

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 30 年 5 月 24 日現在

機関番号：40118

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2015～2017

課題番号：15K12926

研究課題名(和文) 地域における通訳案内士教育のあり方の研究～地域のインバウンド人材育成を目指して

研究課題名(英文) Investigating tour guide-interpreter education in the regions - in order to develop local human resources for the inbound tourism industry

研究代表者

田中 直子 (Tanaka, Naoko)

北星学園大学短期大学部・短期大学部・講師

研究者番号：20733702

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,600,000円

研究成果の概要(和文)：地域における通訳案内士人材の育成を目的とした大学における通訳ガイド教育のあり方の研究として、実践的な実地研修を3年間実施した。同研修参加者の業務への理解と興味関心の増加において特に効果的であった。ガイドの質保証の観点からも日本における実践的なガイド研修機会の増加が望まれること、英国のガイド教育制度には日本が参考にできる実践的な研修内容が多々あることが分かった。ガイドには基礎的英語力、ホスピタリティスキル、観光地の知識および指示・説明のための英語表現力などが不可欠であり、研究成果の1つとして大学生がこうした知識を習得し、訓練する活動に適したテキストを出版した。

研究成果の概要(英文)：We conducted practical, on-site training aimed at developing future local guide-interpreters for three years as part of the research on how the university education for guide-interpreter should be. It was effective, especially in increased understanding of the content of work and level of interest among participants. We found that there should be more opportunities of the practical guide training in Japan to ensure its quality, and there are many useful contents in the guide education system in UK which Japan can refer to. Basic English skills, hospitality skills, knowledge of sightseeing spots and sufficient English vocabulary to explain or direct tourists are essential skills to be a guide, and we have published a textbook as one of the outcomes from the research for university students to acquire the knowledge and skills for guiding.

研究分野：観光ガイド、通訳、ホスピタリティ、観光

キーワード：通訳案内士 観光ガイド ガイドトレーニング ツーリズム ホスピタリティ ESP

1. 研究開始当初の背景

日本政府および観光庁は観光立国実現に向け戦略的な取り組みと人材育成を目指し、日本のインバウンドは堅調な成長を遂げている。しかし外国人旅行者に有償でガイドを行う資格を有する通訳案内士の数は全国的に不足し、また登録者は首都圏に集中している。こうした状況から平成19年に「地域限定通訳案内士制度」が開始、22年に「総合特区制度」が立法化し、地域における通訳案内士育成が求められてきた。一方、これまで難易度の高い同資格試験の合格が求められる通訳案内士教育は主として専門学校や通訳学校で行われ、大学の学部生に向けてはボランティアガイド育成の取り組み等が報告されるにとどまっていた。しかし今後も日本のインバウンドの継続的拡大が予測される中、大学における地域の通訳案内士育成を見据えた教育のあり方を研究するニーズは高くあると思われた。また高等教育に適した通訳案内士教育の教材の数は少なく、とりわけ地域の通訳案内士育成に適した教材の開発は急務であり、また有資格者でありながら未就業者の通訳案内士の活用、研修制度の整備は全国的に未だ不十分と言える状況にあった。なお、その後は法改正に伴い、30年からは無資格者による外国語での有償観光ガイドが合法となり、大学での通訳案内士教育は益々重要性を帯びることになった。

2. 研究の目的

我が国における地域の通訳案内士人材育成に貢献することを最終的な目的とし、具体的には次の5つの研究目的を設けた。

(1) 地域と首都圏の通訳案内士の業務内容や必要なスキルを調査し、それらを踏まえた通訳案内士教育内容を検討する。

(2) 北海道、札幌地域の通訳案内士にとって望ましい教育と研修の機会を調査し整理する。

(3) 北海道の通訳案内士教育に必要な知識、技能を整理し、高等教育に適した教材を開発する。

(4) 観光ガイド教育が充実した英国のガイド育成制度を調査し、その優れた点と日本に取り入れることができる要素を把握、整理する。

(5) 通訳案内士業務を体験することを目的とした実地研修を実施し、大学生と地域の通訳案内士を対象とした実地研修の方法を探る。

3. 研究の方法

(1)(2) 北海道と首都圏で働く通訳案内士に対するインタビュー調査の実施と、北海道と首都圏の通訳案内士講座への参加および視察。北海道を中心とした全国の通訳案内士を対象とするアンケート調査。文献研究。

(3) 通訳案内士へのインタビュー調査、文献研究および、実地研修の成果を踏まえて、教材の内容を検討し、ガイド教育やツーリズム、北海道の観光に関する専門家と研究者が執筆する教材を開発する。

(4) 英国の認定ガイド育成制度に精通した専門家を日本に招致し情報提供を受けたのち、英国で現地調査を実施。

(5) 本研究期間に毎年模擬観光バスツアーを実施して大学生と地域の通訳案内士に実践的な研修の機会を提供し、アンケート調査、インタビュー調査を通じて実践的な教育、研修制度のあり方を研究する。

4. 研究成果

(1)(2) 北海道と首都圏で働く通訳案内士計7名へのインタビュー調査結果を「業務内容、英語スキルとレベル、その他のスキル」の3項目にまとめ、論文「大学におけるガイド教育導入に向けた言語教材開発のための基礎調査報告- 首都圏と地域で活躍するプロガイドへのインタビューを通じて-」(藤田・田中、2016)として報告した。観光ガイドに必要な知識とスキルとして、最低限でも初級以上の英語力、英語での適切な説明、指示を与えるスキル、ガイド特有のトークスキル、ホスピタリティスキルなどの必要性が明確になった。ESPの観点から教材、カリキュラム開発においては、「リスニングとスピーキングに焦点を当てる、挨拶・自己紹介、旅程などルーティンな表現練習、指示表現、シンプルな話し方を意識した練習、分かりやすい説明の方法と段階的な説明の練習、観光地などの説明資料を読み要約する練習、人前でのプレゼンテーション練習、などの重要性が分かった。また、特に道内では観光ガイドを対象とした実践的な研修機会が求められていることが明らかになった。72名の通訳案内士を対象としたアンケート調査結果から、有資格者が受講必須の実地研修に賛同する回答が7割以上、またベテランガイドからガイドされる形式の研修があれば参加を希望する回答が9割弱あった。一方で、講師による模範ガイディングを見ることが出来る研修に参加した割合は38%であった。今後、通訳案内士資格の更新制度が開始され、研修の受講が必須となる予定であるが、実践的な内容の研修がより求められていると推察される。また、ガイドの経験などに即したレベル分けなどのある研修を望む声も聞かれたことから、今後の研修制度、研修内容の検討が望まれる。

(3) 文献調査とガイドへのインタビュー調査から、北海道に関するガイド学習教材、また大学生に適した教材の不足が明らかになった。(1)(2)の調査結果を踏まえ教材開発をすすめた。教材開発にあたっては、特に英語による観光ガイドの仕事に興味を持つ方々に向けたガイド教育の「入門書」となるよう英語の難易度、情報量に配慮し、大学教員と現役の通訳案内士が執筆を担当することで、グローバルな視点からとらえたツーリズムの現状や日本文化、さらに北海道の観光地についてなどアカデミックな知識と実践的なスキルの両方をバランス良く学ぶことができる「Introduction to Tour Guiding in English: Hokkaido」(田中・トムソン)を30年2月に出版した。本書は第1章で通訳案内士の業務、頻出ガイド表現、世界的なツーリズムの現状について、第2章で日本の伝統文化、第3章では北海道の文化、観光地について取り上げている。テキスト出版後、道外の通訳案内士からもテキストに関する問い合わせが多々あったが、この背景には、近年北海道を訪れる外国人旅行者の増加に伴い、ガイド業務の準備として本書を利用することへのニーズがあると感じられた。

(4) 世界的な観光立国である英国の認定観光ガイド(ブルーバッジ・ガイド)2名を北星学園大学へ招致し英国のガイド育成の制度について情報提供を受けるとともに、大学主催の公開講座を開催して英国のガイド事情等についてゲストスピーカーとしてお話頂き、地域のガイドや学生が観光ガイドについて学ぶ機会を提供した。27年には、英国で2地域の認定ガイド資格を有するオルストン伊津子氏を招致し、翌28年は現役のガイドでありかつガイド資格取得コースの主任ディレクターであるスー・キング氏を招致し各年に公開講座を催した。これらの公開講座開催は地域における日本の通訳案内士の社会的認知の向上に寄与したと思われる。また両氏による情報提供から、英国の認定ガイド育成制度概要と実践的なカリキュラム内容について知識が得られた。両氏の招致に関しては、「英国公認観光ガイド資格取得コースから学ぶこと - 日本の通訳案内士教育の課題に関する考察 - 」(田中直子・森越京子・トムソンヘイディ・藤田玲子、2017)としてまとめた。英国のガイド資格認定コースは期間が2年間あり、コース終了後に受験資格が得られる資格認定試験に合格すると認定ガイドとなる仕組みである。英国現地調査については研究分担者であるトムソンヘイディ講師が27年12月にロンドンを訪問して実施した。事前に認定ガイドおよびその指導者等約130名を対象としたオンラインアンケート調査、現地で12名の関係者へのインタビュー調査、認定ガイド資格取得コースの研修の見学を通じてコースの履修者や指導者が特に重要視する研修項目を調査しまとめた。結果として下記の6つの項目が特に重要視されていることが分かった。

研修におけるプレゼンテーション訓練
 チューター(講師)の模範ガイディング観察
 個別学習
 ガイディングについての講義
 生徒によるガイディング訓練へのチューターからの訓練直後のフィードバック
 現地研修でのガイディングの実践的側面の学習

また、インタビュー調査から「研修におけるプレゼンテーションの訓練」の必要性が指摘される理由として、ガイドトークの「話の流れ(ストラクチャー)」と「エンターテイメント性」、「ガイディングのやり方」、「情報の伝え方」が重要視されていることが分かった。また、同調査の結果から今後の日本のガイド育成に取り入れることが望まれる要素として「実践的な訓練の導入、優れたチューターによる模範ガイディング、個別学習、調査の後押し、各分野の専門家による講義」が挙げられた。

(5) 27年度より北星学園大学短期大学部英文学科において年に1度、実地研修となる「模擬観光バスツアー」を実施し同学科の学生が札幌市内の観光地で旅行者役の外国人に対して実際に英語で観光ガイドを行うという実践的なガイド教育の取り組みを続けた。3年とも各ツアーは大学の通常の科目とは関わりのない独立したイベントとして実施し、参加学生は任意に応募して活動に参加した。3年とも学生がガイドをする際は2人1組のペアになり、1名の外国人ボランティアに対してガイドを行った。29年度にのみ実施した、学生が有資格ガイドからガイドをされる目的のガイド学習ツアーでは、学生4名が1グループになり、各グループを1名のプロガイドが担当してガイドをする形で実施した。

【27、28年度ツアー概要】

27年度(10月18日実施) / 訪問地：北海道神宮と大倉山スキージャンプ台

参加者	役割
短大英文学科学生(19名)	英語で外国人にガイドをする

経験の浅い有資格ガイド(5名)	ツアー前半：学生補助 ツアー後半：英語で外国人にガイドをする
ベテラン有資格ガイド(1名)	バス車内でのモデルガイディング、観光地での学生補助
外国人ボランティア(10名)	外国人旅行者として英語でガイドされる

28年度(10月1日実施) / 訪問地：大通公園と北海道神宮

参加者	役割
短大英文学科学生(20名)	英語で外国人にガイドをする
経験の浅い有資格ガイド(5名)	ツアー前半：学生補助 ツアー後半：英語で外国人にガイドをする
ベテラン有資格ガイド(1名)	バス車内でのモデルガイディング、観光地での学生補助
外国人ボランティア(12名)	外国人旅行者として英語でガイドされる

【29年度ツアー概要】

過去2年の参加学生からのフィードバック分析結果から、学生はツアーに参加した通訳案内士の方々とより長い交流時間を望んでいたことが明らかになった。また、経験の浅いガイドにとって、ベテランガイドの模範ガイディングを見る経験はガイド訓練として有益であると分かったが、学生のサポートと実地研修を同時に行う場合、学生補助の役割が中心となること、また学生が自主的にガイドをする機会を十分に確保することが難しいことも明らかになった。このため29年度はツアーを2回に分けて実施し、初回ツアーを学生達が旅行者役として参加し有資格ガイドから英語でガイドをしてもらう目的の「ガイド学習ツアー」とし、2回目は「模擬観光バスツアー」として学生が外国人にガイドをするツアーとして実施した。29年度の各ツアーの参加者及びその役割、訪問地は以下通りであった。

ガイド学習ツアー(9月16日実施) / 訪問地：北海道神宮と大倉山スキージャンプ台

参加者	役割
短大英文学科学生(20名)	外国人旅行者として英語でガイドされる
有資格ガイド(5名)	英語で学生をガイドする

模擬観光バスツアー(9月31日実施)：訪問地は同上

参加者	役割
短大英文学科学生(20名)	英語で外国人にガイドをする
ベテラン有資格ガイド(1名)	バス車内でのモデルガイディング、観光地での学生補助
外国人ボランティア(10名)	外国人旅行者として英語でガイドされる

上記実施研修の成果と課題を分析するため、研究者を含む全参加者からのフィードバックの収集を目的とした任意のアンケート調査を毎年実施したことに加え、29年度は8名の学生への個別インタビュー調査も実施した。主たる成果と課題を以下にまとめる。

ガイドに求められる英語の教育については、本ツアーの取り組みは学生が大学での英語学習の成果を実践的な活動で試す機会となることが分かった。ガイディングに求められる英語スキルは幅広く、外国人旅行者役のボランティアの方々の出身国や地域などにより、彼らの英語の発音や語彙も異なることを実感したとのコメントが見られた。学生達は事前に観光地の情報収集、下見、ガイドをするペアでの打合せ、練習などを通じて準備を重ねてツアー本番に臨んでおり、こうした準備と当日のガイディングの活動は参加学生の英語学習を後押しし、また当日の活動を振り返ることで達成感やさらなる学習への動機づけにおいて有益であったと思われる。また、英語コミュニケーションという観点からは、会話を途切れないようにする工夫や、質問をしやすくする雰囲気づくりの重要性などに気づいたとの指摘もあり、実践的な英語のコミュニケーションの場で求められるスキルを認識する機会となったとも言える。

ガイド教育の観点からは、地域で活躍する有資格ガイドの方々とは直接交流する機会、ベテランガイドによる模範ガイディングを見る機会、また実際に学生自身がガイディングを行うことで、ガイドに求められる知識とスキルを部分的にでもより深く理解し、また短時間の活動ではあるがそのやりがい、面白さを感じることで学生の多くがガイドという仕事への興味関心が増したと述べた。また、主にガイドされる体験や有資格ガイドによる模範ガイディングを通じて、ガイドが「分かりやすい英語」で話すことの大切さとそのコツについての理解も深まったと思われる。英語のガイドを利用する旅行者の多くが非英語母語話者であり、かつ観光地でのガイドトークには外国人には聞きなれない日本固有の事象などが多く含まれる。こうした場合には、簡潔で平易な英語で話すことが有効であり、外国人にとって馴染みのない語彙や表現は繰り返して話す工夫などが大切である。こうした気づきは実践的な実地研修参加によって得られる貴重な学びであると言える。

インバウンド産業が拡大する現在、日本各地の観光産業で活躍する人材育成は喫緊の課題である。地域における通訳案内士の人材育成として、本研修に参加した学生は、有資格ガイドの方々との交流を通じてガイドの働き方について理解を深め、また外国人の方にガイドをする体験を通じて、地域の観光地で外国人旅行者が実際に興味を示すことや疑問に感じることを学んだ。また外国語対応の充実など各観光地を含む地域の観光産業に望まれるさらなるサービスの拡充の必要性に気が付く機会に恵まれ、外国人旅行者から見た日本や地域の観光業について考える機会を得たと言える。こうした経験は外国語のスキル向上に加えて、将来の日本の観光産業を支える人材の育成にとって有意義であると思われる。

29年度に実施したインタビュー調査において回答者8名全員が「大学生が参加するこうした模擬観光ツアーは有意義である」と回答した一方で、本実地研修は全て授業と関連しない独立した活動として実施してきたため、時に教員側と学生側の両方にとって準備に要する時間と労力が負担と感じることがあったことは否定できない。今後大学で実施していく場合は、授業科目と連動した実施方法を取ることも検討に値する。またこれまでのツアーの訪問先は参加者から良いフィードバックを得ているが、ガイド訓練に適した他の観光地を開拓することも今後の重要課題である。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計3件)

藤田玲子、田中直子、大学におけるガイド教育導入に向けた言語教材開発のための基礎調査報告 - 首都圏と地域で活躍するプロガイドへのインタビューを通じて -、The Annual Report of JACET SIG on ESP Editorial Committee、査読有、Vol.18、2016、20-24

<https://www.dropbox.com/s/pkz8a94vm0p9vgd/Annual%20Report%20of%20JACET%20ESP%20SIG%202016%20Vol%2018%20rev.pdf?dl=0>

田中直子、森越京子、トムソンヘイディ、藤田玲子、英国公認観光ガイド資格取得コースから学ぶこと - 日本の通訳案内士教育の課題に関する考察 -、北星学園大学短期大学部北星論集、第15号、(北星学園大学)、2017、21-40

https://hokusei.repo.nii.ac.jp/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=2204&item_no=1&page_id=13&block_id=21

森越京子、田中直子、短期大学部英文学科における観光ホスピタリティ教育、北星教育と現代、2018、37-48

〔学会発表〕(計11件)

田中直子、ホスピタリティと観光産業のキャリアに活かす通訳ガイド教育、第41回全国英語教育学会熊本研究大会、2015

田中直子、Practical Guide Interpreter Training for College Students and Novice Guides、14th Asia Pacific Council on Hotel, Restaurant, and Institutional Education (ApacCHRIE) Conference、2016

田中直子、Tourism and English Education Programs at Hokusei Junior College、Joint International Conference on ESP in Asia 2016、2016

田中直子、Tour Guide Practicum: Motivating Students to Improve Their English、大学英语教育学会 第55回(2016年度)国際大会、2016

森越京子、コミュニケーション教育としての海外研修の企画と実行、日本コミュニケーション学会第16回東北支部研究大会、2016

トムソンヘイディ、Discovering the most important elements in a practical tour guide training program、The 3rd Global Tourism & Hospitality Conference、2017

田中直子、Tour Guide Education at University Analysis of Student Feedback about Work Experience with Professional Tour Guides in Hokkaido、2017 International Conference on Hospitality, Leisure, Sports, and Tourism Summer Session (HLST-Summer 2017)、2017

田中直子、Case Study: The Introduction of Practical English Tour Guide Training to a

Japanese College、17th Asia Pacific Forum (APF) for Graduate Students Research in Tourism、2018

田中直子、Tour Guide-Interpreter Education from the Perspective of English for a Specific Purpose、大学英語教育学会第 57 回(2018 年度)国際大会、2018

田中直子、日本の大学における通訳案内士教育導入の試み、北海道通訳翻訳研究会創設 1 周年大会、2018

トムソンヘイディ、英国政府公観光ガイドの資格取得 - 日本が学ぶべきこと、北海道通訳翻訳研究会創設 1 周年大会、2018

〔図書〕(計 1 件)

Tanaka, N. & Thomson, H.、東京図書出版、Introduction to Tour Guiding in English: Hokkaido、2018、60

6. 研究組織

(1) 研究代表者

田中直子(TANAKA, Naoko)

北星学園大学短期大学部・その他・専任講師

研究者番号：20733702

(2) 研究分担者

森越京子(MORIKOSHI, Kyoko)

北星学園大学短期大学部・その他・教授

研究者番号：40299730

(3) 研究分担者

藤田玲子(FUJITA, Reiko)

東海大学・その他・教授

研究者番号：90366930

(4) 研究分担者

トムソンヘイディ(THOMSON, Haidee)

北星学園大学短期大学部・その他・専任講師

研究者番号：40749149