

タイ日本共同国際研究集会

シンポジウム『観光と言語』

接遇のための

言語リソースと日本語の役割

<テーマ2>

ホスピタリティと言語

東海大学 加藤好崇

観光接触場面におけるツーリスト・トークの特徴

(加藤 2015)

- ▶ 事後調整化
- ▶ ポジティブ・ポライトネス化
- ▶ 人間関係の変容：「宿—客」関係から「人—人」関係へ



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	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

観光接触場面における日本語使用

- 制度的コミュニケーション場面における挨拶、文化固有の物の言及、言い淀みでの日本語使用
- 非制度的コミュニケーション場面における主要な言語媒体としての日本語使用
- 非制度的コミュニケーション場面における日本語学習を目的とした会話での日本語使用
- 非制度的コミュニケーション場面における挨拶や言い淀みでの日本語使用

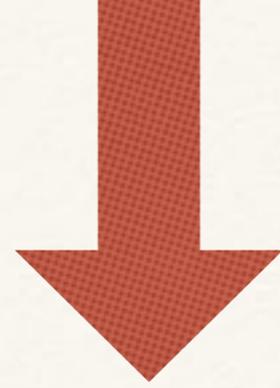
観光接触場面における日本語と日本人ホストの役割

『観光リソースとしての日本語』

『日本語学習の援助者』

問題点

- 観光接触場面における第一言語は英語であるという規範意識 → 日本語を使うことに対する罪悪感の存在
- 自らが日本語学習の援助者となっていることの意識の欠如



観光接触場面における日本語・日本語

コミュニケーションの価値を意識化・

再認識する必要性

「やさしい日本語ツアーリズム研究会」

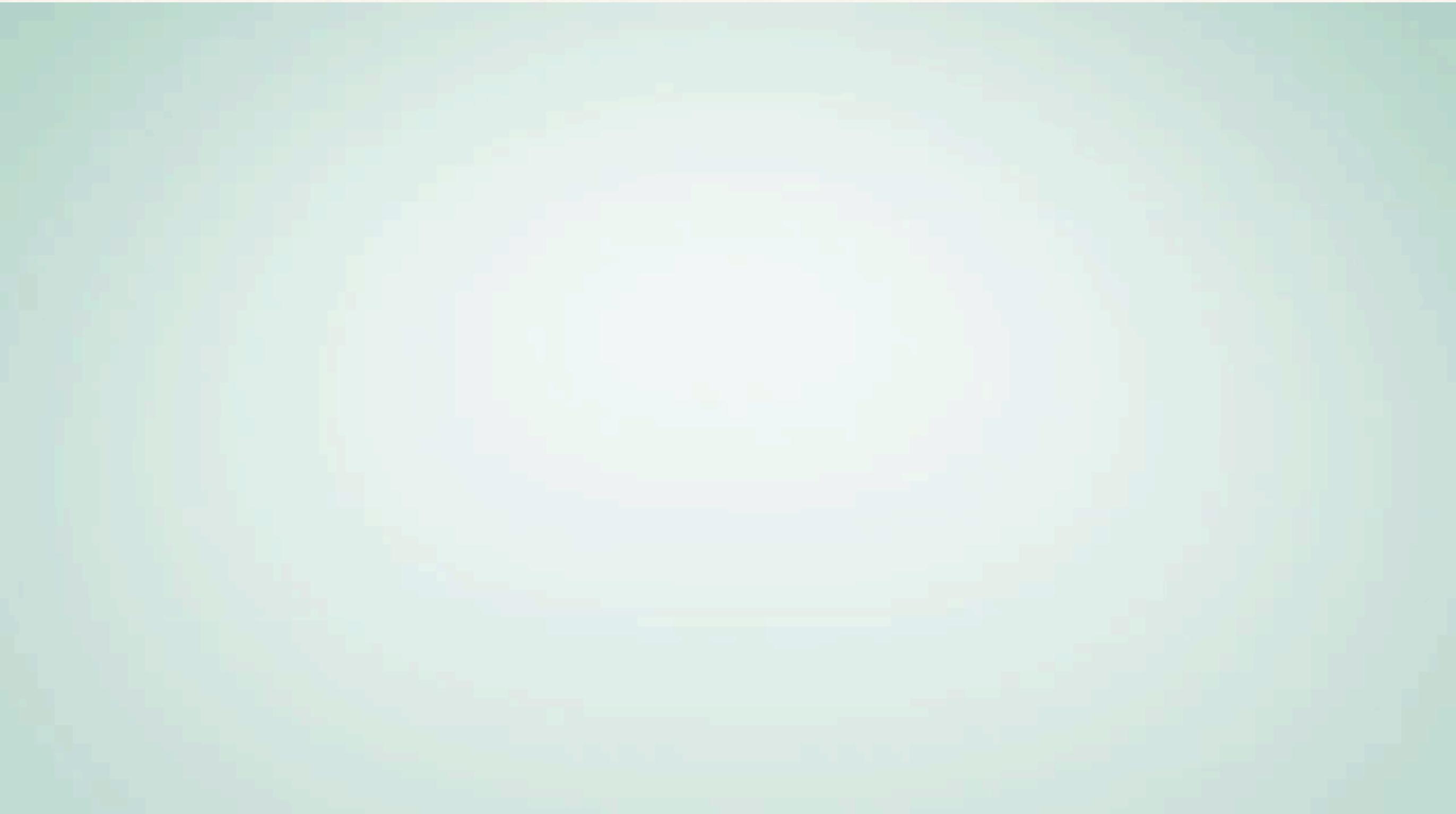
やながわ
福岡県柳川市







<ホームページ動画>





Hi FUJI SAN
WATTO MATTERS
FREYA

ขอบคุณที่ได้มาที่นี่
ขอบคุณที่ได้มาที่นี่

Thezimm in Kawaguchiko

3 สัปดาห์
กำลังมองหาที่พัก
21-2-16

2016 2 25 天气好冷

来自中国

I love fuji mt

20-2-59

ขอบคุณทุกวันที่

Ihanayon Spring furame
spring water
yukihito umayama

ตั้งใจได้ดูผล

แต่ไม่ทันพอ

ขอบคุณที่ต้อนรับ

คุณใจดี
ขอบคุณที่ต้อนรับ
"ปิ้งก๊าก"

มีน้ำใส-พละน้ำ
ปิ้งก๊าก



Pozdraznamy
MM. K.J. De...
hainabi.

Pozdraznamy
& Bliski !!!
K.M.M.J

ฝันFuji ฮิวทิม

สุดท้ายถึงญี่ปุ่นแล้ว

29/2/2016

Chob Tee Nee
Jung leay
Amom

24-2-2016
Warm greeting from Toon lake
for kawaguchi lake

ขอบคุณที่ต้อนรับ 28 02 59

Thank you .. กิมฟูจิปะจำเนิ่น
เอ็งจิวล...

ขอบคุณที่ต้อนรับ

Fuji = ภูเขาหน้าบ้าน



8:00 pm ~

Thank you :)

มาแล้ว
Fuji
Mama

Hi Fuji San !!

天气好正 !!!

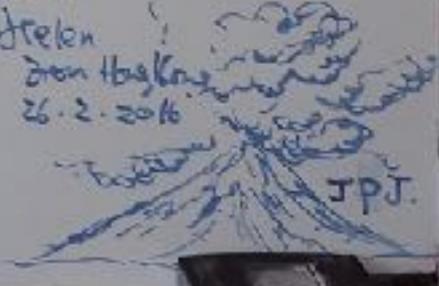
~ 終於有得沖涼 ~
Curas
27 Feb 2016

fujisan
จาก
Thailand

มีอากาศหนาว...
ขอบคุณที่ต้อนรับ
- 27.02.16 -

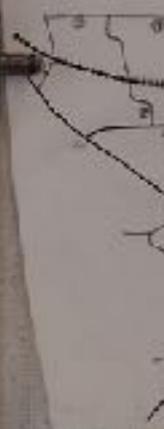
謝謝招待! 谢谢!
Thank you!

Stelen
Don Haske
26.2.2016



RESTAURANT GUIDE

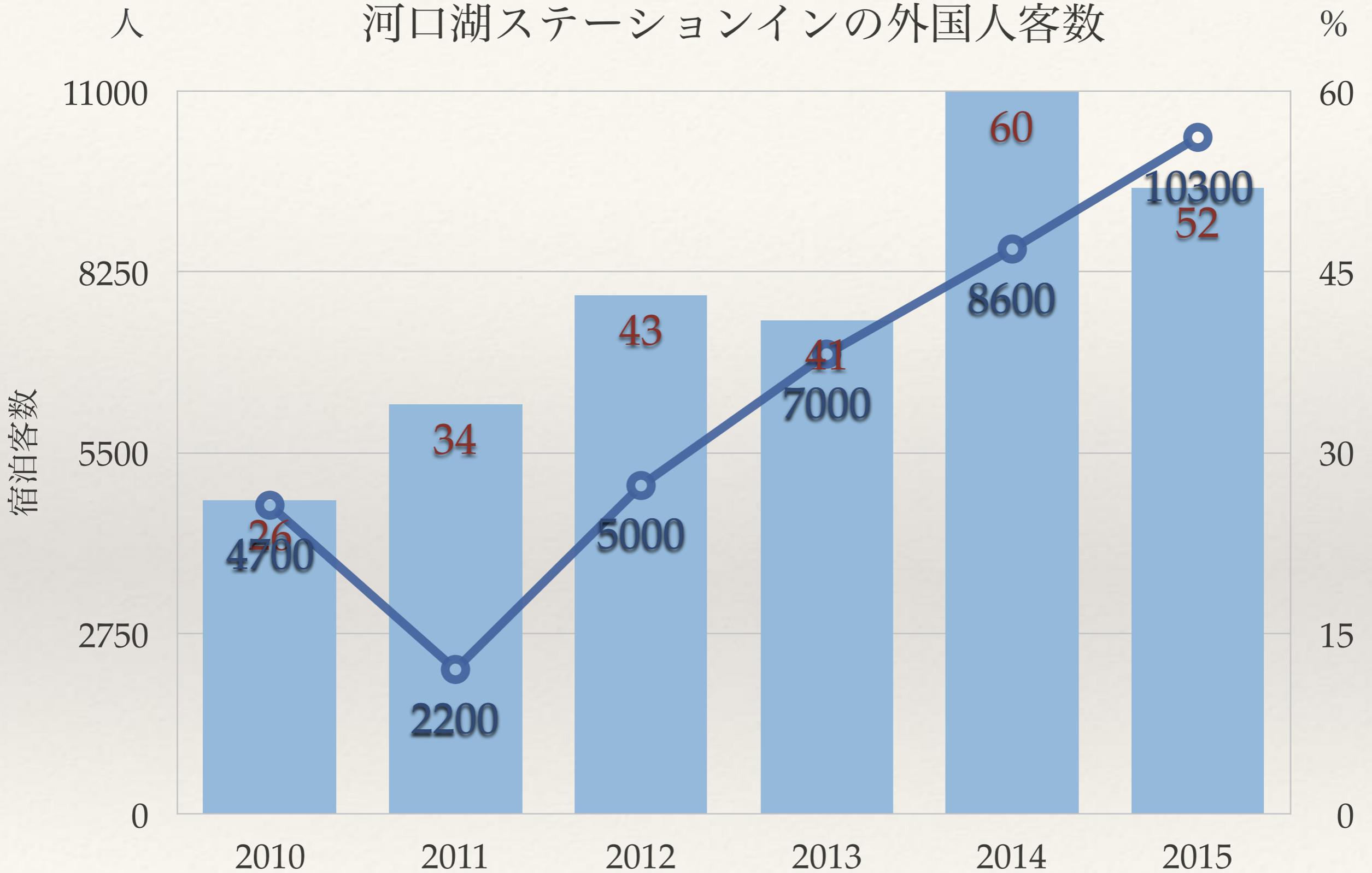
- RESTAURANT GUIDE
- DRIVE IN RESTAURANT
- BAR
- TRUCK STOP
- RESTAURANT
- TRUCK STOP
- RESTAURANT
- BAR
- RESTAURANT

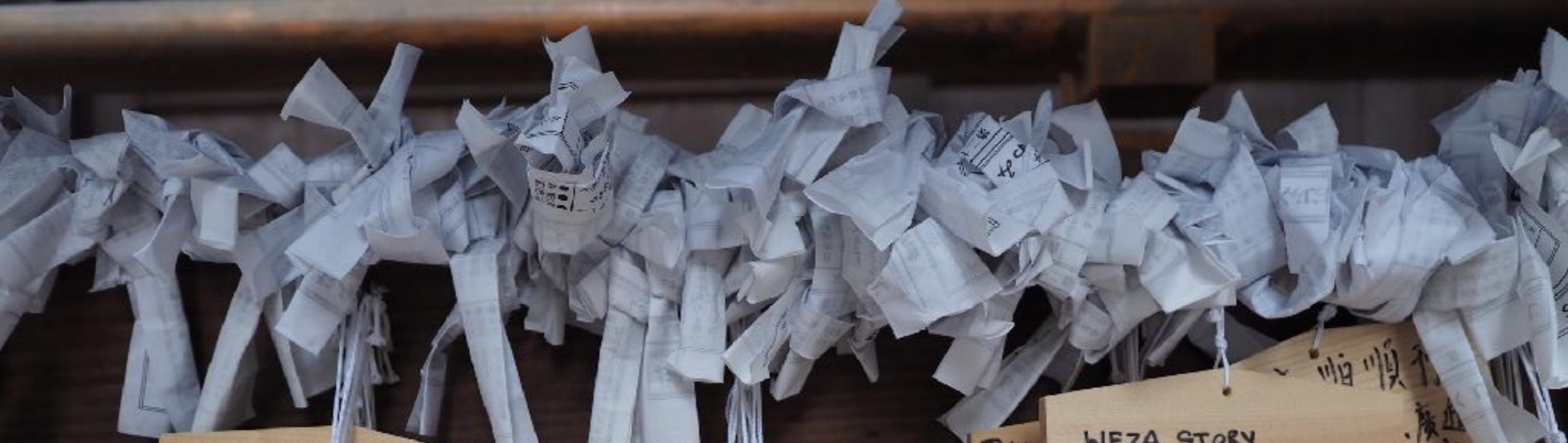


○ 外国人人数

■ タイ人割合

河口湖ステーションインの外国人客数





2016 15 11

ขอใช้โชคที่ มีสภาพแวดล้อม
 สดชื่น มี ความสุข พบพานแต่
 + รื่อง / คนดี ดี เจริญ ก้าว หน้า
 จตุรประการ

มี 3 & 4 ๒๒

ขอ 18 7. 159

原工作顺利!
 好姻缘即到!
 all the best ☺
 vivi

WEZA STORY
 SUCCESS IN
 EVERYTHING.
 WEE, SOM, ANON

ขอให้...
 สุขภาพ...
 200...
 2014 ๕

ขอให้...
 แต่สิ่งดี

室内 安全 顺利 姓名 C
 I wish my family
 ful good health, My study

2016
 H2

まとめ

- ▶ 観光接触場面における観光リソース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
- ✳ タイからの訪日教育旅行の促進

ありがとうございました。

この研究のデータの一部は平成27年度科学研究費助成事業
(課題番号：15K02653) の援助を受けて収集しました。

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)

(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)

先行研究

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

加藤好崇 (2016) 「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—」 パネル発表 『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カラー』 2016年日本語教育国際研究大会 (バリ)

ファン, S. K. (2006) 「接触場面のタイポロジーと接触場面研究の課題」 国立国語研究所編 『日本語教育の新たな文脈—学習環境, 接触場面, コミュニケーションの多様性—』 (pp. 120-41) アルク

藤田玲子 (2016) 「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—」 パネル発表 『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カラー』 2016年日本語教育国際研究大会 (バリ)

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

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)

(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)