

# — 海外旅行者の接触場面 における規範管理

— 規範と評価の関連 —

東海大学 加藤好崇

# < 内 容 >

## 1. 研究動機 (訪日外客数の変化)

・ 海外旅行接触場面 (旅行者の接触場面、宿泊施設での接触場面)

## 2. 研究の理論的枠組 (言語管理理論)

## 3. 海外旅行者接触場面のデータ収集

## 4. 海外旅行者接触場面における規範の動態性と評価の関係

## 5. 規範変容に影響を及ぼす要因

## 6. 今後の課題

# 1. 研究動機



**グラフ 2005年から2012年までの訪日外客数（総数）**  
**（日本政府観光協会JNTO資料から作成）**

- ▶ 日本を訪れる外国人旅行者の接触場面ではどのような管理プロセスが活性化しているか？
- ▶ ミクロな現場で得られた知見をマクロな政策に反映させていきたい。

# 澤の屋

RESERVATION OF OUTDOOR ONSEN 露天風呂(温泉)の予約

3/26 (Mon)

15:00~	
15:30~	
16:00~	
16:30~	
17:00~	
17:30~	
18:00~	
18:30~	
19:00~	
19:30~	
20:00~	COSMOS
20:30~	
21:00~	③
21:30~	⑤
22:00~	
22:30~	

PLEASE RESERVE A TIME BEFORE USING THE OUTDOOR BATH ☺

☺ Please call for staffs (or call 948) if the hot spring is still occupied when your turn comes.  
☺ Please put your reservation magnet on blanks only.

- KADUKI ①
- NIKKO ②
- HAKONE
- NINJA
- FUJI ⑤
- SAKURA
- BUNRAKI ⑦
- KYOTO ⑧

3/29 (Tue) MORNING

7:00~	④
7:30~	
8:00~	
8:30~	



## 富士箱根ゲストハウス



枳殼莊

旅館平岩



## 2 . 理 論 的 枠 組

「 言 語 管 理 理 論 」

Jernudd & Neustupný (1987)

Neustupný (1994b)

ネウストプニー (1995a、 b)

母語規範

相手言語規範

接觸場面規範

第三言語規範

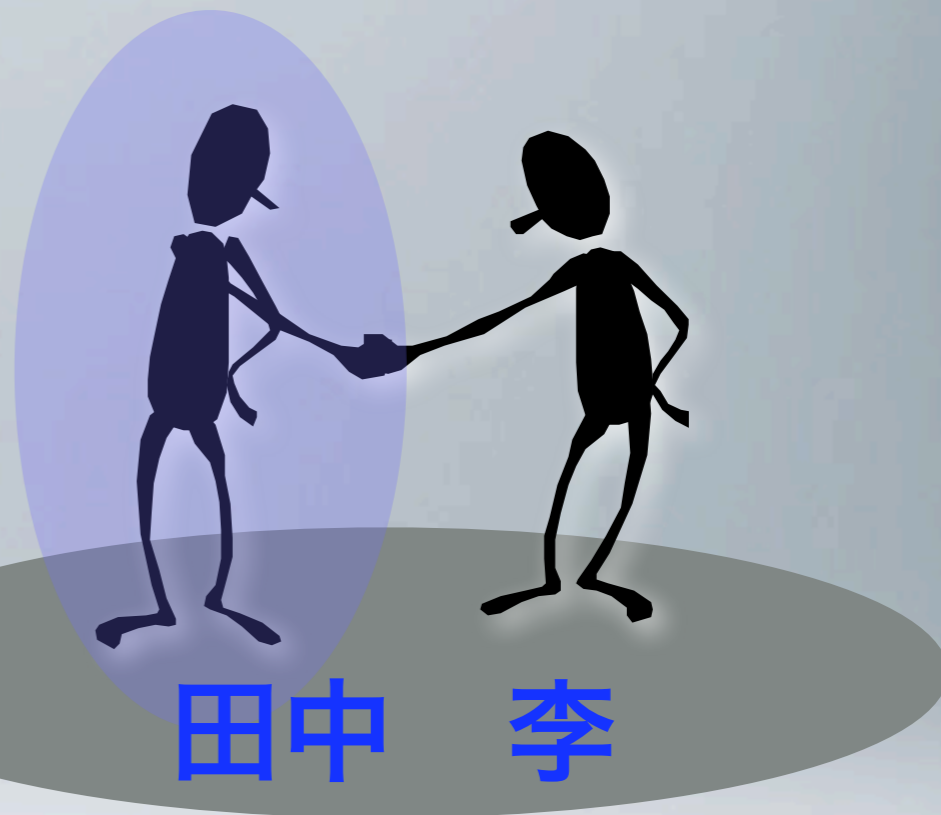
共有規範

個人規範

言語規範

社會言語規範

社會文化規範





# 基底規範

逸脱

逸脱なし

留意あり

留意なし

評価あり

評価なし

評価

調整決定

調整せず

調整方法選択

調整実行

内的場面規範

接触場面規範



逸脱

逸脱

留意あり

留意なし

留意あり

留意なし

評価あり

評価なし

評価あり

評価なし

調整決定

調整せず

調整決定

調整せず

調整方法選択

調整実行

調整方法選択

調整実行



# 基底規範

(日本語規範・相手言語規範・  
接触場面規範・共有規範 など)

動態性タイプ2

顕在化

潜在化

意識的使用

無意識的使用

意識的不使用

強く意識

弱く意識

動態性タイプ1

Neustupný (1985b)  
加藤 (2010)

動態性  
タイプ  
1

- ▶ 慣れ
  - ▶ 問題発生
  - ▶ 新情報
  - ▶ 逸脱のくり返し・持続
- ：

動態性  
タイプ  
2

- ▶ 問題発生
  - ▶ 逸脱のくり返し・持続
  - ▶ 新規範の生成
    - 話題導入に関する新規範
    - 視線行動に関する新規範
- ：

# 3 . デ ー タ

▶ イギリス滞在期間：2012年6月中旬の10日間

▶ 滞在場所：ロンドン（5泊） → ストラドフォード  
アポン・エイボン（1泊） →  
ロンドン（2泊）

▶ 個人旅行

▶ 目的：調査及び観光

▶ 移動：地下鉄・バス・タクシー（ロンドン市内）、  
電車（都市間の移動）



## <データ収集方法>

▶ 旅行中の具体的なインターアクションの記録をどのように残すか？

(a)文字・音声・映像による記録（スマートフォン・メモ・デジタルカメラ）

(b)フェイスブックへの投稿

(c)a、bを再生刺激として夜にまとめをする。

(d)帰国後、上記のデータを使ってインタビューを行う。

## ▶ 注意点

(a) 実際の行動のみならず意識も記録

(b) 人と人との言語を媒体としたインターアクションだけでなく、言語を媒体としないインターアクションについても記録する。

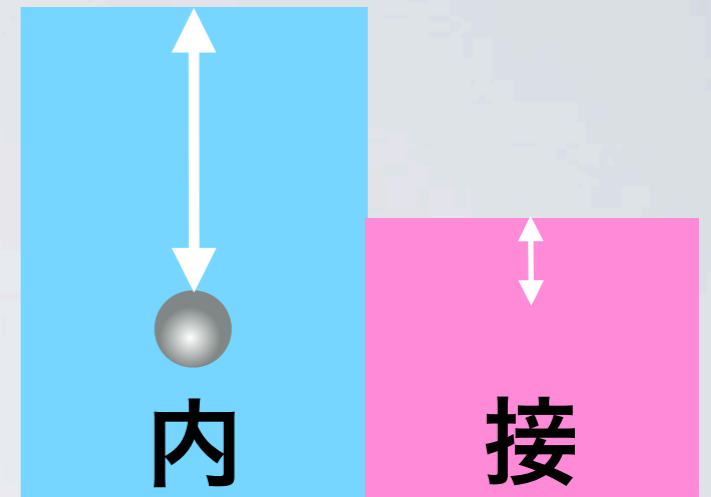
(c) インタビューの際は内的場面との違いを時々意識させる。

# 規範の緩和

< 例 1 >

電車の中での携帯電話使用

→ 弱い他者否定的評価

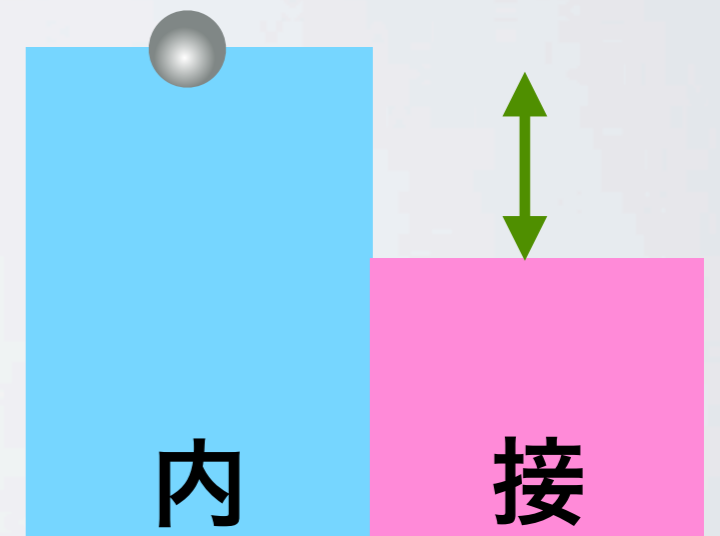


< 例 2 >

電車でのトラブルに対して駅員の

客に対する謝罪 →

他者肯定的評価





## 規範の緩和

### < 例 3 >

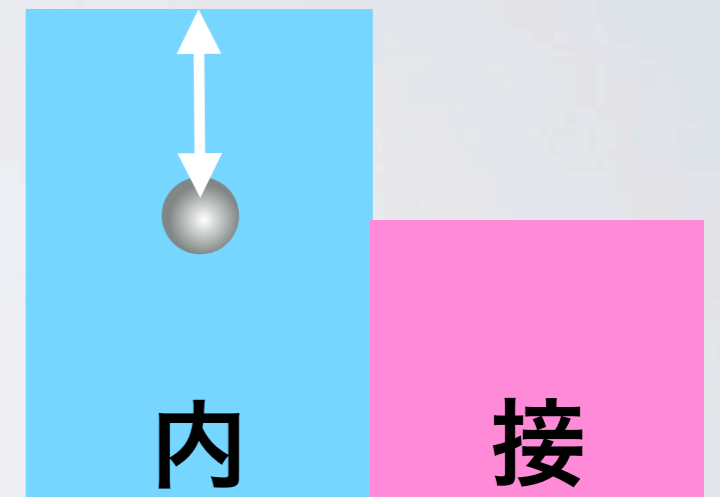
レストランのウェイトレスの発話

内容 → 他者評価なし

### < 例 4 >

ホテルでのチェックアウトの際の

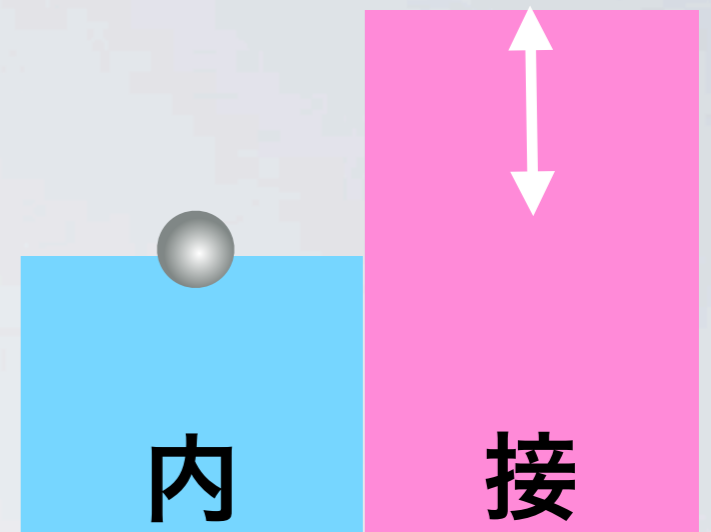
発話内容 → 他者評価なし



## 規範の強化

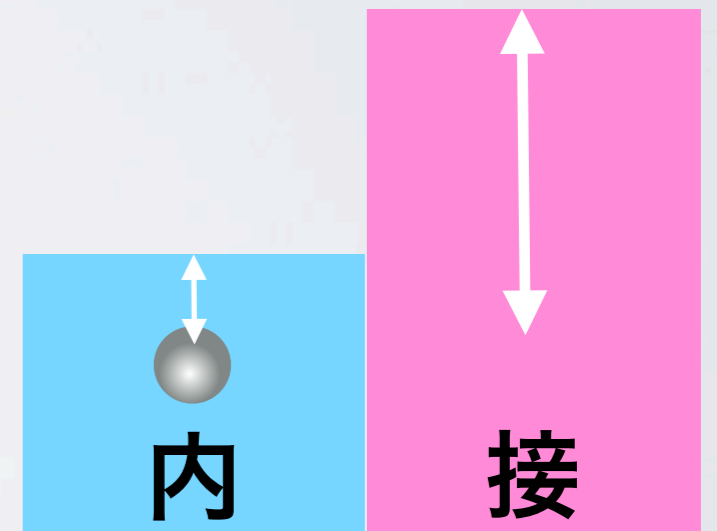
< 例 5 >

コミュニケーション点火規範からの逸脱 → 他者否定的評価



< 例 6 >

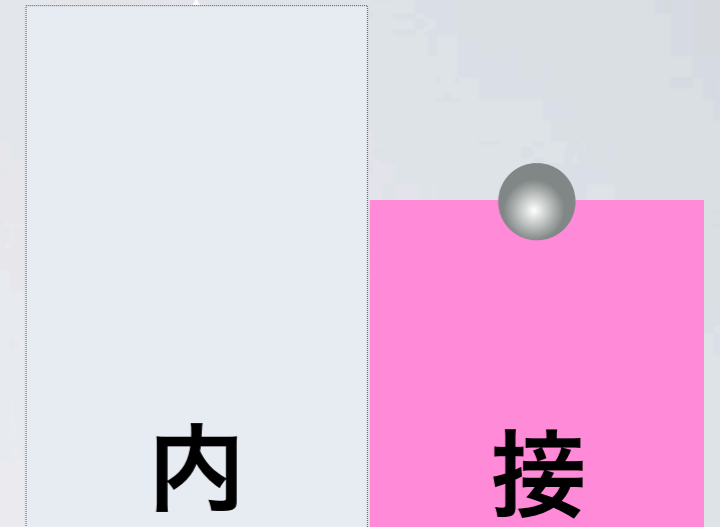
インターネット接続は容易でなければいけない → 強い他者否定的評価



# 規範の顕在

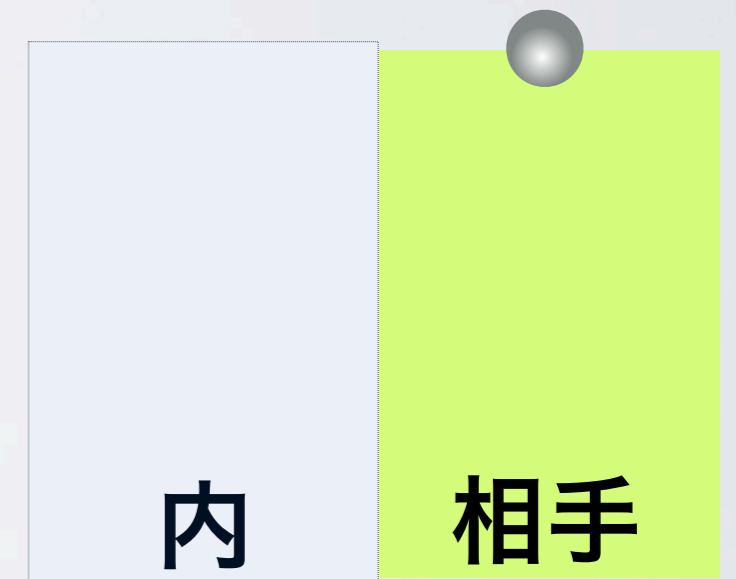
< 例 7 >

見知らぬ人へのコミュニケーション  
ン点火 → 自己否定的評価



< 例 8 >

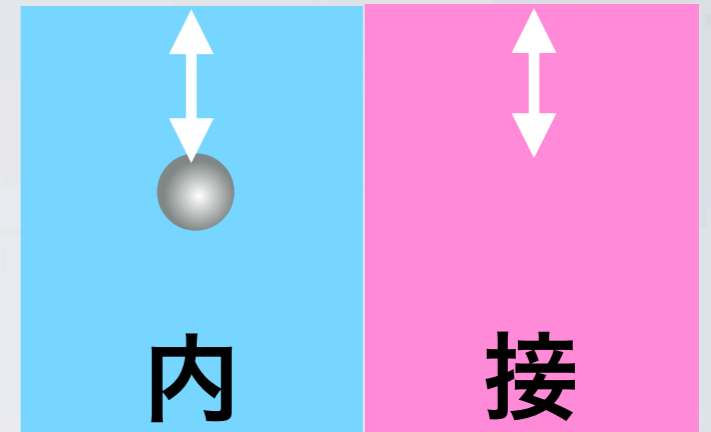
車内での読書 →  
自己否定的評価



# 内的規範の保持

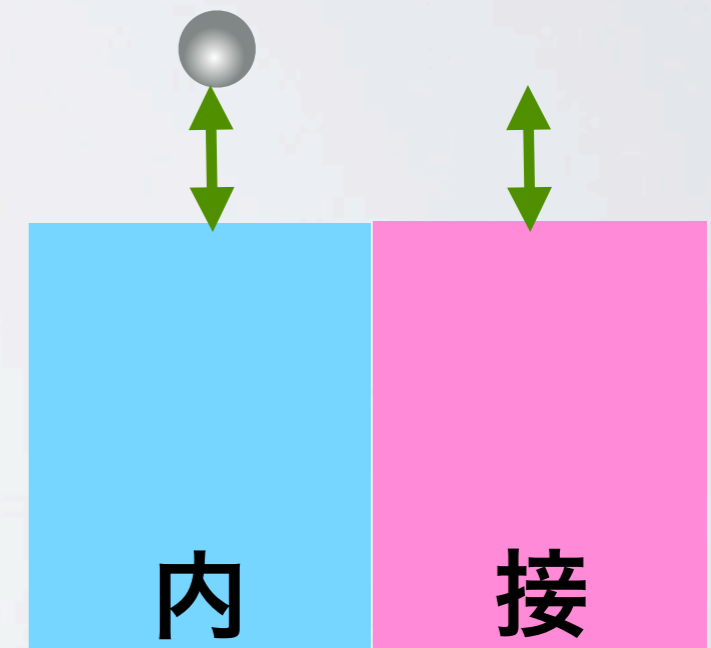
< 例 9 >

公共施設に落書きをしてはいけ  
ない → 他者否定的評価



< 例 10 >

困っている人を援助しなければな  
らない → 他者肯定的評価

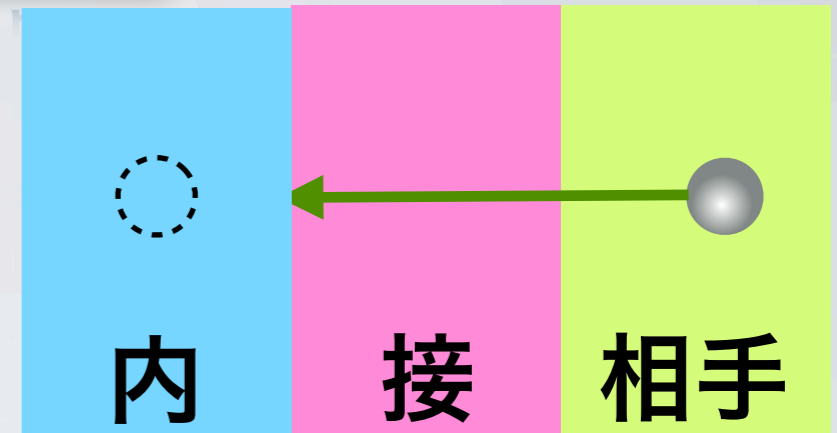


# 相手規範の受容

<例11>

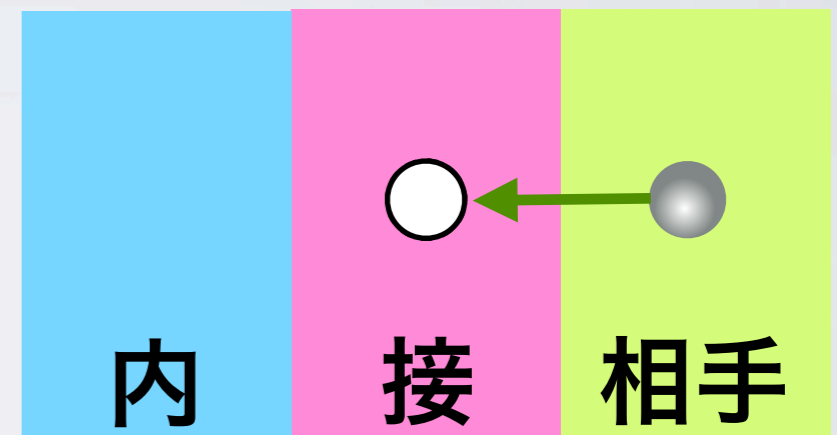
言語規範の欠如→

自己否定的評価 規範の受容



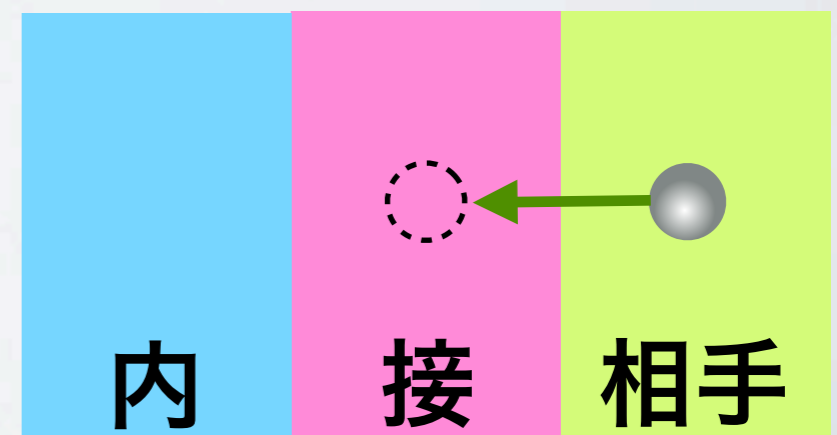
<例12>

イギリス式英語 (elevator/lift, toilet/restroom, ..)→ 自己否定的評価 問題の解決のみ



<例13>

ホテルの部屋でのチップの払い方 → 自己否定的評価 規範を受容できず

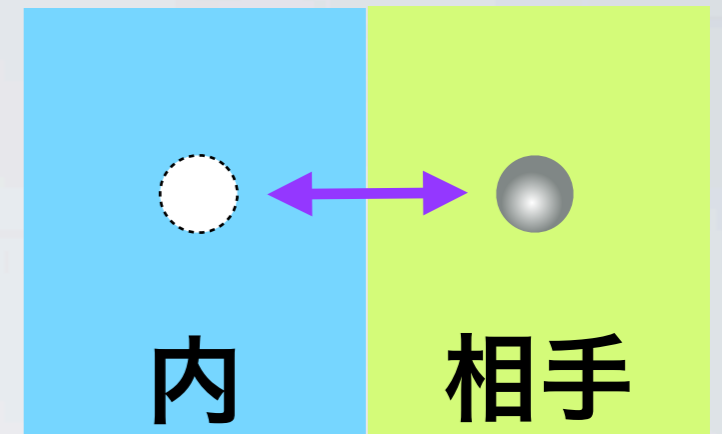


## 相手規範との比較

<例14>

博物館の入場料が無料である →  
相違点から自己否定的評価

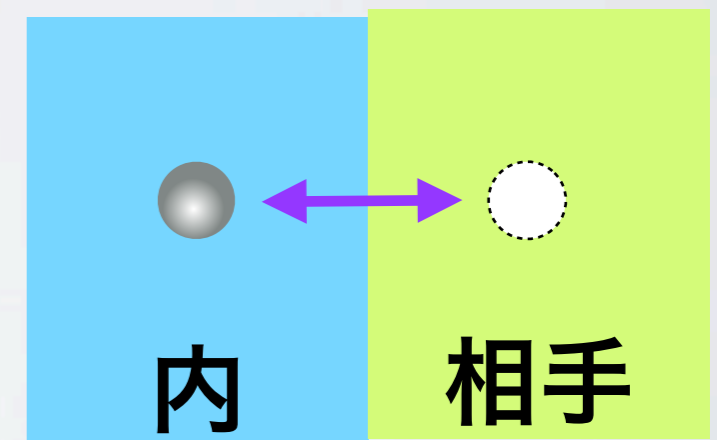
／他者肯定的評価



<例15>

トイレにウォシュレットがない →  
相違点から自己肯定的評価

／他者否定的評価



## 規範緩和の原因

- ▶ ホスト国との関係の一時性
- ▶ 母語規範適用のモラトリアム
- ▶ 旅行者心理（困難さを楽しむ）
- ▶ 認知容量の限界

## 規範強化の原因

- ▶ 当該海外旅行の目的・関心事における重要度
- ▶ 安全性を重視する意識
- ▶ 必要な情報を逃さないようにしようとする意識



## 規範顕在化の要因

- ▶ 外から母語規範を見る：自分の接触場面での言語行動や相手の言語行動を見て、潜在化していた規範を活性化させ、自らに対して調整をする。

## 内的規範保持の要因

- ▶ 道徳、信念、価値観は旅行者では変化しにくい。

## 規範受容の原因

- ▶ 英語規範に対する意識（イギリス英語）
- ▶ 旅行者心理（相手国民のように振る舞いたい）
- ▶ 最低限必要な相手国のマナーや習慣は場所ゲストの示す礼儀として示そうとする意識（ステレオタイプである可能性もある）

## 相手規範との比較

- ▶ 多くの社会文化規範は一時滞在者にとって興味の対象とはなり得るが受容する必要性は高くない。

他者評価のみ

ほとんど他者否定的評価、若干他者肯定的評価

自己否定的評価のみ

ほとんど他者否定的評価、若干肯定的評価

自己否定的評価のみ

ほぼ他者肯定的評価、次に中立的で否定的は少ない

規範緩和

規範強化

規範顕在化

規範保持

規範受容

規範比較

旅行者心理

ホスト国との関係

母語規範モラトリアム

認知容量

旅行目的/  
関心事

安全性

重要情報の  
獲得

外部からの  
母語規範の  
見直し

普遍性

英語規範への  
指向性

旅行者心理  
(相手国民の  
ように振る舞  
いたい)

単に自国との  
比較 (ステレオ  
タイプ生成の  
可能性)

# 6 . 今 後 の 課 題

- ▶ 旅行者が他者を否定的に評価する点の分析とホスト国民のインターアクション教育の必要性、また政策レベルでの対応を検討する必要性
- ▶ 旅行者が自己を否定的に評価する点の分析と旅行者に向けたインターアクション教育の必要性
- ▶ 海外旅行接触場面のデータ収集方法の改善
- ▶ 訪日外客の増加につながる研究の必要性