

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 24 年 6 月 8 日現在

機関番号：32506

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2009～2011

課題番号：21652051

研究課題名（和文）国際リゾート地における言語マネジメント研究

研究課題名（英文）Language management in international resort area

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

研究成果の概要（和文）：

本研究は、社会言語学的な見地からリゾート地における多言語事情と言語マネジメントを考察し、今後日本社会で発展していく滞在型観光地における言語政策のあり方を提言していく、課題解決型の研究であった。国際的なリゾート地の一つであるタイ・プーケット島と、近年、外国人旅行者が急増している北海道ニセコ地域を研究対象として、行政的な言語政策事情、市中の言語景観、ホスト社会の言語意識と言語運用状況を主として調査した。

研究成果の概要（英文）：

This research examines multilingual conditions and language management in international resort areas from sociolinguistics viewpoint. It is a problem-solving research and proposes regional language policies in such resort areas developed in Japan near the future. As a research area, Phuket Island in Thailand, one of the international resort areas and Niseko in Hokkaido, where foreign visitors increased in recent years, are chosen. Administrative language policy, the linguistic landscape, language consciousness and situation of the host society are investigated.

交付決定額

（金額単位：円）

| | 直接経費 | 間接経費 | 合計 |
|---------|-----------|---------|-----------|
| 2009 年度 | 500,000 | 0 | 500,000 |
| 2010 年度 | 600,000 | 0 | 600,000 |
| 2011 年度 | 500,000 | 150,000 | 650,000 |
| 総計 | 1,600,000 | 150,000 | 1,750,000 |

研究分野：人文学

科研費の分科・細目：言語学・日本語教育

キーワード：言語政策、言語マネジメント、言語景観、ニセコ、プーケット、観光

1. 研究開始当初の背景

訪日外国人旅行者の増加傾向にある中で、外客誘致は国の重要な政策の一つとなっているが、観光学において言語の問題を扱うことは少なく、また社会言語学においては、言語を使用する個人から離れて、言語外の状況をも踏まえつつ、観光という視点から地域社会の実情を考察することは必ずしも一般的ではなかった。そこで、研究者は観光地の多言語事情の把握からスタートし、言語状況を分析しながら、今後の国際的な観光政策において言語をどのようにとらえるべきなのを提言していく必要があると考えた。研究においては、一日程度滞在する周遊型観光地ではなく、滞在する旅行者と地元住民との接点があると想定される滞在型観光地を取り上げることとした。

研究開始以前の事情として、北海道ニセコ地域（倶知安町、ニセコ町）では、主としてオーストラリアからの旅行者が増加し、アウトドアや不動産に起業する者も増加していることが報道されていた（倶知安町では外国人宿泊者数 97年 393人が 09年約 3万人に増加）。一方、比較対象地として考えたプーケット島は、住民 30万人をはるかに上回る 400万人近い旅行者が訪れる国際的なリゾート地であり、多言語事情を考察するにあたり、有益な知見が得られるものと想定した。

2. 研究の目的

本研究は、社会言語学的な見地からリゾートにおける多言語事情と言語マネジメントを考察し、地域的な言語政策のあり方を提言していく、課題解決型の研究である。ここでいう言語マネジメントには、1) 自治体の言語サービス、2) 看板などの可視的言語景観、3) ホストおよびゲストの言語意識・習得・行動、4) 言語ステータスとコーパスの管理が含まれる。考察対象地域は、世界的に有数のリゾート地となったタイ・プーケット島（先行事例）と、近年、外国資本による開発が行われ、国際的なリゾート地を目指している北海道ニセコ地域である。先行する国際リゾート地での現状と、発展途上にある国内のリゾート地のそれを比較研究していくこと

で、リゾート地の言語政策の一モデルを打ち出すことを目的とする。

3. 研究の方法

観光と言語を扱う先行研究は少ないことから、本研究においては、次のアプローチを実施した。1) 文献的アプローチ：まず日本の観光政策における言語の取り扱いがどのようになっているのか観光庁関連の文書および法令を対象として検討した。2) 総合政策的アプローチ：観光地が立地する自治体の地域振興、観光政策についての聞き取り調査。3) 景観観察アプローチ：看板を主とした屋外における言語景観の観察。研究期間内で一定エリアの経年観察。4) 個別事例聞き取り：リゾート地での言語行動の主体となる受け入れ側（ホスト）としてホテル、レストラン、商店、運輸機関などにおける言語意識等の聞き取りをした。

4. 研究成果

研究成果として明らかになったことは、以下の点である。

(1) 観光が、国外からの旅行者をもターゲットにしていることからすれば、観光と言語（教育）は、本来、密接に関係していてもよいはずである。しかし、日本の観光政策において、必ずしも言語（教育）は重要視されていない。施策において、外国語は接客の一環（＝言語サービス）として位置付けられている。日本における政策的視点では、訪日外国人の国内旅行を容易にするために、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語を用いることが推奨されている。

(2) 国、自治体の観光情報サービスは、ターゲットが不特定多数であることから、包括的、文字的情報提供になりがちである。外国人に対して、日本、タイともに英語による情報発信が主である。プーケット島には、タイ国政府観光庁の事務所があるが、行政機関を含め外国人旅行者が利用することは少ないようである。地域の週刊英語新聞が発行され、WEBサイトの情報も多く、さらに市中に存在する旅行代理店、ダイブショップなどが情報拠点となっている。ある意味、市場が成熟

化しているといえる。タイにはツーリストボリスがあり、プーケットの場合、多くの外国人ボランティア(英語だけではない)が活動に参加している。

一方、ニセコ地域では町、観光協会、一般社団法人などが観光プロモーションを行うと同時に、地域環境整備を意識した活動も行っている。情報発信は、文字による一方向の情報提供になりがちであるが、ニセコ地域では対面的な情報サービス拠点を設置(「ウェルカムセンター」、「ぷらっと」)して、顧客への利便性を高めている。スキーシーズンに限られるが、病院での通訳雇用、警察と連携し英語対応がある程度可能である安全センターの開設もある。

(3) 言語景観に見られる言語使用

①プーケット島

旅行者の多いビーチ3か所と、地元住民の多いタウンにおいて定量的に言語景観の観察を行った結果、ビーチエリアでは、英語表記の比率が高く、タウンではタイ語表記の割合が高くなっている。ビーチエリアでは、しかし同時に、ドイツ語、スウェーデン語、日本語表記、調査対象地域以外にはアラビア語なども散在しており、多言語化が伺える。タイでは屋外看板が課税対象となっており、タイ語表記を伴う場合、税金を優遇するという一種の言語政策が行われている。このためタイ語併記が多いが、見かけ上はタイ文字の判読ができないほどに小さい。英語表記の多くが「レストラン」や「ホテル」など単語レベルであるのに対して、英語以外の言語を用いる場合には、文やテキストになっているケースが多い(例「私たちはドイツ語を話します」)。英語以外の表記を掲げる場合、接遇だけではなく、店主のアイデンティティを示していると思われるものもあった。また、言語表記を通時的にみると、言語表記は旅行者の増減と関係している。近年のロシア人の増加に合わせてロシア語表記が目立ち始めている。つまり言語景観は経済性を反映している。

②ニセコ地域

スキー場とペンション、コンドミニアムが立地するヒラフ地区と、JR 倶知安駅を中心とした行政・商業施設がある市街地の一定エリアにおいて、言語景観を定量的に観察した。

その結果判明したことは、ヒラフ地区には英語表記の比率が高く(調査地点の看板数 225 に対して 51%)、なかには英語だけで書かれたものも存在する。一方、市街地では日本語表記が多い(同 160 のうち 66%) と同時に、英語表記は文として説明の形式をとるものがみられる。また、ヒラフ地区では冬場と夏場で看板総数に変化が生じる。プーケット島では、看板に関して言語政策的なバイアスがかかっているが、ニセコ・ヒラフ地区では、景観保護を目的として看板の自主的運用ルール作成の検討がなされつつある。日本では一般化している簡易看板(のぼり)の是非や、看板の大きさ表記法などがその対象になっている。

(4) プーケット島での言語運用状況を聞き取りした結果から、判明したことは以下のとおりである。①旅行者の多いエリアでは英語が基本となっている。しかし旅行者の言語による呼びかけもあり、多言語空間が展開していると考えられる。その好例は外国人観光客の扱いが多い病院である。ある病院では、英語以外に日本語、ドイツ語、フランス語、ロシア語、中国語、スウェーデン語、タガログ語を使用できるスタッフがいる。ホテルでは、多くの場合、タイ語と英語を使用する現地スタッフのみの勤務で、外国人の雇用は必ずしも多くはない。すなわちベースは英語である。旅行会社との契約により、日本人スタッフを採用するところもあれば、日本人の勤務態度、ホスピタリティをあげているところもある。なお、タイ人の英語能力は話すことには長けていても読み書きにおいて劣るケースもあるとのことである。また、先に示したロシア人対応に関しては、スタッフを採用したホテルもあるが、ロシア語を理解するツアーガイドとの携帯電話を介した通訳で対処することが一般的である。このほか、飲食店や土産店では、接遇場面は限られるが、基本的に英語の通用度は高い。店員によっては、複数言語を用いて接遇する場合もある。複数言語を用いることが、収入と大きく関係してくる。旅行者の多いシーズンには隣国ミャンマーからの季節労働者を見かけることがある(英語発音がタイ人のそれとは異なる)。また、プーケット国際空港のなかにある VAT

REFUND(組織的には、国税局)では、職員を対象とした語学研修を行っている(2010年に日本語研修)。

このような背景には、観光産業に卓越したプーケット島で職を得るためには、一定の英語力が求められることが十分に認識されていることがある。英語で授業を行う幼稚園や小学校があると同時に、タイでは高校で第二外国語が選択科目となることも加わり、タイ人の複言語意識と異文化適応力は高いと思われる。

(5) ニセコ地域での言語運用能力に関するヒアリングから判明したことは以下のとおりである。ベースとなる外国人接遇のための外国語は英語である。近年、香港、シンガポールからの旅行者が増加しているが、英語の理解が想定されていることから、英語以外の外国語の運用は、まだ少ない。ヒラフ地区の店舗においては、スキーシーズンに道内や東京から英語能力のあるスタッフを期間アルバイトとして雇用することがある。中にはリピーター化している場合もある。接遇のほか、英語による商品説明のポップやメニューを作成する店舗も多い。さらに、外国人を雇用する店舗もある(倶知安町の外国人登録者数は、2011年2月595人、9月362人)。

スキー滞在客が食事や買い物などで訪れる市街地では、英語対応のための工夫がみられた。例をあげれば外国人用の英語によるメニューの作成(主として飲食店)、外国人が多く利用する拠点に専用電話を設置(タクシー会社、電話に出る社員はある程度の英語能力を有する)。外国語能力のあるスタッフが勤務する札幌駅とのテレビ電話(鉄道会社)、季節的な通訳雇用(病院)、スマートフォンの翻訳ソフトを利用する(スーパーマーケット)。このほか英語の勉強会を開催しているところもある。ヒラフ地区とは異なり、外部人材への依存ではなく、もともとこの地で生活をしている経営者自らの努力により接遇の工夫を行っている感が強い。若い世代が開いた店舗もある。また職種によっては英語ができるか否かが収入に大きく関係することもある。倶知安町では英語能力を有する職員を雇用している。この他数はまだ少ないが、中国語や韓国語能力を有する人材の活用も

進みつつある。

ただし、過度の英語への迎合に対して、反発する意見を言う住民もいる。急激な外国人旅行者の増加が、言語生活・経済面における地域変容を引き起こし、それがいわば「地域的なストレス」になりかねないことを暗示していると解釈できよう。

(6) 今後の展望

プーケットとニセコ地域では、ツーリストのボリュームが大きく異なるが、上記の考察から、今後、日本の観光政策、とりわけ滞在型リゾート地の展開を考えた場合に求められる言語政策として、以下のことが考えられる。①同一地域とくくられるところでも、観光客の多い地区とそうでない地区において言語的な差異が生じ、言語政策的にその二面性を考慮する必要がある。②国際リゾート地に求められるミニマムの言語サービスがある。国際共通語と認識されている英語に加えて、ゲストに迎合した多言語接遇の環境を整備する。中核となる施設(例えば病院、警察)では、ある程度の構成比を有する旅行者の母語使用ができるようにすることが好ましい。特に隣国、アセアン諸国からの旅行者急増に対応できる制度を整えておくことが求められる。ICTを活用した基盤整備が今後の標準となる可能性があるが、情報弱者に対する接遇を考慮して、対面的な接遇の余地を残す必要がある。③ベースとなる英語に関しては、とりわけ場面における接遇表現の習得を第一にするなど、英語教育に実践性を持たせる。特に外国人旅行者との接点が多い地域では、地域独自の(生涯)教育を取り入れてもよいのではないか。ただし全員が同等の外国語能力を有する必要はない。④看板等の言語景観は、その統一性により景観の美化につながることはあるが、少なくとも私設の看板の多言語化を阻止するべきではない。プーケットでは、事実上、タイ文字の記載を優先する政策が施行されているが、それは観光客の行動を阻害することにはなっていない。多言語表記にこそ国際リゾート地を彷彿とさせるものがある。⑤ニセコ地域では滞在者に文化体験を通じて日本に対する認識を深める催しが行われていたが、言語文化の多様性を主張する意味からも好ましいと思われる。グロー

バル化され、国際標準化したリゾート地としてのインフラが必要条件だとすれば、地域文化がその地域の特殊性をかもし出すことになり、十分条件となるのではないかと感じられた。外客誘致の促進と地元文化の紹介を促進する政策支援が求められると考えられる。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計3件)

- ① 山川和彦 北海道倶知安町の言語景観と地域ルールについて 麗澤大学紀要. 93. 137-156. 2011年 査読有
- ② 山川和彦 リゾート地の言語景観分析. 麗澤大学紀要 92. 165-184. 2011年 査読有
- ③ 山川和彦 日本の観光政策における言語の取り扱いに関する一考察. 麗澤大学紀要 90. 249-268. 2010年 査読有

[学会発表] (計3件)

- ① 山川和彦 北海道倶知安町の言語景観について. 日本言語政策学会, 2011年12月4日 京都光華女子大学.
- ② 山川和彦 2 日本の観光政策における言語の位置づけ. 日本言語政策学会, 2010年6月20日 関西大学.
- ③ 山川和彦 滞在型観光地における多言語研究の枠組み. 多言語化現象研究会, 2009年6月10日 国立民族学博物館.

[その他]

ホームページ等
今後開設予定

6. 研究組織

(1) 研究代表者

山川 和彦 (YAMAKAWA KAZUHIKO)

麗澤大学・教授

研究者番号: 21652051

(2) 研究分担者

なし

(3) 連携研究者

なし