

インバウンド観光現場における英語使用の実態調査から考察する 観光英語教育への示唆：台湾人訪日客と日本人スタッフ間の コミュニケーションに関する研究報告

Implications for Tourism English Education from a Survey on the Actual Use of
English in Inbound Tourism Sites: A Research Report on Communication between
Taiwanese Visitors to Japan and Japanese Staff

宮 本 節 子
渡 辺 幸 倫

研究成果の概要

本稿では「インバウンド旅行者のための日本英語学習教材の開発：話者同士の平等性希求の観点から」(2020-2023 年度科学研究費基盤研究C, 20K00870) の研究成果を報告する。本研究は、話者同士の平等性の希求という観点から、お互いの言葉を学び合う関係を第二言語として使用される英語にも適用すべきという立場をとる。具体的には、インバウンド旅行者の英語を日本側スタッフが学び、日本側スタッフの英語を旅行者が学ぶという関係の構築を目指す。その基礎として本研究では、学習目標となる言語とコミュニケーションの特徴を明らかにするために、台湾からの訪日旅行者と日本側スタッフの英語によるコミュニケーションを題材に、台湾人を対象にした日本英語の聴解テスト、台湾人旅行者撮影の録画データを利用したビデオ想起インタビュー、観光業従事者へのインタビューや実務観察等を行った。結果、母語の影響を受けた英語に特有かつ定型的な語用論・音韻学的側面のみならず、顧客に応じた態度や使用表現の変化、非言語コミュニケーションなど、様々な要素が観光場面におけるコミュニケーションの理解度・満足度に影響することが分かった。今後はこれらの知見を基に旅行者と日本側スタッフの双方の学び合いを促せるような ESP 教材の作成を目指したい。

Abstract

This paper presents the findings of a research project "Development of Japanese English Learning Materials for Inbound Tourists: From the Perspective of Seeking Equality Among Speakers" (2020-2023, Grant-in-Aid for Scientific Research C, 20K00870). The research asserts that both tourists and Japanese staff should engage in mutual language learning, aiming to achieve equality in communication. The goal is to facilitate a reciprocal learning process where Japanese staff learn the English of inbound tourists, and tourists learn Japanese staff's English. To achieve this, the study focuses on English communication between Taiwanese visitors and Japanese staff to understand the language dynamics better. Methods included a Japanese English listening test for Taiwanese participants, video recall interviews with Taiwanese tourists, interviews with the staff in the tourism industry, and on-site observations. The study revealed that various factors, including unique aspects of Japanese English, changes in attitudes and expressions based on customer interactions, and non-verbal communication, influence tourists' understanding and satisfaction. Based on these findings, the research further aims to develop ESP materials that facilitate mutual learning between tourists and Japanese staff.

1. 研究の背景

本研究は、先行して実施した接遇のための英語コミュニケーション教材開発（「学習対象としての周縁的英語論の試み：タイ人訪日旅行経験に基づくタイ英語の教材化（挑戦的萌芽研究、2016-8年度、課題番号16K13272）」に直接の着想を得た。

コロナ禍は国際観光に甚大な影響を与えたが、それに先立つ2019年は翌年に予定されていた東京オリンピックを前に、それまでの過去最高3188万人の訪日旅行者を迎えていた。国別の訪日外国人数の上位は中国（959万人）、韓国（558万人）、台湾（489万人）、香港（229万人）、アメリカ（172万人）、タイ（132万人）の順で（日本政府観光局，2020）であった。これまでも訪日外国人にとって言語やコミュニケーションは常に訪日旅行の困難事項として問題視されているにもかかわらず、表記に関する取り組みの進展に比して会話を伴う接遇については対応が遅れていた（観光庁，2020）。接遇を各言語の話者（中国人や韓国人スタッフ、あるいはこれらの言語に堪能な日本人スタッフなど）で行うのは一つの理想だが、圧倒的な人手不足を背景に、訪日外国人客、日本側スタッフそれぞれの「非ネイティブ英語」を使ったコミュニケーション、つまり共通語としての英語（English as a Lingua Franca: ELF）（Jenkins 2007）が言語実践として展開されてきた。

そこで筆者らは、相互理解達成のためにはどんな英語も等価とする国際語としての英語（English for International Language: EIL）（Smith 1985）、及びコミュニケーション上の実需に対応した教育を唱える分野別英語教育（English for Specific Purposes: ESP）（Dudley-Evans & St John 1998）の理念に基づき、両者の英語を相互に学習対象とすることが効率的なコミュニケーションにつながると考えた。2016－8年度に実施した研究においてタイ英語に着目した理由は、近年の訪日タイ人の急増や、中国語、韓国語と比較して国内のタイ語話者が少なさなどから、タイ人の話す英語の理解が観光現場における緊急性の高い課題となっていることを確認したためであった（宮本・渡辺 2017）。そこで「タイ英語を学ぶことでタイ人旅行者との英語コミュニケーションがよりスムーズになる」という仮説を立て、学習ニーズ調査、試作教材の評価を経て教材完成に至った（宮本・渡辺 2018）。

特定の英語変種（この場合はタイ英語）の教材開発の最も顕著な特徴を英語教育の観点から述べれば、非英語母語話者の英語を学習対象として「権威づけ」し、その英語の特徴を学習する機会を提供したことにある。これは伝統的な英語国の英語以外の変種に固有の価値を認めたKachru（1985）のWorld Englishes（WE）論を土台にしている。しかし、より中心に位置づけられる内円（英米豪加など）や外円（インド、フィリピン、シンガポールなど）の英語に依存しているとされるタイ英語のような拡大円英語を学習対象として権威付けることは、WE論における既存認識を覆すものであった。

事実、Kawashima（2019）は、大学英語教育の教科書では、非ネイティブ英語を扱ったとしても、ネイティブ英語の補助的な位置づけにとどまっていると日本の英語教育の傾向を指摘する。背景には学習内容の構成上、非ネイティブ英語を積極的に学習する必然性を示すことができないため、多様な学習経験の一環として非ネイティブ英語に接触させるにとどまっていると考えられるだろう。

観光英語教育の分野でも、汎用性を念頭に音声面では中性的な英語（＝特定の国の英語の影響が少ない）が用いられるべきとされてきた（河原，2014）。現実には多くの場合にアメリカ英語を規範とし、似せる努力をすることでコミュニケーションの実効性を確保しようとしてきたのである。しかし、宮本・渡辺（2018）では、ESPの観点から非ネイティブ英語への対応を必然のこととして示すことで、Kawashima（2019）の示した日本の英語教育の課題を乗り越えらるとともに、教材の真正性（Authenticity）の担保としても機能することを示した。また、同研究においては、学習者である日本英語使用者自身の英語認識への肯定的変化の兆しも観察できた（宮本・渡辺 2018）。

一方、タイ英語教材作成の過程において、学習対象の視点を転換し、訪日旅行者による日本英語の学習ニーズも高いことが判明した。具体的には、日本人ホスピタリティスタッフと訪日旅行者というELF使用者間のコミュニケーションにおける平等性の希求、及び国内観光現場での相互理解を促進するという観点から、対象学習者を観光現場の「サービス提供者」から「サービス享受者」に転じた教材を、タイ英語教材作成と共通の理念、類似のフォーマットで作成することの意義は大きいと確認した。日本人が話す英語をよりよく理解し意味あるコミュニ

ケーションがとれるようになることは、訪日旅行者の行動の自由度と旅行満足度を高めることが期待できる。

そこで今回の研究課題として、訪日観光客の半数を占める中国英語話者、特に台湾からの訪日客に着目した。中国語圏で特に台湾を選ぶ理由としては、台湾からの旅行者が個人旅行率(75%)、リピーター率(87%)ともに高く(観光庁2022)、団体旅行ガイドなどのいない環境で日本人とコミュニケーションをとることが多いと考えられること、また訪日する中国語話者を母語方言で分類した際に最大級のグループ(閩南語)に属すること(王1999)などがある。

2. 研究の目的

本研究の目的は、多様な英語が使われる日本の観光現場での対応力向上を念頭にした際の学習目標となる言語とコミュニケーションの特徴を検討することである。背景には、話者同士の平等性の希求という観点から、お互いの言葉を学び合う関係を第二言語として使用される英語にも適用すべきという理念があり、インバウンド旅行者の英語を日本側スタッフが学び、日本側スタッフの英語を旅行者が学ぶ関係構築を目指している。具体的には、台湾人旅行者と日本側スタッフのコミュニケーションの諸相を描写し、日本英語、台湾英語、規範としてのアメリカ英語の三者がどのような関係にあるのかを分析したうえで、学習対象となる国内旅行における英語使用の特徴を検討する。

これらの検討で得られた知見によって、より厳格に学習者ニーズに対応した語用論的・音韻学的特徴を踏まえ、日本の観光現場でのよりよいコミュニケーションを行うための文化的側面に関する解説を加えたESP教材作成の新しい手法と視点を提供したい。

3. 本研究で実施した調査について

本研究の実施時期は、2020年4月から2024年の3月までであり、研究の前半ではコロナ禍の影響を大きく受けた。具体的には、国際的な人の往来が途絶え、実際のコミュニケーションを観察することが全くできなかった。そのため、研究期間の前半には、文献調査や在外の研究協力者の協力を得てオンラインを利用した調査を行った。2023年には台湾からの来日者も徐々に増えてきたため、実際の観光行動を観察したり、対面でインタビューをしたりということが可能となった。同時にコロナ禍を奇貨として一般化したオンラインインタビューを駆使することで、訪日旅行を終えて帰国した者へのインタビューや映像を同時視聴しながらのインタビューなどが可能となり、研究手法の自由度が大きく増したことは特記しておきたい。なお、この研究の各調査は、相模女子大学ヒトに関する研究倫理委員会の審査を経て実施した(承認番号20075)。具体的な調査については次の通りである。

1. **文献調査**：日本英語及び中国英語の音声・文法・語用論的特徴、観光と言語コミュニケーション、観光ESPに関する先行研究を調査(2020年)。
2. **オンライン聴解テストの実施と結果分析**：日本英語オンライン聴解テストを台湾人大学生対象に実施し、結果を分析(2021年3月-4月)。
3. **聴解テスト受験者へのインタビュー**：テスト音声評価と過去の訪日時日本人とのコミュニケーション経験についてのグループインタビューを実施(2021年4-5月)。
4. **観光英語教育の調査**：国内の高等教育機関における観光英語教育の調査。2022年5月公表の『全国大学一覧』、各大学のWEBページなどの公開情報を使用。(2022年)
5. **ビデオ想起インタビュー**：台湾人調査協力者自身の旅行行動のビデオ録画データを見ながらインタビューを実施(2023年1月-6月)。
6. **英語ツアーガイドへのインタビュー**：台湾人ガイドを含む知床地区で活動する英語ツアーガイドへのインタビュー(2023年3月、7月)
7. **引率ツアーの観察、調査協力者へのビデオ想起インタビュー**：野外活動引率ツアーの観察、ガイドへのインタビュー、および調査協力者(参加者)へのビデオ想起インタビューの実施(2023年7月)。
8. **観光案内所での英語による案内業務の観察、音声データ分析、案内者、利用者への事後インタビュー**：観

光案内所での英語による案内業務の観察、音声データ分析、案内者、利用者への事後インタビューを実施（2023年8月）。

4. 各調査の概要と結果

4.1. 高等教育における観光英語教育の現状の把握と課題の抽出

調査の背景

観光の専門人材を育成しているという意味で、観光英語教育の中で高等教育の占める役割は大きい。そのため観光英語教育全体を考える際に高等教育における観光英語教育がどのように行われているかを把握することは不可欠であろう。しかもコロナ禍により国際観光の現場の調査が極めて困難となった時期でもあったため、本調査のような公開情報やオンラインインタビューなどを駆使して研究を進めることは意義深いと考えた。

4.1.1. 観光系大学・短大における「観光英語」教育の調査¹

目的

日本の観光系大学（観光を専門に学べる学部・学科が設置されている大学・短大）における訪日旅行者接遇のための英語教育の現状と課題を公開情報である、『全国大学一覧』、『全国短期大学一覧』、各大学・短大の教育課程表、シラバスなどから考察する。

調査方法

対象大学・学科：2021年度に学生を受け入れている大学・短期大学を対象とし、文部科学省の『令和3年度全国大学一覧』および『令和3年度全国短期大学一覧』から、「観光」、「ホスピタリティ」、「ツーリズム」を含む学部・学科を抽出した。

「観光英語」授業の定義：授業名が、その内容を端的に表している授業を重視し、「観光」「ホスピタリティ/Hospitality」「ツーリズム/Tourism」、または「旅行」「通訳ガイド」などの用語が含まれる授業を特定したうえで、2022年5月に全大学・短期大学の教育課程を入手し、該当する授業を抽出した。

シラバス内容の検討：訪日旅行者に対応するための英語学習が明示されている授業を特に「訪日旅行者対応を扱っている授業」として特定した。

結果と考察

1) 大学における観光英語の設置率

調査対象の50大学のうち、観光英語を設置している大学は66.0%にとどまる。これは2008年の調査結果（岩井 2012）とほぼ同水準であり、国際観光環境の変化（訪日外客者数2008年835万人⇒2019年3188万人）にもかかわらず設置率がほとんど変化していない。教育機関が多様な言語的背景の訪日観光客の増加というニーズに十分に対応していないことが示唆される。観光教育における英語教育の位置づけや、大学・短大における観光英語教育への認識が問われているといえるだろう。

2) 観光英語授業の内容の幅と意思決定

調査した「観光英語」授業の74.1%が訪日旅行者接遇の内容を扱っている。これは観光英語の教科書のほとんどが海外旅行を前提としていた（上野他 2012）2010年ごろの状況とは大きく異なる。また一方で、10.3%はTOEIC対策など観光以外の内容を取り扱っている。授業内容には幅があり、各教育機関や授業の独立性が示されていることを確認したが、授業内容についての意思決定が教育機関のどのレベルで行われているか不明である。学問の自由と社会的要請への対応という難しい均衡ではあるが、観光英語教育のあり方を考えるにあたって重要な点であろう。

¹ 詳細は、本稿文末の「本研究に関する研究論文および研究発表」の論文2、学会発表2、3、5、7を参照。

国際的な観光交流の増加は世界的傾向であり、他の非英語圏の国々でも接遇コミュニケーションの枠組みのなかで観光英語教育の研究が進められている。観光コミュニケーションの複雑さや専門性に対応した教育の実施のためには、多様な観光コミュニケーションのニーズに基づいた研究の積み上げが求められている。

4.1.2. 「観光英語」教員へのインタビュー²

目的

前出の観光英語教育の調査から得られた知見の解釈の手掛かりを抽出するため、訪日旅行者対応という社会的要請や大学における観光英語教育についての認識などを、観光英語教員への半構造化インタビューを通して分析する。

調査方法

調査時期：2023年1月－2月

調査対象者：観光系大学の専任教員で英語に関する科目の担当経験がある者。調査者を起点にした人的ネットワークを通じて5名の協力者を選定した。

分析手順：インタビューは半構造化形式で行われ、質問の主題は自身の教育・職務経験、所属学部・学科での英語教育および英語教員の位置づけ、観光のための英語教育に関するものであった。発言内容は文字起こしして記録し、発言者の背景や言葉のニュアンスを考慮しつつ内容を詳細に分析した。分析の手順として、まず観光英語授業の調査で得られた知見を中心に発言内容をコード化し、類似性によって分類した。分類ごとの関係性を考察し、論点を抽出した。論点とそれを象徴する発言を、発言者の背景や社会環境と結びつけながら再度精査し、分析の妥当性を高めた。

結果と考察

1) 社会的要請と認識の共有

訪日旅行者への接遇が重要視され、観光英語担当者の間で共有されており、実用的な英語教育の必要性が認識され、授業内容に反映されつつあることを確認した。しかしながら、社会的要請に対する認識があっても、教員の授業への反映の方針や態度は様々ではない。特に、担当教員の研究者としての専門性と求められている教授内容との差異が大きと感じている場合や、英語教育の位置づけが周辺に位置づけられている場合には積極的に観光ESPを教える態度は生じにくいようである。観光英語の授業は、「担当教員の専門分野」、「学生の英語力」と「観光の現場で求められている英語」という価値の中で授業が構成されており、特にこの点は教材選びの語りに象徴的に表れていた。また、観光系学部・学科のなかには、既存の学部・学科の改組によって設置された例も多く、学部・学科の改組によって設置された観光英語の授業においても母体となった学問分野の影響が見られる。

2) 教材選定と教育方針

教材選定において、高度な英語表現の習得と基礎的な英語力の養成の二つの傾向があることが分かった。一つは、高級ホテルでの就業を念頭により高度な英語表現の習得を目指す方向で、これは森越(2023, p. 37)の指摘する「ラグジュアリー層に英語で対応できるような、英語表現力の豊かさ、気の利いた語彙の選択など」が可能となる授業の必要性和呼応するものといえる。もう一つは基礎的な英語力の養成を主眼に置く方向である。学生の英語力が特に低いと認識をしている者の中には、基礎的な英語力があれば定型表現などで十分就業可能と現場と教育の接続について楽観的な見方もあった。その一方で「英語教育をやりすぎると、英語ができないと『おもてなし』ができない、と勘違いする人が出るのではないか心配」という認識を示す者もいた。接遇のためのコミュニケーションを言語に限定しないという認識があるからこそ、単に英語教育を強調すればよいという立場をとらない英語教員がいる点は興味深い。ただし、いずれの傾向も大きくは、観光現場における多様なコミュニケーションに対応するための幅広い教育の必要性を示唆している。

² 詳細は、本稿文末の「本研究に関する研究論文および研究発表」の論文2、学会発表2、3、5、7を参照。

3) 本調査の意義

4.1.1のシラバス精査において示された観光英語授業の内容の幅や教育機関の認識の違いについての知見が、今回の聞き取り調査によって、教育現場での実践にどのように反映されているかが明らかになり、教育現場での課題や今後の方向性についての示唆が得られた。また、教材選定における実践面や教育方針に関する詳細な洞察も、前述のシラバス文献調査で示された大学の観光英語の設置率や授業内容の幅と相まって、より深い理解を得ることができた。

4. 2. 日本英語オンラインテストと受験者へのグループインタビュー³

調査の背景

台湾人英語話者の日本英語理解は、英語能力そのものだけでなく、様々な言語的文化的要因が関係していると考えられる。そこで日本英語教材の学習範囲特定の第一段階として「学習者」となる台湾人英語話者の理解を深めるための調査を実施した。当初は対面でのインタビューを中心に進める予定であったが、コロナ禍に台湾に渡航しての調査が極めて困難となった。そのため、在台湾の研究者の協力を得てオンラインを利用した調査を行った。

4. 2. 1. 台湾人英語学習者による「日本英語オンラインテスト」調査の概要

目的

台湾英語話者を対象に、一般的な英語の理解と日本英語の理解の関係を考察する。特に台湾英語話者による日本英語の理解と、英語力(全民英検でのレベルを自己申告、およびあればTOEICのスコア)、日本語力(日本語の音韻、文法などの理解)、日本滞在経験(日本文化の理解)、日本英語との接触経験の4要素の関係についての知見を得る。

調査方法

日本英語の特徴を盛り込んだオンライン聴解テストを作成、2021年1月にパイロット調査を行い、判明した問題点を検討・改良した上で2021年3月から4月にかけて本調査を実施した。

調査対象：文藻外語大学(台湾・高雄市)の学生

調査方法：WEBテスト

パイロット調査：2021年1月 回答数36 有効回答16

本調査：2021年3月～4月 回答数170 有効回答134

調査項目の構成

- パート1：回答者自身に関する質問(英語力、日本語力、日本滞在経験など)
- パート2：聴解問題(1会話につき4問題で計40題。
発言の意図を説明する中国語の質問に「○(正)」、「×(誤)」、「わからない」の選択肢から1つを選ぶ三択形式。)
- パート3：回答後のフィードバック(自由記述：聴解テストの日本英語に関する印象)



(オンライン聴解テスト画面)

³ 詳細は、本稿文末の「本研究に関する研究論文および研究発表」の論文1、学会発表1、6を参照。

結果と考察

日本英語テストの結果(平均点 24.69、最高点 37、最低点 3、標準偏差 7.65)と各受験者の属性情報との関係を次の2点を軸に考察した。

1) 日本英語理解と「英語力」、「日本語力」、「日本滞在経験」、「日本英語との接触経験」の関係

日本英語理解と「英語力」: 概して英語力が高いほど日本英語テストの平均点が高く日本英語の理解力と関係が強いことがうかがわれた。一方、初級(CEFR:B1からA2程度)レベルの受験者の約24%が全体の平均点を超えていた。初級の標準偏差は7.206と相対的にかなりのばらつきを見せている。これらのことから必ずしも一般的な英語力と日本英語力が直線的な関係にないことが示唆された。

日本英語理解と「日本語力」: 日本英語理解と日本語力の関係では、概して初級において日本語力による差が大きいものに対して、英語力が高くなるにしたがって日本語力の差が点数の差に与えている影響が小さくなっていった。ここからは英語力の低い層で特に日本語力を駆使しながら日本英語理解を進めている様相がうかがわれる。回答者からのフィードバックにも「日本人の英語を理解するには、日本語を知らなければならない」、「非常に特殊な発音で、日本語を母国語としない者にとっては理解しにくい」、「とても日本的だが、私はずっと日本語を勉強し、日本の番組も見ているから多少は理解できる」等、日本語理解が日本英語理解につながっていること示唆する内容のコメントが見られた。日本語力に象徴される日本語の音韻や文法体系の理解が日本英語理解に重要な要因となっていることが考えられる。

日本英語理解と「日本滞在経験」、「日本英語との接触経験」: 日本滞在期間や日本英語との接触経験が多いほど点数は高くなっているが、各階層の点数差は相対的に小さかった。これは英語力や日本語力に比べて接触や滞在の経験が日本英語理解に寄与する程度が低いことを示唆している。回答者のコメントでは「日本人がこのように話すことは知っているが、自分が理解できないとは思っていなかった」等、日本英語が日本語に強く影響を受けていることなどが接触経験から判別できても、内容理解には結びついていないことがうかがわれた。

2) 日本英語教材作成上留意すべき要素

日本英語理解度を高める上で、特に初級では日本語力が日本英語理解への貢献度が高いため、日本英語の特徴を明示的に教授することで、一般的な英語力の程度に関わらず日本英語理解の伸長が期待できること、日本英語に数時間程度接するのみでは明確な理解度向上への寄与可能性が低いため単に接触時間を延ばすような教材ではあまり効果が期待できないこと、そのため教材には日本英語の特徴の理解を学習目標とする視点を明確にしたうえで、接触経験や日本文化に関する情報などを組み込んでいくといった指導が望ましいと思われる。

4. 2. 2. 日本英語オンラインテスト受験者へのグループインタビュー⁴

目的

本調査の目的は、オンラインテスト受験者が日本でのコミュニケーション経験と日本語英語の理解について、日本英語テストとの関連でどのような考えを持っているかを把握すること、およびテスト受験者からのフィードバックに出てきた事項をより具体的に深めていくことである。

調査方法

日本英語テストの受験者のうち、高雄市(台湾)にある大学の外国語学部生3グループ(日本語専攻、英語専攻、ドイツ語専攻)合計15名を対象にグループインタビューを実施した。参加者は、先述の日本英語テストを受験し、かつ日本旅行経験のあるものとした。

インタビューの主題は、日本旅行時に役立つ言語知識、日本でのコミュニケーションの特徴、日本でのコミュニケーション体験、日本語英語の理解に関する知識や経験などであった。各インタビューはおよそ一時間程度、調査実施者が予め主となるトピックや質問を中国語で作成し、インタビューも中国語で実施した。インタビュー分析は録画データを文字起こしし、和文に翻訳したものを参照した。

⁴ 詳細は、本稿文末の「本研究に関する研究論文および研究発表」の学会発表1、6を参照。

結果と考察

1) 英語力、日本語力との関係

言語能力については、英語の習熟度が高いほど、日本語のスキルの影響が減少する、という認識を確認した。これは聴解テストの結果からも裏付けられた。日本人の英語能力やコミュニケーション能力にはかなりの個人差があると認識されており、その点においては聴解テストで作成・使用した音声の再現性が課題となった。

2) 日本に関する知識との関係

日本語の知識については、個人旅行をする際に、特に有益であると考えられていた。日本語を話すことは日本人とのスムーズなコミュニケーションを促進するが、相当の努力が必要と認識されていた。また、日本英語は台湾英語とは異なるアクセントが特徴であり、理解が難しい場合もあるが、基本的なコミュニケーションには重大な問題を引き起こさないとも感じられていた。これらは聴解テストで得られた知見と共通していた。

また、日本人の英語能力やコミュニケーション能力には個人差があるため、効果的な理解を確保するためには翻訳アプリケーションやジェスチャー等、非言語の手段を活用していることが語られた。かしながら、インタビューでの発言からは過去の旅行時の問題解決のプロセスを詳細に把握することは難しく、コミュニケーション上の問題の特定の方法が課題となった。

3) 本調査の与える示唆

今後の研究では、実際のデータに基づいて聴解教材を作成する際の課題に焦点を当てる必要が示された。特に、日本英語の特徴を抽出し、それを教材に翻訳する際の発音や状況の妥当性を評価する一環として、いくつかの示唆が検討されなければならない。また、教材に取り入れるべき非言語コミュニケーションを、実際の録音データから検討されなければならないだろう。

この調査では、日本英語の理解において、言語スキルだけでなく、非言語的なコミュニケーションも考慮する必要があることが強く示唆された。日本英語の実際を把握するための具体的なアプローチを探索する、という今後の研究の方向性が明確になった。

4.3. ビデオ想起インタビュー⁵

調査の背景

2023年には本格的に国際観光が回復し始め、インバウンド観光接客コミュニケーション現場の調査が可能となった。従来の観光経験の調査はインタビューや質問紙によるものが多く、状況の理解については協力者の主観によるところが大きいという問題があった。また近年の個人Vlogなどの広がりにより動画撮影の困難性の社会的閾値が下がってきたことなどから、旅行者本人撮影のビデオを客観的な情報として提供してもらったうえでインタビューすることを計画した。

目的

この調査では、ビデオ録画されたインタラクションを主要な方法として、日本の観光における英語使用を探索した。台湾からの旅行者と日本側のスタッフが第二言語として英語を使用するインタラクションに焦点を当て、コミュニケーションの実践的な次元について包括的な洞察を提供することを目指した。

調査方法

上記4.1.1及び4.2.2の調査で明らかになった課題に対する方策として、ビデオ想起インタビュー（Video-stimulated recall interviews：VSR）の手法を採用した。VSRは記憶の正確性向上や参加者のサポート、新鮮な記憶の取得に効果があり、質的研究において有益な手法であるとされている。言語教育分野でも研究手法として使用されており、被験者の一次情報の提供を容易にし、非言語コミュニケーション要素の分析を被験者、質問者の双方が行うことができる。これらの側面は、観光業界の英語教育と従来の分析の両方でしばしば見落とされ

⁵ 詳細は、本稿文末の「本研究に関する研究論文および研究発表」の学会発表6、9を参照。

がちである (Tankovic et al., 2022 ; Namtapi, 2022)。

分析対象は、2023年1月、4月、6月の間に訪日した台湾人観光客が撮影した自己録画ビデオデータである。具体的には、台湾人協力者4組に、来日旅行中に日本でのコミュニケーションの様子をビデオで撮影してもらい、帰国前にビデオを回収、そのビデオを事前に視聴した上で、オンラインでインタビューを行った。具体的な流れは、①台湾人協力者に来日前に研究趣旨と依頼内容をメールで説明、②入国空港等でビデオカメラを授受、③旅行期間のコミュニケーションの様子を協力者自身が同行者とビデオ収録、④旅行中一日同行することで、信頼関係を醸成するとともに、研究意図の詳細を説明、⑤帰国後にすべてのビデオを確認し、ビデオの一覧と質問表を事前に送付、⑥インタビュー時にはZoomにてビデオを確認しながら撮影時に感じていたことやインタビュー時点での考えなどを聞いた。



(コンビニエンスストアで家電量販店への道を聞く)

結果と考察

1) インタビュー手法の有用性

今回実施した Video-stimulated recall の手法の有用性を確認した。この調査に先んじて実施した訪日経験のインタビューでは、協力者の主観と描写に依存せざるを得ず、実際のコミュニケーションの状況把握が課題であった。今回、事前に質問者が様子を詳細に映像で観察することで予め質問を準備することができ、撮影者が「通じた」「通じなかった」「何とかなった」と感じた文脈を理解する手がかりを得ることが出来た。

2) 多様な顧客満足プロセス

相互のコミュニケーションの成立の有無に加えて、個々のスタッフの対応に満足したかどうかの印象を尋ねた。回答から、口頭コミュニケーションを介した顧客のサービスに対する満足に至るプロセスは「質問/要望→スタッフが言語で応答→目標達成(満足)」といった直線的なプロセスではなく、質問や要望からスタッフの応答まで多様な要素、例えば本国(台湾)での経験や言語/非言語コミュニケーションマナーが影響している可能性が考えられた。コミュニケーションの不全により要求が満たされないことにも一定程度寛容で、必ずしも不満につながらない場合もあることが分かった。またスタッフ側の応答スタイルの調整が、必ずしも顧客の欲求充足につながるとは限らないケースも確認された。

3) 「英語スキルの獲得」と求められる接遇英語の乖離

日本人スタッフ側の英語対応のアプローチには、大別して2つのパターンがあることがうかがえた。一方は①一気に流暢な英語を話し切り、迅速に情報提供を完結しようとする態度、もう一方は②流暢ではない英語を使用しながらも顧客の理解を頻繁に確認する態度である。前者はホテルのフロント、免税店など、英語対応が標準と想定されている場面が多く、後者は比較的外国人の利用者が少ないことが想定される場面が多く観察された。旅行者は①のアプローチに不満は示さなかったが、②のアプローチをより高く評価した。この評価から、場面に依存する部分は大きいものの「ホスピタリティのための英語スキルの獲得(英語母語話者をモデルにした流暢性など)」と「ホスピタリティに適した英語(相互理解を確認しながらのコミュニケーション)」の不一致が観察された。一般的な英語教育においては規範的な英語の習得を目標とし、流暢性が高い評価を受けることは妥当であるが、接遇ESPが目指すホスピタリティ志向には必ずしも合致していない場面がある可能性が示唆された。

4. 4. 知床国立公園の認定引率者へのインタビュー、及び英語ガイドツアーのコミュニケーション分析

4. 4. 1. 知床国立公園の「認定引率者」へのインタビュー調査⁶

調査の背景

観光コミュニケーションにおいてもICTを利用したコミュニケーションが増えているが、ネイチャーツアーのように電波の届かない地域を中心とした形態も人気を集めている。ユネスコ世界自然遺産である知床半島を訪れる人は年間約40万人で、そのうち約20%が外国から来ていると推定されている。しかし日本語以外のガイドは圧倒的に不足している。その原因や知床における英語ガイドに求められているコミュニケーションについてはわかっていない。

目的

認定ガイドへのインタビューにより、英語でのガイドへの考え方、その考え方に影響している要因などを分析することで、英語ガイドの不足の理由を考察する。

調査方法

合計5人の認定ガイドに対して2023年2月、3月、7月にインタビューを実施した。インタビューでは、英語と英語ガイドの実践についての意見を収集し、さらにインタビューから得られた知見を、知床観光ガイド協議会や環境省の公開情報と対比しながら理解を深めていった。

結果と考察

1) 言語(英語)スキルの自己評価と必要とされる英語力について

全参加者が英語スキルの重要性を認識していたが、必要と考える英語レベルや具体的な学習方法についての意見は異なっていた。ガイドの多くは自分の英語ガイド力は日本語でのガイド力に大いに劣るとしながらも、「英語の勉強は必要だと思うが地域の知識とガイド経験に優先すると思わない」、「自分の英語でもこれまで問題はなく、むしろ頑張ってコミュニケーションすることで高いレビューにつながってきた」等、英語力はガイドの資質としてはあくまで副次的なものであるという認識が見られた。また、ツアーに参加する外国人はほぼすべてが個人旅行者であり、その多くはリピーターであるということから、ツアー中のある程度の言語の壁の不便さは自明のものとして許容されているという認識も示された。さらに、英語力を向上させるために必要な時間と労力が自身の収入増加とのバランスを欠いていると感じるガイドも存在した。

2) 適切な英語学習教材の不足

アウトドアガイド向けの適切な学習教材が不足していることも問題であろう。観光庁のウェブサイトでは、外国人訪問者への多言語資料が提供されているが、アウトドアツアー向けの語彙や表現は限られている。これが、アウトドアツーリズムが適切に対応されていないという印象を与えている。また、ツアーの運営上の課題も指摘された。予約なしで参加する参加者によってツアーグループの言語構成が突然変わることや、言語の少数派のゲストが十分な情報を受け取れないこともあるという。これらが時間と費用をかけてまで学習して英語によるガイドになることへの動機づけに否定的な影響を与えている可能性が高い。

3) ガイド間のビジネス競争

知床地域には他の国立公園と比較して多くのツアーオペレーターが存在し、彼らの間での競争はかなり激しい。一部のガイドは、自分のサービスの内容を自分の個人的な財産と資産として認識している。そのため、彼らは英語で行われるガイドの知識と経験を無償で共有することに消極的である。これらのガイドは、ガイドサービスを提供するだけでなく、予約の取り扱いや自己宣伝活動も行っている。これらのガイドは、大手旅行代理店に頼らずに独立して運営しているため、委託会社からツアーのフィードバックや評価を受ける機会も限られている。

⁶ 詳細は、本稿文末の「本研究に関する研究論文および研究発表」の学会発表4を参照。

この単独事業主としてのガイドということから引き起こされる競争関係が、外部または同業者間の評価システムの導入を困難にしている可能性がある。保護地域での安全なツアーのシステムを確立する責任を持つ環境省は、現在、ツアー中の口頭コミュニケーションの質を評価する権限を持っていない。しかし2023年から、省はすべての国立公園でツアー内容の品質を標準化するガイドラインを段階的に導入する予定である。外国人訪問者との言語コミュニケーションの改善が言及されているが、改善のための具体的な対策は明示されていない。しかしインタビュー時にはすでに、語学力がアウトドアツアーガイドの能力評価にどの程度影響するかを明確にするのは困難であり、他のガイドとの競争意識や政府系組織からの要請に対する個人事業主としての抵抗感が示されていた。

4) 本調査の与える示唆

本調査によって、自然ガイドによる英語の使用が、制度的にもガイド自身によっても、広範な接客業界での使用とは異なると認識されていることが明示された。これは、自然ガイドという専門職グループのニーズに合わせたESP支援システムを開発するためのさらなる研究の必要性を示唆するものである。日本の他の接客業界で実施されている人材開発と評価システムを探索し、他国の多言語自然ガイドトレーニングの導入例を参照することもある有益であろうが、その際には安易な比較を避け、ターゲット地域の特性と多言語ニーズの詳細を精査する必要があるだろう。

4.4.2. 知床国立公園の認定引率者による英語ガイドツアーのコミュニケーション分析⁷

調査の背景

2011年以降、利用区域制度の導入により、事前申請と講義の出席が遊歩道への立ち入りの条件となっている。特にヒグマの活動期間(5月ー7月)は、登録ガイドによる入場グループ(最大10人)引率が義務付けられている。ガイドの資格認定カリキュラムには、講義、野外訓練、インターンシップ、独立ガイディング、セミナー、試験が含まれる。この登録引率者の役割は訪問者の安全保持と植生保護、国立公園運営におけるエコツーリズム振興において大きい。引率ツアーは大ループ(全周3km)、小ループ(全周1.5km)の2つのルートがあり、ツアー前の講義の時間を合わせた時間を通してガイドはツアー客と常に口頭でやり取りを行う必要がある。



遊歩道ルート
(知床五湖フィールドハウスウェブサイトより)

目的

ガイドツアーの実態の一端を把握するために、単一のライセンスガイド(認定引率者)が率いる多言語グループと共に遊歩道ツアーに参加し、観察とインタビューの組み合わせで調査を行った。これらのツアー中には、特にガイドセッションで利用される英語情報の内容に注意が払われた。

調査方法

訪日旅行者と日本人スタッフとのコミュニケーションが必須な状況のケーススタディを実施した。環境省管轄の知床国立公園特別保護地区内でのガイド資格を持つ「認定引率者」5名への前述のインタビュー調査で得られ

⁷ 詳細は、本稿文末の「本研究に関する研究論文および研究発表」の学会発表4を参照。

た知見を踏まえ、実際に認定ガイドによるツアー引率が義務付けられているヒグマ活動期間中の7月に知床遊歩道大ループツアー（約4時間）に参加した⁸。欧州、アジアからの多言語ツアー客とガイドとの英語コミュニケーションを観察し、ツアーの録画データをもとに中国語圏からのツアー参加者にビデオ想起インタビューを行った。

結果と考察

1) ツアー予約サイトの多言語対応

予約サイトツアー事前予約のウェブサイトは多言語表示を謳ってはいるものの、ガイド選択に関する情報が外国語でほとんど提供されていないことが確認された。2023年現在、35人のガイドのうち、英語でメッセージを掲載しているのはわずか5人（14%）に過ぎないことから、英語の必要性が明らかな課題であることが分かった。

2) コミュニケーション手法の多様性

英語だけでなく、表情、ジェスチャー、指差し、図鑑の提示、視線の制限・誘導（後ろを向いてビューポイントに移動）、レトリカルクエスチョンなど多様であった。これらのコミュニケーション手法はガイドによって異なることが推測される。

3) ガイドの言語面での負荷

まずシステム上事前準備が難しい。直前まで人数・グループ構成が未確定なため、特定の参加者を念頭にした事前の準備が難しく、一般的なものにとどまらざるを得ない。従って基本は日本語でのガイドを英語で行うということになるが、その内容は、原生林、動植物、地質等の説明、質問への受け答え、双眼鏡操作補助等多岐に渡る。これらの口頭でのガイド業務は、北海道が定める「北海道アドベンチャートラベルガイド（認定区分：自然）」の業務内容と、外国語でのガイド対応スキルに特化した「北海道地域限定通訳案内士」の業務内容の双方と少なからず共通点がある。前者の業務は認定講習で訓練がなされるが、後者についてはガイド自身に任されており、ガイドへのインタビューで得られた知見と一致していた。

更に、携帯電話のネットワーク圏外、無線機のみで常時他グループガイドと通信するという通信環境のため、近年重要性を増すデジタルによるナレーションの利用やGoogle翻訳等の翻訳アプリケーションを使用することが出来ない。共通語としての英語によるガイドの特徴がより明確に表れると思われる。

4) 言語的混成グループへの英語対応

調査者を除く参加者の母語は中国語、イタリア語、オランダ語で全員が複数回の日本旅行経験者であった。ガイドینگには自由に見て回りたいという個人の希望とガイドの説明を全て聞きたいという混成グループをまとめるための配慮が見られた。一例としては一部参加者の母語を考慮し、動植物の名称を中国語でも紹介したり、英語での説明の理解に積極的でない参加者には写真撮影時にジェスチャーも交えてコミュニケーションを取ったり、各人の母語でのシャッター合図を使用したりの工夫が観察できた。ガイド引率が必須のツアーであるというシステム上、ガイドングに期待するところは大きいと推測されるが、ツアー直後に参加者に印象を尋ねたところ、全員がガイドの案内は期待以上であったと回答した。

5) ツアー参加に関わる多様な言語使用

ツアー後のインタビューは中国語を母語とする2名を対象に行った。ツアーの予約システムについては、中国語での日本旅行案内ウェブサイトを経由してたどり着き、英語でのメッセージが掲載されているガイドによるツアーを選択した。2名のうち1名は英語圏留学の経験があり英語使用には慣れており、ガイドの英語の説明を同行者2名に通訳する役割を果たしていた。欧州からの参加者がガイドに積極的に質問していたのに対してこの2名が質問する場面は少なかったことについては、自分の英語力を考慮して積極的に話しかけることには躊躇いがあったと思われる。しかしこのような場面は予測済みであり、ツアーガイドの態度には満足であった。

⁸ 知床五湖フィールドハウスウェブサイト https://www.goko.go.jp/ground_pathway.html

6) 本調査の与える示唆

本調査は先に行ったガイドインタビューで得た知見を確認する機会として有益であった。インタビューではガイドのESPが広範な接客業界での使用とは異なることが指摘された。国立公園でのエコツーリズムと一般的な都市観光が異なる文脈の中で発展してきたという歴史的経緯や、異なる行政管轄下にあるといった事情も影響している可能性があるが、インバウンド観光促進の施策において自然ツアーガイドのESPは支援の狭間に位置していると思われる。知床五湖に限定すれば、ツアー参加者受け入れのシステム面での制約と地域特有の技術的制約がある中、安全なツアー遂行と顧客の満足度に影響を及ぼす英語でのガイディングスキル支援は緊急性の高い課題であろう。英語以外に駆使されていたコミュニケーション手法も含めたアウトドアガイドのためのESP探究の必要性が改めて示唆された。

4. 5. 観光案内所における英語コミュニケーション分析⁹

調査の背景

観光案内所は、ホテル等が文化・経済・言語背景について一定の同質性を利用者に想定している（「うちのお客様はこういう人」）のに対して、より（文化・経済・言語的だけでなく、障害の有無、旅行の目的についても）多様な利用者像を想定している。そのため多様な旅行者との英語によるコミュニケーションの調査対象としてより適切と考えた。

目的

観光客による自発的な情報収集の場における日本人スタッフとのコミュニケーションの様相を観察するもう一つのケーススタディとして、日本北部の中核都市における観光案内所カウンターでの案内者と利用者とのコミュニケーションの模様を調査した。本研究では、観光の現場での言語使用、コミュニケーションの様相を、道内の観光案内所のカウンターを事例として取り上げ、観察と録音、および簡易なインタビューによって調査、考察する。

調査方法

第1段階：2023年3月24、25日にのべ6名のスタッフ及びボランティアへのインタビュー

分析方法：語られた内容を文字起こししたうえで、内容分析を行った。

第2段階：2023年8月5、8、9日（予備調査）、8月17、18、19日（本調査）

分析方法：それぞれ半日程度カウンター付近に常駐し観察、さらに来所した外国人利用者に録音協力を依頼し、許可を得た者についてはカウンターでのコミュニケーションの様子を録音した。これらの利用案件を①利用者の来所目的の分類、②コミュニケーションの流れのモデル化、③使用言語の様相の描写、④非言語方策の利用方法などの点から分析した。

結果と考察

調査の結果、第1段階のスタッフへのインタビューからは、外国の人とのコミュニケーションが就業の動機にあり、これがあたたかい対応の基礎にある可能性が示唆された。また、様々なコミュニケーション上の工夫を意識的に行っていることが分かった。第2段階では、本調査で合計39件の利用者を観察した。

1) 多様な案内所利用目的

来所者の案内所利用目的は特定情報の収集（「〇〇行きバス停はどこですか？」）だけでなく、緩やかな情報収集（「半日あるけどどこか良いところはありませんか？」）や地元の人との交流（「こないだヨーロッパを旅行した時の写真見てくれる？」）を求めるようなものも認められた。具体的には利用者の観察から、利用者は特定情報の収集だけでなく、緩やかな情報収集や地元の人との交流を求める傾向があり、スタッフには素早い情報提供とス

⁹ 詳細は、本稿文末の「本研究に関する研究論文および研究発表」の学会発表8を参照。

モールトークを組み合わせた柔軟な対応が求められていることが分かった。

2)「教科書」通りではないコミュニケーション

使用される英語は平易な表現が多かったが、母語の影響を受けた発音、いいよみなどの非定型文、非正規の文法構造など、さまざまな「イレギュラー」な英語使用が確認できた。また、これらの言語コミュニケーションの困難さを補完するように、各種の非言語のコミュニケーション方策がとられており、実際にほぼすべてのコミュニケーションで地図、時刻表、パンフレットなどが提供され、理解の促進と確認に役立てられていた。

3)案内所利用上の典型的なコミュニケーションの流れ

大まかなコミュニケーションの流れとしては、言語の特定、質問の把握、資料の提供、記入しながら説明、理解の確認（必要に応じて再説明や次の質問へ）、見送りの声掛けであった。外国系利用者による使用言語は、案内所側の対応言語である、英語、日本語、中国語の順で多かったが、複数の言語が混用されることも多かった。なお使用されている英語はかなり平易な表現であることもわかった。また、非言語のコミュニケーション方策として、ほぼすべてのコミュニケーションで地図、時刻表、パンフレットなどが提供され、理解の促進と確認に役立てられていた。

4)本調査の与える示唆

現場で使われている英語は発音、文法、語法など様々な面で「教科書通り」ではない。そのような現場で働くためには、「理解できないことがある」ことを前提に言語の枠を超えた高次で広範なコミュニケーション能力の育成が必要となる。具体的には上記のような言語だけでなく非言語の要素を含めたコミュニケーション能力を強化する視点が観光英語教育には必要である。学習者によっては英語力は「ほどほど」であっても様々な非言語コミュニケーション方策を駆使できるという者もいる。このような学習者にとって観光案内所は自身の強みを生かせる魅力的な職場ということができらるだろう。教育現場もこのような現場や学習者のニーズを念頭にいた教育実践へと変化させていくべきであろう。

5. まとめ

助成期間は世界的に渡航制限が施行されていた期間と部分的に重なっていたため、当初予定していた国内、台湾での現地調査に代わる調査手法を模索し、助成期間を1年間延長せざるを得なかった。しかし渡航制限期間中に実際の旅行者を直接対象にした調査は行えなかったものの、文部科学省や各教育機関などによる公開情報を使った調査や、コロナ禍中に一般的となったオンラインを使ったテストやインタビューなど各種の調査を行うことができた。またインバウンド受け入れ再開のタイミングに合わせてビデオ想起インタビューという分析手法を採用することが出来た。これにより、研究開始前に想定していたインバウンド観光現場での「日本人が使用する英語」の実際が、定型的な語用論的・音韻学的側面のみならず、相手に応じた態度や使用表現の変化、非言語コミュニケーションの使用など、様々な側面が状況によって変化するものであることを確認できた。これらの点は日本英語の新しい捉え方を促すものであり、実情に応じた接遇ESPの開発に寄与する可能性があると思われる。助成期間終了後もこれらの知見を継続して精査し、論文等で成果発表を行う予定である。

本研究は一貫して、相互理解のためにはどのような英語も等価値を認める国際語としての英語(EIL)の理念を、特定の目的やニーズに基づく英語教育(ESP)に実用するという動機で行った。訪日観光現場でのコミュニケーションの成功には、標準的ではない英語表現への理解のみならず、非言語面での対応や傾聴姿勢等の対人コミュニケーションの訓練が有効であるという知見は、観光英語教育に新しい視点を提示するという点で有益であると考える。これらが本研究の研究成果の学術的意義や社会的意義と言えよう。

これらの示唆に基づき、今後の研究は2つの方向性を考慮している。1つは調査で得た接遇ESPに関する知見を大学での観光英語教育に取り入れる具体的方策の探求である。観光英語をカリキュラムに持つ国内外の教育機関の指導者、研究者とも連携し、教育実践方策と効果を検証したいと考える。また、今回の調査によって、野外のアクティビティツアーガイドのESP手法は更なる研究の余地があることが分かった。ツアーガイドが主に口頭と非言語コミュニケーションの組み合わせを使用していること、ビジネス形態や地域の特異性によって学習ニーズが異なることを考慮し、追加のデータ収集を行い、現場のガイド従事者やツアー運営会社に成果を還元したい。

本研究に関する研究論文および研究発表

論文

1. 宮本節子・渡辺幸倫 (2021). 台湾人英語話者による日本英語理解および日本英語への言語態度についての研究：訪日旅行用日本英語教材開発の背景と予備調査の評価を中心に。『相模女子大学文化研究』第39号, 61-76.
2. 渡辺幸倫 (印刷中). 観光コミュニケーションにおける訪日旅行者接遇のための英語教育の現状と課題：観光系大学の『観光英語』シラバス調査および担当教員へのインタビューから。『観光ホスピタリティ教育』第17号.

学会発表

1. 宮本節子・渡辺幸倫 - 「台湾人訪日旅行用日本英語 教材開発に向けた予備調査の分析」、日本「アジア英語」学会第47回大会（オンライン）、2021年7月18日
2. 渡辺幸倫 - 「観光系大学の英語授業シラバスおよび指定教科書の調査」、日本「アジア英語」学会 第50回全国大会（オンライン）、2022年12月11日
3. 渡辺幸倫・宮本節子 - 「観光系大学・短大における『観光英語』授業の研究 訪日外国人接遇のための英語教育という観点からの考察」 観光ホスピタリティ教育学会 第22回全国大会（四国大学）. 2023年3月4日
4. MIYAMOTO, Setsuko and WATANABE, Yukinori - “The Use of English by Nature Tour Guides in National Parks in Japan: An interview survey of “licensed guides” in Shiretoko National Park”, 22nd Asia Pacific Tourism Association, Chiang Mai, Thailand, 2023年7月7日
5. WATANABE, Yukinori - “English Education in Travel and Tourism Programs at Japanese Universities and Junior Colleges”, 22nd Asia Pacific Tourism Association, Chiang Mai, Thailand, 2023年7月7日
6. MIYAMOTO, Setsuko and WATANABE, Yukinori - “Challenges of Presenting Features of Japanese English in ESP Materials: The analysis of a speech comprehension test, video recording, and interviews with Taiwanese English speakers”, The 21st AsiaTEFL International Conference, On-line presentation, 2023年8月20日
7. WATANABE, Yukinori - “Bridging EIL reality and the classroom practice: Interviews with English instructors”, The 21st AsiaTEFL International Conference, On-line presentation, 2023年8月20日
8. 渡辺幸倫 - 「観光案内所でのコミュニケーション調査データ収集の模索と分析の視点について」、2023年度多層言語環境研究シンポジウム（北海道大学）、2023年11月4-5日
9. MIYAMOTO, Setsuko and WATANABE, Yukinori - “Exploring English Usage in Japanese Tourism: Insights from Video-recorded Interactions”, Japanese Studies Association of Southeast Asia (JSA-ASEAN) Conference, Chiang Mai, Thailand, 2023年12月21日

謝辞

本研究はJSPS 科研費 JP20K00870の助成を受けたものです。また、研究の進行や成果に貢献していただいた関係者の方々にも深く感謝申し上げます。特に台湾における調査にご協力くださった義守大学の小堀和彦先生、堀野善康先生、知床地区での調査にご協力くださった（株）ピッキオ様に心から感謝申し上げます。

参考文献

- 岩井千春. (2012). 「観光系学部における観光学に特化した英語教育: 全国アンケート調査の結果から」. 『言語と文化: 大阪府立大学総合科学部言語センター論文集』(11), 19-32.
- 上野之江ほか. (2012). 「英語ライティングクラスのための観光コーパス構築に関する研究」. 『北海学園大学学園論集』(151): 17-46.
- 王仲子. (1999). 「中国語母語話者の日本語音声習得を助ける中国語方言」. 『音声研究』第3巻第3号, 36-42.
- 河原俊昭. (2014) 「観光英語の授業に関するチェックリストの作成とその意義」塩澤正・榎木園鉄也・倉橋洋子・小宮富子・下内充集編『現代社会と英語 英語の多様性を見つめて』金星堂, pp.242-252.
- 全民英検網 <https://www.gept.org.tw/>
- 塩澤正, 吉川寛, 倉橋洋子, 小宮富子, & 下内充. (2016). 『国際英語論』で変わる日本の英語教育』くろしお出版.
- 日本政府観光局. (n.d.). 国籍/月別 訪日外客数(2003年～2022年) https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/since2003_visitor_arrivals.pdf
- 日本政府観光局. (n.d.). 国籍/月別 訪日外客数(2003年～2022年) https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/since2003_visitor_arrivals.pdf
- 日本政府観光局. (n.d.). 「訪日外客数(2023年10月推計値)」, https://www.jnto.go.jp/news/press/20231115_monthly.html
- 観光庁. (2020a) 「多言語 対応改善・強化のため観光庁取組 強化のため観光庁取組」https://www.soumu.go.jp/main_content/000677784.pdf
- 観光庁. (2022b) 「訪日旅行誘致ハンドブック 2022 (東アジア4市場編 第一章台湾)」, <https://www.jnto.go.jp/statistics/market-info/taiwan/taiwan05.pdf>
- 宮本節子, 渡辺幸倫. (2017). 「日本における「タイ英語」の認識について: ホテルスタッフへのインタビュー及び大学生の意識調査の分析」『相模女子大学文化研究』(35), 25-35.
- 宮本節子, 渡辺幸倫. (2018). 「訪日タイ人観光客への英語接遇を目的としたESP教材の作成」, 『相模女子大学文化研究』Vol.36, pp3-24.
- 宮本節子, 渡辺幸倫. (2020). 「タイ英語学習のすすめ—観光コミュニケーションの考え方—」, 山川和彦(編)『観光言語を考える』第4章、くろしお出版, pp63-79.
- 森越京子. (2023). 「アフターコロナに向けた観光ホスピタリティ人材育成のための大学英語教育再考」『北星学園大学短期大学部北星論集』20: 29-40.
- Anthony, L. (2018). *Introducing English for Specific Purposes*. Routledge.
- Čuić Tanković, A., Kapeš, J., & Benazić, D. (2023). Measuring the importance of communication skills in tourism, *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 36(1), 460-479. DOI: 10.1080/1331677X.2022.2077790.
- Dudley-Evans, T. (1998). *Developments in English for Specific Purposes: A multi-disciplinary approach*. CUP.
- Jenkins, J. (2007). *English as a Lingua Franca: Attitudes and Identity*. Oxford University Press.
- Kachru, B. (1985). *Standards, codification and sociolinguistic realism: English language in the outer circle*. In R. Quirk & H. Widowson (Eds.), *English in the world: Teaching and learning the language and literatures* (pp. 11-36). Cambridge University Press.
- Kawashima, T. (2019). *An Exploratory Study of Listening Materials to Promote Comprehension for World Englishes*. *Asian English Studies*, 21, 38-51.
- Namtapi, I. (2022). "Needs Analysis of English for Specific Purposes for Tourism Personnel in

Ayutthaya." *LEARN Journal: Language Education and Acquisition Research Network*, 15(1), 409-439.

Smith, L.F. (ed.) (1983). *Readings in English as an International Language*. Oxford: Pergamon.

Wozniak, S. (2010). "Language needs analysis from a perspective of international professional mobility: The case of French mountain guides", *English for Specific Purposes*, 29, pp243-252.