

令和 3 年 6 月 23 日現在

機関番号：32706

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2017～2020

課題番号：17K02137

研究課題名(和文) 地域活性化につながる多言語"Omotenashi"フレームワークの構築

研究課題名(英文) Building a Multilingual Omotenashi Framework for Regional Revitalization

研究代表者

Don Maybin (Don, Maybin)

湘南工科大学・工学部・教授

研究者番号：60269644

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,500,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では、増加する訪日外国人を地域振興につなげるための多言語による"Omotenashi"フレームワークの構築を行った。具体的には、翻訳アプリなどを介さずに、短期間で業務に必要な異文化の理解とコミュニケーションを身に付けるための多言語化教育方法並びに必要なシステムを開発した。さらに、それらを用いた多言語化教育の実施及びその実地訓練を、多くの外国人を迎えるホテルや大型ショッピングモールの従業員を対象として実施した。特にホテルにおいては2カ月程度(実地訓練3回程度)で最低限のコミュニケーションの取り方を身に付けることが出来た。これらの成果はチリの国際学科や国内の学会にて発表を行った。

研究成果の学術的意義や社会的意義

言語スキルの習得は主として個人の目的達成のために行われることが大きかったが、「地域振興」、「訪日観光客誘致」という観点からの多言語化の取り組み・効果の測定は行われていなかった。単なる「多言語化」、「コミュニケーション向上」という漠然としたものではなく、「異文化の相互理解を前提とした"Omotenashi"」を目的とした「地域ぐるみ」の多言語化のフレームワークとその効果を測定してきた。今後の日本の地域振興のみならず、観光産業を中心としたグローバル化として日本全国で共通する基盤として用いることが可能となるフレームワークを構築した。

研究成果の概要(英文)：In this study, we constructed a multilingual omotenashi framework to connect the increasing number of foreign visitors to Japan. Specifically, we created a multilingual pedagogical approach with core components to help staff dealing with non-Japanese acquire cross-cultural understanding and the communication skills necessary to complete specific tasks in the workplace in a short period of time in a foreign language without using translation applications. In the latter phase of the study, we applied a "blended learning" structure that combined online self-study with face-to-face roleplay-based instruction using native speakers for on-the-job training with employees of hotels and large shopping malls that receive a significant number of foreigner visitors. In particular, the hotel employees were able to acquire the minimum level of communication skills to complete in situ work duties in approximately two months, including three on-the-job training sessions using native speakers.

研究分野：応用言語学

キーワード：多言語 訪日外国人 プレンディッドラーニング 地域活性化

1. 研究開始当初の背景

2020年東京オリンピック開催が決定し、インバウンド獲得が重要な課題となっている中、訪日外国人が不満に感じる「コミュニケーションが十分に取れない」という問題は一朝一夕でできる問題ではない。また、訪日外国人の数では中国・韓国などのアジア圏が圧倒的に多いなかで、英語にだけでなく、「多言語によるコミュニケーション」を個人ではなく、地域全体で取り組むことが求められた。

2. 研究の目的

2020年東京オリンピック開催決定を機に増加が想定される訪日外国人を地域振興につなげるための多言語による“Omotenashi”フレームワークの構築を行う。地域振興を考える自治体、地域住民、地域店舗・宿泊施設を中心とした地域全体を対象とし、様々な訪日外交人の文化的背景を理解した“Omotenashi”をするための多言語化を図るフレームワークを示す。一方で、訪日外国人が感じる「コミュニケーション」の問題は、日本人の多言語化という一方向性のもので解決を図るのではなく、訪日外国人に対しても必要最低限の日本語を学べる環境を提供することによって実現する双方向のコミュニケーションによって解決を試みる。さらに多言語双方向コミュニケーションが訪日外国人の誘致にどのような効果を示すかの実証・追跡実験を行う。

3. 研究の方法

本研究の目的を達成するために、以下の形で研究を行った。自治体や地域・企業において訪日外国人の“Omotenashi”のために必要なサービス、言語などのニーズ調査の実施。自治体や地域・企業の協力のもと、“Omotenashi”に関わる実験協力者を地域住民、地域店などから募り、複数店舗から構成される大型ショッピングモールやホテルなどでの多言語化教育の実施およびその実地訓練による習得度・効果の測定である。

4. 研究成果

本研究では、多様化する訪日外国人観光客の需要を地域活性化につなげるために、“Omotenashi”のための母国語を習得し、コミュニケーションを図るために必要なフレームワークの構築を行った。

(1) 求められるコミュニケーション能力

“Omotenashi”として求められる外国語によるコミュニケーション能力とは「正しい」外国語で話す力ではなく、基本フレーズを覚え、わからない言葉は「相手から聞き出し」、コミュニケーションを「続けて/つなげていく」力である。これらの力はコミュニケーションストラテジーとも呼ばれており、本研究では具体的には以下のものを示している。

【聞き出す力】

「なんと言いますか?」、「どういう意味ですか?」、「どのように書きますか?」

【続けて/つなげていく力】

「もう一度お願いします」、「ゆっくりお願いします」

学習者は文法や発音などすべてを覚える必要はない。わからないことは相手から聞き出すことにより、自然とコミュニケーションが成立する。必要なことは「相手の母国語」で会話をしようとする姿勢・態度である。そのために、会話を一方向で終わらせないためのスキルを身に付ける必要がある。

(2) 学習スタイル

我々が目指す多言語化は、一人が複数言語を話すのではなく、地域・店舗全体で複数の言語を話せるようにするというものである。これを実現するためには、できるだけ短期間に最低限のフレーズとコミュニケーションストラテジーを習得するような仕組みが必要である。そこで、次のような枠組みを構築した。

オンライン学習

本研究では、学習者に時間と場所にとらわれない学習環境を提供するために開発した多言語学習 Web システム SULANTRA (SUper LANguage TRaining) を利用した。このシステムは場面に応じた「フレーズ」の「聞き取り」を重視しており、文法は重視していない。また、スパイラル型の学習方式を取り入れており、学習を進めると自動的にそれまで学んだことが繰り返され、復習できる形となっている(図1)。加えて、上記のコミュニケーションストラテジーが組み込まれおり、学習者が「うまく聞き取れない」、「意味が分からない」などに接した際に、自然とそれらのストラテジーを使う工夫がされている。したがって、

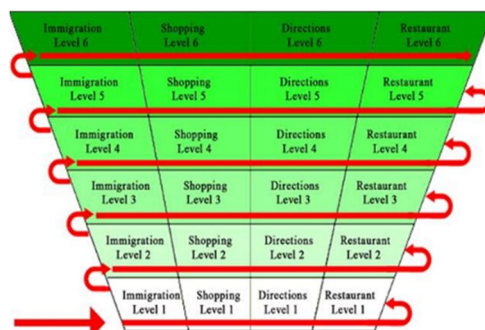


図1らせん型学習法

このオンライン学習において単に学習言語の基礎を身に着けるだけでなく、コミュニケーションストラテジーも身に着けられるようになっている。

対面型学習（ロールプレイ）

オンライン学習によって基礎のフレーズとコミュニケーションストラテジーを学習した後に、ネイティブスピーカーによるロールプレイを実施する。このロールプレイには4つの意味がある。1つ目は「発話」し、記憶を強化する。

2つ目は、コミュニケーションストラテジーの使い方を理解することである。3つ目はわずかな言葉であっても意思疎通ができるという「成功体験」を積むことである。4つ目は、業務に必要なフレーズの洗い出しを行うことである。

業務に関するフレーズの学習

学習者の業務に必要なフレーズを洗い出したのち、それをできるだけ短い言葉で表現する言い回しに変換する。これは学習者のストレスを軽減するとともに、より実践的な表現を身に着けるためのものである。なお、この作業はネイティブスピーカーを交えて行う。その後、より実務に即したコミュニケーション方法を体験する。

上記のシステムを観光ホテルの協力のもとで中国語の学習で実施した。学習期間は約3カ月でロールプレイの経験は月1程度で4回実施した。限られた単語数であってもコミュニケーションストラテジーだけでも一つの会話が成立することを知った学習者は、回数を重ねるごとに上達を見せ、自己効力感を高めていった。これらのことから、「時間と場所にとらわれない学習環境の提供」、「コミュニケーションストラテジーの習得」、「文法学習ではなくフレーズ学習」、「実務に即したロールプレイの実践」によって、短時間で基本的な“Omotenashi”が実現可能となることが明らかになった。地域や観光施設内で複数の言語によってコミュニケーションできる人材を増やすことは、訪日外国人観光客の満足度を高め、経済的効果も期待できるものである。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計0件

〔学会発表〕 計5件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 2件）

1. 発表者名 ドン・メイビン, 牧 紀子, ユーケリア・ドネリ
2. 発表標題 インバウンド獲得のための“Omotenashi”多言語化への取り組み
3. 学会等名 第34回日本観光研究学会全国大会学術論文集
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Don Maybin
2. 発表標題 Hospitality Havoc: Researching Online Language Development in Japan's Service Sector
3. 学会等名 IISES 8th Teaching & Education Conference (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Noriko Maki, Don Maybin, Eucharia Donnery
2. 発表標題 Saving the high street: Designing online study for local businesses
3. 学会等名 World CALL 5th (国際学会)
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 牧紀子、ユーケリア・ドネリ、ドン・メイビン
2. 発表標題 短時間サバイバル語学学習のためのカリキュラムデザイン
3. 学会等名 日本教育工学会
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 ドン・メイピン、牧紀子、ユーケリア・ドネリ
2. 発表標題 ブレンディッドラーニングによる次世代型語学学習モデル
3. 学会等名 日本教育工学会
4. 発表年 2017年

〔図書〕 計0件

〔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	牧 紀子 (MAKI NORIKO) (00333568)	湘南工科大学・工学部・教授 (32706)	
研究分担者	ドネリ ユーケリア (DONNERY EUCHARIA) (30510193)	湘南工科大学・工学部・講師 (32706)	

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
---------	---------