

## ◇◇観光立国実現に向け、日本人のコミュニケーション能力向上を◇◇

最近、若者に対して「草食系男子が多い」や「海外留学や海外赴任に意欲的な日本人が少ない」など憂国的な論調が多い。そのために、若者に「もっと広い視野を持って」「新興国のようなハングリー精神を」という叱咤激励もあるが、掛け声だけですぐに状況が改善するほど甘いものではないだろう。

そもそも社会人に必要な能力として、「コミュニケーション能力」が求められることが多いが、ややもするとプレゼンテーション能力などに矮小化されることが多い。本来のコミュニケーション能力とは、バックグラウンドや意見の異なる他者に対して交渉し、相手の意思を理解するとともに自分の意思を伝え説得する能力といえよう。

しかしながら、そのような他者との交渉をしなくてもよい環境を日本社会は構築してきた。もともと、日本文化には「阿吽の呼吸ですべてを言わなくても理解せよ」や「他人の意見にあわせることが奥ゆかしい」といった共通認識があることも確かだが、それを一層進め、ネゴシエーションの場面を削ぎ落とした社会システム構築を追求してきたように思える。例えば、東京から地方都市に出張する際も、誰とも交渉せずに、移動し到着することが可能だ。ほとんどのインタラクションは自動販売機か、事務的な応対をする係員との間でしか発生しない。このような環境で育った若者に、コミュニケーション能力（＝ネゴシエーション能力）を期待するほうが困難である。世界に通用するコミュニケーション能力を獲得していくためには、日本の社会システムのなかに敢えて面倒で複雑な環境をつくるのが求められるのかもしれない。

一方、観光立国というビジョンのもと、観光庁では訪日外国人を2013年に1,500万人、将来的には3,000万人にすべく、受入環境整備を進めている。しかし、その整備が、公共交通機関や宿泊施設等での案内看板をすべて外国語表記にしてネゴシエーションの機会を最小化することを突き詰めるためだとすれば、それで訪日外国人客の満足度を高めることになるのか疑問である。

もちろん“ネゴシエーションの必要のない”日本的な環境を求めて訪日する外国人も一定数いるだろうが、日本人との交流を期待している外国人も少なくないだろう。現在は土産物等に対する執着心が強いと言われる中国人訪日客も、時代が進むにつれて人と人との交流など“ソフト”面への関心が高まっていくと考えられる。

わが国が目指す「訪日外客年間3,000万人」というのはイギリスと同水準であり、外国人が特定の観光地や施設にのみ、来訪しているような状況ではない。実現すれば、日常生活に近いところにも外国人が入り込み、特定の観光産業従事者以外の人々にも外国人とのコミュニケーションの機会が一般化することになるだろう。海外旅行を避けていたとしても、日本に居ながらにして海外渡航時に近いネゴシエーションの場面を日常的に体験するようになるかもしれない。

いずれにせよ、観光立国を実現するためには、面倒で複雑な状況を乗り越える、日本人のコミュニケーション能力の向上が必要ではないだろうか。

平成22年8月 社会産業コンサルティング部 三崎 富査雄