HOKKAIDO UNIVERSITY

Title	外国語能力と観光行動との関係 ： 北海道大学の留学生における日本語会話能力を事例として
Author(s)	師, 耀軒; 桟敷, 孝浩; 澤内, 大輔 他
Citation	北海道大学大学院農学研究院邦文紀要, 32(1), 1-6
Issue Date	2011-02-28
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/45201
Type	departmental bulletin paper
File Information	hobun3201Shi.pdf

Hokkaido University Collection of Scholarly and Academic Papers : HUSCAP

北大農研邦文紀要 32(1)：1〜6，2011

外国語能力と観光行動との関係
―― 北海道大学の留学生における日本語会話能力を事例として ――

師　　耀　軒・桟　敷　孝　浩*・澤　内　大　輔**
山　本　康　貴***
（北海道大学大学院農学院・*中央水産研究所・**農林水産政策研究所・***北海道大学大学院農学研究院）

The Relationship between Language Skills and Travel Behavior: The Case of Japanese Conversational Skills of International Students at Hokkaido University

Yaoxuan SHI, Takahiro SAJIKI*, Daisuke SAWAUCHI** and Yasutaka YAMAMOTO***
(Graduate School of Agriculture, Hokkaido University,
*National Research Institute of Fisheries Science, Fisheries Research Agency,
**Policy Research Institute, Ministry of Agriculture, Forestry and Fisheries,
***Research Faculty of Agriculture, Hokkaido University)

Ⅰ．課　　題

日本政府は，今後見込まれる人口減少や高齢化による影響への対応策の一つとして，観光立国の実現に向けた取り組みの強化を謳っている。これは，日本を訪れる外国人観光客数を増やすことなどを通じて，地域経済の活性化，雇用機会の創出，国際相互理解の増進等を図ろうとするものである[1]。

外国人観光客数を増加させる上で，観光客の満足度向上は極めて重要な論点と考える。観光客のニーズに対応したきめ細かなサービスを提供し，日本観光に対する満足度を向上させることで，外国人観光客をリピーターとして定着させることができよう。そのためには，どのような外国人観光客が，どのような観光行動をとっているのかについての研究が必要である。

日本での外国人観光客の観光行動に大きな影響を及ぼしている要因の一つとして，日本語の会話能力が考えられる。これは，外国人観光客の会話能力の違いによって，入手できる観光情報も異なってくると考えられるためである。海外の先行研究では，観光産業に従事する者の外国語能力が外国人観光客の訪問先や観光内容などの観光行動に影響を及ぼす点が指摘されている[2]。

本論文の課題は，外国人観光客における日本語能力の違いと観光行動が，どのように関連しているかを明らかにすることである*1。本分析結果は，外国人観光客に向けた情報発信の方法など，日本における国際観光政策の新たな展開に資する基礎情報を与えるものと考えられる*2。

注

*1 観光業者や観光業者団体等による，外国人の会話能力に応じた対応については，海外における先行研究が見られる。具体的には，多様で高品質な観光サービスを外国人観光客に提供するためには，観光産業に従事する者の外国語能力を高めることが有効である点[3]，また外国語による案内標識の整備や外国語を話せるスタッフの雇用などは，有名観光地の方がマイナーな観光地よりも進んでいる点[2] などが指摘されている。一方で，日本国内では，「通訳案内士試験」の導入[4]，外国語表示によるインターネットの情報提供および観光案内所の整備強化[5], [6] などの対策が各地で展開されつつある。

しかし，会話能力が多様で，かつ大規模な

外国人母集団を見出してアンケートを実施することが容易でないなどの理由から，日本においては，会話能力の状態に応じて外国人観光客がどのような観光行動を示すのかについての基礎データが不足している。前述の対策は，このような基礎データが不足しているという状況下で展開されているという問題がある。本稿は，この問題点の解消に資する基礎データの提供に主眼を置いている。

*2 本分析結果は，日本語が十分に理解できなくても観光行動がスムーズとなるような観光地への交通アクセス，外国語標記や外国語案内などの整備，また通訳案内士の養成などの観光戦略立案などにおける基礎情報として，活用可能と考えられる。

II．分析方法とデータ

分析データは，北海道大学（以下，「北大」と略）留学生を対象としたアンケート調査[7]を用いる*3。本論文において，分析対象を日本で学ぶ留学生に限定する最大の意義は，これら留学生が日本に居住する外国人としての性格を有しており，日本語会話能力も多様だと見込まれる点である。さらには，訪日する留学生の人数は，今後，大幅に増加することが予想され，日本の国内観光市場における重要な顧客層となる点，また帰国後における日本観光の「宣伝役」となる点も，注目すべき意義[7]だと考える*4。

本アンケート調査の内容は，分析対象者が北大留学生のため，主に北海道内（以下，「道内」と略）の観光に焦点を当てたものとなっている。具体的な調査内容は，①留学生の訪問先と観光目的，②留学生の観光内容，③留学生の道内観光に対する満足度と今後の意向などである。アンケートは2007年12月に配布した。配布数は889通であり，うち回収数は276通（回収率：31.0%）である。回答不備などを除いて分析に用いた有効回答数は，177通（有効回答率：19.9%）である。分析対象となった留学生の出身地や性別などの属性は，北大全体における留学生の属性と類似している点が確認されている[7]。

分析の単純化などのため，留学生を日本語の会話能力をもとに2グループに分類して分析する。具体的には，まず，6段階で設定した日本語会話能力のうち上位3レベルに属する留学生を「会話能力が高い」グループ（有効回答数の54.8%）とし，下位3レベルに属する留学生を「会話能力が低い」グループ（有効回答数の45.2%）とした*5。次に，このグループ間で，観光行動（訪問した観光地，観光内容などの7項目）への回答比率に有意な差があるか否かを統計的に検定する*6ことで，日本語会話能力と観光行動との関係を解明していくことにしたい。

注

*3 外国人観光客の観光行動分析との視点からは，北海道に来訪する外国人観光客一般への調査が理想ではある。しかし，調査エリア，調査対象グループが広範囲で多岐にわたることから，本論文では，既に北海道内に在住する留学生を対象とした調査となっている点への留意が必要である。

*4 その他の意義として，VFR（Visiting Friends and Relatives）が指摘されている[8]。VFRとは母国の友人や親戚などが留学生へ会いに来ることである。留学生への面会を契機に，旅行者数の増加などに資する現象として注目され，海外では多くの研究例がある。

*5 アンケート調査に用いた日本語会話能力の分類は，次の6通りである。A＋（母国語とほぼ同じレベルで会話できる），A（母国語より若干劣る程度で会話できる），B（基本的な意味を伝えることができるが，いくつか間違いがある），C（基本的な意味を伝えることができるが，たくさん間違いがある），D（単語を並べる程度の会話ができる），E（日本語での会話ができない）。

*6 帰無仮説は「2つのグループにおける各選択肢の選択比率が等しい」であり，母比率の差の検定を用いる。

III．分析結果

表1に分析結果*7を示した。「1．道内で訪問したことがある観光地」をみると，定山渓，ニ

セコ，阿寒を訪問したことがあるとの回答比率（表１の比率①と比率②）は，会話能力が高いグループの方が高い。一方，「２．今後，道内で訪問したい観光地」をみると，富良野，定山渓，帯広，昭和新山，留萌を訪問したいとの回答比率は，会話能力が低いグループの方が高い。以上の結果は，日本語会話能力のより高い留学生が道内観光地をより多く訪問している傾向にある一方で，日本語会話能力の低い留学生も多くの観光地を訪問したい希望があるものの，実際にはそれほど多くの訪問までには至っていない傾向にある点を示唆するものと考える。

「３．道内での観光内容」をみると，アイヌ文化体験と文化施設めぐりの回答比率は，会話能力が低いグループの方が高い一方で，ドライブの回答比率は，会話能力が高いグループの方が高い[*8]。「４．今後，道内観光でしてみたいこと」をみると，花の名所めぐり，冬のイベント，文化施設めぐり，テーマパーク・遊園地，ビーチの回答比率は，会話能力が低いグループの方が高い。以上の結果は，日本語会話能力のより高い留学生がより積極的にドライブなどを通じた「周遊型観光」を楽しんでいる傾向にある一方で，日本語会話能力の低い留学生も様々な観光体験をしてみたいとの希望があるとはいえ，実際には見学などの日本語負担が少ない観光をしている傾向にある点を示唆するものと考える[*9]。

表１　留学生の日本語会話能力と観光行動との関連についての分析結果

	全体		会話能力が高い		会話能力が低い		比率①−比率②	検定統計量
	度数	比率	度数	比率①	度数	比率②		
合計：	177	1.000	97	0.548	80	0.452	0.096	
１．道内で訪問したことがある観光地								
定山渓	50	0.282	36	0.371	14	0.175	0.196	2.885**
ニセコ	29	0.164	21	0.216	8	0.100	0.116	2.084*
阿寒	15	0.085	12	0.124	3	0.038	0.086	2.050*
２．今後，道内で訪問したい観光地								
富良野	55	0.311	20	0.206	35	0.438	−0.231	−3.309**
定山渓	45	0.254	16	0.165	29	0.363	−0.198	−3.004**
帯広	34	0.192	12	0.124	22	0.275	−0.151	−2.543*
昭和新山	16	0.090	5	0.052	11	0.138	−0.086	−1.985*
留萌	11	0.062	2	0.021	9	0.113	−0.092	−2.520*
３．道内での観光内容								
アイヌ文化体験	33	0.186	13	0.134	20	0.250	−0.116	−1.972*
文化施設めぐり	26	0.147	8	0.082	18	0.225	−0.143	−2.666**
ドライブ	24	0.136	19	0.196	5	0.063	0.133	2.580**
４．今後，道内観光でしてみたいこと								
花の名所めぐり	70	0.395	32	0.330	38	0.475	−0.145	−1.965*
冬のイベント	67	0.379	30	0.309	37	0.463	−0.153	−2.092*
文化施設めぐり	49	0.277	16	0.165	33	0.413	−0.248	−3.663**
テーマパーク・遊園地	37	0.209	12	0.124	25	0.313	−0.189	−3.074**
ビーチ	34	0.192	13	0.134	21	0.263	−0.128	−2.159*
５．道内観光の食事形態								
郷土料理	76	0.429	52	0.536	24	0.300	0.236	3.158**
自炊	43	0.243	15	0.155	28	0.350	−0.195	−3.016**
６．道内観光の宿泊施設								
観光旅館	51	0.288	36	0.371	15	0.188	0.184	2.685**
都市型ホテル	36	0.203	25	0.258	11	0.138	0.120	1.978*
７．道内観光の情報源								
インターネット	112	0.633	71	0.732	41	0.513	0.219	3.014**
口コミ	69	0.390	26	0.268	43	0.538	−0.269	−3.658**

注１）比率①（比率②）は，会話能力が高い（低い）グループの回答総数 97 件（80 件）に対する各項目の回答比率である。

注２）検定統計量は，「比率①と比率②が等しい」との帰無仮説による。**は１％水準，*は５％水準で比率①と比率②の間に統計的な有意差があることを示す。

注３）すべての質問項目は複数回答である。

「5．道内観光の食事形態」をみると，郷土料理を利用したとの回答比率は，会話能力が高いグループの方が高い。一方，自炊(自分で料理)をしたとの回答比率は，会話能力が低いグループの方が高い。以上の結果は，日本語会話能力のより高い留学生が，日本語で注文する必要性が高い郷土料理をより積極的に楽しんでいる一方で，日本語会話能力の低い留学生が日本語での意思疎通が必ずしも必要とされない自炊による食事をしている傾向にある点を示唆するものと考える*10。

「6．道内観光の宿泊施設」をみると，観光旅館および都市型ホテルを利用したとの回答比率は，会話能力が高いグループの方が高い。この結果は，日本語会話能力のより高い留学生が，チェックイン時や施設利用時などで日本語による意思疎通が必要なホテル・旅館により多く宿泊している傾向にある点を示唆するものと考える。

「7．道内観光の情報源」をみると，インターネット利用との回答比率は，会話能力が高いグループの方が高い。一方，口コミ利用の回答比率は，会話能力が低いグループの方が高い。この結果は，日本語会話能力のより高い留学生が，観光情報をネットサイトから入手している傾向にある一方で，日本語会話能力の低い留学生は言葉が通じる友人などからの話しを通じて情報入手をしている傾向にある点を示唆するものと考える。

注

*7 表1には，有意水準5％以下で帰無仮説が棄却された結果のみを示した。例えば，グリーン・ツーリズムに関連する「農家レストラン」や「農作業体験」などの項目も分析されているが，統計的有意差が見られなかったので，表1には掲載されていない。また，道内観光の全体的な満足度と，食事，おみやげ品，宿泊施設，交通機関，観光施設，景観，情報サービス，接客サービスの満足度（5段階評価）は，定性データのため，カイ2乗検定を用いて分析したが，これらの項目でも統計的有意差は見られなかった。

*8「3．道内での観光内容」において，会話能力が低いグループの方がアイヌ文化体験と文化施設めぐりの回答比率が高い点は，会話能力が低いグループは，アクセスが容易で有名な観光地などへの来訪（ピンポイント観光）をする傾向がみられる点も示唆するものと考える。会話能力が高いグループの方がドライブの回答比率が高い点は，会話能力が高いほど観光情報がより入手しやすいと考えられることなどから，有名観光地に加え，隣接する地域の魅力ある観光資源にも注目した観光（周遊型観光）をする傾向がみられる点も示唆するものと考える。

*9 ここで指摘した言葉の問題だけではなく，会話能力の不足に起因する観光情報の量も観光行動に影響を及ぼしている点にも留意する必要がある。例えば会話能力の低いグループは移動アクセスの容易さや観光情報などの収集能力が不足した結果，ピンポイント観光をしている傾向にあるのではないかという解釈などである。

*10 会話能力が高いグループは周遊型観光をする傾向があるので，地域固有の魅力ある観光資源として，来訪地の郷土料理を楽しむ傾向にある点も示唆するものと考える。

IV．結　　論

本論文の課題は，北海道大学に在学の留学生を対象として，日本語会話能力の違いが観光行動にどのような違いをもたらすのかを解明することであった。主な分析結果は，以下の通りである。

①日本語の会話能力が高い留学生は，低い留学生に比べ，より多くの観光地を訪問し，ドライブや郷土料理を楽しみ，ホテルや旅館に宿泊し，またインターネットから観光情報を入手している傾向が強い。

②日本語の会話能力が低い留学生は，高い留学生に比べ，より多くの観光地を訪問し観光体験をしたいとの希望はあるが，実際には日本語による意志疎通が必ずしも必要とされない見学や自炊（自分で料理）し，また言葉が通じる友人などからの話しを通じて観光情報を入手して

いる傾向が強い。

以上の結果から，日本で学ぶ留学生を分析対象として，外国語能力が外国人観光客の訪問先や観光内容などに影響を及ぼす点が示唆された。今後は，日本における国際観光政策の新たな展開に資する基礎情報としての活用性をより高めるために，会話能力以外の個人属性をコントロールしたより厳密な解析，さらには，アンケート調査票の見直しや調査項目の設計を精査した，より本格的な調査などが必要である。これらの点は，残された課題である。

（付記）本論文は2009年度日本農業経済学会大会，日本国際観光学会第11回全国大会，日本計画行政学会第33回全国大会での報告を改稿したものである。これら学会で，多くの方々から有益なコメントを頂戴した。本誌査読者からも，有益で建設的なコメントを多数頂戴し，論文内容を改善できた。また，北海道大学の中谷朋昭助教には，データ解析などをはじめ，本研究遂行にあたり，数多くのご協力を頂いた。これらの方々に，ここに記して深く謝意を表する。

引用文献

〔1〕観光庁「観光立国」ホームページ，(http://www.mlit.go.jp/kankocho/kankorikkoku/index.html)，(アクセス日：2010年8月23日)．

〔2〕Cohen, E. and R. L. Cooper, “Language and Tourism,” *Annals of Tourism Research*, Vol.13, pp.533-563, 1986.

〔3〕Leslie, D. and H. Russell, “The Importance of Foreign Language Skills in the Tourism Sector: A Comparative Study of Student Perceptions in the UK and Continental Europe,” *Tourism Management*, Vol.27, pp.1397-1407, 2006.

〔4〕国際観光振興機構(JNTO)「通訳案内士試験」ホームページ，(http://www.jnto.go.jp/jpn/interpreter_guide_exams/index.html)，(アクセス日：2009年7月10日)．

〔5〕北海道経済部観光局『北海道外客来訪促進計画　国際観光推進プログラム――ようこそHOKKAIDO――』，(http://www.pref.hokkaido.lg.jp/NR/rdonlyres/E016D6E6-CB0C-4831-94FF-6086E0F3775C/0/H17gaikyaku.pdf)，(アクセス日：2009年7月10日)，北海道庁，2005.

〔6〕埼玉県産業労働部観光課『埼玉県外客来訪促進計画』，(http://www.pref.saitama.lg.jp/page/gaikyakuraihou.html)，(アクセス日：2010年11月11日)，埼玉県庁，2007.

〔7〕師耀軒・桟敷孝浩・澤内大輔・中谷朋昭・山本康貴「留学生の日本国内における観光動向分析――北海道大学を事例として――」『農経論叢』第64集，pp.97-104,2009.

〔8〕Tham, Min-En, A., “Travel Stimulated by International Students in Australia,” *International Journal of Tourism Research*, Vol.8, pp.451-468, 2006.

Summary

The purpose of this paper is to investigate the relationship between language skills and travel behavior by looking at the case of international students at Hokkaido University. A mail survey was conducted at Hokkaido University and its effective samples were used for the analysis. The samples were divided into two groups according to their Japanese conversational skills in order to conduct statistical tests between the two groups. The results suggested that the travel behavior of international students at Hokkaido University were different according to their Japanese conversational skills.