

日本語政策学会 (JALP) 第18回大会(6/12) 観光と言語

観光接触場面 と観光行政

東海大学 加藤好崇

観光接触場面

「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」（加藤 2015）

→ 和式旅館の観光接触場面における

ツーリスト・トークの分析

ツーリスト・トーク

「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」 (Cohen & Cooper 1986¹)

1 Cohen, E. & Cooper, R. L.(1986)Language and tourism. Annals of Tourism Research. 13.pp.533-563.

ツーリストトークの研究（加藤2015）

調査対象（旅館）の選択基準

- ▶ 京都3、東京1、奈良1、大阪1、神奈川1、宮城2、鹿児島1
- ▶ 「ジャパニーズ・イン・グループ」のメンバー
- ▶ 「ロンリープラネット」「ミシュランガイド」などの旅行ガイドでの紹介
- ▶ 「トリップアドバイザー」における高評価
- ▶ 外国人旅行者受入れに関して行政からの評価

調査方法

- ▶ インターアクション・インタビュー
- ▶ 参与観察
- ▶ その他（状況に応じて、行政機関、観光関連団体などへのインタビューを行った。）

媒体

英語を中心としてその他の言語使用



コミュニケーション・ストラテジーの多用

参加者

外国人観光客と旅館のスタッフ

→ カテゴリー化の変化

「客一宿」から「人一人」へ

(ポジティブ・ポライトネス化)

話題

日本の社会文化知識・プライベートな話題

⇒ 会話量（接触時間）の増大

調整

(問題

解決)

客の国籍・背景の多様化

⇒ 事前調整から事後調整

外国人観光客から高評価

(friendly, hospitality...)

マクロ・レベル（観光行政）

影響？

観光接触場面におけるツーリスト・トークの特徴

(PP化・事後調整化...)

ミクロ・レベルでのインターアクション

広島市(2016/3)

- ✳ 広島市経済観光局観光政策部
- ✳ 広島平和記念資料館学芸課・ピースボランティアガイド
- ✳ 廿日市市役所宮島支所

富士河口湖町 (2016/3)

- ✳ 富士河口湖町役場観光課
- ✳ 富士河口湖総合案内所
- ✳ 河口湖駅舎内コンシェルジュ・デスク (富士急山梨バス)

箱根町 (2015/3、2016/3)

- ✳ 箱根町企画観光部観光課
- ✳ 箱根町総合観光案内所

その他の資料

広島市経済観光局観光政策部 「外国人観光客の動向」 (2016年3月広島市経済観光局観光政策部配付資料)

広島平和記念資料館 「平和記念資料館多言語対応一覧」 (2016年3月配布資料)

広島市役所 「広島市インバウンド推進対策 (「広島市観光概況 (平成26年データ) から作成)」 (2016年3月配布PPT資料)

広島市経済観光局観光政策部 (平成28年6月6日) 「平成27年(2015年)広島市観光客数について」 <<http://www.city.hiroshima.lg.jp/www/contents/1433981530424/files/27.pdf>>

広島市経済観光局観光政策部 「平成27年版 (2015年) 広島市観光概況 (平成26年(2014年) データ)」 <<http://www.city.hiroshima.lg.jp/www/contents/1450411910552/index.html>>

広島市経済観光局観光政策部 「ひろしまビジターズ・インダストリー戦略行動計画～住んでよく、訪ねてよい、千客万来の都市の実現～」 <<http://www.city.hiroshima.lg.jp/www/contents/1301652040963/index.html>>

廿日市市役所宮島支所 「宮島来島者一覧表(1964年～2015年)」 (2016年3月配付資料)

富士箱根町役場資料「富士河口湖町におけるインバウンドの取組み～山梨県富士河口湖町～」(2016年2月配付資料)

富士河口湖町観光連盟「外国人宿泊客数」(2016年3月富士河口湖町役場観光課配付資料)

富士河口湖町役場観光課(平成22年5月号)「観光まちづくりかわら版」https://www.town.fujikawaguchiko.lg.jp/ka/info.php?if_id=1346

富士河口湖町役場観光課「観光まちづくりかわら版」(平成27年3月号)https://www.town.fujikawaguchiko.lg.jp/ka/info.php?if_id=1346

富士河口湖町役場観光課「富士河口湖町観光立町推進基本計画(後期計画)住民一人一人が楽しく参画する観光まちづくりプラン」(2014年3月)https://www.town.fujikawaguchiko.lg.jp/upload/file/kanko/kouki_keikaku_gaiyoban.pdf

富士五湖観光連盟(平成28年2月)「富士五湖地域の地名 英語表記ガイドライン」
<http://www.mt-fuji.gr.jp/wp_mt-fuji/wp-content/uploads/2016/03/b6def26b6768d4eb738a6a20dddce63e.pdf>

箱根町（平成24年3月） 「箱根町HOT 2 1 観光プラン実施計画2011」 <<http://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/11,2257,c,html/2257/000024312.pdf>>

箱根町（平成28年2月） 「箱根町まち・ひと・しごと創生総合戦略」（H28.2）<<http://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/11,2260,c,html/2260/20160331-141501.pdf>>

箱根町環境整備部都市整備課 「箱根町公共サインガイドライン」（2012年3月） <https://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/11,2444,66,html>

箱根町企画観光部観光課（平成28年6月） 「平成27年入込観光客総評」 <<http://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/11,4552,c,html/4552/20160603-144453.pdf>>

箱根町企画観光部観光課 「（平成28年4月） 「広報はこね」 <<https://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/11,2509,51,190,html>>

箱根町企画観光部観光課 「（平成28年6月） 「平成27年入込観光客総評」 <<http://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/11,4552,c,html/4552/20160603-144453.pdf>>

箱根町企画観光部観光課 「「統計はこね（平成27年版）」 <<https://www.town.hakone.kanagawa.jp/index.cfm/11,3868,54,201,html>>

箱根町企画観光部観光課 「箱根入込み客観光客数の推移」（2016年3月配付資料）

箱根町 「箱根Wi-Fiアプリ統計資料」（2016年3月配付資料）

	広島市	富士河口湖町	箱根町
2014年 外国人宿泊客数	約38万6千人	約25万2千人	約21万7千人
2015年 外国人宿泊客数	—	約42万1千人	約37万8千人

インバウンドの取組の方向性

1. 外国人観光客の誘致

クルーズ客船の誘致、韓国・中国・台湾での観光プロモーション、教育旅行誘致、トップセールス、ファムトリップ、ホームページの改善など

観光接触場面の生成や多様化に影響を与えそうな取組

2. 外国人観光客の受入環境整備

話し言葉を介したインターアクションに関わるもの

書き言葉を介したインターアクションに関わるもの（多言語表記・Wi-Fiの整備など）

セッティング（インターアクション点火の場）

広島市

広島駅・広島城・平和公園、縮景園等のエリア
外国人旅行者向け街角観光案内所「トラベルパ
ル・インターナショナル」
(広島電鉄車両内)

箱根町

富士河口湖町

富士河口湖総合案内所
(新倉山浅間公園)



ขอใช้โชคดี มีสุขภาพแข็งแรง
สมหวัง มีความสุข พบพานแต่
เรื่องดี คนดีดี เจริญก้าวหน้า
จากประการ มี สุข & ความสำเร็จ

18 ก.พ. 59
原工作顺利!
好姻缘即到!
all the best 😊
vivi

WEZA STORY
SUCCESS IN
EVERYTHING.
NEE, SOM, AND

ขอให้เราพบ
แต่สิ่งดี ๆ ..

室内 家 願 平成 姓 C
I wish My family
ful good health
healthy My study 年 2016 月 2
名 O Y M

FJ
14

しもよしだ

SHIMOYOSHIDA

下吉田・시모요시다・สถานีชิโมโยชิだะ

下吉田

標高 753m

Elevation 753m · 海拔 753米 · 해발 753m



げっこうじ

GEKKOJI

月江寺・갯코지

สถานีเก็กโคจิ



よしいけおんせんまえ

YOSHIIKE ONSEN MAE

葎池温泉前 · 요시이케온센마에

สถานีโยชิอิเคออนเซนมาเอะ

参加者

広島市

ボランティア (Hello! Hiroshima Project)

箱根町

(民間では外国語が堪能な日本人スタッフ
や母語話者を雇うケースがみられる)

富士河口湖町

ボランティア (ウェルカムフジ)

(河口湖駅舎内コンシェルジュ・デスク：
富士急山梨バス)

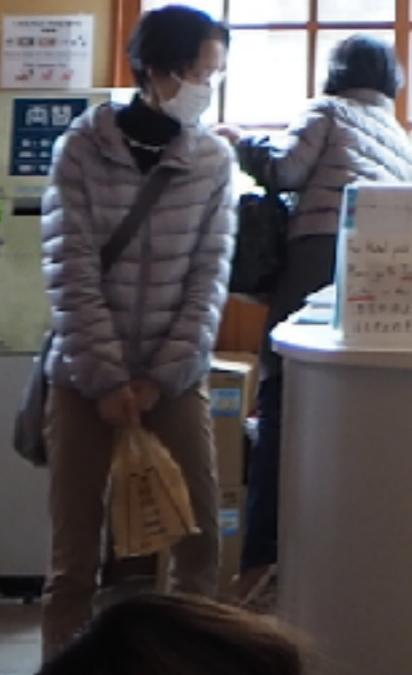
출발편의안내			모두 12.51
출발 시간	발차지	타는 곳	편수
13:00	니다	고텐바역	6
13:00	시부야 마크시티	시부야 마크시티	2
13:00	카와구치코·자연생활관	카와구치코·자연	1
13:00	후지산고고메·행입니다	후지산고고메	7
13:10	신쥬쿠·행입니다	신쥬쿠	3
13:10	사이코·아오키가	후-케	1
13:15	카와구치코·자연생활관	카와구치코·자연	1
13:20	미시마역·행입니다	미시마역	6
13:25	하이랜드·베스터미널·행입니다	하이랜드·베스터	1
13:30	다	하이랜드·베스터	6

ノド・・9:00~17:00、○風穴・氷穴・・8:30~17:30、○河口

本日、富士山五合目行きのバスは、
12時までの運行となります。
The bus bound for Mt.Fuji 5th
Station is operated only to the
4th Station today due to road
conditions.

Concierge Desk

Fujikyu Bus & Train Information



内容・話題

広島市

ボランティア養成講座（語学・文化など）
タクシー会社を含むサービス業者のおもてなし
講座 他

箱根町

町民に向けた英会話講座・中国語会話講座 他

富士河口湖町

観光従業者向け中国語講座
多言語ガイドライン講習会 他

媒体（インターネット・多言語表記）

広島市

Hiroshima Free Wi-Fi 他
(広島電鉄の多言語化)

箱根町

Hakone Free Wi-Fi
「噴火警戒レベルマップ」 他
(噴火警戒時の小田急電鉄の多言語化)

富士河口湖町

FIT向け8言語特設ページ
富士五湖地域観光地図用語リスト 他

お知らせ

箱根山火山レベル

引き上げに伴い

箱根ロープウェイ

早雲山～桃源台間

(全線)で運休と

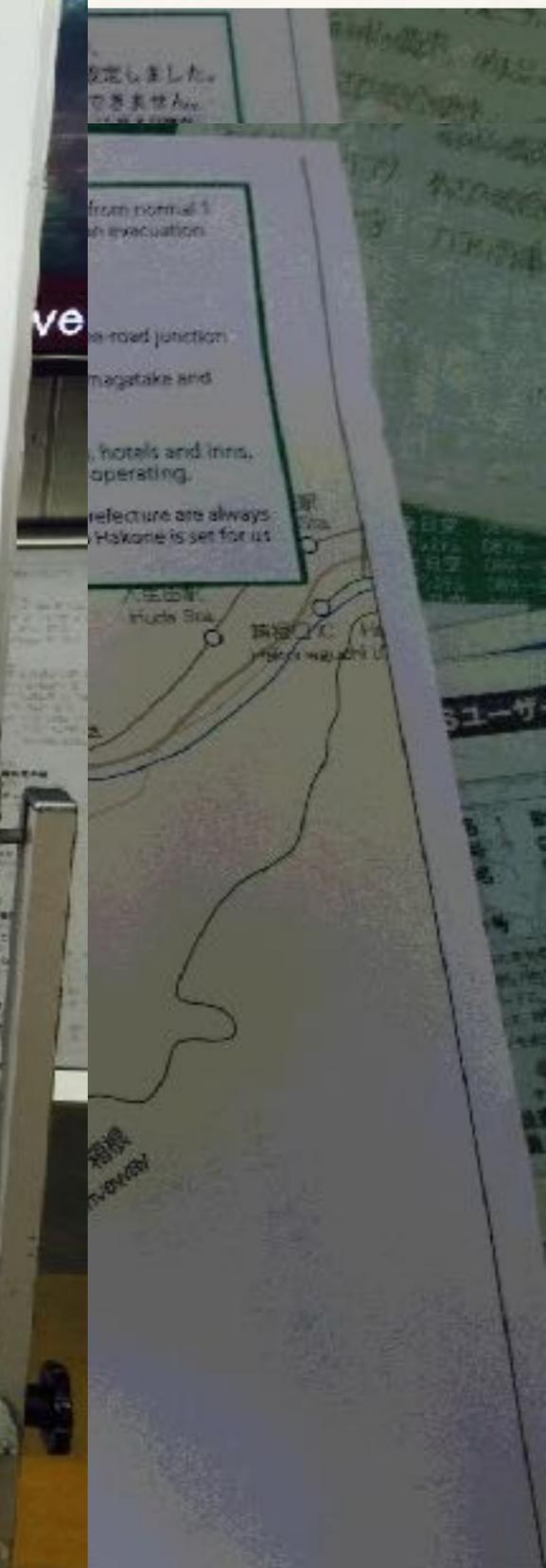
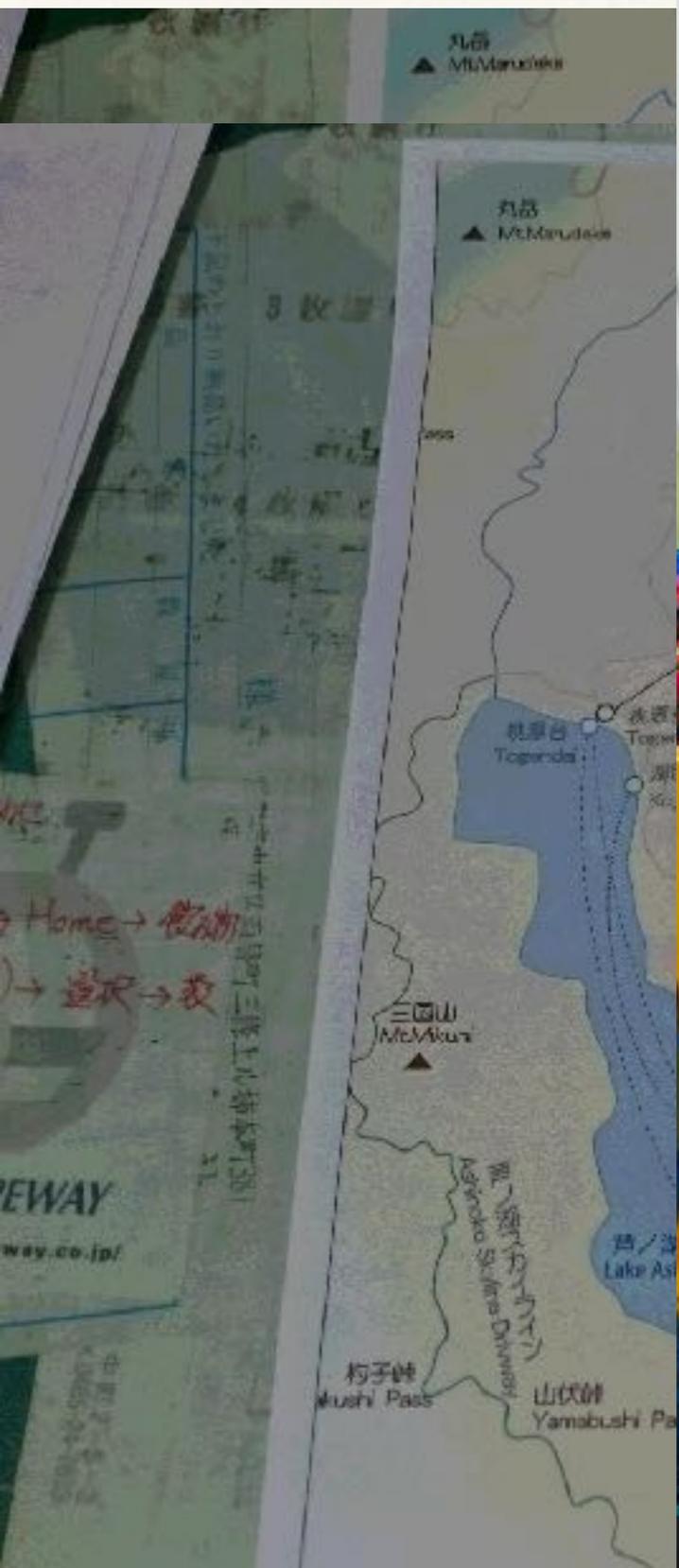
なっております。

Dear Customers,

There has been a raise of **volcanic eruption alert** in Hakone mountain area.

Due to this situation, currently **Hakone Ropeway is not in service.**

*Please feel free to call staffs for further information.



「富士五湖地域の地名 英語表記のガイドライン」一部
 (一般社団法人富士五湖観光連盟) 平成28年2月

世 界 遺 産 構 成 資		富士山	Mt. Fuji
		山頂の信仰遺跡群	Mountaintop Worship Sites
	富士吉田市	吉田口登山道	Yoshidaguchi Climbing Trail
	富士吉田市	北口本宮富士浅間神社	Kitaguchi Hongu Fuji Sengen-jinja Shrine
	富士吉田市	御師住宅 (旧外川家)	Oshi, Former Togawa Family Residence
	富士吉田市	御師住宅 (小佐野家)	Oshi, Former Osano Family Residence
	富士吉田市	吉田胎内樹型	Yoshida Tainai Lava Tree Molds
	富士河口湖町	河口湖	Lake Kawaguchiko
	富士河口湖町	西湖	Lake Saiko
	富士河口湖町	精進湖	Lake Shojiko
	富士河口湖町	本栖湖	Lake Motosuko
	富士河口湖町	河口浅間神社	Kawaguchi Asama-jinja Shrine
	富士河口湖町	富士御室浅間神社	Fuji Omuro Sengen-jinja Shrine
	富士河口湖町	船津胎内樹型	Funatsu Tainai Lava Tree Molds
	山中湖村	山中湖	Lake Yamanakako
	忍野村	忍野八海	Oshino Hakkai Springs
	忍野村	出口池	Deguchiike Pond
	忍野村	お釜池	Okamaike Pond

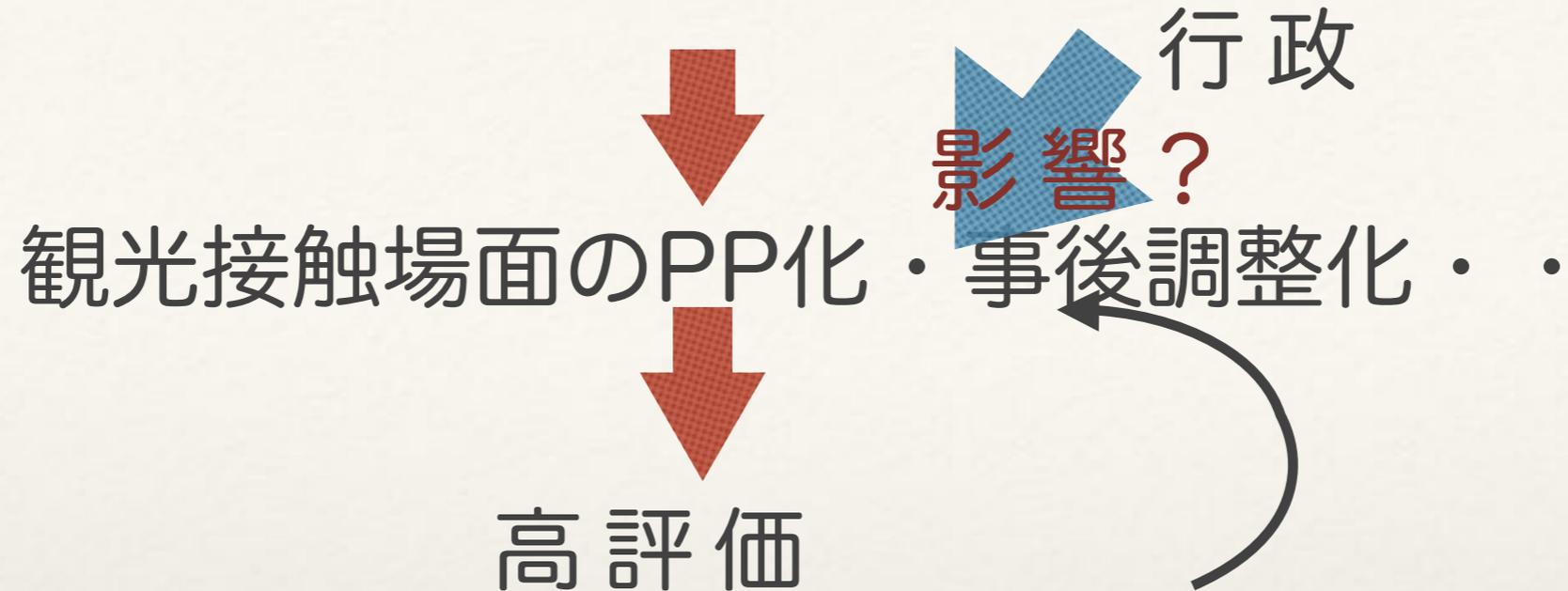
まとめ

- ▶ いわゆる有名な観光スポットだけに限定していると、新しい観光接触場面を生成しにくいのではないか（ex.街の居酒屋、着物屋など街全体を取り込んだ観光接触場面の生成）。
- ▶ 外国人観光客の目を通した新たな観光接触場面生成の必要性（ex. 特にSNSでの情報収集が必要）。
- ▶ 民間との連携をどうするか（ex. 多言語表記の問題）。
- ▶ 外国語が堪能ではない日本人は観光接触場面の参加者となれないのか。また、日本語をより有効に活用できないか。
- ▶ Wi-Fiが繋がるのはありがたいが「一人歩き」のみを目指す
と観光接触場面が生成されないのではないか。

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 27～29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。

ミクロなレベルでのインターアクション



これらの変容が高評価を得てリピーターに繋がり日本人への評価に繋がるのであれば、こういったTSCが増えることは望ましいと言える。この変容は基本的ミクロなレベルでのインターアクションに任せておけば成立する（ただし、経済的恩恵があるとか心底客をもてなそうという気持ちがあるか）ので、行政がとやかくいう部分ではないと思う。しかし、このような観光接触場面を増やすために、参加者を多様化させ、セッティングを多様化させ、媒体を多様化させ

	広島市	富士河口湖町	箱根町
2014年 外国人宿泊客数	386,236人	252,157人	217,000人
2015年 外国人宿泊客数	—	420,552人	377,661人
2014年 国籍別順位	①米 ②豪 ③台 ④中 ⑤仏	①中 ②タイ ③台 ④香港 ⑤マレーシア	①中 ②米 ③韓 ④仏 ⑤英 (2015年箱根町総合観光案内所来所者から)

【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。」

- ▶ 「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)

<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)

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」

接触場面における変容

Long (1983)

柳田(2015)

Neustupný (1985)

加藤(2010)

中井(2012)

他

Cohen, E. & Cooper, R. L.(1986)Language
and tourism. *Annals of Tourism Research*.
13.pp.533-563.

接触場面

「一般的に母語場面 (native situation)と区別されて、異なる言語、文化背景を持つ参加者間のインターアクションの場面を示している。特に母語話者 (NS) と非母語話者 (NNS)の間の接触は、最も典型的な接触場面として考えられ、一後略一」(サウクエン・ファン 2006)

観光接触場面における先行研究

加藤(2015)「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 —」

→ ツーリスト・トーク の分析

お知らせ

箱根山火山レベル
引き上げに伴い
箱根ロープウェイ
早雲山～桃源台間
(全線)で運休と
なっております。

Dear Customers,

There has been a raise of **volcanic eruption alert** in Hakone mountain area.

Due to this situation, currently **Hakone Ropeway is not in service.**

*Please feel free to ask staffs for further information.