourism)シリーズ

"Occupational Classification and Analysis" by Michael Riley et al., Chapter 10, in Tourism Employment -Analysis and Planning-, Channel View Publications, 2002, 136-142

AOT (Aspects of Tourism)

身玉山　宗三郎
MITAMAYAMA Sozaburo

Defining the industry and identifying relevant occupations pose difficulties. This chapter addresses challenges in classifying and analyzing jobs in the tourism industry, crucial for economic and educational planning. The article introduces a classification scheme based on job activity, skill level, authority, and knowledge. It illustrates the scheme's application to tourism occupations, emphasizing the need for a rational classification system. The information attached to jobs in this chapter helps in planning, establishing a relationship between education and work. The article concludes by highlighting the importance of getting the essentials right in any job classification system.

キーワード：世界観光倫理憲章(Global Code of Ethics for Tourism)、旅行サービス(Travel Service)、職業分類(Job Classification)

１、解題

(1) はじめに

本稿は、Channel View Publicationsが2002年に出版したAOT(Aspects of Tourism)シリーズの『観光業における雇用 -分析と計画-』(Tourism Employment -Analysis and Planning-)の第 10 章「職業の分類と分析」(Occupational Classification and Analysis Introduction)の翻訳を試み、若干の解説を加えたものである。著者Michael Riley、Adele Ladkin、Edith Szivas については、すでに本誌前号において紹介済みだからそれを引用する[1]。

本稿は大阪観光大学令和6年度前期Tourism Business授業及び同後期Travel Service授業において履修学生とともに行った本書の全訳の試みの一部である。前期46名、後期40名ののべ86名の学生が全訳に携わった。全訳の翻案は本学図書館に配架されている。各学生は解題にも取り組んでおり、とりわけ安田夏唯、金智煥、グエンティミンチエウ、チュオンホホアイトゥオン、ダウティティエン、レゴックホン各氏の翻案の完成度が高かった。ここに特に記すこととする。なお各学生は共同で取り組む場合もあった。

以下では、第10章で扱われている観光業の職業分類の論点について若干補足を行っておく。

(2) 本章において観光業の境界が明確でないことを問題としている点

本章では、まず「業界の規模を見積もるには2つの問題がある。1つは業界を定義すること、そして次にどの職業がその業界に属するかを言うことである。[2]」と指摘しており、この点、河村（2010）は、「観光産業という産業名がどの国の標準産業分類にも掲載されていない[3]」と指摘し、日本標準産業分類において大分類20のうち、観光に直接かかわる産業は、運輸業、小売業、宿泊業、飲食サービス業、生活関連サービス業、娯楽業であると

---

[1] 身玉山訳(2024)p.91-92。

[2] 本書p.136。

[3] ママ。日本のどの標準産業分類にも掲載されていないという趣旨と思われる。

しつつ、観光産業という産業名の確立を提言して議論を展開している[4]。また河村（2010）は、標準分類を離れて、「観光産業が交通・運輸、宿泊、飲食サービス、旅行物販、娯楽レジャー、旅行サービスからなる複合産業である」としており、本書と比較すると観光業の境界を明確に区分することが試みられており、少なくとも観光業の境界を作業用に定義することはできそうだから、現時点においては、観光業の境界の明確性の問題は解決方法がないわけではなさそうである。

（3）本章における観光業における職業の分類についての批判

本章では•、実際に行われる作業（業務活動）、必要なスキルのレベル（業務活動レベル）、組織内の業務のレベル（業務権限レベル）、業務を遂行するために必要な専門知識（業務知識）の4つの側面から観光業における職業の分類を試みている。この点、西村（2001）を参照すると日本ではやっとアンケート調査を行って整理を試みているところで、分類方法の精緻さということでは本章の方法の方がよく整理されているように考えられる。

（4）凡例

訳出に当たっては、明確に他の用法である場合を除き、occupation 及びその派生語を職業ないし職、job 及びその派生語を業務、work 及びその派生語を労働とした。

２、翻訳

第10章

職業の分類と分析

導入

おおまかにいうと観光に関する文献は、雇用の観点から業界の規模を確立することに関係している。このことは、政府の意思決定者の目に映る業界の経済的価値と地位を支援することになるため、政治的に重要である。多くの場合、観光は国の経済にとって際立った影響を及ぼすが、たとえその貢献が目に見えにくい場合でも、すべての場合において活動としての観光は経済の一部である。定義と規模の問題は、特に労使関係、最低賃金、移民などの分野で法的な意味合いを持つ。通常、政府の関心事は、経済開発、低賃金、搾取からの労働者の法的保護、労働法がこの特定の業界に与える影響などである。したがって、政府レベルで観光業に従事する人々に懸念がある場合、観光業で働く人々の定義が全体レベルで重要になるということになる(Belau, 1999)。

業界の規模を見積もるには2つの問題がある。1つは業界を定義すること、そして次にどの職業がその業界に属するかを言うことである。境界が明確ではないため、これは簡単な作業ではない。したがって、ほとんどの研究では、明確に観光業である仕事だけでなく、「関連する」職業や「間接的な」仕事についても言及されている（Heerschap, 1999)。しかし、業界で誰が働いているのかという問題にもかかわらず、政府レベルでしばしば表明されるように、訓練や教育を通じて達成される人的資本のレベルについての関心もある。供給側とその品質に対する関心は、あらゆる観光分野やプロジェクトの戦略的開発の一部である。

スキル開発と経済的開発に関する1つの考え方は、モビリティを活用して機能する市場の諸力と、従業員を独自の能力レベルへ訓練する企業に任せるだけでよいというものかもしれない。このアプローチは、当該業界内に訓練能力がすでに存在していることを前提としている。この市場志向のシナリオでは、法人部門レベル以外に計画を立てる余地はほとんどない。実際には、そのようなアプローチは、市場の仕組みに影響を与えることができる大規模な事業者の手に権力を委ねることになる。政府や教育部門は中心的な役割を果たせないだろう。まったく別の観点には、公共部門が市場に職業技能を有する労働者を提供することが含まれる。これにより、教育への投資と計画に対する懸念が表面化し、教育が提供される業界の職業構造への関心が高まる。彼らは何を知る必要があるのだろうか? スキルと知識に対するこの懸念は、計画と分類の点でそれ自体の問題を引き起こす。ここで問題となるのは、誰が観光業に携わっているか、誰がそうでないかということではなく、どの労働者が焦点となっているにせよ、彼らが何をしているのか、彼らがどのようなスキルや知識を必要としているのかを、わたしたちがどのように見つければよいのだろうか、というものである。常に職業分類スキームは必要なのである。

---

4 河村（２０１０）p.105-106。

職務の分類に内在する問題

仕事と教育の関係が重要であり、それは観光業においてもちろん重要であるが、両方の関係者に情報を提供できる方法を見つける必要がある。この作業には、ほとんどの場合、職業の分類という概念に関わる固有の問題がある。分類の正確さと意味は、その意図された目的によってある程度判断できる。 言い換えれば、分類スキームの複雑さは、その分類スキームがどのように使用されるかによって決まる。場合によっては、粗雑な図式が完全に許容される場合もある。 たとえば、給与調査の中には、ただ同等であるという前提で、役職名を使用しているものもあるが、それでも目的に完全に適切な結果が得られる。 ただし、同等性の仮定は合理的である必要があり、いくつかの証拠と常識に基づいている必要がある。そうは言っても、適切な認証が付いている仕事の面白みのないプロフィールでさえも説明するのは簡単ではなく、常に同等性について手間をかける必要がある(Guerra、1994)。

単純な問題としては、社会的に有用な情報である職業ラベルは分析に使うためには不十分であるということが挙げられる(Coxon & Jones, 1978; Reeb, 1959)。 職務記述書でさえ、職務の評価プロセスでは価値があるにもかかわらず、職務に関するすべてを把握できるわけではない。たとえば、シェフという用語はさまざまなレベルのスキルを意味し、多くの組織変数を背負っている。航空会社の客室乗務員の職務記述書は同一である場合もあるが、仕事自体を調査すると、組織や外部の変数によって大きく異なることが判明する場合がある。さらに、どの仕事も孤立したものではないため、他の「すべての」仕事との関係を抜きにしてその仕事を描写することは、説明を短くすることになる。優れた分類システムの価値は、すべての仕事の「相対的な位置付け」の違いと理論的根拠を示す、一貫した方法で仕事を結び付ける能力にある。職業に関するあらゆる調査における標準的な問題は、調査対象のすべての職業を一貫した分類システムを通じて集める方法を見つけることである。観光業そのものが広範な教会であるとして、人員計画を立てる際には、それぞれの職名内で仕事内容にかなりの違いがある幅広い職名群に対応する必要がある。
しかし、統一され一貫した枠組み内で仕事を分類するのに十分な程度の共通性があることも想定する必要がある。

問題を述べたところで、次は計画プロセスを説明するために観光の諸職業に分類プロセスを適用する試みを示す。

以下に説明する研究は、153 人の観光専門職人に基づいており、一般的な仕事内容と権限レベルなどの組織変数を組み合わせた、確立された職業分類システムの一種を分類策として選択した (Boehm et al., 1976)。 およそ分類策の目的は、職種間、および職種と給与、キャリアパス、学歴などの外部変数間の比較分析を可能にすることにある。

分類策の原則

業務の主な分析は、次の 4 つの側面から始まる。

• 実際に行われる労働 (業務活動)。
• 必要なスキルのレベル (業務活動レベル)。
• 組織内の業務のレベル (業務権限レベル)。
• 業務を遂行するために必要な専門知識（業務知識)。

これらの側面の相対値は、分類が使用される目的によって異なる。 たとえば、キャリアの研究は、対象者の昇任の軌跡を把握できるように、権限レベルの尺度を確実に必要とするであろう。同様に、仕事の評価策は、異なるラベルを持つ仕事の間の違いと同じラベルを持つ仕事の間の違いをチェックするために、業務活動の尺度を必要とするであろう。

表 10.1 は、業務活動の種類を示している。 この一連のカテゴリは、観光業界の管理者が利用しやすいように、標準的な管理職の分類体系からわずかにアレンジされている。それは容易に批判される可能性があるが、一つの描写として存在しているものである。被験者は、自分の仕事を 2 つの活動だけで特定するよう求められた。 この制限により、自動的に説明が不完全になるが、業務の実際の中心的な活動を把握できるというメリットがある。このようにして、一連の記号によって業務をコード化できる。たとえば、マーケティングの業務は、このスキーマでは 、AH としてコード化される可能性がある。 あるいは、教育者の業務は AI としてコード化されるかもしれない。これらの業務は類似した内容を持っているため、関連性はあるが、独特でもある。

表 10.1 業務活動の種類

A	研究開発
B	構想、計画、設計
C	リソースの運用と制御
D	工場・車両の運転
E	管理システムの運用
F	データの処理と送信
G	天然資源の開発と管理
H	消費者向けサービスの提供
I	指導と教育

表 10.2 業務活動のレベル

1	私の業務では、文脈の一般的な背景理解とともに、単純な手順と指示を理解する常識を必要としている。
2	私の業務は、実務上の問題を定義して解決すること、および、解決するために必要な情報を決定することを含んでおり、そのためには業務全体がどのように機能するかを理解することが不可欠である。
3	私の業務は、業界がどのように機能しているかについての理解を必要とする、幅広い知的および実務的な問題に取り組むことを含む。

ただし、活動を特定することは、その活動のレベルを示唆するわけではない。 たとえば、表 10.1 で AB に分類される仕事があった場合、これら 2 つの活動が追求される知的レベルについては何も語られていない。 これには、業務活動レベルの側面が必要である。表 10.2 がその簡単な例である。 表 10.2 には、活動の 3 つのレベルのみが示されている。

表 10.2 はかなり単純な例であるが、描写の基礎となる原理は明らかである。 それは、常識的な理解、合理的なシステムの理解、論理的および科学的思考の理解の間にある。

すべての業務は、ほとんどの場合、権限のレベルによって表すことができる構造内に存在するため、これを把握する側面が不可欠である。 実際には、この側面が計画の成功を左右する。 このため、多くの場合、ある程度の調査が必要になる。 同様の権限を持つ職務における同等性の問題は、それらの職務の詳細についての専門知識によってのみ解決できる。 表 10.3 では、5 つの権限レベルについて説明する。

表 10.3 権限のレベル

1	現場作業レベル
2	監督レベル
3	部門長補佐または同等の者
4	部門長またはそれに相当する者
5	総支配人

表 10.4 研究結果

業務活動	数	業務活動	数
AB	31	AE	4
AI	28	FH	3
BC	14	CG	3
AF	10	CF	2
CH	9	HI	2

EH	9	IG	1
AC	9	BE	1
EF	7	CI	1
AH	5	EI	1
CE	5	FI	1
BH	4	BI	1

この側面は、あらゆる計画を成功させるために非常に重要である。 この側面は、職務間の権限の違いを反映し、幅広い役職にわたる権限の類似点を把握できる必要がある。たとえば、監督の機能には多くの文脈がある。

このタイプの分析で何が得られるかを示す例として、表 10.4 は、表 10.1 に基づいた 153 人の被験者の結果を示している。 研究の目的の 1 つは、これらの職業が一般的な内容を共有しているかどうかを見ることである。回答者は、現在の仕事を最もよく表す活動を表 1 から 2 つだけ特定するよう求められた。 可能な組み合わせは 57 通りある。 表 10.4 は、サンプル全体にわたる業務活動レベルの分布を示している。

研究 (A)、計画 (B)、教育 (I) の卓越性の観点から、サンプル内の偏りが明らかに現れている。 しかし、このデータを見る 1 つの方法は、153 の観光関連の仕事 (93 の役職) が 24 の主要な活動に「削減」されたと見ることである。 観光開発責任者、会議マネージャー、ブルーバッジガイド、コンサルティング会社のディレクター、ホテル交渉マネージャーなどの肩書きを持つさまざまな職種が、ある程度の共通性を示している。 この種の尺度は、一つの仕事を包括的に説明しようとするものではないが、その主要な構成要素を浮き上がらせる強調するものであり、この情報は教育者にとって貴重なものとなる可能性がある。

表 10.5 知識カテゴリーによる分類

ランク	対象分野	頻度
1	マーケティング　(5)	61
2	レクリエーションとレジャー (10)	50
3	経営と金融 (2)	42
4	経済学 (4)	27
5	人材管理 (7)	18
6	ホスピタリティ管理 (6)	17
7	都市・地域計画 (17)	15
8	教育 (8)	14
9	地理 (9) 情報技術 (11)	13
10	交通運輸 (14)	7
11	社会学 (15) 心理学 (13)	6
12	人類学 (1)	4
13	農業開発および土地開発 (3)	3
14	政治学 (12) 法学 (16)	2
15	生態学(18)	1

出典: チャーチワード (2000: 63)

4 番目の側面は、教育と最も密接に関係しているが、仕事の知識である。 ここでは、企画者が適切な知識カテゴリを使用できる範囲が広がる。 たとえば、分類スキームの目的が主に教育計画の目的である場合は、学術科目や分野が適切である可能性がある。 表 10.5 に表示されている例では、Jafari の「ホイール」を適応させたもの

が使用されている。
表 10.5 は、英国の観光産業に雇用され、観光利益団体のメンバーである 153 人の無作為サンプルに対するわずかに修正された Jafari ホイールの適用例を示している。 被験者は、自分の仕事にとって重要な学術科目を最大 2 つ特定するよう求められた。

表 10.5 からは、この特定のサンプルではおそらく観光業の仕事のビジネス面と商業面が前面に出ているらしいことを除いて、それほど重大なことは何も推測できません。 それが示しているのは、観光を支える知識の多様性である。 もしも研究者が教育科目と仕事のパフォーマンスやキャリアの軌跡との関連性を知ることに関心があるならば、結果の正当性を保証するために、ある種の知識類型論をできるだけ多くの仕事の側面に関連付ける必要がある。
全体的な目的は次のとおりであった。
• 分類システムの必要性を説明すること。
• 観光の多様性が乗り越えられないハードルではないことを示すこと。
• 分類スキームの基本要件を示すこと。

結論
上で説明したやや単純化したスキームは、あらゆる仕事が識別されうること、また、そのスキームは付加されている有用な情報を有していることを示している。 たとえば、観光業のコンサルタントの仕事には、AB: 3: 5: 2.4 という仕事コードが割り当てられる可能性がある。
言い換えれば、その業務には研究と計画が主な活動として含まれうるし、最高レベルの権限で高度な概念化で実行され、金融と経済の研修が必要になる。
別の例としては、EF: 2: 3: 11.6 でコード化されたホテル予約部門の仕事が考えられる。
つまり、中間管理職レベルの権限を持つ問題解決レベルで行われるシステムやデータ処理に関するもので、ホテル経営や情報システムの知識が必要となる。 仕事に付されるこの情報の目的は、計画を立てることである。 教育と労働の間に関係がある場合、それらの間の情報ポイントは仕事の内容であり、そのような情報の収集には合理的な分類が必要である。 この描写は、さまざまな仕事の一般的な内容を検索する方法を示している。
情報は組織ではなく仕事に焦点を当てているため、規模などの他の組織変数を個別に収集され、しかし仕事の分類と組み合わせて使用されることが許容されることは強調する価値がある。
これはキャリア研究には確かに必要だろう (Ladkin & Riley、1994)。 しかし、労働研究の目的が何であれ、その成果が成功するかどうかは、業務分類システムの設計にかかっている。 分類の設定には時間がかかるため、本質を正しく理解することが重要であり、その本質とはこの章で説明された 4 つの側面のことである。

【原著　引用・参考文献】
Belau, D. (1999) Providing decent employment in the hospitality and tourism industry: The role of the ILO. Tourism Economics 5 (4), 149–158
Heerschap, N. (1999) The employment module for the tourism satellite account of the OECD. Tourism Economics 5 (4), 383–413
Guerra D. (1994) Occupations in the Tourist Sector: A Comparative Analysis in Nine Community States. Berlin: CEDEFOP.
Coxon, M.P.M. and Jones, C.L. (1978) The Images of Occupational Prestige: A Study In Social Cognition. London: Macmillan.
Boehm, K.H., Farrand, M. and McKee, T.J. (1976) Introduction to IMSSOC. In D.J. Bartholomew (ed.) Manpower Planning (Ch. 9). Harmonsworth: Penguin
Ladkin, A. and Riley, M. (1994a) A research update. Tourism Management 15 (3), 221–222.
Riley, M. and Ladkin, A. (1994b) Career theory and tourism: The development of a basic analytical framework. Progress in Tourism, Recreation and Hospitality Management 6, 225–237.

【引用・参考文献】
Riley, M. and Ladkin, A. (1994b) Career theory and tourism: The development of a basic analytical framework. Progress in

Tourism, Recreation and Hospitality Management 6, 225–237.
Riley, M（1994b）Industrial relations in the hotel and catering industry. Progress in Tourism, Recreation and Hospitality Management 5, 242–247.
UNWTO(2021)世界観光倫理憲章及び関連文書　UNWTO
河村誠治（2010）「産業分類と観光産業」『山口経済学雑誌　第58巻6号』山口大学経済学会
西村幸満他（2001）「JGSS-2000（2000年11月）職業・産業コーディングインストラクション」『生活と意識に関する調査』東京大学社会科学研究所付属日本社会研究情報センター・大阪商業大学地域産業研究所
身玉山宗三郎訳(2024).「M.ライリー、A.ラドキン、E.ジーヴァス著(2002)『観光業における雇用-分析と計画-』(Tourism Employment: Analysis and Planning)所収 序章「本書の構想」
AOT(Aspects of Tourism)シリーズ゛」『大阪観光大学研究論集第24号』