修士論文（要旨）
2011 年 1 月

# 観光日本語教育の質の向上にむけて
## ーマレーシアでのインタビュー調査からー

指導　宮副ウォン裕子　教授

国際学研究科
言語教育専攻
208J4902
高島美江

目次

第１章　　はじめに..... 1
1.1　研究の背景と動機 ..... 1
1.2　研究の目的 ..... 3
1.3　用語の定義 ..... 3
1.3.1 「観光」と「旅行」 ..... 3
1.3.2　観光日本語 ..... 4

第２章　先行研究概観 ..... 6
2.1　中・高等教育機関の学生のための観光日本語教育 ..... 6
2.2　観光業従事者のための観光日本語教育 ..... 7
2.3　日本人観光客に視点をおいた研究 ..... 12
2.4　観光産業と日本語に関する研究 ..... 13
2.5　先行研究から見る本研究の位置付け ..... 16

第３章　旅行市場と日本語 ..... 18
3.1　旅行市場の現状 ..... 18
3.1.1　旅行の素材 ..... 19
3.1.2　観光ガイド ..... 19
3.1.3　旅行会社の分類 ..... 20
3.1.4　観光の形態 ..... 22
3.2　観光と教育 ..... 22
3.2.1　海外で実施されている観光日本語教育 ..... 23
3.2.2　観光日本語教育の特徴 ..... 24

第４章　観光日本語教材の分析 ..... 26
4.1　海外の観光日本語教材 ..... 26
4.2　観光日本語教材の傾向と特徴 ..... 27
4.3　考察 ..... 30

第５章　観光業従事者へのインタービュー調査 ..... 33
5.1　調査方法 ..... 33
5.2　調査協力者 ..... 33
5.2.1　ツァーオペレーター社員 ..... 33
5.2.2　マレーシア人日本語観光ガイド ..... 34
5.3　分析方法 ..... 35
5.3.1　M-GTA (Modified Grounded Theory Approach) ..... 35
5.3.2　M-GTAを用いた理由 ..... 35
5.3.3　分析の手順 ..... 36

第６章　分析結果と考察 ..... 39
6.1　ツアーオペレーター社員 ..... 39
6.1.1　概念・カテゴリー・結果図 ..... 39
6.1.2　ストーリーライン ..... 40
6.1.3　考察 ..... 40
6.2　マレーシア人日本語ガイド ..... 44
6.2.1　概念・カテゴリー・結果図 ..... 44
6.2.2　ストーリーライン ..... 45
6.2.3　考察 ..... 45

第７章　おわりに ..... 53
7.1　総合的考察 ..... 53
7.2　観光日本語教育現場への提案 ..... 54
7.3　今後の課題 ..... 55

謝辞
引用文献・参考文献
資料

【キーワード】観光日本語　観光ガイド　ツアーオペレーター　M-GTA　ホスピタリティ

## 第 1 章　はじめに

国際化が叫ばれて久しいが，グローバル化は今始まったわけではない。「時間と空間の圧縮」はすでに 100 年以上前に起こっている。今我々が経験しているグローバル化は国家を超えたヒト，モノ，カネ，情報の流動化である。人々の移動の大きな波は，「国民と外国人の境界を揺るがし(山下 2009:176)」ている。2008 年には国土交通省の外局として「観光庁」が設置された。我が国のさらなる社会経済発展のために国を挙げた観光立国推進が不可欠となっている。海外には将来観光業に従事することを目的に「観光日本語」を学習する人々がいる。対日インバウンド[1]のフロントライナーとして大きな役割を果たす彼らへの観光日本語教育は，どのように考えられ，実施されているのだろうか。本稿では観光日本語を「観光業従事者が業務遂行のために使用する日本語」と定義し，非日本語母語話者観光ガイド(以下，観光ガイド)とツアーオペレーター[2]社員を対象として調査を実施する。その結果の考察を観光日本語教育のカリキュラム構築のための基礎研究と位置付け，次の 2 点を解明する。

1) 既存の観光日本語教材を考察し，調査結果から既存の教材を補完できる要素を可視化する
2) 観光ガイドに求められる日本語能力，およびどのような側面が評価の対象なのかを明らかにする

## 第 2 章　先行研究概観

21 編の先行研究を，「中・高等教育機関の学生のための観光日本語教育」，「観光業従事者のための観光日本語教育」，「日本人観光客に視点をおいた研究」，「観光産業と日本語に関する研究」の 4 つに大別し，最後に先行研究から見る本研究の位置づけを述べる。

## 第 3 章　旅行市場と日本語

旅行会社の分類や日本人の海外旅行の現状，海外の観光ガイドやツアーオペレーターの役割を中心に述べる。後半では観光日本語教育が海外の日本語教育機関だけでなく，教育機関外(政府観光局や国立公園など)からも求められている現状と，海外の観光日本語教育の特徴について論じる。

## 第 4 章　観光日本語教材

観光日本語教材は海外で作成されたものが多く，学習対象者が「ホテルスタッフ」，「旅行会社のスタッフ」，「観光ガイド」などに特定された教材と，広く観光業従事者と捉えた教材に二分される。本稿では主に観光ガイドを学習者とした教材を 7 冊選択し，比較分析した。分析の結果，①話しことばにおける発音の重要性が取り上げられていないこと，②

---

[1] インバウンド(inbound)とは，旅行業界では外から入ってくる旅行(者)をいう。対義語はアウトバウンド(outbound)

[2] Tour Operator とは現地のホテル，観光，送迎，食事，各種施設，ガイドサービスなどの手配を請け負う会社を指す

観光ガイドが話題や情報をどのように選択し発信するかという点に言及した教材がないこと，③ガイドの発話は不特定多数の観光客に発せられることが多いにもかかわらず，多くの会話が 1 対 1 の会話で構成されている，ということが明らかになった。

## 第 5 章　調査の概要

先行研究では，観光ガイドが所属するツアーオペレーター会社の社員への実証的な調査は見られなかった。観光ガイドに対する多面的な評価を明らかにするためには当該社員への調査が不可欠である。そこで本研究ではマレーシアの現地オペレーター社員とマレーシア人日本語観光ガイドの双方に協力を依頼し，実証的な研究を行った。
分析に修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（M-GTA）を援用した理由や分析方法について詳述する。

## 第 6 章　分析結果と考察

ツアーオペレーター社員を対象としたデータの分析により，観光ガイドには 3 つの資質が求められることが明らかになった。すなわち，日本語能力試験 3 級相当の「言語能力」，「顧客満足の担い手」および「実践共同体の成員」としての認識や役割の達成である。
マレーシア人日本語観光ガイドの分析からは次のようなことが明らかになった。観光ガイドの日本語習得は，日本人観光客や先輩ガイドとの相互作用の過程における「状況に埋め込まれた学習」であった。日本語母語話者との関わりや，観光に関する技術的知識を身につける過程で，ガイドには正統的周辺参加から十全的参加への移行が行われたことがデータの考察から明らかになった。

## 第 7 章　おわりに

本研究の課題 2)については，第 6 章に詳述した。課題 1）観光日本語教材を補完する要素については以下のようにまとめられる。現状の観光日本語教材は，高度な日本語能力や敬語の教授や接客やビジネスマナーの訓練に焦点が絞られ，学習者自身の考えを表現する機会が無い。しかし，研究の結果，高度な日本語能力は必須要素ではなく，実践の知識や技術は先輩ガイドから学ぶことが示された。分析結果を踏まえ，疑似観光場面の文脈の中で特定の言語形式・言語項目を教えることよりも，意味のある文脈の中で学習者の気づきを促進することや，自律的な学習方法の教授が重要であることが明らかになった。そのために，ロールプレイばかりでなく，日本の一般社会の通念としてのビジネスマナーや接遇知識について批判的に検討することや，メディア(テレビ，インターネットなど)を利用して自然な日本語に触れる時間を持つことが重要だと考える。

## 参考文献


板橋貴子(2006)「非母語話者ガイドの独話場面におけるポーズの分析－カンボジア人ガイドを例に－」早稲田大学大学院日本語教育研究 9 号 pp.37-49

伊東隆作(2004)「案内場面における調整放棄－案内を受ける日本語母語話者を中心に- - 」桜美林大学院修士論文

エフィルシアナ・山下美紀・森本由佳子(2006)「インドネシアの専門高校観光部門観光サービス業務専攻用日本語教科書インドネシアへようこそ作成報告」『日本語教育紀要』第 2 号 国際交流基金

鶯生ふさ子・舛見蘇弘美・トムソン木下千尋(1997)「オーストラリアにおける観光業用の日本語コースのデザインと実践」JALT journal: Journal of the Japan Association of Language Teachers, VLNO:19(2) pp.260-270

オンソンゴ,ローズマリー ケルボ・長崎清美(2001)「観光業で役立つ日本語力の習得をめざして」『日本語教育通信』第 40 号 国際交流基金

香川眞編(2007)『観光学大事典』木楽舎

神田冨美子・若生久美子(2003)「中国の地方都市四ッ星ホテルフロント業務における日本語の使用状況とそれに対応する短期日本語教育について」『アジア太平洋地域における日本語教育と日本研究－現状と展望』香港日本語教育研究会 向日葵出版社

木下康仁(2005)『分野別実践編グラウンデッド・セオリー・アプローチ』弘文堂

金漢淑(2005)「韓国の国際観光ガイドに見られる会話管理－済州の観光案内場面を通じて－」桜美林大学院修士論文

国土交通省総合政策局観光企画課(2005)「高等教育機関における観光教育システムのあり方に関する調査－報告書－」

佐久間勝彦(2006)「海外に学ぶ日本語教育－日本語学習の多様性－」『日本語教育の新たな文脈』国立国語研究所

丹菊洋子(2003)「実践レポート:特殊目的のための日本語教育 香港理工大学ホテル学科選択科目ホテル・レストランの日本語の場合」『アジア太平洋地域における日本語教育と日本研究－現状と展望』香港日本語教育研究会 向日葵出版社

日本語教育学会編(2005)「観光に関係する日本語教育」新版日本語教育事典 大修館書店 P.996

服部勝人(2004)『ホスピタリティ・マネジメント入門』丸善株式会社

細川英雄(2007)「新しい言語教育をめざして－母語・第二言語教育の連携から言語教育実践研究へ」『日本語教育のフロンティア－学習者主体と協働』くろしお出版 pp.1-20

宮副ウォン裕子(2003)「多言語職場の同僚たちは何を伝えあったか－仕事関連外話題における会話上の交渉－」『接触場面と日本語教育ネウストプニーインパクト』明治書院

安福恵美子(1993)「パッケージ・ツアーの観光社会学的研究－ペルーツアー事例研究」『聖徳学園女子短期大学紀要』第 20 集 PP.63-80

山下晋司(2009)『観光人類学の挑戦「新しい地球」の生き方』講談社

ラクトマナナ, アンビニンツア スルフニアイナ(2006)「マダガスカル人日本語ガイドのための観光日本語シラバス作成」『日本語言語文化研究会論集』第 2 号 pp.277-294

李貞順(2009)「旅行者が求める観光通訳士のサービスに関する研究－韓国の日本語観光通訳案内士を事例に－」『立命館経営学』第 48 巻 第 1 号 pp.107-120

レイヴ, ジーン・エティエンヌ, ウェンガー(1993)『状況に埋め込まれた学習－正統的周辺参加－』産業図書株式会社

이정미・안병곤(2010)「서비스경어행동으로서의 『메타언어』의 한일비교연구 -호텔에서의 메타언어를 중심으로-」『한국어일본어교육학회』제 51 호
[筆者による日本語訳:イ ジョンミ・アン ビョンゴン(2010)「サービス敬語行動における「メタ言語」の韓日比較研究－ホテルでのメタ言語行動を中心に－」『韓国日本語教育学会学会誌 日本語教育』第 51 号 pp.95-111]

김은희(2008)『관광 일본어 교육의 연구』제이앤씨 출판
[筆者による日本語訳:キムウンヒ(2008)『観光日本語教育の研究』ジェイエンシ]