



HOKKAIDO UNIVERSITY

Title	English for Librarians : 図書館職員向け実用英語講座
Author(s)	前田, 隼
Description	令和元年度国立大学図書館協会北海道地区協会助成事業 「明日から実践できる! 図書館職員のための英語講座」. 2020年2月14日. 北海道大学附属図書館本館 4階大会議室, 札幌市.
Issue Date	2020-02-14
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/76786
Type	lecture
File Information	5_Q&A.pdf, 図書館と英語にまつわるQ&A



付録

図書館と英語にまつわる Q&A

前田 隼

北海道大学附属図書館

This is the author's perspective and should not be interpreted as the official statement representing the Hokkaido University Library.

・海外からのお客さん (利用者・図書館員など)との会話づくりの方法を知りたい。お互い初対面で、場が持たない時など....。

いろいろなパターンがあり、きっとどれもが正解。一時的な利用者であれば、いつまで滞在しますか？ (How long are you going to stay Sapporo?), どのような資料を探していますか？ (What kind of materials do you need?), 学生であれば、専門は何ですか？ (What is your major?) など。ものの本によると雑談力という観点では、相手との共通項を探して話題提供し、what/how の (回答がふくらむ) 質問を投げかけるのが良いとのこと。初対面の人に天候の話題を出して、「きょうは雪ですね」「私の国では今は夏です」「夏は何をして過ごすんですか?」「毎年キャンプ旅行をします」のように続けらしい・・・

・カウンターで利用者の英語をどうしても聞き取れない時の対応策は？(翻訳アプリも手元にないケース)

これは最も出会うであろうパターンで、かつ最も心理的緊張が高まるシーンですね。そのため、ほとんどの方が興味のある話題かと思います。対応としては、指さし会話シートを用意しておくくらいでしょうか。それもなければ「Sorry but please can you send us e-mail」で乗り切るのも一手です。

・前田さんが本館閲覧担当だった時に、利用者への英語対応で成功した例とうまくいかなかった例を差し支えなければ教えて欲しい。

英語で案内したが実は相手は日本語が達者な留学生だったというケースは案外多かったです。中国・韓国の方が多いので、言語選択に悩むこともありました。基本は日本語で対応して、どうも意思疎通ができていないときにはじめて英語に切り替えていました。個人的にはインド・バングラ系の英語は非常に聞き取りにくく感じます。成功した例は、書庫ガイダンスと論文検索の講義です。ガイダンスは原稿あり、講義は原稿なしで行い、どちらも英語ネイティブが多数の回でした。単なる講義ではなく留学生との活発な質疑が続いたので、アンケートでも留学生の満足度が高かったです。個人的な印象では、ちょっとしたこと、例えば、Web of Science と CiNii の違いや、検索の仕方、引用とはなにか、といった簡単なことを紹介するだけでも留学生にはとてもためになるようでした。

うまくいかなかった例といえるのかどうか分かりませんが、英語母語話者の図書館員との会話が意外と盛り上がらなかったことです。なんというか、お互いの図書館事情を紹介して終わりというか、いわゆる 4L(look listen learn leave)ですね。私の雑談力が足りなかったと思います。

・イスラム圏などのお客様の対応で特に何か気をつけること、コツなど、もしくは、こういう話題がおすすめなどありましたら、教えてください。(イスラム圏の方と接した機会がなく、イメージ的に、会話をする際に、気を付けた方が良い点があるのかなあと考えたことが質問の趣旨です。)

イスラム圏といっても、個人によって信仰の強さは様々であり、厳格に規律を守る方から、少し緩い規律の方まで様々な方がいます。いずれにしても、誠実な対応を心がける限り、日本人に対して中立か、よいイメージを持ってもらえるようです。ただし、クリスマスを意識した館内装飾などは(たとえそれを目にするイスラム圏の方がいなくても)、今一度本当に必要か判断したほうが良いかもしれません。口語であれば、**Merry Christmas** というところを **Season's Greetings** のように言うこともできます。

よく困るのは、自然な言い回しやフレーズ・単語の選び方です。例えば、図書館のカウンターは **counter** で通じるのか、**desk** の方が自然なのか、館内ツアーやガイダンスなどの際にいつも悩みます。海外の図書館のホームページを調べてもいまいちよくわかりませんし、国によっても違うかもしれないです。一般的な英会話の本や **web** サイト、辞書で調べにくいような、利用者さんとの応対に使えるフレーズや例文、間違えやすいポイントなどがありましたら、教えていただけたら助かります。

・(図書館の) カウンター → **counter** で通じるの? **reception desk** のほうがよい?
General counter と看板を掲げているのであれば、**counter** で通じると思います。私が知る限りでは、**circulation desk** という言い方が図書館っぽいという意味で最もポピュラーな(機能的なイメージをしやすい)ようです。実際、結構通じている印象です。ただ日本人には発音しにくいと思います。

・階段かエレベーターで 5 階に行ってください。

Go up to 5th floor. Use the step, or the elevator.

・・・もっとこなれた良い言い方があれば教えて欲しい

You'll find the book on fifth floor. You can take elevator (BrE; lift) or stairs. というのはいかがでしょうか。

・「次の方どうぞ」は **Go ahead.** で通じる?

ちょっと婉曲的ですが、相手を見て "Thanks for waiting. Next person, please?" なんてどうでしょうか。"Who's next, please?" もこなれてますが、言いにくいです。

・「本は背ラベルに印字された数字順に並んでいます。」を英語では?

Books are lined up in call number order. The call number is labeled on the spine of a book.
というのは暗記してもいいかもしれません。

・蔵書検索用端末（パソコン）

→ 「OPAC」は英語圏で一般的？

→ **PCs for searching library's materials** ← 直訳してみたけど・・・

OPAC はたぶん日本でも通じないと思います（図書館員同士ならいいですが・・・）。私がおおっ、と思った表現は、quick-look-up PC です。米国東海岸の大学ではそのように言っているようで、私も使ってみました但し利用者受けがよかったので、ご紹介します。

海外書店等との連絡の際に、返信を重ねるにつれフランクな対応になった際のメールの返し方について知りたい。

例：宛名に **Dear** など付かず名前だけになった場合など

ビジネスメールという意識のもとであれば、相手への呼びかけなどはフランクにしつつも、お礼の言葉などは（状況にあわせて）すこしフォーマルな表現を使い続ける心がけをしたりしてはどうでしょう。

あと、私が個人的にフレンドリーに感じるのは、出だしに **thank you**（名前）を使うことです。

Thank you Alex,

I will send another e-mail if the materials are ready to be dispatched. I appreciate your patience and kind understanding.

Kind Regards,

Jun

など。

また、英語でカチッとした文章を書くときは、丁寧な表現 **thank** → **appreciate**, **want to** → **would like to**, などを意識することと、フランス語由来のしゃれた単語を使うようにします。ちなみに上の例にあるように、Kind Regards の regards の語頭を大文字で書くというのも、わかる人にはわかるポイントです。

・大学図書館でよく使うフレーズを英語で知りたい、また本や情報を探している利用者に対して、英語で案内できるようになりたい。

How may I help you?

から一連の流れを覚えてしまうのが王道です。

・明らかに何かで困っている学生を、館内で見かけたときにどのように声をかければよいのか知りたい。

具体的に何に困っているかわからない様子の人には、

May I help you?

What can I do for you?

などと声をかけてみてはどうでしょう。

がんばって本を探そうとしている人もいますよね。そんな場合は、

Are you looking for something?

と声をかけてみましょう。

助けが必要な時は、

Could you help me with finding this book? (この本を探しているのですが)

などと返事が返ってきます。

助けがいないときは、

Well, thanks but no thanks.

のように”No”が含まれる回答が返ってくるでしょう。”I am OK.”のように”OK”と言われることもあります。

・延滞していることをわかりやすく伝え、不快感や誤解を与えず返却を促す英語を知りたい。

これはとても気を遣うシチュエーションですね。

(延滞本に予約(待っている利用者)がない場合)

I am afraid to tell you this, but you seem to have overdue books.

(延滞本に予約がかかっている(待っている利用者がいる)場合)

I am afraid to tell you this, but it seems that you have overdue books, and there is another person waiting for it. Will you be able to return them as soon as possible?

・海外出身の利用者に対して、図書館業務において誤解を招くような表現など、注意すべきことがあれば教えてほしい。

OPAC, ILL など図書館用語は注意が必要かもしれません。OPAC= quick lookup PC, ILL = interlibrary loan のように伝えるとよいと思います(略語(abbreviation)の使用は日本語英語に関わらず意識して控えます)。返却ボックスは, book drop です。

・日本語がしゃべれず英語が母国語でない留学生とコミュニケーションが取れなかったの、たまたまそばにいた英語教育専攻の学生に通訳を頼んだ事例がありました。図書館の使い方に関しての良くある質問・回答の英文例を用意しておくことが出来れば、英語が得意でない自分でも対応できたのではないかと思います。今回の講座ではそういうところを学べるといいなと考えています。

英語はほかの数ある言語と比較すると、単語レベルで通じる言語です。ただ、カンペ集を手元に置くだけでは即応性に欠けるので、フレーズを暗記するか、カンペを日英併記にして指差しで伝えるのも一手です。ただ、コミュニケーションで一番重要な(問題になる)のは「聞くこと」かと思います。カンペによってこちらの意図を伝えることはできても、相手からの応答がわからないことがどちらかといえば問題なので、なるべくゆっくり話してもらうなどのお願いをできるようにしておくのが第一かと思います。

・大学の中の身分(講師、客員研究員など)の英語が、国や人にとってまちまちで識別に困ることがあった。

Lecturer や Visiting researcher のことかと思います。このほかにも身近なところでは私たちの役職の言い方も国や会社ごとに違うこともしばしばです。利用証作成などで正確に把握したいときは、可能であれば発令通知(Job offer letter)を持ってきてもらうのも一手です。かなり面倒ですけどね。

・聞き取れないときは筆談やタイピングしてもらったり、最悪 Google 翻訳にかけてなんとか意思疎通をしているが、そのような語学サービスでいいものはあるか。

カウンターで PC が使える、あるいは携帯電話が使える状況であれば、Google 翻訳の利用が最も手軽かと思います。翻訳精度も 10 年前とは見違えるほどです。それでもその場対応が難しければ”Sorry, please send us email.”であとからゆっくり対応するのもあります。

図書館あまり関係ないけどこの際だから知りたいこと

・トイレって結局なんて言えばいいの？

bathroom ← お風呂の意味にとられないよね？

toilet ← そのまんまだけど実はこれで通じたりしない？

W.C. ← めちゃめちゃ日本っぽい英語だけど通じる？

Restroom なんてどうでしょう。この辺は調べると由来がいろいろあるみたいです。ヨーロッパでも国によって違いますので難しいですね。

・ How are you? に対する答え方

→ 学校英語の I'm fine thank you, and you? って言って恥かかない？

→ ベストアンサーは？

私的ベストアンサーは, "Fine! How are you? (おかげさまで。あなたはどうか) " "Hi. How have you been? (こんにちは。元気にしましたか) " (知り合いであれば)

ちなみに蛇足。

口語でも e-mail でもそうですが,

Hello Jun に対しては Hi Alex

Hi Jun に対しては Hello Alex

のように Hi と Hello がダブらないようにします。

・日本人が名乗るときは 姓→名 の順でいい？

e.g.) 田中太郎の場合 My name is Tanaka, Taro. でいい？

そもそも名乗るときの定型句は My name is ……でいいのか？

相手に覚えてほしい, 呼びかけで使ってほしい名前がよいかと。つまり, Mr. Ms. ~と呼ばれることを考えると, "I'm Maeda, Maeda Jun. Nice to see you."でもよいですし, "I'm Jun, Jun Maeda"でもよいでしょう。よりはっきりと"I'm Jun Maeda. You can call me Jun."という相手も迷いません。フォーマルな場では, Professor Maeda, Dr. Maeda, Mr. Maeda と呼ばれることもあります。また, My name is… は普通に使います (たくさんの人が順番に自己紹介するときなどはこちらのほうが好まれるらしいです)。

・日本語にしにくい英語の以下の表現

- ・「お疲れ様です」
- ・「なんとなく・・・」
- ・「頂きます」「ごちそうさまでした」

管見の限りでは文化的な概念が異なるので、「おつかれさまです」、「いただきます」、「ごちそうさまでした」、に直接相当する表現はないようです。

「なんとなく」、は”It seems to me that…”が思いつきます。”I feel that it’s gonna rain. (なんだか雨が来そうな気がする)”のような表現も何となくそう思う、というニュアンスが出ます。

・もしも研修でお悩み相談コーナーみたいなのがあれば・・・

「英語が必要な部署にいて勉強する気のない人」

「外国人が来た瞬間に思考停止する人」

から押し付けられるのが嫌で正直英語を使いたくありません。

この状況をどうにかする術があれば教えてください。

質問に対する直接的な回答としては、「能ある鷹は爪を隠す」でも構わない、としたいと思います。

この相談、個人的には非常に重要な問題だと思います。これは一種の日本文化、日本における労働というものの捉え方に深くかかわっています。日本の図書館では数年おきに担当部署を異動し、その際にカウンター担当のように英語が必要とされる部署に配置されることもあります。このとき、英語対応の場面があるのだからそのレベルの英語を習得（少なくとも目指す）べき、という意見があると思います。いま、この意見だけを考えてみましょう。この考え方で重要なポイントは、ローテーションによる異動という前提です。だとするならば、システム管理担当になったと仮定して、普段 Windows を使っているみなさんが Linux の知識を必要とするようなこともあるわけです。その際、Linux は無理だからやらない、という選択を取りうるのか。このあたり、個人に新たな知識等の習得を求めるのがジョブローテーション型の労働です。結果としてみんながジェネラリストになっていくわけです。こう考えると、カウンター部署に異動になって英語が必要だということも確かに構図としては同じです。もっと言うと、民間のように海外部署に異動になった場合、英語は無理だからと言い続けることができるでしょうか。ただし難しいのは Linux は本やネットで知識を習得して、実際にコマンドをたたけば何となくわかってくるのですが、語学をそれと同じ土俵で語られることに疑問を抱く方も少なくないでしょう。

さて一方で、ヨーロッパの図書館はどうでしょうか。自己紹介を考えてみましょう。日本では目録担当の前田です、といいますね。彼ら彼女らは、I’m programme officer at ICAO. I am mission specialist for WFP. I’m RF engineer at NOKIA.のように言います。これは単純に英

語という言葉における、語順の問題でもあります。「会社と自分」という関係の捉え方の問題といったほうが適切でしょう。つまり、欧米では I'm RF engineer at ~. の ~ の部分は容易に変わります。つまり自分は一つの専門なり技能を持った個人＝スペシャリストであり、それが必要とされ、それが活かせる限り会社というのは個人の能力発揮と収入を得る場ではないわけです。このことは欧米では転職というのが日本ほどのハードルがないことからこれも支持されます。一方日本では所属が第一とされ、それは「私は北海道大学の職員です」「どちらにお勤めですか？」という自己紹介（や質問）によく表れています。

ここでもう一度日本の仕事の捉え方を思い出してみましょう。日本では同一個人に複数の能力を求める、少なくともそれが正当化されうるジョブローテーションという制度を（多くの職場が）取っています。重要なのは、これと英語習得が「可能かどうか」には全く関係がないことです。なぜなら個々人には向き不向きがあるからです。だとすると、ジョブローテーション型の社会＝日本ではどのようなことがおこるのでしょうか。そうです、ご質問の通り、「できる人がいるからその人に任せる」となるわけです。英語習得に好意的な立場である皆さんにこれを言うのは大変つらいところなのですが、できる人に任せる、というスタンスが行き過ぎると、任されるほうも心情的につらくなることがあります。なぜなら、任されるほうにとっては同じ賃金で「安く使われる」わけですから、不公平感を感じるためです。

整理すると、ジョブローテーションという環境はある意味全ての個人に同様の能力を求めているはずなのに、かたや英語を苦勞して習得した自分には何の見返りもなく、むしろ仕事は増える一方の負担がのしかかってくるわけです。実はこれ、英語に限らず、一般的に業務全体によく起こることではないでしょうか。これをケチな考え方だといけなす向きもあるとは思いますが、これは考え方というよりは、感じ方であって、ハラスメントと同様に、感じる側に主張する権利があるものと私は捉えています。ですから、ご質問者の意図も理解できますし、ジョブローテーション型社会に生きる我々にはその主張を受け止める責任があると思います。

そのため、英語対応ができる人が少数派である場合、その人材には英語対応をしないことを選択した人数分の負荷がかかっていることを認識していただきたいと思います。こういってしまうと、英語を習得しても何もいいことがないじゃないかと、いうことになります。しかしジョブローテーション型の職場で英語を使う以上、これはきちんとお話ししなければならない側面でもあります。そして、本質的にはこれは労働環境の問題が原因であって、英語やその人個人には何の罪もないことを認識しておく必要があります。180度考え方を変えて、英語の対応は私に任せて、といえるようであれば、そちらのほうがどんなに楽なことでしょうか。それでもそれはほかの方と同様にルーチン業務をこなしたうえでの、エクストラサービスですから、長い目で見たときにいずれ不公平感にさいなまれる可能性は認識しておかねばなりません。

私個人の経験からも、カウンターでの人対人の対応は心身ともに非常に摩耗します。それは日本語のほうがこまかいニュアンスや相手の気分が読み取れる分、摩耗度合いは大きいと

思います。何が言いたいかというと、そもそも一番英語を求められるのがカウンターであるということで、ストレスに対して大変センシティブなカウンター職員に追加の負荷や不公平感を感じさせ、さらに摩耗を加速させる可能性があるということです。能力の習得はタダではありません。まして言語体系が大きく異なる日本語と英語ですから、フランス語母語話者がイタリア語を習得するのとはわけが違います。日本でも交通機関の案内所や観光案内所では言語ごとにスタッフを雇用しています。これは構図としてはヨーロッパ型の労働です。このように、図書館人事のステークホルダーの方たちには、抜本的に業務と個人（の専門性）との関係をどう構築していくのか、今一度考えていただきたいと思います。

本当に大切なこと

今回、明日から使える英語をお伝えすることが求められていますが、同時に本当は心のどこか奥底でつけ焼き刃の「英語」ではなく自在に使いこなせる「英語力」をみなさん求めているのだと思います。これは本企画の本当の課題であると思いますし、本質的に向き合う必要があるところです。私も外国語に関わるものとして、この「英語力」の育成にできるかぎり協力したいと思っています。その際に必要なのは、自分の目指している「英語力」の目的地と自分の「英語力」の現在地です。手段は完ぺきになったが肝心の目的がよくわからなくなった、とはかのアインシュタインの言葉ですが、いまいちど立ち返って、どこまでのレベルが必要なのか（客観的目的地）とどこまでのレベルを身に着けたいのか（主観的目的地）を確認していただきたいと思います。一つだけ言えることは、英語力を育てることに関して、王道はあっても近道はない、ということです。そしてその王道は往々にして、楽しくない文法の練習と、ストレスフルな聞き取りの訓練に他なりません。書くこと、そして話すことはそのあとでも身につきます。

目指す英語力が、「手段」としての英語であれば記号論のように気楽に取り組むのも一手です。しかし、「文学」のように言葉そのものの美しさを理解し、与えたい場合はより深く文法を理解し、より多彩な表現を身に着けることが必要になってきます。モチベーションになるのであれば、英検や TOEIC/TOEFL など活用できるでしょう。もし、道に迷ったら、少し俯瞰して考え直してみると手助けになるかもしれません。一番手っ取り早いのは日本語を学ぶ海外の人たちをイメージすることです。彼ら彼女らにとって、日本語を学ぶモチベーションは何でしょうか。日本文化に興味があるから、会社で日本人を相手に対応する必要があるから、などさまざまでしょう。その際、日本文化に興味があるのであれば、その分野の日本語に詳しくなるでしょう。ビジネスで日本人とコミュニケーションをとる場合は、敬語・謙譲語などの会話上のマナーも含めたワンランク上の習得が必要になります。日本語で美しい文章を書けるようになりたいのであれば、記号論としての語学ではなく芸術論としての深い語学の習得になります。これを自分に当てはめて考えてみることで、目的地がある程度想像できます。そして現在の自分の英語で対応できることできないこと、たとえば読ん

で理解できるが聞き取りが難しいとか、ある程度聞き取れるが知らない単語によく出会うとか、現在地と目的地との距離を測っていきます。そしてじゃあ、聞き取りをやってみよう。まずは映画を一本聞き取れるようになってみるとか、ディクテーションをやってみるとか、対応を考えてみてはどうでしょうか。単語がわからなければ、辞書を活用する。辞書は調べるのではなく、読んでみましょう。一つの単語を起点に類義語を想像して調べてみます。つぎに調べた類義語からイメージされる単語を調べてみます。その過程で、あれ、そういえばあの単語は複数形で使うのかな、とかあの言い回しは熟語なのかな、とかいろいろ連想してどんどん辞書を読んでいきます。そうこうしているうちにあっという間に時間は経っていくことでしょう。

時間で思い出しましたが、語学を習得するには毎日大量の時間をそれにあて、そして何日も連続させるのが最も効果があります（特にリスニング）。少しずつコツコツというのを否定するつもりはありませんし、自分自身も仕事がある身として、毎日何時間も語学に充てることが難しいのは身をもって知っていますが、もし機会があれば、まとまった連休をすべて語学に充ててみていただきたいと思います。これは本当にだまされたと思って試してみたい方法です。すぐには効果は表れません。しかし、半年、1年後になって振り返るとその集中して勉強した期間がターニングポイントといえるほどの影響力をもつほどになります。内容は先ほど紹介した文法でも、映画のリスニングでもディクテーションでもよいです。自分の必要なところ、モチベーションが維持できる内容に取り組んでいただければと思います。そして、モチベーションに関しては、ある程度やりたくないときも続ける方法と、一旦すっぱり止めて、モチベーションの再燃を待つ方法とがあります。ただし、本当のモチベーションとはその言語を使える「～語力」を身に着けたいというところにあるのであって、決して、きょうの勉強をやりたいとかやりたくないとか、そういう目先の気分を言うのではないことには注意が必要です。かくいう私も耳が痛いのですが。

ある程度学習歴が長くなってくると（10000 時間の壁）、目的地と自分の位置が近づいてきます。自分に英語力という重みがついてくると、加速度的に英語との距離が小さくなることがわかります。これは実は科学的にもその通りであって、万有引力の法則によく似ています。ただし、ここにいくまでにおそらく8割がたの人が訓練をやめてしまうようです。つまり、2割に残れるかどうか、それこそが「モチベーション」にかかっています。ただし、無理にモチベーションを維持することは進めません。それは自分を取り巻く環境がそれほど英語力に労力を割く必要はないよ、と教えてくれているのかもしれないからで、あくまでも必要性が高ければ自然とモチベーションは高まり維持されるものです（6日後からフランス語圏で暮らさねばならない、など）。

(END)