

令和 6 年 9 月 17 日現在

機関番号：34401

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2018～2023

課題番号：18K00806

研究課題名（和文）熊野古道における観光英語に関する研究 国際比較に基づいたニーズ分析と教材開発

研究課題名（英文）Studies in English for Hospitality and Tourism on Kumano Kodo Pilgrimage Routes

研究代表者

岩田 聖子（Iwata, Shoko）

大阪医科薬科大学・薬学部・非常勤講師

研究者番号：80771394

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,100,000円

研究成果の概要（和文）：2015年以降訪日外国人が急増した世界遺産地域「熊野参詣道」は、高齢者の観光従事者が多い。その言語接遇と言語学習ニーズを明らかにするため、宿泊施設と外国人宿泊客にアンケートおよび聞き取りを実施。宿の7割は、英語での言語接遇に不安を感じていたが、外国人宿泊客の7割は満足と回答した。背景に、地方行政やDMO（観光地域づくり法人）の観光支援があることが明らかになった。一方、宿が提供する食事、食材やアレルギー対応の説明が不満足と感じる外国人宿泊客もあり、宿への再調査を行い、提供する料理、食材などのデータを行政に提出した。行政及びDMOの観光支援システムについて、共著「地域創造と国際戦略」を上梓した。

研究成果の学術的意義や社会的意義

人口減少、高齢化、限界集落といった多くの課題を抱える地域のインバウンド観光における言語接遇ニーズ分析を行った点に社会的意義がある。高齢者の宿泊従事者の言語接遇の調査、同地を訪れる外国人観光客の満足度調査、同様の観光資源を持つ海外の観光地の言語接遇の調査など、多面的に言語接遇の調査を行い、その現状を明らかにした。さらにインバウンド観光を支える行政やDMOの観光支援の調査も行い、地方の世界遺産地域のインバウンド観光、さらに高齢の観光従事者の言語接遇に応用できる事例研究となった。

研究成果の概要（英文）：To investigate the current status of language services and satisfaction with them on the Kumano Pilgrimage Route, a World Heritage area experiencing a rapid increase in foreign visitors since 2015, questionnaires and interviews were conducted with lodging facilities and foreign guests.

Approximately 70% of the lodge management (n=39) expressed concerns about the English-language reception, whereas about 70% of the foreign travelers (n=89) reported satisfaction. Moreover, a survey focusing on the descriptions of meals and ingredients, identified as a point of dissatisfaction by foreign travelers, was conducted with the inns. The collected data on ingredients and dishes were reported to the local government and the DMO. Additionally, a co-authored book titled “Regional Creation and International Strategies” was published, discussing the development of administrative and DMO support mechanisms crucial for tourism support.

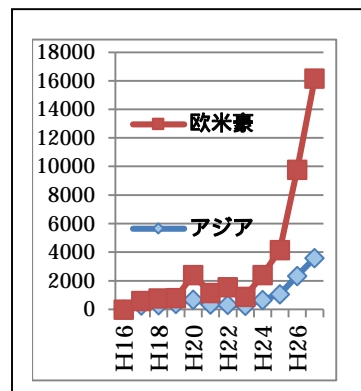
研究分野：観光教育、英語教育、ESP

キーワード：熊野古道 観光英語 インバウンド 言語接遇 ニーズ分析 巡礼道 カミーノ・デ・サンティアゴ

様式 C-19、F-19-1、Z-19（共通）

1. 研究開始当初の背景

観光立国を目指しインバウンドが伸びてきた中、2016年（平成28年）に観光庁が実施した日本を訪問する外国人客の満足度の調査「受入環境（多言語対応、通信環境、公共交通等）に関するアンケート」では、旅行中に困ったことがあるといった回答70%のうち、最も困ったことは、「施設等のスタッフとのコミュニケーションが取れない」であった。欧米外国人観光客の多い高野山での満足度調査でも、多言語対応が指摘されていた。和歌山県田辺市の年間外国人宿泊客数は、「紀伊山地の霊場と参詣道」が世界遺産に登録された2004年（平成16年）から、2015年（平成27年）には2万1536人と15倍に増えた（右グラフ参照）。そのうち、歴史的観光地である同市の旧本宮町は、年間88人が1万1162人に増加し、その多くが欧米豪からの観光客である。そして、これまで英語を使う必要のなかった地域の観光従事者が、突然英語での対応に迫られた。そのような状況下で、観光従事者が使えるような、地域の魅力を伝える平易な「おもてなし地域英語」表現のデータ収集が喫緊の課題となっていた。また高齢化で、働き甲斐を求めるシニア世代にも使える観光英語表現が求められていた。



2. 研究の目的

上記の状況の中、インバウンド対応の一つとして外国語の言語接遇（英語）が急務となっているだけでなく、高齢化が進む歴史的観光地である熊野参詣道の中で多くの人々が訪れる中辺路ルートに有する田辺市に焦点を当て地域の魅力を伝える観光英語表現の作成に向け、地域に必要な言語表現や言語支援を明らかにする。

- (1) 宿泊業者の言語対応の現状とニーズを明らかにする
インバウンド需要で外国語の言語接遇（特に英語）が急務となっている中辺路ルートに沿って、各宿泊業者に聞き取り及びアンケートを実施し、テキストマイニングを行うことで地域ごとの効果的な言語サービスの提供の在り方を明らかにする。
- (2) 高齢化が進む宿泊業者の言語接遇の在り方を明らかにする
歴史的観光地であり特に高齢化が進んでいる地区の女将の会より詳細な聞き取りを行い、高齢化が進む地域の言語支援の在り方を明らかにする。
- (3) 外国人宿泊客の満足度調査を実施し、そのニーズを明らかにする
熊野古道を歩く外国人に、アンケートを実施し、外国人観光客が感じる言語接遇に対する満足度やニーズを明らかにすることで、サービスの改善点や課題を明確にする。
- (4) 世界遺産の巡礼道の国際比較として、巡礼地の言語接遇の在り方を検証する
サンティアゴ・デ・コンポステーラ市観光局への聞き取りや、巡礼道での宿泊施設での言語接遇に関する聞き取り及びアンケートから、言語接遇の実態を比較検討する。

3. 研究の方法

- (1) 英語対応に不慣れな観光従事者のニーズを探るために、宿泊業者へのアンケートを作成し、外国人宿泊客対応の英語のニーズなどを Dudley-Evans and St John (1998) が提示する8項目の中から5項目を取り上げ言語接遇のニーズ分析を行った。
 - 1) 学習者が関わる仕事に関する情報・目標状況分析、客観的ニーズ
 - 2) 学習者の個人的情報・要求、集団、主観的なニーズ
 - 3) 学習者の英語能力の現状
 - 4) 学習者に欠けている能力 / 1) と 3) のギャップ
 - 5) 言語学習に関する情報・学習ニーズ

調査対象は、世界遺産「紀伊山地の霊場と参詣道」の構成資産の一つ、熊野参詣道の「中辺路」ルートの宿とその玄関口である JR 田辺駅周辺市街地の宿である。アンケートは各宿泊業者を訪ねて依頼したのち、郵送での回収を行った。その後、回答内容を基にヒアリングを行い、ニーズ分析した。記述部分についての質的調査では、地区および回答者の年齢を外部変数として「KH Coder」を用いてその特性を特定した。また、田辺市、観光協会、行政局の関係者に協力を依頼し、ヒアリング調査の環境を整えた。パイロット調査で質問の内容について精査したうえで、熊野古道の宿泊者の英語での接客録画によるデータ収集を行った。

1. 調査実施期間 2019年2月、9月、2020年3月
2. 調査地区 田辺市（市街地、旧中辺路町、旧本宮町）
3. 調査対象 調査地区内の宿泊施設 市街地9軒 旧中辺路町14軒 旧本宮町16軒 計39軒

質問内容

1. 宿の基本情報
 2. 外国人宿泊の現状と接客の際の使用言語
 3. 外国人対応におけるサービスや工夫、および困ったこと(自由記入)
 4. 英語力および場面別使用状況
 5. 外国人受け入れのための情報発信
 6. 苦情対策 (自由記入)
 7. 行政への要望 (自由記入)
- (2) その1 熊野参詣道が集結する熊野本宮大社前と近隣の宿で、外国人宿泊客にアンケートを実施した。観光庁の訪日旅行に関する意識(満足度など)を参考にした。
1. 調査実施期間 2019年11月、12月
 2. 調査地区 田辺市(日本宮町 世界遺産熊野本宮館、蒼空ゲストハウス)
 3. 調査対象 宿泊外国人客 88名(89名中欠損1名)

質問内容

1. 熊野古道の訪問での満足度
 2. 具体的な活動内容
 3. 熊野古道の安全性や困ったこと・要望
 4. 共通巡礼について(スペイン カミーノ・デ・サンティアゴ)
 5. 宿泊施設でのサービスと言語接遇について
- その2 外国人宿泊者へのアンケートの中から、「満足度」に関する箇所を抽出し、アプリ開発に向けたデータ収集のために宿泊施設へ再調査を実施した。
1. 調査実施期間 2021年3月
 2. 調査対象 宿泊施設 旧調査施設38軒のうちアンケート回収30軒
 3. 調査地区 田辺市(市街地、旧中辺路町、日本宮町)
 4. 調査対象 調査地内宿泊施設 市街地7軒 旧中辺路町7軒 日本宮町16軒

質問内容

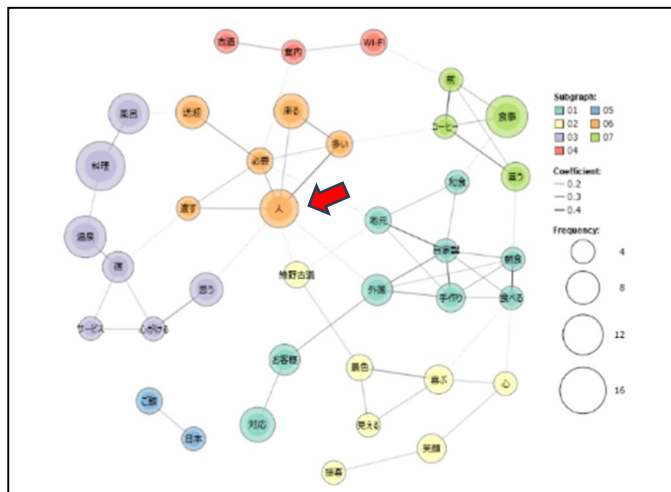
1. 宿で提供する食材 アレルギー対応 ベジタリアン対応
 2. 外国人宿泊者の宗教対応(特にイスラム教)
 3. 緊急時、災害時の英語対応
 4. 予約、宿泊マナーに関するトラブルについて
 5. 交通アクセスへの質問に関する言語対応 選択式および一部記述式
- (3) 世界中から多くの観光客が集まる巡礼道の目的地で、世界遺産に登録されているサンティアゴ・デ・コンポステーラの巡礼の宿での言語接遇について、観光局と宿泊施設で聞き取り調査及びアンケートを実施した。
1. 調査実施期間 2022年9月
 2. 調査地区 スペインの巡礼道 フランスの道
 3. 調査対象 上記調査地区にある宿泊施設サンティアゴ・デ・コンポステーラ10軒 フィニステラ3軒 ビジャフランカ5軒

質問内容

1. 宿の基本情報
2. 外国人宿泊の現状と接客の際の使用言語
3. 外国人対応におけるサービスや工夫、および困ったこと(自由記入)
4. 宿泊者に対する自由記述
*紙媒体とオンラインQRコード読み取り記入

4. 研究成果

- (1) 田辺市の宿泊施設39軒のニーズ分析
ある特定の分野で必要とされる言語コミュニケーションスキル養成に必要な項目を把握するため、ニーズ分析の手法を使ってアンケートの回答を分析した。
- 1) 宿泊従事者がかかわる仕事に関する情報、目標状況分析
週末以外の予約、一年前からの予約、外国人観光客のマナーの良さなどを理由に、もっと外国人宿泊者を増やしたいとの回答が29軒(76%)
 - 2) 宿泊従事者の個人情報、要求、集団、主観的なニーズ
英語翻訳のアプリ、会話冊子の要望、食材や料理法の対応(アレルギー、ベジタリアン、ビーガン等)、緊急時の対応、トラブルへの対応(盗難、荷物の遅配など)
 - 3) 宿泊従事者の英語能力
あいさつなど最低限の意思疎通(英検3~4級、TOEIC®220~469) 28軒(73%)
 - 4) 学習者にかけている能力/1)と3)のギャップ
宿泊施設での英語対応能力の不足
 - 5) 言語学習に関する情報・学習ニーズ
外国人宿泊客に対応する際に必要となる英語
日本宮町の宿泊施設16軒中11軒の女将が60歳以上(うち7軒の女将は70歳代)



アンケートに回答の中で、宿泊施設従事者が、おもてなしで大切にしているものは何かという質問に対する自由記述をKH coderで分析したものである。「人」を中心とした語が表れた。

この言葉は、外国人宿泊者のコメントや、さらにスペインでのアルベルゲ（巡礼宿）の世話人コメントにも表れていた。

熊野古道の宿泊者の英語での接客録画は1本のみとなった。これは、コロナ禍で高齢者の多い宿泊業者への接触を避ける必要があったこと、さらに水際対策が緩和されるやいなや、外国人宿泊者の急増のため宿泊施設が多忙を極めたことで協力ができなかった。

その他、田辺市観光振興課および熊野古道の国際化プロモーションや観光による地域活性化に寄与しているDMO（観光地域づくり法人）である田辺市熊野ツーリズムビューロー（以下ビューロー）に言語支援について聞き取りを行った。

- ・指差し表（チェックイン、チェックアウト、緊急時の対応など）の配布及び言語指導を1度実施
- ・田辺市おもてなし事業で支援を受けた田辺市街地の飲食店、宿泊施設などの英語ニーズを聞き取り、個別の英語表記表を作成
- ・地域に密着したDMO管轄の「熊野トラベル」が、宿泊予約、カード決済、アレルギー対応などのワンストップ業務請負の他、外国人宿泊者（旅行者）に関して宿泊施設からの緊急の要請に対応するため、24時間体制の電話サポートを実施

以上から、田辺市やビューロー（市の職員も出向）のサポート体制が、これまで英語を必要としてこなかった歴史的世界遺産地域「熊野古道」の宿泊施設の言語接遇の負担軽減に寄与していることが分かった。

(2) その1 外国人宿泊者のアンケート結果からのニーズ分析結果

1) 宿泊者の目標状況分析

熊野古道の自然 トレッキング 森林浴を楽しむ

2) 宿泊者の個人情報、要求、集団、主観的なニーズ

熊野古道で必要だと感じること：1. ゴミ箱 2. 喫茶を含む食堂 3. 水飲み場

宿泊所で不便に感じること：Wi-Fiの不安定さ、宿でのクレジットカード決済不可

情報の多言語化不足、食事などの説明の際のスタッフと

のコミュニケーション

3) 宿泊従事者が感じる自身の言語能力と外国人宿泊者が感じる宿のスタッフの言語能力

言語レベル	Fluent	Simple Greeting	Conversational
宿泊従事者自身が感じる言語接遇レベル	14%	62%	24%
外国人宿泊客が感じる宿泊従事者の言語接遇レベル	10%	28%	62%

*回答した外国人の日本語能力（Simple Greeting Level, Zero Level）46%, 46%

People were very polite whether they spoke any English or not. We were always able to communicate regardless of language proficiency.（外国人観光客アンケートから抜粋）

外国人宿泊者の国別は欧米豪が75名(85%)、東南アジアが12名(14%)その他トルコが1名(1%)であった。外国人宿泊客が感じる宿泊従事者の言語接遇レベルは、宿泊従事者自身が感じるレベルよりはるかに肯定的な回答で満足度が高かった。一方、宿が提供する食事、食材やアレルギー対応に関する説明について不満を感じる宿泊客が6名(7%)いた。

その2 外国人宿泊客に満足度調査の結果から、食事を中心に、宗教、その他トラブルにおける宿泊従事者へ聞き取り及びアンケートの再調査

- 1) 宿泊従事者の外国人宿泊客対応に関する情報、目標状況分析
食事提供 26 軒のうち 23 軒(88%)がベジタリアン対応
- 2) 宿泊従事者の外国人宿泊客に対する個人情報、要求、集団、主観的なニーズ
食材や料理法(アレルギー、ベジタリアン、ビーガン等)
対応に対する不安は 31%で、対応に問題ないとの回答が 54%
他、グルテンフリーの宿泊者が増えてきた場合の対応の不安は 26 軒のうち 12 軒
(46%)があると回答 予約を受け付けないとの回答も 2 軒
・ベジタリアン対応として豆腐など大豆を多用しているため、外国人宿泊客からは不
満が出るなど、対応の工夫が必要だと回答
宗教の回答数 30 件 宿泊対応経験 34% 対応不安 24%、異文化理解の必要性 47%
- 3) 宿泊従事者の緊急時の英語能力
平易な英語表現で対応 37% 翻訳アプリ使用で対応 26% 対応に不安 10% 他は
や、問題なく対応している

以上、熊野古道の宿泊業者の食材やアレルギー対策などに対する不安に対しての分析結果を協力機関に報告言語サービスのアプリ開発の提案を行ったが、地域経済を活性化するためには、さらなる言語サービス提供に関しては、有料での提供を行うとの見解であった。

- (3) サンティアゴ・デ・コンポステーラの宿泊施設での言語接遇に関する調査のニーズ分析
日本がまだ水際対策を行っていた時期に、スペインではすでに公共交通の移動時を除いてマスクの着用義務は解かれ、2022年8月1日現在で、カミーノ・デ・サンティアゴを訪れる巡礼者はコロナ禍前の6割まで回復していた。

サンティアゴ観光局へ宿泊施設の多言語対応についての回答は以下のとおりであった。

Unlike Japan, we found there were few language problems. Through taking surveys here, we found that most people at hotels, hostels, and Albergues on Camino de Santiago speak multiple languages, and most travelers and pilgrims are also from European countries, so they don't need multilingual sign ports.

聞き取り調査を行った宿泊施設の回答をニーズ分析

- 1) スペインの宿泊従事者の個人情報、要求、集団、主観的なニーズ
宿泊施設から巡礼者に対する言語面での希望として、簡単なスペイン語で質問してほしい、また言語対応も限界があることを理解してほしいとの見解があった
- 2) スペインの宿泊従事者の英語能力
18軒の回答では、11軒(61%)は言語接遇に問題ない、7軒(39%)は限定された範囲での言語接遇、挨拶などの最低限の英語力との回答
- 3) スペインの宿泊従事者の言語学習に関する情報
・18軒のうち6軒(33%)は外国語を自発的に学習、4軒(22%)は翻訳アプリ、1軒は指差し表で対応
・仕事で使われる言語の多くは、母国語のスペイン語、英語、ヨーロッパ言語
・韓国語、日本語、ロシア語は、ジェスチャーや Google 翻訳で対応

市内の宿泊業者の言語接遇と市の管轄地域外のそれでは、言語接遇が多少異なっていた。観光視点で見れば、インバウンド観光に必要な言語は、宿泊業者自ら学習するというスタンスが多かったが、巡礼証明書を求めてサンティアゴ・デ・コンポステーラまでの最後の100キロほどの地点にあるサリアから歩く人々と、その手前から歩く人々では、巡礼の捉え方が異なると聞き取り調査の中で出てきた。以下、サリア手前にあるビジャフランカ村のアルベルゲ「Abe Fenix」のオソピタレロ(巡礼宿世話人)の話である。「この宿はボランティアで回っている。収入源は巡礼者の払うお金。払える人は多く払うし、払えない人は無料でも泊める。食べ物も無料で提供する。巡礼者は3つに分かれる。観光目的、自転車でのスポーツ目的、そして本当の巡礼者。サリアから先は観光やスポーツ目的がすごく増えている。サリアの手前までが本当の巡礼道と言える。この宿で、意思疎通で困ったことはない。相手の目を見て、心で話を聞く。食事を提供すれば全く問題ない。」と語った(スペイン語を翻訳)。

巡礼道を地域経済のための観光資源とみる傾向の中で、熊野古道の宿泊施設従事者や、外国人宿泊者、さらにはスペインのビジャフランカの巡礼宿の世話人の聞き取りやアンケートから、巡礼道歩く体験型インバウンド観光の本質として「言語より心」といった視点が見えてきた。つまり、巡礼道における言語接遇は、ホストとゲストが一体になってゲストとホスト、ウチとソト、異文化理解も含めて、誰が発信し誰が受信するのかといった相互的立ち位置を考慮したコミュニケーションの視点である。

5. 主な発表論文等

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

1. 著者名 岩田 聖子	4. 巻 9
2. 論文標題 Local Tourism Strategies for the Global Expansion of World Heritage Site Tourism 世界遺産地域の国際地域ネットワーク 和歌山県田辺市と田辺市熊野ツーリズムビューローを事例にして - 東洋大学ソウル国立大学ジョイントレクチャーシリーズ招待講演より	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 (追手門学院大学) 基盤教育論集	6. 最初と最後の頁 15-31
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 オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 岩田聖子	4. 巻 7
2. 論文標題 高齢化が進む観光地での外国人観光客への言語的接遇 言語習得に年齢の影響はあるのか？	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 追手門学院大学基盤教育機構 基盤教育論集7号	6. 最初と最後の頁 1-14
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 オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 岩田聖子	4. 巻 6
2. 論文標題 地域に貢献する観光英語	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 基盤教育論集	6. 最初と最後の頁 1 - 11
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 オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計9件（うち招待講演 2件 / うち国際学会 0件）

1. 発表者名 岩田聖子
2. 発表標題 観光言語を取り巻く社会の今と地域に貢献する英語 - 熊野古道を例として -
3. 学会等名 JACETリーディング研究会（招待講演）
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 岩田聖子
2. 発表標題 世界遺産地域の観光言語の国際比較 カミーノ・デ・サンティアゴ世界遺産巡礼道における調査を通して -
3. 学会等名 日本国際観光学会
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 岩田聖子
2. 発表標題 Aprende con un japonés sencillito sobre los Patrimonios de la Humanidad en Japon
3. 学会等名 テネリフェ日本語学校
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 Shoko Iwata
2. 発表標題 Local Tourism Strategies for Expanding Globally in a World Heritage Site
3. 学会等名 Toyo_GIC-SNUACレクチャーシリーズ2021 (招待講演)
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 岩田 聖子
2. 発表標題 世界遺産地域におけるDMOの支援と言語的接遇の現状と課題について
3. 学会等名 日本観光ホスピタリティ教育学会 (観光コミュニケーション分科会)
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 岩田 聖子
2. 発表標題 世界遺産地域における地域貢献型観光英語の現状と今後に向けて:紀伊山地の霊場と参詣道 熊野古道を事例に
3. 学会等名 日本国際観光学会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 岩田聖子
2. 発表標題 巡礼地の国際地域ネットワーク 世界遺産の道スペイン・カミーノ・デ・サンティアゴと熊野古道の「共通巡礼」
3. 学会等名 日本国際観光学会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 岩田聖子 岩井千春
2. 発表標題 地域に貢献する英語を目指して:外国人宿泊客への接客に関するニーズ分析をもとに
3. 学会等名 外国語教育メディア学会(LET) 関西支部2019年度秋季研究大会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 岩田聖子
2. 発表標題 観光人材育成につながる地域貢献型観光英語を目指して 外国人宿泊客への接客に関するニーズ分析を基に
3. 学会等名 日本観光経営学会
4. 発表年 2019年

〔図書〕 計1件

1. 著者名 藤原 直樹、飯田 星良、岩田 聖子、佐藤 敦信、安本 宗春	4. 発行年 2021年
2. 出版社 学芸出版社	5. 総ページ数 252
3. 書名 地域創造の国際戦略	

〔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
研究 分担者	岩井 千春 (Iwai Chiharu) (90411389)	大阪公立大学・国際基幹教育機構・教授 (24403)	

	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
研究 協力者	弓削 大地 (Yuge Daichi)		
研究 協力者	古徳 香 (Kotoku Kaori)		

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------