

平成 30 年 5 月 30 日現在

機関番号：32644

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2015～2017

課題番号：15K02761

研究課題名(和文) 新規国際観光地化に向かうローカルエリアの言語ニーズ調査とフレームワークの構築

研究課題名(英文) Toward a framework for lowering the language barrier: An analysis of the English communication needs of people in local tourist destinations in Japan

研究代表者

藤田 玲子 (Fujita, Reiko)

東海大学・国際教育センタ ・教授

研究者番号：90366930

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,000,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、訪日人が急増する中、訪日人と日本人のコミュニケーションに関する問題点を調査し、そこから得た知見から、地域の観光地のスムーズな国際化に資するフレームワークの提案をした。地域により国際観光地としての発展段階があることがわかり、まずは、言語対応と異文化に対する不安の軽減に取り組む必要がある。その後は、使用頻度の高い英語パタンの習得を目指す。そして継続的に英語力の向上を行ってゆく。そしてすべての段階において有用なのが、地域においてリーダーシップを発揮する母体の存在、そして外国人や海外経験者の協力や活用である。この協力を発展段階の過程に入れることができると、地域の国際化の大きな後押しとなる。

研究成果の概要(英文)：This study investigated problems of communication between international visitors and Japanese locals at tourist destinations. Using the survey results, we proposed a framework to support the smooth internationalization of the areas. Different regions enjoy different stages of development, but the first task is to reduce the anxiety that locals have regarding foreign languages and cultures. Assisting them to acquire frequently used English patterns of speech at particular situations and to continue improving their English skills is the next stage. At all stages, city offices and tourism associations that demonstrate leadership in the region are valuable. Finally, the cooperation of the international residents in a region will enhance its internationalization.

研究分野：英語教育

キーワード：インバウンド コミュニケーション問題 英語教育 異文化コミュニケーション 地域創生

## 1. 研究開始当初の背景

本研究は、日本が国策として観光立国を謳い外国人を積極的に誘致する中、あまり焦点の当たらないコミュニケーションに関わる問題の解決の糸口を探るために実施したものである。本研究を申請した2014年度当時は、観光政策の関門であった訪日外国人1000万人の目標が2013年に達成された翌年であった。その後、訪日観光促進は益々本格化、2014年6月の観光立国推進閣僚会議においては、2020年に向けて訪日外国人数2000万人の高みを目指す方針が示された(尚、その後、この目標数値は前倒しに達成され、4000万人に修正された)。当時は、訪日外国人はいわゆるゴールドルートと呼ばれる東京大阪を中心とした都市部に集中していた。2000万人の目標の達成にはいかにローカルエリアに観光客を分散してゆくかということが日本の成長にかかわる重要な事項として位置づけられていた時期であった。

このような中、観光庁が訪日外国人対象に行った調査(2014年)の中では、滞在中訪日客が感じた不便な点として、「コミュニケーション」が2位となっていた。また神奈川県が行っている訪日外国人観光客実態調査(2012年)の中でも旅行時の重要課題として「外国語表記」に次ぎ「日本人の外国語コミュニケーション力の向上」が上位となっており、言語コミュニケーションの問題は訪日観光促進にとって大きな課題であった。

国際観光地化を迫られつつあるローカルエリアでは、地域の人々は日常的に異文化や異言語に接触する機会があまりなかったと推測でき、予備調査の中では、現地の観光施設や飲食店などにおける外国人対応についての懸念が浮かび上がり、外国人や外国語に対する精神的な壁の存在があることが確認できた。そこで、さらに調査を広範囲に進め、観光に関わる人々のコミュニケーションに関連するニーズを特定し、データ分析から明確な形として提示することが必要であると考えた。

## 2. 研究の目的

本研究の目的は、新規国際観光地化の取り組みの始まったローカルエリアにおいて観光に関わる人々の異なる言語や文化に接触する際の困難な状況を特定し、心理的負荷の軽減に役立つフレームワーク構築を行うことである。そのために、(1)ローカルエリアにおける質問紙調査および聴き取り調査を通じてコミュニケーション全般に関わるニーズを調査し、(2)そのニーズ調査から表出した訪日ゲスト対ホスト間のコミュニケーション場面における諸問題をESP(English for Specific Purposes)の視点からジャンルごとに整理し、(3)その上でそれらの問題解決の手立てを検討する。

## 3. 研究の方法

本研究は質問紙調査及び聴き取り調査の形でデータ収集を行い、量的データを基軸とし、質的データで補完する方法をとった。以下のような手順と内容で実施した。

(1) 神奈川県ローカルエリアの人々に対し(観光従事者及び住民)国際化に対する意識やコミュニケーションの問題について質問紙調査(第1次質問紙調査)を実施した。

(2) 上記地区でフォローアップの聴き取り調査を行った。

(3) 新潟県での事例調査(聴き取り及び観察調査)を行った。

(4) 訪日人が近年増えてきたエリア及び、従来より外国人を受け入れていたエリアにおいて英語使用に関する第2次質問紙調査(ニセコ、箱根、高山、長野、別府、青森など)を実施した。

(5) 上記複数エリアでの聞き取り及び観察調査(別府、ニセコ、長野)を実施した。

(6) 訪日外国人を対象にコミュニケーションに関し不便であった体験についての聴き取り調査を行った。

(7) 調査の量的分析をSPSSソフトウェアを使用して、また質問紙の自由回答や聴き取り調査の質的データ分析はNvivoソフトウェアを使用し行った。

(8) 全てのデータの分析と結果を概観しまとめと提案を行った。

## 4. 研究成果

### (1) 第1次調査

まず、第1次調査では、外国人にはまだ知名度は無いが、これから多くの訪日人が訪れる可能性のあるローカルな2地域において、特にコミュニケーションの課題に焦点を当てて質問紙調査を行った。質問数は18問、うち自由回答の設問が3問で、回答者属性、英語力、訪日人受け入れに関する心理、コミュニケーションの問題点やその対策について聞いた。実施した2地域のうちのひとつは古くからの観光地で、宿泊施設や、飲食店、販売店など、観光に関わる業務を行う人が多い場所で、もう一方は従来観光地ではないが、観光資源を掘り出して地域創生を見据えている地域である。138件の限られたサンプル数ではあるが、2地点の回答傾向は類似しており、回答者集団の訪日客とのコミュニケーションに対する不安が浮き彫りとなった。その背景には英語力や異文化対応の問題があることがわかった。特に、英語に関しては現地の人々の約2割程度しか「話せる」という実感を持っていない。その2割の回答者にさらに英語力を尋ねると、道案内や談笑ができると回答した人はそれぞれ2割以下であった。このような中、一部外国人旅行者に対し強い拒否感を表す回答者もいた一方で、より多くの方が不安を感じながらも、受け入れやおもてなしをしたいという気持ちはある傾向が示された。また、実際に訪日人とコミュニケーションを経験した場面では、単語を並べた

り、ジェスチャーや日本語も織り交ぜたりしながら、その目的を達成しているケースが少なからずあることもわかった。今後の対策については、ハード面の整備をする、言語のできる人を配置すると回答した割合が多く、現地の人々の英語教育と回答した割合が最も少なかった。

## (2) 第2次調査

第1次調査で明らかになった事を前提に、英語でのコミュニケーションに関して、観光の現場でどのような問題や課題があるのかをさらに調査するために、2回目の質問紙調査を行った。ターゲットを地域の観光地に絞り、日本国内7ヶ所の宿泊施設や土産店、案内所など観光関連の仕事に従事する人へ回答を依頼した。「ローカルな観光地の英語使用に関する調査」というタイトルで、質問項目は15問、内容は回答者の属性、英語能力、英語コミュニケーションに対する心理、英語使用場面と使用時の困難、必要なスキル、対策などである。2016年6月から2017年3月にかけて実施、147件の回答を得た。調査実施場所は、箱根、高山、ニセコ、高尾山、熱海、三浦、山ノ内の7か所である。ここ数年で訪日人が増加しているのは熱海、三浦、山ノ内である。一方、すでに確立した観光地で以前より外国人を一定数受け入れてきたエリアは箱根、高山、ニセコ、高尾山で、近年はさらに訪日客は急増している。

調査結果から、地域で観光業にかかわる人々は「速い英語を理解する」ことや「訛りのある英語を理解する」こと、また「詳細の説明をする」ことに最も困難を抱えていることが分かった。英語の使用が必要な場面についての質問では、「何かの使い方を説明する」ことがいちばん必要とされており、次に「道案内・交通案内」と「クレーム対応」が並んだ。また「金銭の授受」「何かの使い方」に関する対応も高い割合で必要であることが示されていた。

また、自由回答形式でどのような時に英語対応をするか具体的にあげてもらったところ、最も多かったのがフロント対応、次に施設の対応、であった。フロント対応には予約対応、チェックイン、チェックアウトの対応などがあげられていた。施設の対応には、例えば部屋への案内、発券機の使い方、浴場への行き方や使い方などがあつた。そしてかなり多くの人々があげていたのが、質問に答えること、情報を与えること、また道案内である。フロント対応とも一部重なる部分はあるが、ある一定の情報を与えることが必要とされているということが、量的データの分析結果と同様に示されていた。食事対応も多くの回答者が頻度が高いものとして言及していた。

困難について量的データで示されていた事は、自由回答にも同様に書かれていた。英語使用にどんな困難を経験しているかという記述の中では、「伝わらなかった」、「説明

できなかった」という体験などが記載され、リスニングに関しては、英語を母語としない人の訛りやアクセント、そしてネイティブの速い英語や単語が聞き取れないということなどで苦労をしている。母語が英語ではない人の対応に窮するのは、訛りやアクセントが聞き取れない他、共通の言語がないということが大変であることにも言及があつた。また、医療・薬・病気といったお客様の身体や健康にかかわるような言葉が散見されたのは、現場の人々が憂慮していることであると考えられる。

また、学びたい事項を記述してもらったところ、困難であると感じている人の多い「スピーキング」、「リスニング」を学びたいと思っている人が当然ながら多い。次いで文化について学びたいという回答者が多く、現場では文化の違いに戸惑うことが多いと拝察できる。またマナーを説明するための英語を学びたい、という意見もあつた。

回答全体を概観すると、急速な国際化に対して戸惑っている様子や、どのように対応してよいかかわからず、現場が混んとしているという印象を受けた。またその地域の人々全体の意識を高めていく必要性について少なからず言及があつたことは、個人の力でどのように対処すればわからないと感じている人々もいるということであろう。研修やマニュアルについて高い希望が示されていたのは、その状況を反映しているといえよう。国際化の準備は、地域全体で意識を高めながら、現場の言語ニーズに対応した組織的な準備が必要なのである。

2次調査の結果にはコミュニケーション対策に関わる様々な示唆があつた。ひとつは現場に特化した英語学習の必要性である。第1次質問紙調査では、日常会話や最低限の会話ができるようになりたいという回答が多く見られたが、すでに外国人への対応を行っている第2次質問紙調査を行った地区では、特化した英語を学びたい、という意図が示されていた。いわゆる一般会話というよりは、例えばホテルフロントであれば、フロントでのやり取りで使用される一定のパターンを持った英語を特殊英語として学びたいということである。そのルーティーンを体得しておけば、とりあえずは必要最低限の決まったやり取りはできるようになるだろう。調査結果には、現場の人たちはそのような内容の研修を受けることを望んでいることが示されていた。

このような特殊目的のための英語は、現場によってその内容に違いがあると想像できる。例えば特殊なドア鍵の開け方、ロッカーの使い方、部屋の電話の使い方、テレビのリモコンの使い方など、そのホテルや施設特有の使い方についてのマニュアルを作っておくといいだろう。また道案内も同様で、その宿泊施設からどこか特定の観光地や駅などへの行き方もマニュアル化しておき、スタッ

フはそのパタンをしっかりと練習すればよい。あとは並行してリスニングの練習を積極的に行っておくことが必要である。

### (3) フィールド調査

訪日人とのコミュニケーションの問題解決に向け手探りをしている地域は多く、これらの地域でのインタビュー及びフィールド調査も実施した。新潟県の糸魚川の調査では、インバウンド観光振興を推進することを目的として、市役所では外国人職員を雇い、観光関連施設における英語対応の向上をはじめとする外国人受け入れ態勢の整備に向けた職務を任せている。彼は外国人観光客のニーズを踏まえたパンフレットなどを作成し有益な情報提供を行なっている。また、市役所は、糸魚川をよく知る外国人住民の協力を得て、外国人の視点から糸魚川の魅力を発信して、インバウンド観光振興を推進しようと努めている。市役所から委託を受ける外国人住民は、市内の観光地、お祭りなどのイベント、日常生活などに関する情報を SNS で発信している。このように地域の中に外国人の職員や住民が入り、言語対応のためのパンフレットやメニューの作成ワークショップなども開催し、主導的に外国人受け入れ態勢の整備を推進してきている。

また別府での聞き取りや観察調査でも、多くの留学生が街中に住み旅館やホテル、飲食店などでアルバイトをすることで、地域の国際化に大きく貢献していた。地域にはきめ細かい多言語表示やパンフレット、メニューなどが準備され、訪日人への対応に効果を発揮していた。また長野では、海外経験のある語学の堪能な人々がキーパーソンになりながら、地域の国際化を後押ししているケースもある。このような外国人や外国語堪能な海外経験者は、英語や他言語の表記や案内文を作る際に大きな役割を担うであろうし、ワークショップなどの言語レーニングの提供や、定型パタンのマニュアル作りなどで力を発揮してもらえる。また、宿泊施設や観光施設などで、予期していない事態が起こり、外国人の言っていることが分からずどう対処してよいか分からない場合に、頼れる存在となることもある。別府市の観光案内所ではルーティンなパタンのやり取りは日本人スタッフが行うが、万が一の時のために、外国人スタッフに電話を持たせエマージェンシー・ホットラインの役割を依頼していた。また長野では、英語堪能な日本人のホステル経営者のところへ、近隣の宿のおかみやスタッフがトラブルを抱えた外国人連れてやってきたり、電話で問い合わせてくることもあるという。観光推進に関わる外国人職員や英語堪能者が地域にいて、コミュニケーションが行き詰った時に相談できる体制があれば、英語や外国人対応に不安を抱く日本人の負担を軽減することができるだろう。

### (4) 成果のまとめ

最後に、全ての調査結果を踏まえて、効率的にコミュニケーション問題を軽減させていく提案をしたい。まず、現場の状況と段階をよく把握し進める必要がある。なぜなら、国際観光地化への対応は地域によって体力差があるからである。その進展を大きく左右するのは地域のかじ取り役の存在、および在日外国人や海外経験者の協力や関わりの有無である。この協力を発展段階の過程に入れることができると、地域の国際化の大きな後押しとなる。このような母体を基軸に以下のような段階を念頭に進めていくとよいだろう。

#### 第1段階：不安の軽減

まず、観光に関わる人や住民のコミュニケーションや異文化対応への不安の軽減に取り組むことが第1段階である。今まで外国人があまり訪れなかった地域では、総じてコミュニケーションに関する不安を感じていた。具体的には、「言葉が通じない」、「必要な説明ができない」ということに不安度が高かった。まず第一歩は、外国人アレルギーとも言えるような不安を軽減させ、外国人に対応できるような気持と自信を持ってもらうことが必要である。当初は不安が大きくても、場数を踏むことで大幅に不安が払しょくされていくことがデータの比較分析の中でわかった。初期の段階では、正しい文法や流暢さにとらわれず、コミュニケーションストラテジー（相手にもう一度言ってもらう、ゆっくり話すように頼む、書いてもらう、など）を使用しながら、コミュニケーションを成立させることが必要となる。まず、地域の人ややってみよう、と思える意識作り、成功体験へ導くきっかけづくりを組織的にエリアで行っていくことが、不安軽減に役立つであろう。

また、不安の軽減は、言語だけでなく文化に関して対策を取る必要がある。第2次調査の中では、外国人とコミュニケーションを行う際に必要なスキルとして、異文化理解が「あてはまる」「ややあてはまる」と回答した人は7割近くに上っている。日々の業務の中から、異文化対応の難しさを実感している表れであろう。異なる文化背景のある人の間でコミュニケーションが行われる際には、ハイコンテキストの文化やローコンテキストの文化の違いに加え、宗教的な背景なども相まって相互の誤解を生みやすい状況がある。誤解を極力生まないためには、文化や価値観が異なるということをまず知る必要があり、さらに相手を知ろうとする態度が重要となるが、そのようなことを広く教育するワークショップなどの開催が望まれる。

#### 第2段階：パタンの習得

調査では、外国人対応業務の経験を自由回答欄で記入する設問を設けた。対応場面としては道案内、周辺案内、館内案内、食事の説明、などが頻出していた。また、選択方式の設問では、「何かの使い方を説明する」場面

がもっとも多く、次いで「道案内・交通案内」、そして「クレーム処理」が続いた。このような観光業の場面に必要な特定の目的のために必要な英語 (English for specific purposes) をストックし、それを効果的に共有できる環境を作ることが、コミュニケーション対策の重要要素といえる。「使い方の説明」であれば、first, second, third, と順を追ってシンプルに命令形を使って説明する基本パターンをマニュアル化して、説明する事項やものに対して応用していけばよいだろう。「道案内・交通案内」も同様なマニュアルを作ると同時に地図入りの説明書きを準備しておけば、応対に役立つ。クレーム処理に関しては様々なパターンが想定されるので、難しいかもしれないが、少なくとも普段多いタイプのクレームに関する対応をやはり簡単な英語化しておくことが必要となるだろう。

このような作業は個々の宿や施設がバラバラに行くのは、時間もかかり、人的資源を要するので非効率的だが、各地域の母体となる自治体や観光協会などの組織が手助けやとりまとめを行うことで、効率化が図れるだろう。

#### 第3段階：英語力の向上

最後の段階は継続的に英語力の向上の意識付けをするということになる。調査の中では、外国人旅行者は情報がないことに苦慮していた。パターンの習得が終わり、通り一遍のことができるようになった後は、様々な生きた情報を旅行者に提供できるレベルの英語力を身に付けていくことが理想である。

#### (5)今後の課題

以上のように、何をどのように進めていけばよいかという枠組みを意識することがコミュニケーション問題の効率的な軽減につながるだろう。その地域の人々の精神的な準備の状況を踏まえて段階的に意識して取り組むことが肝要である。しかしながら、このような準備は個人の力だけではなかなか押し進めることは難しい。すべての段階の過程で、自治体や観光案内所などの地域を取りまとめる母体があることが効率的な成功の追い風になる。近年は政府の主導で DMO (Destination Management Organization) の形成が急速に盛んとなってきており、地域を作る舵取り役となるこの DMO が果たす役割が期待できると考える。また現在、行政は 2018 年度新規事業として「地域資源の多言語解説整備」を立ち上げ、わかりやすい他言語解説文の作成の組織的な支援体制を提供する準備をしている。英語で解説された文書をコミュニケーションの際に示すことだけでも、説明がうまくできないときに大きな助けになるだろう。このような事業が DMO と連携すれば外国語によるコミュニケーション問題の改善の方策の一つとなりうる。

また、ニセコ地区のように観光地に外資が

入ったり、成熟していくと、そこで求められる言語力や異文化対応力は高レベルになっていくことにも注意を払う必要がある。ブローケン英語での対応もまた旅行者にとってはいい思い出となる可能性が高い一方、ブローケン英語対応がクレームの対象となってしまう可能性もある。高度な英語力育成という課題を解決してゆくためには教育の果たす役割が重要である。自治体や地域は、地域の人々に研修といった教育の機会を与えることが必要である一方で、高等教育機関においては、即戦力として観光の現場で対応できるレベルのコミュニケーション力を持つ人材を育成するように取り組んでいかなければならない。

#### 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計6件)

藤田玲子. 新規国際観光地化に向かうローカルエリアの言語ニーズ調査とフレームワークの構築. 文科省科学研究費基盤研究(C) 研究報告書. 2018. P.1-66.

藤田玲子. デルガド・ロドルフォ. ローカル地域の国際観光地化に伴う英語コミュニケーション力の変化. 『日本観光研究学会全国大会学術論文集第32号』p305-308. 2017. 日本観光研究学会.

本田量久. 外国人ネットワークを活かしたインバウンド観光振興策 糸魚川における言語対応と課題. 『日本観光研究学会全国大会学術論文集第32号』p385-388. 2017.

Reiko Fujita, Masako Terui, Tamao Araki, Hisashi Naito. An Analysis of the English Communication needs of people involved in tourism at Japanese Local Destinations. Journal of Global Tourism Research, Vol 2. 査読有. 2017. p.53-58.

本田量久. 地方におけるインバウンド観光振興とその意義 多様性に関わった創造的なまちへ. 『地方行政』第10721号. 時事通信社. 2017. p.16-19

藤田玲子. 本田量久. デルガド・ロドルフォ. 新規国際観光地における外国人対応の課題 コミュニケーション・ニーズ調査から. 『日本観光研究学会全国大会学術論文集第31号』p309-312. 2016.

〔学会発表〕(計6件)

藤田玲子. 観光接触場面におけるやさしい英語使用のすすめ. 言語政策学会 第19回大会. 2017.

本田量久. 外国人観光客の観光動向と地方観光地におけるインバウンド観光振興 糸魚川における外国人対応の成果と課題. 北海道開発協会助成研究会. 2017.

本田量久. 人口減少地域におけるインバウンド観光振興と地域活性化. 日本社会学会 第90回大会, 2017.

Reiko Fujita. Forum on English for Tourism in Japan: current issues and efforts: English communication needs in Japanese local destinations. 8th International Conference on ESP Asia. 2016.

Kazuhisa Honda. The Renaissance of Creative Rural Communities. The 89th Annual Conference of Japan Sociological Society. 2016.

藤田玲子・本田量久. 新規国際観光地化に向かうローカルエリアの言語ニーズ調査. 日本観光学会 第108回全国大会. 2015.

〔図書〕(計 2 件)

藤田玲子、加藤好崇. 研究社. やさしい日本語やさしい英語でおもてなし. 2018年6月刊行予定. 約150ページ.

渋谷淳一・本田量久 編著. 『21世紀国際社会を考える 多層的な世界を読み解く38章』旬報社. 2017年.

〔その他〕

なし

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

藤田 玲子 (FUJITA, Reiko)  
東海大学・国際教育センター・教授  
研究者番号: 90366930

### (2) 研究分担者

本田 量久 (HONDA, Kazuhisa)  
東海大学・観光学部・准教授  
研究者番号: 90409540

### (3) 研究分担者 (2016-2017のみ)

デルガド ロドルフォ (DELGADO, Rodolfo)  
東海大学・国際教育センター・講師  
研究者番号: 60759215