「観光日本語」とは何か

－海外の日本語教育機関の調査と国内の現状をもとに－

田代 由貴

【キーワード】
観光日本語、日本語教育、インドネシアの観光日本語、やさしい日本語ツーリズム

【要旨】
本稿では、「観光日本語」について国内外の教育機関等を調査した。「観光日本語」は、観光業のための「観光日本語」と観光客のための「観光日本語」の 2 つがある。観光業のための「観光日本語」は、一般的な日本語学習の初級を学習していなくても学習が可能である。レベルによってグループ化でき、a.決まったフレーズで対応する、b.一般的な日本語教育の初級レベルの文法+α、c.日本国内で観光業に就業する外国人母語スタッフの日本語と d.観光客の日本語の 4 つである。a～c は、明確な目的による学習が最も重要と思われ、それによって、どの業務がどのレベルでできるか目安とし、実務に携われるようになると考えられる。また、国内外、レベルにかかわらず、敬語の運用、その地域独特の語彙や職種の語彙の使用、マナーなどの学習も「観光日本語」の範囲に入っており、観光業のための「観光日本語」の特徴であるといえる。観光客の「観光日本語」は観光客が日本語を使おうとしたときのみ有効と考えるものと、やさしい日本語を日本観光のひとつの観光資源としてとらえていると考えられるものがある。

1. はじめに

筆者は、青年海外協力隊員（以下、協力隊員）として、佐久間（2005）の観光に関係する日本語教育の事例にも取り上げられているインドネシアの観光専門学校へ派遣されたことがある。観光専門学校では、将来観光関係の仕事をしたいと思う人々に対する日本語教育が行われており、「観光日本語」と呼ばれていた。ここでの日本語教育に携わる中で、当該機関で規定の日本語学習を終了した学生が、観光業においてすぐに実践できる日本語が習得できているとは感じられず、日本語が必要な観光業の業務に従事できるとは、考えられなかった。そこで、何を達成すれば「観光日本語」を習得したと言えるのかを考えていくうち、どのようなものを「観光日本語」としているのか、という疑問を持った。「観光日本語」とは何か。

本稿では、「観光日本語」、また「観光日本語」教育とは、どのようなものかを明らか

にしていきたい。また、これまで、海外が中心とされてきた「観光日本語」教育が現在、観光立国を政策に掲げる日本国内でも必要となりつつあることについての現状を考察する。

2. 研究の目的

『日本語教育事典』佐久間（2005）に観光に関係のある日本語教育（観光日本語）として取りあげられているが、目的、レベルなど詳しいことは、記述されていない。長期にわたる実践があるとされるインドネシアでも、関係者の間には、現在でも、共通認識がないと考えられる。そこで、「観光日本語」、「観光日本語」教育とは何かを明らかにしたい。

また、これまでは、海外で先行していた「観光日本語」教育だが、観光立国を政策に掲げる日本国内でも、今後「観光日本語」教育が実践されつつある現状について考察する。

3. 先行研究

佐野（2009）は、ホテル観光業等のサービス業従事者として、目的別日本語の中の職業目的の日本語教育の一例としてあげているが、詳細な記述はない。また、『日本語教育事典』佐久間（2005）による「観光に関係する日本語教育」として取り上げられ、一般的な特徴としては、

①ガイドのため、ホテル業務のためといった日本語学習の目的が明確なこと、
②ときには非常に高度なコミュニケーション能力まで要求されること、
③学習時間が十分ではないケースが多いこと、
④日本語教育の実践や研究がさかんになった今日でも、さまざまな理由から「観光日本語」についての本格的な研究は皆無に近い、

があげられている。「観光日本語」教育を部分的に述べたものであり、定義や現状に触れたものではあるが、レベルなど詳しい記述はなく、一般的に共通の認識ができるものではない。また、『日本語教育事典』佐久間（2005）では、2005 年に書かれたものであり、有効な日本語学習が特に切望される分野との記述があるが、それ以降も佐久間（2015）において、同様の記述があることから、本格的な研究はないと言える。

文献としては、いくつかの国や地域の「観光日本語」とされる事例がある。それらは、事例研究として、とりあげていく。

4. 調査方法

いくつかの国や地域の「観光日本語」教育を取り上げている研究や教科書を事例文献として調査・分析を行う。先行研究で「観光日本語」の一般的な特徴とされている①学習目的②レベル③時間④研究の蓄積の 4 つの特徴について分析する。佐久間（2005）に、「観光に関係する日本語教育」として取り上げられているインドネシアの事例について、

どのようなものか、インドネシアの観光専門学校のシラバス、教材研究、協力隊員報告書、ボランティア要望調査票などをもとに明らかにする。また、日本国内の状況について書かれた文献で国内の状況を調査・分析する。

5. 調査結果

5-1　国外事例研究のまとめ

先行研究での「観光日本語」の一般的な特徴をもとに、各国や地域の実践を調査した結果、

・ガイド、ホテル業務ととらえている事例が多い、
・初級前半～初級終了レベル＋α（敬語の運用、地域独自の語彙、言語能力以外）、
・時間が不十分という認識はみられない、
・教材は場面シラバスが多い、
・4 技能の「話す」に重点→非丁寧な話し言葉を聞きとる力が必要とされる、

などが分かった。

表 1　「観光日本語」教育が行われている国や地域

国・地域	① 目的	② レベル	③ 時間	④ 研究	その他	文献	年
モンゴル	ガイドの仕事に実用的に役立つもの	N4+ 敬語の運用 ガイドのマナー サービス力	300 +[1]	×	レベルの高い日本語は必要とされていない 場面シラバス	ゾブター	2010
マレーシア	―	N4+ 顧客満足の担い手とは、一生懸命な姿、ホスピタリティ、社会文化能力、問題解決能力	―	―	言語能力の一般化は難しい	高島	2011
マダガスカル	日本語によるガイド技能を習得する	N4+ 必要と思われる文型についての運用力をつけ、初級では、取り上げられない語彙、表現を習得すること	300 +	―	相手を不快にさせないような日本語による表現方法を身につける	ラクトマナナ	2006
キューバ	日本語観光ガイドの養成	N4+ 敬語の運用	300 +60	中南米では×	敬語の運用に比重。 アンケート調査 トラブル処理等の対処するコミュニケーション能力が重要	ゴンザレス	2013

[1] 300 としたものは、初級終了、+は初級終了に＋〇時間の意。

グアム	日本人観光客とコミュニケーションできること 客の要求にこたえられること	初級前半終了+	100 +		文化的な要素	岩田	2009
台湾	立場によって求められるものが違う 個人旅行客のニーズ	一概に必要な文型を論じられない	—	×	「学校」「従業員」「観光客」 大学：観光学科の一部 4 技能：話すことに偏り 丁寧・非丁寧 大半が場面シラバス	王	1998
中国	日本語ガイド養成	少なくとも N4+	—	—	会話：場面シラバス	曲	1999
カンボジア	従業員がホテルで使う日本語の習得（敬語）	少なくとも N4+ ホテルの語彙接遇用語	300 +	—	丁寧・非丁寧 場面シラバス	大石	2003
	カンボジアで日本人観光客にガイドをすること	少なくとも N4+ 語彙数 2000 語強	300 +10 0	—	語彙数 2000 語強	鬼	2006
タイ	シラバス作成の目的のみ	初級前半 N5+ ガイドの仕事内容 観光地の知識 （日本語専攻向け）	150 +28	—	観光学科 場面シラバス	長町他	2006
タイ	—	ホテルのランクによって違う	—	有	既存の観光ガイド用日本語シラバスやカリキュラムが実際の現場のニーズや現状を取り入れる視点が欠けている	中井他	2011

5-2　インドネシアの事例

インドネシアの観光専門学校の教科書、シラバス、同校の日本語教育を支援していた国際協力機構の資料等を中心に分析した結果、

・制限時間が重視されている、
・初級前半レベル（学習項目：動詞の活用などに違いあり）、
・語彙（初級レベルではない独自のものも多数採用）、
・丁寧語を取り入れる、
・産出に重点（理解文型が少ない）、
・非丁寧な観光客の言葉が理解できるか、
・学校教育の問題点と共通の問題、
・蓄積・継続性がない、
・「観光日本語」教育への関係機関、関係者の認識のずれがある、

ことなどが明らかになった。

表 2 インドネシア観光専門学校の「観光日本語」

	①目的	②レベル	③時間	④研究	その他	年
シラバス 教科書	シラバスでの目標は、一般的 教科書は、観光で使う文型を取り入れている	初級前半程度 動詞の活用に学校間で違い有	30～90 制限された時間あり	実践有	・時間制限 ・語彙 ・丁寧語 ・翻訳練習が多い→実践とあっているか。 ・日本語の産出に重点→非丁寧が理解できるか。 ローマ字表記	2000 頃～現在
報告書	学習者が熱心ではないなど、学校教育との共通点あり 目的がない サービス業に就くものがいない など	学校側からレベルをあげる等の要望はない 初級を終了しない 全く話せないまま卒業する	第 2 外国語で週 1 の授業 少ない 制限がある	教科書の検証などなされていない	学校教育の問題点と同じ問題。	2003～2010
要望調査票	学校によって違う	N4～中上級	記載なし	―	接客マナー、日本人の習慣、 文化紹介を含む	2007～2015

5-3　国内の事例研究

近年日本国内でも実践例が報告されるようになった国内での「観光日本語」の現状は、観光業のための「観光日本語」と観光客のための「観光日本語」の大きく２つにわかれる。

観光業のための「観光日本語」では、留学生が観光業に就く事が目的とされ、

・聞く力、話す力が同等に重要なこと、
・敬語の運用の学習、
・文法的には正しいが、失礼になる日本語の学習、
・相対的なレベルより特定の配属部署の業務ができるかできないかが重要なこと、
・同僚、取引先に使う日本語も必要なこと、

などが分かった。

観光客のための「観光日本語」のレベルは、

・やさしい日本語レベルと想定されているが、高等教育機関での学習者の割合も多く、

一概にやさしい日本語レベルとは言えない、

・「観光日本語」の学習としては、その範囲を超えている、

などが明らかになった。

表 3　日本の事例

国・地域	①目的	②レベル	③時間	④研究	その他	文献	年
日本	留学生が観光業に就くため	N2 以上、聞く力と話す力 相対的なレベルより、特定の業務ができるかできないか	不明	なし なし	敬語の運用 文法的に正しいが接客では失礼になる表現など 学習として可能なものと経験が必要なもの ビジネスの日本語も必要	鳥居（2012）	2012
	観光客	やさしい日本語レベルと想定されているが、実情は不明	不明			やさしい日本語ツーリズム HP など	2016

6. まとめ

①目的②レベル③時間④研究の他、観光客数、その他の項目をまとめた。

①の目的に関しては、海外の事例でも日本の事例でも、ガイド養成やホテルへの就職などという目的があるものが多かった。しかし、インドネシアの事例で見たように、明確な目的が見いだせず学校教育と同様の問題もあった。また、ガイドやホテルの業務に就くという目的は、明確であるが、実務ではその中の何の業務ができるのかまで明確にすることが、習得するうえで、重要だと考えられた。明確な目的は、「観光日本語」を実践するうえで、ここが定まらなければ、何をするのかを決められず、最も重要な項目といえる。台湾、日本国内では、ガイド、ホテル業務に就くだけでなく、観光客の「観光日本語」も含まれている。

②のレベルは、一般的な日本語学習の後に「観光日本語」を学習するものと、学習歴がなくても「観光日本語」を学習するものがあったが、どちらも可能といえる。しかし、自由な会話などが可能かどうかなどの差が出ると考えられる。また、全く学習歴がなく学習するインドネシアの事例でも、学校によって学習項目が違うなど必要な文法項目が

精査されているわけではない。学習歴がある、ない、どちらの場合も、敬語の運用や地域、職業独自の語彙を学習していることから、「観光日本語」の特徴の一つといえる。

日本国内での就業と考えられる場合は、日本語能力試験 N2 レベルが求められている。相対的なレベルより、ある業務ができるかできないかが重要で、既習事項での文法的に正しいが失礼になる日本語について学習する必要があるとされ、その場でのふさわしい日本語が求められている。また、ホテル業務でも多岐にわたり、学習すれば対応が可能になるものと、経験を積まなければならないものとがあると考えられ、どのような範囲を学習の範囲とし対応するかを考える必要がある。業務内容や勤務地により高いレベルが必要と考えられる。

③時間に関して、海外の事例では、少なくとも 100 時間～300 時間の一般的な日本語学習の初級を学習した後、「観光日本語」を始めるというものが多かった。「一般的な日本語学習の初級+α」が多いといえる。つまり、「観光日本語」を学習するには、初級をある程度学習しなければならないと認識されているといえる。これに対し、インドネシアの事例からは、全く学習した経験がなくても、「観光日本語」を学習することはできると考えられる。これは、決められた学習時間が最も優先され、その中で有効な学習を模索した結果ということができる。日本国内の「観光日本語」に関しては、日本語能力試験 N2 レベル以上としている。旧日本語能力試験 2 級の 600 時間程度、中級終了程度を基準とするのであれば、中級レベルでは、観光業務に就く上でまだ不足があると考えられているといえる。インドネシアでは、時間の制限があったが、シラバス、教材内容を考えると不十分というわけではない。その他の国や地域でも、不十分という認識は、見られなかった。

④の研究は少ないといえる。インドネシアの事例では、研究がないことや蓄積がないということが、関係者や関係機関の間の認識のずれを生み、または、全く何の認識も持たずに「観光日本語」という言葉を利用することになり、実践が混乱する原因ではないか、と考えられるところもあった。

7. 結論

「観光日本語」は、観光業のための「観光日本語」と観光客のための「観光日本語」に大きく 2 つに分けられ、概念の違うものである。

観光業の「観光日本語」は、これまで主に海外で「観光日本語」として実践されてきたが、近年、国内状況の変化により、日本でも実践されるようになってきた。学習のレベルによって、以下のようにグループ化することができる。

a. 決まったフレーズで対応する日本語
b. 一般的な日本語教育の初級レベルの文法+αの日本語

c. 日本国内で観光業に就業する外国人母語スタッフの日本語
d. 観光客の日本語

また、特徴として、難易度が高くても低くても、敬語の運用、その地域独特の語彙や職種の語彙の使用、マナーなどの学習も「観光日本語」の範囲に入っており、学習する必要があると思われる。

「観光客のための日本語」は、台湾など訪日客が多い国や地域では認識されていたが、日本国内の事例としても、やさしい日本語ツーリズムのような日本側の取り組みとともに、実践されつつある。

観光客が日本語を使おうとしたときのみ有効と考えるものと、やさしい日本語を日本観光のひとつの観光資源としてとらえていると考えられるものがある。

8. おわりに

世界の各地で実践が行われ、観光に関係する様々な要素を含む日本語教育として使われてきたが、確立した分野でもなく、明確に学習範囲が決まっているわけでもなく、共通の認識があるというわけでもなかった。インドネシアの観光専門学校の事例から、研究の少なさが実践にも影響を与えているのではないかということも明らかになった。「観光日本語」は、学習により習得できる部分が確実にあり、効率的な学習が期待できる部分であると思われる。それに比べ、経験を積むことでしか習得できないような部分も多くあると考えられる。そのような部分をどうやって学んでいくのかなど、「観光日本語」そのものを見ていく必要もあるだろう。また、海外が中心であった「観光日本語」が日本国内でも、必要とされつつある現状について、「外国人労働者受け入れ」や「外国人観光客の誘致」などの側面からの現場についての調査などを今後の課題としたい。

参考文献

庵功雄（2013）「「やさしい日本語」とは何か」『「やさしい日本語」は何を目指すか多文化共生社会を実現するために』ココ出版

岩田一成（2013）「文法から見た「やさしい日本語」」『「やさしい日本語」は何を目指すか多文化共生社会を実現するために』ココ出版

岩田祐佳（2009）「グアム大学における観光日本語コースカリキュラムデザイン」『世界の日本語教育論集』19，pp.125-139．国際交流基金

尾﨑明人（2014）「グローバル化時代のグローカル人材育成と日本語教育」『「グローバル人材」再考　言語と教育から日本の国際化を考える』くろしお出版

王敏東（1998）「台湾における“観光日本語”関係の教材について」『日本語教育研究』36，pp.93-104．財団法人言語文化研究所

大石安慧（2003）『ホテルの日本語』NPO 法人 ASIA 言語文化交流協会

鬼一ニ三（2006）『日本語ガイドの基礎知識 100』一ニ三日本語教室

木曽敦子・Adi Hendraningrum・Andaprasetyo Ery（2002）『かんこうにほんご』Ⅰ.Ⅱ.Ⅲ　マカッサル観光専門学校
曲永紅（1999）『日本語ガイドのテクニックと会話』西安外国語音像教材出版社
ゴンザレス（2013）「キューバ人日本語ガイドのための「観光日本語」－ハバナ大学外国部学部用シラバスの提案－」『創価大学大学院紀要』35，pp.265-283．創価大学大学院
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』pp.33-64．アルク
佐久間勝彦（2015）「海外日本語教育研究の課題」『海外日本語研究』1，pp.2-24．海外日本語教育学会
佐野ひろみ（2009）「目的別日本語教育再考」『専門日本語』11，pp.9-14．専門日本語教育学会
ゾブダー,ゾルザヤー(2010)「モンゴル国立科学技術大学における「観光日本語」シラバス」『日本言語文化研究会論集』6，pp.211-235．日本言語文化研究会
高島美江（2011）「非日本語母語話者観光ガイドに求められる日本語能力と評価の側面－ツアーオペレーター社員への調査から－」『桜美林言語教育論叢』7，pp.33-45．桜美林大学言語教育研究所
陳芳（2011）『実用出境導遊日語教程』南京大学出版社
鳥居加菜（2012）「観光業における外国語母語スタッフのための日本語教材開発について」『Studies in Language science』2，pp.159-180．立命館大学大学院言語教育情報研究科
独立行政法人国際交流基金『海外日本語教育の現状 2015 年度日本語教育機関調査』
独立行政法人国際交流基金『海外日本語教育の現状 2015 年度日本語教育機関調査』（CD-ROM）
独立行政法人国際交流基金『海外日本語教育の現状 2012 年度日本語教育機関調査』
長町聡子・中村照・松原昭・山川紀子（2006）「ラチャパットの観光学科のための観光日本語用シラバス作成について」『国際交流基金バンコク日本文化センター日本語教育紀要』3，pp.107-114．国際交流基金
中井雅也・千葉真人（2011）「タイで求められるホテルビジネス用日本語－日本人観光客へのアンケート調査に基づいて－」『国際交流基金バンコク日本文化センター日本語教育紀要』8，pp.105-114．国際交流基金
日本語教育学会編・水谷修ほか編集（2005）『日本語教育事典』大修館書店
松本剛次（2013）「インドネシアの中等教育改革がめざす「能力（コンピテンシー）」とその育成」『日本語教育』158，pp.97-109．日本語教育学会
山内博之（2005）『OPI の考え方に基づいた日本語教授法－話す能力を高めるために－』ひつじ書房
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」『日本言語文化研究会論集』2，pp.277-293．日本言

語文化研究会
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」『国際交流基金日本語教育紀要』2，pp.121-126．国際交流基金
The Japan Foundation,Jakarta『インドネシアへようこそ』１,2（2005）国際交流基金
Dyah Triandri Indah Kusurnarini Lukia Zuraida Megumi Kojiri(2002)『観光日本語』Ⅰ・Ⅱ　バリ高等観光専門学校

参考資料

バリヌサドゥア高等観光専門学校シラバス
マカッサル観光専門学校シラバス
独立行政法人国際協力機構青年海外協力隊報告書
独立行政法人国際協力機構ボランティア要望調査票 H18 年度春
独立行政法人国際協力機構ボランティア要望調査票 H26 年度春
独立行政法人国際協力機構ボランティア要望調査票 H26 年度春

参考 website

独立行政法人国際協力機構（2016 年 6 月 10 日閲覧）http：//www.jocv- info.jica.go.jp/jv/
一般社団法人日本旅行協会（2016 年 10 月 6 日閲覧）http：//www.jata-net.or.jp/
独立行政法人国際交流基金（2016 年 10 月 6 日閲覧）http：//www.jpf.go.jp/j/
首相官邸 HP「日本再興戦略改訂 2015－未来への投資・生産性革命」改訂戦略（2017 年 11 月 27 日閲覧）http：//www.kantei.go.jp.cache.yimg.jp/index.html
弘前大学人文学部社会言語学研究室（2017 年 11 月 6 日閲覧）http：//human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ1a.htm
やさしい日本語（2017 年 11 月 6 日閲覧）http：//www4414uj.sakura.ne.jp/Yasanichi/
やさしい日本語ツーリズム研究会（2017 年 11 月 27 日閲覧）http：//yasashii-nihongo-tourism.jp/

（埼玉大学大学院人文社会科学研究科博士前期課程）