

観光地における言語的接遇と言語管理の実態 ——石垣島での予備調査と済州島における事例調査を通して

Actual conditions of linguistic conducts and language managements in tourists' spots : Through a preparatory research in Ishigaki island, Japan, and case studies in Jeju island, Korea

高 民定、藤田 依久子
KO Minjeong, FUJITA Ikuko

要旨 本研究は、済州島の事例を中心として、観光地における言語的接遇に注目し、外国人旅行者と観光従事者の外国語使用の実態と意識、コミュニケーション問題と評価を調査し、言語管理の観点から分析・考察することを試みた。その結果、済州島における言語的接遇の実態はもちろん、それを当事者の視点から捉えることができた。また接遇やコミュニケーションをめぐるホスト側とゲスト側の言語意識と言語管理は、どちらかの一方的な言語管理によって形成されるものであるというより、相互の言語事情や管理を考慮しつつ、実際のコミュニケーションでの相互行為によって形成されるものであることを明らかにすることができた。したがって、観光地における言語教育は、外国人旅行者がどのような言語使用を期待しており、現地で実際にコミュニケーション問題に直面した時はどのような調整戦略を使い、調整を行っているかを把握・理解することから始めなければならないことが示唆された。

1. はじめに

国連世界観光機関（UNWTO）が2015年1月に発表した「世界観光指標」によると、2014年の国際観光客到着数は、過去最高の11億3,800万人に達し、前年比の4.7%増となった。特に、日本と韓国、中国、台湾などを含む北東アジア全体の伸び率（前年比7.1%増）は大きく、世界の全地域の中でアメリカ（前年比7.4%増）に次ぐ2位となっている。なかでも日本と韓国において海外旅行者は急増しており、その要因の一つには中国本土からの中国人旅行者（以下中国人旅行者）の急増が挙げられる。日本政府観光局（JNTO）の訪日外客数の動向に関する発表によると、2016年1月から11月までの訪日外国人旅行者数の累計は21,988,400人で、うち、中国人旅行者数は前年比28.1%増の5,945,500人で過去最多となっている¹⁾。一方、韓国は、2016年1月から11月までの訪韓外国人旅行者の累計は1,720万人となっており、2012年以来毎年1,000万人を超える外国人旅行者が韓国を訪れている。その中でも日本と同様に中国人旅行者の増加が目立ち、昨年1年間の累計は804万人に達しており、前年度より34.4%の増加率で訪れる外国人旅行者の中で1位となっている。とくに中国人旅行者の急激な増加が見られている地域は韓国最大の観光地と呼ばれている済州島であり、その増加率は韓国の他地域の3倍にもなっている。こうした日韓両国における外国人旅行者数の増加は、地域経済の活性化の期待を招くだけでなく、言語景観の変化、言語能力を有する人材育成などの受け入れる地域の言語的な対応にも様々な変化をも

¹⁾ 詳細は日本政府観光局（JNTO）の訪日外客数の動向に関する発表を参照されたい。

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

たらしめている（藤田他2014）。

外国人旅行者を受け入れる際の言語的接遇²⁾に必要な対応という点、多言語表示や多言語に対応できるシステムの構築のようなハード面の対応もあれば、人材的資源の確保、よいサービスの実現や外国語で対応できる人材育成、とくに異文化理解に基づいたコミュニケーションができる人材の確保というソフト面の対応もある。なかでも、ソフト面の対応に関しては、外国人観光客を対象とした満足度調査により様々な課題が指摘されている。たとえば、「平成24年度の沖縄県の外国人観光客満足度に関する調査」³⁾によると、外国人旅行者に最も満足度が低い3項目として、①案内表示（33.6%）、②金融・決済の利便性（24.1%）、③外国語対応能力（12.4%）が挙げられている。また平成26年に沖縄県石垣市がまとめた「台湾人旅行者の石垣島旅行に対する評価」⁴⁾の報告書では、旅行者から「民宿のオーナーとの交流が難しい」、「タクシーの運転手さんはいつも黙っているのが印象的だった、運転手さんの沈黙に対してはこっちも沈黙で対応した」、「日本人は英語をしゃべる意欲もないみたい」など観光従事者をはじめ、地元の人たちとコミュニケーションをとることが難しいというコメントが多数報告されている。

一方、このような旅行者と観光地の人たちとのコミュニケーション問題は、旅行者を受け入れるホスト側への調査においても現れている。たとえば、沖縄県が平成26年に実施した「外国人観光客の受け入れに関する実態調査」の結果によると、受け入れる側の問題として、一番あげられているのは「外国語で対応できない」ということと、「お客様のマナーに困ることがある」という報告である。このことは、旅行者だけではなく、旅行者を受け入れる側もコミュニケーション能力や異文化理解に基づいた接遇を求めていること、またそれができる人材の確保がいかに重要であることを示唆している。観光が果たす役割と意義の一つを、国境を超えた人々の交流の促進と相互理解であるとするならば、観光を通じた異文化コミュニケーションにも注目し、そこでは実際どのようなコミュニケーションや言語的接遇が行われているかを考えるのは重要であると言えるだろう。とくに、多言語表示を支援するサービスや自動翻訳アプリが普及していくなかで、観光という文脈（コンテキスト）における言語的研究はまだ萌芽期にあると言われており、これに関する研究は急務である（山川2015；81）⁵⁾。

加藤（2015）はこのような問題意識に注目し、観光地の事業者（ホスト側）と外国人旅行者（ゲスト側）が参加するコミュニケーション場面を「観光接触場面」とし、そこでの

²⁾ 「接遇」については、観光客への人的接触でもてなしサービスを提供するといった狭義の意味としての使用もあれば、接客態度や姿勢の他、接客に関わる様々な制度や装置なども含む広義の意味としての使用もある（長谷編1997）。本稿では広義の意味として使用する。また人をもてはす応答行動をとる際、その行動を行うためには基本的な知識や技術が必要であると同時に対応する際に好感のもたれるようなコミュニケーションが必要である。本稿における「言語的接遇」はこうしたコミュニケーションを伴う接遇の意味として使用しており、外国語での応対などもその一つの例となる。

³⁾ 沖縄県は外国人観光客の活用内容やニーズを把握し、受入体制の強化を図るため、沖縄を訪問する外国人観光客を対象にアンケート調査を実施している。詳しくは以下のWEB報告書を参照されたい。

http://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kikaku/report/inbound_survey_report/documents/h24inbound_report_text.pdf

⁴⁾ 詳しくは以下のURLの報告書を参照されたい。

http://www.city.ishigaki.okinawa.jp/home/kikakubu/kankou_bunka_sports/kankou_bunka/pdf

⁵⁾ 山川和彦『タイ日国際研究集会「観光とコミュニケーション」』（2016年10月29日サイアム大学）要綱集』pp. 5-8

コミュニケーション問題を取り上げている。また、観光接触場面では、言語的接遇をめぐり、観光従事者のホスト側と旅行者のゲスト側による様々な調整行動が見られるが、たとえば、ホスト側の外国人旅行者に向けた外国語への切り換えや簡略化された日本語へのスタイルシフトなどがその一つの例である。こうした観光地における言語事情を捉えながら、そこで起こる、または起こりうるコミュニケーション問題を取り上げ、解決策を考えていくためには、観光接触場面に参加する当事者が実際言語的接遇をどのように評価し、調整を行っているかを調べる必要がある。そこで、本研究では、その一つの事例研究として、石垣島と濟州島の事例を中心に観光接触場面における言語的接遇に注目し、観光従事者と外国人旅行者がどのような評価と調整を行っているかを、当事者のコミュニケーション行動と意識を探る言語管理の視点（ネウストプニー1995）から分析・考察することで明らかにしたい。ただし、本研究においての石垣島の調査はあくまで濟州島の事例調査のための予備調査としての位置づけであり、両地域を比較するための研究としては位置づけていないことを断っておきたい。

以下では、まず石垣島における外国人旅行者の現状に触れながら、実際石垣島において行った言語的接遇に関する予備調査の結果をまとめる。そのうえで、濟州島の事例調査の結果と考察について述べる。

2. 石垣島の予備調査

今回、観光従事者の言語を考察するにあたって、濟州島と類似した状況をもつ日本の石垣島の現状や試みに着目した。石垣島はここ数年、海路や空路を使った中国や台湾からの旅行者が増え、その変化に対応を試みる多くの政策が既にとられている。石垣島における観光従事者が試みてきた言語的接遇の現況を知ることは、アジアの国際観光地を目指す、濟州島における言語的接遇の実態を調べ、本研究の試みを検討する上で有益な手掛かりになると考える。

2.1. 石垣島の現況～予備調査地域・石垣島の入域観光客数の現状～

石垣島への外国人旅行者を考える上で、地理的な位置づけを確認しておく⁶⁾。石垣島は、沖縄本島より南西へ約470km離れた東シナ海に位置している。石垣市におけるここ数年の入域観光客数は、2013年3月の新空港開港に伴ったLCC等の新規航空会社の就航、路線の拡充により増加の傾向にある。新空港開港前後の2012年8月は75,909人であった入域観光客数が、2013年8月は113,876人と前年比150%増加し、新空港開港による変化が見られた。

さらに、石垣島は台湾台北市から273km、基隆市から259kmで、1,000km圏内に上海、香港があり東アジアからのアクセスも良い。そのため、入域観光客の中には隣接する地域からの外国人旅行者も多く、2014年の167,107人から2015年194,056人（前年比116.13%）と年々増加傾向にある。出身地域としては2015年、台湾が最も多く109,981人で前年比121.2%を記録した。

⁶⁾ 藤田依久子・山川和彦・温琳・藤井久美子（2014）「石垣市を訪れる台湾人旅行者について」『静岡産業大学論集「環境と経営」』20(1) pp. 69-88

2.2. 予備調査概要

2.2.1. 調査対象（タクシー運転手）の選択理由

台北からの観光客が増えている要因には、台北石垣間における定期便⁷⁾の就航の開始をはじめ、海路においても、基隆石垣間のクルーズ船の寄港回数⁸⁾が急増したことが挙げられる。それは2015年の入域路線は、空路での入域者数が8,321人なのに対し、海路は200,103人と、海路の割合が圧倒的に大きいことから裏付けることができる。基隆石垣間のクルーズ客船は、毎年4月から10月頃まで週2回、定期的に1,600人以上を乗せて寄港する。このような大型クルーズ船を利用する旅行者は、船での移動を単なる移動手段として捉えてはいない。船の中でのレジャー、例えばカジノなどを楽しみつつ、石垣島での観光を併せて楽しむといった特性をもつ。クルーズ客船は朝に入港し、夕方に帰港するパターンが多く、滞在時間は6～10時間程度である。この間、石垣島の景勝地巡り、または買い物などに多くタクシーを利用する実態がある。石垣島は電車などの交通機関がないため、観光客のほとんどは島での移動をレンタカー、またはタクシーで行うことが多い。その中でも、限られた時間内での観光や移動となれば、タクシーの需要はさらに大きくなる。それは、言い換えると、石垣島において外国人客と一番頻繁に接触している観光従事者はタクシー運転手であり、当然そこには言語的接遇をめぐる両者の評価や調整がみられると考えられる。そこで本研究の予備調査では、石垣島のタクシー運転手を対象に、外国人旅行者への接遇に関する意識調査を行った。

2.2.2. 調査手法・結果

調査は、2014年3月、5月、10月及び2015年2月、3月、11月の石垣島滞在において、タクシーの利用が多い空港、離島ターミナル、石垣港、大型宿泊施設付近などで行った。調査時の石垣島におけるタクシー会社は全12社あり、総乗務員数は270名であった。5社にわたるタクシー運転手38人を対象に、アンケート調査（選択式回答＋自由記述）を実施した⁹⁾。アンケート調査の質問内容については、(1) 外国人客と日本人客への接遇における心理的な違いやそれによる問題点、(2) 外国人旅行者への接遇におけるコミュニケーションに関する問題点、(3) 外国人旅行者への接遇におけるコミュニケーション以外の問題点、(4) 問題点に対する対策の現状などについて、合計21項目の質問を行った。結果は以下のとおりである。「ただし、今回は予備調査であるため、最も結果が顕著であった項目を抜粋し取り上げることとする。」

(1) 外国人客と日本人客への接遇における心理的な違いやそれによる問題点

Q4. 「今まで外国人旅行者と接しながら文化的相違からくる心理的問題が生じたことはあるか」の質問（図1参照）については、「多くあった」との回答が5%、「たまにあっ

⁷⁾ 新空港開港から2年以上が経過した2015年、空路では、台北石垣間のチャーター便が4月から10月まで週2便運行した。

⁸⁾ 基隆石垣間のクルーズ船の寄港回数は84回と前年の73回に比べ増えている。

⁹⁾ 本調査は山嵜ら（2015）を参考に2015年11月16日～19日の間、日本・石垣島（離島桟橋、空港、大型宿泊施設、旅客ターミナル、ユーグレナモール、川平湾、御神崎灯台、玉取崎展望台、平久保岬、スーパーマーケット、ドラッグストア付近）にて、タクシー運転手を対象に「単一回答による多肢選択質問によるアンケートを行った。その際、自由記述方式によるFA (free answer) の回答形式の項目も設けた。」

た」との回答が60%、「全然なかった」との回答が35%となった。その内容については「レディーファースト・礼儀」や「何でもはっきり言う」、また「物の見方や感受性の違い」や「日本人の性格についての指摘」等が挙げられた。

（2）外国人旅行者への接遇におけるコミュニケーションに関する問題点

Q11.「普段、外国人旅行者を相手にすることにストレスを感じているか」の質問（〈図2〉参照）については、「よく感じる・とてもよく感じる」との回答が14%、「たまに感じる」との回答が38%、「あまり感じていない・全く感じていない」との回答が48%となった。その内容については「日本語の理解力」や「日本の常識が分からない」、また「外国語が通じないので言葉ではないコミュニケーションを大事にする」等が挙げられた。

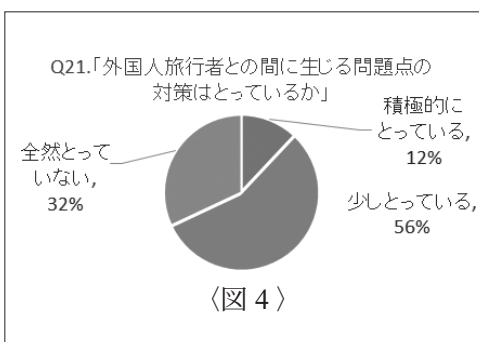
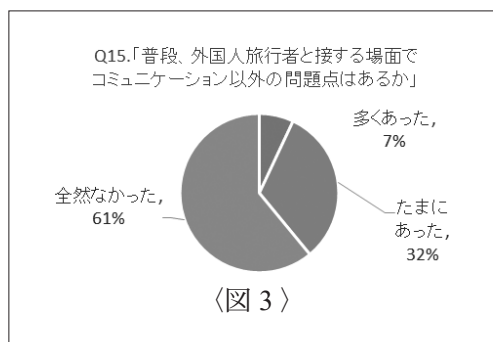
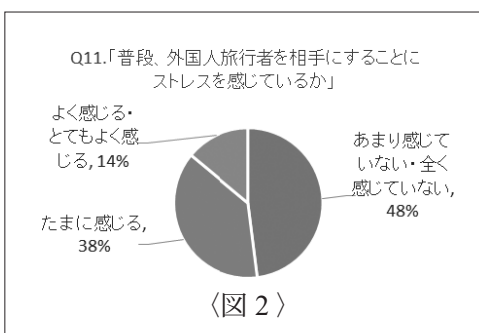
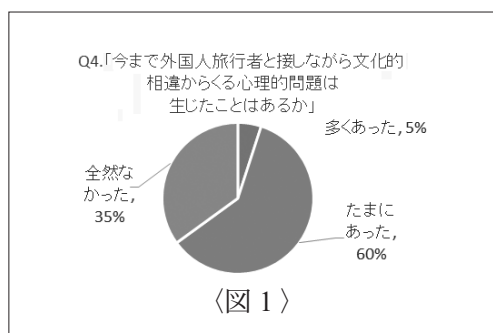
（3）外国人旅行者への接遇におけるコミュニケーション以外の問題点

Q15.「普段、外国人旅行者と接する場面でコミュニケーション以外の問題点はあるか」の質問（〈図3〉参照）については、「多くあった」との回答が7%、「たまにあった」との回答が32%、「全然なかった」との回答が61%となった。その内容については「食習慣の違い」や「表現力の違い」等が挙げられた。

（4）問題点に対する対策の現状

Q21.「外国人旅行者との間に生じる問題点の対策はとっているか」の質問（〈図4〉参照）については、「積極的にとっている」との回答が12%、「少しとっている」との回答が56%、「全然とっていない」との回答が32%となった。その内容については「翻訳アプリを利用する」や「自国語で話しかけ、通じなければ慌てず落ち着いて何らかのコミュニケーションを取る様に心掛ける」、また「言葉でなく、ジェスチャーで対応する」等が挙げられた。

以上、タクシー運転手に対するアンケートの結果をまとめてみたが、以下では、上記の結果の中で特に本調査の目的と一番関係のある（2）の、外国人旅行者への接遇における



コミュニケーションに関する問題点の結果を中心に、観光従事者の視点に立ち、言語的接遇をめぐる問題や心理的影響についてさらに考察したい。

2.2.3. 予備調査考察

上記のアンケートの結果から、石垣島のタクシー運転手は外国人旅行者を受け入れることに心理的な負担を感じ、ストレスを大きく感じていることがわかった。その背景には、「言葉の壁」「声の大きさ」「口数の多さ」が要素としてあげられ、言語と文化について問題意識を強くもっていることがわかった。たとえば、「タクシー車内での飲食」に関しては、「言葉の壁」の問題からその行動に対し、注意等することができない。そのため理解して欲しいことを先方に伝えることができず、自身の言語能力の低さとコミュニケーション手段に限がある点を痛感したとの報告が多数あり、それが心理的に影響を及ぼしストレスを強くもつことがわかった。それと同時に、その解決策として自ら外国語能力を身につけ、外国人旅行者と直接コミュニケーションをとることで、理解を得る必要があるという声も多い。

一方で、外国語習得に取り組みたい気持ちをもつものの、それが仕事に影響すると思うこと自体、仕事を続ける上でのプレッシャーとなると表出する報告もあった。また、周囲のタクシー運転手が言語習得を目指すことに對しても、自身の努力不足を指摘されるのではないかと考え、否定的な気持ちをもっていることや外国語習得を促されることに、抵抗感があると感じていることもわかった。その場合、ことばの代わりに、笑顔などの非言語コミュニケーションを大切にし、もてなしの心をもつことを心掛けていた。

「観光というと英語」という先入観があるが、山川らによる調査¹⁰⁾によると、日本への外国人旅行者の中には、挨拶などの日本語を覚えていく、と答えた人が57%であった。その中には、「日本人とコミュニケーションをしたい」という人も見受けられ、旅行先の人と話すことが、一つの観光モチベーションとなる可能性があることを示唆している。また加藤（2015）も、日本語の活用は日本文化に感心のあるFIT (foreign independent travel 個人手配の海外旅行者) 層のニーズに応えることにもなり、さらに日本語を使うことで言語ホストとなり、心理的優位性を感じることもできると述べている (p. 37)。

このように観光接触場面では、言語的接遇においてどのようなコードを使うかをめぐり多様なニーズがある。それは単に多言語表示だけではなく、リングフランカとしての英語を含むツーリスト・トーク (TT) (Cohen&Coper1986)¹¹⁾や「やさしい日本語」など、観光従事者と旅行者、つまり観光ホストとゲスト側のニーズや状況に合わせた多様なツールの使用の試みによって、実現されつつある。今後外国人旅行者の受け入れの促進においては、こうした多様なツールの試みはますます重要な役割を果たすとされる。

以上、外国人旅行者の増加に伴う外国人旅行者に関しての対策を試みようとする石垣島での予備調査は、アジアの国際自由都市を目指して様々な変化に対応を試みている濟州島においても示唆することは大きい。また、両者による相互作用の中で展開する観光活動、

¹⁰⁾ タイ国際旅行博TITFみなみ町ブースにおけるアンケート調査。麗澤大学 山川和彦とサイアム大学 (タイ・バンコク) 高田知仁 (サイアム大学日本語コミュニケーション学科学科長) らとの共同調査

¹¹⁾ Cohen&Coper (1986) によれば、ツーリスト・トークとは、観光地において外国人旅行者を受け入れる側が旅行者とのコミュニケーションの際に使用する相手の母語ないし英語などのリング・フランカの簡略化されたレジスターであるとしている。また加藤 (2015) では英語に限らず、日本語であっても観光接触場面で使用されればツーリストトークになると述べている (p35)。

とりわけ言語的接遇の実態とそれをめぐる問題を把握するためには、観光ホストとゲスト側という多様な両者が共存していることを念頭におきながら、単純な観光の枠組みを超え、異文化接触コミュニケーションや言語的接遇に対する当事者の意識と評価を、実際の観光場面に参加している当事者から調査し、ケーススタディとして分析することも必要であろう。

3. 済州島の外国人旅行者の現状と外国語教育支援

2016年11月現在、済州島を訪れた外国人旅行者数は3,376,969人で、うち、中国人旅行者数は2,096,538人に達し、外国人旅行者の8割を占めている¹²⁾。特にクルーズ船による入域観光者数が多く、1日当たり3,000人から5,000人になっている。その累計数はすでに80万人にもものぼり、65万人と言われている済州島の人口を遥かに超えている。東アジアの中心部に位置する済州島は、クルーズ観光のブームに伴い、現在アジアにある117地域の寄港地の中で寄港数と旅行者数が1位となっており、2015年にはクルーズ船専用の国際港が完工され、2015年9月末までのクルーズ船を利用して入域した海外観光客数は148万人に達した。今後もクルーズ船を利用した入域観光者数は益々増えると予想されるが、このような外国人旅行者の増加の要因には、無査証入国許可の拡大や観光客誘致のための様々な規制緩和の政策を挙げることができる（高・温・藤田2015）。また、多言語表示の整備や拡大、接遇の場面で使える翻訳アプリの開発、外国語教育支援の拡大など、言語的接遇のための様々な支援も外国人旅行者の増加に一助していると言える。

しかし、こうした様々な言語的支援に関わらず、済州島を訪れる外国人旅行者が一番困る問題としてあげているのは「コミュニケーションができない」こと、つまり、現地でのコミュニケーションを一番の問題としてあげている。道¹³⁾は、このような問題を解決するために、様々な観光マーケティングをはじめ、観光サービスの支援などに積極的に取り組んでいる。とくに言語教育、外国語教育に関して力を入れている。観光と外国語教育の位置づけについては、観光インフラの側面と、住民の生涯教育の一環という側面、その両方が考えられており、それぞれの位置づけに基づき、様々な外国語教育の支援を行っている。

前者は、観光インフラの構築のための外国語教育支援であり、ここでは「外国語教育、とりわけ住民の中国語教育機会を増やすことで観光インフラを構築する」といった目標に基づき、観光従事者や中国語学習を必要とする一般住民を対象に、中国語の無料講座を提供している。年間3,000人の受講者を目標に、民間や大学教育機関に教育を委託し行っている。実際昨年の実績としては、1年間で188個の教育課程（入門・基礎課程が中心）が開設され、3,970人が利用したという。またその教育内容は、他の地域の外国語教育支援と違って、観光従事者の多様なニーズやレベルに合わせた支援、いわゆる「オーダーメイド型中国語アカデミー」や、外国語が必要な人たちのところに行って教育を行う「訪問する中国語教室」を行っている。

後者は、国際観光地の住民として、その生涯教育の一環という位置づけからの外国語教育支援である。ここでは、済州島の「生涯教育院」が中心となっており、国際観光地の住

¹²⁾ 詳しくは韓国済州特別自治道観光協会（<http://www.visitjeju.or.kr/>）の資料を参照されたい。

¹³⁾ 本稿では「済州島」の名称について、行政側が政策として行っている内容の記述の際は、韓国の行政区画の名称にしたがい、「済州道（また「道民」や「道」）と表記する。

民にとって、外国人旅行者との異文化交流やコミュニケーションは住民の生活そのものであり、そのためには外国語の習得は住民の生涯学習の一つでなければならないという認識のもと、道民¹⁴⁾を対象とした中国語教育が行われている。実際、2014年と2015年の3月には、「中国語体験学習館」を2つの市にオープンしており、年間利用者5,000人を目標に運営している。その教育内容としては、①コミュニケーション中心の言語教育、②中国語によるコミュニケーション問題の解決と生涯教育の参加の拡大のためのプログラムの提供、③中国語専門教育のための訓練プログラムを提供といったことを目標にしている。またこの他にも済州島においては、地方ケーブルTVなどのメディアを使った観光中国語講座も行われており、様々なチャンネルを通して外国語講座を提供している。その対象は単に観光従事者だけではなく、観光地に居住する道民全体にまで広がっている。では、実際に観光に従事しながら、旅行者と交流している観光従事者の当事者達は外国語学習をどのように考えているのか、またこのような済州島における支援活動が実際に訪れる旅行者に対する言語的接遇においてどのように発揮され、評価されているのだろうか。そこで、本研究では済州島を訪れる外国人旅行者と観光従事者それぞれにアンケート調査を行い、観光場面での言語事情や言語的接遇をめぐる当事者の評価と意識を調べた。その結果を基に観光地において期待されるコミュニケーションや言語教育のあり方を考えていきたい。

4. 本研究の調査概要

4.1. 調査概要

本研究における調査は、済州島を訪れる外国人旅行者を対象とする調査（調査1）と済州島の観光従事者を対象とする調査（調査2）に分かれている。まず、調査1の外国人旅行者については、中国人旅行者や台湾、香港、マカオなど主に中華圏からの旅行者、合計45名にアンケートを行った。調査内容については、Ⅰ. 済州島の訪問目的と旅行の形態、旅行前の済州島の言語事情に対する意識、Ⅱ. 滞在中のコミュニケーション問題と調整行動、Ⅲ. 今後の再訪問の有無や再訪問時のコミュニケーションのために準備または用意したいことについて、合計13項目の質問を行った。

一方、調査2では観光従事者に対して、国際空港や観光客が多く訪れる商店街、主要観光地などで120名にアンケートを依頼し、114名の回答を集めることができた。その観光従事者の中には、商業やタクシー業などに携わっている人をはじめ、今後観光関連の仕事に就くために語学教室に通っている、いわゆる観光従事者予備軍も含まれている。調査内容については、Ⅰ. 現在の外国語学習の有無や外国語能力の自己評価、Ⅱ. 外国語学習に対する意識と最近の観光接触場面での外国語使用の有無と評価、Ⅲ. 外国人旅行者の接遇に関する意識と異文化による問題などについて、合計18項目の質問を行った。

4.2. 分析の枠組み

本研究では上記の調査結果を分析するだけでなく、さらに、その結果を外国人旅行者と観光従事者の観光接触場面での言語行動を当事者の「言語管理」(Neustupny1985、ネウストプニー1995)という観点から考察することを試みた。「言語管理」のアプローチは元々

¹⁴⁾ 脚注13)を参考されたい。

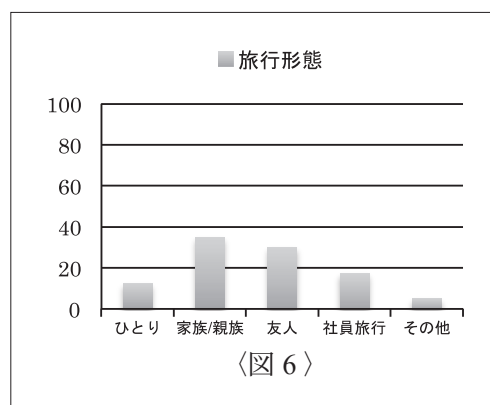
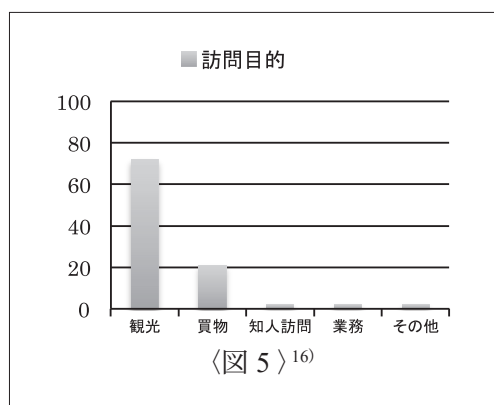
異文化接触場面の言語問題の分析の枠組みとして使われるもので、接触場面においてコミュニケーション問題が生じてから、その問題を取り除く過程までを、規範からの逸脱、留意、評価、調整、実施の5段階の「管理プロセス」から捉えるものである。こうした言語管理の分析からは、観光接触場面の言語的接遇におけるホスト側とゲスト側のコミュニケーション問題をめぐる管理と、その過程における当事者の意識を考察することができると考えられる。たとえば、本調査において個人旅行で済州島を訪れたある旅行者に「旅行前の済州島の言語事情」について尋ねた回答からは、旅行者（ゲスト側）の旅行前の意識や現地でのコミュニケーションのための事前準備など、いわゆる旅行前の言語に対する「事前管理」をうかがうことができる。また、「滞在中に直面したコミュニケーション問題と調整」に関する質問の回答からは、旅行者の旅行時のコミュニケーション問題の「事中管理」を知ることができる。さらに、「旅行後の評価と、再訪問時のコミュニケーションのために準備または用意したいこと」に関する質問の回答からは、外国人旅行者の次の旅行時の言語行動につながる「事後管理」をうかがうことができると言えよう。以下では、まず4節と5節において調査1と調査2でのアンケートによる分析の結果をまとめ、6節においてその結果を基に言語管理の観点からの考察を加えていく。

5. 分析結果

5.1. 外国人旅行者のアンケート調査の分析結果（調査1）

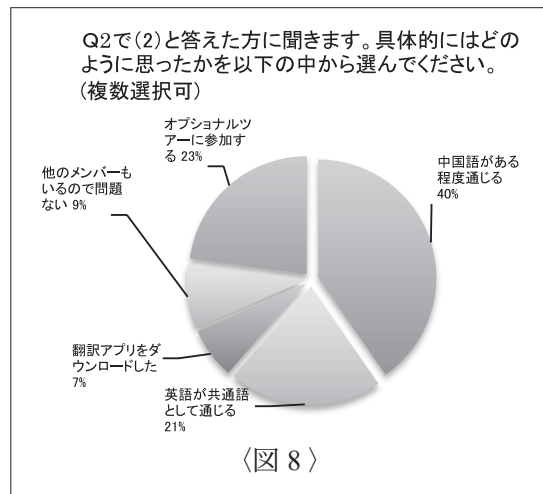
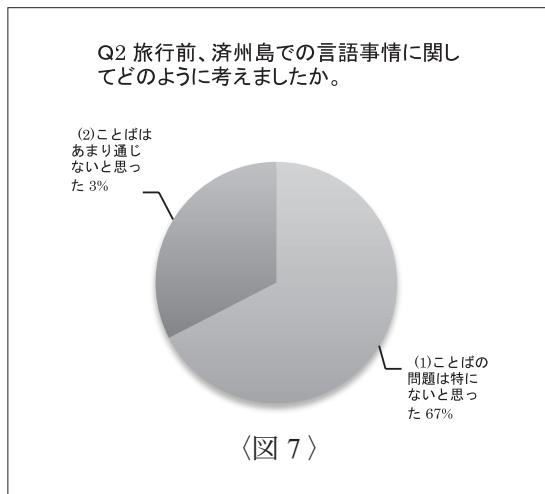
5.1.1. 済州島の訪問目的と旅行の形態、旅行前の済州島の言語事情に対する意識¹⁵⁾

Q1. 済州島を訪れた旅行の目的と形態については、以下の図5と図6のようにそれぞれ「観光」（72%）と「家族」（35%）を一番に挙げている。Q2. 旅行前の済州島の言語事情を尋ねる質問については、図7のように「言葉があまり通じないと思った」という回答33%より「ことばの問題は特になかった」とした回答が67%で多かった。「ことばの問題は特になかった」と回答した方に、さらに具体的にどのように思ったかを尋ねると、次の図8のように「中国語がある程度できるといった」（40%）や「英語が共通語



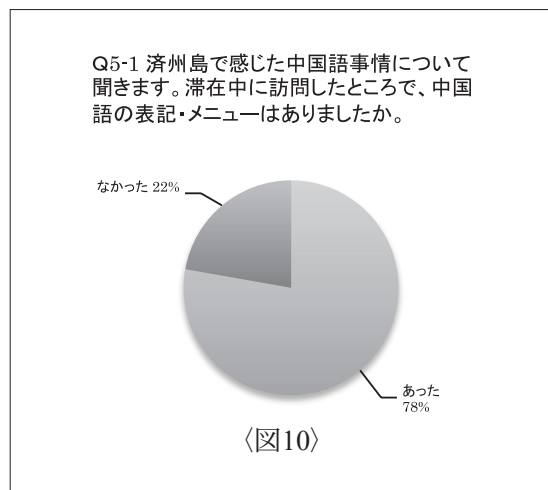
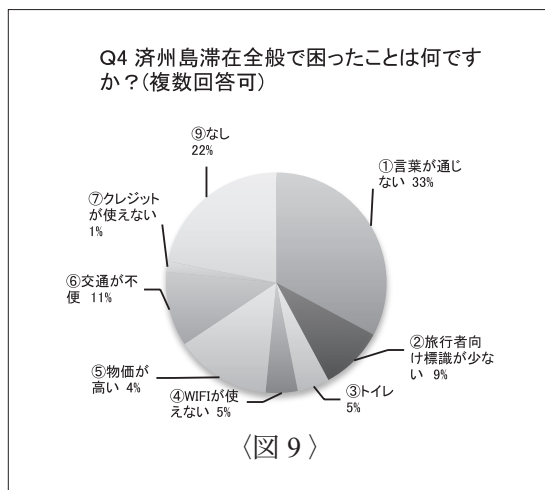
¹⁵⁾ 本稿では紙面の関係上、アンケートのすべての項目の結果ではなく、言語的接遇に関する結果を中心に記述することを断っておきたい。

¹⁶⁾ 本論文ではアンケートの分析の記述において図を使用している箇所があるが、紙面の関係上すべて分析結果に対し図を示すことはできず、重要な分析のポイントになるとと思われる質問項目のみ図を示している。



として通じると思った」(21%)との回答が多く、旅行前の段階では済州島での言語事情を割と肯定的に評価していることがうかがえた。また「ことばの問題がある」と回答した外国人旅行者の中で、その不安から済州島に来る前に何か準備または用意していたかという質問については、「とくに何もしていない」と答えた人が69%と多かったが、中には「簡単な英語の会話を覚えた」(22%)や「簡単な韓国語の会話を覚えた」(9%)との回答が合わせて3割もあった。

また、Q4. 実際済州島に滞在中に困ったことを尋ねる質問については、図9のように「ことばが通じない」という回答が32%で一番多かった。さらに、言葉が通じなかったのは何語で話すときだったのかの質問については、「中国語」や「英語」ではなく、「(私の)韓国語」とした回答が76%で最も多かった。Q5-1. 済州島での中国語事情については、図10のようにまず滞在中の訪問先に中国語標記や中国語を使った言語的接遇はあったかの質問について、「あった」の回答が約8割(77.7%)となっており、全体として中国語を使った言語的接遇が多かったことが分かった。またQ5-2. 中国語標識やスタッフの中国語使用が役に立ったかの質問については、「とても役に立った」という回答が86.4%となっており、肯定的な評価が多い。



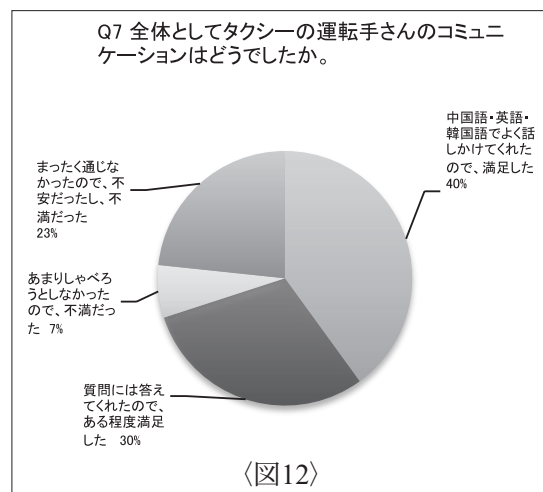
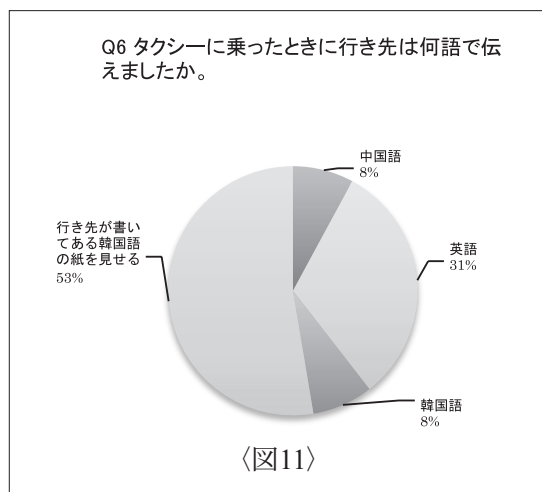
5.1.2. 滞在中のコミュニケーション問題と調整行動

Q6. タクシーに乗った時に運転手さんとの行き先などのやりとりはどのように行ったかの質問については、図11のように「行き先が書いてある韓国語の紙を見せる」とした回答が53%で多く、それに次いで「英語」という回答が31%となっている。

Q7. また、その時のタクシー運転手さんとのコミュニケーションの満足度を尋ねる質問については、図12のように「満足」と「ある程度満足した」との回答が合わせて70%となっていた。しかし、「あまりしゃべろうとしなかったので、不安だった」（7%）と「まったく通じなかったので不安だったし、不満だった」（23%）とした回答が合わせて30%もあった。

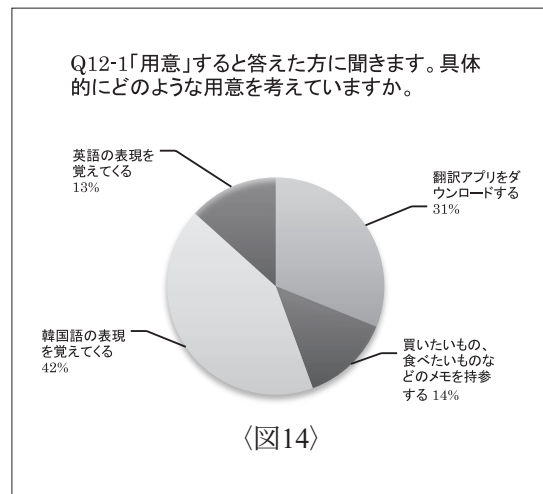
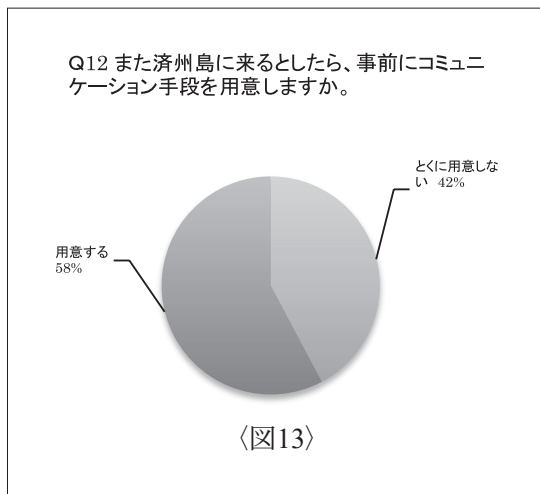
また、Q8からQ10においてスーパーマーケットやレストランでの店員さんとのコミュニケーションで使用した言語（非言語）を尋ねる質問についての回答は、「中国語」（それぞれ57.5%と32.2%）、「英語」（30%と16.9%）、「写真か指差し」（12%）の順で多かった。さらに、その時の店員さんとのやりとりはうまくできたかの質問については、「うまくできた」とした肯定的な回答が9割（88.8%）となっている。

一方、お店などの買物や、注文において言葉の問題があったと回答した旅行者は、そのとき、問題をどのようにして解決したかの質問に対し、「中国語ができるスタッフが対応してくれた」と回答した人が37.7%でもっとも多く、「翻訳アプリを使った」との回答が22.2%でその次に多かった。Q11. 済州島の言語的接遇についての全体的な評価を尋ねる質問については、「中国語の標識がもっとあったほうがいい」と「中国語ができるスタッフがもっといたほうがいい」とした回答がそれぞれ26.5%ずつあり、言語的接遇において改善を求める評価が約5割以上あることが分かった。



5.1.3. 今後の訪問の有無や再訪問時のコミュニケーションのために準備または用意したいこと

Q12. 済州島を再訪問することになったとき、現地でのコミュニケーションのために何か事前に準備または用意するかの質問については、図13のように「用意する」との回答が58%となっており、Q12-1. その用意する内容については、図14のように「翻訳アプリをダウンロードする」、また「韓国語の表現を覚える」といった回答が、それぞれ31%と42%の結果となっている。



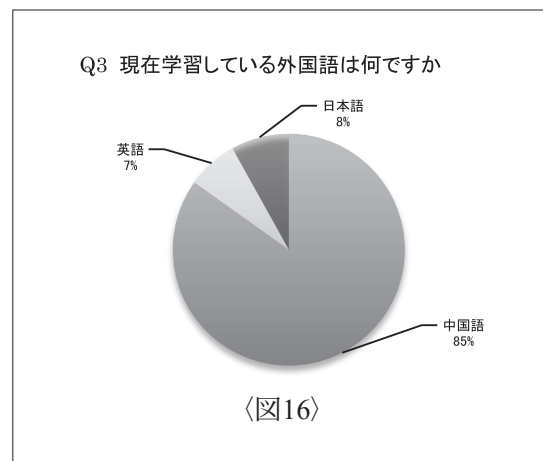
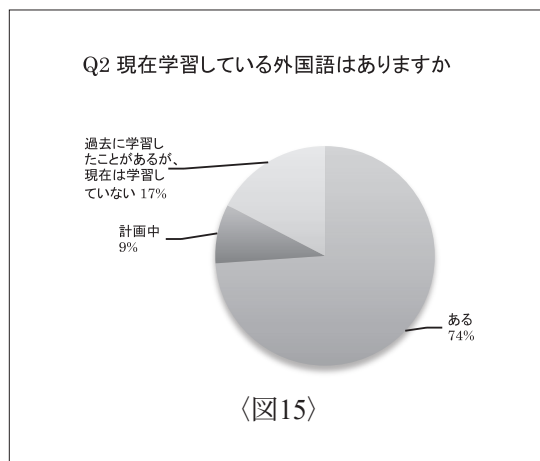
5.2. 観光従事者のアンケート調査の分析結果

5.2.1. 現在の外国語学習の有無や外国語能力の自己評価

Q2. 現在学習している外国語の有無については、図15のように「ある」の回答が74%で、「過去に学習した経験がある」という回答は17%、「計画中」との回答が9%となっている。

Q3. 現在学習中の外国語の質問については、図16のように「中国語」と答えた人が8割以上（85%）で、その次に多かった回答は日本語（8%）、英語（7%）となっている。

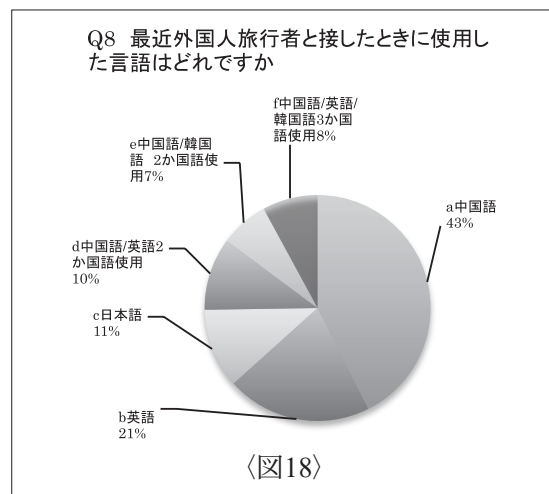
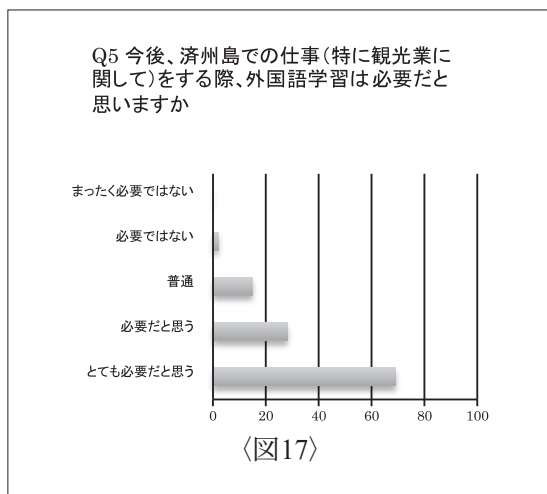
また現在学習している外国語能力の自己評価については、「普通」と評価した回答が49%でもっとも多く、「よくできる」と「できる」という肯定的な評価はそれぞれ35.1%と0.9%となっており、外国語能力に対する自己評価は全体として肯定的な評価が多いことが分かった。



5.2.2. 外国語学習に関する意識と最近の観光接触場面での外国語使用の有無と評価

Q5. 今後濟州島で仕事をする上で外国語学習は必要であると思うかの質問については、図17のように「とても必要である」との回答が60.5%で、「必要であると思う」という回答24.5%と合わせると、8割以上が「必要がある」と回答している。さらに、Q6. 必要

と思う外国語の質問については、「中国語」（49.2%）、「英語」（32.6%）、「日本語」（14.6%）の順で回答が多かった。Q7. 外国語学習の目標を尋ねる質問については、「簡単な日常会話」（33.5%）や「観光業に必要な会話」（27.6%）の回答がもっと多く、資格取得や専門的な会話よりは、実践的でコミュニケーションを中心とした学習を目指している結果となっている。またQ8. 外国人旅行者とのコミュニケーションにおいて使用した言語を尋ねる質問には、図18のように「中国語」が43%でもっとも多く、その次に多かったのは「英語」（21%）となっている。また、「中国語と英語の2言語使用」や「中国語と英語、韓国語の3言語」など「多言語使用」の回答も合わせて15%あった。さらにQ10. そのときのコミュニケーションの満足度を尋ねる質問については、「満足」の回答は20%に留まっているのに対し、「不満足」の回答は50%にもなっている。すなわち、今回調査対象となった観光従事者の場合、現在の自己の外国語使用状況については否定的な評価をしていることを指している。

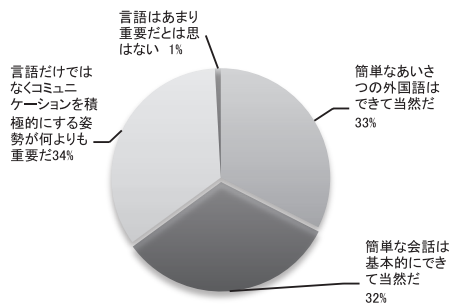


5.2.3. 外国人旅行者の接遇に関する意識と異文化による問題

Q12. 外国人旅行者と接するときが一番重要だと思うことを尋ねる質問については、図19のように「言語だけでなくコミュニケーションを積極的にする姿勢が何よりも重要だ」という回答が35%でもっとも多く、それに次いで「簡単な会話は基本的にできて当然」、「簡単なあいさつの外国語はできて当然だ」とした回答がそれぞれ33%であった。それらに比べて、「言語はあまり重要だとは思わない」という回答は1%であり、言語を重要視していることが見て取れた。また、Q13. 外国人旅行者とのコミュニケーションで問題が起こった時にどのように解決しているかの質問については、図20のように「ジェスチャー/優しい表情とスマイル」という回答が54%でもっとも多く、それに次いで「通訳ウェブかインターネット使用」という回答が26%となった。「外国語が上手い周りの人に助けを求める」「通訳ヘルプ（または通訳サービス）」とした回答は9%でそれに次いだ。言語的接遇において文化的な違いにより問題になったことがあるかを訪ねる質問については、「たまにあった」の回答が60%で、その具体例としては、「食文化の違い」や「他人の子どもへの身体接触」、「自分のことをぼったくりと誤解される」などが挙げられた。

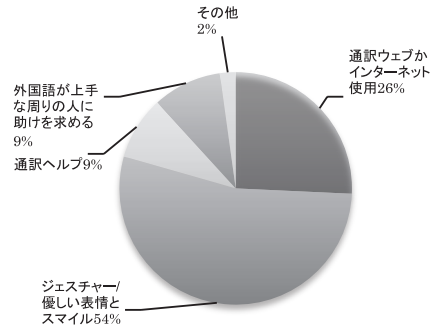
またQ14. 「仕事をすることによって外国語学習の必要性によるストレスを感じていま

Q12 外国人旅行者と接するとき重要だと思う事項を選択してください。



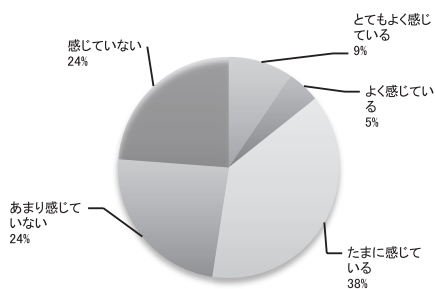
〈図19〉

Q13 外国人旅行者とのコミュニケーションで問題が起こったときは、どのように解決していますか



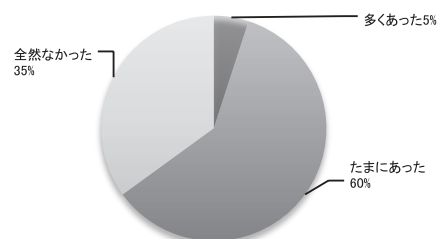
〈図20〉

Q14 仕事をするによって外国語学習の必要性によるストレスを感じていますか



〈図21〉

Q17 今まで外国人旅行者と接するなかで、文化的相違からくる心理的問題が生じたことはありますか



〈図22〉

すか」という質問には図21のように「全然感じていない」また「感じていない」という回答は48%となった。「感じている」や「よく感じている」また「とてもよく感じている」という回答は52%となり、あまり大差は見られなかった。ストレスを感じる理由を尋ねると以下のような言説を得た。

「外国語が苦手なので」(タクシー運転手C氏経歴15年【日本語可能】)「表現をしたいけど思いどおり出来ないとき」(タクシー運転手E氏経歴未回答)「会話が足りなくて」「コミュニケーションが円滑にできなかった」(タクシー運転手I氏経歴30年)

一方、Q17「今まで外国人旅行者と接するなかで、文化的相違からくる心理的問題が生じたことはありますか」という質問に関して、図22のように「全然なかった」という回答は35%であった。それに比べ、「たまにあった」と「多くあった」という回答は65%と、大差がみられた。心理的問題について詳しく尋ねると以下のような言説を得た。

「私を詐欺師や変な人として誤解するとき」(タクシー運転手D氏経歴13年)「会話ができてなくて中国人と」(タクシー運転手K氏経歴8年)「中東の子どもを触ってはいけなかった」(タクシー運転手L氏経歴10年)

6. 考察

6.1. 外国人旅行者の言語管理から見てくる濟州島の言語的接遇の現状

6.1.1. 旅行前の濟州島の言語事情に対する事前管理

今回の調査から、外国人旅行者は旅行前に言葉の問題が起こることを事前に予想し、その不安から「簡単な英語の会話を覚える」といった事前調整を行っていることが確認できた。また実際旅行中にコミュニケーション問題にあったときには、旅行者の母語（中国語）でも現地語でもない、共通語（英語）で調整を行うといった管理がうかがえた。一方で「言葉の問題は特にないと思った」と回答した旅行者も多く、その理由として、「ガイドが付いているから」や、「中国語がある程度通じると思った」、「英語が共通語として通じると思った」などの濟州島の言語事情への期待があげられている。

今回調査対象になっている外国人旅行者は全員中国語ができる中華圏からの旅行者であるにも関わらず、一部の旅行者は、中国語を使うより、最初から中国語は通じないことを予想し、「英語」あるいは「韓国語」で行き先を書いた紙を渡すといった事前調整をしていることが分かった。このことから、言語的接遇における言語管理は、受け入れるホスト側だけではなく、旅行者のゲスト側も相手の言語事情に事前に留意し、相手の事情に合わせた調整（アコモデーション）を行うといった事前管理をしていることが明らかになった。

6.1.2. 滞在中のコミュニケーションと言語管理

今回調査対象者となった外国人旅行者は、濟州島で一番困った問題として、「言葉が通じない」ことをあげているが、その通じなかったときの言語については、中国語でも英語でもなく、「(私の) 韓国語」という回答が一番多く、予想外の結果となっている。この結果からは、外国人旅行者の中には現地の人と現地語を使ってコミュニケーションを試みる人も少なくないことが考えられた。また、同時に濟州島において中国語の標識や中国語を使ったコミュニケーションの参加は割と容易であること、またそのときのコミュニケーションの満足度も高いことから、中華圏の旅行者にとって、中国語を使うための言語管理はそれほどしていない可能性が考えられる。またこのことは濟州島での中国語を使った言語的接遇がどのような現状にあり、外国人旅行者にどのように評価されているかを示唆している。一方、コミュニケーションの最中に起こった問題に対しては、「中国語ができる店員さんに対応してもらった」とした回答が最も多く、それに次いで「翻訳アプリなどで解決した」という回答が多かった。つまり、コミュニケーションの途中の言語管理は、前述の事前管理の形とは違って、共通語の「英語」よりも「中国語」か「翻訳アプリ」を使用した調整が全体として多い結果となっている。また外国人旅行者の調整のためのリソースの中には、通訳サービスの利用といった人的リソースの利用の他にも翻訳アプリなどの道具的リソースもあり、それは実際のコミュニケーション場面において多く使用されていることが今回の調査で確認できた。外国人旅行者の濟州島の言語的接遇に対する全体的な評価については、「これで十分」という現状維持の評価よりも「中国語の表記やスタッフをもっと増やしてほしい」という回答が多かったことから、全体として改善を期待する評価が多いことが分かった。特に「翻訳アプリ」のような道具的なリソースについて、「中韓、韓中の翻訳アプリがもっと使える環境にしてほしい」という意見が多数あり、今後、言語的接遇においてこれらの道具的なリソースをどのように効果的に活用していくかを考える

のも課題の一つであると言えよう。

6.1.3. 旅行後の事後管理

濟州島を再訪問する時に、現地でのコミュニケーションのために何か事前に用意するかを尋ねる質問については、約6割以上が「用意する」と回答しており、この回答からは今後の再訪問に向けての事後管理の様子がうかがえる。具体的には、「韓国語の表現を覚えてくる」とした回答が42%でもっとも多かった。これは、外国人旅行者の中には現地語を使ったコミュニケーションを期待する人が多いことを示唆している。言語的接遇のバリエーションの一つとして、相手の言語や共通語を使用することだけではなく、観光場面で使用されるフォリナー・トークのような簡単な現地語を使ったコミュニケーションの可能性についても今後考えていく必要があると思われる。

6.2. 観光従事者の言語管理から見えてくる言語的接遇の現状

6.2.1. 外国語学習意識と支援について

外国人旅行者が増えている今日の濟州島の状況を反映しているかのように、外国語を学習中であると回答した人は7割にも達している。なかでも学習中の言語として「中国語」をあげた人は8割以上となっており、それは言うまでもなく、近年急増している中国人旅行者の存在が大きいと言える。濟州島は近年急増している中国人旅行者に対応する観光インフラの構築のために、観光従事者をはじめ、道民の外国語教育に力を入れている。今回の調査で観光従事者の中に、特に中国語を学習中の人が多かったのもこうした公共機関による教育支援の状況を反映していると思われる。また、今回調査対象となった観光従事者の外国語使用または学習意識は非常に高く、到達目標についても単に商売のための外国語学習ではなく、簡単な日常会話ができる、つまり外国人旅行者とのコミュニケーションをとるための学習を目指していることが分かった。特に濟州道における外国語教育は、利用者の中国語講座の満足度は高く（94%）、道の外国語教育政策は成功していると言える。またこれらは本格的な教育支援を通じた専門的な観光人材育成をはじめ、観光従事者の外国人旅行者との積極的なコミュニケーションができる機会を提供するという効果をもたらしているとされている。特に国際都市としてのグローバル市民としての能力を備えた住民を育成するための生涯教育体制の構築が期待できるという効果があげられている。

一方で、濟州道の外国語学習支援は課題も多い。たとえば、外国語学習支援のためには予算の継続的な確保は前提条件であり、限界が多い項目でもある。また偏った言語教育の支援は全体の支援のバランスを崩し、外国語教育全体の問題や限界にもつながる恐れもある。さらに、一部の観光従事者の外国人旅行者とのコミュニケーションに対する消極的態度も問題の一つで、消極的な態度をどう捉えるか、あるいは変えていくかが課題となると言える。それには、現在の中国語教育を含む観光地での外国語学習が単に外国語教育だけが中心になっており、「異文化理解」や「観光意識」を備えた人材育成、さらには観光の本来の目的である人との交流のためということとはほど遠く、観光地での外国語教育の根本的な問題になっているからであると考えられる。こうした問題に対する共有と解決策を考えていくのが今後の濟州島を含む観光地での接遇と言語教育において重要であると言えよう。

6.2.2. 言語的接遇における外国語使用と言語管理

観光従事者が外国人旅行者とのコミュニケーションにおいてもっとも多く使用している言語は、「中国語」と「英語」となっているが、「中国語と英語」の多言語の使用も少なくない。また、コミュニケーション場面で選択された言語と言語の切り換えについては、中国語に関しては自己と他者による選択が半々の割合となっているが、英語または日本語になっているときは、外国人旅行者側による選択であることが多いことが分かった。また多言語によるコミュニケーションについては、中国語と英語の2言語使用になる場合は、旅行者側または観光従事者側の自己による切り換えが多く、そこに韓国語を加えた3言語使用になる場合には、自己と相手の両方による調整の結果であることが多いことが分かった。このような結果からはコミュニケーション場面における言語の選択と調整は、ホスト側とゲスト側のどちらかの一方的な管理によるものではなく、相互行為の中で選択、調整されるものであることを考える必要がある。その上で、できるだけ多様な外国語を学習していくことはもちろん、コミュニケーション問題を自ら調整していくための多様なストラテジーの学習も必要であろう。また、このような認識は、すでに観光従事者には見られている。それは、外国人旅行者と接するとき、重要であると思う項目について、「言語だけではなく、コミュニケーションに積極的に参加する姿勢」の回答が多かったことから裏付けられる。さらに、コミュニケーションの問題が起こった時に、言語以外のリソースとして、「ジェスチャーや優しい表現、スマイル」や、「翻訳アプリ」を利用するといった回答が多かったことから、観光従事者は外国人旅行者への接遇やコミュニケーションにおいて、すでに様々な調整ストラテジーを使用することの必要性を認識しており、それに向けた言語管理を行っている可能性が考えられる。

7. 終わりに

本研究は、予備調査として石垣島を通じて、濟州島の事例を中心に観光地における言語的接遇に注目し、外国人旅行者と観光従事者の外国語使用の実態と意識、コミュニケーション問題と評価を調査し、言語管理の観点から分析・考察することを試みた。本研究の調査結果と考察からは、濟州島における言語的接遇の実態を当事者の視点から捉えることができた。また接遇やコミュニケーションをめぐるホスト側とゲスト側の言語意識と言語管理は、どちらかの一方的な言語管理によって形成されるものであるというより、相互の言語事情や管理を考慮しつつ、実際の接触場面でのコミュニケーションの相互行為によって形成されるものであることを明らかにすることができた。したがって、観光地における言語教育は、外国人旅行者がどのような言語使用を期待しており、実際に現地ではコミュニケーションに関する問題に直面した時は、どのような調整ストラテジーを使い、調整を行っているかを把握・理解することから始めなければならない。すなわち観光接触場面の現状そのものを理解することから始める必要があると言えよう。そのうえで、外国語能力の向上とともに、観光接触場面での異文化理解やコミュニケーション問題を調整するための様々なストラテジーの習得も取り入れた教育を行っていく必要があるだろう。

参考文献

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

- 江口信清・藤巻正巳編著 (2011)『観光研究レファレンスデータベース日本編』ナカニシヤ出版
- 藤田依久子、山川和彦、温琳、藤井久美子 (2014)「石垣市を訪れる台湾人旅行者について」『静岡産業大学論集「環境と経営」』20(1) pp. 69-88
- 藤田依久子 (2016)「観光従事職者の言語と心理に関する考察—石垣島と済州島のタクシー運転手を事例として—」『韓国言語研究学会 2016 年冬季国際研究大会要綱』pp. 141-148
- 石垣市 (2010)「石垣市観光基本計画」
http://www.city.ishigaki.okinawa.jp/home/kikakubu/kankou_bunka_sports/kankou_bunka/pdf/
- 観光庁 (2016)「明日の日本を支える観光ビジョン」
http://www.mlit.go.jp/kankocho/topics01_000205.html
<http://www.mlit.go.jp/cmmon/00126601.pdf>
- 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」『社会言語科学会第36回大会発表表論文集』pp. 34-37
- 高民定・温琳・藤田依久子 (2015)「韓国済州島における言語景観—観光と言語の視点から」『人文社会科学研究』30 pp. 1-23
- ネウストプニー, J.V.(1995)「日本語教育と言語管理」『阪大日本語研究』7 pp. 67-82
- 真田信治・庄司博史 (2005)『事典 日本の多言語社会』岩波書店
- 庄子博史, P. バックハウス, F. クルマス編著 (2009)『日本の言語景観』三元社
- 首相官邸:「観光立国懇談会」を含む小泉総理による観光立国推進
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/kanko/index.html>
<http://www.mlit.go.jp/common/001029742.pdf>
- 「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」
- 山川和彦、藤田依久子、温琳 (2014)「外国人観光客受け入れに伴う言語的地域変容について」『日本語政策学会第16回大会予稿集』
- 山川和彦・温琳 (2015)「観光コンテキストと言語教育—日本・沖縄県石垣島の中国語教育を事例として」『韓国言語研究学会 2015 年冬季国際研究大会要綱』pp. 81-85
- 山川和彦・温琳 (2016)「沖縄県石垣市におけるクルーズ船観光客の接遇と中国語教育」『麗沢大学紀要』99, pp. 79-84
- 山下晋司編 (2007)『観光文化学』新曜社
- 山崎文絵、山田貴大、鈴木公大、新谷健太、鈴木悠馬 (2015)「観光従事者における外国人観光客の対応に関するストレス—日本とアジアを結ぶ石垣島における調査—」『静岡産業大学経営学部心理経営学科社会心理学ゼミ年報』

謝辞：本研究の調査においては済州島の中国語体験学習館の関係者および受講生、中央地下商店街の方や済州空港のタクシー運転手の方々、また済州島を訪れた外国人旅行者の方にもご協力いただきました。

また、株式会社タウンマネジメント石垣、石垣市役所、石垣市観光交流協会、タクシー協会八重山支部の皆さま、ANA インターコンチネンタル石垣リゾートをはじめ石垣市内大型宿泊施設・有限会社沖縄シッピングエージェンシーの方々にご協力いただきました。石垣市内のタクシー運転手の方々、公設市場や商店街（ユーグレナモール）の方々をはじめ石垣市の皆さま、石垣島を訪れた外国人旅行者にもご協力いただきました。ここに心からの感謝の意を表します。

本研究は科学研究費助成事業（【基金】基盤研究C）「観光地における多言語・多文化接遇に関する研究（課題番号 25501014 研究代表者 山川和彦）」を使用しました。