

キューバ人日本語ガイドのための「観光日本語」

—ハバナ大学外国語学部用シラバスの提案—

文学研究科国際言語教育専攻修士課程修了

ゴンザレス ロドリゲス マリア テレサ

Gonzalez Rodriguez Maria Teresa

1. はじめに

近年、日本語学習者が増加し、裾野が広がるにつれて、日本語教育の多様化が必要になり、対象者別、目的別などの日本語研究が進んでいる。キューバでも同様に、従来の日本語教育では十分ではなくなってきた。中でも観光日本語教育に対する期待が大きい。

1990年代前半ごろからキューバを訪れる日本人観光客が数千人を数えるようになった。観光産業は外貨獲得源として最大の産業であり、日本人観光客数を少なくとも維持することが重要である。それを保障するためにはサービスを向上させ、満足度を上げることがカギとなる。中でも国の窓口である日本語観光ガイドの質向上は重要課題の一つである。ガイドの良し悪しがキューバへの第一印象を形成し、旅行の満足度を左右する。

本研究では、質の高いキューバ人日本語ガイドを養成することを目的に、その候補者向けに「観光日本語」シラバスの開発を目指した。これまでキューバだけでなく、中南米ではこうした観光日本語に特化した日本語教育シラバス研究はほとんど行われてこなかった。

1.1 キューバにおける日本語教育

キューバにおける日本語教育は、1972年に専門学校で始まり、8年間続けられたものの、10年間の中断があった。その後ハバナ大学でロシア語教師向けに日本語学習・教育プログラムが行われ、教育実習の一貫として1992年に開講された外国語学部附属語学センターでの日本語の基礎コースが、現在まで続いている。同時期に他の機関でも日本語のコースが始まった。外国語学部の主専攻は英語、フランス語、ドイツ語、ロシア語である。学部の学習のプログラムは、時代やさまざまな状況に対応し改訂が繰り返されてきた。たとえば2006年度から始まった学習プログラムでは第2外国語の履修が必修科目、及び第3外国語の履修が自由選択科目として設定された。その時、第3外国語の一つとして384時間の一般日本語コースが開講された。2010年度に施行された現在の学習プログラムでは日本語が第2外国語として履修できるようになった。これは7つの科目を824時間で学ぶ。(表1参

照)。残念ながら、学習環境が十分に整っておらず、とりわけ教材や教具などの不足が挙げられるが、それ以上に深刻なのは、担当教員がキューバ人しかいないことである。さまざまな困難を抱えてはいるが、このような養成課程の関係者にとって、将来の卒業生が日本語を使って何ができるのかは、大きな課題である。日本語ガイドを目指す候補者が業務を効率的に遂行できるように日本語で最低限の訓練が受けられることを目指す。また、ハバナ大学の日本語教育を充実させるには観光日本語の履修を設置することが不可欠である。

表 1 外国語学部の学習プログラムにおける日本語教育

	第 2 外国語			第 3 外国語		
	時間数	基礎科目	時間数	特定基礎科目	時間数	自由選択科目
1 年次	160	日本語 I				
2 年次	320	日本語 II、III				
3 年次	216	日本語 IV、V				
4 年次			64	日本語学	192	日本語 I、II
5 年次			64	日本の社会・文化学習	192	日本語 III、IV
	696		128		384	

外国語学部はキューバで通訳者・翻訳者の育成を指導する学部である。卒業生が目指す就職は主に通訳者・翻訳者、観光ガイド、外国語教員である。学習プログラムは 6 年間、1 年間の予備コースの成績によって進級する。履修は一般的に 15・16 週間からなる 2 学期制度である。

2. 研究の目的

観光産業はキューバの社会・経済的な発展を支える中心的な存在である。カギになるのはサービスを向上させることであり、そのサービスを支える柱の一つが観光ガイドの質と量である。それには観光ガイドの最も効果的な育成訓練が求められる。

そこで本研究では、日本語観光ガイドを目指す候補者が業務を効率的に遂行できるようにするための、機能をベースにした観光用日本語コースのシラバス開発を目的とする。

3. 観光日本語に関する先行研究

海外の日本語教育現場用観光日本語に特化したシラバスの必要性は従来から指摘されている（ソブダー 2010；ラクトマナナ 2006；長町他 2006）が、研究や開発はまだ十分に進んでおらず、特にラテンアメリカ諸国用のもは皆無である。本研究では、先行研究を 3 つに分け概観する。それは、

(1) 既存の教材についての研究、(2) シラバスに関する研究、(3) 観光業の関係者、観光客の視点から日本語ガイドに求められるものに関する研究である。

3.1 既存の教材についての研究

観光日本語用教材は、各国の歴史・地理・気候などをはじめ、それぞれの言語文化や経済・社会的な状況をもとにしながら、教育現場のニーズに対応して開発・作成されたものであり、当然のこととしてどの国でも使えるようなものはない。しかも、この分野に関する研究も開発された教材も数えるほどしかない。例を挙げると、ラクトマナナ（2006、マダガスカル）、ゾブダー（2010、モンゴル）などによって観光用に開発された本や教科書があるが、主にアジア圏の諸国のためのものである。

タイでは、スイチャッカワーン・他による『ガイドの日本語 1』（1993）、『ガイドの日本語 2』（1994）が出版されている。『ガイドの日本語 1』の構成は「文型」「表現や語彙」「会話」「練習」「ガイド情報」からなり、「語彙」「会話」「ガイド情報」にはタイ語訳が付けられている。ツアーの流れに沿って、客の出迎えから見送りまでの会話モデルが用意されている。その主な場面は、添乗員との打ち合わせ、ホテル、レストラン、観光地、買い物、トラブルの処理などである。『ガイドの日本語 2』ではその内容は拡大され、タイの生活と文化、バンコク市内の観光地、旅行会社のカウンター、スケジュールの作成、宿泊の予約、飛行機の座席の予約などの場面における会話例が示されている。

中国では曲（1999）による日本語ガイドを対象とした『日本語ガイドのテクニックと会話』がある。この内容は職業に関連するものであり、ガイドのための会話モデル、日本語ガイドの業務の順序やテクニック、緊急事態の予防と処理などについて記述されている。

インドネシアでは国際交流基金ジャカルタ日本文化センターによる観光業専門高校生の向けに『インドネシアへようこそ 1、2』が出版されている。日本語レベルは初級であり、旅行の行程に沿って電話、日程、航空券の注文、ホテル予約、観光地、パッケージツアー、ガイド業務などの場面が扱われる。各課は「基本練習（語彙、文型、例文、説明）」、「会話練習」「日本文化」「やってみましょう」に分けられる。

3.2 シラバスに関する研究

シラバスデザインに関してはクラトマナナ（2006）、ゾブダー（2010）、長町他（2006）などの先行研究がある。これらには特定の目的のため日本語コースのシラバスを設定するという共通点がある。

Mulvihill(1992)は、1988年に開業したカンタス航空の地上業務用日本語コースのシラバスを開発する過程を提示した。用いられた研究方法は、まずニーズ分析を行い、次に関係者へのインタビューや様々な資料をもとに、カンタス航空のスタッフにとって仕事によってどのような日本語が必要とされるのかを検討している。これはカンタス航空に乗務する日本人スタッフの発話分析をもとに立案されたタスク・シラバスである。

長町ほか（2006）は、タイのラチャパット大学の観光学科のための観光日本語シラバスの作成を報

告した。このシラバスは、予め 150 時間で学習した者、あるいは、初級前半終了程度の能力があるということ想定した学習者向けのプログラムである。ラチャパット観光シラバスは場面を利用し、ホテル場面（チェックイン・チェックアウト、部屋まで・部屋の説明、ホテルのサービス、苦情・トラブル、レストラン、ホテルの予約、ツアーの紹介、予約・キャンセル）及びガイド場面（出迎え、バスの中、日程説明、お寺、遺跡、タイ料理、お土産、紛失、病気、見送り）に分かれる。

クラトマナナ（2006）は「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」について述べている。このシラバスは旧日本語能力試験 3 級相当の能力があり、日本語ガイドを志望する学習者及び現役のガイドを対象としている。開発したシラバスは、場面・機能シラバスであり、「場面」「機能」「文型・表現」「語彙」の 4 つの柱からデザインされている。「観光日本語」シラバスを設定するためにマダガスカルの予備調査として日本語ガイドへのアンケート、インタビューを行うとともに、関連資料の収集・分析を行った。ソブダー（2010）はモンゴル国立科学技術大学における「観光日本語」シラバス作成について報告した。このシラバスは初級（日本語能力試験 N 4 相当）を終了した大学 2 年生を対象としている。シラバスの構成は「場面（ステップ）（行動）」「文法」「語彙」「ガイドのマナー」「ツアー客の質問」の 5 項目である。このシラバスを遂行するために 3 種類の調査を行った。

3.3 観光業の関係者、観光客の視点から日本語ガイドに求められるものに関する研究

千葉（2010）はベテランガイドの体験を通してバンコクに拠点をおく日本語ガイドに求められるものを提示した。タイにおけるガイド用日本語シラバスを改善するためにベテランガイド、ガイドの雇用者（旅行会社）、日本人観光客という 3 者の視点を取り入れた調査が必要であることに言及した。このようにベテランガイドへのインタビューから絞られた 3 つの点は日本人観光客を案内する頻度が高い観光地、ガイドとして必要な能力や知識、日本人客によくあるトラブルとそれに対する解決である。

千葉（2010:58-59）はベテランガイドへのインタビューから情報を分析し、以下の提言をまとめた。

- ①限られた学習時間でガイド用日本語を履修する学習者には主な観光スポットを周る 3 泊 4 日のツアーを含んだ教材を使用する。
- ②読み書きの練習は、書く練習の時間を減らし、予定表を読めるようにするような読解練習に焦点を当てる。
- ③分かりやすい発音を練習するための練習方法及びガイドには必要なコミュニケーションストラテジーの実用手段などを検討する必要がある。また、両国の文化の違いの観点も教材に含める。
- ④トラブルを防止するために『注意を促す』、『リスクについて説明する』、『健康状態を確認する』などの機能を盛り込んだ教材を作成する。

中井・千葉（2011:113）はタイで求められるビジネス用日本語について報告している。これは日本人観光客へのアンケート調査に基づいたものである。質問紙調査では日本人観光客の観点からタイのホテルで使用される日本語の実態、さらにどのような場面でどの程度のレベルの日本語が必要とされるかを調べている。その結果、以下のことが明らかになった。

- ①日本人観光客は外国だから母語が通じないのは当たり前だと考えている。だが、日本語が通じることを望んでいる。必ずしも日本人スタッフを雇わなければならないわけではなく、日本語ができるタイ人スタッフも大事だと考えている。
- ②日本人観光客が現に利用しているホテルの施設・サービスはフロント、レストラン、部屋の掃除が多いとの回答があった。日本語が利用できるのはフロントとレストランである。観光客の希望によって観光相談やトラブル時も日本語を利用できたらよいとの意見がある。その場でタイ人スタッフに求められる日本語は丁寧に話すことよりも意思疎通が重視される。
- ③日本人観光客の特徴としては「50代以上、グループ旅行、ホテルのランクが4つ星か5つ星、宿泊日数が3～6泊」である。

高島（2011:33）はマレーシアで非日本語母語話者ガイドに求められる日本語能力と評価の側面について報告している。この調査はツアーオペレーター社員にインタビューを実施し、文字化した情報をG-MTAというデータの分析から行なったものである。言語能力の結果に関しては日本語能力試験旧3級相当が指標であった。観光ガイドの資質としての評価の項目はホスピタリティの有無、社会・文化能力、障害除去としての役割を果たす能力であった。

4. 調査概要

本研究では、キューバの日本語観光ガイド養成のためのシラバスを作成するために、先行研究の手法を参考にして情報収集を行った。

4.1 日本人バスガイドの調査

客に対する日本人バスガイドの接し方及びどのような発話を使っているかを観察するため、2012年3月26日に「はとバスの東京見物半日コース」に参加した。そこで、バスガイドの発話の一部を録音し、書き取ったものを分析し、どのような談話の展開形成に関わる接続詞や表現が使用されているかの概要を把握した。以下に示すいくつかの実例から、日本人ガイドが使用している基本的な談話展開パターンやよく使われる表現機能が浮かび上がってきた。

①最初の挨拶

お待ちせいたしました。それでは、出発いたします。走行中は安全のため必ず、シートベルトを着用してください。また、席をお立ちになりませんようお願いいたします。

お待ちせいたしました。改めまして、皆様、こんにちは、ありがとうございます。本日ははとバスにご乗車くださりまして、まことにありがとうございます。本日、皆様のご案内をいたしますのはドライバーは～、私、ガイドの～と申します。どうぞよろしくようお願いいたします。大変恐縮ですが、車内は禁煙とさせていただいておりますのでご協力くださいますようお願い申し上げます。

この話し方をみると、日本人バスガイドが客に対して使用した言語は快適なサービスを提供するようホスピタリティーの気持ちを表そうとしていることがわかる。「です・ます体」だけでなく、尊敬語、謙譲語、丁寧語もかなり使われている。つまり、待遇表現が多用されることが一つの特徴である。ただし、これをそのままキューバでの日本語観光ガイド養成に適用するのは、対象とする学習者の日本語力から言って困難である。それよりも、日本人バスガイドの観察から見えてきた礼儀正しさ、きちんとした身なりや態度、控えめなジェスチャー、微笑みの表情といった言語以外の要素をガイド養成の中に取り入れていきたい。

②出発・到着

ただいま出発いたしました東京駅へは 17 時 40 分、午後 5 時 40 分ごろの到着を予定しておりますが、交通事情などにより、多少時間が前後することがございますので予めご了承くださいませようお願い申し上げます。

バスはまもなく皇居へと到着いたします。到着いたしましたら、にじゅうばし くすのきまさしげ二重橋、楠木正成の銅像を歩いてご案内して参ります。二重橋の前で記念写真をお取りいたしますので皆様一緒にご参加くださいませ。

バスが降りたところでお待ちしておりますが、貴重品は必ずお持ちくださいますようお願い申し上げます。

バスが出発すると、予定を確認したり、時間の遅れがあるかもしれないことを告げて観光客に了解をとっている。目的地が近づいたら、それを予告し、行動管理に必要なことを指示し、持ち物への注意を促している。

③場所説明

こちら、正面にご覧いただけますのが二重橋です。手前の橋が石の橋と書いて正門石橋、奥の黒い橋が正門鉄橋です。昔は二つの橋が二重にかけられておりましたので、ふたえ橋と呼ばれておりました。その後、橋も架け替えられましたので名前もふたえ橋から二重橋と呼び改めました。

案内する場所に近づいたら、見るべき場所を指し示し、名称や由来などを語る。これは事物や風景

に関しても、基本的に同じような流れで説明が行われる。

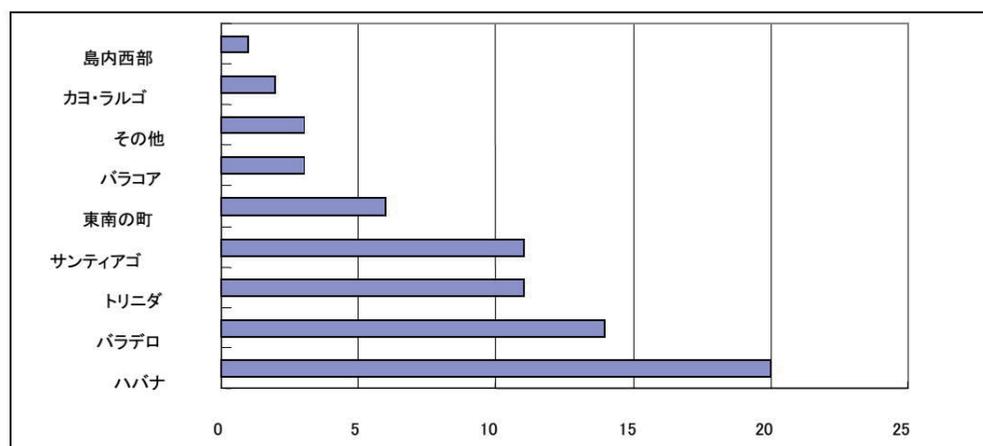
ガイドで使われる言語機能

こうした事例の分析を通じて、ガイドが業務を遂行するために必要な説明能力に関わる具体的な言語機能をカテゴリー別に分類した。それらを行動管理、場所説明、事物説明、風景説明、インタラクション型の5つに分け、それぞれに細分化した。

4.2 日本人観光客への調査

キューバ観光旅行の経験がある日本人を対象に、2012年5月にアンケート調査を行った。回答は3名から電子メール、18名から郵送、6名だけ直接的な顔合わせで獲得された。本調査ではキューバで訪問した主なスポット及び、ガイドのサービスを利用した場所などとともに、ガイドのサービスが必要な場やガイドにどのような資質、能力が期待されるのかを尋ねた。対象者数は27名である。全質問項目は12であり、年齢、性別のような観光客の属性、旅行形態、滞在日数・回数、宿泊ホテルのランク、日本語ガイドに関する評価、どのような問題点があったかという内容も含まれる。

図1 訪問した観光スポットとその人数



以上のグラフを見るとハバナを訪問したのが20名で最も多く、次いでバラデロの14名、さらにトリニダ及びサンティアゴ・デ・クーバが11名で続く。これは人気スポットであり、これらの場所へガイド付きのグループ旅行が想定される。

調査対象のツアー客の半分以上を60代が占めている。このことはキューバの数少ない現役ベテランガイドにとっては年齢が近いこともあり、対応しやすいのではないかと思われるが、若い世代のガ

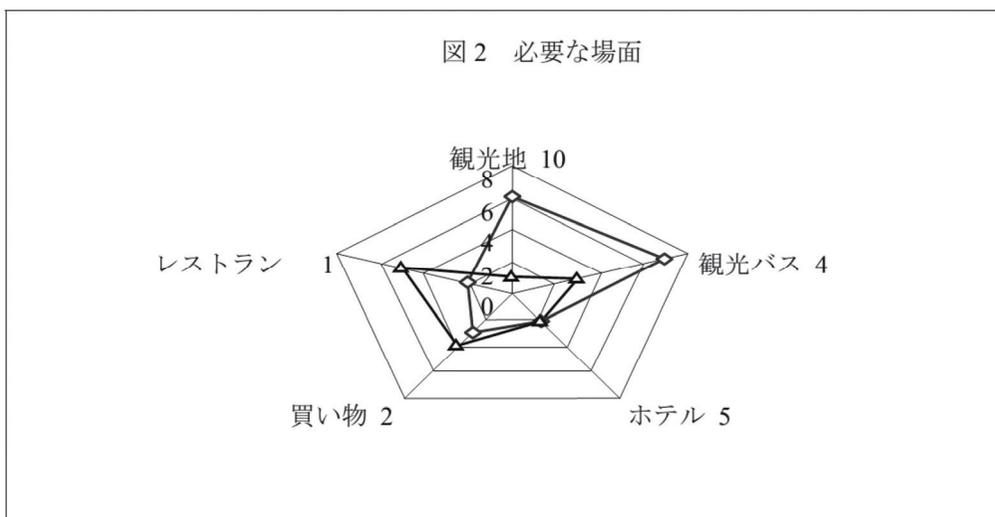
イドにとっては苦勞することが予想される。男女比はほぼ 5 : 4 である。

調査結果からはキューバを初めて訪れたというツアー客が 30%、そして約 2 回目から 5 回目が 60%、5 回以上が 10% 近くいることがわかる。これはいわゆるリピーターと判断できなくとも、安定的な旅行者の категория に当てはまるのではないかと考えられる。半分以上が 4 ~ 8 日の行程でキューバに滞在しており、宣伝された旅行日程と一致していることがわかる。

旅行形態の結果によってグループ観光が 51%、個人観光が 74% 近くいることである。過半数はホテルに宿泊しており、民宿を利用した人数はわずかである。

対象者が日本語ガイドのサービスを利用した場所は主に空港の出迎え・見送り及び観光バスであることがわかる。これは現地のガイドが案内する場面に一部重なっている。

以下のグラフは、日本人観光客が現地ガイドのサービスを利用したいと考えるものを 2 つ選んでもらった結果である。◇が第一、△が第二として選ばれたものを表す。5 つの項目から最も利用したいもの選ばれた場面は、観光地、観光バス、ホテルであり、それぞれ合計 10 名、4 名、5 名である。そのうち 2 番目に選んだ人数は 6 名、7 名、2 名である。このことからガイドに求められる主な現場は観光地 (59%)、観光バス (40%)、ホテル (26%) であることがわかる。



現地ガイドに対する観光客の評価 (例 : 説明内容や話の進め方など) を調べた。回答者は 20 名で、評価基準は、「とてもよい」が 35%、「良い」が 45%、「普通」が 15%、「悪い」が 5% であった。

アンケート調査で日本語ガイドにどのような問題があったか記述を求めた。6 名の具体的な回答内容は以下に示す。このコメントは言語能力、社会言語能力、運用能力といった面に関わるものである。

ガイドの言葉に独特の口癖があるので気になってしまう。

ときどき単語で理解不可能な言葉を使う人がいた。

日本人客が少ないため直接日本人と接する機会が少なく実践が足りない。

良い人もいるし、かなり日本語レベル水準の低い人もいる。

4.3 キューバ人ガイドへの調査

キューバ人ガイドへのアンケートはスペイン語で6項目からなるものを作成した。電子メールで個人的な協力を求めた。ただ回答は1名からしか得られなかった。その結果を以下に記述する。

回答者は3か国語を使いこなす30代の男性で、日本で日本語を学習した経験が5年間ある。日本語のレベルをアップするためキューバに関する雑誌、ガイドブック、書籍を利用していることがわかった。各現場におけるガイドの仕事はどのような手順で進むかという質問に対する具体的な回答は、まず空港での旅行者の歓迎、為替レートの説明、両替所への案内をする。次に観光バスでツアーコースに関する説明したり、風景やキューバに関する情報を提供したり、観光地について注意する項目について説明したりするという作業を行い、最後にホテルでチェックインに関する指示をしたり、ホテルの設備、サービス、レストラン、バーなどの情報を提供したり、チェックアウトの時間を設定したりするといった業務を行うというものであった。また広場や要塞などといった観光地で歴史、周辺の建物、彫刻などについて説明したり、撮影できる場所に関する情報を提供したりするという。また、同じような業務はレストランや手工芸品店でも行うことがわかった。そして、旅行者にうまく通じない場合に使う方法に関しては、外国語のコミュニケーションで発生する障害を避けるためにできるだけ簡単に説明しようとするという方略をとる。さらにガイドに必要な能力について適切な口頭表現、いい発音、つまり、外国語をうまく使いこなすことだけでなく、聴衆とのコミュニケーション能力やグループをリードする能力も必要であるとの回答であった。

4.4 元添乗員へのインタビュー調査

インタビューは日本交通公社（現 JTB）の元添乗員を対象とし、録音の承諾を得て、2012年6月25日に45分間、日本語で実施した。その重要な目的は添乗員の立場から現地人観光ガイドが効率的に仕事をする時に必要な知識や能力を評価したり、その体験を踏まえ頻繁にどのようなトラブルが発生したりするかを把握することにある。質問項目は、以下のようなものである。

- ① ツアーガイドに必要な知識や能力は何か
- ② 観光案内の基本的な手順の説明
- ③ どのようなトラブル処理があるのか
- ④ ガイドとして注意すべき点は何か

⑤ ガイドに必要な日本語能力の評価

インタビュー調査の結果

①ホスピタリティーとタイムマネジメント、さらにその国や地域の地理、歴史、文化、現地の人の考え方の傾向性をよく知っていることが大事である。ガイドに求められる能力のひとつは高い対人関係能力である。

②まず最初にお客さんが到着した空港でトイレや両替所を案内する。その後、空港から宿泊先のホテルに案内し、それから予定されているプログラムに沿って観光地を案内する。たとえば、博物館や美術館への案内、食事など一つもミスすることなく進めていかなければならない。しかし、ツアー客のそのときのニーズに合わせて臨機応変に予定を調整するときもある。

③パスポートの紛失は一番大きな問題である。客がパスポートをなくした場合、現地の大使館に行かねばならない。また財布をなくしてしまったときも警察に届け出なければならぬ。他には食中毒などの病気が大変である。さらに、大きなトラブルは飛行機が遅延したり、フライトキャンセルになることである。

④日本の団体の場合、大体「ツアーリーダー」がいるので、そのツアーリーダーと仲良くすることである。円滑なコミュニケーションをとることが重要である。旅行者とのコミュニケーションは特に大切である。そして添乗員、ツアーガイドも旅行を楽しむことも大事である。この仕事をやっているとき、添乗員が楽しいと思えば旅行者も楽しんでもらえる、添乗員が楽しんでいないとお客も面白くないということをよく言われた。

⑤日本語能力についてははっきりとは言えないという返事であった。しかし、ちゃんと成り立つ会話ができるということは最低レベル求められる。そして敬語を使って表現することもそんなに上手になくてもよいと言われる。

4.5 日本旅行会社の会長へのインタビュー調査

インタビューは旅行会社2社の会長に対し録音の了承を得て、2012年8月30日（A社）および9月4日（B社）に40分間日本語で実施した。その主な目的はマネージャーの観点から現地のガイドの立場をどのように評価するのか、日本語力だけでなくガイドのマナーというものを明らかにすることなどである。質問項目は次の通りであった。

- ① 現地の日本語観光ガイドに日本人観光客が求めるもの
- ② 次の項目に関する意見
 - 現地観光ガイドの良いところ
 - 現地観光ガイドに求めるサービスの内容
 - 現地観光ガイドに対するイメージ
- ③ キューバ人日本語観光ガイドのサービスについての不満やクレーム
- ④ 日本語観光ガイドが身に付けておくべき知識や能力

表2 インタビュー調査の主な結果

質問	A社	B社
①	<p>正確な日本語で正確な情報を伝える</p> <p>現場に必要な生きた情報を与える</p> <p>旅行者のニーズに対応する情報を与える</p> <p>余計な歴史の説明より今の生活の現状を伝える</p> <p>まず全般的な情報を伝え、必要なときにその場で細かい説明をする</p> <p>もう少し笑わせるような内容を話す</p> <p>旅行者とのコミュニケーションを改善する</p>	<p>自分の国についての知識を十分に持っている</p> <p>旅行者のセキュリティを優先する</p>
②	<p>非常にフレンドリー</p> <p>サービスとして笑顔を見せるべき</p> <p>人のことを指で指すことをやめる</p> <p>旅行者の安全に気をつける</p> <p>客との距離を守る</p> <p>全行程を実施する</p>	<p>明るい、おしゃべり</p> <p>知識が絶対に必要</p> <p>革新も保守にも偏らないで全体の状態を伝える</p> <p>汗をぬぐった手をシャツで拭くことをやめる</p> <p>お客の名前を覚える努力が必要</p>
③	<p>歴史とかについてもあまり詳しく話しても日本人はなかなかわからない</p> <p>お客との距離を守る「配慮が足りないときもある」</p>	<p>ガイドが話していることがわからなかったことがある</p> <p>十分な説明をしなかったことがある</p>
④	<p>特に若いガイドは日本人の習慣や接し方を身につけるべき</p> <p>グループをリードするテクニックが大事</p>	<p>話の種を100個ぐらい持つべき</p> <p>分かりやすい日本語で伝えられる</p> <p>能力ということ以上愛国心とか情熱のような気持ちを持つ</p>

以上の表からわかるように、日本語の現地のガイドに最も求められるものは、わかりやすい日本語

で情報を伝えることだという点で共通している。しかし、情報に関する見方は全く一致していない。前者は最新情報をすばやく、しかも的確に使いこなすことのほうを重視する。言い換えれば、旅行者のニーズに合わせて必要な情報だけ提供することを求めている。さらに、歴史的な説明を減らしたほうがよいともいう。一方、後者はガイドが持つべきとする情報が広範囲である。幅広い知識とともに旅行者から発せられた質問にすぐに答えられるようにしてほしいという。キューバ人日本語ガイドの良いところは社会的かつ明るい性格ということである。だが、旅行業界で働く者は笑顔を作ることを、ホスピタリティーの一貫として特に習慣づけるべきだと思われる。旅行者のセキュリティを最優先することを重視している。

旅行はレジャーの基本であるから、その内容は楽しいものであるべきである。それと同時に有益な内容なら、なおよい。これら2つはバランスが重要である。こういう前提をガイドは意識しなければならない。グループを引率する技術はもう一つの大事な点である。

5. 「観光日本語」コースのためのシラバス

5.1 シラバス枠組の設定

国際交流基金日本語教授法シリーズ第1巻「日本語教師の役割/コースデザイン」(2006:20)によればシラバスとは教える内容を並べたリストのようなものとされている。1回1回の授業ではなく、コース全体の学習項目のリストのことをコースシラバスという。そしてどの観点から内容を分類したかによってシラバスには、①文型シラバス、②機能シラバス、③場面シラバス、④話題シラバス、⑤技能シラバスなどがある。言葉を使ってどのような目的を達成するかを「機能シラバス」という。例を挙げると「依頼」の機能では、「～Vてください」「おNください」「おVください」「Vてもらえるか」などさまざまな表現が使用できる。それぞれ相手や文脈によって使われ方が違う。また、場面によって、言葉の使い方も多様である。場面を中心にして学習項目を並べたものが場面シラバスである。

上述の先行研究、および既存の教材と照らし合わせた調査の結果、本研究で提案するシラバスは初心者向けのものではなく、初級後半を終えた学習者を対象とし、日本語能力試験 N4 相当の人のためのものとする。学習者の高い動機づけが前提となる自由選択コース用のものとして設定する。このシラバスが目指す到達目標は以下のとおりである。

- ①ガイドが業務を果たす現場において適切な表現を使用し説明できる。
- ②ツアー客からの話し方が明瞭で標準的なものなら主旨を理解することができる。
- ③ツアー客から聞かれた質問に丁寧に答えることができる。
- ④ツアー客との短い社会的なやりとりをすることができる。

⑤ガイドのマナーを意識し、それを身につける

このシラバスは、業務中に主な場面で用いられると思われる言語機能を記述し、それぞれの学習目標を設定している。

本シラバスは「場面」「機能」「例文」「文型・表現」「語彙」「ガイドのマナー」の6つを柱としている。

場面はガイドが仕事を行う現場であり、それぞれにモデル会話を作成した。モデル会話を作るために既存の教科書やハトバスの日本人のガイドの発話から表現、文型を取り出した。さらにキューバ旅行中に録音された日本人添乗員の発話も参考にした。

語彙の選択はガイドブックや書籍から採取した。語彙のレベルを知るためにリーディング・チュウ太を参考にした。リーディング・チュウ太は日本語読解学習のための支援システムである。語彙チェッカーは旧日本語能力試験の出題の基準に合わせ、入力したテキストに含まれる全ての単語のレベルを評価するものである。

5.2 発話機能の分類

発話機能の研究としては山岡（2010）が代表的なものの一つである。だが観光用日本語シラバス作成にとっては、実用的な側面から考えると場面や発話状況が重要になるので、本研究では山下（1991）の初級用の機能カテゴリーに関する報告を参考にした。これは話し手と聞き手（相手）の関係、情報が未知であるかどうか、どのような行動を促すという観点から分類したものである。山下は「事実に関する情報の伝達」、「話し手の態度の表明」、「相手に行為を促す働きかけ」、「社交的機能」という4つの機能に分けて論じている。その中で必要なミニ機能をシラバスとして選定し、さらに日本人はとバスのガイドの発話の分析から設定した機能と照合した。

5.3 場面の種類とガイドの仕事

ガイドの仕事は基本的にグループを案内することであるが、個人あるいは数人を対象にサービスを提供することもある。それぞれのケースでどういう配慮表現が必要なのかを明らかにしていくことが不可欠である。配慮表現に関する一般的な定義として「対人的にコミュニケーションにおいて、相手との対人関係をなるべく良好に保つことに配慮して用いられる言語表現（山岡ほか2010：143）。」とりわけ日本語では社会的地位や文脈によって用いられる表現が異なる。これをガイド養成では基礎段階から意識させなければならない。ツアー客に不愉快な思いをさせないようにするために適切な表現の選択が求められる。

ガイドマナーに関する事柄は先行研究や日本旅行会社社長のインタビュー結果に基づいて分析した。

6. 「観光日本語」シラバスの提案

ここで提示するシラバスの学習時間は 60 時間を目安としている。シラバスの一部の内容は以下のとおりである。

6.1 空港

空港	出迎え	目標 ①客の出迎えができる ②客の質問に答えられる ガイドのマナー：時間厳守、きちんとした身なり、笑顔での歓迎、適切な話し方 行動：旗やプラカードを持って出迎え、バスへの引率、客の荷物の数のチェック		
機能		例文	文型・表現	語彙
①歓迎の挨拶をする		ようこそキューバへ。長旅お疲れさまでした。	ようこそ、長旅、お疲れ様でした	
②自己紹介する		はじめまして、～社のガイドの～と申します。どうぞよろしくお願ひします。	はじめまして、～と申します。どうぞよろしくお願ひします。楽しい旅にするお手伝いをさせていただきます	
③時間を予告する ④丁寧に指示する		皆様、これから、宿泊するホテルまで 40 分ほどかかります。お手洗いはあちらになりますので今のうちにお済ませください	～まで～分ほどかかります（数量詞+ほど） ～は～になりますので ～Nのうちに（時間） ～V/A/N a+うちに ～おVください	皆様、これから 宿泊する、済ませる
⑤確認する		皆様、お揃いですね	～おVですね	揃う、
⑥丁寧に指示する		それでは、お忘れ物をなさらないようにご注意ください。観光バスのほうへご案内します。こちらへどうぞ。	～おNをVないように ごNください ～のほうへごNします	それでは、なさる 注意する、観光バス
⑦質問に答える ⑧理由を提供する ⑨助言する		はい、空港にも両替所がございます。ですが、ご覧のように、大変混雑しておりますので、お泊りになるホテルで両替されたほうが、よろしいかと思ひます。換算レートはどちらもかわりません。	～に～がございます ～ですが ご覧のように ～しておりますので ～おVになる ～Vたほうがよろしいかと思ひます	両替/所、混雑する 換算レート、ご覧
お客の質問：すみません、空港で両替できませんか。				

6.2 ホテル

ホテル	目標：①チェックインの手続きが説明できる。②ホテルの設備について情報が提供できる。③ツアー客の希望に対応できる。		
チェックイン	ガイドのマナー：①ロビーで座れるところへ案内する。②宿泊カードを記入している時近くにいる。③ホテルのサービスについて十分な情報を知っておく。④部屋の設備を客が確認するまでホテルを出ないようにする。		
機能	例文	文型・表現	語彙
前置き（お客様を待たせた時慣用的な表現）お詫び的な挨拶をする ①確認する	皆様、お待たせいたしました。お荷物は全ておそろいですね。	～お待たせいたしました ～おNは～おVですね	全て、揃う
前置き（お客様に何か指示やお願いする時は慣用的な表現） ②丁寧に指示する ③依頼する	おそれいりますが、フロントのほうにパスポートをお持ちください。宿泊カードにローマ字でお名前、お国、パスポート番号をご記入いただけますか。	恐れ入りますが Nのほうに～おVください ～に～～ごVいただけますか	フロント、パスポート、宿泊カード、ローマ字、記入する
④相槌を打つ 丁寧に指示する	はい、なにかわからないことがありましたら、私のほうにお声をかけてください	～なにかVたら、 ～NのほうにおNをVてください	
確認する 丁寧に指示する	よろしいでしょうか。どうぞ、ロビーバーでウェルカムカクテルをお召し上がりください	Nでしょうか ～おVください	ロビー、バー、ウェルカムカクテル、召し上がる
⑤予告する（話題転換） 丁寧に指示する	さて、皆様、お部屋の鍵をお渡しいたします。お部屋に入ってくださいましたら、部屋の設備をご確認ください。	～さて～～おVいたす ～Vたら～ごNください	、鍵、設備、
丁寧に指示する 仮定条件+丁寧に指示する	まず、鍵がちゃんと使えるか、シャワーが使えるかどうか、トイレの水が流れるかどうか、タオルやアメニティが置いてあるかどうか、エアコンや、電球もご点検ください。 もし、問題がありましたら、私のほうにすぐご連絡ください。	～Vるか～どうか ～であるかどうか ～ごNください もし～Vたら ～NのほうにおNください	まず、ちゃんと、シャワー、トイレの水、流れる、タオル、アメニティ、エアコン、電球、点検する、連絡する

<p>⑥答える ⑦助言する ⑧注意を喚起する</p>	<p>はい、外出される時はフロントにお部屋の鍵をお預けになることをお勧めいたします。万一鍵を紛失された場合はお客様の責任となりますのでご注意ください。</p>	<p>Vされるとき ～おN ～おVになる ～おVいたす 万一～場合 Nとなる ～ので</p>	<p>外出する、フロント、預ける、勧める、紛失する、責任</p>
<p>答える 予告する ⑨説明する ⑩示唆する</p>	<p>はい、これから電話の使い方についてご説明いたします。お部屋からオペレーターを通じて掛ける方法と公衆電話からかける方法がございます。公衆電話をお使いになるほうが安いと思います。国際電話をお掛けになる場合はまず 119 番を押してから、日本の国番号の 81、市街局番号の最初の 0 を取った番号、最後に相手先の電話番号を押してください。またご自分のお部屋から他のお部屋に電話をおかけになりたい場合は、部屋番号のみで繋がります</p>	<p>これから～ごNいたす ～から～（修飾） Nがございます。 ～を通じてV ～ほうがい形容詞 と思います まず～V てから～ V てください ～V 場合は、 ～N のみ</p>	<p>説明する、 先ず、また オペレーター 公衆電話、国際 電話、～番を押 す、市街～局番 号、～国番号、 相手先、繋がる</p>
<p>答える 説明する 予告する 説明する 丁寧に指示する 確認する ⑪別れの挨拶をする</p>	<p>はい、お部屋にセーフティボックスがございます。ご自分で暗証番号を設定して、お使いいただけます。それでは、ホテルの設備をご案内いたします。まず、両替所の営業時間は 8 時から 19 時 30 分までとなっています。ルームサービス、ランドリーがございます。また、1 階にカフェ、レストランがございます。朝食はbuffet ですが、営業時間が朝の 6 時半から 10 時半までとなっています。最後に明日の観光の出発は 9 時となりますので 8 時半にロビーにお集まりください。以上ですが、なにかご質問などはありませんか。それでは、どうぞ、ごゆっくりお過ごしください。</p>	<p>～に～N がございます ～おV いただけます ～それでは～ごN いたします ～N となる ～ですが、 ～ありませんか ～おV ください</p>	<p>セーフティボックス、 暗証番号 設定する、 両替する、両替 所、営業時間、 ルームサービ ス、ランドリー カフェ、朝食、 最後に ごゆっくり、過 す</p>
<p>客の質問：①あの上、ちょっと出かけたいたのですが、鍵はどうすればいいですか。②あの上、国際電話の掛け方なんです。③貴重品はどうしたらよいでしょうか。</p>			

7. まとめと今後の課題

本研究では、ハバナ大学の外国語学部において日本語ガイドを目指す候補者向けに「観光日本語」シラバスを作成した。このシラバスの作成にあたっては、必要な情報収集のためにまず先行研究の検討を行い、日本人バスガイド及び日本人添乗員の発話分析、次にキューバを訪問した日本人客へのアンケート、日本人元添乗員へのインタビューを実行し、最後に日本旅行会社の社長へのインタビュー、キューバ人ガイドへのアンケートという調査を実施した。また、既存の資料や教科書も参考にした。このようにして収集したデータをもとにして、シラバス案作成を行った。本シラバス案は「場面」「機能」「例文」「文型・表現」「語彙」「ガイドのマナー」という項目からなる。

今回の調査では日本人バスガイド及び添乗員の発話に行為を促す働きかけといった機能が多いことがわかった。ここで注目したいのは、特に客に対する丁寧な指示が多いという点である。これは時間のマネジメント、トラブル防止、客の安全といった面に関わるからだと考えられる。更に、日本交通会社（現 JTB）の元添乗員や他のキューバと関わりのある旅行会社の社長を対象としたインタビュー調査でも興味深いのは、旅行中のリスクを減らすための添乗員あるいはガイドの役割が大きいということである。つまり、さまざまな言語機能の中で、ガイドがまずマスターしておかなければならないもののひとつが、相手に行為を促すことであると思われる。客に不快な思いをさせないようにどのような日本語を使用すればよいかを頭にきちんと整理し、運用できるようにする必要がある。少なくとも、「お／ご～です」、「お／ご～になる」といった尊敬表現及び「お／ご～いたす」、「お／ご～いただく」、「お／ご～する」といった謙譲語の違いを自覚し、使い分けることが求められる。スペイン語には日本語のように豊富な敬語のシステムがないので、すぐに運用できるようにはならないし、訓練に時間もかかると考えられる。しかし、先行研究やインタビュー調査結果によれば、丁寧に話すことよりもガイドは速やかなトラブル処理ができるようなコミュニケーション能力が重視される。筆者もこのような見方に同意する。説明能力を伸ばすためには、コミュニケーションストラテジーが重要である。たとえば、難しい用語を分かりやすい言葉に言い換える、繰り返す、確認する、などといった意味交渉が優先されるので、両者のバランスが大事である。

今回の研究の問題点は、キューバでの予備調査を行えなかったということである。このシラバスはこれからの試行錯誤によって改善されていくように思われる。一方、このシラバスを実践に移すためには高等教育省及び観光省とのチームワークが不可欠である。自作の教材を開発すると同時にどのような教授法や授業活動が適切で、望ましいのかは、評価の基準、評価の項目なども含めて、もう一つの今後の課題である。

謝辞

本研究の作成にあたっては、さまざまな方から直接的、間接的にご指導いただきました。指導教官である山本忠行先生をはじめ、修士課程の諸先生方と大学院の先輩や後輩、さらに日本語日本文学専修の学部3年生にはさまざまな助言や協力をいただきました。調査に協力してくださった多くの方々の存在なくして、このシラバスを完成させることはできませんでした。そして、日本から遠く離れたところに住む私の家族からの励ましが私の研究生活を支えてくれました。これまでお世話になった全ての方々に心より感謝いたします。

参考文献

- エフィルシアナ (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』 2:121-126、国際交流基金
<http://www.jpf.go.jp/j/japanese/survey/bulletin/02/pdf/09.pdf>
- 岡部麻美子他 (2003) 『サービス日本語—ホテルスタッフ編—』 凡人社
- 川村よし子 (2012) 「日本語読解学習システム『リーディング・チュウ太』の取り組み」 ウェブマガジン『留学交流』 19:1-11
<http://www.jasso.go.jp/about/documents/kawamurayoshiko.pdf>
- 国際交流基金関西国際センター (2004) 『初級からの日本語スピーチ』 凡人社
- 国際交流基金 (2006) 『日本語教師の役割／コースデザイン』 ひつじ書房
- 酒井峰男 (2005) 「話す力を高めるためのシラバス作成の試み—タスク中心の初中級者用 100 時間教材をめざして—」 『岡山大学留学生センター紀要』 12:11-26
- ソブダー、ゾルザヤー (2010) 「モンゴル国立学科技術大学における観光日本語シラバス」 『日本語文化研究会論集』 6、政策研究大学院大学
<http://www3.grips.ac.jp/~jlc/jlc/ronshu/2010/Zaya.pdf>
- 千葉真人 (2010) 「バンコクに拠点をおく日本語ガイドに求めるもの—ベテランガイドへのインタビューに基づいて—」 『日本語教育紀要』 7:51-60、国際交流基金バンコク日本文化センター
- 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—」 『桜美林言語教育論議』 7 : 33-46、Oberlin University
<http://ci.nii.ac.jp/naid/110008658976/en.pdf>
- 杜国慶 (2010) 「キューバの観光を考えて」 『観光研究所だより』 7(1):7-9、立教大学観光研究所
- 中井雅也 (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—」 『日本語教育紀要』 8:105-114、国際交流基金バンコク日本文化センター
- 長町聡子・他 (2006) 「ラチャパットの観光学科のため観光日本語用シラバス」 『日本語教育紀要』

3:97-106、国際交流基金バンコク日本文化センター

日本語教育学会(1991)『日本語教育機関におけるコースデザイン』凡人社

野阪智恵子(2004)「観光学科4年生の一日ガイド実践報告」『日本語教育紀要』1:143-147、国際交流基金バンコク日本文化センター

山岡正紀・牧原功・小野正樹(編)(2010)『コミュニケーションと配慮表現』明治書院

山下早代子(1991)「初級レベルの言語機能と形式」『ICU日本語教育研究センター紀要』1:108-114、国際基督教大学日本語教育研究センター

ラクトマナナ、アンビニンツア(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」『日本語文化研究会論集』2:277-302、政策研究大学院大学

<http://www3.grips.ac.jp/~jlc/jlc/ronshu/2006/rak.pdf>

Cravotta Joseph S.(2010)“English for Tourism Purpose: A new approach in the field of English for specific purposes.”『大阪観光大学紀要開学10周年記念号』99-105、大阪観光大学

Mulvihill, Elizabeth A.(1992)“Designing a Japanese-for-Specific-Purpose Course: Putting Theory into Practice.”『世界の日本語教育 日本語教育論集』2:171-197、国際交流基金

教科書・参考資料

後藤政子・他(2002)『キューバを知るための52章』118-121、明石書店

鈴木一吉(2006)『旅行業務取り扱い管理者になるには』ペリかん社

スイチャッカワーン・カズミ、Takako Abe 他(1993)『ガイドの日本語1』泰日経済技術振興協会

スイチャッカワーン・カズミ、Takako Abe 他(1993)『ガイドの日本語2』泰日経済技術振興協会

滝口西夏(2001)『旅行の指差し会話帳⑬キューバ』情報センター出版局

地球の歩き方(2010)『キューバ&カリブの島々』ダイヤモンド・ビッグ社

Webサイトの参考

Oficina nacional de estadística e información

Republica de Cuba

<http://www.one.cu/publicaciones/06turismoycomercio/indturismointernac/pdf>

Cubadebate Contra el terrorismo mediatico

Circulo de periodistas cubanos contra el terrorismo

<http://www.cubadebate.cu/noticias/2012/04/05>

<http://www.cubadebate.cu/noticias/2012/05/10>

<http://www.jlpt.jp/about/pdf/comparison01.pdf>