



Title	観光業インターンシップにおける「沈黙」の回避： 観光日本語専攻の学生と観光会社の教育担当者への質 的調査から
Author(s)	王, 健
Citation	言語文化共同研究プロジェクト. 2018, 2017, p. 21- 30
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/69983
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

観光業インターンシップにおける「沈黙」の回避 ー観光日本語専攻の学生と観光会社の教育担当者への 質的調査からー

王 健

1. はじめに

中国の大学教育では、インターンシップ¹は大学カリキュラムにとって必要不可欠である。観光日本語専攻の学生は、インターンシップにおいて初対面の日本人観光客とのコミュニケーションでは、会話の開始方法や適切な話題の選択、興味を持たせる会話の継続の仕方に関する問題を抱えている一方、観光案内における必要な解説以外に、会話が継続できないこと、すなわち、「沈黙」が最大の問題点であると述べている^{1,2,3)}。

観光案内は観光地において、観光ガイドによる観光地情報についての説明のみならず、目的地までの移動や、観光地情報に関する説明の前後、食事・休憩などの時間における、観光ガイドと観光客との雑談も重要な部分である。本稿の目的は、中国の観光日本語専攻の学生 26 名と観光会社の教育担当者 5 名に対する質的調査から、観光案内での雑談における「沈黙」の回避についての学生の内省活動と対処法、および観光会社の教育担当者の指導法と見解を明らかにすることである。

なお、本研究では、「沈黙」は黙秘の意味ではなく、観光案内中に適切な話題が見つからず、会話の進行が難航し、中断する現象を示す³⁾ こととする。ただし、観光客が乗り物内で仮眠する際のような、会話を回避すべき場面での「沈黙」は、本研究の対象から除外する。

2. 先行研究の概観と本研究の位置づけ

本研究で扱う観光日本語教育は、観光案内の専門知識を活用して日本語が運用できる、日本人観光客に対する観光ガイドの養成を明確な目的とするため、職業目的のための専門日本語教育 JOP(Japanese for Occupational Purposes)と位置

¹ 本研究における調査協力者が参加したインターンシップは、観光会社で3ヶ月から半年程度行われる。一般的に先輩社員による研修を受け、社内での受付や空港までの送迎、観光地での案内などの業務を担当するが、在学中観光ガイドの資格を取得したか否かによって、実施内容が若干異なる。インターンシップ実施後、報告書を大学に提出し、単位を取得する。

づける。

観光業におけるインターンシップについての先行研究は、インターンシップが基礎知識と専門知識の習得や社会人基礎力の育成、社会・仕事に対する理解など、学生の将来にわたるキャリアと職業観の形成の促進に効果的であることを明らかにしている^{4,5,6,7)}。しかし、上記の先行研究における協力者は主に観光専攻の学生と他専攻の学生であり、観光日本語学科に特化していないため、研究成果は観光日本語教育に一律には応用できない。また、それらの研究はインターンシップ参加後の効果を明らかにしているが、インターンシップ参加中、学生が期待する学習効果を果たすための学習活動とインターンシップを受け入れる側による支援については言及していない。

現在インターンシップの教育効果に関する研究は数多いが、インターンシップにおけるインターンシップでの観光客との雑談を論じた論文は少ない。雑談を取り上げた先行研究では、学生は観光案内では臨機応変に対応する必要があることを認識し、教育担当者による案内を模倣する方策を講じたが、教育担当者との圧倒的な日本語能力と実地経験の差があることにより、「沈黙」を回避することが困難であると報告されている³⁾。しかし、それらの先行研究は、「沈黙」を回避するための学生が用いる解決法と教育担当者による指導法について言及しているが、学生のインターンシップ参加中での内省活動および問題解決の指導法に関する教育担当者の見解に関しては、データの質・量とも十分ではないと考えられる。

そこで、本研究は、インターンシップを経験した中国の大学の観光日本語学科の学生による、初対面の日本人観光客とのコミュニケーション上の「沈黙」を事例とし、インターンシップを経験した学生、および観光会社の教育担当者に対するインタビュー調査を行った。その結果をもとに、観光案内での雑談における「沈黙」の回避についての学生の内省活動と対処法、および観光会社の教育担当者の指導法と見解を明らかにしたい。

3. 調査概要

本研究では、2016年5月から7月まで、観光会社でのインターンシップを経験した中国の北部、中部と南部の5つの都市にある3年制の国公立5大学の観光日本語学科の1)学生26名、2)観光会社5社での教育担当者5名、を対象に各々半構造化インタビュー調査を行った。すべての調査は、協力者の許可を得た上で、ICレコーダーで録音し、文字化したものをデータとして使用した。

学生への調査の中で、本研究で取り上げたものは、1)インターンシップを通じ

た達成目標や仕事上の困難点とその対処法、2)インターンシップ参加後の自分の成長と変化に関する感想について質問を行った。教育担当者への調査では、1) インターンシップ参加中の学生に対する教育方法、2)期待する学生像と求める大学での観光日本語教育の在り方などについて尋ねた。

4. 結果と考察

インタビュー調査では、学生は初対面の日本人観光客とのコミュニケーションにおいて、「沈黙」が最大の問題点だと述べたケースがもっとも多く、26名のうち21名であった³⁾。本節では、この「沈黙」について、4.1 学生の内省とその対応、4.2 問題解決の指導法に関する教育担当者の見解を明らかにする。

4. 1 「沈黙」に関する学生の内省とその対応

4.1.1 「沈黙」に関する学生の内省

下記の表 1 は、インターンシップでの観光案内における「沈黙」についての学生のコメント例である。

表 1 「沈黙」に関する学生のコメント例

	学生のコメント ²
S1	(スケジュールや注意事項、観光地の情報などに関して)説明した後、 <u>(1)会話が継続できそうな話題を探すことに一番困っている。例えば、空港からホテルまでのバスの中で、もし話題がなければ、車の音しか聞こえない。その時は一番辛い。</u>
S2	<u>(2)何かを話した後、続けて話せなければ急に静かになる。この沈黙が一番怖い。</u> 私は教育担当者と一緒に研修した時、いつも「話さないとまずいから、早く話題を考えてお客様と話してくれ」と注意された。

表 1 の点線部(1)と(2)に示すように、学生は観光案内に必要な説明文である「台詞」の事前準備は行えていたが、日本人観光客の関心を引く会話の開始方法や適切な話題の選択、会話の継続が困難であると感じていた。学生は「沈黙」の原因が、本節にある表 2 と表 3 の通り、1)会話能力の低さ、2)現行の教育内容の不足、にあると内省したことが明らかになった。

1) 会話能力の低さ

² 中国語のコメントは筆者が日本語に翻訳した。

表 2 会話能力の不足に関する学生のコメント例

	学生のコメント
S3	(3)会話能力が低いから、言いたいことをうまく言えない場合がある。覚えた単語の量が少ないかもしれないから。
S4	(4)私は日本語能力試験 N1 に合格したが、雑談が苦手だ。観光地に関する説明は事前に覚えた上で、暗誦した内容を話すのがそんなに難しくないが、自由会話（雑談）は事前に準備することができなかったので、高い日本語能力が必要だと思う。
S5	(5)説明以外の雑談も、（自分が提供した）サービスに関する観光客の評価に大きな影響を与える。

表 2 の点線部(3)から(5)に示した通り、学生は会話能力の低さが「沈黙」の原因の 1 つであると考えている。中国の大学での観光日本語教育を受ける多数の在学学生は日本語能力試験の N2 合格以上に達するが、会話能力と読み書き能力のバランスが適切ではないと指摘されている¹⁾。また、中国の大学における日本語の授業では、教師による一方的な講義形式による教授法が用いられ、語彙や文法などの説明が多く、学生の運用能力を高められないという問題もよく指摘される^{8, 9)}。しかし、教育担当者への調査では、観光客との雑談における学生の適性は、日本語レベルでは評価できず、中には日本語レベルが低いものの、積極的に会話を開始し、継続できるため教育担当者と観光客からの評価が高い事例があったというコメントが得られている。

表 2 の点線部(4)に示したように、N1 に合格していても、雑談が非常に苦手な学生もいる。雑談での話題提起と会話進行は相手の反応を確認しつつ、行う必要があるため、事前にそれらを予測して準備することができない。たとえ会話能力が低くても、教育担当者の指摘のように、積極的に会話の中で、雑談を柔軟に行うこともあり得る。また、点線部(5)から、観光客によるサービスについての評価は、観光情報の説明のみならず、雑談にも影響されることが分かった。先行研究では対人場面は、多数の相手に対応する状況や、知識・過去の経験が活用できない不慣れな状況、相手からの注目や評価を懸念しやすい状況などから、話し手が不安感や恐怖感を生起しやすく、気恥ずかしさを感じる事が報告されている¹⁰⁾。そのため、会話能力が高くても、他の様々な要素に影響され、雑談が円滑に行えない場合が実際に起こり得ると考えられる。

以上のことから、会話能力の不足が「沈黙」を生起させる原因の 1 つであることが推測されるが、下線部(4)の指摘通り、観光現場で雑談を柔軟に、かつ効

果的に行えるか否かは、日本語能力試験で測定する言語能力とはかなり異なるものであると言える。

2) 現行の教育内容の不足

大学での観光日本語の授業と観光ガイドの資格試験に使用する教科書には、大学所在の省にある主要な観光地の基本情報が記載されているため、学生はそれらの情報を基本にして新たな内容をもとに必要とされる台詞を事前に準備することができる。また、大学での観光日本語の授業では、教科書の会話文を暗誦した上で、学生同士が教室で暗誦した会話文の模擬練習を行う形式が主として用いられている^{1,2)}。教科書の会話文は、観光ガイドが観光客を対象に空港への送迎や観光地での案内、観光客の病気・怪我のような緊急事態の対応などの模擬観光案内という場面が設定されている。このような会話文の暗誦は、観光地という特定の場面での観光地情報に関する一方的な説明には有効であると推測できる。

上記のような教育を受けた学生は、先述の 1)のように、インターンシップ参加時に観光地についての「台詞」による説明のみならず、その前後の時間における観光客との雑談も必要であると意識し始めたと言える。

表3 現行の教育内容の不足に関する学生のコメント例

	学生のコメント
S6	大学の授業では、一般日本語の学習や観光地情報の暗誦、観光地情報の説明に関する学生同士の模擬演習を主としている。 <u>(6)雑談は学習の内容にはなかった。インターンシップに参加した後、観光案内では(雑談が)必要だと分かった。もし在学中、それを教えてもらっていたら、インターンシップでの仕事に助かったと思う。</u>
S7	観光案内では、観光地に関する紹介だけでなく、観光客との雑談も不可欠なものだ。私は大学の授業でいろいろ勉強して、観光ガイドの免許も取得した。観光客の前で中国の歴史や文化、観光地などについて紹介することには非常に自信を持っているが、インターンシップでは説明が終わったら観光客と何を話したらいいのか、分からないので呆然した。 <u>(7)大学にいた時、雑談について何も教えてくれなかったのも、私もそれについて何も考えなかった。</u>
S8	インターンシップでの一番大きなショックだったことは、観光客との「沈黙」だ。観光地を紹介した後、観光客といろいろ話さなければならない。 <u>(8)私は在学中日本人教師とよく話したから、(雑談は)そんなに難しいことではないと思っていたが、うまくできなかった。</u> 大学にいた時、観光案内は観光地を紹介することだと思っていた。授業では繰り返し、観光地情報の会話文を暗誦したが、 <u>(9)雑談は人によって好きな話題も違うので、難しいと思う。</u>

一方、表 3 の(6)と(7)に例示した通り、雑談に関する教育内容は現行の観光日本語教育に含まれていなかったことが「沈黙」の要因の 1 つだと S6 と S7 が考えていた。表 3 への記載を割愛するが、それについて教育担当者も同様の意見を有しており、現行の観光日本語教育にそれらの教育内容を取り入れることを期待すると指摘している。しかし、現状ではインターンシップの期間を除くと、学生の大学での学習期間は 2 年半のみである。このような短い期間の中、初級からの日本語の知識や観光専門知識の学習などの教育活動を短期間で行う必要があると考えられるため、抜本的なカリキュラムの改革が必要であろう。しかし、本稿では、この議論を割愛する。

なお、学生は日本人教師の宿舍への訪問や買い物の同行など、授業外の時間を利用して、表 3 の(8)のように、日本人教師と雑談を行っていたことが分かった。本研究における全大学では、日本人教師が複数名観光日本語学科に所属している。日本語母語話者との会話は、日本語での会話能力を高める方法の 1 つであるため、大学は複数の日本人教師による教育や課外の交流を通し、学生の会話能力の向上を図っていることが推測できる。

多くの学生との雑談に関わる日本人教師は教員の立場から、雑談では学生の日本語レベルに合わせた単語・文型の使用や、誤用に関するフィードバック、会話速度の調整など、学生とのコミュニケーションで配慮することが考えられる。しかし、観光現場における雑談の相手は初対面の日本人観光客であるため、年齢や性格、外国人との接触経験などの背景が異なることから、例えば方言の使用や早口の事例があると推測できる。したがって、雑談では日本人観光客は日本人教師と比較すると、多様な背景があり、学生にとっては円滑な会話の進行がより困難だと考えられる。

表 3 の(9)は、学生がインターンシップの経験から、雑談では聞き手の背景を考慮する必要があると意識した内省である。雑談での話題選択と会話の継続は観光客の年齢や趣味、親疎関係などの背景によって異なり、実際に観光客に会わなければ判断しにくい。こうした予測不能の状況に対応する知識や方法を教育内容の中に具体的に、かつ、固定的なものとして取り入れることは事実上困難である。雑談は極めて高度なコミュニケーションの一種であるため、初対面の観光客に対して、臨機応変に対応する能力の養成は、現行の教育内容では非常に困難であると言わざるを得ない。

4.1.2 学生による「沈黙」への対応

表 4 の(10)と(12)の通り、全学生は沈黙を回避するため、教育担当者による案

内を観察し、その内容と方法を模倣する方策を講じたが、教育担当者との圧倒的な日本語能力と実地での経験の差があり、観光客と自然に会話することが困難であった。

表 4 「沈黙」の解決策に関する学生のコメント例

	学生のコメント
S9	教育担当者は観光案内を行う中で、意識的に見本を見せてくれた。(10)私はその案内を真似してみたが、日本語レベルが違うので、同じようにお客様と会話をする事ができなかった。教育担当者は具体的な解決策を教えてくださいなかつたが、(11)「解決策は人それぞれ違う」として、私にあらゆる方法で考えるように促した。自分でいろいろ勉強して不足点を補うと共に、学生同士は日本語能力と経験の差が少ないので、私もよく同級生たちと意見交換をする。
S10	(12)教育担当者の案内を真似したが、勤務経験が違うので、同じレベルに達するまで結構時間がかかる。観光ガイドは「口でめしを食う」仕事だから、話さないとだめだ。教育担当者からは観光客との会話が継続できる話題と内容を具体的に教えてもらえなかつたが、(13)他社でのインターンシップに参加した学生との交流を通じて、比較的多くの経験が得られる。それによってまだ自分が経験しなかつたことを事前に知り、自分なりに対処法を考えて準備することができる。

沈黙について教育担当者は、観光案内を行う中で観光客への柔軟な対応の見本を学生に見せたが、その具体的な会話継続の方策などは提示せず、学生自身の日本語能力と経験に合わせた案内方法を自ら考えるよう促していた。14名の学生は表4の(11)と(13)に示したように、問題解決を図るため、他社でのインターンシップに参加した学生との協働学習を行い、互いに自己啓発をする必要性を意識し始めた。教育担当者は、具体的な会話継続の方策を学生に提示しなかつたが、点線部(11)にあるように、「促す」という示唆を行っている。この示唆については、「4.2 問題解決の指導法に関する教育担当者の見解」において再び言及する。学生はそのような指導のもと、観光案内における自分の活動を客観的に内省することができ、不足点を意識し、自分のレベルに合った解決策を見つけることが可能である。

4. 2 問題解決の指導法に関する教育担当者の見解

表5の(14)、(15)と(17)のように、教育担当者は観光案内を行う中で観光客への柔軟な対応の見本を学生に見せたが、その具体的な会話継続の方策などは提示せず、学生自身の日本語能力と経験に合わせた案内方法を自ら考えるよう促していた。雑談における「沈黙」は、「飲んだ直後に病気を治す薬はない」とい

うコメントのように、学生に相応しい会話継続の方策がなく、短期間で有効、かつ、迅速に解決できないため、その問題は、現場での観光案内の経験の蓄積に伴い、徐々に高度なコミュニケーション能力を備えて解決する必要がある。しかし、観光日本語学科の学生が参加するインターンシップは、日本で言われる「採用直結型³」が多いため、インターンシップでの結果は就職に即結びつき、上述した高度なコミュニケーション能力を短期間で養成することが現実には求められているわけである。

表5 「沈黙」解決に関する教育担当者のコメント例

	教育担当者のコメント
K1	雑談は観光地情報の説明と同じく、ガイドの仕事での基本の中の基本だ。しかし、(14)その能力を養うのはとても時間がかかるもので、大学で養ったらいいが、できなかったの、少しずつ養うしかない。「飲んだ直後に病気を治す薬はない」ので、見本をみせる。また、先輩の事例を教えて、よい経験をもとに考えさせる。
K2	(15)沈黙を解決する方法はたくさんあるが、すぐ身につけて、解決できる方法はない。時間や経験、自らの努力が必要だ。私は学生が自分で問題を発見して方法を考えて、解決する必要があると思って、いろいろ促している。研修は短期間で、他にも大学で知らなかった多くの困難に直面する。今後の仕事は一人で複数の観光客を案内するのが普通だから、ずっとそばで教えてあげることが不可能だ。(16)(大学の)教師がそれについて学生に教えたら、私たちの仕事も楽になる。
K3	沈黙の解決方法は人それぞれ違う。(17)私の方法を教えてあげても、彼らは使えないかもしれない。私は十数年この業界で働いているので、彼らとは経験が違うからだ。学生は学校を出たばかりなので、(育つには)ある程度時間が必要である。困難点があっても構わないが、自分であらゆる方法を考えて解決する能力、そのような姿勢があるかどうかが重要だ。観光ガイドの仕事は学歴などとあまり関係がないと思う。

一方、教育担当者は、3年間の大学教育の初期段階に、観光会社の要望や人材育成に関する有用な指導法、観光現場での指導法・示唆を教師にフィードバックするといった大学側との連携はせず、表5の(16)のように、大学での教育は教師の責任だと考えていた。観光日本語教育の目的は観光現場のニーズを満たせる人材を育成することであるが、それに必要な雑談にも対応する高度なコミュニケーション能力を備えていないため、実際の大学教育は観光現場のニーズと乖離があると推測できる。

³ 「採用直結型インターンシップ」は、企業側と学生と一緒に働いてみて、お互いを見極める採用活動の一環である（経済産業省 HP）。

5. まとめと今後の課題

以上、本稿での学生への調査から、学生は「沈黙」の原因が 1)会話能力の低さ、2)現行の教育内容の不足、にあると内省したことが明らかになった。学生は沈黙を回避するため、教育担当者による案内を観察し、その内容と方法を模倣する方策を講じたが、教育担当者との圧倒的な日本語能力と実地での経験の差があり、観光客と自然に会話することが困難であった。一方、観光案内を行う中で観光客への柔軟な対応の見本を学生に見せたが、その具体的な会話継続の方策などは提示せず、学生自身の日本語能力と経験に合わせた案内方法を自ら考えるよう促していた。今後、教師へのインタビュー調査の結果を加えて、さらに研究を進める予定である。

付記

本稿は第 19 回専門日本語教育学会研究討論会(2017/3/3)での発表内容にデータを加え、議論を深化させたものである。

謝辞

調査協力者の皆様に心よりお礼を申し上げます。また、大阪大学大学院言語文化研究科兼任で国際教育交流センターの村岡貴子教授と言語文化研究科の力武京子准教授に貴重なご助言を頂きまして、心より感謝いたします。

引用文献

- 1) 王健(2016a)「中国の大学における観光日本語教育の現状と課題ー観光日本語専攻の学生と教師への調査を通してー」『第 18 回専門日本語教育学会研究討論会誌』 pp.20-21
- 2) 王健(2016b)「中国の観光日本語教育における教師の役割」『言語文化共同研究プロジェクト 2015 外国語教育の新局面(6)』 大阪大学大学院言語文化研究科 pp.35-45
- 3) 王健(2017)「自律的な日本語学習環境の構築を目指す教育と学習支援ー観光業インターンシップを経験した学生の事例をもとにー」『言語文化共同研究プロジェクト 2016 外国語教育の新局面(7)』 大阪大学大学院言語文化研究科 pp.23-32
- 4) 梅村尚美・花井正光 (2010)「アンケートから見る琉球大学観光科学インターンシップの成果ーインターンシップ推進支援センター報告書との比較を通してー」『琉球大学観光科学』 2 pp.63-92
- 5) 宮地晃輔・平岡祥孝 (2011)「観光インターンシップにおける人材育成の現状と課題ー観光立県長崎県の事例を対象として」『日本産業経済学会産業経済研究』 11 pp.1-11

- 6) 岩井千春 (2013) 「海外インターンシップと連携した観光学英语教育:ESP 教育と学習論の観点から」『大阪府立大学総合科学部言語センター論文集』12 pp.59-68
- 7) 大河内瞳 (2015) 「ツアー実習を担当した日本語教師の学び：タイの A 大学で教える上山さんのケース・スタディ」『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』12 pp.97-106
- 8) 蔡全勝(2006) 「中国の日本語教育における諸問題についての考察」『日语教学与教材 创新研究－日语专业基础课程综合研究』 pp.37-47
- 9) 楊峻(2008) 「グループワークの経験が中国人学習者の言語学習観に及ぼす影響－日本語専攻主幹科目の受講生を対象とする実証的研究－」『世界の日本語教育 日本語教育論集』18 pp.113-131
- 10) 岸本陽一(1994) 「シャイネスの経験－生理・認知・行動的側面－」 磯博行・杉岡幸三(編)『情動・学習・脳, 二瓶社』 pp.151-164

参考 URL

経済産業省 HP 「成長する企業のためのインターンシップ活用ガイド 基本篇」
<http://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/intern/guidebook-all.pdf> （最終検索日：2018年4月27日）