

観光ホスピタリティ教育

ANNALS OF TOURISM & HOSPITALITY EDUCATION

第 12 号
2019年

論 文

旅行会社のユニバーサルツーリズム商品における競争戦略—新規参入業者に対する競争優位性—
大島 安奈

教育実践報告

英語による授業としての観光科目の試み—授業担当教員の立場から—
渡辺 康洋

書 評

藤田 玲子・加藤 好崇 著 『やさしい日本語とやさしい英語でおもてなし』
鈴木 勝

本田 弘之・岩田 一成・倉林 秀男 著 『街の公共サインを点検する—外国人にはどう見えるか—』
鈴木 涼太郎

山上 徹 著 『食通のおもてなし観光学』
丹治 朋子

第17回全国大会報告

基調講演録「観光から社会を観る—ツーリズム・リテラシーの可能性—」

シンポジウム抄録「観光ホスピタリティ教育の拡がり可能性」

ワークショップ報告

2018年度総会報告

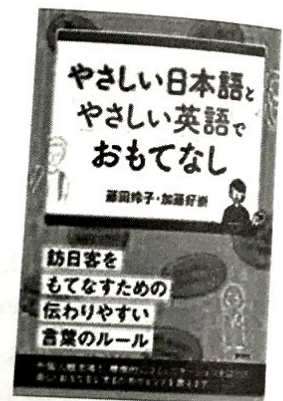
基調講演録「高校から見た観光ホスピタリティ教育—高大接続改革を踏まえて—」

シンポジウム抄録「高大接続改革と観光ホスピタリティ教育」

書 評

評者 鈴木 勝*

やさしい日本語とやさしい英語でおもてなし



藤田 玲子・加藤 好崇 著
研究社, 2018年発行, 201P.
ISBN : 978-4-327-44117-3

本書は、「日本語」と「英語」の両言語の教育研究の達人2人の共著による、「やさしい日本語&英語」をキーワードとした、「訪日外国人に対するおもてなし」に関する異文化コミュニケーション手法の入門編である。いや、見方によれば、「極意編」でもあると言ってもよい。なぜならば、最近、「おもてなし」や「ホスピタリティ」に関する理論的教科書が種々出されているが、それらに対して難解な部分が少なくないのを感じている。このような観点から、おもてなしの入門部分から真髓まで理解が容易にできる書ではないかと考えるからである。著者2人の出版の着想のきっかけは、「外国人観光客が身の回りに増えていると感じても、積極的に関わることに、まだ二の足を踏んでいる方がいるかもしれない。また、外国語に自信はないし、どうしたら関われるのか迷っている方もいることでしょう。そのような人たちにあちこちで出会った」と述べられている。

なんといっても、中学生時代に習った英語を話せない“はにかみ屋”の日本人にとって、「やさしい言葉たち」を使って外国人のおもてなしをしてみませんか」や「新しいコミュニケーションの形をぜひ試してください」との呼び掛けは誠に魅力的である。まず、やさしい日本語を使い、それがダメなら、やさしい英語を使って、近年、激増するインバウンド客と円滑に対応できるならこの上なしの指南書である。現在、訪日客4,000万人、および6,000万人を目指して「観光立国ニッポン」に向かって邁進している環境下であり、一方、「2020オリンピック・パラリンピック」を目前にして、誠に時機を得た書物であるといえよう。

まず、内容について紹介したい。全四章から編成されている。一章は、「やさしい言語

*大阪観光大学名誉教授

でおもてなし」の実践のスタートであるが、いまや、訪日外国人が多くやってきて、東京や京都などのゴールデンルートだけでなく田舎まで旅行しており、「日本全国が国際観光地！」となっている状況を述べ、「準備はできていますか？」と問いかけている。著者は、「やさしい日本語を使用しながら、やさしい英語でバックアップしていく、新しい提案」をしている。次に登場するのは、「やさしい日本語のススメ」と「やさしい英語のススメ」の記述である。まずは、前者の日本語に関して、現在の訪日外国人観光客の客層分析や多くの事例調査の結果、「現在、訪日客の約8割がアジアの国々からで、特に中国人、台湾人、韓国人には、実は日本語を勉強した方も多く」存在するとの実態から、「やさしい日本語を使用すると通じることも多く、旅行者に喜ばれます」と述べている。さらに、「(訪日客が話す日本語そのものは)一つの観光資源として利用することもできる」と同時に、「(日本人とのやさしい日本語でのやりとりは)大切なお土産になるでしょう」。この節では、「外国人にはすぐに『英語』で話しかけようとする固定化した意識を見直しましょう」と締めくくっている。さらに、後者の「やさしい英語のススメ」である。「できる限り日本語を使うことをすすめますが、その一歩先の会話の日本語を理解してもらえないことが実際にあります」と現実の状況を説明し、「基本的な観光場面での英語は、多くの場合、難しい文法や難しい単語は必要ありません」と断言する。そして、「まずは、英語アレルギーを取り払い、積極的におもてなしをする第一歩を踏み出してみましょう」と言う。なお、「やさしい英語」を使う理由として、訪日外国人は、「英語が母語でない場合が多い」ため、「相手も多くの場合には外国語として英語を使う人であり、必ずしも流暢ではない」事実を述べる。

二章は、「外国人観光客とのコミュニケーションとオモテナシ」であり、違う文化を持つ人同士のコミュニケーションに関する論述であり、文化の差異による「すれ違い現象」についての事例紹介である。「異文化コミュニケーションは難しい？」の問いには、「相手は違うのだ、知らないのだ、ということをいつも念頭において接することが大切です」と説く。次に、異文化の人との接触現場では、「言葉にして表されない(非言語)コミュニケーション」の存在があるという。すなわち、ジェスチャー、アイコンタクト、表情、距離の取り方、時間概念などである。観光の現場では、非言語コミュニケーションが比較的多く、そのため、お互いが相手を誤解したり、不快に感じたりする可能性が大きいと述べる。次の節では、すれ違いが多いが、こうすれば「あなたも異文化コミュニケーター」になれることが書かれている。すなわち、「相手を知る努力をし、日本にある独特の『察し』でなく、必要なら伝える」ことだという。観光に関係する人々は、「異文化コミュニケーション力」を持つことが重要だと述べ、これこそ「世界の国々の平和と理解に貢献すること」と結論付けている。最後の4節では、「外国人仕様の『おもてなし』」論を展開し、事例を種々掲げている。一般的に、日本のおもてなしは事前の周到的な準備だが、外国人客に例を種々掲げている。一般的に、日本のおもてなしは事前の周到的な準備だが、外国人客には、「ほったらかし」論がいいのではないかと述べ、「外国人に対する『オモテナシ』は、相手に必要とされたときに、最善を尽くす」、すなわち「事後調整タイプが有効な場合が多い」と結んでいる。

三章は、「『やさしい言語』のルール」である。1節～5節までである。「やさしい言語の会話プロセス」、「『やさしい日本語』のルール」、「会話の開始と微調整の方法」、「『やさしい英語』のルール」、「慣れてきたら使いたい接客英語」と細かく解説している。やさしい

言語を使った「おもてなし会話」の具体的な方法やルールについて説明されている。本書でのおもてなしとは、「外国人観光客だけが楽しむものでなく、日本人ホストも共にコミュニケーションを楽しめる場面を作り上げる行動」と定義している。そのスタートは、「思い切って日本語を使って話しかけてみましょう。3回言葉のやり取りができれば、まず成功です」の精神から、外国人との会話のフローチャートをきめ細かく作成している。「客一店」という立場があるが、接客用の難しい敬語の言葉遣いを止め「です・ます」調を勧める一方、やさしい英語は、「簡単な文法の短い文で伝えましょう」、そして、「ゆっくりと、はっきりと話し、相手の理解を確認しましょう」など、数多くの留意事項が記載されている。

四章は、「おもてなし会話」では、訪日外国人と遭遇しそうな場所を想定して、基本フレーズ集を紹介している。「宿泊施設」、「情報提供」、「飲食店」、「お店・観光施設」、「災害」である。

さらに、「付録」として、「おさらい英文法」、「観光現場のやさしい英語パターン」、「英語の数字の読み方」、「日本語の数字の読み方」、「参考になるウェブサイト」、「カタカナ語リスト」が巻末に紹介されている。

以上が本書の内容紹介であるが、評者としてコメントしたい。まず、「本書の読者対象」は、日本国民全体であるように見えるが、評者としては、現在、訪日客と接点を持つ観光をメインとするビジネス関係者、およびこれから接点を希望する方々にまずお勧めしたい。さらに、観光学を学ぶ学生に対して、「観光学」や「おもてなし&ホスピタリティ」のやや難解なテキスト以前に読めば、入門から真髓部分まで平易に書かれており、理解するのに役立つ。次に、「本書全般の説明手法」であるが、冒頭に「本書の使い方」が細かく丁寧に記載されているが、明快なフローチャート、重要個所の線引き、随所に「NOTES (おもてなしの現場でこころがけたいポイント)」などがあり、理解が早く役立つ。次に、「本書の内容」であるが、おもてなし理論に関して、他のテキストに登場しない斬新な提案や表現が多く目を開かせられるが、インパクトの強い部分を3つ挙げたい。

①「やさしい日本語を使用しながら、やさしい英語でバックアップしていく」手法がある。②訪日客にとって、日本での会話は「一つの観光資源」であると同時に、「大切な土産」である。③「外国人仕様の『おもてなし』」の1つである、「ほったらかし」理論がある。

ところで、本書内容がなぜ、こんなに説得力を持つのかと考えると、これは丹念な実態調査や訪日外国人客の種々のマーケティング分析結果がなさしめているからだ、と、評者は結論付けている。さらには、個人的に知る著者の1人の藤田教授は「英語通訳ガイド試験」本も出版しており、「観光英語の熱心な推進者」であるにもかかわらず、「まず、やさしい日本語を使い、それがダメなら、やさしい英語を使って……」と英語利用を遠慮しつつ述べるあたりが、通常の著者より説得力が倍加される所以なのかもしれない。

最後に、2つほどお願いをしたい。本書の「災害」の記述に関連してだが、最近、全国的に、台風・豪雨・地震など災害・事故が多くなり、訪日外国人への情報提供面で、日本のインバウンド態勢の脆弱性が露呈されている。もちろん、政府や地方自治体などの責任は大きい、外国人と接する身近な観光関係者がより細かい伝達を行う必要がある。また、

最近、世間を
地域住民と
緊急事態や「
の朝刊第一面
2人の著者は、
ないが、「英語
る英語の勉強
違くない。彼
は疑いない。

