

旅行業関係者からの対人聞き取り調査

小松原 尚

1. 調査実施の経緯

学習空間環境調査の一環として、標記の活動を実施した。学習空間環境調査とは、いわゆる講義科目以外の場として提供される様々な機会や場所を学習空間と規定し、そこでの活動に学びの主体である学生自らが参加し、自らの学びへの貢献度を確認することによって、いわばその環境調査をしようというものである。

学習空間環境調査は大別すると、次の3つの構成部分から成り立っている。まず、①自宅と目的地(学習空間)間の移動中の観察活動である。周囲の景観の特徴や安全性の観察である。また、野外活動を実施するための道具の利用の利便性、自動車や鉄道で移動の際には、その車内での過ごし方も考察の対象となる。

次に、②現地での体験的活動のために利用する施設に関する調査である。この調査にあっては、展示物や商品、食事と学生各自の学習課題との関連性、有効性の検討、そこに従事するスタッフの学生への対応状況の考察の対象にしている。

そして、③有名・無名を問わず、人生の先達からお話を伺う対人聞き取り調査である。その方法としては、調査対象者に面接し直接お話を伺う方法や講演会に参加し、ゲストスピーカーの話の内容から聴取することもある。いずれの場合も単なる仕事内容の聞き取りではなく、仕事を通じてのその方の生きざまを学びとることを目的にしている。

こうした学習空間環境調査は、近年重視されつつある、学士課程教育にお

研究資料

けるキャリア形成教育が、職業指導にとどまらず社会を構成する人々の多様な活動を観察しながら職業観を形成すること。また、地域の様々な現場にふれ、産業活動の実態を観察すること。そして、企業行動が地域の経済活動にどうかかわっているのかを考えることから成り立っているという観点にたっている著者の立ち位置を反映したものであることも示している。

2. 調査の概要

2015年12月7日、専門ゼミⅠの授業(受講者4名)で、株式会社JTB総合研究所人材育成事業部 制作・営業部コンサルティング担当部長(当時)の内田二郎さんからお話しを承る機会を得た。内田さんからはこれまでも、ご講演のほか、学生の学習成果物へのコメント、また、旅行会社への関心のある学生との面接相談など、小松原の教育活動へ様々な形で貢献を賜ってきた。

講演の趣旨は、対人接客サービスにおいては、コミュニケーション力の醸成が不可欠であることを主題にお話になった。職務上の必要性から学んだスペイン語を「話す」段階から「使える」レベルまで速やかに高めるため、文化環境も理解することの大切さ。また、危機対応に際しても被害者のみならず家族や関係者が何を求めているのかを考え行動することの意味を語られた。

ご講演の内容を踏まえ、対人聞き取りと学習関連の2つの側面から学習空間環境調査報告を学生がまとめた。さらに、学生からは、質問事項を整理して後日内田さんにお送りし、改めて丁寧な回答をいただいた。それらの内容は以下に示した通りである。尚、この調査活動には、伊島萌乃、角田侑未、谷口奈々美、林夏美(敬称略)が参加した。

3. 質疑応答

Q1

質問というか相談のようになってしまいますが、今日の講演をお聞きして、海外に行ってみたいという気持ちはとても高まりました。しかし、私は高いところが怖くて飛行機が苦手であるというのと、行った先や行くまでに起こりうる災害等を考えてしまい、なかなか遠出する勇気が出ません。これから

海外へ行く機会も増えてくると思いますし、私自身、飛行機を使わないと行けないような場所への旅行もしてみたいです。何かと恐れすぎな私に、新たな考え方やアドバイス等をいただけると嬉しいです。

A1

高いところが苦手な方は少なからずおられるものです。確かに、飛行機は高いところを飛びますが、翼の上には立ちたくても立つことはできません。操縦席に入ることさえできません。通路側の席であれば外も見えず、否応なく安全な壁に包まれて目的地まで運ばれてしまいます。むしろ、飛行機の機内ほど、高さを実感できない場所はないのかも知れません。

私は大学3年時、思い立って、インドとヨーロッパを数か月かけて一人で旅してきました。地球に生まれてきた以上、地球を見ないで死ぬのはもったいないことだと思ったからです。途中、多少危ない目にも遭いましたが、何とか無事に乗り切ってきました。それは、明らかに危険な場所、明らかに危険なこと、といった最後の一線は越えなかったからです。

また、確率論で言うならば、日本の街を歩いていても、航空機事故より高い確率で交通事故に遭いますし、理不尽な犯罪被害も無視できません。つまり、一線を踏み越えない限り、日本が海外より絶対安全だという保障はないのです。

また、私は旅に出る前、インドに関する本を80冊くらい読みましたが、いざインドに着いてみると、そこには本で学んだことなどあつという間に砕け散ってしまうような、未知の世界が広がっていました。まさに「百聞は一見にしかず」です。PCがあれば何でも知ることができるようにはなりませんが、あくまでもそれは薄っぺらな2次元の世界です。

旅というのは3次元の世界であり、PCではどう頑張っても得られない、空気、風、匂い、味、手触り、人との会話といった世界をもたらせてくれます。若いうちは多少の強行日程でもこなせますし、安ホテルの環境にも耐えられます。そこに行くことでしか得ることのできないもの、新たな発見や知識が必ずあります。

研究資料

是非、貴女の新しい世界を求めて日本を飛び出して下さい。

Q2

- ◆JTБ総合研究所では、どのようなお仕事をされていますか？(内田さん個人)
- ◆総合研究所で調査・研究をされている方達は、もともと何かの専門家(研究者)なののでしょうか？

A2

現在、私がJTБ総研で担当しているのは、弊社が発刊している観光系の教材の営業です。とはいえ、観光教育を実施している大学、短大、専門学校、高校にお邪魔して、この教科書を買って下さいといっても簡単に買っていただけのわけではありません。

重要なのは各学校、各先生方がどんな問題を抱えておられるのか、それに対してどんなソリューションが考えられるのか、といったことをご提案すること、つまりはコンサルティングです。コンサルティングただけで終わって教材が売れないことなどザラですが、あの会社には情報や知見がある、と先生方に思っただけければ、やがてそれが販売に繋がってくる場合がありますので、短期ではなく、常に長い目でものを見なければなりません。

次に弊社のコンサルティング部門で調査、研究に携わっている社員ですが、二つのタイプがあります。ひとつはどこかの会社や組織で特定のテーマを専門としていた人間です。例えばデベロッパー企業で都市計画を専門にしていた、といった社員は弊社でもそのままそれを専門にしています。もう一つは、請け負った仕事の中で経験を積み、結果的に特定分野の専門家になった、というタイプです。

弊社内には純粋な学者という社員はおりません。研究所とはいいながら営利企業であるため、研究のための研究という場ではないからです。仕事で関わった分野をさらに探究するため、大学院で研究する者もないことはありませんが、極めて少数派です。行政や企業を相手に調査、コンサルティング

を行って収入を得え、同時に知識、知見も蓄積するというやり方です。

Q2の質問学生からのコメント

とても丁寧かつ詳細にお答えしてくださり、感謝しています。疑問点が解決できましたし、ホームページだけでは分からないことを知ることができました。

Q3

外国人向けのパッケージ旅行の企画をされているということでしたが、それはどのような販路で外国人に提供されるものなのでしょうか。

A3

私が企画造成にたずさわっていた外国人向けパッケージツアー「サンライズツアー」は1964年の発表以来51年の歴史を誇る商品です。創生期から見ると、その販路は時代とともに変化してきましたが、最近の販路のシェアはラフに言うと以下のようになっています。

- ① 海外発の日本行パッケージツアーへの部分組み込み：約50%
- ② 日本の主要ホテルのコンシェルジュデスクでの販売：約20%
- ③ インターネットサイト「JAPANiCAN」経由での販売：約30%

上記の①はやや分かりにくいかも知れませんが、例えばアメリカで販売されている「ABCジャパントア-10日」というものがあつたとすると、その中に含まれている東京市内観光や富士・箱根1日帰り、といった部分には実はサンライズツアーが組み込まれていて、アメリカのみならず、アジアやヨーロッパのお客様と「混乗」する、というものです。お客様はABCツアーを申し込んでいるという認識なので、サンライズツアーを買っている、という認識は全くありません。

なお、ITビジネスの進歩により、上記①～③のシェアは今後も変化し、③のシェアがさらに高くなるものと考えられています。

研究資料

Q4

1. スペイン語が話せない中スペインへ行き、どのように仕事を進めていったのか。
 2. 日本と海外の架け橋として海外で生活する中、最新の日本の事情や動向は知る必要があるのか、またどのようにその情報を得ていたのか。
 3. 現地における日本人向けパッケージがあるのと同時に、訪日外国人のためにランドオペレーターがすることはどのようなことがあるのか。
- 以上の3点です。

A4

1. スペイン語はスペイン駐在が決まるまで、一言も知りませんでした。マドリード到着早々、「君の仕事は先ずスペイン語を覚えること！」という命令を受け、翌日から丸2か月間、バレンシアの語学学校でみっちり勉強しました。マドリードの語学学校には日本人もいて、日本語を話してしまう機会があるため、敢えて日本人のいない、マドリードから600kmも離れたバレンシアの学校に送り込まれたわけです。

その間、スペイン人のオバさんの家庭にホームステイですから、食事をするにしても、洗濯を頼むにしても、スペイン語を話さなければどうにもなりません。まさに相撲部屋に入門した外国人力士そのものです。わずか2か月間ではありましたが、人生でこれほど勉強したことがない、というほど勉強したおかげで、バスやレストランの変更程度の簡単な会話ができるようになり、マドリードに戻っていきなりランドオペレーターとしての業務が始まりました。

その後は日々の仕事＝スペイン語の勉強というかたちで、徐々に力が付いていったように思います。要は24時間外国語漬けの環境にどれだけ近づけるか、です。

2. 私がスペインに赴任した1990年はインターネット環境は整っていませんでしたし、衛星放送で日本のTV番組を見ることができるのは特定のホテルに限られていました。その代わり、日本の新聞の衛星印刷版は毎日読む

ことができましたので、それが最も大きな情報源だったと思います。その他には毎日、電話やFAXでやりとりする日本の会社からの情報に支えられていました。1995年の阪神淡路大震災などは、衛星印刷版の新聞と現地のTVと日本からのFAXだけが頼りだったことを思い出します。

3. ランドオペレーター役割は、海外で日本人向けの手配をする場合も、日本で外国人向けの手配をする場合も基本的には同じです。つまり、ランド＝地上ですから、航空機、船舶以外の手配、つまりホテル、食事、バス、ガイドといった項目を手配するわけです。

但し、日本において外国人向けの地上手配を行う場合、外国人を一括りにするわけにはゆきません。そもそも「外国人」という人種はありません。同じアジア人でも中国人の好みと韓国人の好みは大きく違いますので、食事のメニューを考える時もバランスを考えなくてはなりません。豚肉やアルコールが禁止されているイスラム教徒用の食事(ハラールミール)の手配なども難しいものの一つです。

もうお分かりのように、日本人のための手配をするには日本人のことが分かっていなければならず、中国人のための手配をする中国人のことが分かっていなければならないのです。その意味では日本で外国人のための手配をする方がより複雑かも知れませんが、その分、面白みも多いと言えます。

4. 対人聞き取り調査報告

①現場・現地愛着度：

**現場や現地での暮らしや仕事への関心、それを続けたい意欲、経済的基盤
学生1**

仕事に誇りを持っている。内田さんは海外への強い憧れを持っていたため、実際に海外で仕事ができるまでの10年程の間も、日本での仕事を頑張ることができた。何かをしたいという気持ちだが、仕事を続ける意欲を常に後押ししているようだ。一つの仕事を三年は続けてみないと、その仕事が自分に合うかわらないかという判断が正しくできない。

研究資料

学生2

旅行業に関心を持ったきっかけは、憧れだった海外で仕事がしたかったから。旅行者に満足してもらうために「食べ物に手を抜かない」こと。これがランドオペレーターの仕事の面白さである。料理の組み合わせ、順番、見せ方等を創意工夫することに面白さがある。レストランを選ぶために、1日5回もの料理を食べるといった体の負担もあるが、楽しんで調査をすることができた。

コミュニケーションスキル、ホスピタリティー、語学力、そして観光地理の知識が、仕事を支える基盤となっている。さらに現場力によって、マニュアルのない世界をくぐり抜けてきた。

学生3

内田さんはマドリードやロンドンではランドオペレーターという、海外旅行の現地での移動やホテル、食事、観光などの手配業務に従事していたそう。お客様は多少ホテルが悪くても料理に満足していれば、旅行全体の評価は高いという。だから料理は日本人のお客様が喜ぶように、お店側と交渉をして2種類のパエージャを用意したり、朝食にお米を用意させたり、ツアーの食事にストーリーを持たせたりして、お客様の効用がより高くなるように配慮されていることがうかがえた。

学生4

スペインやイギリスでは、日本の旅行者のツアーということを重視してランドオペレーターとして仕事をしており、旅行者に海外の事情を押し付けるより、海外に日本の事情を伝えることで良いツアーにするという話が印象に残った。また旅行者はスペイン・イギリスのイメージを持っており、それを体験するために訪れる。しかしながらそのイメージとは離れたところにある実際を、どのように旅行者に伝えるか考えなければならず、そのためには日本の事情とその海外の事情の両方を詳しく分かった上で提案を考える必要がある。海外で働くことは二つの国のことを考えなければならない、まさにおっしゃっていた日本と海外の架け橋であると感じた。

②暮らし働き方私史：自分自身のここでの暮らしや働きぶりを遡り振り返り 学生1

海外で働くということは、日本と海外の架け橋になるということであり、そのためには日本と日本人をよく知っている必要がある。日本人はどのような性質があり、海外の習慣と何が違うのか、等ということだ。特に、料理の面でツアープランを工夫できると、添乗員やお客からの評価は上がる。ランドオペレーターがしっかりと現地で食べ歩きをしてメニューコントロールというものをする事で、他の会社との差別化に繋げるそうだ。またマニュアルがないため、不測の事態が起こったときにも自分で考えて行動できるような「現場力」が必要になってくる。その例として、事故や事件で日本の観光客が亡くなったときの対応について語っていただいた。

学生2

ランドオペレーターとして、マドリッド、ロンドンで勤務。マドリッドは6年、ロンドンには4年間勤務していた。

(1)マドリッド勤務時

日本人とスペイン人は夕食をとる時間が異なるので、現地の飲食店と交渉し、開店時間を調整。

本場と日本ではパエージャ（パエリア）の色が異なる。旅行者が落胆しないように、豆知識を織り交ぜて本場のパエージャについて説明。

日本人が喜ぶ料理の出し方を飲食店に提案。

(2)ロンドン勤務時

ルクソール虐殺事件発生。報道陣への対応。

(3)その他

旅行者に白米を提供するため、飲食店に鍋でご飯を炊く方法を指導。帰国後は、パッケージツアーの商品企画を担当していた。外国人向けのパッケージツアーの企画も担当した。2006年から観光教育のコンサルティングと「旅行文化講演会」を担当している。

研究資料

学生3

内田さんが実際に経験した出来事とともに、不測の事態においても、自分でしなければならないことをリストアップして、優先順位をつけ、実行するという「現場力」や、次はこういうことが起こるのではないか、これが必要になるのではないかと先の状況を予測する「想像力」が重要という話をしていたので、より印象に残った。また、傾聴力が大事ということも話していた。

学生4

内田さんの仕事の中で今回一番大切だとおっしゃっていた食事の面では、他の会社との差別化を図るためにいろんな食事やメニューを知る必要があり、そのために食べ歩くことは休日でも休む時間がない。日本と海外の食事情で初めて知ったことは、一品料理が多いことである。その日本との差を埋めるために直接交渉をしたり、さらにご飯の炊き方を教えたりする工夫が重要である。私たちの感性では一品というのは少し物足りなくなるが、それが一般的である海外において、どれだけそれを伝え満足してもらおうかを考えることが必要だと感じた。

③人的交流度：近所や職場の人たちとのコミュニケーションの程度

学生1

ツアー企画のために現地のお店と直接交渉をして、日本人の求めるものと現地の当たり前前の折り合いを上手くつけるなど、仕事の成功の鍵はいかにコミュニケーションが上手く取れるかということにあると言える。上司が理解のある人だったため、内田さんの提案を受け止めてくれ、よく支えてもらったという。

学生2

どのレストランを手配するか決める際、他のランドオペレーターと一緒に食べ比べをして意見を交換していた。

神戸勤務時、修学旅行生がぜんそくで亡くなってしまった。学校の校長と相談しながら対応をした。

ランドオペレーターは、海外で生活するため、現地に溶け込む必要がある。また、日本人旅行者のガイドをする仕事でもある。仕事内容から、コミュニ

ケーションは盛んにとられていたと考えられる。

学生3

マドリードで働いていたとき、日本とスペインでは食事の開始時間が2、3時間異なるが、内田さんの交渉で开店前にお店を開けてもらって、日本人旅行者が食事をできるように手配したという。お店側にもきちんとメリットがあるということ話を話して、こちらの条件をのんでもらう点がさすがだなと思った。

学生4

海外での生活のことはあまり聞けなかったが、何も話せないスペインの土地でも、仕事において伝えなければならないことを伝え、説得することが出来るようになったように、実際行ってスペイン語を聞く、話してみる環境がコミュニケーションをとる上で大切であると考えた。

またツアーについている添乗員の意見を聞くことを大切にしており、職場の人や仕事先の人のほか、第三者とのコミュニケーションもとっていかなければならない。

5. 学習関連観察報告

① 勉学関連性：

今回の活動で得られた知見と今までの学生自身の勉学との関わり

学生1

今まで学んできた地理的知識は、観光関係の仕事をする人の中でもあまり知られていない知識ということで、もし観光関係の仕事をしたければ奈良県立大学で学んだ知識を得ていることは他の人との差別化に繋がると感じた。

学生2

ランドオペレーターの仕事の一つに、レストランの手配がある。ランドオペレーターは、日本人観光客に満足してもらうため、旅行初日でいきなり豪華な料理を出すのではなく、徐々に料理のグレードを上げるという工夫をしている。これは心理学の「ピーク・エンドの法則」を利用していると考えられる。ピーク・エンドの法則とは、快か不快かの評価は、物事のピーク時と終

研究資料

了時の感情で決まるという法則である。つまり、全体的に見れば楽しい旅行でも、最後に嫌な思いをすれば旅行客の評価は下がってしまうのである。

心理学の他、レストランの手配は「中小企業論」とも関連する。レストランや料理を決める際、オペレーターは実際に料理を食べ、自分で納得したものを旅行客に提供する。顧客満足度を高めるには、それだけの努力が必要になる。この点が「中小企業論」で学んだ事と関連している。競争の中で生き残れる企業は、顧客の身になって丁寧な対応をし、信頼を得ている企業なのである。

学生3

これからは「外国語は話せて当たり前。その外国語というツールを使ってあなたはどのようなことができるの?」ということを企業は求めてくるという話に、今まで何となく感じてはいたが、実際に働いている人から聞いたことで現実味を帯びて外国語の重要性を感じた。そしてTOEIC〇点だからいいというものではなく、仕事をする上では外国語などはあくまで手段の一つでしかないということもわかった。

大学において外国語は、一部の学部を除いて、1年生の頃に履修して単位を取得すれば、その後は全く使わないという場合も多いかとは思いますが、単位を取得したから終わりではなく、いつでも使えるように語学力の維持に努める必要があるのだと感じた。

学生4

国内客の海外への旅行で、ひとつのツアーの工程がお客さんの評価につながることに對して、ランドオペレーターがそれぞれ詳しく決めることによってその評価につながることは、海外旅行だけでなく国内にも大きく関係していると考えた。しかしながら海外は国内との食事やその他の事情の差が明確であるのに対し、国内での観光はその他の土地とのツアーの差が出にくい。そのために今回の話で出ていたように、食事や工程の順番などが大きく差になって出てくると感じた。地域の観光を考えるにあたってとても重要なことであると思う。

②ひらめきときめき性：今回の活動の体験から生じた発見とドキドキ感

学生1

内田さんが実際の経験を例に挙げながら伝えてくださった「現場力」は、話を聞いているだけで身体中にまだ見ぬ仕事へのやる気が満ちていくように感じた。私が学生時代に活動してきたことの中には、現場での対応能力が試されるようなことも多々あった。抜けがないように準備していても、その時にならないと分からないこともあり、その場でどう上手く対応するか、という状況の緊張感は何度か経験したことがある。とても、内田さんの状況と比べられるものではないが、自分に置き換えて話を聴くことで感じ方は変わると感じた。

学生2

ランドオペレーターという仕事を初めて知った。スペインでは、夕食は午後9時からであり、日本と比べて遅い。また、日本人は美味しい料理を少しずつ食べたがるが、スペイン人は量も美味しさのうちと考えている。海外と日本の文化の違いを理解し、調整することがランドオペレーターの仕事である。そのためには、海外を知る以上に日本(人)を知らなければならない。パッケージツアーで食事かけられる予算は少ない。

「現場力」とは、自分で考え、決断し、緊急時に対応する力である。新卒採用時、面接が終わるまでエントリーシートを見ない。普段の生活が第一印象として表れる。ルクソールの虐殺事件のお話は、とても生々しく感じた。

学生3

よく企業側は学生に「コミュニケーション能力」を求めるといい、コミュニケーション能力とは人前で堂々と話せたり、初対面の人とでもすぐに打ち解けられるような能力のことかと思っていたが、内田さんはコミュニケーション能力とは「傾聴力」だと言っていた。相手が何を言いたいのか理解しようとするのだという。これは旅行業界に限らず、どこの業界でも必要な力だろう。

これから社会に出るまであまり時間はないが、普段の学生生活の中でも、そして社会に出てからも、相手の意見に耳を傾けて聴くということをしっかり

研究資料

りとやっていきたい。

学生4

今回内田さんの話を聞き、海外での生活について大変興味が湧いた。私は語学やその他何もかも完璧にしなければ勇気が出ないが、一度現地へ行って経験することが大切であると感じた。

また今回の話は食事がメインであったが、ツアーの食事の工程や内容を考えると、休日などはなく、常に仕事として動かなければならないと感じ、華やかな旅行業の企画はとても大変さが窺えた。

③勉学発展性：

今回の活動で得られた知識、経験の今後学生自身の勉学での活用策

学生1

旅行会社の仕事内容、仕事をするうえでの姿勢や考え方、就職活動に必要な能力、そしてその習得方法等、今回の講演で知ることは多かった。自分のやりたいことのために必要なもの(語学力やコミュニケーション力等)は普段の自分の行いから得ることも可能であると知った。何気ないことが自分の将来に繋がるということ意識しながら今後も研究も進めていく。

学生2

優先順位をつけて行動することは、緊急事態だけでなく、大学生活にも活かすことができる。常に優先順位をつけて行動することで、効率良く学習できるようにしていきたい。

自分に合った仕事はめったにない。与えられた仕事を好きになることが、キャリア形成の力である。大学で出される課題や課外活動も、自分なりの意義を見つけ、主体的に取り組めるようにしていきたい。特にグループ活動において、まずメンバーの意見を聴くことを意識し、コミュニケーション能力を上げるようにする。

インバウンドが増加しており、海外に行かなくても語学力が必要な状況にある。語学力を高めるために、外国語を聴く環境を作るようにする。

新聞や本を読む時は、他人の考えを知り、理解することが目的だと心がける。

学生3

社会に出ると、「新聞を読んでいない」=「常識がない」、「本を読まない」=「教養がない」と言っているのと同じという話が印象的だった。「時間がない」「最近を読んでいない人も多いし…」と心のどこかで甘えている部分があって、新聞や本は気が向いたら読むという生活だったが、それではいけないのだと危機感を感じ、そういった時間を自分で作り出さなければと思った。

学生4

いきなり海外へ行くことは難しいが、知らないことや出来ないことを理由にそれを躊躇するのは勿体ないと感じた。また語学面では、その語学の環境に慣れることが一番だという話をおっしゃっており、日本にいる今でも出来ることをやってみたいと思った。

さらに自分で考え行動するために、経験をすることが重要であると教わった。はじめは何も分からないかもしれないが、それを経験していくことでどんな状況にも生かせるほか、違う場面にも役立つ。そうするために今いろんなことをやっていくべきだと感じた。

【内田二郎氏作成による演示資料】

私のしごと ～旅行業は面白い～

2015年12月7日(月)
奈良県立大学

株式会社JTB総合研究所
人材育成事業部 内田二郎

1

自己紹介

氏名: 内田 二郎
経歴: 1979年 日本交通公社(現JTB)入社
宮崎、神戸、マドリード、ロンドンで勤務。
帰国後は「旅物語」、「LOOK JTB」、
「SUNRISE TOUR」の商品企画を担当。
2006年からは観光教育のコンサルティング
と「旅行文化講演会」を担当。



自己紹介



3

本日のメニュー

- I. ヨーロッパ極上の日々
 - ・海外で働くということ
- II. 4つのジンザイ
 - ・4つの武器

4

ヨーロッパ極上の日々

- 海外で働くということ
- 1) 日本と海外の「架け橋」
 - ・日本と日本人を知れ
- 2) マニュアルのない世界
 - ・自分で考えて、自分で動け
- 3) 24時間365日勤務
 - ・鉄の胃袋を持て

5

シーフード・パエージャ(Paella de Mariscos)



6

イカスミのパエージャ(Aroz Negro)



2種類のパエージャ



懐石料理



あるイタリアツアーの昼食(ナポリ)



日本人はこんな風に食べたい



Luxor Massacre



11

12

ハトシェプスト女王葬祭殿(ルクソール)



パタゴニア バス転落事故

