

# 箱根地区における外国人観光客の言語問題と多言語表記<sup>1</sup>

## 第1部 問題調整としての多言語表記分析の枠組み

### -和式旅館の多言語表記「貼り紙」の分析-

加藤好崇（東海大学）

#### 1. はじめに

##### 1-1. 日本の観光立国政策と多言語表記

2003年小泉首相の下でビジット・ジャパン・キャンペーンが開始され、2013年には初めて来日外客数が1000万人の大台にのった。そして昨年2014年12月にはついにその数が1300万人に到達した<sup>2</sup>。2020年には東京オリンピック・パラリンピックの開催も決定し、今後ますます訪日外客数の増加が見込まれるなか、更なる外客数の獲得を目指し、政府を中心とした様々なレベルでのハード、ソフト両面における対策が進められている。

そういった流れの一つとして2006年に観光立国推進基本法が制定され、外国人を含めたすべての旅行者の利便性や旅行者に対する接遇を向上させ、観光旅行をより容易なものとするための環境整備の指針が示された。また、外国人観光客を念頭に置いた多言語対応に関しては2014年に「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン<sup>3</sup>」が策定され、多言語対応を行う対象・範囲や表記方法に至るまでのより具体的なガイドラインが提示された。外国人観光客を誘致し、リピーターの増加を促すための環境整備の一つとして、案内表示、標識、音声案内、ICTツールなどの多言語対応の充実は当然重要なものだと言えるであろう。

本研究は上記のような近年の状況と観光立国政策における多言語対応の重要性の増大に鑑み、首都圏有数の観光地であり、外国人観光客も多く訪れる神奈川県箱根町<sup>4</sup>における交通機関、道路、観光・サービス施設における案内表示、標識等

---

<sup>1</sup> 本研究は2014年度東海大学「学部等研究教育補助金（目的限定型）」の援助を受けた「箱根・西湘地区を訪問する外国人旅行者が遭遇する言語問題の研究」の一環として実施された。

<sup>2</sup> 日本政府観光局 <http://www.jnto.go.jp/jpn/news/info/20141222.pdf>

<sup>3</sup> 国土交通省観光庁 <http://www.mlit.go.jp/common/001029742.pdf>

<sup>4</sup> 平成25年の箱根町における外国人宿泊客は168千人（箱根町2014）

の多言語表記の実態について調査・分析を行うものである。無論、多言語対応の対象は藤井（2014）が指摘するように外国人観光客のみではなく在留外国人も考慮すべきであるが、箱根町の場合、平成 24 年の総人口が 13417 人であるのに対して、同年の外国人登録者数が 166 人と少数であることから、本研究における多言語表記は外国人観光客を対象としたものとして分析を試みることにする。

## 1-2. 本研究の目的

前述の通り、本研究は箱根町における多言語表記の実態について調査・分析を行い、外国人観光客に向けたより適切な多言語表記の促進に向けて分析・考察を行うことを目的とする。

上記の目的を達成するために以下の3つの課題を設定する。

- ①多言語表記を何らかの問題調整行動と捉えたとき、どのような問題を調整するために多言語表記が必要なのかについて明らかにする。
- ②問題調整としての多言語表記が実行されない場合、どのような要因が影響しているのかについて明らかにする。
- ③問題調整として適切に機能している多言語表記とはどのようなものであるのかについて明らかにする。

なお、外国人観光客に向けた多言語表記の研究は、文字を媒体として外国人観光客と多言語表記実行に関わる日本人が参加する場面を対象とするので、本研究ではこの研究を接触場面研究の一つとして捉える。

また、本研究はまだ緒に就いたばかりの研究であり、現時点では箱根の一部地域における多言語表記を収集した段階である。したがって本稿第1部と続く第2部はその最初の結果を報告する研究ノートとして位置づけられる。

本稿第1部は上記三つの課題を達成するための分析の枠組みの提示が主な役割となる。同時に加藤（2014）で報告された外国人観光客受入れに積極的な宿泊施設における多言語表記のデータを用いて枠組みの検証も試みる。続く第2部では永田が箱根湯本駅周辺、芦ノ湖周辺での実地調査を基に多言語表記された事物についての報告を行う。

## 2. 対面接触場面における調整・非調整

本章では特に前章課題②の問題調整が実行されない場合とはどのような状況が

想定されるのか、またその分析にどのような有用性があるのかについて対面接触場面为例として考察する。分析にはインターアクション規範の存在とその規範からの逸脱に始まり、調整行動実行に至るまでの流れを説明するインターアクション管理のための「管理プロセス」(ネウストプニー1995)が有効である。管理プロセスは多言語表記の研究に応用したものには Fan(2014)があるが、その他は寡聞にして知らない。

前述したように外国人観光客を対象とした多言語化は積極的に進められているが、この多言語化に関わる管理プロセスは、国や地方などのマクロなレベルから、街中で外国人観光客が実際にそれを見て行動をするというマイクロなレベルまで、複数の階層にわたって存在している。しかし、どのレベルの管理プロセスでもそのプロセス自体は最もマイクロな接触場面会話と同様のものであると考えられる。

この接触場面会話における管理プロセスでは、コミュニケーション問題の解決や問題回避のため、コミュニケーション・ストラテジーやフォリナー・トークなどの調整ストラテジーが選択され、そして実行に移される。しかし、調整行動が実行されたからといって必ずしもすべてのコミュニケーション問題が解決されるわけではないし、そもそも調整行動が生起しない、すなわち管理プロセスが中途終了する場合も多い。

以下では特にこの問題に対する調整行動が生起しないパターンを、A という人物と B という人物が参加している対面接触場面の例から4種類に分類して説明する(図1参照)。

まず、母語話者 B が会話相手である非母語話者 A のコミュニケーション問題の発生に留意していない場合、調整行動は生起しない。A が実際には会話内容を理解していないのに、B がそれに気付かず会話を続けてしまうような場合である(図1タイプ I)。

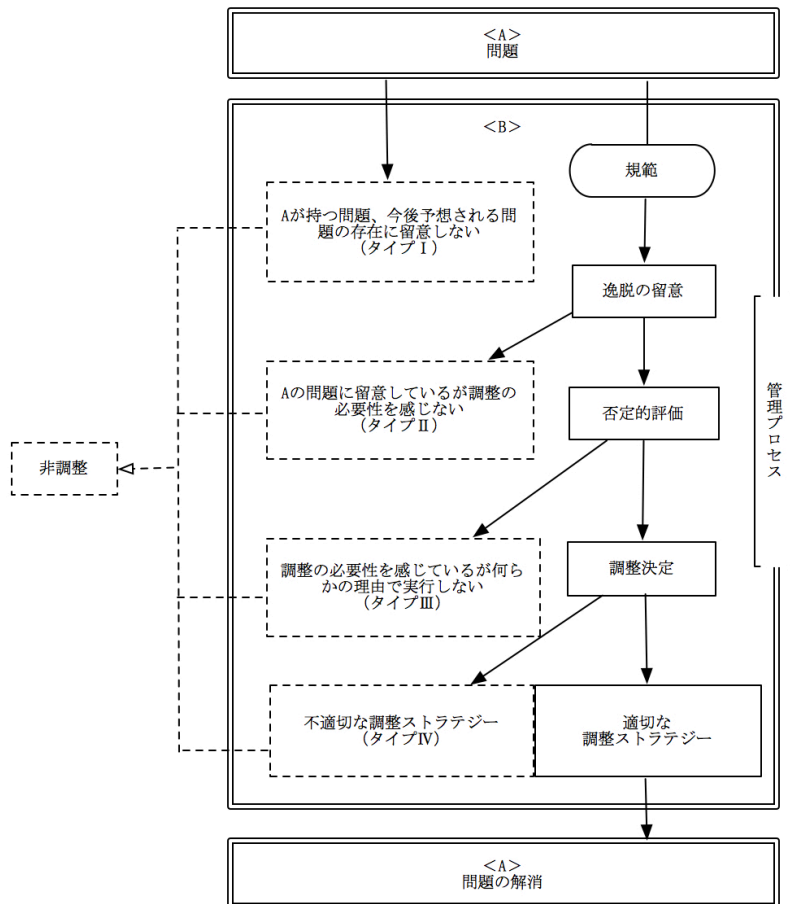


図1 Aの持つ問題に対するBの調整・非調整

次に、BがAの感じている問題に留意していたとしても、Bがそれを解決すべき問題と捉えていなければ調整行動は起こらない。例えば、同年齢、同性の日本人学生Aと留学生Bの会話場面で、Aは普通体、Bは丁寧体を使用しているとす。こういった状況の中でAはスピーチスタイルの不一致に居心地の悪さを感じ、Bに友人として普通体使用を望むことが多い。Bも相手のこういった意識を何となく感じており、日本語規範からの逸脱であると思っているが問題とまでは考えることなく、自身の日本語バラエティの運用能力不足もあり、丁寧体を使用し続けるケースがある(加藤2010)。この場合もBによるAの問題に対する調整

行動は生起しない(図1タイプⅡ)。

三番目に、母語話者 B が非母語話者 A の問題を解決すべきものであると認識していても何らかの理由で調整行動が実行に移せない、あるいは移さない場合がある(図1タイプⅢ)。例えば、調整行動を行うことが相手にとって失礼だと感じられる場合、調整行動は生起しない。教室場面における教師-学習者関係であれば、言語的問題に対する訂正は容易に実行されるが、教室外におけるあまり親しくない知り合い同士の会話場面ではたとえコミュニケーション問題が起きていても言語訂正が控えられるのが一般的だろう。

最後に、実行された調整行動が A の立場から見て問題解決に繋がっていない場合が挙げられる。例えば非母語話者 A が言語能力不足から母語話者 B の発話をよく理解できず、そのため B が別の語彙で言い換えをして問題解決を図ったとしても、言い換えられた語彙が難しければ、問題解決には至らない。このように調整行動が行われていても、会話相手の問題を解決できなかつたりすれば調整戦略の選択ミスとして実質的には調整されなかったと捉えられる(図1タイプⅣ)。

本研究では上記の四つのパターンを「非調整」と呼ぶ。この非調整の分析により、会話相手に気づかれていない問題は何か、なぜ会話相手に問題として認知されないのか、問題として認知されても調整されない原因は何なのか、そしてなぜ調整行動が適切に機能しないのかといった点の考察を深めることができ、接触場面におけるインターアクションの解明に繋げることができる。無論、被調整者の問題を適切に解決している調整行動もあり、そういった具体的な調整戦略を研究することは、問題に対する有効な解決策に繋がる。つまり、より適切な調整行動のためには調整・非調整の両側面の分析が不可欠であると言える。

### 3. 本研究の分析の枠組み

本研究では多言語表記も接触場面における日本人ホスト<sup>5</sup>の文字媒体による問題調整行動と捉える。その場合の調整行動には二種類あり、外国人ゲストが抱え

---

<sup>5</sup> 本研究では外国人観光客に直接接する、しないに関わらず受入環境整備に関わるすべての人を日本人ホストと呼び、その対となる外国人観光客を外国人ゲストと呼ぶ。

る、あるいは抱えることが予測される問題に対する日本人ホストの事前調整行動、もう一つは外国人ゲストが引き起こす可能性がある日本人ホストの問題を防止するための事前調整行動である。

上述の通り、日本人ホストによる調整行動が実行される前には外国人ゲストが抱えていたり、引き起こしたりする問題の存在があり、そして多言語表記の実行後には外国人ゲストの問題解消が想定されている。中間に位置する調整行動には日本人ホストの管理プロセスが伴うが、その際には前章で指摘された非調整の可能性がある。この外国人ゲストの問題-日本人ホストの調整行動（または非調整）-外国人ゲストの問題解消という構造と調整実行者としての日本人ホストの管理プロセスが本研究の分析の枠組みとなる（図1では<A>が外国人ゲスト、<B>が日本人ホストに相当する）。なお庄司（2009）が指摘するように多言語表記の送り手は外国人、ホスト社会の両方があるが、外国人が送り手であると明瞭にわかる場合以外は基本的に後者を想定していくこととする。

この枠組みは次の点で有効である。まず、外国人ゲストと日本人ホストの問題共有が前提なので、共有の正確さの度合いが日本人ホストによる調整行動の適切さの程度に影響していること、そして日本人ホストの管理プロセスには非調整の可能性が含まれていることを明示化している。また、調整行動の結果、選択される戦略は当然多様であるため、多言語表記はその中の一つであるという、より広い視点に立った問題解決を考慮することができる。さらに調整行動の適切な評価は、被調整者である外国人ゲストの判断によっているという視点を明確にしている。無論、これらの捉え方の多くはすでに個別に研究されているものであろうが、全体を一つの枠組みの中で俯瞰できる点もこの枠組みの有用性の一つと言えよう。

本研究ではこの枠組みに沿って、外国人ゲストへのインタビュー等による調査、行政から個人レベルまでを含む日本人ホストへの調査、多言語表記そのものの調査を実施することによって、1章で挙げられた三つの課題について分析を行う。

このような外国人ゲストの問題-日本人ホストの調整行動-外国人ゲストの問題解消という教室場面の IRF のような構造は、単純化しすぎているとも言えるが、基本軸はこのような形になるだろう。また、1章にも述べたが多言語表記の管理

プロセスは複数レベルに存在するため、会話のように個人レベルの調整だけにま  
ったくとどまらない。このレベル間の往還については今後の解決すべき課題とし  
たい。

### 3. 宿泊施設における多言語表記の調整・非調整

#### 3-1. 宿泊施設内の多言語表記としての「貼り紙」

本章では筆者がこれまでに収集した外国人ゲスト受入れに積極的な和式宿泊施  
設内の多言語表記のデータをもとに、2章で述べられた枠組みの一部を使って分  
析を試みる。表1は本稿でデータとして扱う各宿泊施設の簡単なプロフィールで  
ある。

表1 研究対象とした和式宿泊施設のプロフィール

施設	所在地	調査時期	外国人観光客宿泊の割合、その他
F	神奈川	2012/3、 11	約9割、ジャパニーズ・イン・グループ <sup>6</sup> のメンバー、YOKOSO! JAPAN 大使 <sup>7</sup> (2009)、かながわ観光大賞(2013)、部屋数 14
S	東京	2012/7	約9割、YOKOSO! JAPAN 大使 (2009)、体験談の書籍多数、部屋 数 12
M	奈良	2014/2	7~8割程度、部屋数 14
K	京都	2012/7、2 014/11	約8割、ジャパニーズ・イン・グループのメンバー、部屋数 5
Hi	京都	2012/7	約9割、ジャパニーズ・イン・グループのメンバー、部屋数 21
Ba	宮城	2013/11	10数年前はもっと多かったが2012年は1割強、ジャパニーズ・ イン・グループのメンバー、部屋数 20
Ho	大阪	2013	約1割、ジャパニーズ・イン・グループのメンバー、部屋数 13

この宿泊施設での調査は、もともと多言語表記に焦点を置いて収集したもので

<sup>6</sup>外国人旅行者誘致に積極的である小規模旅館のグループ。宿泊者は外国人だけ  
ではなく、施設によって日本人客と外国人客の割合は異なる。

<sup>7</sup>国土交通大臣が外国人旅行者の訪日促進に関して努力をした人々に対して任命す  
るもので、平成20年1月から平成21年12月の間に63名の人が任命された。平  
成22年度からは「VISIT JAPAN 大使」と名称が変更された。

はなくツーリスト・トーク<sup>8</sup> (Cohen & Cooper1986、加藤 2014) 全般を対象として収集したものである。また、調整行動者である宿泊施設のスタッフに対するインタビューデータと施設内の調整行動の結果である多言語表記に関するデータは収集されているが、外国人ゲストに対する調査は現段階では行っていない。したがって、本稿では基本的に課題②にある非調整の分析と課題③にあたる調整行動の結果である多言語表記についての分析が主なものとなる。課題③に関しても外国人ゲストからの評価についてのデータ収集を行っていないため不完全なデータではあるが、今回は枠組み検証のためであるので使用する判断をした。

宿泊施設における多言語表記には各部屋に設置されているインフォメーション、観光パンフレットなど様々であるが、ここでは多言語表記された「貼り紙」を中心に分析する。本稿における「貼り紙」とは、主に宿のスタッフによって手書きまたは印刷されたもので、日本語以外の言語が媒体として使用され、外国人ゲストの宿泊施設内での問題発生を未然に防ぐなどの目的で作成されたり、周辺の情報を伝達するなどの目的で作成されたもので、かつゲストが移動するスペースの壁に一定期間貼られていたり立てかけてある、紙、木材、プラスチック製のものを指す。ただし、3-2では一部施設内の貼り紙では適当なデータが見つからなかったため、施設外が多言語表記に関するデータで補足した。

以下、3-2では宿泊施設内・外でみられる貼り紙の非調整の分析を行い、3-3では宿泊施設内での調整行動の結果としての貼り紙について分析する。

### 3-2. 多言語表記「貼り紙」の非調整

ここでは宿泊施設内・外における貼り紙を含む多言語表記が非調整になる4タイプについて例を挙げて説明する。

まず、日本人ホストが外国人ゲストの問題に留意していない場合がある(図1のタイプ I に相当)。外国人ゲストが感じる問題を正確に知るためには直接外国人ゲストからのデータ収集が必要であるが、現段階では未収集である。しかし、第三者を介してその問題を知ることも可能である。ここで取り上げる例は宿泊施設のスタッフから外国人ゲストの意識を知ることができたものである。

箱根地区を移動する場合には路線バスの利用がもっとも一般的であり、外国人

---

<sup>8</sup>観光業に携わるホスト側が外国人旅行者に対して使用する言語使用のことで、言語媒体としては英語かゲストの母語が選ばれる (Cohen & Cooper1986)。



ゲストもそれを利用することが多い。以前、路線バスの行き先は日本語のみで表記されていたが、現在では外国人ゲストにもわかりやすいように各路線にアルファベットが 1 字ずつ振られており、車体の行き先表示にも日本語表示の他、アルファベット 1 字がつけられるようになっている。ところが、F へのインタビューによると問題はそれだけではなく、各バス停の表記にもあるようだ。次は F のオーナーに行った 2012 年当時のインタビュー内容の一部である。

「とにかくに交通機関もバリアフリーをしたり、それから番号表記をしたり、ようやく三年前にここを走るバスにアルファベットがついたんですよ。で、こっちに来るバスは『T』というアルファベットがついてるからそれを見れば分かる。でもそれがつく前は『桃源台』という漢字が出てて、それをやめないと分からないということがあった。もっと今問題になっているのは、まだ本当には解決してないんですけども、行き先は『T』だとか『A』だとかというのがついたので分かるようになったんですけど、バス停が分からない。 - 中略 - バスでもアルファベットつけただけで問題解決したと思ってるわけですよ。それがついただけでも大きな進歩なんだけども、もう一步進めてもらわないと、本当の解決にはなりませんよってところだね。」

この場合、外国人ゲストと彼らが宿泊する施設の日本人ホストは問題共有をしているが、調整行動を行うべきバス会社がこの外国人ゲストの問題に留意していないのであればこの非調整タイプに入れられることになる。

次は宿泊施設側が外国人ゲストの逸脱には留意しているが、否定的にまでは評価せず、問題とされるには至っていない非調整のタイプ(図 1 のタイプ II に相当)である。

欧米人の中には入浴後に風呂の栓を抜いたり、浴槽の中で体を洗ったりといった習慣を持つ者もいるが、共同風呂を設置している和式の宿泊施設ではそのために大量の湯を入れかえる事態となり、コスト面でも手間の面でも問題となる。こういった日本の社会文化規範からの逸脱を防ぐためには英語などの多言語表記による貼り紙が有効であるが、それに関して Ba の支配人は次のようにコメントしている。

「(浴槽に入る前に)よく洗ってくださいというのも、まあ、日本語では書い

であるんですけども、それを英語で書こうかという話にもなりましたが、そんなのはいいと、ええ。いうふうに私が勝手に。で、だめであれば一回お風呂を準備中にして、そのお湯は当然循環してるんですけども、それよりも早くするために 1 回抜くのが早いんで、やっぱり抜くのが早いので、抜いて用意すればいいじゃないかと。はい。」

つまり外国人ゲストによるこの種の規範からの逸脱の可能性には十分留意しているが、問題にするほどのことではないという判断がされている。この場合、実害が多くないということや多言語表記作成の手間が、こういった意識に繋がっていた。

三つ目は逸脱が留意され問題と感じられていても何らかの理由で調整行動にまでには至らない非調整のタイプ(図 1 のタイプ III に相当)である。

例えば F は調査対象となった宿泊施設の中では貼り紙数が多い方であったが、乾燥機の使い方については、次のような理由で問題としつつも貼り紙を貼らない判断を行っている。次は F のマネージャーのコメントである。

「貼り出したいけど貼り出してないものも結構あって、雨の日とかに来た人が乾燥機で靴を乾かしていた。さすがに靴を入れなくてくださいというのもどうなんだろうと思って書いていません。そんなには多くもないので。」

つまり問題とは感じられても、回数が多くないという理由や詳細にわたった規制自体を問題と感じ、調整を行わないという判断をしたものと思われる。

また、M では施設内の外見적인雰囲気重視して貼り紙による調整行動をとらないという判断をしている。次は M の支配人のコメントである。

「あのね、あっちこっちあんまりね、英語がべたべたくっついてるのいやなんですよ。(「景観の問題ですか?」という質問に対して) 実はね。だからできるだけ情報はお部屋のインフォメーションにとどめておこうと思って、情報はインフォメーション、インフォメーション読んでね、- 後略 - 。」

最後の非調整のタイプは調整行動が実行されていても受け取る側に何らかの問題を生起させてしまうような場合である(図 1 のタイプ IV に相当)。ここで挙げる事例は多言語表記の伝達内容が十分に伝わらないという問題ではなく、むしろ

る貼り紙という調整行動そのものが外国人ゲストに否定的に評価されているとの判断から、宿泊施設側が貼り紙を減らしたという事例である。次は S の館主のコメントである。

「ただやられて困ることをそのままどうぞっていうわけにはいかないから、最初貼り紙が始まってこうやらないでください、ああやらないでくださいってことから始まったんですが、 - 中略 - 最初はほんっとにもう、貼り紙だらけで、そうすると例えばお風呂場なんかも、浴槽の中で石けん使わないでください、で、栓を抜かないでください、浴槽の外で体を洗ってくださいっていうふうな、今でもかかっていますが、そうしたら、オーストラリアの人に、S さんね、オーストラリアに日本の人が来て、日本の人にやられて困って、ちょうどこれと反対のこと書いてあるよって。日本の人のために日本語でって。なんて書いてあるんですかって聞いたら、浴槽の外で体を洗わないでください。ほんとに日本の人が来ると、浴槽の外でやられるから二階から下に、水がいたりとか大変なことが起こると、そうすると私たちもけっこう海外に行っておなじことをやってるという。そうすると、文化習慣の違いは、いい悪いじゃない、違うだけなんだという、上下関係はないんだという、ただそれはやられて困ることはどうしたらいいかっていうことで、まあ、耐えられることは耐えてっていう、耐えられないことをどうやってやめてもらうかっていう。」

外国人ゲストのことはをきっかけに「貼り紙」という事前調整が文化の多様性から考えて不適切な面があると判断し、問題があったときに事後調整をすればよいという異なる調整戦略が選択されるようになった例である。

以上をまとめると、外国人ゲストの問題が日本人ホストに共有されていないこと、問題生起の回数が少ないこと、多言語表記を作成する人材の欠如、施設内の景観など貼り紙を貼ることよりも優先すべき条件が存在すること、貼り紙という調整行動をとることへの疑問等が貼り紙という調整行動を非調整とする要因となっていた。

### 3-3. 調整行動としての多言語表記「貼り紙」

次に実際に調整行動として実行された貼り紙そのものについて分析を行う。貼り紙は参加者、内容、セッティング、媒体、形式、機能などの観点から分類可能

である。

まず、参加者の面では当然接触場面性が反映したものとなっている。つまり、貼り紙を介して外国人ゲストと宿の日本人ホストが存在し、コミュニケーションの方向は日本人ホストから外国人ゲストへの一方向となっている。しかし、日本人ゲストが主体である宿泊施設では接触場面性<sup>9</sup>が薄まり、多言語表記の貼り紙数は控ええられる傾向が見られる。ただし、接触場面性が高ければ必ず多言語表記が多いというわけではない。

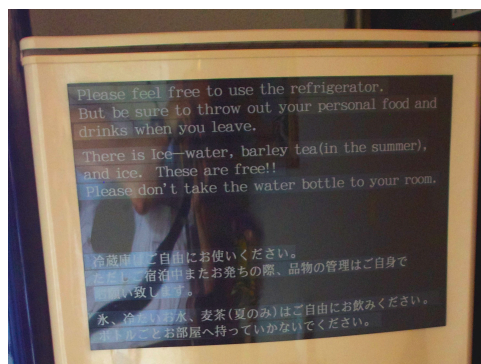
内容面でも接触場面性が反映している。共同風呂の使い方、温泉使用の際の注意、風呂使用の予約、周辺案内、冷蔵庫の使い方、立ち入り禁止や非常口等の表示などと貼り紙の内容は多様であるが、接触場面性が高い宿泊施設では、日本人には常識と考えられるような風呂でのマナーなど社会文化規範が掲示される割合が高い。しかし、前述したように接触場面性が高くても多言語表記が少ない施設もある。

媒体選択の面からは外国人ゲストの言語、あるいはリング・フランカを使用するというツーリスト・トークの特徴が見られる。もっとも多く使用される言語は英語であるが、その他、接触場面性が高い宿泊施設では中国語、韓国語、その他フランス語、ペルシャ語などの表記が見られるところもある。

セッティング面に関しては日本文化実践の際に問題がどこで起こりやすいかが関係している。多言語の貼り紙は浴場、フロント、台所、廊下などに見られるが、やはり温泉設備を持つ宿泊施設内における浴場の脱衣場に多い。すなわち外国人ゲストによる日本文化規範からの逸脱は浴場で相対的に多く発生するということであろう。

形式面については外国人ゲストの注意を惹き、理解しやすく作成されており、

写真1 Sの冷蔵庫の上に貼られた冷蔵庫の使い方の説明（英語の下に日本語で表記されている）



<sup>9</sup> ここでは接触場面が宿泊施設の中で生じる割合の程度を指している。

またあまり堅苦しくならないように配慮されているものもある。素材としては紙が最も多く、その片面に英語だけ表記されたもの、英語の下に日本語が表記されたもの、逆に日本語の下に英語、そしてその他の言語という順番で表記されているものなどがあり、英語の優先順位が高い。また、黒文字表記が基本であるが、重要な箇所は赤文字、あるいは黄色のマーカーが施してあったり、絵やピクトグラムなどを配した物もある。

最後に、機能面に関しては三つに分類して考察を行う。

まず、宿泊施設における貼り紙には「注意」機能がある。例えば和式旅館であるということで、客が日本文化実践の際に他の客や宿泊施設に不都合を引き起こす可能性がある行為（例えば入浴中やその前後のマナー）について注意したり、温泉に入浴する際の体調管理などに注意を促す貼り紙が多い。

また、「説明」機能も見られる。共同使用ができる冷蔵庫や洗濯機の使い方の説明、館内の説明、その部屋が何であるかの説明（例：「washbasin & toilet」、  
「staff only」など）、近隣の観光地の説明などが見られる。

注意機能を持つ貼り紙には、その内容から外国人ゲストが日本文化実践、施設設備使用の際に補償すべき安全性の規範、快適性の規範、そして宿泊施設の経済的損失を防ごうとする経済性の規範がその背景にあると考えられる。また、説明機能を持つ貼り紙には客の観光や宿泊に際しての利便性や快適性を補償しようとする規範が貼り紙による調整行動の背景にあると思われる。当然これらの規範は日本人ゲストに対する母語場面において

写真 2 F の脱衣所に貼られた風呂使用の注意書き（英語表記と中国語（繁体字）表記が見られる）



写真 3 Hi のトイレの表示



でも生じることであろうが、外国人ゲストを参加者とする接触場面であるために、貼り紙をする場合の形式や内容などに違いが見られることになる。

上記二機能とは異なる機能も見られている。いくつかの貼り紙には日本滞在中

#### 写真4 Fの交話機能を持った貼り紙



の接触場面において、より人対人を基礎とした交話的(phatic)コミュニケーションを促すような機能がある。本稿ではこれを「交話」機能と呼ぶ。写真4はFの玄関に常置されているホワイトボードの写真である。ここでは日本語の「行ってきます」「ただいま」が、絵入りで英語の対訳とともに載せられている。わずかな日本語であってもこういった日本語が、旅行中に出会う日本人とのコミュニケーション点火の道具となり得る。また、Hには帰国した外国人ゲストから送られたメッセージ付の写真が何枚も壁に貼られている

る。この場合、メッセージの表記を行ったものは元外国人ゲストであるが、壁に貼ることで調整者が日本人ホストとなるので、本稿では分析対象の一つに含める。この写真は食堂兼リビングに貼られており、外国人ゲストとの偶発的な交話的コミュニケーション点火の要因となっていた。

上記のような日本人とのコミュニケーションは、環境バブル<sup>10</sup> (Cohen & Cooper1986) の中で行動する団体旅行者とは違い、FIT と呼ばれる個人旅行者のニーズとも合致している。加藤 (2014a, b) では宿泊施設の外国人ゲストと日本人ホストの話し言葉によるコミュニケーションがポジティブ・ポライトネス性の高いものであることを報告しているが、交話機能を持つ貼り紙にも、その背景に親近性や対等性を志向するポジティブ・ポライトネスを基礎とした丁寧さの規範が存在していると思われる。

<sup>10</sup>旅行会社などのパッケージツアーなどのように、旅行者にとって馴染のある文化が配置されている環境のこと。

以上のように調整行動として実行されている貼り紙には「注意」「説明」「交話」の機能が存在し、また、それらの機能は安全性、快適性、経済性、利便性、ポジティブ・ポライトネスを志向する丁寧さの各規範に沿ったものであると言える。

#### 4. 多言語表記「貼り紙」の調整・非調整とその課題

3章の多言語表記「貼り紙」の調整・非調整から少なくとも以下のようなことが言えるであろう。

まず非調整のタイプが、日本人ホストが外国人ゲストの問題を共有していないことに起因するものであれば、当然何らかの改善策が求められる。日本政府観光局でも実際に外国人留学生の協力を得るなどして問題の顕在化に努力しているが、今後も組織的に行政主導の調査が必要であろう。また、非調整の要因が多言語表記を作る人材の欠如というような場合でも行政レベル、組織・団体レベルでの協力が必要であろう。

しかし、非調整は必ずしも調整に結びつける必要もない。例えば景観の問題など個々の旅館のポリシーにより貼り紙を選択しないということも当然ある。このような場合は別の調整ストラテジーをとることによって利便性、安全性、快適性、丁寧さなどの規範を達成させていけばよい。

また、非調整には戦略的に調整をしないという積極的非調整も存在するだろう。個人観光客は日本での文化実践や日本人とのコミュニケーションをニーズとして持つことが多い。そういった外国人ゲストにとって多言語表記などで利便性を追求しすぎると、限りなく環境バブルに近づき、かえってニーズに反することにもなる。ある程度の不便さを残し、自己調整の選択肢を与えることも必要であろう。その自己調整のプロセスで必要に応じて日本人ホストが助け船を出せるような他者事後調整の余地を残しておけば、ゲストのニーズでもあるコミュニケーション量も増大し、付随して交話的コミュニケーションの生起も期待できる。これも観光接触場面における「おもてなし」の一つのあり方と言えるかもしれない。外国人ゲストが多いにもかかわらず貼り紙数がほとんどなかったKのような宿泊施設もあるが、他者事後調整の対応如何によっては、積極的非調整をしていることになる。

次に、調整行動の結果としての貼り紙に関しては、特に交話機能は参考になるのではないか。加藤（2014a、b）でも指摘されたようにポジティブ・ポライトネスを基礎としたインターアクションは特に欧米系の外国人ゲストに評価されることが多いが、貼り紙にもインターアクションを促進させる働きを持たせることもできる。

ただし、すべての外国人ゲストがポジティブ・ポライトネス志向の丁寧さを喜ぶわけではなく、日本的な宿対客の上下関係を持つネガティブ・ポライトネス志向の丁寧さを期待している外国人ゲストもいる。したがって外国人ゲストと日本人ホストの人間関係のあり方も、それぞれの宿泊施設の文脈に応じて生成させていく必要があるが、貼り紙もその生成を促進する道具の一つと成り得る。

以上、本稿では本研究における分析の枠組みの提示と同時に、概略的に宿泊施設における多言語表記「貼り紙」に焦点を絞り、課題②である非調整の分析と今後の課題について、また課題③については調整行動である貼り紙のストラテジーの分類と拡大すべき機能について分析及び考察を行った。今回は外国人ゲストからのデータは未収集のまま分析を行ったが、分析の枠組み自体は使用可能であると判断できよう。

第2部では箱根湯本駅周辺、芦ノ湖周辺における調整行動の結果として作成された多言語表記そのものについて、どのようなストラテジーが具体的に取られているのかについて永田が分析する。

## 参考文献

- 加藤好崇（2010）『異文化接触場面のインターアクションー日本語母語話者と日本語非母語話者のインターアクション規範ー』東海大学出版会
- 加藤好崇（2014a）「観光立国を目指す日本のツーリスト・トーク再考ー和式旅館における観光接触場面ー」、『東海大学大学院日本語教育学論集』創刊号、pp. 1-18.
- 加藤好崇（2014b）「宿泊施設におけるツーリスト・トークの分析」日本言語政策学会第16回大会（2014.6.8）
- 庄司博史（2009）「多言語化と言語景観ー言語景観からなにがみえるか」庄司博司、P. バックハウス、F. クルマス（編）『日本の言語景観』三元社、pp17-



52.

- ネウストプニー, J.V. (1995)『新しい日本語教育のために』大修館書店
- 箱根町企画課観光部観光課 (2014)『平成 25 年観光客実態調査報告書』  
[http://www.town.hakone.kanagawa.jp/hakone\\_j/content/000029641.pdf](http://www.town.hakone.kanagawa.jp/hakone_j/content/000029641.pdf)
- 藤井久美子 (2014) 「政策動向・展望エッセイ 2 観光立国政策の中の多言語対応政策」『日本言語政策学会ニューズレター』  
[http://jalp.jp/wp/wp-content/uploads/2011/03/JALP-NL\\_23.pdf](http://jalp.jp/wp/wp-content/uploads/2011/03/JALP-NL_23.pdf)
- Cohen, E. (1972) Toward a Sociology of International Tourism. *Social Research*. 39(1): pp.164-182.
- Cohen, E. & Cooper, R. L. (1986) Language and tourism. *Annals of Tourism Research*. 13. pp.533-563.
- Fan, S.K.C. (2014) Awareness and evaluation of multilingual landscape: A look at the fluidity of written Chinese norms among Hong Kong migrants in Australia. *The Journal of Kanda University of International Studies*. 26.195-215.