

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 28 年 9 月 2 日現在

機関番号：32506
研究種目：基盤研究(C) (一般)
研究期間：2013～2015
課題番号：25501014
研究課題名(和文) 観光地における多言語・多文化接遇に関する研究

研究課題名(英文) study

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) 4,000,000円

研究成果の概要(和文)：訪日外国人旅行者に対する接遇における言語的、文化的課題を、沖縄県石垣市、北海道枝幸町及び比較対象地域として韓国済州島、バンコクを調査地点として、言語景観、タクシーやホテルなどの観光接触場面、観光人材育成のための言語教育、外国人旅行者の言語行動をインタビューにより調査した。その結果、観光地での言語意識や言語管理は、ホスト・ゲストが相互の言語事情を考慮しつつ、地域特有のコミュニケーション的相互行為によって形成されていることが分かった。

研究成果の概要(英文)：The research is aimed at revealing the causes of linguistic and cultural difficulties in promoting tourism in Ishigaki city in Okinawa and Esashi town in Hokkaido in comparison with Jeju island in Korea and Bangkok city in Thailand by conducting survey and interviews regarding linguistic landscape, tourists' contacting locations such as taxis and hotels, language educations for the development of tourism personnel, and linguistic behaviors of foreign travelers in Japan. As a result, the research demonstrates that the language awareness and the language management in these tourism areas are developed through local and vernacular communicational interactions of both hosts and guests, carefully considering each other's linguistic conditions.

研究分野：観光学

キーワード：観光コミュニケーション 言語管理 言語景観 石垣島 訪日外国人 接遇

1. 研究開始当初の背景

観光庁の設立、観光立国推進、観光を基軸とした地域活性化、訪日外国人の増加など観光関連の話題は多々ある。そのなかで、総務省が行った「外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価」(2009年)には、外国語による訪日外国人の接遇を行っていない、あるいは外国語による案内を実施していない観光案内所が、依然として多いことが示されている。そして、外国語案内や母語によるコミュニケーションができないことを不満に思う外国人旅行者がいることも指摘されている(JNTO「訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に感じた不便・不満調査」報告書、2009年)。

このような状況を考えると、訪日外国人旅行者を増加させ、滞在の満足度を高めるためには、直近の課題として、言語的そして多文化理解の視点からも観光地のインフラ整備が求められているといえよう。この課題に言及する研究として、言語情報の提供を情報技術との兼ね合いで論じた研究や、言語景観に関する研究は、たしかに散見するようになったが、「当事者」の視点から見た観光従事者の言語意識に焦点を当てた研究は、言語関連の研究分野においても観光学においても、その有用性がまだ十分に認識されていないままであった。

訪日外国人の接遇における多言語・多文化的能力のあり方などを提言するためには、観光産業従事者個人の言語意識、学習と現場での言語運用との差異認識、問題時の言語的・非言語的解決法、ホテルなどの管理職が考える外国語の有用性、現場での教育状況などを調査して行くことが必要であるとの認識に至った。

2. 研究の目的

本研究では、以下に示す2点を目的とした。第一に、観光地における観光関連産業従事者の言語意識と言語運用状況の把握である。特に外国人旅行者に関し顕著な地域事例を取り上げ、宿泊施設、土産店、交通手段などの外国人対応に対する言語意識、言語学習の経緯、言語運用時のトラブルとその回避・解決などをヒアリングする。

第二に観光地を訪れる外国人旅行者の言語的接遇に対する意識の把握である。ゲストが望む接遇に関する言語的文化的要望を、まず把握することが今後の観光政策に求められる。特に英語ではない、中国語、韓国語話者へのヒアリングにより、英語で想定されない接遇のあり方が掌握されるものと想定される。接遇全般に関しては、既存調査(総務省やJNTO、関連都道府県が実施したものなど)を参考とするが、ここでは質的調査を実施することで、旅行者の深層にアプローチをかけたい。

なお、外国人旅行者との間にある文化的差異の接遇への影響についても考察する。接遇

トラブルになるのは言語的問題もさることながら、その要因が文化的差異にあることが判明してきた。そこで観光地では、ゲストの文化的特性を踏まえた接遇、あるいはまた日本文化の理解と説明が求められるものと想定されるからである。この点に関してもヒアリング項目に加え、接遇における言語文化的な視点の検証を行う。

3. 研究の方法

本研究では、研究対象地域に関する基礎情報を行政関連部門などでヒアリングしたのち、タクシー、土産店、飲食店などの個人経営的な店舗において接遇と外国語に関する意識、教育、運用能力の評価などをヒアリングする。次に外国人旅行者にインタビュー(一部アンケート調査)し、ゲストが求める言語的な接遇状況の評価と要件を把握していく。この研究の調査は、包括的なアンケートによる量的調査ではなく、体験談などを含めた具体的事項の聞き取りを重視する半構造的なインタビューを想定している。同時に、比較の視点で、国外の観光地における接遇事情を調査し、日本の観光地で今後求められる「多言語多文化的なインフラ」のあり方をまとめ上げていく。

4. 研究成果

ここでは上述「研究の目的」に示した事項ごとに、調査研究から判明したことをまとめる。

(1) 観光地(ホスト)の言語関連事象

石垣島

まず観光政策における言語の取り扱いを見る。石垣市は観光を重要な産業と位置づけた上で、地理的優位性から東アジア圏を意識した施策を打ち立て、ハード、ソフト両面でのインフラ整備と観光人材育成を行っている。なかでも外国語能力を有する人材の必要性が意識され、観光産業従事者に対する英語、中国語、韓国語の研修が市の予算で実施されている。観光業全般では、国内旅行者が多くを占める中で、台湾からのクルーズ船対応がなされ、さらにヨーロッパ方面でのプロモーションも行われつつある。また、県立高校の授業科目で、「観光中国語」の授業を開講したりする状況を見るに、台湾からの旅行者を積極的に迎え入れようとする性向が見られる。

次に、言語景観を見ると、日本語以外の言語・文字の併記の仕方は統一性がなく、設置者の事情に依存した掲示となっている。その結果、自動翻訳ソフトを使用したと思われる誤用も見受けられる。

接遇に関しては、タクシーにおける外国人対応のあり方を観察した。クルーズ船入港時にはタクシー協会が通訳を依頼して台湾人の乗車をサポートするが、車内では指さしシートやスマートフォンの活用は個人の工夫に任されている。そもそも台湾人との会話か

少ないそうだが(台湾人もドライバーが中国語をできないことを理解し、発話による混乱を回避している)旅行者の要望をきちんと理解したい、あるいは日本人同様に観光案内できたらいいという思う運転手もいる。この二点だけをとっても外国人対応がまだ過渡的段階のようにも思われる。台湾人観光客に対して親近性があり、商売においては、大きな困難を感じることは少ないようで、個人の言語的接遇の工夫(会話集の活用、中国語のメニュー作成など)により対処できている。ある商店では日本語による呼びかけ、英語による説明、中国語による値段表現といったように、コードを変えている場面も観察できた。大型クルーズ船入港時には通訳を沖縄本島から呼び寄せることもある。

北海道枝幸町歌登

タイ人宿泊者で有名になった北海道枝幸町歌登のホテルでは、町としての観光政策があるわけではなく、プロモーションによるタイ人旅行者の増加に合わせて、館内対応を行っていった。英語による案内書の作成からタイ語が追記され、母語接遇が意識されている。日本語能力のあるタイ人添乗員が同行すること、滞在が一泊であることから、問題化されにくい。特記することは、夕食時の配膳等のサポートをする高齢者ボランティアがタイ語の学習を始めるといふ、言語的な接遇意識が観光業の周辺部においても生じたことである。

高校における観光人材育成

観光人材育成の視点から石垣市にある県立高校の観光コースの、クルーズ船接遇実習に同行し、高校生の意識を調査した。石垣で仕事をしていくうえで、中国語、英語ともに必要であるとの認識がきわめて高い。台湾からの旅行者に直結して中国語学習の必要性を感じているのに対して、英語学習は、汎用性、交流、自分の海外旅行を想定している。実習に対する不安は高いが、それは中国語運用力だけでなく、見知らぬ人に話しかけること=コミュニケーション上の不安であることがわかった。台湾人接遇においては、あいさつ程度の中国語ではなく、きちんと中国語ができること、それと同時に伝えたいという気持ちが必要であるとの認識がある。

(2) ゲストの言語意識

観光地を訪れる訪日外国人接遇に関しては、特にゲストの出発前行動(事前学習)、到着後の行動(調整)、次回に向けての意識(事後調整)の3局面に分けて、包括的に記載する。

訪日旅行前の情報収集に関して

研究初年度より、日本を訪問する外国人がどのような情報を得て訪日するのか調査することが重要であるとの認識を持ち、ソウル、台北、バンコクなどで開催された旅行博を視察した。いずれの旅行博でも日本各地の観光地が展示されている一方で、買い物や飲食店、特に近年では、日本におけるWifiサービス

業者の情報発信も目立つようになり、訪日旅行者の個人旅行(FIT)化が進み、詳細な情報を出発前に得ていることを確認した。

石垣を訪問したクルーズ船台湾人に面接した結果、石垣では中国語が通じるとは思わなかった旅行者が多く、あいさつ、買い物時の表現を学習してくるものもいた。被験者のほぼ全員が滞在中に中国語によるサービスを望んでいる。

観光地での観光接触場面

石垣島にて台湾人に滞在中の観光行動と言語事情に関してアンケート、面接を行った。標本数は少ないが、観光行動を考えるうえで重要な示唆を得た。まず台湾人は中国語が通用しないとの認識で、必要なものは日本語のメモを作成している。これは口頭による誤解を避け、文字で確認することで旅行者の目的を達成させるストラテジーがある。特に買い物では、商品のコピーを持参することもある。次にコミュニケーションが取れない場合は、英語を選択している。石垣滞在中に言語的トラブルに遭遇した場合には、中国語ができるスタッフを仲介して問題を解決するケースもあった。このほか、中国語による場所の表記の必要性が求められた。

旅行後の意識

石垣島への旅行者が再度石垣を訪問する際に何かしらの準備をするかという設問に対して、用意する場合は自動翻訳アプリと買い物のメモとの回答を得た。英語の表現を覚えるという回答はあったが、日本語に関して言及するものはなかった。

(3) バンコク、濟州島調査からの知見

旅行者の言語学習、運用

バンコクでは、沖縄県コンベンションビューローの協力を得て、ブース来場した30人にインタビュー調査を行った。それによると日本旅行に対して言語上の心配を抱えている人は極めて少なく、日本語の学習をしていくと回答したのは4人に過ぎなかった。半数近くの人が英語使用を想定していることも判明した。一方で、スマホ使用経験はほぼ半数であるが、活用できないとの意見もあり、今後の利便性向上が期待されることである。濟州島で行った中国人の濟州島旅行に際しての言語学習は、調査対象の3割が挨拶程度学習してくるとのことであった。

また、バンコクのホテルでの日本人宿泊者への面接調査では、事前学習状況はまちまちであった。リピート歴が多く、滞在期間も長い旅行者は、必要とされる場面のタイ語表現をノートに整理している。一方、バンコクでの行動にはタイ語が必要であると思い、会話集に相当するアプリをダウンロードしてきた旅行者もいた。

ホテル宿泊者にとっては過去の経験知を基準として行動できることから、ホテル内でのコミュニケーションは比較的順調に取れている。宿泊者はコミュニケーションが取れなくなることを事前に、会話を「回避」した

り、旅行先であることを理由にコミュニケーションが取れなくても納得したりするという、ゲストからホストへのいわば「逆のアコモデーション」もみられた。

ホスト側の言語意識

バンコクのホテルAは、日本人が宿泊者の約半数を占めることから、日本語による印刷物を用意したり、表示に日本語を併記したりすることで、日本人への言語サービスを行っている。一方、掲示物にはタイ語表現がなく、英語理解が前提とされると同時にタイ人が宿泊対象となっていないことも思える。

また、印刷物や掲示物に使用される言語、その順位などは対象とする顧客に依存すると同時に、現在あるものが過去のポリシーによって制作されたままになっているものも見受けられる。いずれにせよ、一つのホテル内に複数の言語政策的な規範が、意識的か無意識的かは別として、併存している。

ホテルのファーストコンタクトはタイ語で、「微笑み」という非言語的で文化規範的な行動を同時に伴った接遇をしている。ホテルスタッフにとってルーティン化した業務と限定的で類推可能な場面であることから、宿泊者とのコミュニケーションは比較的順調に取れている。ただし、ルーティンを逸脱し、理解が困難になった場合、ホテルスタッフはゲストの母語による解決（日本人スタッフの呼び出し）を選択する。

濟州島の言語景観には、多言語表示、単言語表示が混在していた。元来、韓国においての外国語表記というのは、特に日本語と中国語に関して、同じ漢字圏としてみる傾向があったため、多言語表示に「韓国語、英語、漢字」という独特な言語表示を使っていて、それがバリエーションの多い濟州島の今の言語景観の状況を作っているといえる。

一方、こういった多言語表示の多くは、韓国語、英語、日本語、中国語を用いて作られているが、4言語全てが使われているわけではなく、中国語はあっても日本語がない、または中国語はあっても英語がないという傾向が見られた。それは欧米や日本の観光客よりも中国からの観光客が多いという濟州島の観光状況を反映していると考えられる。

次に、外国人旅行者と観光従事者の外国語使用意識とコミュニケーションを調査すると、接遇やコミュニケーションをめぐるホスト側とゲスト側の言語意識と言語管理は、どちらかの一方的な言語管理によって現れるというよりは、相互の言語事情や管理を考慮しつつ、実際のコミュニケーションでの相互行為によって形成されるものであることが分かった。

今回研究した事例から得られた情報をまとめると以下ようになる。1) 観光事象と言語事象の連動を意識し、言語マネジメントに関連する施策を事業化することが望まれる。つまり観光施策を単発的に行うと、言語

景観に見られたように統一性を欠くものとなる。また、調査地点では地域事情と将来ビジョンに基づく言語選択がなされ、英語一辺倒にはならない。人材育成・教育においても、地域事情を反映した言語選択がなされることが好ましい。2) 現実の接遇において業種のあるいは個人的にさまざまな言語的な接遇の工夫がなされている。指さしシートの活用もある一方で自動翻訳アプリの活用も見えてきた。一時的な滞在である観光客を接遇する場合は接触場面が限られることから、パターン化された言語表現の習得が見られる。3) 現実の運用においては、逸脱も見受けられるが、不完全な言語運用（片言）、非言語的な要素でその場を解決することが多い。また、接遇においては問題の事前回避を意識して文字情報の掲示で対処することが多い。4) 最後に、この研究のフィードバックとして観光と言語教育を考えると、次のことがいえる。観光地における言語教育は、外国人旅行者がどのような言語使用を期待しており、実際現地でコミュニケーション問題に直面した時はどのような調整ストラテジーを使い、調整を行っているかを理解することから始まる。すなわち観光接触場面を理解することから始まると言えよう。また、単なる外国語教育だけではなく、異文化理解やコミュニケーション問題を解決するためのストラテジーの習得を取り入れた教育も必要であると思われる。

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5件)

温琳、山川和彦 沖縄県石垣市におけるクルーズ船観光客の接遇と中国語教育

麗澤大学紀要 査読有り 2016、99巻 79-84

山川和彦 外国人観光客接遇に見られる言語マネジメント 第30回日本観光研究会全国大会学術論集 査読有り 2015、357-360

高民定、温琳、藤田依久子 韓国濟州島における言語景観 観光と言語の観点から 人文社会科学研究、千葉大学人文社会科学研究科 査読無し、2016、30巻 1-23

山川和彦、法島正和、西川千絵 海外における日本人旅行者の言語的接遇事情 麗澤大学紀要 査読有り、2015年、98巻 111-118

藤田依久子、山川和彦、温琳、藤井久美子 石垣市を訪れる台湾人旅行者について 静岡産業大学 環境と経営 20-1、査読無し、2014、69-85

〔学会発表〕(計6件)

山川和彦 言語的バリアフリーを目指す観光業者の試み 2016日本言語政策学会(大東文化大学、東京都板橋区)

山川和彦、温琳 観光コンテキストと言語教育 日本沖縄県石垣島を事例として 2015

韓国言語研究学会(国際学会、韓国済州島)

高民定 済州島における言語的接遇の実態
と言語管理 外国人旅行者と観光従事者へ
のアンケート調査から 2015 韓国言語研究
学会(国際学会、観光済州島)

高民定 海外の観光従事者を対象とする中
国語 韓国の済州島の事例を中心に 2015
日本言語政策学会(椋山女学園大学、愛知県
名古屋市)

山川和彦 観光地のインフラとしての言語
政策 外国語による接遇の限界はあるか
2015 日本言語政策学会(椋山女学園大学、
愛知県名古屋市)

山川和彦、藤田依久子、温琳 外国人観光
客受け入れに伴う地域変容について 日本言
語政策学会 2014(千葉大学、千葉県千葉市)

6. 研究組織

(1) 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

(2) 研究分担者

高 民定 (KO, Minjeong) 千葉大学文学部・
准教授
研究者番号: 30400807

温 琳 (WEN Lin) 麗澤大学外国語学部・准
教授
研究者番号: 50649150

藤田 依久子 (FUJITA Ikuko) 静岡産業大学
経営学部・准教授
研究者番号: 40571972