様　式　Ｃ－１９、Ｆ－１９－１、Ｚ－１９　（共通）

科学研究費助成事業　　研究成果報告書

平成 ３０ 年　 ６ 月 ２０ 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：１５Ｋ０２６５３

研究課題名（和文）観光接触場面におけるホスピタリティと日本語の役割：日本のオモテナシとポライトネス

研究課題名（英文）Hospitality and the role of Japanese in tourist contact situations : Japanese omotenashi and politeness

研究代表者
加藤　好崇（Kato, Yoshitaka）

東海大学・国際教育センター・教授

研究者番号：２０２９７２０３

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費）　　2,500,000円

研究成果の概要（和文）：これまで異文化接触場面の研究は数多くなされてきたが、観光における異文化接触場面はほとんど研究対象とされてこなかった。本研究は日本が外客4000万人時代を迎え、観光立国を目指すなか、外国人ゲストと日本人ホストを含む観光接触場面のコミュニケーションと日本語の役割を分析するものである。そして、観光資源としての日本語と観光接触場面でのオモテナシ及びポライトネスのあり方を見直そうとすものである。分析の結果、観光接触場面における日本人ホストによる有効なツーリスト・トークの特徴を見いだすことができた。また、同時に英語だけではなくやさしい日本語使用による『観光のためのやさしい日本語』の開発も試みた。

研究成果の概要（英文）：Although lots of the researches of contact situations have be conducted so far, few researches of tourists contact situations which include foreign visitors and Japanese hosts have been conducted. As Japan face now new era of 40 million tourists and aim at a tourism nation, we need to analyze communication in tourist contact situations and the role of Japanese. Further, we need to re-consider Japanese as a resource of tourism, omotenashi(Japanese hospitality) and politeness.The analysis gives many features of valuable tourist-talk by Japanese hosts for tourist contact situations. Furthermore, we tried to develop the use of yasashii(easy,kiind) Japanese for foreign visitors rather than only use of English.

研究分野：日本語教育

キーワード：接触場面　観光接触場面　ツーリズム　日本語　ツーリスト・トーク　ポライトネス　おもてなし　社会言語

１．研究開始当初の背景

研究開始年の 2015 年は外国人観光客が 1973 万人と過去最高となった年であった。最終年の 2017 年も 2869 万人となっており、3 年連続最高記録を更新し続けている。この傾向は 2018 年現在も変わっていない。同時に 2015 年は外国人観光客と日本人ホストのコミュニケーションが観光資源としても重要なものであると認識され始めた時期でもあり、この傾向は外国人観光客増加とともに増大している。

２．研究の目的

⑴増加する外国人観光客と日本人ホストとの異文化コミュニケーションの点火とその質の改善を最終目標とし、そのツールの一つとしての日本語を考察することを目的の一つとした。また、観光接触場面における外国人観光客へのおもてなしを『オモテナシ』とし、それが母語場面とは異なることを明らかにしようとした。

⑵また、外国人観光客受け入れに成功している各地の宿泊施設における調査により、そこでのコミュケーションの特徴を分析し、その特徴をもとにした日本語による会話スタイルの開発をもう一つの目的とした。また、後に述べるように「やさしい日本語ツーリズム研究会」に参加することにより、観光における日本語を「やさしい日本語」として明示化することに努めることも目的の一つとした。

３．研究の方法

⑴実際の会話をデータとして採取することができないため、参与観察とインターアクション・インタビューの手法を用い、具体的な会話場面を想起してもらった。インターアクション･インタビューとは宿泊施設の中に散在する具体的なものの存在（例えば、写真やはり紙、置物など）から以前生起したコミュニケーションを思いだしてもらう方法であり、この方法によりさまざまな具体的なコミュニケーション場面を語ってもらうことができた。

⑵また、上で得られたデータを言語管理理論、ポライトネス理論を用いて分析を行った。言語管理理論とは当該インターアクションに言語的、社会言語的、社会文化的な規範の存在を仮定し、そこからの逸脱と留意、また留意の否定的評価、否定的評価された逸脱に対する調整行動といった一連の管理プロセスをもとに接触場面に存在する規範にはどんなものがあるのか、また、どのような解決行動がとられているかなどを分析し、説明する理論である。

４．研究成果

⑴まず、外国人観光客受け入れを実践し、成功している宿泊施設でのコミュニケ−ションの特徴として次のようなツーリスト・トークの存在が分かった。

A) 事前調整ではなく、何かあったときにコミュニケ−ションをより活性化する事後調整コミュニケーションの活性化
B) 客と宿という上下関係を基盤としたコミュニケーションではなく、横の関係を基礎とした人−人関係のコミュにケーションの活性化
C) コミュニケーション・ストラテジーの多様化
D) 会話量の増大
E) 英語使用規範と日本語非使用規範の活性化：この二つの規範が、多くの日本の宿泊施設には存在するため、英語ができなければ受入れができないと考える日本人ホストが多い。このことが外国人観光客の増加にもかかわらず、それに接する日本人ホストが限定されている原因の一つとなっていた。

他

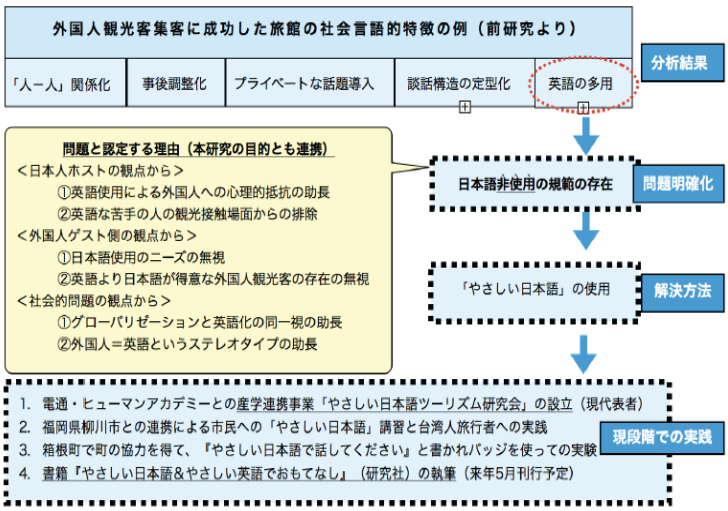
⑵産学連携事業「やさしい日本語ツーリズム研究会」に所属し(2017 年は代表)、本科研事業で得られたツーリスト・トークの特徴とやさしい日本語を融合した『観光のためのやさしい日本語』のあり方について考察した。その言語使用をもとにした観光接触場面でのコミュニケーション方法を、地方自治体、旅館、店舗などで使用する計画をたてた。また、これらをもとにして各地で英語ができないという理由で外国人観光客受け入れを躊躇する人たちの背中を押すため、観光のためのやさしい日本語使用の書籍出版を計画した。本書籍に関しては２０１９年度出版予定となっている。

またその他、北海道美唄市、神奈川県箱根町の旅館、大分県湯布院の旅館等、複数の地域と旅館、または観光関連業者、Web マガジンと協力して、「やさしい日本語ツーリズム」を拡げるための書籍も計画をしており、その準備段階にある。

以上のように、2018 年度からの新たな科研において、それらのプランを実践に繋げようとしている。

以下の図は 2015 年～2017 年までの科研での研究内容と、それらをもとにして行われた実践活動を簡単に整理したものとなっている。

図１　本研究の研究内容と実践活動



５．主な発表論文等
（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕（計３件）

① 加藤好崇(2018)「観光接触場面における「やさしい日本語」の可能性と課題-柳川市のやさしい日本語ツーリズム事業の実例からの考察―」『東海大学大学院日本語教育学論集』5. pp.30-44.

② 加藤好崇（2017）「観光接触場面のツーリスト・トーク研究―観光先進国に向けた新たなオモテナシの生成―」『東海大学紀要国際教育センター』7.pp.1-22.

③ 加藤好崇（2015）「箱根地区における外国人観光客の言語問題と多言語表記　第１部　問題調整としての多言語表記分析の枠組み−和式旅館の多言語表記「貼り紙」の分析−」『東海大学日本語教育学論集』2. pp.1-17.

〔学会発表〕（計９件）

① 加藤好崇（2017.11）「やさしい日本語作る観光コミュニケーション：観光接触場面におけるツーリスト・トークの観点から」(立教大学異文化コミュニケーション学科主催研究会)

② 加藤好崇（2017.6）「観光接触場面のツーリスト・トーク:「やさしい日本語」と「やさしい英語」『観光と言語分科会』日本語政策学会（JALP）第 19 回研究大会

③ 宇佐美まゆみ（2017.6）「やさしい言語」が生み出す観光接触場面における「ふれあい」と「おもてなし」−ポライトネス理論の観点から−」『観光と言語分科会』日本語政策学会（JALP）第 19 回研究大会

④ 加藤好崇(2016.12)「4000 万人時代の「訪日外客」のジャパン・リテラシー 」『「ジャパン・リテラシー再考：1990 年代モナシュ大の日本語教育と現在の日本語教育の比較から」2016 年言語管理研究会分科会合同研究会

⑤ 加藤好崇（2016.10）「訪日外国人と言語的接遇 」『タイ日本共同国際研究集会「観光とコミュニケーション」 』サイアム大学、観光コミュニケーション研究会

⑥ 加藤好崇（2016.9）「和式旅館における日本語使用の分析−オモテナシの言語使用−」『日本語の観光接触場面のインターアクションーオモテナシとポライトネスの視点からー』2016 年バリ日本語教育国際研究大会パネル発表（Bali ICJLE2016）

⑦ 加藤好崇（2016.6）「観光接触場面と観光行政」『日本言語政策学会第 18 回大会予稿集』pp.127-129.

⑧ 加藤好崇・宇佐美まゆみ・黒木浩一（2015.10）パネルディスカッション「『おもてなし』とはなにか？コミュニケーションと文化」第一回観光コミュニケーション研究会

⑨ 加藤好崇・宇佐美まゆみ（2015.9）「和式旅館における観光接触場面のインターアクション−観光接触場面で接遇と日本語の役割−」第 36 回社会言語科学会研究大会

⑩ 加藤好崇 (2015.6)「観光接触場面のコミュニケーションと日本語：和式旅館での接触場面」日本言語政策学会（JALP）第 17 回大会

〔図書〕（計 0 件）

〔産業財産権〕

○出願状況（計 0 件）

○取得状況（計 0 件）

〔その他〕
ホームページ等
URL
http://www.xj.u-tokai.ac.jp/touristtalk/publications.html

６．研究組織
(1)研究代表者
加藤好崇　　（ Kato Yoshitaka ）
東海大学・国際教育センター・教授
研究者番号：20297203

(2)研究分担者

宇佐美まゆみ　（　Usami　Mayumi　）
大学共同利用機関法人人間文化研究機構
国立国語研究所・日本語教育研究領域・教授

研究者番号：　90255894