

令和 3 年 6 月 30 日現在

機関番号：32506

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2017～2020

課題番号：17K02122

研究課題名（和文）観光地の変容と多言語化の連動性に関する研究

研究課題名（英文）Research on the link between the transformation of tourist destinations and multilingualization

研究代表者

山川 和彦 (yamakawa, kazuhiko)

麗澤大学・外国語学部・教授

研究者番号：30364904

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,000,000円

研究成果の概要（和文）：観光地の多言語状況は、地域事情、社会動向に影響を受ける。観光行動がルーティン化していることから、外国人対応において翻訳アプリの使用も進展している。外国人旅行者が比較的長期間滞在するニセコ観光圏のような場合、スタッフとしての外国人や国際性に惹かれる日本人の移住もあり、多言語事情は複雑な発展を遂げている。そして外国人旅行者が消滅した地点では、住民の多言語支援や学習活動も消滅してしまう。また、大学の外国語支援をうけ、産官学の地域連携により外国人旅行者の誘致活動が始まる事例もある。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究は訪日外国人旅行者の急増に起因する観光地の多言語事情を調査することで、観光地における外国語に関連する課題解決に貢献する。観光地の事情は場所それぞれに多様であり、一概にモデル化はできない。本研究は、すでに外国人旅行者が集中している地域に加え、外国人が減少した地域、これから誘致を試みる地域も考察対象として、地域観光の発展と多言語事情の関連性に焦点を当てて研究を行った。

研究成果の概要（英文）：The multilingual situation of tourist destinations is affected by local circumstances and social trends. As tourism behavior has become a routine, the use of translation apps for foreigners is also progressing. In some areas, such as the Niseko tourist area, where foreign tourists stay for relatively long periods of time, the multilingual situation has evolved in a complex way due to the immigration of foreigners as staff and Japanese people attracted by the international character of the area. And where the foreign tourists disappear, so do the multilingual support and learning activities of the residents. In some cases, local cooperation between industry, government and academia has started to attract foreign tourists, thanks to the foreign language support provided by universities.

研究分野：観光言語学

キーワード：観光言語学 地方創生 多文化共生 言語政策

1. 研究開始当初の背景

研究開始当初の状況は、観光庁が「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」(2013年)を発表して以来、毎年プログラムの更新が行われ、訪日外国人旅行者の対応が重要な施策として認識され始めていた。

国の政策から外国人旅行者の地方分散が進むなかで、観光地を概観すると、その対応にばらつきはあるものの、情報ツールや旅行容易化を促す掲示等の多言語対応がみられる。観光庁は2014年に「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」を作成し、関連業界ではインバウンド受け入れのノウハウを伝えるセミナーや書籍の出版が活発化している。しかし、観光現場では、依然として施策をどのように具現化するか悩む状況も見られた。

現場の問題解決に寄与する課題解決型研究が必要であると同時に、観光と言語の研究は、研究観光地でなされてきた多言語対応を、観光地の発展と観光地の言語政策、ホスト側のゲストへの言語的歩み寄り(アコモデーション)などの関係で整理し、構造的な考察をしていく時期を迎えたと考えた。

ちなみに申請時には、国立国会図書館において雑誌記事検索をかけると「観光地」+「多言語」ではわずか24件しかヒットしない。そして観光と言語に関しては Erik Cohen/Robert L.Cooper (1986) Language and Tourism がいまだに代表研究として挙げられ、その後の研究が少ない状況であった。

2. 研究の目的

本研究は観光地の変容と地域的な多言語化プロセスの関連性を、バトラー(R.W.Butler)の観光地ライフサイクルモデル(TALC)を援用して考察するものである。TALCはそもそも「観光資源の管理」「開発計画」と関連するもので、直接的に言語事情に言及することはないが、言語も観光地を支えるインフラであり、観光客誘致の資源となることから、TALCと関連させることも可能であると考えられる。日本の観光地の中には日本人旅行者の減少から(TALCの停滞・衰退段階)外国人旅行者の誘致を行うケースがみられる(再生段階)。そして訪日外国人旅行者が増加している観光地では、多言語による接遇を準備するなど、観光地の変容が言語事象と連動していると思われる。

外国人接遇においては、Wi-fi環境の整備が行われ、自動翻訳の性能を上げることにより、ホスト・ゲストの直接的なコミュニケーションが回避され、外国人の旅行容易化が推進できるとの考えもあるが、研究代表者の事前調査では、日本人とのコミュニケーションを望む人も多いことがわかった。したがって観光と言語の問題領域には、ICT技術や人工知能の活用だけでは解決できないことが内包されているといえる。

さらに、多言語化の問題領域には定住外国人の日本語習得や行政による言語サービスも含まれ、観光学に加えて言語政策、地域政策などの複合的な課題領域へのアプローチになる。調査中に収集した情報をもとに、これから国際化を目指す観光地に示唆を与える多言語化指標(仮称)を示していくことを当初の目的とした。

3. 研究の方法

先行研究や行政機関の資料を参考にして観光地の発展状況を通時的に考察し、合わせて関連団体などへの聞き取り調査から、バトラーモデルのどの段階に観光地があり、どのような課題に直面しているか把握する。その後、多言語化の状況に関して言語管理理論などを用いて聞き取り調査、景観・媒体などの観察調査を行う。この調査においては、以下の考察ポイントをもうけてた。

(1)バトラーモデルと訪日外国人受入段階の相関性

観光地では、どのタイミングで、どのような要因があって訪日外国人旅行者を受け入れ始めるのか。そしてなぜ多言語化の必要が生じたのか。

(2)訪日外国人対応と多言語化

屋内外の表示物、観光地図やチラシ、WEBサイトなどの媒体、観光案内所や店舗などでの接遇言語の種類、語学研修など、多言語化がどのような順序で、どのような方法で準備されているのか。そしてこのような多言語化にいかなる関係者がいるのか。

(3)多言語化後の状況変化

多言語化を推進したのちに、観光地の状況はどのように変化していくのか。例えば「衰退」することが回避でき、観光地が「再生」していくのか。また、多言語化した事象は継続しているのか、あるいは一過性で収束してしまうのか。また状況変化の要因は何か。

4. 研究成果

詳細な研究成果については、各年度の報告書に記載してあるので、ここでは、上記の考察ポイントなどを踏まえて包括的な視点で、研究から判明したことを書いていく。3年間およびコロナの状況で1年間延長した合計4年間において、北海道ニセコ観光圏、沖縄県石垣市、枝幸町、千葉県柏市、宮崎県宮崎市の状況を継続して観察してきた。

(1)ニセコ観光圏からの知見

外国人旅行者が多いことで注目されるニセコ観光圏からは、次の点が指摘される。まず日本人旅行者の減少後に、外国人及び企業により再生がなされて今日に至るが、ここには多様な集団が存在し、日本人と外国人、旅行者と住民という区分では、地域性を掌握できない。オールドカマーといえる初期に移住した外国人住民の中には日本語能力を有する者も多く、母国で日本語学習経験がある人もいる。そして通年就労する外国籍住民は、冬期の季節就労者に比べて、

日本に対する親近性が高い。日本人移住者の中にも海外経験者が多く、結果として多文化多言語に対し寛容な環境が形成された。その中で、地域資源化する「英語」を求める日本人旅行者、インターンシップ学生の増加がみられる。さらに近年は中国人旅行者の増加により、英語ではなく中国語（ないしは広東語）運用力が求めている。いわゆるダブルといわれる子供も日常化し、多文化志向の社会が形成されている。移住者を地域で受け入れる態勢は、ニセコ町まわりの基本条例にも反映され、外国人を含めた包摂が見られる。ただし、地区によっては、地域の国際化を容認しない住民も少なくなく、観光に連動した多文化共生社会をどのように築くかが重要な段階に来ている。

2) 石垣市からの知見

従来からクルーズ船による台湾人旅行者を受け入れているが、滞在時間が短く、言語対応はルーティン化できるものである。そのためタクシーや販売店で独自の工夫がなされていたが、最近では自動翻訳アプリの活用が進展している。外国人材を雇用するホテルも見受けられ、在留資格は技術・人文知識・国際業務、技能実習、ワーキングホリデーで、日本人客の接遇においては最低限 N3 が必要との見解である。また、外国人のレンタカー利用もあり、標識の意味を多言語で書いた掲示を作成したり、外国人が運転していることを書いたステッカーを車に張り付けて、トラブルの事前回避を行っている。さらに石垣市が行った国際的なイベントを受けて、国際交流の視点からインドネシアの高校生との交流が新規に計画された。観光とは別の文脈で、建設、漁業、農業において技能実習生が在住している。市としての交流活動の企画もあるが、観光分野との連携は現時点では想定されていない。

3) 北海道枝幸町には、2012～15 年にかけて一時的なタイ人団体旅行者の急増が見られた。その後外国人旅行者は減少し、今日では地域ブランディング、日本人集客を目的とした施策が行われている。タイ人ツアー時に、ホテルにてボランティアを行った町民に聞き取りを実施したところ、当時は積極的にタイ語を学習する町民もいたが、ブーム終息後の住民の国際交流活動は一気に消滅している。そもそもホテルとタイ旅行会社の契約で行われたツアーであり、行政的な施策があったわけではない。地域の観光施策においては「消耗」ではなく住民の文化的「財」となることが求められるであろう。この文脈とは別に町内にあるミュージアムでは、展示説明文の多言語化を行い、外国人を含めた訪問者への情報提供基盤の整備を行っている。

4) 柏市からの知見

社会的な外国人旅行者の増加を受けて、柏市においても、行政、大学、市民の連携によるインバウンド観光の可能性を問うセミナーが開催され、市民による多言語調査などが行われた(連携協力・麗澤大学地域連携センター砂川亜里沙)。柏市の場合、人口規模が大きく、首都圏にあることから、観光客と生活者の区分が難しいが、市内に居住する外国人留学生在が核となって、地域情報を発信ホームページに、柏市の特徴のある店舗、行事などを英語で紹介している。これは観光客、住民の区分なく、柏市にかかわる外国人への情報提供という点で、ニセコ事例とも共通する点がある。この知見は人口の多い都市圏の都市および近郊観光の活動に参照されるものである。ただし、日常的に日本人顧客の多い飲食店では、メニューの多言語表記は進んでいないところもあり、観光地の店舗のほうが(形式的かもしれないが)多言語化が広くいきわたっている場合もある。すなわち、地域的な多言語化の普及には店舗の努力だけではなく、自治体、観光協会、NPO などの組織が関与することが求められているといえる。

5) 宮崎市からの知見

宮崎市では地元宮崎大学の教員(研究分担者)が核になって、宮崎市、台湾で日本語を学習する大学を連携させ、台湾人学生による宮崎市観光計画立案コンペを実施した。この事例から台湾人若者の観光意識を調査することができた。地域での産官学連携によるインバウンド誘致とそれに伴うインフラ整備を組織的に行うことの必要性が検証された。

6) コロナ禍で生じた観光地の多言語対応

日本全体で外国人旅行者の減少は、地域における多言語対応にも変化を引き起こした。観光地の土産店などで作成されていた簡易的な多言語表示は減少している(石垣市での観察)。また、ニセコ観光圏では、(インバウンド向け観光施設で働く)在留外国人が、外国人旅行者ではなく日本人旅行者を接遇する必要性が生じたために、日本語学習が、国際交流員やボランティアにより開催された。

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 0件）

1. 著者名 藤井久美子	4. 巻 21
2. 論文標題 オリンピック開催と多言語対応 東京と北京の場合	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 ことばと社会	6. 最初と最後の頁 69-93
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 山川和彦	4. 巻 22-1
2. 論文標題 日本のインバウンド観光施策における言語政策の展開と展望	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 社会言語科学	6. 最初と最後の頁 17-27
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 山川和彦	4. 巻 39-3
2. 論文標題 日本の観光スタイルの変化と言語管理	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 日本語学	6. 最初と最後の頁 98-107
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22件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 12件）

1. 発表者名 藤井久美子
2. 発表標題 台湾の学校カリキュラムにおける移民受け入れに伴う言語教育の変質 日本との比較の視点を含む一研究
3. 学会等名 多言語化現象研究会第71回研究会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 藤井久美子
2. 発表標題 台湾における新時代の日本語教育政策に関する一考察
3. 学会等名 台湾日本語文学会2019年度台湾日本語文学会国際學術シンポジウム（国際学会）
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 山川和彦
2. 発表標題 観光地の言語コミュニケーション 北海道ニセコ観光圏を事例として
3. 学会等名 日本言語政策学会パネル発表（関西学院大学）
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 山川和彦
2. 発表標題 外国人観光客に起因する地域住民の言語活動と政策提言 北海道枝幸町歌登を事例として
3. 学会等名 韓国言語研究学会（韓国・済州）（国際学会）
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 山川和彦
2. 発表標題 外国人旅行者の地域資源的活用について 歌登とニセコ事例
3. 学会等名 タイ日研究ネットワークThailand国際シンポジウム2019（バンコク）（国際学会）
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 藤井久美子
2. 発表標題 東京1964大会における多言語対応から東京2020大会の言語サービスを考える
3. 学会等名 日本言語政策学会（早稲田大学）
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 藤井久美子
2. 発表標題 東京の中国語景觀
3. 学会等名 多言語社会研究会
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 藤井久美子
2. 発表標題 インバウンド誘致のための宮崎魅力発見コンテスト開催 台湾の大学生による観光地プレゼンテーション大会
3. 学会等名 観光学術学会（二松學舎大学）
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 藤井久美子
2. 発表標題 訪日台湾人観光客からみた中国語簡体字表記について
3. 学会等名 韓国言語研究学会（韓国・済州）（国際学会）
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 藤井久美子
2. 発表標題 インバウンドの増加が日本の言語政策に与える影響の一考察
3. 学会等名 タイ日国際シンポジウム（バンコク）（国際学会）
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 山川和彦
2. 発表標題 言語島化するニセコ観光圏 グローバルリゾートの言語政策を検証する
3. 学会等名 韓国言語研究学会（国際学会）
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 山川和彦
2. 発表標題 ニセコ圏の発展と英語化の進展が引き起こす課題
3. 学会等名 日本言語政策学会
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 山川和彦
2. 発表標題 地域の観光資源の生成と大学生 のかわりに関する一考察
3. 学会等名 タイ日国際シンポジウム（バンコク）（国際学会）
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 山川和彦
2. 発表標題 観光言語学の課題性について
3. 学会等名 多言語化現象研究会
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 藤井久美子
2. 発表標題 1964年東京オリンピック開催時の外国語政策
3. 学会等名 日本言語政策学会(関西大学)
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 藤井久美子
2. 発表標題 日本の多言語景観に関する一考察 2020年オリンピック開催に向けて
3. 学会等名 日タイ国交樹立130周年記念2017国際シンポジウム(バンコク)(国際学会)
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 山川和彦
2. 発表標題 観光における言語的課題領域
3. 学会等名 日タイ国交樹立130周年記念2017国際シンポジウム(バンコク)(国際学会)
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 藤井久美子
2. 発表標題 観光分野における日本と台湾のつながり
3. 学会等名 東呉大学 + 観光コミュニケーション研究会・国際研究集会（台北）（国際学会）
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 藤井久美子
2. 発表標題 1964年東京五輪開催のレガシーから考える2020年大会での外国人接遇について
3. 学会等名 韓国言語研究学会（韓国・済州）（国際学会）
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 山川和彦
2. 発表標題 観光は文化の交流か衝突か 北海道ニセコ・石垣島を事例として
3. 学会等名 東呉大学 + 観光コミュニケーション研究会・国際研究集会（台北）（国際学会）
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 藤井久美子
2. 発表標題 「やさしい日本語」から考える「簡明漢語」 コロナ禍の中国における言語政策
3. 学会等名 日本言語政策学会（オンライン）
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 山川和彦
2. 発表標題 SDGs未来都市と自治基本条例に見る言語現象 ニセコ町と石垣市を事例として
3. 学会等名 日本言語政策学会（オンライン）
4. 発表年 2021年

〔図書〕 計3件

1. 著者名 藤井久美子（宮崎里司・杉野俊子編著）	4. 発行年 2017年
2. 出版社 明石出版	5. 総ページ数 197-209頁
3. 書名 中国語圏からの外国人観光客受入れに求められる多言語対応について（第12章）『グローバル化と言語政策 サステナブルな共生社会・言語教育の構築に向けて』	

1. 著者名 山川和彦・藤井久美子（平高史也、木村護郎クリストフ編）	4. 発行年 2017年
2. 出版社 くろしお出版	5. 総ページ数 130-142頁
3. 書名 観光における多言語事情（第7章）『多言語主義社会に向けて』	

1. 著者名 山川 和彦	4. 発行年 2020年
2. 出版社 くろしお出版	5. 総ページ数 232
3. 書名 観光言語を考える	

〔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	藤井 久美子 (fujii kumiko) (60304044)	宮崎大学・多言語多文化教育研究センター・教授 (17601)	

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