

令和 2 年 6 月 9 日現在

機関番号：38001

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2016～2019

課題番号：16K02949

研究課題名(和文) 韓国人観光客の急増に伴う言語対応の課題 - 「沖縄限定スタンダード」構築に向けて

研究課題名(英文) Current Issues in Language Support for Korean Tourists in Okinawa

研究代表者

イ ヒョンジョン (LEE, Hyunjung)

沖縄国際大学・産業情報学部・教授

研究者番号：50511169

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,300,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、沖縄における韓国人観光客の急増という研究スタート時の状況を踏まえ、急ぐべき観光インフラ整備の一環として、沖縄の地域性を考慮した言語対応の基準整備を提案するものである。研究では言語対応面を「文字面」と「対話面」に分け、文字面では県内外の調査・分析を通して、沖縄の地域性を活かす翻訳ルールに向けた持続的な検討と情報共有等を提案した。また、対話面では、観光関連サービス従事者たちへのインタビューから、言語対応の人材不足による業務増加と接客韓国語への不安という現状問題が浮き彫りになったことから、段階的な語学研修プログラムと、新たな韓国語カリキュラムの構築を提案した。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究は、急増する韓国人観光客への言語対応に焦点を当て沖縄が直面している現状問題に着目した点、そこから沖縄全体の言語マネジメントの視点を持って研究を進めた点で意義を持つ。また、観光産業を外すことのできない沖縄という地域性から、観光現場での言語対応の問題を、今後韓国語教育の現場につなげることで地域社会につながる人材育成を目指している点では、社会的意義とともに、観光地域としての言語サービス面が言語教育とどのように関係性を持つべきかについて新たな視座を与えられる。

研究成果の概要(英文)：In recent years, there has been a significant increase in the number of Korean tourists visiting Okinawa. This is due to the prefecture's plan to promote tourism and the increase in the number of LCC flights to and from Okinawa. With the increase in the number of Korean tourists, there arises issues due to the lack of Korean language support.

The aim of this paper is to explore the current situation and problems regarding the lack of Korean language support and to consider the necessary standards for Korean language support in the tourism industry in Okinawa.

研究分野：外国語としての韓国語教育、年少者日本語教育

キーワード：沖縄の観光 韓国人観光客 多言語対応 観光語翻訳ルール 言語サービス 韓国語の言語景観 観光韓国語 カリキュラム構築

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属されます。

## 1. 研究開始当初の背景

沖縄県は、国の観光立国推進に伴い「ビジット沖縄計画」が推進され、世界水準の観光リゾート地の形成を目指し、LCC(格安航空会社)を含む航空路線の増便やクルーズ船の寄港の拡大などを通して積極的に観光客を誘致してきた。その結果、平成24年以降は過去最高の観光客数・観光収入を更新し、中でも韓国人観光客は、平成24年は45,100人から、平成25年は98,400人と急増、更に平成26年においては191,700人という数値を記録した(県統計)。

そこで、韓国人観光客の急増に伴う言語対応面はどのような現状であるかに着目した。結果、沖縄県はまだ韓国語対応における統一された基準が整備されていなかったため、観光関連のサービス業界では、十分な言語対応の体制が確保できていない問題や、それぞれの工夫により対応している状況から言語対応における相違・混在といった表記における不統一などの問題が見受けられた。この現状問題を受け、本研究は、沖縄における韓国人観光客の急増に伴う急ぐべきインフラ整備の一環として、沖縄の観光場面における地域性を考慮した韓国語対応の基準整備の構築を提案するものとしてスタートした。

## 2. 研究の目的

本研究は、沖縄における韓国人観光客の急増という現状を受け、急ぐべきインフラ整備の一環として言語サービス面での言語対応整備が急務であることを提案し、県内外の多言語整備状況に関する調査、および観光関連サービス従事者への質的調査等を通して、沖縄の地域性を考慮した基準整備の構築について提案することを目的とした。

## 3. 研究の方法

観光場面で考えられる言語対応のサービスに関して本研究では、言語政策的な観点から「文字面」と「対話面」の二方面からアプローチしている。道路標識や、観光地・観光施設における案内板など、いわゆる「言語景観」とも関連するものを「文字面」の情報とし、観光地やホテルなどを含む観光関連サービス業界の接客場面における言語表現行動を「対話面」の情報として位置付け、両面から研究を進めた。

### (1)「文字面」に関する調査

「文字面」の情報においては、FIT(Foreign Independent Traveler:個人旅行者)が増えている近年の状況から、地名や駅名、あるいは病院などといった案内サインの情報を観光客が正しくキャッチすることは非常に重要である。もちろん、様々な情報手段から素早く情報を受け取ることができる時代のなか、観光地の多言語表示や観光案内サインなどの言語景観が十分整っていないとしても、それが必ずしも観光客に混乱をもたらすことにつながるとは限らない。しかし、沖縄県でも個人旅行者の増加に限らず、交通手段においてはレンタカーを利用する例が圧倒的に多いことから、病気または事故に遭遇する場面や、予期せぬ危険性を伴う場面などに直面することも想定しなければならない。その際、様々な場面で触れることになる言語景観といった文字面の情報を、より正確に読み取れるようにするための多言語表記の整備は、観光地域における言語サービスとしては前提となってくるものであろう。これらを踏まえて、沖縄の観光場面における「文字面」情報の現状と課題を探るべく、県の多言語表記整備状況について確認するとともに、県内外においては地域間の言語対応状況を比較するため文字情報面を中心とした調査を実施した。

#### 沖縄県の多言語表記の整備状況

沖縄の観光場面における韓国語対応においては、場所や情報源によって前述通り表記の相違・混在が見られ、韓国人観光客に統一性ある情報が提供できていない現況であった。つまり、これまで韓国語対応における統一された基準が県のレベルで十分議論されなかったことにより、各自治体や観光関連サービス業界では、それぞれの工夫で対応策を講じてきた結果が、表記における相違・混在等につながっていたと言える。それを受け沖縄県では、県内の外国人観光客の更なる増加や、行動範囲のより多様化などを見込み、受入体制の強化を図るうえで急ぐべき取り組みとして、平成26年度から「多言語表記統一に関する委員会」を立ち上げ、多言語表記の統一および誤表記防止に向けた基準整備をスタートした。よって、これまで県の多言語表記整備は英語のみに限られていたものが、中国語圏の観光客と、韓国人観光客の増加により、中国語(簡体・繁体)および韓国語(ハングル)の表記における翻訳ルールを新たに作成することとなった。平成29年度まで検討してきた「翻訳ルール」と「対訳事例集」等は、その一部を県のホームページを通して提示することで、観光案内サインや各種パンフレット等の多言語化に活用することを勧めている。しかし、情報共有の面ではまだ十分ではない状況もあり、翻訳ルール整備が観光現場に浸透するまでは時間を要する現状であると言える。

## 県内外における調査

沖縄の観光場面における正確かつ統一性ある文字情報サービスの提供に向けて、今後どのような韓国語表記の整備を図っていくべきかを考察するために、沖縄県の離島地域および県外地域において「文字面」の多言語整備の状況を調査・比較した。調査地域の概要は表1の通りで、地域によっては再調査のため2回目の調査を行った例もある。

表1.「文字面」情報に関する調査

地域	調査時期	主な調査先
東京都とその周辺	平成29年2月 平成30年9月	東京都庁産業労働局観光部、横浜コンベンションビューロー、横浜周辺観光施設、東京国際展示場、新宿観光案内所、東京周辺主要駅など
大阪府	平成29年2月	大阪観光局経営企画部、難波総合インフォメーションセンター、関西空港周辺、主要駅、観光施設など
京都府	平成29年2月	京都駅観光案内所、東大寺を含む観光施設など
福岡県	平成29年3月	福岡空港・博多・天神の観光案内所、主要駅など
沖縄離島地域「石垣島」	平成29年7月	石垣市役所観光文化スポーツ局、各観光施設など
沖縄離島地域「宮古島」	平成29年8月 平成30年11月	宮古島市役所観光商工局、宮古島空港周辺、伊良部大橋を含む各観光施設など
大分県「由布院」	平成30年12月	由布市ツーリストインフォメーションセンター、商店街および各観光施設など
大分県「別府」	令和2年3月	別府駅前外国人観光案内所、各観光施設など

上記の各調査地域では、行政における観光部門の担当部署や各駅の観光案内所などで聞き取り調査を行った。それに加えて、空港や駅前、観光施設、ショッピングセンターなどの観光関連施設では韓国語表記がある案内パンフレットおよびマップ等の資料を収集するとともに、観光案内サインを含む言語景観の写真資料も合わせて収集した。収集したパンフレットおよびマップ資料は合わせて約100部、言語景観資料として集めた写真は250枚以上となる。そこで、収集した資料における表記間の相違・混在等を探ることを目的に、聞き取りから観光客にとって使用度の高い資料を選別し、資料内の地名表記等を全てピックアップした上で、Microsoft Excelで「日本語」、「ふりがな」、「韓国語」の順で入力・整理し分析した。合わせて、表記の相違・混在が見られる言語景観資料も抽出した。

## (2)「対話面」に関する調査

観光接遇場面における「対話面」に関しても、地域性を考慮した基準整備への提言を目的に、沖縄の観光関連サービス場面における多言語対応、特に韓国語対応の現状を探るべく、観光関連サービス従事者計18名に対する質的調査を行った。インフォーマントの詳細な概要は省略し、業種別の人数のみを示したのが表2であり、米印の2名を除いては全て韓国語対応が可能な人である。

表2.インフォーマントの概要

業種	人数	業種	人数
ホテル	10名	観光案内所	1名
レンタカー会社	3名	観光ハイヤー	1名
航空会社	1名	ドラッグストア	1名
ペンション経営	1名		

リゾート地域としての沖縄では、対話面での韓国語対応が占める割合はホテル業界が最も高いものと想定されたことから、研究当初はホテル従事者へのインタビューを主に行ったものの、その他の観光関連サービス業界での状況も確認するため業種を広げたインタビューとなった。インタビュー内容は主に、「仕事のきっかけ」や、「現在の主業務」、「現場で直面する言語対応の問題」などを含む、業種によって8~10の質問項目を設け、半構造化インタビューを行った。

## 4. 研究成果

### (1)「文字面」の考察

沖縄で県による韓国語翻訳ルール整備がスタートしたのは平成26年度からであることは前述した通りで、その以前までは多言語対応における統一化した基準が無かった。そのため「首里城」の場合、案内パンフレットや道路標識の設置場所によっては、「  
(表音表記)」や「  
(表意表記)」、「  
(表音+表意)」という3つの相違した表記が見られたり、「国際通り」も「  
(表音)」と「  
(表意)」という表音と表意の表記が混在していたりするなどの例がある。このような文字情報サービスにおける現状問題を把握するため、沖縄の離

島地域および県外地域において調査した結果、「多言語表記の整備における地域間の差」と、「韓国語表記における相違・混在」という沖縄と類似した問題が主に見られた。

まず、「多言語表記の整備における地域間の差」としては、多言語表記関連のガイドライン等の指針策定のところか、策定に向けての動きさえもまだ見えない状況の地域があった。また、観光案内サインに関する標準化指針によって整備が進んではいても、現場への浸透率等に関する把握までは至っていない地域等もあり、多言語表記関連の指針策定の有無は地域によって異なっていることが明らかになった。また、地域によっては、自然景観を優先する条例により観光案内サインそのものが少ない言語景観を持つ地域の例や、韓国からの近接性により韓国観光客数が圧倒的に多い地域では言語景観においても韓国語が優勢言語として扱われる例なども見られた。

一方、どの地域でも共通して見られたのが、沖縄同様「韓国語表記における相違・混在」である。紙媒体のパンフレットやマップ資料はもちろん、言語景観資料からも場所によって表記が異なる例が多数あった。それぞれの資料の発行元が異なることや、観光案内サイン等は指定管理が異なることから起因する問題であると思われる。特に、表記における相違・混在は、前述の首里城の例のような「表音と表意の混在」に続き、「語頭における激音と平音の混在」や、「長音表記の有無」などが多く見られた。他にも「漢字語訳の相違」や「日韓の施設名等の相違による混在」などの例もあった。そもそも翻訳は人間の指紋のようなもので翻訳者によってそれぞれの特徴を持つものと言われる。観光案内サイン等を含む文字情報の翻訳の場合、文章の翻訳ほど翻訳者の特徴は表れないものであるとしても、やはり人によってはどこに重点を置いて訳すべきかという判断は異なってくるものである。そのような判断の差が表記の相違・混在につながるようにするためにも、行政による一定の指針と対訳の事例等の提示は大変重要であると言える。

これらの現状を踏まえ、沖縄県の観光場面における地域性かつ統一性のある韓国語表記の提供に向けて、「翻訳ルールにおける継続的な検討」と、「連携による観光現場への翻訳ルールの浸透」の2点を提案した。

沖縄県の翻訳ルールは整備されたばかりで、まだ議論すべき点が残っている現状である。例えば、「北谷：ちやたん」の韓国語表記は地域性を考慮し、語頭には激音を用いないという表記ルールにおける例外として位置づけている。しかし、何を根拠に例外と見なすのか、何を地域性と考えるべきかに関する議論はまだ十分とは言えず、今後明確な指針内容の提示ができるように、更なる検討が必要であると言える。また、旅行者にとってより正確性ある情報提示が求められる駅名・病院等の表記に関しては、音に徹する表記が旅行者にとって正確な情報につながるのか、訳に徹する表記がより正確に伝わるのか、という機能と目的に合った翻訳ルール等についてもまだ十分な議論に至っていない。更に、言語に依存しないピクトグラム(案内用図記号)の活用等に関する議論や、地域性を考慮した表記整備を目指すのなら沖縄のことはどのように反映していくべきかなど、といった視点についても議論が必要になってくるであろう。翻訳ルールにおける継続的な検討は欠かせない課題である。

一方、県の翻訳ルール整備に関しては、前述した多言語表記が既に整備されている観光現場の状況を十分把握しないまま、議論を進めてきた背景もある。今後、言語景観は文字表記の正確さだけでなく、設置場所やデザインなどといった要素とも関わり合う視点があることも考慮し、有識者による議論のみならず、より観光現場と密着した形で各自治体および事業者の関係者らとも連携し議論を続ける必要がある。その連携によって、相違・混在が見られる表記における見直しを含む翻訳ルールの更なる検証と、観光現場への翻訳ルールの浸透を図っていくことが重要であることを提案した。

## (2)「対話面」の考察

対話面におけるインタビュー調査からは、「多言語対応における業界間の差」と、「韓国語対応人材の不足」、「接遇韓国語への不安」などの現状問題が浮き彫りになった。

まず、各業界では、韓国人観光客の急増により韓国市場に力を入れる部署を設置したり、韓国語対応が可能な人材確保等に力を入れたりと業界内での様々な対応策を講じている様子が窺えた。特にホテルの場合は、個人旅行者が占める割合が多いホテルよりは、団体客が多いホテルであればあるほど韓国語対応に力を入れているという、ホテル間の対応の違いも見られた。一方、観光関連サービス業界では常に韓国語対応が可能な人材が不足する現状問題を抱えており、十分な言語サービスが提供できない状況が見受けられた。特に、韓国語対応が可能なスタッフたちにとっては、本業務以外の仕事まで回ってくることによる業務の増加はかなりの負担をもたらしていた。また、韓国語対応が可能なインフォーマントから共通して挙がった声は、これまで学校教育や留学等を通して学んできた韓国語と、観光サービス現場で必要とされる接遇韓国語との内容面でのギャップであった。日々現場で試行錯誤しながら乗り越えようと努力するものの、やはり語学力への不安や限界を感じる要因に繋がっていることがインタビューから窺えた。

これらの現状を踏まえ、「段階的な韓国語研修プログラムの構築」と、「沖縄の観光場面に特

化した韓国語カリキュラムの構築」を提案した。

前述通り、観光関連サービス業界における韓国語対応面での人材不足という問題は、韓国語対応が可能なスタッフに本業務以外の負担をもたらすという構造的問題につながっていた。この構造的問題の解決は観光産業の重要度が増す沖縄にとって喫緊の課題であることから、県ではホテルを中心とした観光関連サービス業界のスタッフを対象にした語学研修プログラムを提供したり、各業界では独自の語学研修プログラムを設けたりもしている。しかし、その大半が接遇場面における初級レベルの言語対応を想定した内容構成であり、既に韓国語対応が可能なスタッフたちが不安を持つ接遇韓国語の面で更なるステップアップを目指すためのプログラムはほぼ無い状況に近い。とりわけ、段階的な語学研修等のプログラムを構築し、持続的なサポート体制を作ることで、韓国語対応が可能な人材の不足問題の解決につなげていく必要があるだろう。

また、観光客に対する接遇韓国語は、韓国語対応が可能なインフォーマントたちがこれまで学習してきた韓国語とは異なる性格を持つ面が多いため、現場で試行錯誤しながら対応する負担は大きいものと思われる。この既習の韓国語と観光接遇場面における韓国語の内容面でのギャップを感じる声は、観光産業を外すことのできない沖縄という地域性から、言語サービス面が言語教育とどのように関係性を持つべきか、韓国語教育現場に対して新たな視座を与えるものは大きいと言える。今後、韓国語教育現場で参照すべき教育内容と地域性を生かす実践の方向性を探り、沖縄の観光場面に特化した韓国語カリキュラムを構築していくことが、地域社会のキャリアにつながる人材育成ともなり、観光サービス現場での人材不足という問題の解決策の一つにもつながるだろう。

以上の「文字面」と「対話面」における調査結果と考察を踏まえた提案は、観光場面において継続的に検討していく必要があることから、本研究を問題解決型研究として位置づけ、今後更なる調査と検証を続けていきたい。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計3件（うち査読付論文 2件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 3件）

1. 著者名 イ ヒョンジョン	4. 巻 第22巻
2. 論文標題 沖縄における韓国人観光客への言語対応の現状（その二）-他地域との比較から-	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 外国語研究	6. 最初と最後の頁 1-15
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 イ ヒョンジョン	4. 巻 第15巻
2. 論文標題 沖縄観光における韓国語の言語景観-他地域との比較調査から-	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 産業情報論集	6. 最初と最後の頁 61-71
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 イ ヒョンジョン	4. 巻 第21巻第1号
2. 論文標題 沖縄における韓国人観光客への言語対応の現状	5. 発行年 2017年
3. 雑誌名 「外国語研究」沖縄国際大学外国語学会	6. 最初と最後の頁 印刷中
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計0件

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
---------------------------	-----------------------	----