

BALI ICJLE 2016 Conference

日本語の観光接触場面 のインターアクション

—オモテナシとポライ
トネスの視点から—

東海大学 藤田玲子

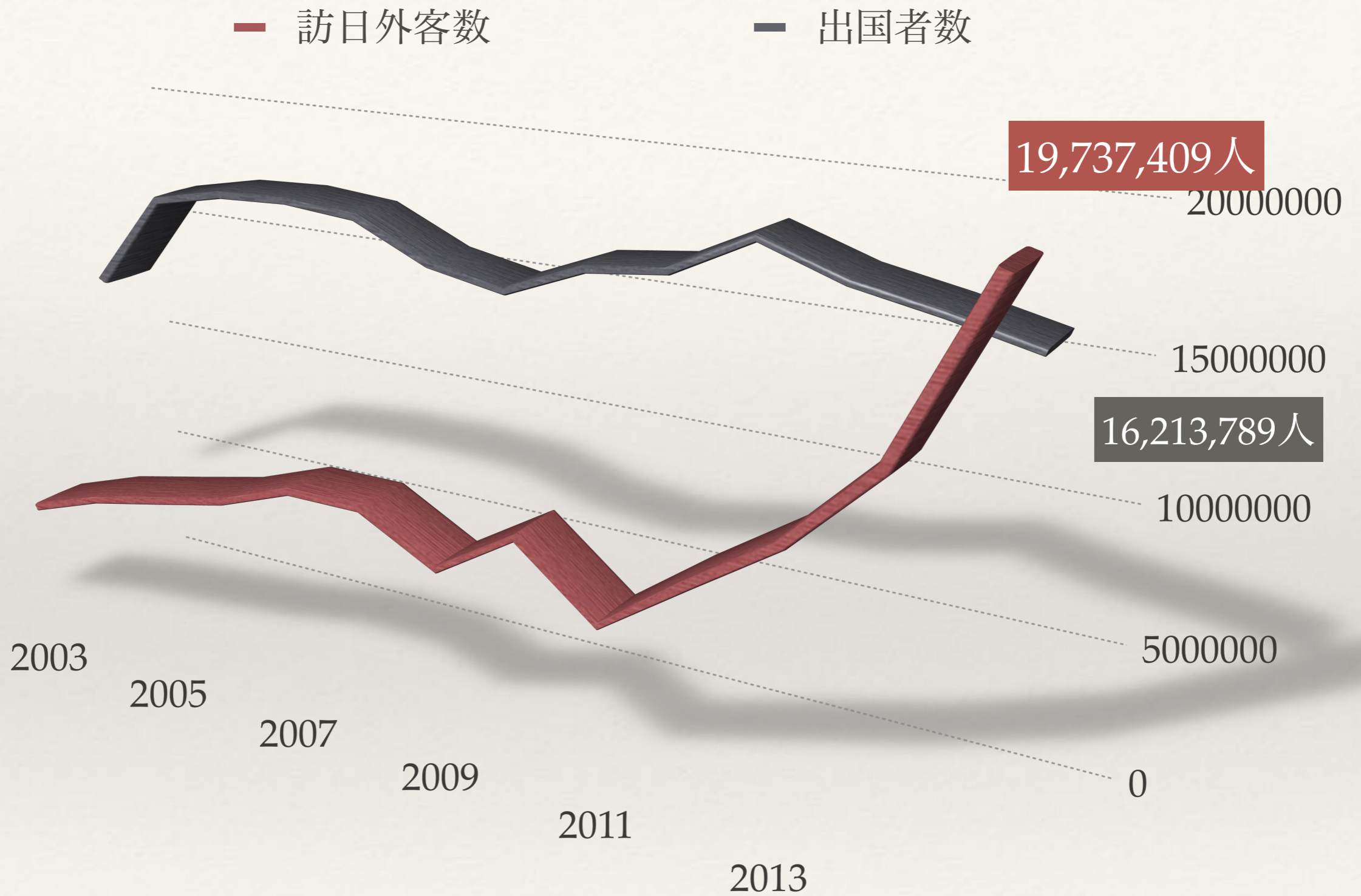
東海大学 加藤好崇

国立国語研究所 宇佐美まゆみ

観光接触場面

- ❖ 外国人観光客と、当該国のツーリズムに関わるホストが参加者となる場面
- ❖ 本パネルではこの観光接触場面に日本語母語話者が含まれる国内外の場面について議論する。

年別 訪日外客数、出国日本人数の推移



日本政府観光局(JNTO)ホームページ掲載資料より作成 2015

<http://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor_trends/>

明日の日本を支える観光ビジョン—世界が訪れたいくなる日本へ—
(明日の日本を支える観光ビジョン構想会議 平成28年3月30日)

- ❖ 訪日外客数2020年に4000万人、2030年に6000万人へ
- ❖ 地方部での外国人延べ宿泊者数：2030年1億3000万人泊
- ❖ 外国人リピーター数：2030年3600万人
- ❖ 観光資源の魅力を見極め、地方創生の礎に
- ❖ 観光産業を革新し、国際競争力を高め、我が国の基幹産業に
- ❖ すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に

新規国際観光地におけるコミュニケーションニーズ

—神奈川県大山地区の事例をもとに—

藤田玲子

和式旅館における日本語使用の分析

—オモテナシの言語使用—

加藤好崇

インドネシア観光ガイドのコミュニケーション行動の分析

—ポライトネスとオモテナシの観点から—

宇佐美まゆみ

BALI ICJLE 2016 Conference

和式旅館における
日本語使用の分析
—オモテナシの言語使用—

第二発表者
東海大学 加藤好崇

はじめに

- ▶ 本発表では、藤田発表を受け、実際にすでに外国人観光客を受け入れている宿泊施設で日本語が使用されているのかどうか、また使用されているとすればどのように使用されているのかを、11の和式旅館の調査結果から報告する。
- ▶ また、それを踏まえて、ホストの新たな役割や日本語の観光資源としての役割についても議論する。

先行研究

加藤好崇（2013）「海外旅行接触場面における一英国旅行者のインターアクション」加藤・H高・新内・関（編）『日本語・日本語教育の研究—その今、その歴史』pp.77-91.スリーエーネットワーク

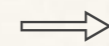
加藤好崇（2014）「観光立国を目指す日本のツーリスト・トーク再考—和式旅館における観光接触場面—」『東海大学院日本語教育学論集』創刊号、pp.1-18.

加藤好崇・宇佐美まゆみ（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—」第36回社会言語科学学会大会

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

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

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	調査日	その他（外国人旅行者の割合等）
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
S	東京都	2012/7	元JIG, LP掲載, YŌKOSO! JAPAN大使, 体験談の書籍, 9割, 欧米系FIT中心
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
I	神奈川県	2015/9	LP掲載, かながわ観光大賞, 5割, FIT中心 (欧米4、アジア6)

施設	所在地	時期	その他（外国人旅行者の割合等）
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
M	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
T	京都府	2015/9	Mic掲載, 4割, FIT中心（欧米系5・アジア5）
Ho	大阪府	2013/1	JIG, Mic掲載, 1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)

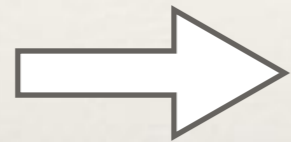
* 一泊後の午前中 1 時間前後

* 「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

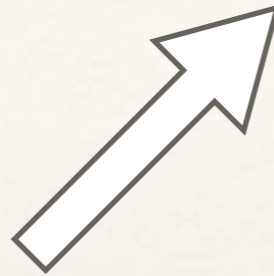
* 一日の作業の流れに沿って質問

* 館内の事物からの質問

日本語使用に関する「おもてなし」規範



ホストの
媒体の選択



英語



選択条件

選択のタイミング

表現

日本語

日本語の選択条件

- (1) ゲストの日本語能力の有無
- (2) ホストの英語能力の有無
- (3) ゲストの日本語使用のニーズ
- (4) ゲストの英語能力の有無
- (5) ホストの日本語使用に関する意識

日本語の選択のタイミング

- ▶ 日本語が話せるゲストに失礼にならないように、まず日本語で話しかけてみる
- ▶ 相手が日本語で先に話しかけた

(3) ゲストの日本語使用のニーズ

- ▶ 日本語の単語を書き、その横にローマ字表記をして欲しい (Hi)
- ▶ 自分の名前をカタカナで書いて欲しい (Hi)
- ▶ 料理の説明のとき日本語の名称を聞かれる (Mo)

日本語の選択条件

- (1) ゲストの日本語能力の有無
- (2) ホストの英語能力の有無
- (3) ゲストの日本語使用のニーズ
- (4) ゲストの英語能力の有無
- (5) ホストの日本語使用に関する意識

(4) ゲストの英語能力の有無

- ▶ 英語よりもゆっくりの日本語の方がいい
(Hi)

日本語の選択条件

- (1) ゲストの日本語能力の有無
- (2) ホストの英語能力の有無
- (3) ゲストの日本語使用のニーズ
- (4) ゲストの英語能力の有無
- (5) ホストの日本語使用に関する意識

(5)ホストの日本語使用に関する意識

- ▶ ゲストに日本を感じてもらいたい (Ho)
- ▶ 外国人が一番知っていて、外国人側からもよく使われることばだから (M)
- ▶ 簡単に覚えることができ、日本人に通じる程度の日本語だから (Hi)
- ▶ どこへ行っても使うことばだから (Ba)
- ▶ 彼等にとってうれしいお土産になるから (F)

日本語の表現

<ホスト側>

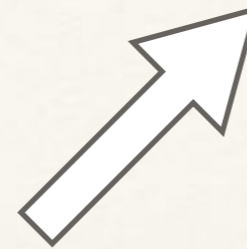
「ありがとうございます／ありがとうございました」 (Ho) (S) (Ba) (M)、「行ってらっしゃい」 (H) (S)、「いらっしゃいませ」 (Ho) (Ba) (I) (N)、「お帰りなさい」 (Ho) (H) (S) (Ba)、「こんにちは」 (Ba) (T)、「お休み」 (F)、「どうぞ」「～さん」 (N)、「ええと」 (H)、「たたみ」「ふとん」などは日本語アクセント (Be)

日本語使用に関するおもてなしの規範

「日本語、話していただいております。ありがとうございます。」 (Ho)

「本来は相手がおお客様ですので、〈中略〉もっと丁寧なことばで話さなければなりません」
(Hi)

英語



「オモテナシ」
の規範



媒体の選択



日本語

ホストの役割

宿のスタッフとして

友人として

日本語学習の援助者として

まとめ

- ▶ 観光接触場面における観光資源としての日本語の役割
- ▶ 観光接触場面における日本語学習の援助者としてのホストの役割
- ▶ 上記の意識化と開発の必要性

ありがとうございました。

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.