

令和 6 年 6 月 28 日現在

機関番号：32707

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2020～2023

課題番号：20K00870

研究課題名(和文) インバウンド旅行者のための日本英語学習教材の開発：話者同士の平等性希求の観点から

研究課題名(英文) Material development of "Japanese English" for inbound visitors: seeking equality among the speakers of English as a lingua franca

研究代表者

宮本 節子 (Miyamoto, Setsuko)

相模女子大学・学芸学部・教授

研究者番号：80386896

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)：本研究は、互いの言葉を学び合う関係を第二言語として使用される英語にも適用すべきという立場をとり、旅行者の英語を日本側スタッフが学び、日本側スタッフの英語を旅行者が学ぶという関係の構築を目指している。その基礎研究として、台湾人旅行者と日本側スタッフの英語コミュニケーションを題材に、学習目標となる言語とコミュニケーションの特徴の探求を試みた。結果、日本人英語に特有かつ定型的な語用論・音韻学的側面に加え、顧客に応じた態度や表現の変化、非言語コミュニケーションなど、様々な要素が観光場面におけるコミュニケーションの理解度・満足度に影響することが分かった。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究は、訪日観光現場の多様な英語コミュニケーションに対応するため、国際語としての英語(EIL)の理念を特定目的の英語(ESP)教育に適用することを目指し、日本英語聴解テスト、ビデオ想起インタビュー、観光業従事者へのインタビューや実務観察など、多角的な調査を実施した。その結果、訪日観光接遇には非標準的英語表現の理解のみならず非言語コミュニケーションや傾聴姿勢などの対人スキル訓練が有効だと分かった。これは観光英語教育に新しい視点を提示するものである。今後、この知見を大学の観光英語教育に取り入れる方策の探求やアウトドアツアーガイドのESP研究など、更なる発展が期待されるだろう。

研究成果の概要(英文)：This study aimed to apply the principles of English as an International Language (EIL) to English for Specific Purposes (ESP) education to address the diverse English communication needs in Japan's inbound tourism industry. A multifaceted approach, including a Japanese English listening test, video-stimulated recall interviews, and participant observations, was employed.

The findings revealed that successful customer service requires understanding non-standard English expressions and interpersonal skills, such as non-verbal communication and active listening. This presents a new perspective on tourism English education, and future developments are expected in exploring strategies to incorporate these insights into university-level tourism English education and. Integrating these findings into educational practices and investigating ESP in various tourism contexts hold promise for enhancing English communication in Japan's tourism industry.

研究分野：外国語教育

キーワード：英語教育 特定目的のための英語教育(ESP) リンガ・フランカとしての英語 観光英語 非言語コミュニケーション

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属します。

1. 研究開始当初の背景

本研究は、先行して実施した接遇のための英語コミュニケーション教材開発(「学習対象としての周縁的英語論の試み：タイ人訪日旅行経験に基づくタイ英語の教材化(挑戦的萌芽研究、2016-8年度、課題番号16K13272)」)に着想を得た。2019年の訪日旅行者数は過去最高の3188万人で、言語やコミュニケーションの問題が指摘されていた。そこで、国際語としての英語(EIL)と分野別英語教育(ESP)の理念に基づき、日本側とタイ人旅行者の英語を相互に学習対象とすることが効率的なコミュニケーションにつながると考えた。観光英語教育の分野では、汎用性を念頭に中性的な英語が用いられるべきとされてきたが、本研究ではESPの観点から非ネイティブ英語への対応を必然のこととして示した。タイ英語教材開発では、非英語母語話者の英語を学習対象として「権威づけ」し、その特徴を学習する機会を提供した。また、訪日旅行者による日本英語の学習ニーズも高いことが判明し、対象学習者を「サービス提供者」から「サービス享受者」に転じた教材作成の意義を確認した。今回の研究では、訪日旅行者の半数を占める中国英語話者、特に個人旅行率とリピーター率が高い台湾からの訪日客に着目した。

2. 研究の目的

本研究の目的は、多様な英語が使われる日本の観光現場での対応力向上を念頭にした際の学習目標となる言語とコミュニケーションの特徴を検討することである。背景には、話者同士の平等性の希求という観点から、お互いの言葉を学び合う関係を第二言語として使用される英語にも適用すべきという理念があり、インバウンド旅行者の英語を日本側スタッフが学び、日本側スタッフの英語を旅行者が学ぶ関係構築を目指している。具体的には、台湾人旅行者と日本側スタッフのコミュニケーションの諸相を描写し、日本英語、台湾英語、規範としてのアメリカ英語の三者がどのような関係にあるのかを分析したうえで、学習対象となる国内旅行における英語使用の特徴を検討する。これらの検討で得られた知見によって、より厳格に学習者ニーズに対応した語用論的・音韻学的特徴を踏まえ、日本の観光現場でのよりよいコミュニケーションを行うための文化的側面に関する解説を加えたESP教材作成の新しい手法と視点を提供したい。

3. 研究の方法

本研究の実施時期は、2020年4月から2024年の3月までであり、研究の前半ではコロナ禍の影響を大きく受けた。具体的には、国際的な人の往来が途絶え、実際のコミュニケーションを観察することが全くできなかった。そのため、研究期間の前半には、文献調査や在外の研究協力者の協力を得てオンラインを利用した調査を行った。2023年には台湾からの旅行者も徐々に増えてきたため、実際の観光行動を観察したり、対面でインタビューをしたりということが可能となった。同時にコロナ禍を奇貨として一般化したオンラインインタビューを駆使することで、訪日旅行を終えて帰国した者へのインタビューや映像を同時視聴しながらのインタビューなどが可能となり、研究手法の自由度が大きく増したことは特記しておきたい。なお、この研究の各調査は、相模女子大学・相模女子大学短期大学部ヒトを対象とする研究に関する倫理審査委員会の審査を経て実施した(承認番号20132、21188、22229、23054)。具体的な調査については次の通りである。

1. 文献調査：日本英語及び中国英語の音声・文法・語用論的特徴、観光と言語コミュニケーション、観光ESPに関する先行研究を調査(2020年)
2. オンライン聴解テストの実施と結果分析：日本英語オンライン聴解テストを台湾人大学生対象に実施し、結果を分析(2021年3月-4月)
3. 聴解テスト受験者へのインタビュー：テスト音声評価と過去の訪日時の日本人とのコミュニケーション経験についてのグループインタビューを実施(2021年4-5月)
4. 観光英語教育の調査：国内の高等教育機関における観光英語教育の調査。2022年5月公表の『全国大学一覧』、各大学のWEBページなどの公開情報を使用。(2022年)
5. 観光系大学の「観光英語」担当専任教員へのインタビュー(2023年1月-2月)
6. ビデオ想起インタビュー：台湾人調査協力者自身の旅行行動のビデオ録画データを見ながらインタビューを実施(2023年1月-6月)
7. 英語ツアーガイドへのインタビュー：台湾人ガイドを含む知床地区で活動する英語ツアーガイドへのインタビュー(2023年3月、7月)
8. 引率ツアーの観察、調査協力者へのビデオ想起インタビュー：野外活動引率ツアーの観察、ガイドへのインタビュー、および調査協力者(参加者)へのビデオ想起インタビューの実施(2023年8月)
9. 観光案内所での英語による案内業務の観察、音声データ分析、案内者、利用者への事後インタビューを実施(2023年8月)

4. 研究成果

3. 研究の方法に記載した調査から得られた主な成果は以下の通りであった。

(1) 高等教育における観光英語教育の現状の把握と課題の抽出

調査の背景：観光英語教育において高等教育の役割は大きく、コロナ禍で現場調査が困難な中、公開情報やオンラインインタビューを駆使した研究は意義深いと考えた。

観光系大学・短大における「観光英語」教育の調査

目的：日本の観光系大学における訪日旅行者接遇のための英語教育の現状と課題を考察する。
調査方法：2021年度の大学・短大を対象に、観光系学部・学科を抽出し、観光英語授業を特定、シラバス内容を検討した。

結果と考察

- ・大学における観光英語の設置率：調査対象の50大学のうち、観光英語設置率は66.0%にとどまり、2008年と同水準。教育機関の訪日観光客増加へのニーズ対応は十分ではない。
- ・観光英語授業の内容の幅と意思決定：観光英語授業の74.1%が訪日旅行者接遇を扱っており、2010年頃とは大きく異なる。授業内容に幅があり、意思決定レベルは不明。学問の自由と社会的要請への対応のバランスが重要。国際的に観光英語教育研究が進められており、多様なニーズに基づく研究の積み上げが求められる。

「観光英語」教員へのインタビュー

目的：観光英語教員への半構造化インタビューを通して、訪日旅行者対応という社会的要請や大学における観光英語教育についての認識を分析する。
調査方法：2023年1月-2月に、観光系大学の専任教員5名を対象に半構造化インタビューを実施。発言内容を文字起こし詳細に分析した。

結果と考察

- ・社会的要請と認識の共有：訪日旅行者への接遇の重要性は共有されているが、教員の授業への反映の方針や態度は様々ではない。担当教員の専門性や英語教育の位置づけが影響している。観光英語の授業は、教員の専門分野、学生の英語力、現場で求められる英語のバランスの中で構成されている。
- ・教材選定と教育方針：教材選定において、高度な英語表現の習得と基礎的な英語力の養成の二つの傾向がある。学生の英語力が低い場合、基礎的な英語力で就業可能という楽観的な見方もあるが、英語教育を強調しすぎることへの懸念もある。いずれも多様なコミュニケーションに対応するための幅広い教育の必要性を示唆している。
- ・本調査の意義：シラバス精査で示された観光英語授業の内容の幅や教育機関の認識の違いが、教育現場でどのように反映されているかが明らかになり、課題や方向性についての示唆が得られた。教材選定や教育方針に関する洞察も、シラバス文献調査の結果と合わせて理解を深めることができた。

(2) 日本英語オンラインテストと受験者へのグループインタビュー

日本英語オンラインテスト

目的：台湾人英語話者の日本英語理解には、英語能力以外の言語的文化的要因も関係していると考えられる。そこで、日本英語教材の学習範囲特定のため、台湾人英語話者の理解を深める調査を実施し、一般的な英語の理解と日本英語の理解の関係を、英語力、日本語力、日本滞在経験、日本英語との接触経験の4要素から考察することを目的とした。

調査方法：2021年3月から4月にかけて、台湾・高雄市の大学生を対象に日本英語の特徴を盛り込んだオンライン聴解テストを実施した。日本英語テストの結果と各受験者の属性情報との関係を考察した。

結果と考察

- ・英語力が高いほど日本英語テストの平均点が高いが、初級レベルの受験者の約24%が全体の平均点を超えており、一般的な英語力と日本英語力の関係は直線的ではない。
- ・英語力が低い層では、日本語力を駆使しながら日本英語理解を進めている様相がうかがわれ、また日本滞在期間や日本英語との接触経験は、英語力や日本語力に比べて日本英語理解への寄与度が低い。日本英語教材作成上の留意点としては、初級レベルでは日本語力が日本英語理解に大きく貢献しているため、日本英語の特徴を明示的に教授することで理解の伸長が期待できる。また、単に接触時間を延ばすだけでは効果が限定的であるため、日本英語の特徴の理解を学習目

標とし、接触経験や日本文化に関する情報を組み込んだ指導が望ましいだろう。

日本英語オンラインテスト受験者へのグループインタビュー

目的: オンラインテスト受験者が日本でのコミュニケーション経験と日本語英語の理解について、どのような考えを持っているかを把握し、テスト受験者からのフィードバックをより具体的に深める。

調査方法: 日本英語テストを受験し、日本旅行経験のある台湾・高雄市の大学の外国語学部生15名を対象に、グループインタビューを実施した。

結果と考察

- ・英語の習熟度が高いほど、日本語学習経験から得た日本語の音声的特徴や語彙の知識の影響が減少するという認識が確認された。日本人の英語能力やコミュニケーション能力には個人差があると認識され、日本語の知識は個人旅行で特に有益であると考えられていた。日本英語は台湾英語とは異なるアクセントが特徴だが、基本的なコミュニケーションには重大な問題を引き起こさないと感じられていた。

- ・効果的な理解のために、翻訳アプリケーションやジェスチャー等の非言語手段を活用していることが語られた。

- ・聴解教材作成では、日本英語の特徴の抽出と、発音や状況の妥当性評価が課題となる。また、非言語コミュニケーションを実際の録音データから検討する必要がある。日本英語の理解には、言語スキルだけでなく非言語的なコミュニケーションも考慮すべきであり、日本英語の実際を把握するための具体的なアプローチを探求することが今後の研究の方向性として明確になった。

(3) ビデオ想起インタビュー

調査の背景: 2023年には本格的に国際観光が回復し始め、インバウンド観光接客コミュニケーション現場の調査が可能となった。従来の観光経験の調査はインタビューや質問紙によるものが多く、状況の理解については協力者の主観によるところが大きいという問題があった。また近年の個人Vlogなどの広がりにより動画撮影の困難性の社会的閾値が下がってきたことなどから、旅行者本人撮影のビデオを客観的な情報として提供してもらったうえでインタビューすることを計画した。

目的: ビデオ録画されたインタラクションを主要な方法として、日本の観光における英語使用を探求し、台湾からの旅行者と日本側のスタッフが第二言語として英語を使用する場面に焦点を当て、コミュニケーションの実践的な次元について包括的な洞察を提供することを目指した。

調査方法: ビデオ想起インタビュー(VSR)の手法を採用し、2023年1月、4月、6月の間に訪日した台湾人観光客が撮影した自己録画ビデオデータを分析対象とした。

結果と考察

- ・VSRの手法の有用性を確認した。事前に質問者が様子を詳細に映像で観察することで、コミュニケーションの状況把握が可能となった。

- ・顧客満足プロセスは直線的ではなく、多様な要素が影響している可能性が考えられた。コミュニケーションの不全が必ずしも不満につながらない場合もあり、スタッフの応答スタイルの調整が常に顧客の欲求充足につながるとは限らないことが分かった。

- ・日本人スタッフの英語対応には、流暢な英語で迅速に情報提供を完結しようとする態度と、流暢ではない英語を使用しながらも顧客の理解を頻繁に確認する態度の2つのパターンがあった。後者のアプローチがより高く評価されたことから、「ホスピタリティのための英語スキルの獲得」と「ホスピタリティに適した英語」の不一致が観察された。接客ESPが目指すホスピタリティ志向には、一般的な英語教育とは異なるアプローチが必要である可能性が示唆された。

(4) 知床国立公園内ツアーにおけるコミュニケーション調査

「認定引率者」へのインタビュー調査

目的: 認定引率者へのインタビューにより、英語でのガイドへの考え方とその要因を分析し、英語ガイドの不足の理由を考察する。

調査方法: 5名の認定ガイドを対象に半構造化インタビューを実施し、発言内容を詳細に分析した。

結果と考察

- ・言語(英語)スキルの自己評価と必要とされる英語力について: 英語スキルの重要性は認識されているが、ガイドの資質としては副次的と捉えられている。

- ・アウトドアガイド向けの適切な英語学習教材が不足しており、ツアー運営上の課題も英語学習の動機づけに否定的な影響を与えている。

- ・アウトドアガイドによる英語使用は、広範な接客業界とは異なると認識されており、専門職グループのニーズに合わせたESP支援システムの開発が必要であることが示唆された。

知床国立公園の認定引率者による英語ガイドツアーのコミュニケーション分析

目的：ガイドツアーの実態を把握するため、多言語グループとのツアーに参加し、観察とインタビューを行う。

調査方法：認定ガイドによるツアー引率が義務付けられているヒグマ活動期間中に知床遊歩道大ループツアー（約4時間）に参加した。欧州、アジアからの多言語ツアー客とガイドとの英語コミュニケーションを観察し、ツアーの録画データをもとに中国語圏からのツアー参加者にビデオ想起インタビューを行った。

結果と考察

- ・ツアー予約サイトの多言語対応：多言語対応は不十分で、英語の必要性は明らかな課題である。
- ・ガイドの言語面での負荷とコミュニケーション手法の多様性：ガイドは英語以外にも多様なコミュニケーション手法を駆使していた。デジタルツールの活用が制限された状況で、言語的混成グループへの対応には工夫が見られ、参加者はガイドの態度に満足していた。
- ・知床五湖地域においては、システム面と地域特有の制約がある中、安全なツアー遂行と顧客満足度に影響を及ぼす英語でのガイディングスキル支援が緊急性の高い課題である。英語以外のコミュニケーション手法も含めたアウトドアガイドのための ESP 探究の必要性が示唆された。

(5)観光案内所における英語コミュニケーション分析

目的：観光客による自発的な情報収集の場における日本人スタッフとのコミュニケーションの様相を観察する。

調査方法：第1段階では観光案内所スタッフへのインタビュー、第2段階では観光案内所での観察と録音を行い、利用者の来所目的、コミュニケーションの流れ、使用言語、非言語方策の利用方法などを分析した。

結果と考察

- ・利用者の案内所利用目的は特定情報の収集だけでなく、緩やかな情報収集や地元の人との交流を求める傾向があり、スタッフには素早い情報提供とスモールトークを組み合わせた柔軟な対応が求められていた。
- ・使用される英語は平易な表現が多かったが、母語の影響を受けた発音、非定型文、非正規の文法構造など、「イレギュラー」な英語使用が確認された。言語コミュニケーションの困難さを補完するように、非言語のコミュニケーション方策が用いられていた。
- ・典型的なコミュニケーションの流れは、言語の特定、質問の把握、資料の提供、記入しながら説明、理解の確認、見送りの声掛けであった。外国系利用者による使用言語は英語、日本語、中国語の順で多かったが、複数の言語が混用されることも多かった。
- ・現場で使われている英語は「教科書通り」ではないため、言語の枠を超えた高次で広範なコミュニケーション能力の育成が必要である。観光英語教育には、言語だけでなく非言語の要素を含めたコミュニケーション能力を強化する視点が必要であり、教育現場は現場や学習者のニーズを念頭に置いた実践へと変化させるべきであろう。

(6)まとめ

研究期間は世界的に渡航制限が施行されていた期間と部分的に重なっていたため、当初予定していた国内、台湾での現地調査に代わる調査手法を模索し、助成期間を1年間延長せざるを得なかった。しかし渡航制限期間中に実際の旅行者を直接対象にした調査は行えなかったものの、文部科学省や各教育機関などによる公開情報を使った調査や、コロナ禍中に一般的となったオンラインを使ったテストやインタビューなど各種の調査を行うことができた。またインバウンド受け入れ再開のタイミングに合わせてビデオ想起インタビューという分析手法を採用することが出来た。これにより、研究開始前に想定していたインバウンド観光現場での「日本人が使用する英語」の実際が、定型的な語用論的・音韻学的側面のみならず、相手に応じた態度や使用表現の変化、非言語コミュニケーションの使用など、様々な側面が状況によって変化するものであることを確認できた。これらの点は日本英語の新しい捉え方を促すものであり、実情に応じた接遇 ESP の開発に寄与する可能性があると思われる。助成期間終了後もこれらの知見を継続して精査し、論文等で成果発表を行う予定である。

本研究は一貫して、相互理解のためにはどのような英語も等価値を認める国際語としての英語 (EIL) の理念を、特定の目的やニーズに基づく英語教育 (ESP) に実用するという動機で行った。訪日観光現場でのコミュニケーションの成功には、標準的ではない英語表現への理解のみならず、非言語面での対応や傾聴姿勢等の対人コミュニケーションの訓練が有効であるという知見は、観光英語教育に新しい視点を提示するという点で有益であると考えられる。これらが本研究の学術的意義や社会的意義と言えよう。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計2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 1件）

1. 著者名 渡辺幸倫	4. 巻 17
2. 論文標題 観光コミュニケーションにおける訪日旅行者接遇のための英語教育の現状と課題：観光系大学の『観光英語』シラバス調査および担当教員へのインタビューから。	5. 発行年 2024年
3. 雑誌名 観光ホスピタリティ教育	6. 最初と最後の頁 2-18
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 宮本節子・渡辺幸倫	4. 巻 39
2. 論文標題 台湾人英語話者による日本英語理解および 日本英語への言語態度についての研究： 訪日旅行用日本英語教材開発の背景と予備調査の評価を中心に	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 相模女子大学文化研究	6. 最初と最後の頁 61-75
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 オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計10件（うち招待講演 0件/うち国際学会 5件）

1. 発表者名 宮本節子、渡辺幸倫
2. 発表標題 「台湾からの訪日客との観光コミュニケーション：言語と非言語の側面から導かれる教育的アプローチ」
3. 学会等名 日本観光ホスピタリティ教育学会 第23回全国大会(北星学園大学)
4. 発表年 2024年

1. 発表者名 WATANABE, Yukinori
2. 発表標題 “English Education in Travel and Tourism Programs at Japanese Universities and Junior Colleges”
3. 学会等名 22nd APTA(Asia Pacific Tourism Association) 2023 (国際学会)
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 MIYAMOTO, Setsuko and WATANABE, Yukinori
2. 発表標題 “Challenges of Presenting Features of Japanese English in ESP Materials: The analysis of a speech comprehension test, video recording, and interviews with Taiwanese English speakers”
3. 学会等名 The 21st AsiaTEFL International Conference (国際学会)
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 WATANABE, Yukinori
2. 発表標題 “Bridging EIL Reality and the Classroom Practice: Interviews with English Instructors on ESP for Tourism in Travel and Tourism Programs at Japanese Universities”
3. 学会等名 The 21st AsiaTEFL International Conference (国際学会)
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 渡辺幸倫
2. 発表標題 「観光案内所でのコミュニケーション：調査データ収集の模索と分析の視点について」
3. 学会等名 2023年度多層言語環境研究シンポジウム (北海道大学)
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 MIYAMOTO, Setsuko and WATANABE, Yukinori
2. 発表標題 “Exploring English Usage in Japanese Tourism: Insights from Video-recorded Interactions”
3. 学会等名 Japanese Studies Association of Southeast Asia (JSA-ASEAN) Conference (国際学会)
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 MIYAMOTO, Setsuko and WATANABE, Yukinori
2. 発表標題 “ The Use of English by Nature Tour Guides in National Parks in Japan: An Interview Survey of “Licensed Guides” in Shiretoko National Park ”
3. 学会等名 22nd APTA(Asia Pacific Tourism Association) 2023 (国際学会)
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 渡辺幸倫、宮本節子
2. 発表標題 「観光系大学・短大における「観光英語」授業の研究：訪日外国人接遇のための英語教育という観点からの考察」
3. 学会等名 観光ホスピタリティ教育学会 第22回全国大会（四国大学）
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 渡辺幸倫
2. 発表標題 「観光系大学の英語授業シラバスおよび指定教科書の調査：観光現場における多様な英語の大学英語教育への反映の現状と課題」
3. 学会等名 日本「アジア英語」学会 第50回全国大会（オンライン）
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 宮本節子、渡辺幸倫
2. 発表標題 「台湾人訪日旅行用日本英語教材開発に向けた予備調査の分析」
3. 学会等名 日本「アジア英語」学会 第47回全国大会（オンライン）
4. 発表年 2021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	渡辺 幸倫 (Watanabe Yukinori) (60449113)	相模女子大学・学芸学部・教授 (32707)	

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