

第36回社会言語科学学会大会 2015.9.5

和式旅館における
観光接触場面のインターアクション
—観光接触場面での接遇と日本語の役割—

加藤好崇（東海大学）

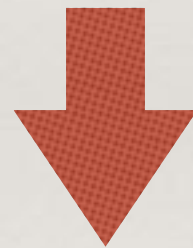
宇佐美まゆみ（東京外国語大学）

訪日外客数

2014年 13,413,467人 (過去最高)

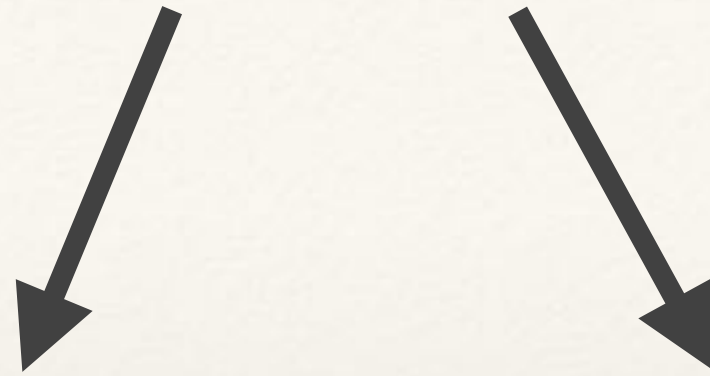
日本政府観光庁 (JNTO)報道資料 (平成 27 年 8 月 19 日)

ツーリズムに関わる日本人（例：土産物店、
宿泊施設、飲食店、・・・）と外国人旅行者
の接触場面



観光接触場面

観光接触場面



外国人ゲスト

日本人ホスト

本研究：旅館の日本人ホスト

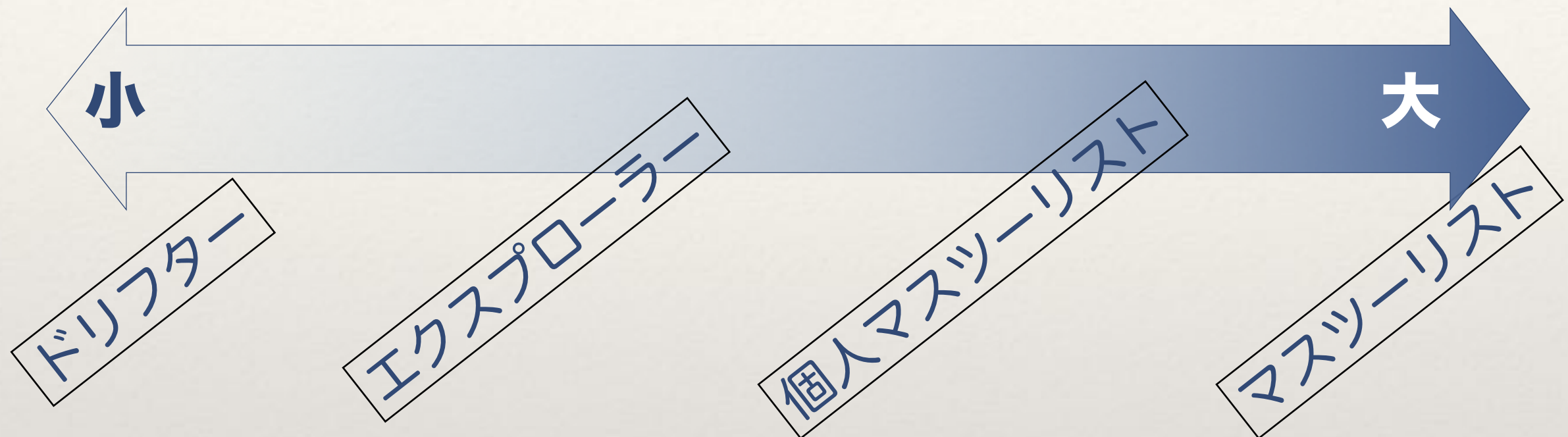


近年の外国人旅行者の特徴 = 個人客 (FIT) の増加

77% (『訪日外国人の消費動向 平成26年 年次報告書』観光庁)

ツールリストの4類型 (Cohen & Cooper 1986)

環境バブルとの関わり方



(FITの特徴)

ホスト国文化・ホスト国民とのコミュニケーションへの関心がより高い

旅館業の施設数の推移



「旅館ブランド」

(国土交通政策研究所 2014)

「旅館(RYOKAN)のブランディング」

(観光立国推進閣僚会議 2015)

▶ 外国人旅行者の宿泊がなかった旅館のうち今後
も外国人旅行者の宿泊を希望しない

→約70%

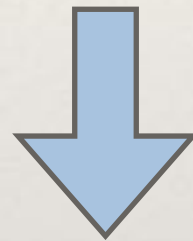
▶ 希望しない理由：外国語対応ができない

→約44%

(「訪日外国人旅行者の受入れに関する
意識調査」総務省 平成20年)

課題

- ▶ FIT層のニーズに応える／客室の確保➡「旅館」活用
- ▶ 外国語対応におけるホスト側の心理的負担軽減



外国人旅行者受入れに積極的な旅館における日本人スタッフと外国人旅行者とのインターアクションの調査の必要性（今回はホスト側に焦点）

ツーリスト・トーク (TTと略) (Cohen&Cooper 1986)

ツーリズムに関わるホスト国民が海外旅行者とのコミュニケーションの際に使用するゲストの母語あるいは英語などのリンガ・フランカの簡略化されたレジスター

調査対象とした旅館の選択基準

- ▶ 「ジャパニーズ・イン・グループ」 (JIGと略) の会員か元会員である施設
- ▶ 「ロンリープラネット (LPと略)」「ミシュランガイド (MGと略)」などの海外の旅行ガイドに紹介
- ▶ 「トリップアドバイザー (TPと略)」において5点中3点以上の評価
- ▶ 外国人旅行者受入れに関して行政からの評価

表1 調査対象の宿泊施設

施設	所在地	時期	その他（外国人旅行者の割合等）
F	神奈川県	2012/3&6 &11	JIG, LP掲載, YŌKOSO! JAPAN大使, かながわ観光大賞, 9割, 欧米系FIT中心
S	東京都	2012/7	元JIG, LP掲載, YŌKOSO! JAPAN大使(2009), 体験談の書籍, 9割, 欧米系FIT中心
K	京都府	2012/7	JIG, TA2012WINNER, 8割, 欧米系FIT中心
Hi	京都府	2012/7	JIG (理事), テレビ放送 (日本), ドイツの雑誌に掲載, 9割, 欧米系FIT中心
Mo	京都府	2014/2	LP掲載, Mic掲載, 8割 (オフシーズン), 欧米系FIT中心
Ma	奈良県	2014/2	JIG, Mic掲載, 奈良県インバウンド委員長, 8割, 欧米系FIT中心
Ho	大阪府	2013/1	JIG, Mic掲載, 1割, 欧米系FIT中心
Ba	宮城県	2013/11	JIG, LP掲載, 1~2割, 欧米系FIT中心
Be	宮城県	2013/11	JIG, LP掲載, 1~2割, 欧米系FIT中心
N	鹿児島県	2015/6	元JIG, LP掲載, 9割, 欧米系FIT中心、

データ収集方法

- ▶ 館内の観察
- ▶ インターアクション・インタビュー(ネウストプニー 1994)
 - * 一泊後の午前中 1 時間前後
 - * 「予約→チェックイン→滞在中→チェックアウト→帰国後」の流れに沿って質問
 - * 一日の作業の流れに沿って質問
 - * 館内の事物からの質問

日本語使用から
英語・その他の言語使用へ



特徴 1

「コミュニケーション・ストラテジーの多用」

「会話量の増大」

コミュニケーション・ストラテジー

- ▶ 談話構造の定型化、確認、くり返し、説明
(F,Be,Mo,Ma)
- ▶ 援助要求 (Be,Ba,Ho,Ma)
- ▶ 非言語行動の使用 (Ba,Ki,Ho)
- ▶ 回避 (Mo,Ma)

外国人旅行者の
日本の社会文化的知識不足



「会話量の増大」

<ホスト側から>

- ▶ 靴やスリッパを脱ぐように指示 (Ba,Be)
- ▶ おふろの使い方の説明 (栓を抜かない、水着を着ない、アクセサリーを付けない、等)
(Ki,Ma,F)

<ゲスト側から>

- ▶ 料理について一つ一つの質問に答える (Ki)
- ▶ 神社と寺がどうしてあるのか聞く (Ma)

単一性から多様性へ



特徴3

「事前調整行動から事後調整行動へ」

調整行動変化の転機

【Sの例】

<申し出> 「荷物持ってお部屋ご案内しますから（と言うと）、いいよ持てるだけ持って案内してくれればあとで取りに来るからって、（略）」



「もうご自由にどうぞ、ご自由にどうぞ、だけど困ったときがあったとき、まあ病気になったときがあったときやいるんなときは、それは対応してあげる」

【Nの例】

<情報提供> 「ああ忘れてた、ここに行くとおいしい店、いろんな店がありますよと教えたときに女性の方がね、“How embarrassing.” 恥ずかしいというニュアンスを、（略）」



「それを割って入らないで私たちに、私たちの中に入らないでという意味にぼくはとった。（それ以来） ある程度のぼくはほったらかしにしようと思った。ある程度ね。」

事後調整の言語行動の例

<ゲストからの情報要求→ホストの情報提供>
おすすめの場所を聞かれて応える (Ma)

<ゲストからの依頼→ホストの承諾>
奥さんのための秘密のケーキの準備の依頼 (S)

客-宿関係から人-人関係へ



特徴4

「ポジティブ・ポライトネス化した言語使用」

- ▶ 「家族の者のように扱う」 (Hi)
- ▶ 「人対人」「人と人」 (Ba,Be,N)
- ▶ 「お客さんとしてではなく人として迎える」 (F)
- ▶ 「日本人というとお客さんの立場になる」 (Ki)
- ▶ 「あなたはたまたま宿の主人、私はお客さん、
でも私とあなたの関係は横並びなんだと、」
(S,Ma)

▶ 発話行為

* 依頼に対する断り (S,Hi)

* 注意 (F)

* (<ゲスト側からの>誘い (Ho,S,F))

▶ 内容

* ペットの話 (Ki) , 趣味の話 (Ho) , 一日の出来事 (F,Ma) , 宗教の話 (Ma) , 近隣の植生の話 (Be) , 料理の話 (Ki,Ma)

* 「イコールベースであるから本音が出てくる」 (F)

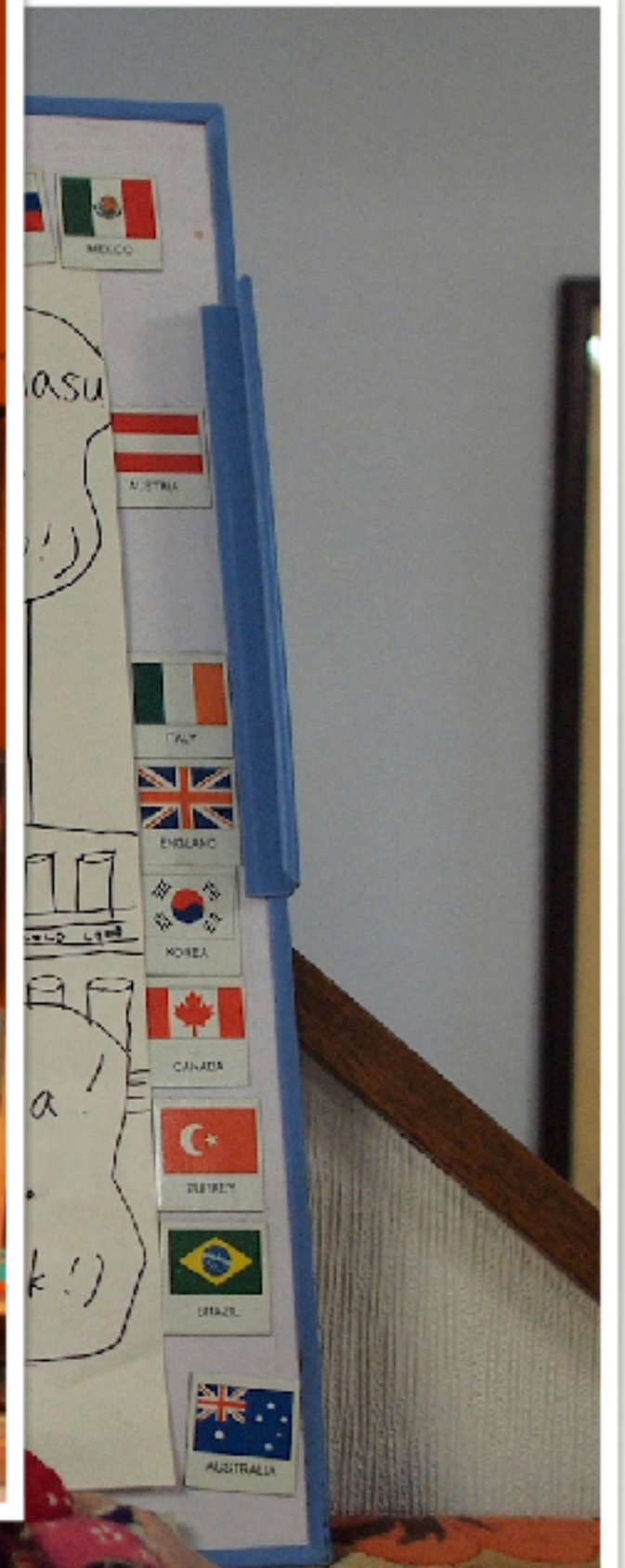
外客受入れに積極的な旅館における

TTの特徴と接遇

- ▶ コミュニケーション・ストラテジーの使用
- ▶ 会話量の増大
- ▶ 事後調整の言語使用
- ▶ ポジティブ・ポライトネス化した言語使用
- ▶ 日本語の活用

日本語の活用

- ▶ FIT層のニーズに合致
- ▶ 日本語を使うことによって言語ホストに一時的になる。



ありがとうございました。

本研究のデータの一部は科学研究費補助金(平成 27 年度 基盤研究(C)「観光接触場面におけるホスピタリティと 日本語の役割:日本のオモテナシとポライトネス」)の援助で収集されています。

訪日前に期待していたこと (H27.4~6)

「旅館に宿泊」 20.6%

次回したいこと

「旅館に宿泊」

27.3%

(H27 訪日外国人の消費動向平成27年)

訪日前に期待していたこと (H27.1~3)

「旅館に宿泊」 19.0%

次回したいこと

「旅館に宿泊」 26.5%

(H27 訪日外国人の消費動向平成27年)



旅館業の分類（旅館業法 昭和二十三年）

ホテル営業

旅館営業

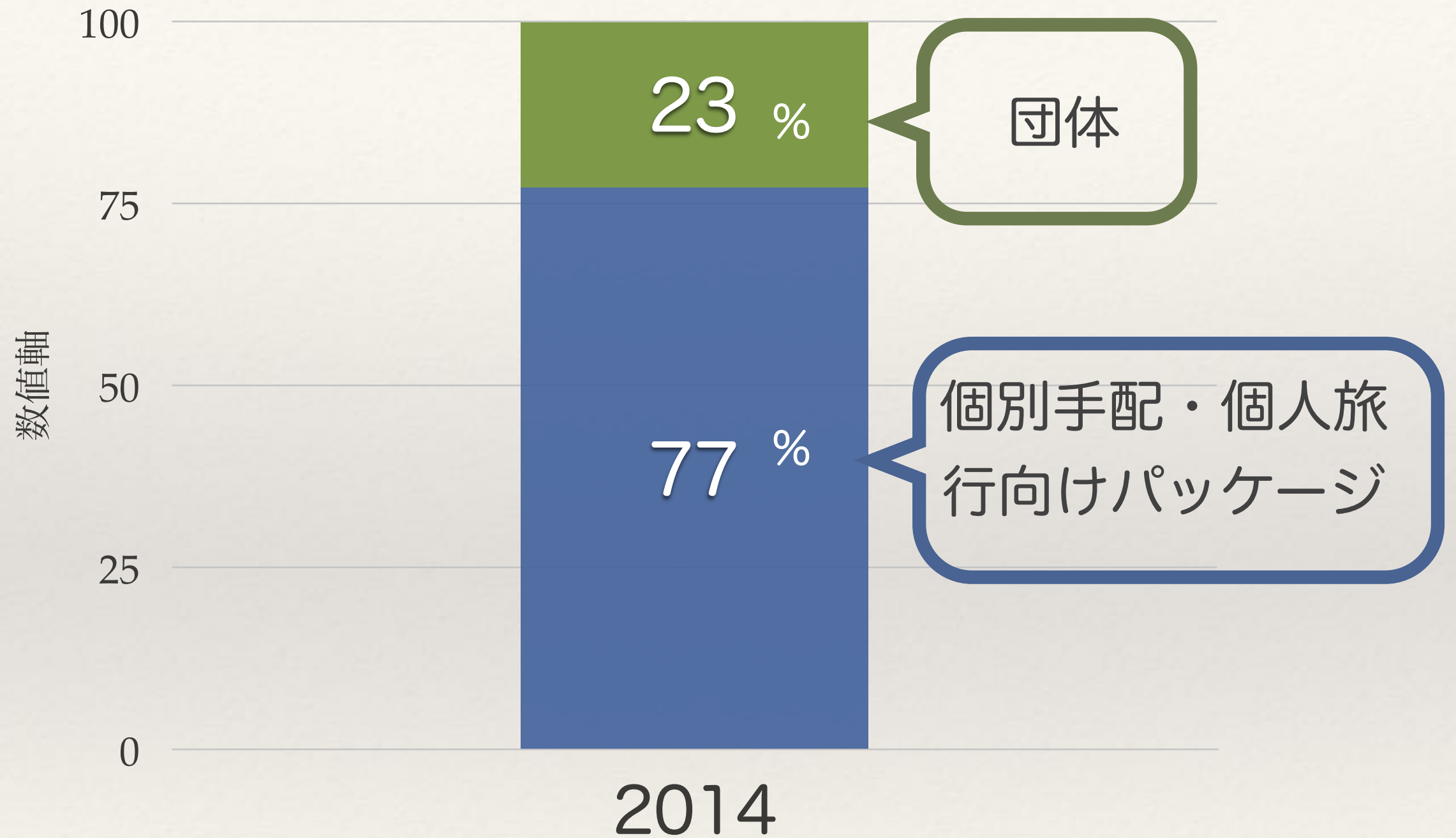
簡易宿所
営業

下宿営業

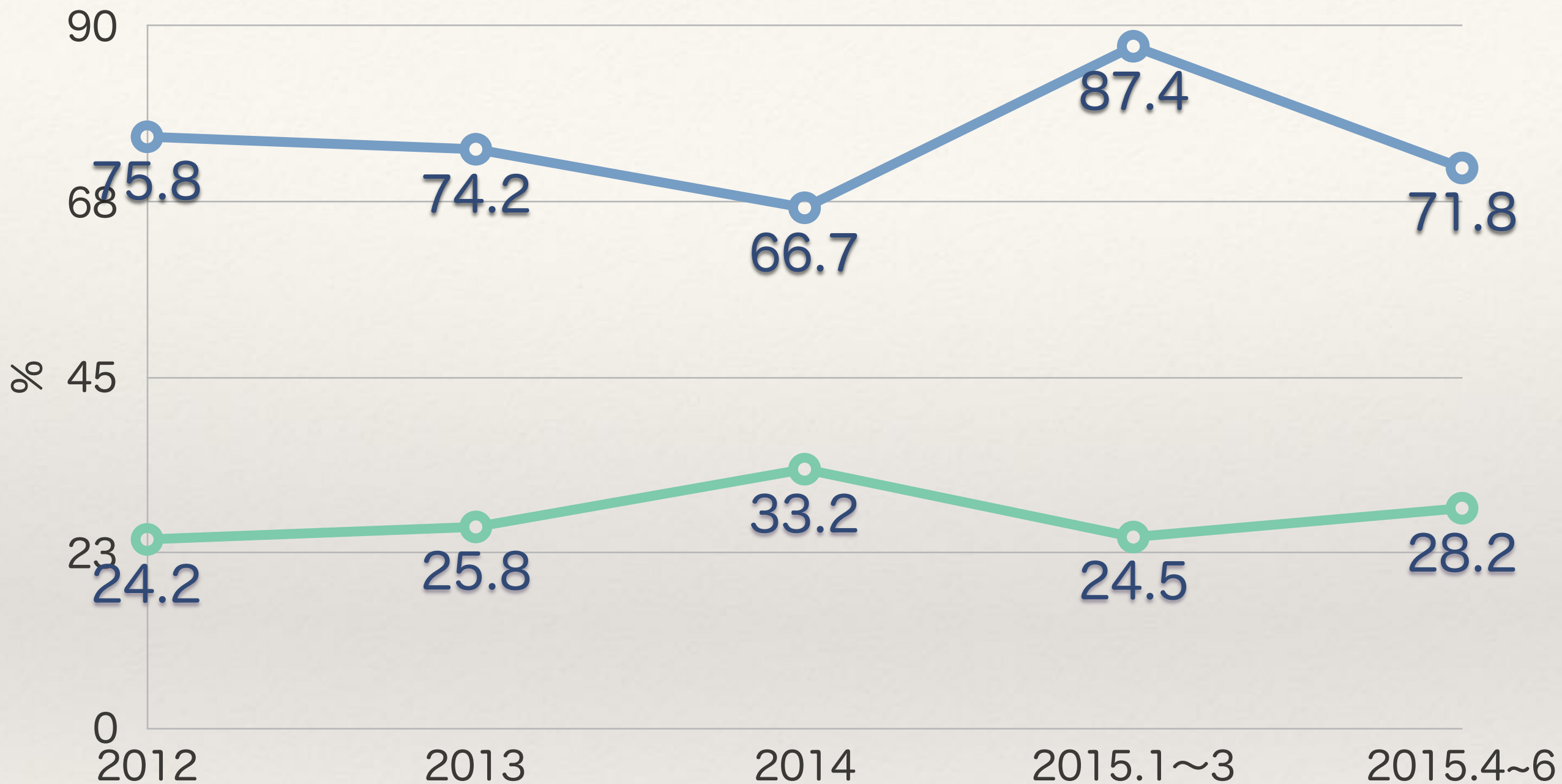
和式の構造及び設備を主とする施設での営業

洋式の構造及び設備を主とする施設での営業

外国人旅行者の旅行手配方法



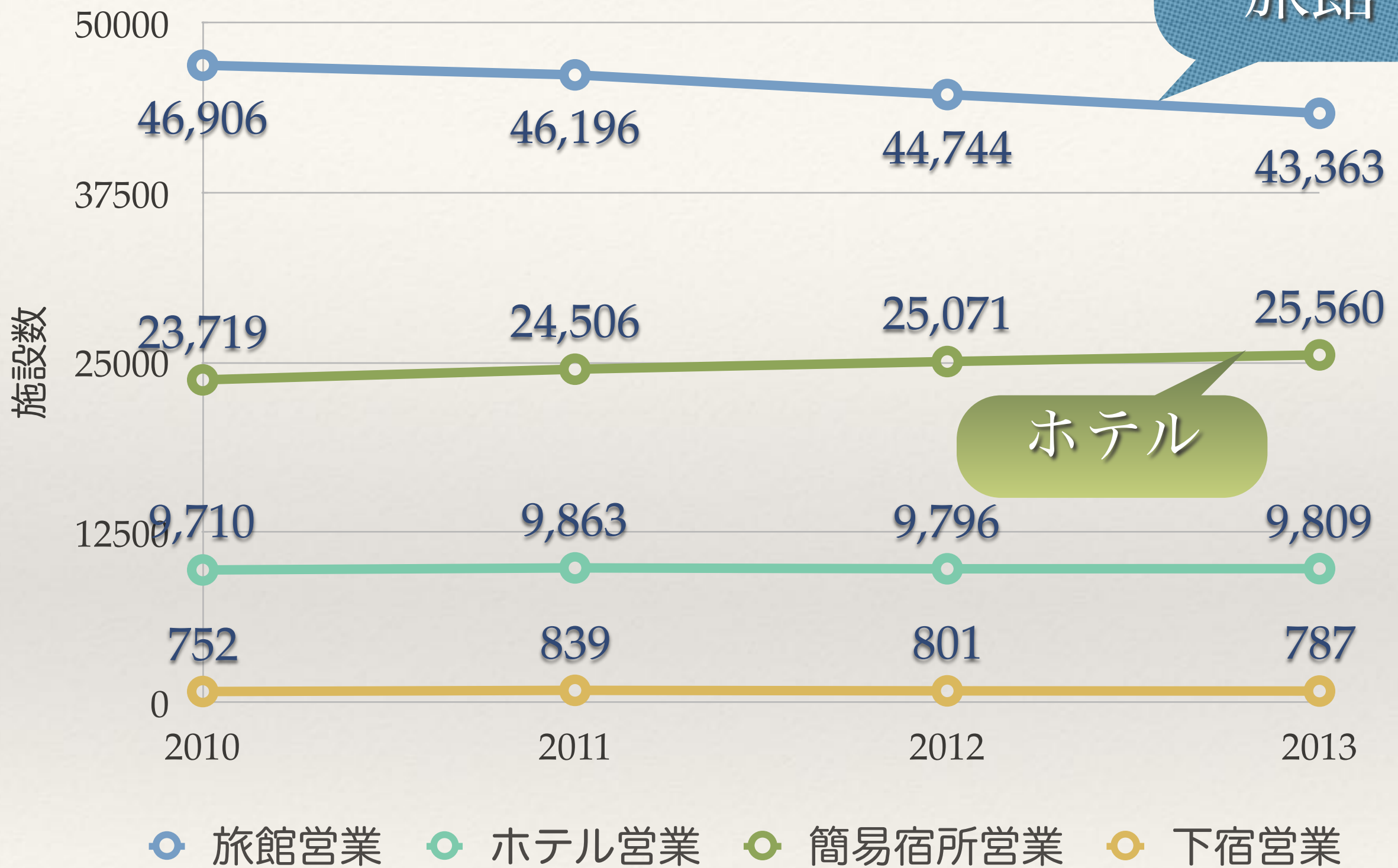
外国人旅行者の旅行手配方法



● 個別手配・個人旅行向けパッケージ ● 団体

観光庁『訪日外国人の消費動向 平成27年4-6月期』から作成

旅館業の施設数の推移

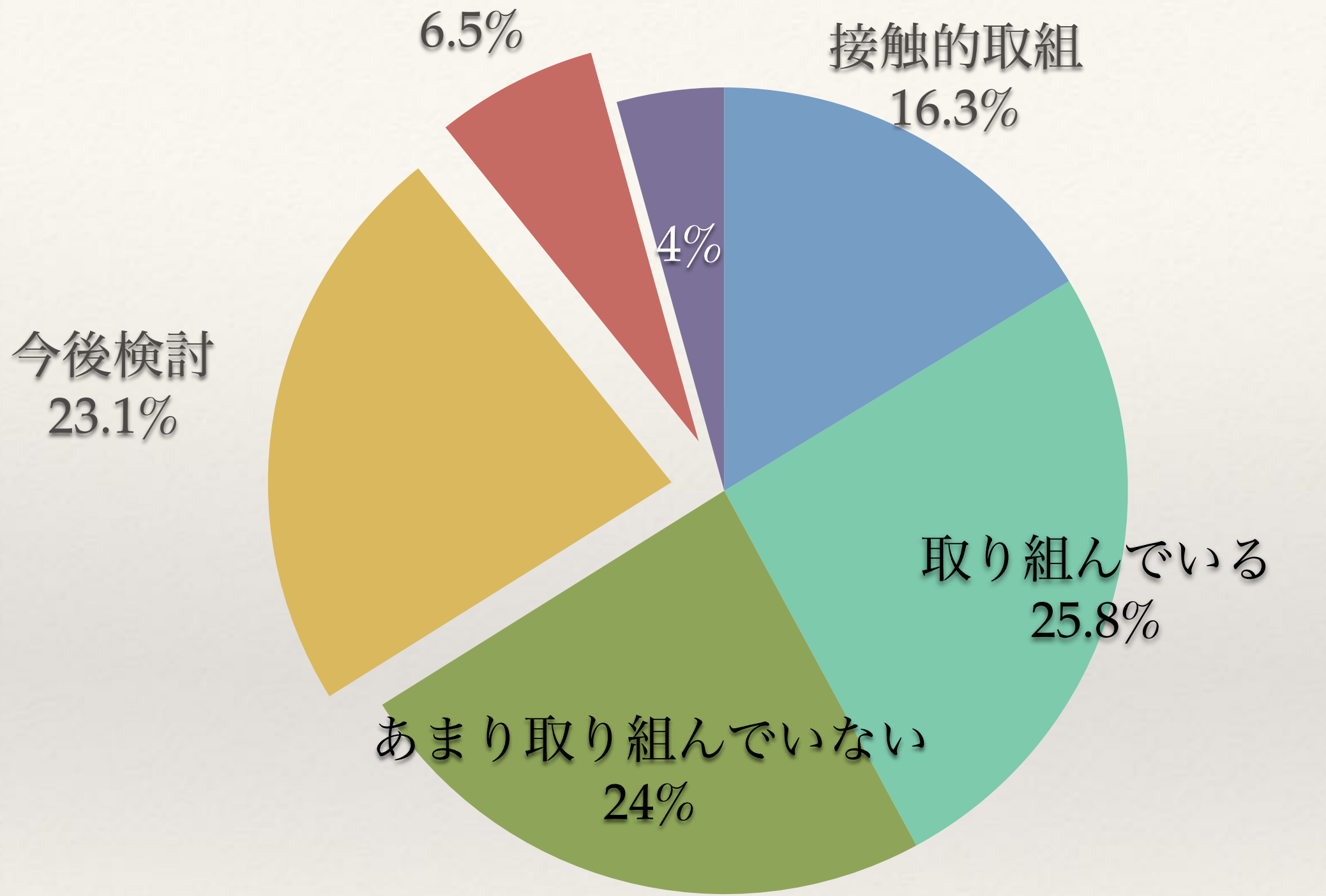


資料:厚生労働省大臣官房統計情報部「衛生行政報告例」

▶ 事前調整

- * 布団を予め敷いておく（7施設）
- * Wi-Fi設置（全施設）
- * 客室内の英語の案内書類（全施設）
- * 風呂の貼り紙（3施設）
- * アレルギーやベジタリアンへの対応（5施設：
食事を出す施設のすべて）
- * 英語対応

取り組みたいが何をすればいいか分からない

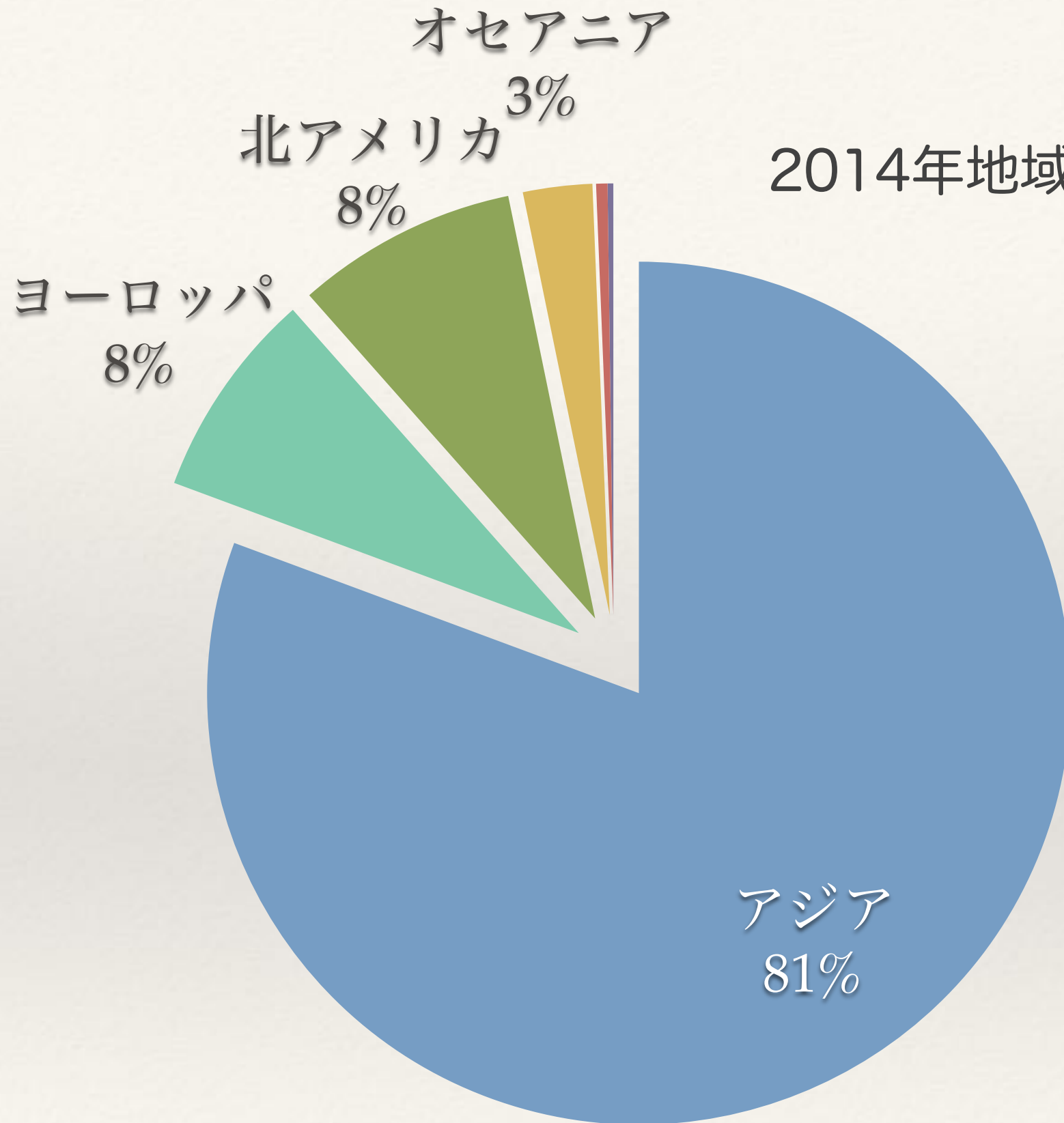


- 接触的取組
- 取り組んでいる
- あまり取り組んでいない
- 今後検討
- 取り組みたいが何をすればいいか分からない
- 予定なし
- 無回答

2015年7月 訪日外客数 (JNTO推計値)

	2014.1~7 (人)	2015.1~7	伸率 (%)
中国	1,288,602	2,755,500	113.8
韓国	1,526,687	2,163,100	41.7
台湾	1,670,249	2,154,300	29.0
香港	512,308	850,300	66.0
タイ	373,481	475,500	27.3
シンガポール	110,899	147,100	32.6
マレーシア ネシア	132,493	153,600	15.9
豪州	175,178	215,100	22.8
米国	529,190	605,200	14.4
英国	123,914	148,000	19.4
フランス	101,005	123,300	22.1
ドイツ	78,470	90,800	15.7
総計	7,528,591	11,058,300	46.9

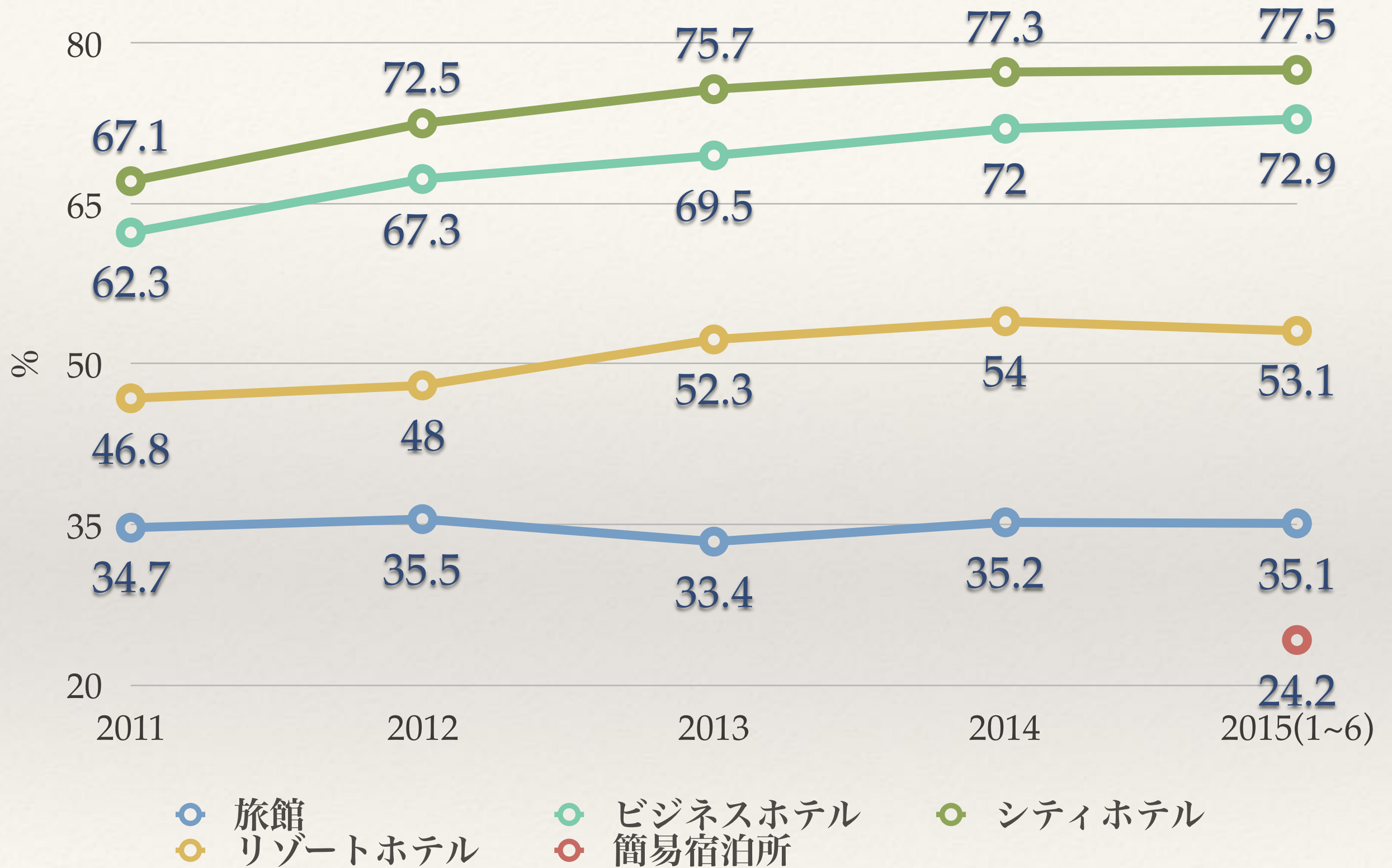
2014年地域別訪日外客数



旅館業の分類（旅館業法 昭和二十三年）

- ▶ 【ホテル営業】 洋式の構造及び設備を主とする施設
での営業
- ▶ 【旅館営業】 和式の構造及び設備を主とする施設で
の営業
- ▶ 【簡易宿所営業】
- ▶ 【下宿営業】

宿泊施設タイプ別客室稼働率推移表



資料：観光庁「宿泊旅行統計調査」 (平成27年7月21日)