



HOKKAIDO UNIVERSITY

Title	訪日旅行者接遇のための英語教育の研究〔論文内容及び審査の要旨〕
Author(s)	渡辺, 幸倫
Degree Grantor	北海道大学
Degree Name	博士(学術)
Dissertation Number	甲第16327号
Issue Date	2025-03-25
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/95263
Rights(URL)	https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Type	doctoral thesis
File Information	WATANABE_Yukinori_abstract.pdf, 論文内容の要旨



(様式4)

学位論文内容の要旨

博士の専攻分野の名称：博士（学術）

氏名：渡辺 幸倫

学位論文題名

訪日旅行者接遇のための英語教育の研究

本研究は、訪日観光客の接遇を目的とした観光英語教育（ESP: English for Specific Purposes）の現状と課題を分析し、観光の現場に即した実践的な英語教育の改善策について考察する応用言語学研究である。2024年の訪日旅行者数はコロナ禍前を超える見込みで、近年は個人旅行者やリピーターがさらに増加、訪日旅行者の旅行スタイルは多様化している。訪日旅行者の多くは中国、韓国、台湾、香港など非英語圏の出身であり、このような背景から、観光現場でのコミュニケーションでは、英語を母語としない者同士による共通語としての英語（English as a Lingua Franca: ELF）を使用するコミュニケーションが広く行われている。しかし、日本の観光英語教育では依然として英語母語話者を規範とする形式が主流であり、多様な英語に対応する力が十分に育成されていない。日本政府観光局（JNTO）の調査でも、訪日旅行者によって「スタッフとのコミュニケーション（英語が通じない等）」が問題としてあげられている。著者は、現在の観光英語教育が多様化する訪日旅行者接遇に必要な技能を十分に育成できていない、という問題意識から本研究を実施している。この問題の解決には、現場のコミュニケーション実態に基づく実効性のある観光英語教育への再編が急務であると、著者は指摘する。

本研究の目的は、主にEnglish as an International Language（EIL）の視点から、観光ESP教育の課題を整理し、観光現場における英語使用に基づいた観光ESP教育の改善策を考察することである。EILでは、英語を多言語や非言語との統合を前提としたマルチモーダルなコミュニケーションを支えるリソースの一つと捉える。そのためEILの観点から、現在の観光ESPの課題を整理し、さらに観光の現場のTarget Situation Analysis（TSA）を行うことで、従来のアプローチでは見えてこなかった実態の分析が可能となり、より現場のニーズに即した観光英語教育改善の方策の提案につながると著者は主張している。

本研究では、まず、現在の観光ESP教育の課題抽出のために、全国の観光系大学・短大50校の「観光英語」授業を量的（設置大学状況）、質的（シラバスや教科書の内容、教員へのインタビュー）に検討した。また、観光現場のコミュニケーションの実態把握のために、観光案内所や宿泊施設及び働く接遇スタッフへのインタビュー、観光案内所における言語民族誌調査、訪日旅行者への

Video Stimulated Recall Interview (VSRI) などによって、スタッフと旅行者の双方が実際にどのような英語を使用し、どのようにコミュニケーションを取っているかを分析した。特に、言語民族誌は、コミュニケーションの実態を包括的に捉える手法で、英語表現や非言語的手段（表情、ジェスチャー、視覚的補助など）を統合したマルチモーダルなコミュニケーションを把握するのに有効な方法であったとしている。また、VSRIは、旅行者自身が撮影した接遇コミュニケーション体験を振り返りながらインタビューを行うことで、旅行者の視点からスタッフのマルチモーダルなコミュニケーション手法の評価が可能となったと著者は主張する。

研究から得られた知見は、以下の通りである。現行の観光英語教育の課題として、まず、観光系の大学・短大の約3割で「観光英語」授業が提供されておらず、提供されている場合も母語話者規範の「標準的な英語」を重視していることが明らかになった。一方、観光英語の焦点は、旧来の海外旅行の英会話から訪日旅行者接遇のコミュニケーションへと移行しつつあることが確認された。また、大学で観光英語を教える教員へのインタビューでは、観光現場のニーズに対応するためのより実践的な英語教育の必要性が広く共有されている一方で、高級ホテルなどでも働けるように洗練された英語を教えるべきだと考える者もいれば、現場での基本的なコミュニケーション能力を重視すべきだと考える者もあり、多様な考え方があることが明らかになった。さらに、組織運営やカリキュラムの制約が、観光ESP教育の改善を妨げている現状も明らかになった。

次に、観光案内所や宿泊施設のスタッフの調査からは、訪日旅行者と円滑なコミュニケーションを図るために、ELFに特徴的な簡素化された英語表現、繰り返し、言い換えなどのコミュニケーション方略を駆使しながら、やり取りを行っていることが確認された。同時に、表情管理、ジェスチャー、視覚的補助などの非言語的手段も、コミュニケーションを補完する重要な役割を果たしており、これらの手段を統合したマルチモーダルなコミュニケーションが行われていることが確認できた。特に、英語力のみで解決できない場面では、非言語的手段による補完が極めて重要な役割を果たしており、言語と非言語の手段を統合したマルチモーダルなコミュニケーションを観光英語教育に取り入れることの重要性が示唆された。

以上のように、言語民族誌やVSRIを援用したTSAにより、観光現場で求められるマルチモーダルなコミュニケーションスキルの実態を調査し、それを観光ESP教育に取り入れる道筋を示している。また、EILやELFの視点から、多様な英語表現と非言語的手段を統合したマルチモーダルなコミュニケーションの重要性が指摘された。その成果を基に、著者は、カリキュラムと教材の改善点を次のように整理している。

観光英語教育のカリキュラム改善へ向けては、従来の英語母語話者基準から脱却し、観光現場で使用される多様な英語変種や言語使用を肯定的に捉える教育に転換する必要性を訴えている。多様な英語変種や英語表現を取り入れるとともに、スタッフが観光現場で実践的に使用するコミュニケーション方略、特に言い換えや繰り返し、簡略化された英語表現を強化するカリキュラムを構築すべきであるとしている。また、非言語的手段（表情、ジェスチャー、視覚的補助）を統合したマルチモーダルなコミュニケーション能力の育成を目的に、実務的なシチュエーションでの訓練を取り入れたカリキュラムへの再編が求められると、著者は主張する。

教材の開発では、観光現場で実際に使用されている英語表現やコミュニケーション方略を反映した教材を作成することが重要であるとしている。特に、シナリオやロールプレイなどを通じて、学習者が観光接遇の実際の場面を再現しながら、言語と非言語を統合したマルチモーダルなコミュニケーションを実践的に学べる教材が必要である。具体的に言えば、「こんな時どう言う？」という正解を探す形ではなく「こんな時どうする？」という問いの下、常に言語と非言語の両面から「どうする」を構築していくような訓練が有効だと予測している。こうした教材を通じて、学習者が現場で直面する様々なコミュニケーション状況に即したスキルを習得し、現場で効果的に機能できる力をつけることが期待されると著者は主張する。