

令和 3 年 8 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：2018～2020
 課題番号：18K00718
 研究課題名（和文）観光接触場面のツーリスト・トーク：ツーリズムのためのやさしい日本語の開発と実践

研究課題名（英文）Tourist Talk in Tourism Contact Situations : Development and Practice of "Yasashii Nihon-go" for tourism

研究代表者
 加藤 好崇 (Kato, Yoshitaka)
 東海大学・語学教育センター・教授

研究者番号：20297203
 交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,300,000円

研究成果の概要（和文）：本研究は、近年急激に増大をしているインバウンドにおける、外国人観光客と日本人ホストの異文化観光接触場面について調査を行うものである。具体的には、観光接触場面における日本人ホストの使用するツーリスト・トークに焦点を絞った。その結果、観光接触場面に特有のおもてなしに沿ったコミュニケーション行動の存在や日本語使用が明らかになった。さらに、外国人観光客へのおもてなしの一環として、観光のためのやさしい日本語を開発し、観光地での実践を試みた。

研究成果の学術的意義や社会的意義

近年、世界的に海外旅行者数は増えており、これまでにないほど観光接触場面が世界中で生起している。ところが、観光接触場面におけるインターアクション研究は、観光の持つ「遊び」のイメージのためか、これまで積極的に行われてこなかった。しかし、海外旅行における経済効果は膨大なものであり、さらに観光をきっかけとして移民となるケースも多く、単に観光現場で完結する研究ではない。本研究では、日本における観光接触場面のインターアクション問題の現状やその解決を目的としたものであるが、このことは単に現場における「おもてなし」の改善だけでなく、地方創生、多文化共生につながる意義を持つものである。

研究成果の概要（英文）：This research focused on the intercultural contact situations for tourism between foreigner tourists and Japanese hosts in internal inbound, which has grown drastically. Specifically, we analyzed the tourist-talk by Japanese hosts. As a result the particular type of "omotenashi (hospitality)" in contact situations for tourism became clear. Furthermore we tried the development of "yasashii nihon-go (easy Japanese)" for foreigner tourists and practiced in some tourist resorts.

研究分野：日本語教育学

キーワード：日本語教育 接触場面 ツーリスト・トーク インバウンド ポライトネス やさしい日本語 観光

様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19 (共通)

1. 研究開始当初の背景

(1)本研究は、インバウンドにおける外国人観光客と日本人ホストのインターアクションのあり方が研究の根幹にある。そのため、外国人観光客数の増大が、本研究の緊急性にも直結している。研究開始当初の2018年の外国人観光客数は約3110万人と、初めてインバウンドが3000万人を越えた年であり、こういった研究の緊急性がこれまで以上にクローズアップされ年でもあった。続く2019年も約3180万人と増加しており、翌年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、その増大が見込まれていたという時代背景であった。

(2)ところが2020年は、新型コロナウイルス感染症の影響で外国人観光客数が約410万人となり、前年の約90%減となってしまった。2021年も新型コロナウイルス感染症の勢いは止まらず、当初とはその緊急性もデータ収集の容易さも激変してしまった。

2. 研究の目的

本研究は、当初、以下の3点を目的として掲げていた。

観光接触場面における日本人ホストの使用するツーリスト・トーク分析

外国人観光客に対して行う、日本旅行における言語使用の意識調査

研究成果の社会的還元として、『ツーリズムのためのやさしい日本語』の開発と、観光現場での使用促進

このうち については2020年に実施する計画であったが、「1. 研究開始当初の背景」にも記したように、新型コロナウイルス感染症の影響により、外国人観光客がほとんど来日せず、実現不可能となってしまった。そのため、その視点を「外国人観光客」から観光宿泊施設で働く「外国人ホスト」側へ変えた。これに関しては、現在研究業績が一点あるが、現在もまだ調査が続いている。

3. 研究の方法

(1)「2. 研究の目的」の については、会話場面のビデオ撮影と、海外旅行者の多い宿泊施設でのインターアクション・インタビューをおこなった。

会話場面の録画については、実際の観光客と日本人ホストとの会話場面をデータとするわけにはいかないため、予め留学生を旅行者として実際に旅行をさせ、研究に協力してくれた京都と奈良の旅館に宿泊させた。そして、その際に生じたチェックインやチェックアウトなどの会話場面を録画した。また、会話コーパスの分析にあたっては、共同研究者宇佐美(国立国語研究所)が担当し、宇佐美の「基本的な文字化の原則(BTSJ: Basic Transcription System for Japanese)」に従って分析を行った。

また、研究責任者加藤(東海大学)は、外国人観光客が多く宿泊する施設内の貼り紙や置物などの事物をもとにしながら、実際の会話場面を想起してもらう「インターアクション・インタビュー」を行った。同時に自由インタビューと、予め準備された構造化インタビューを同時に行う「半構造化インタビュー」も行った。

(2)「2.研究の目的」の については、上記(1)で得られたデータをもとにしながら「ツーリズムのためのやさしい日本語」を開発していった。また、実際に外国人観光客に対するやさしい日本語を実践している美唄市に、留学生を連れて行き、インターアクションに際して起きた問題点を日本人ホストに尋ね、より観光に適したやさしい日本語に改善していった。

同時に政策レベルでやさしい日本語導入に携わった美唄市の部長級職員、課長級職員、地域町おこし協力隊などに対してもインタビューを行い、地方自治体で行われる言語政策の問題点についても調査を行った。この調査結果も2020年度中に発表されている。

その他、ツーリズムのためのやさしい日本語を実践してくれた宿泊施設3箇所、土産物店1箇所、飲食店1箇所、柳川市などに對しても使用に際して生じる問題点についてインタビューを行った。その結果は書籍などの形で公表されている。

(3)「2.研究の目的」の については、空港で外国人観光客にアンケートやインタビューを実施する予定であったが、新型コロナウイルスの影響により中止した。

4. 研究成果

「2.研究目的」のうち、 と は概ね成果を上げられたが、 に関しては2020年から現執筆時にまで至る新型コロナ感染症の影響で、目的を達成することができなかった。

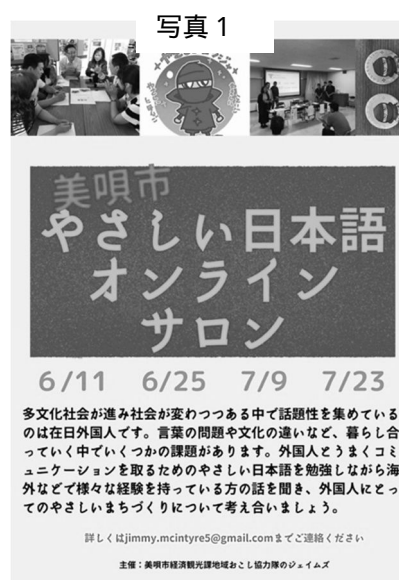
○目的 に関する成果

基本的に下の業績一覧のすべてにあたる。特に業績eとfに関しては、外国人観光客をもてなす側となる日本人一般に向けた書籍となっている。

○目的 に関する成果

eとfの一般書出版以外に、美唄市、岩見沢市、ニセコ市、箱根町などで行ったインバウンドのためのやさしい日本語の講演も、やさしい日本語促進のための活動であった。特に美唄市では、「第2期(2020年度~2024年度)美唄市まち・ひと・しごと創生総合戦略」にインバウンドにおけるやさしい日本語使用を、市の取り組みとして進めていくことが明記されており、その一定の価値が認められるに至っている。美唄市では現在も引き続き、写真1にあるように、市の活動としてやさしい日本語が積極的に取り上げられている。

また、本研究の活動はマスコミにも取り上げられ、インバウンドでのやさしい日本語使用の促進にもつなげることができた。例えば、2019年7月に朝日新聞の連載記事「(現場へ!)」では、観光・医療・教育などで使用されるやさしい日本語の紹介が5週連続で掲載されたが、その第1回目の「(現場へ!)やさしい日本語:1『外国人=英語』じゃない」では、本執筆者が記者に同行して取材協力を行った(写真2参照)。同じく朝日新聞の2020年2月の連載記事「(知っ得 なっ得)英語でおもてなし」でも、タイトルは英語になっているものの、観光場面でのやさしい日本語も紹介されている。これは下の業績一覧のeの共著者である藤田氏と共に監修を行ったものである。



なお、本研究の成果として HP が作成されており、関連事項はすべて記載されている。

写真 2 記事の一部

< <http://www.xj.u-tokai.ac.jp/publications.html> >

論文・書籍・発表には以下のものがある。

- a. 【論文】加藤好崇 (2021) 「宿泊施設における外国人材とインターアクション教育-在留資格「特定技能 1号(宿泊)」を中心に-」『東海大学大学院日本語教育学論集』8. pp41-51.
- b. 【論文】加藤好崇 (2020) 「インバウンドと「観光のためのやさしい日本語」」『日本語学 vol.39-3 特集 観光とことば』(明治書院) pp.108-117.
- c. 【論文】加藤好崇 (2020) 「インバウンドと「やさしい日本語」」『自治体国際化フォーラム』Vol.366. pp.34
- d. 【書籍】加藤好崇 (2020) 「観光接触場面における日本語-人気旅館からの考察-」(山川和彦編)『観光言語を考える』(くろしお出版) pp.49-62.
- e. 【書籍】藤田・加藤 (共著)『やさしい日本語とやさしい英語でおもてなし』(共著) 研究社
- f. 【書籍】加藤好崇 (編著)『「やさしい日本語」で観光客を迎えよう-インバウンドの新しい風』大修館書店
- g. 【発表】加藤好崇 (2018.12) 口頭発表「ラジオニセコの言語管理：外国人定住者・期間雇用労働者・外国人観光客の増加を背景に」『多言語社会と言語問題シンポジウム 2018』(東海大学高輪校舎)
- h. 【発表】加藤好崇・ジェイムズ・マッキンタイア (2021.3) 口頭発表「北海道 B 市における観光のためのやさしい日本語と言語管理：行政と談話の管理プロセス」『多言語社会と言語問題シンポジウム 2020』
- i. 【発表】宇佐美まゆみ・張未未 (2021) 「観光接触場面における日本語インタラクション-ロシア人留学生の宿泊場面を例に-」『多言語社会と言語問題シンポジウム 2020-2021』言語管理研究会
- j. 【発表】加藤好崇 (2019) 「やさしい日本語の運用面」『シンポジウム インバウンドで使うやさしい日本語-外国人旅行者とのコミュニケーションを考える』加藤研究室



5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計3件（うち査読付論文 1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 加藤好崇	4. 巻 8
2. 論文標題 宿泊施設における外国人材とインターアクション教育 - 在留資格「特定技能1号（宿泊）」を中心に -	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 東海大学大学院日本語教育学論集	6. 最初と最後の頁 41-51
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 加藤好崇	4. 巻 39-3
2. 論文標題 インバウンドと「観光のためのやさしい日本語」	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 日本語学	6. 最初と最後の頁 108-117
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 -

1. 著者名 加藤好崇	4. 巻 4
2. 論文標題 インバウンドと「やさしい日本語」	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 自治体国際化フォーラム	6. 最初と最後の頁 34
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4件（うち招待講演 0件/うち国際学会 0件）

1. 発表者名 加藤好崇
2. 発表標題 やさしい日本語の運用面
3. 学会等名 シンポジウム『インバウンドで使うやさしい日本語-外国人旅行者とのコミュニケーションを考える』
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 加藤好崇
2. 発表標題 ラジオニセコの言語管理：外国人定住者・期間雇用労働者・外国人観光客の増加を背景に
3. 学会等名 『多言語社会と言語問題シンポジウム2018』
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 宇佐美まゆみ・張末未
2. 発表標題 観光接触場面における日本語インタラクション ロシア人留学生の宿泊場面を例に
3. 学会等名 『多言語社会と言語問題シンポジウム2020-2021』
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 加藤好崇・ジェイムズ・マッキンタイア
2. 発表標題 北海道B 市における観光のためのやさしい日本語と言語管理：行政と談話の管理プロセス
3. 学会等名 『多言語社会と言語問題シンポジウム2020-2021』
4. 発表年 2021年

〔図書〕 計3件

1. 著者名 加藤好崇（編著）	4. 発行年 2019年
2. 出版社 大修館書店	5. 総ページ数 161
3. 書名 「やさしい日本語」で観光客を迎えよう	

1. 著者名 藤田 玲子、加藤 好崇（共著）	4. 発行年 2018年
2. 出版社 研究社	5. 総ページ数 220
3. 書名 やさしい日本語とやさしい英語でおもてなし	

1. 著者名 加藤好崇、他、（山川和彦 編）	4. 発行年 2020年
2. 出版社 くろしお出版	5. 総ページ数 225
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	宇佐美 まゆみ (Usami Mayumi) (90255894)	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 (62618)	

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