

# 観光産業従事者の言語マネジメントー タイ・プーケット島を事例として

山 川 和 彦

## 1. はじめに

観光は、21世紀の日本経済社会の発展に不可欠な国家的課題と位置づけられている。2008年には観光庁が誕生し、2012年7月に閣議決定した「日本再生戦略」にも観光立国戦略が含まれる。すでに様々な施策が実施されてきたが、観光と言語に関する研究領域は、ほとんど意識されることがなかった。今後、日本が訪日外国人旅行者の受け入れを積極的に行うためには、いかなる施策が必要なのか、報告者は同じ観光立国であるタイを参考事例として考察してきた。

本論は、観光産業従事者が、接遇業務と関連させて、組織ないしは個人の言語をどのようにマネジメントしているのかを聞き取りして、その結果を考察するものである。ここで、筆者は言語マネジメントを、個人、法人そして地域の言語使用とそれにかかわる意識、規範、学習、行動と考へ、これまでに、プーケット島および北海道ニセコ地域で調査をしてきた。調査結果の一部として、地域の言語景観に関して報告した(山川 2011a,b)。本

論はそれに続くものである。

## 2. 調査に関して

2010年から2011年にかけて、タイ・プーケット島において、旅行者の接遇にあたる施設、ホテルを対象として、質問形式のインタビューを行った。タイでは、日本と比べて比較的個人の情報を隠すことなくインタビューに応じてくれることが多いが、ここでは個人が特定されないことがないように、個人名と施設名は伏せた。

### 2.1 公共施設

公共性の高い施設として、空港にある付加価値税払い戻しカウンター (VAT REFUND、管轄は国税局) と島内にある外国人利用者が多い病院 (私立) においてヒアリングをした。

VAT REFUNDは、一定金額以上の買い物をした外国人旅行者に対して付加価値税を還付する機関であることから、外国語を用いたやりとりが想定される。プーケットの場合は、英語以外に、需要に応じて旅行者の母語による対応をサポートしている。資料に示したように、これまでに中国語、韓国語、日本語の部署内研修を行っている。日本人は英語ができないとの認識があることから、日本語での接遇が必要だと感じられている。

次に医療施設について取り上げる。プーケットには外国人が主として利用する大型の医療施設が2ヶ所ある。タイの場合、医師はタイの医師免許が必要であることから、多くの場合はタイ人である。英語を話す医師は多いようであるが、患者の母語による意思疎通のためには通訳が必要となることがあり、さらに医療費の支払い、保険手続きのためにサポートを求められるために、この2つの病院では専用の職員を雇用している。プーケット・インターナショナル・ホスピタルでは、外国人患者に対する対応言語として、英語以外に、日本語、ドイツ語、フランス語、ロシア語、スウェ

ーデン語、デンマーク語、ノルウェー語、中国語、タガログ語で対応が可能である。バンコク・ホスピタル・プーケットでも同様に外国語対応の外国人7人が勤務している。対応言語は日本語、ドイツ語、フランス語、イタリア語、ロシア語、アラビア語、スウェーデン語、デンマーク語、ノルウェー語、オランダ語で、このほかに中国語ができる看護師とEメール対応のフィリピン人スタッフが勤務している。患者の少ない時期にはスウェーデン人職員による英語研修も実施されている。両病院ともに、複数言語能力のあるスタッフが勤務している。

上記2つの公共施設を比較すると、接遇するコンテキスト、使用される発話内容・表現がある程度限られている VAT REFUND では、高度の日本語能力が要求されていないのに対し、医療という場面においては母語話者による対応を用意する必要があると考えていることがわかる。両施設ともに接遇言語の基本に英語が想定されていることも確認できた。

## 2.2 ホテル

プーケットには大小さまざまな宿泊施設がある。ホテル予約サイトを検索しただけでも1000件を超える宿泊施設が検索結果として表示される<sup>1)</sup>。今回の調査では、タイ専門の旅行会社、サイアム大学日本人教員、ソクラーナカリン大学プーケット校日本人教員および大学院生の協力を得て、スタッフ、管理職に聞き取りをできるホテルを紹介してもらい、2011年に聞き取りをした。インタビューはホテルロビーラウンジで30分程度行った。

### 2.2.1 ゲストリレーション

プーケットの宿泊施設の中で、日本人ゲストリレーション<sup>2)</sup>を雇用しているホテルにてヒアリングをした。資料にあげた日本人を雇用しているホテルは、結果として日本人旅行者にとって一般的であるビーチに位置し、客室数が比較的多い高級ホテルにランクされるものである。日本人の場合

は滞在期間が3-5日間程度と短いことから、規模の大きいホテルに宿泊することが一般的である。

日本人スタッフへは、接遇上で体験した日本人旅行者の言語に関連したトラブル、言語意識、タイ人従業員とのやりとりなどを聞き取りした。前提として記載しておきたいのは、プーケットのホテルの場合、その採用においては、定期的な採用があるのではなく、欠員時に採用が行われ、スタッフの離職や移動も珍しくはない。

まず、日本人スタッフがタイ人スタッフから連絡を受けることが多いのは、日本人旅行者とタイ人スタッフの間にミスコミュニケーションが生じたときである。[J1][J2]があげているように、日本人スタッフには当該旅行者の英語が理解できても、タイ人スタッフには理解できないことが多く、特に電話では理解が難しいと指摘している。日本人・タイ人間の英語の発音上の差異が指摘できる。

[J2][J3]の指摘では、日本人旅行者は日本人スタッフがいると安心するようである。これは何かしらのトラブルが生じたときに、日本語でサポートしてもらえことからくる安心感と思われるが、言語の交感的機能が重視されていると思われる。また、タイ人スタッフに日本語能力を求めるとした場合、場面依存度が高い表現の修得だけでも効果的であるとの指摘をしている[J3]。特に日本人は、日本語で話しかけられると、そのスタッフに対しての歩み寄りが観察できるようである (VAT REFUND も指摘)。

日本人スタッフがおかれているホテル内での言語使用に関しては、英語をベースとしながらもタイ語も使われる。その場合に求められる英語能力は、必ずしも高くはないことが[J1]の自己英語力に対する内省からうかがえる。タイ人は英語の読み書きにおいて劣ることもあるようで、[J2]がアドバイスすることもあるという。また後述の[M5]の指摘からも察せられる。タイ人とのやり取りにおいては、言語上の問題だけではなく、非言語的な要素が重要であるとの指摘をしている[J4]。ある程度業務を行ってくると、言語だけではない行動様式の差に問題が生じてくる。

最後に海外ホテルで働くに至った経緯と語学能力について触れておきたい。資料に掲載した4人のうち3人はいずれも日本において勤務経験があり、国外での就労を希望していた。来島時期が最近であった[J1]は、プーケットでは英語が通じるとの認識があり、一年の滞在期間中にはあまりタイ語の修得が進んでいなかった。一方、[J2]はプーケットでは英語が通じないと認識であった。[J1]が来島したのが2009年、[J2]は2000年で、この来島時期の間に、外国人が多いリゾート地、英語が通用すると認識ができたと推測される。実際、日本人スタッフにはタイ語能力を求められることはなく、採用時の試験は英語である。日本人スタッフがタイ語を習得していくには、滞在期間が長くなり、たとえば友人などとの交際などタイ人とコンタクトが多くなると、タイ語を習得する必要性を認識し、学習を開始することが確認できた(個人情報の関係で具体的にどの被験者からの情報化は明記しない)。

### 2.2.2 管理職

ホテルスタッフを採用する立場にある管理職(ManagerあるいはDirectorの肩書を有する人物)に、スタッフの語学力、ホテル内の言語研修、英語以外の外国語などに関してインタビューを行った。訪問の関係で必ずしも人事担当の管理職に話を聞いたわけではないが、聞き取りから管理職が考える言語政策的な要件が確認できた。なお、タイ人従業員のほとんどがプーケットおよびその周辺(タイ南部)の出身とのことである。

まず、外国語能力に関する見解は、[M1]が端的に指摘している。すなわち、プーケットで旅行者を相手にした仕事を行うために英語が必要であることは、タイ人に認識されていて、それは島全体で前提となっている。採用時の英語能力に関して質問してみると、日本では一般的になっている語学能力試験のスコアを用いることはあまりなく(今回の調査では、[J4]がこのことに言及しただけである)、管理職による面接で英語の運用力を判断している。なお、英語力は人事考課にも関係していることを[M5]は指摘

した。スタッフの英語能力はもちろん勤務部署に関係する。宿泊者とのやり取りが必要であるフロントでは、特に高い英語力が求められ[M3]、レストラン、ハウスキーパーがそれに続き、コックや庭師にはその必要がほとんどない[M5]。この点は筆者も宿泊した際によく感じることである。特にハウスキーパーにおいてはシーツの交換、ゴミ捨ての依頼など定型化された表現に関するやり取りは問題なく理解してもらえるが、例えば天気の話題に関して、理解してもらえないことをまま経験している。

次に、ホテル内で英語研修を行うところも多い。[M1]のホテルは従業員60人と小規模であるが、英語研修を行っている。[M3]や[M4]では、時期や参加者が限定されるようだが、ネイティブスタッフによる研修を週数時間設置している。

スタッフの語学力に関しては、当該ホテルのランクとも関係してくる。[M3]が興味深いコメントをしている。すなわちホテルスタッフにとって重要なのは、その人物の姿勢であり、語学力とサービスに関しては採用後に教育ができると述べた。そして顧客の母語を使って接遇するのもサービスの一つであると付け加えた。

今度は英語以外の学国語能力に関しての見解を整理してみよう。上述したように英語が基本になっていることから、その他の外国語能力は、あればそれに越したことがないという見解である(できる場合は査定に加算)[M2]。現実的には英語以外の外国語を習得しているタイ人スタッフは必ずしも多くない。英語と中国語、フランス語ができるスタッフがいることを、[M1][M4]があげているが、英語以外の言語に関しては挨拶程度の片言であることが一般のようである[M3]。ヨーロッパ出身のスタッフを雇用しているホテルでは、複数言語の運用能力を有することがあるようで、対応可能な言語が増えている([M3]の例ではフランス語とフラマン語)。

外国語能力との関係で外国人従業員に関して聞いてみた<sup>3)</sup>。タイ人の英語力を基本としていることから、外国人の必要を感じていないホテル[M1]がある一方で、宿泊者の母語で話すことが顧客サービスの一つと考えるホ

テル[M3]もある。このことは、客室規模は小さいが、有名なホテル[M5]において外国人スタッフを雇用している点にも見られる。特に近年は英語がほとんど通じないロシア人旅行者が急増し、ロシア人への接遇が島内どこでも課題であると認識されている。[M5]では、2009年からロシア人スタッフを採用し（2012年9月の段階では継続勤務中）、同時にロシア語の勉強会を開催している。ちなみにこのホテルでは、館内の表示、印刷物の一部がロシア語で表記されている。

日本人スタッフを雇用するホテルの中には、日本の旅行会社との契約において日本人を雇用することが条件付けられているところがある（[J2]と[M2]は同一ホテル）。このホテルは日本人客を増加させる戦略があるとのことである。[M2]のオーナーは、日本人対応においては、特に病気やクレームの時に、完璧な日本語で対応することが求められていると考えており、そのためには日本人の雇用が求められる。[M3]も同様な見解を示した。ホテルスタッフの外国語能力はホテルの質とも関係するので、日本語であればきちんとした話し方（敬語を含める）が求められるだろうという。その一方で、カジュアルなホテルでは、タイ人の片言の日本語でもよしとするところもある[J3]。

### 2.3 一般店舗

今回は、日本語の看板を掲げている店舗において日本語事情を聞き取りした。調査においては通訳としてソクラーナカリン大学の学生の協力を得て、インタビューは10分程度、業務中に質問に答えてもらう方式で実施した。[S1]は日本人が多く宿泊するホテルの前にあり、[S2]は人通りが多く同業のシーフードレストランが軒を並べる店舗群のひとつで、[S3]はビーチではなく、タイ人の生活域であるが観光客が比較的多く訪れるタウンに立地する店舗である。

まず、日本語の看板が掲げられていても、必ずしも日本人がいるわけでもなければ、日本語が堪能なスタッフがいるわけでもない。日本語表記は、

オーナーや知人など日本人が確認している。日本語を書くことは困難であると述べている。日本語レベルはそれぞれの業務遂行に必要な程度である。例えば[S2]でいうと、日本人と思われる人に声をかけて、メニューを見せて、店の中へ案内する、その過程に関係してくるやり取りができればいいわけである。今までの調査者の経験から言うと、日本語によるやり取りは一応成り立つことが多い。

業務上重要な言語は、全員が英語と認識している。[S1]の場合は英語能力が給与に関係してくるが、業務上必要とされる言語は、中国語、日本語であると述べている。[S2]はロシア語と中国語、[S3]は中国語を重要言語と指摘している。これは旅行者の増加傾向と一致している。

次に言語運用と言語学習について尋ねた。[S1]は実家が旅行代理店をしていることから、スウェーデン語の学習経験があり、英語より運用能力があると考えている。日本語に関しては日本人から教わる。[S2]は4つの外国語を話すことができる（業務上使用している）。たとえばロシア語に関しては、何かしらの縁で知り合いになった友人と本を使用したとのことである。[S3]の場合には、大学で日本語を学習したのがきっかけとなっている。

ここで聞き取りをした3人は、いずれも業務に限られ、かつ話す・聞くという能力に限られるかもしれないが、多言語運用能力を有している。聞き取りをしたのが日本語の看板を掲げた店舗だけであるが、ポケットでは、ドイツ語や北欧の言語、ロシア語、アラビア語が書かれた看板もあり、そのような店舗でも同様に多言語を使用するスタッフが勤務している可能性が高いと想定される。

### 3. まとめ

今回の聞き取りをまとめると以下のとおりである。

- 1) 旅行者を想定した施設では英語による接遇を基本とし、またその通用度合いも高い。



- 2) 規模が小さな商店は別として、今回取り上げた公的施設とホテルでは、英語の研修が行われている。
- 3) ホテルでは、外国人スタッフがわずかであるにもかかわらず、英語を公用語として、タイ語は確認のために使用している状況である。
- 4) 日本人接遇において、日本語が必要であるとの認識が強く、なかには旅行会社との契約があることから、日本人スタッフを雇用しているホテルもある。日本人接遇において日本語が必要となることに関しては、二面性がある。まず日本人は英語ができないという認識。これは日本人とタイ人の英語発音の「癖」(変種)に起因するものであるが、旅行者と接遇者の接触時間が少なく、双方が相手の発音に合わせる行動がなされることなく、ミスコミュニケーションが生じていると推測できる。もう一面は、顧客の母語で接遇するという考え方で、日本人は日本語で話しかけられると好印象を持つとタイ人が考えていることである。
- 5) 急増しているロシア人対応に関しては、ロシア語を理解するツアーガイドとの携帯電話を介した通訳で対処することが一般的である。ロシア語のサインボードが増加していることは拙著(2011a)で指摘したが、ロシア語を用いた接遇も徐々に整いつつある。[M5]では、2009年からロシア人スタッフが雇用され、ロシア語講習会が行われている。これは、上記4に示した日本人の場合と同じパターンである。つまり共通語となっている英語が理解できないため、衝突回避行動の一つとして旅行者への言語的歩み寄りを行うことになっている。
- 6) 新顧客層の中でも中国語に関しては、タイ人スタッフがカバーしている。この背景にはタイにおける中国語の学習が活発化していることがあろう<sup>4)</sup>。
- 7) 上記4, 5と関連して言えば、ドイツ語やフランス語は英語による接遇に収斂していく。ここから言えることは、観光地が接遇を行う上で、どの言語をどのようにくくっていき(=英語への代替)、英語以外の言語を使用するときに何語を接遇言語に選んでいくかという言語政策的な

行動が生じることになる。

- 8) マッサージ店、飲食店、土産店では、接遇場面は限られるが、基本的に英語の通用度は高い。多様な国々からの顧客を獲得するために、複数言語を用いて接遇するスタッフがいて、かつ彼らは旅行者動向に素早く対応している。場面を限定して考えれば多言語運用空間が展開していることになる。

上述のように観光産業に卓越したプーケット島では、特に観光関連の業務を行う上で、一定の英語力が求められることが十分に認識されている。英語で授業を行う幼稚園や小学校があると同時に、ソンクラーナカリン大学プーケット校では授業言語が英語である。さらに、タイでは高校で第二外国語が選択科目<sup>5)</sup>となることも加わり、タイ人の複言語意識と異文化適応力は高いと思われる。今回の聞き取りでは、主として言語政策的な視点からの調査で、言語習得や言語運用、社会心理的な内省などは取り上げてこなかった。また、ここで示したのは、調査の報告である。今後の研究とあわせて、タイの事例から得られたことを盛り込んだ、日本の観光行政における言語(教育)的な提言は、別の機会に行いたいと考えている。

資料（ここでは個人情報保護する観点から情報の一部のみを記載する）

#### 1. VAT REFUND（2010年11月、プーケット国際空港、ソンクラーナカリン大学プーケット校を日本人教員の紹介と通訳）

財務省国税局の下部組織で、旅行者に対する付加価値税の還付をする部署で、1999年にバンコクほか4つの国際空港に設置された。

##### 1) 外国語学習事情

いかなる外国語能力を有する職員を配置するか、いかなる外国語能力を研修するかは、空港により異なる。英語は上部組織である国税局が主体となる研修がある（地方空港から1～2名が選出され、1ヶ月程度の集中研修。能力別の4クラスが開講）。2010年プーケットでは日本語が研

修科目とされた。過去には、中国語、韓国語を開講したことがある。プーケット VAT REFUND の利用者の8割程度が中国人で、中国語のニーズは高い。地方で開催する研修予算は、VAT 還付手数料の一部（100パーツ）を福利厚生に利用する措置があり、それにより確保されている。

2) 日本語研修（日本人担当講師より）

10人程度を対象として時間数120時間（実質的には100時間程度）、教材は『みんなの日本語』（VAT REFUND より指定）を使用した。仕事の合間に受講する形なので、全員がそろえない。授業ではローマ字を使用し、ひらがなは読み方のみ（カタカナ・漢字は使用しない）。日常業務に使用する表現（パスポート提示、払戻金額を提示するなど）は、教科書とは別にパターン練習をしている。

3) 職員

全国採用で欠員がある部門へ赴任させる。2007年まではローカル採用があった。大卒の公務員で9000パーツ程度の給与であるが、VAT REFUND のスタッフは16000パーツ（4年契約）。

4) その他

日本語が若干話せると、日本人は親切になる。ただし、日本人の8割は英語ができないと認識している。韓国人は韓国語を話してもフレンドリーにはならないし、中国人は一方向的に中国語を話してくる。

## 2. ホテルスタッフ

### J1（日本人女性、2010年11月聞き取り）

- ・外国語能力：英語、タイ語習得はわずか（プーケット滞在1年で帰国予定）
- ・ホテル内での言語：業務上必要とされている言語は英語で、スタッフとのやり取りも英語。
- ・言語に関するトラブル：タイ人スタッフから日本人の英語がわからないという連絡を受けることがある（内容的には不足しているものの注文や、

ツアーの確認など)

- ・その他：海外就職仲介会社から紹介されて赴任。英語を使う仕事をしたかったが、英語圏に行くには自分の英語力に自信がなく、アジアをターゲットとした。プーケットは英語が通じると思っていた。

## J 2（日本人女性、2010年11月）

- ・外国語能力：英語、中国語、タイ語（配偶者はタイ人）
- ・ホテル内の言語：タイ人スタッフとのやり取りはタイ語。ホテル内の文書は英語。タイ人の英語力は、話す・聞くに関しては問題がないが、読み書きに関しては劣る傾向がみられる。
- ・言語に関するトラブル：体調不良、施設のトラブル（例えばクーラー、シャワーなどの故障）のときに、直接日本人から連絡がある。タイ人スタッフから呼び出しが来ることもあるが、どうやら日本人の英語がタイ人には理解できないらしい、特に電話においてはコミュニケーションが難しいようだ。日本人スタッフがいると安心するようである。タイ人がわからないという宿泊者の英語は、J2には理解できる。タイ人風に発音してあげるとタイ人も理解できる。宿泊者の国籍ではロシア人、イラン人、インド人が多い。ロシア人に関して言語的に問題が生じたときは、その客のツアーガイドに電話をして解決する。なかには部屋番号さえ英語で言えない宿泊者もいる。
- ・その他：プーケットで英語が通じるとは思わなかった。ホテル勤務以前にもプーケットで別の仕事をしていた。かつての勤務先での体験談：日本人が言っている内容がわからないというので行ってみると、「日本語が上手ですね」と言っただけだった。ルーティンを逸脱すると簡単なことでも理解できないことがある。調査時点でホテルに勤務する外国人は日本人1名のみ。中国語ができるタイ人がいるが、その他の言語対応はない。タイ人スタッフへの日本語研修はない。タイ人は日本語を覚えたというのだが、挨拶程度で断念してしまう。

**J 3 (日本人女性、2011年3月)**

- ・外国語能力：英語、タイ語
- ・ホテルに勤務する外国人は、レストランにパキスタン人、日本語を話すタイ人1名(大学卒、敬語も使える)。
- ・日本人客の場合、チェックインもガイドが手伝うので、フロントに日本人がいなくても対応可能である。タイ人スタッフに求められる日本語能力は場面性の高い決まった表現がある程度でできればいいようである。日本語で話しかけられると日本人は喜ぶようである。また日本人顧客は日本語のわかる人がいると助かるようである。

**J 4 (日本人女性、2011年3月)**

- ・外国語能力：英語。タイ語力不明。海外求人が出ていて、条件としてTOEICのスコアで600点以上、英検2級以上が求められている。実際の試験はスカイプによる面接または管理職(GM)が日本へ渡航したときに直接面接をする。
- ・タイ人で日本語ができるスタッフはいない。韓国人スタッフ2名(うち1名は、日本語、韓国語、フランス語を話す)。
- ・その他：国籍別宿泊客は、1位日本(シェアは30%程度)、2位韓国、そのあとベルギー、フランスなどのヨーロッパ諸国が続く。ホテル、系列レストランを含め合計7名の日本人が勤務している。1年4か月勤務して、タイ人とやり取りしていて気が付いたことは、身振りによるコミュニケーションの重要であることである。日本人は「うなづき」があることで安心するが、タイ人は反応を示さない。またタイ人が聞き返すときの態度が、横柄に感じられ、日本人には不快感を呼び起こすこともある。

**3. ホテル管理職**

**M 1 (タイ人ジェネラル・マネージャー、2011年3月)**

- ・顧客層：ハイシーズンには、フランス、ドイツ、イタリア、スウェーデンなど、ローシーズンには中国、タイ。日本人は全くいない。ロシア人も来始めている。
- ・言語について：従業員 60 人でトレーニングにおいて英語も研修する。フランス語と英語、英語と中国語を話すスタッフもいるが、外国人スタッフは必要ない。プーケット島全体で働くためには英語が必要である。

## M2（タイ人レジデントマネジャー、2011年3月）

- ・顧客層：日本人比率は10%程度。
- ・言語について：外国人従業員は日本人1名のみ。日本人を採用しているのは、日本人宿泊者を増加させたいことと、日本人は英語ができないこと、日本の旅行会社との契約条件があること。外国語能力が求められる職種として、ゲストリレーション、フロント、ハウスキーパー、レストラン、ベル。クッキングスクールもやっているなのでシェフも若干は英語がわかる。

英語に関しては、会話重視で語学試験のスコアは関係ない。英語以外にもうひとつ言語ができるといい(個人の査定に入る)。ベルの中にはドイツ語・ロシア語が少しだけ(挨拶、数字など)わかる者もいる。日本語ができるタイ人スタッフはいない。ホテル内での英語研修は過去に一回だけ実施したことがあった。また2011年1月ホテル内で英語試験(業務に関連する英単語など)が部門ごとになされた。

ロシア人は80~90%英語ができない。意思疎通ができなくなったときは、同行ガイドを介してコミュニケーションをとる。

## M3（レバノン人セールスマネジャー、2011年3月）

- ・顧客層：ヨーロッパやオーストラリアからの顧客(70%)に加えて、新顧客層(ロシア、インド、中国、約30%)が加わる。
- ・言語について：従業員数400人中、外国人18人。ホテルで対応できる

外国語は、英語・フランス語・アラビア語・タガログ語・フラマン語・ドイツ語・ロシア語、スウェーデン語。ホテル内の公用語は英語（フランス語も）。

スタッフの採用においては、職種により求める能力は異なるが、フロント・スパなど接客スタッフは最低限大卒レベルの語学力は必要となる。採用時にはホテル内試験、英語による面接を実施。語学能力よりも本人の姿勢を重視。英語教育はローシーズンに週5時間程度母語話者により実施している。言語ができることが顧客へのサービスになるので、日本語ができるスタッフも求められる。日本語スタッフはかつていたが今はない。日本人でなくとも日本語ができるタイ人でも可能である採用する可能性はある。

ロシア人とのコミュニケーションにおいては、簡単な英語＋ロシア語表記のメニューなどで対応。

#### M4（スイス人アシスタントマネージャー、2011年3月）

- ・顧客層：ヨーロッパ(オンシーズン)、オーストラリア(通年)、インド、中国、中東、ロシアが新顧客層。
- ・言語に関して：英語能力を一番求められるのはフロントスタッフ、ゲストリレーションで、レストランは限定的である。ホテルでは英語研修が行われる（週3回母語話者により、レベルわけもなされている）。採用に当たっては、語学試験のスコアではなく、業務を行ううえで求められる英語力があるかを面談する。
- ・ホテルに勤務するスタッフ275人、外国人はドイツ人のシェフとM4のみ。タイ人の中には中国語を能力があるものもいる。

#### M5（人事担当タイ人、2011年8月）

- ・顧客層：かつてはヨーロッパ、アメリカなどが多くあったが、最近ロシアへプロモーションをかけているので、この2年間はロシア人が全体

の 95%を占める。

- ・外国人スタッフ：スタッフ 240 人のうち、外国人はフロントマネジャー（英国）、フロント女性（ロシア、2009 年から）、シェフ（フランス・タイ語が少しできる）、オーナー（スペイン）。国際インターンシップでスイス、フランスから 2～4 ヶ月来る。タイ人で英語以外にフランス語ができるハウスキーパーがいる。
- ・言語について：接客スタッフには英語力が求められる。採用時のテストは、英語による面接試験。スタッフは 10 段階に区分され、経験によりアップするが、英語力も重要である。ただしコックや庭師には英語力は重要ではない。ロシア人スタッフがロシア語の勉強会をやっている。ホテル内のミーティングは英語、文書は英語とタイ語（誤解を防ぐため）。ロシア人とのトラブルは、このホテルだけではなく、プーケット全体で多い。

#### 4. 店舗

##### S 1（マッサージ店・タイ人従業員、2011 年 8 月）

- ・日本語：日本人はいないが、オーナーが日本人で、3 軒の店舗を経営しているため、日本語表記を掲げている。タイ人の日本語は挨拶程度。日本人顧客は多いが、日本語しかできない人は日本人スタッフのいる系列店へ行く。S1 が勤務する店に来る人は英語ができる人。日本語で困るときは系列店にいる日本人に連絡。
- ・言語について：仕事において基礎的な英語は必要。次に求められる言語は、中国語、日本語。英語の語学試験の証明があると給料が若干アップするが、日本語ができて変わらない。日本語は日本人から教わることがある。英語は高校までの授業と、実家(出身はクラブ)が旅行関連の仕事をしていて、そのときに英語、スウェーデン語を学んだ。英語よりはスウェーデン語の方ができる。



**S 2 (レストラン・タイ人従業員、2011年8月)**

- ・日本語：顧客の20%（数値に関しては厳密性を欠くと判断）程度は日本人で、日本語表記のメニューが必要。日本語を話せるのは一人だけ（[S2]のみ）。
- ・言語について：日本語、ロシア語、中国語、英語を話することができる。観察によればロシア人に対してはロシア語で流暢に話しかけ、質問にも応じていた。スタッフは16人でそれぞれに話することができる言語を持っている。彼のロシア語学習は、ロシア人の友人の協力、ロシア語の本、実務からである。英語が最も重要な言語であるが、次いで必要な言語はロシア語と中国語。

**S 3 (土産店・タイ人オーナー、2011年8月、タウン地区)**

- ・日本語：日本語を話す従業員一人、もう一人は少しだけ。
- ・言語について：日本語が重要であったが、今は中国語。日本人・中国人は英語を話すことが少ない。開業したのは1990年、日本人は少なくなった。日本語は大学1年のときに1学期間日本語を選択(21年前)した。話すことはOKだが、読み書きはできない。日本人のマナーが好きである。

**注**

- 1) ホテル予約サイト Agoda で、2013年3月1日の宿泊を想定して検索したところ 1034 件ヒットした。http://www.agoda.jp/ (2012年10月14日確認)
- 2) ゲストリレーションと呼ばれるスタッフは、ホテルによって役目が若干違うようである。フロント・キャッシャー業務全般を行う場合もあれば、特に日本人の接客だけにあたる場合もあるようである。
- 3) タイにおける外国人就労に関しては、さまざまな規定がなされており、

外国人をむやみに多く採用することができない。

[http://www.jetro.go.jp/world/asia/th/invest\\_05/](http://www.jetro.go.jp/world/asia/th/invest_05/) (2012年10月13日確認)

- 4) 2012年度タイの国立中学校・高校の第2外国語の履修者数は中国語約29万人、フランス語約4万人、日本語3万4000人である。

[http://www.newsclip.be/news/2012430\\_034373.html](http://www.newsclip.be/news/2012430_034373.html)(2012年10月13日確認)

- 5) 国際交流基金の日本語教育国・地域別事情 タイのサイトを参照。

<http://www.jpff.go.jp/japanese/survey/country/2011/thailand.html>  
(2012年10月13日確認)

## 参考文献

山川和彦 (2011a) : リゾート地の言語景観分析—タイ・プーケット島を例として.麗澤大学紀要第92巻.165-184

山川和彦 (2011b) : 北海道倶知安町の言語景観と地域ルール.麗澤大学紀要第93巻.137-156

**付記** 本稿は、日本学術振興会科学研究費補助金(挑戦的萌芽研究)による、国際リゾート地における言語マネジメント(課題番号 21652051)の成果の一部である。