沖縄県石垣市におけるクルーズ船観光客の接遇と中国語教育

温　　琳
山　川　和　彦

1．はじめに

近年、日本では中国語圏や韓国などアジアからの観光客が特に増加している。筆者らが調査している沖縄県石垣市は、もともと国内観光客向けのリゾート地で、外国人旅行者が増加し始めたのはここ数年のことで、なかでもクルーズ船や空路を使った台湾などからの観光客が増加している[1)]。筆者らはクルーズ船により上陸する台湾人観光客を接遇する上でいかなる課題があるかを調査してきた。ここではこれまでの調査から確認したことをまず示し、その後本稿のテーマと位置づけを書くこととする。

石垣港で入国するクルーズ船観光客は、一度に数百人から千人規模で上陸し、実質的な滞在時間が6〜8時間程度に限定された1日の滞在である。したがって観光行動が限られている。主たる行動は、川平湾、竹富島などの観光、市街地での飲食（焼肉、マグロの刺身）、大型小売店及び市街地商店街での買い物（菓子や薬など）とパターン化されている。観光は船内で申し込むバスツアーもあれば、下船後にタクシーをチャーターすることもある。またレンタカーを事前に予約してくる旅行者もいる。このような旅行者にとって、石垣は最も近い日本であり、「石垣」というよりは「日本」を求める傾向が見受けられる。

さらに、石垣へは台北から直行便が夏季定期便として就航している[2)]。この旅客の多くは数日間の宿泊を伴うパック旅行者で、リゾートホテルに宿泊し行動する客層で、クルーズ船旅客とは異なる。このほかソウルからのチャーター便もある。なお、ほかの外国人旅行者に関しては、国内線を利用して石垣に到着しているため、国籍別の来島者を把握することはできないが、地元での聞き取りによると、比較的長く滞在する欧米系旅行者の存在も無視できない。

このように外国人旅行者が増加する中で、トイレの使い方や店内での飲食など生活、飲食習慣の相違から生じる住民側の困惑は少なくない。「〜してはいけない」的な禁止・命令事項を書く張り紙が見受けられると同時に、中国語メニューの作成、台湾人観光客専用のレジを設けるなどの工夫で、混乱を未然に防ぐ対応も見受けられる。また、中国語会話集を持参する販売員もいる中で、台湾人旅行者を接遇するために中国語の学習を積極的に行う動きがある。本稿はその一例として、石垣市が行う社会人を対象とした語学講座と地元高校の中国語の取り組みを取り上げ、訪日外国人旅行者の増加に起因する地域社会の変容と言語教育という観点から、この中国語教育の現状を考察していく。先行研究となるものが少なく、考察にあたっては平成26年2月から27年7月にかけて現地を訪問し、関係者への聞き取りを行った。

2．八重山圏域[3)]および石垣市における外国語能力育成事業

2.1　外国語講座の経緯

平成22年に石垣市が発表した石垣市観光基本計画の中に、「観光地運営の課題」として外国人観光客の誘客と受け入れ、観光人材の育成と地位向上が示されている[4)]。そこでは、「観光通訳ボランティア登録制度」として、市民通訳ボランティアの登録制度を確立すること、地域の子供たちが観光産業を学び、将来の観光業に従事することを想定した「観光人材養成」、外国人を含めたバリアフリー観光を実現する「観光ユニバーサルデザインの取り組み」が明示されている。

また、外国語教育の機会を求める市民の考えは、平成24年7月26日開催に開催された第25回「市長とのランチミーティング」でも伝えられている[5)]。

このような状況下、沖縄県総務部八重山事務所は平成24年度に「地域意識形成・外国人対応セミナー事業」を実施し、以下に示すように外国語能力の育成講座を委託事業とした。

> 「近年、八重山圏域においてはクルーズ船やチャーター便などの就航に伴い外国人観光客、特に台湾からの入域客数が増加しており、日本最南端の国際空港である新石垣空港の開港に伴い、今後ますますの増加が見込まれる。
> 本事業ではその様な状況を踏まえ、観光が地域経済のリーディング産業として重要な位置を占める八重山圏域において、観光関係者に対し語学セミナーや文化講座等を開催することによって、将来増加がみこまれる外国人観光客、特に台湾をはじ

めとする東南アジア諸国に対し、適切なサービスや対応ができる人材を育成することで、ホスピタリティーの向上を図ることを目的とします」[6]。

平成25年度の委託事業仕様書には、業務として「八重山圏域の観光関係者に対し、沖縄県が海外における誘客ターゲットエリアと定める東南アジア（北京、上海、香港、台北、ソウル）諸国の言語を中心とした外国語学習セミナーを開催する。セミナーは実際に外国人観光客への接遇などを想定し、それらに関連する語学力の向上を目的としたものとする」こと、そして東南アジア諸国の「習慣、歴史等を学習する文化講座」の二面性を有することが規定されている[7]。

この事業の受託先は石垣島を拠点とするNPO法人八重山美ら島塾（以下、八重山美ら島塾とする）[8]で、平成24年、25年の講座は、沖縄県振興特別推進交付金事業で実施されたこともあり、石垣市、竹富町、与那国町で開講された。参加対象者は八重山圏域において外国人観光客と接する機会のある業務に従事する者とされている（受講料は無料）。初年度は英語、中国語の2クラスであったが、平成25年は韓国からのチャーター便、韓流ブームの影響で韓国語が追加された。受講生は、1年目の平成24年は80人であり、2年目の平成25年は韓国語開講により受講生は120人に増えた（八重山美ら島塾での聞取りによる）。

平成26年度および27年度は県の事業としては存続せず、そのため石垣市は独自に「観光地受入基盤強化事業　外国人観光客向け人材バンク事業」として予算措置をした（平成26年度は540万円）[9]。この時点で、その事業目的に変化がみられる。先に示したように県の事業では語学講座と文化講座の二面性を有するものであったが、石垣市の事業では、「『石垣市観光基本計画』にも示される観光通訳の確立を図り、外国人観光客に対して、安心で快適な観光サービスを提供できる観光関連事業者等の語学力向上及び人材資源を活用する仕組みの構築を推進すること」[10]とされ、外国語講座の開催と語学能力を有する人材・機関の登録制度構築の二つの業務がセットで委託事業として公募がなされた。なお、26年度は公募により受託者が選定されたが、27年は随意契約で26年度の内容が準用されている。受託業者は上述した八重山美ら島塾である。

2.2　外国語講座の内容

ここでは石垣市の「外国人観光客向け人材バンク事業」の具体的な内容に関して、外国語講座、その中でも中国語講座に関して焦点を当てて考察していく。業務委託仕様書において、外国語講座に関しては、英語、中国語、韓国語を初級、中級クラスの2クラス、週1回2時間、開講することになっており、さらにそのクラスの学習目標が次のように示されている。

初級クラス：基本的な挨拶ができ、外国人観光客からよく聞かれる質問の回答ができるように諸外国の歴史、文化と習慣などにも興味を持って頂く。

中級クラス：外国人観光客に対して簡単な観光説明または地域の文化や歴史を紹介できることを目指し、沖縄特例通訳案内士はじめ通訳案内士の資格取得を促す。

この授業目標を見るに、到達目標ともいえる事項が初級では「基本的な挨拶」「よく聞かれる質問の回答」、中級では石垣の「文化や歴史を紹介」できることとコミュニケーションを意識していることがわかる。

参加対象者としては、「外国人観光客と接する機会の多い、二次交通事業者（バス、タクシー、レンタカー、船舶会社）、ホテルのフロントスタッフ、飲食店事業者等」が想定されている。語学講座は受講生が通いやすいように、市街地にある石垣港離島ターミナル会議室、大濱信泉記念館多目的ホールが主な開講場所となっている。講座は26年度の場合は観光ピーク期を過ぎた9月から11月末まで、27年度の場合は第1期が5月～7月に、第2期が10月から開講されている。

語学講座の受託者八重山美ら島塾での聞き取りによると、受講生は30代以上で、受講目的は趣味で受講する者も僅かにいるものの、受講生のほとんどは、ホテル業、売店の店員、タクシー乗務員、レンタカーショップ等に勤めている観光従事者である。仕事をしながらの受講であるため、最後まで受講できない受講生もいるという。

授業担当講師は、中国語初級講座の講師は八重山美ら島塾のスタッフと台湾で長く生活経験のある方が、中国語中級講座の講師は地元の高校で非常勤講師として勤務する台湾出身者である。英語講座の講師は、シンガポール、香港出身者の方が担当している。韓国語の講師は地元に暮らしている石垣在韓国人、東京から移住した講師経験者が担当している[11]。教材は決まったものがなく、講師に一任されている状況である。

2.3　中国語講座の内容

筆者の温は平成26年10月中旬美ら島塾の協力のもと中国語講習を見学することができた。この時の授業は初級クラスの4回目で受講生はタクシーの乗務員であった。授業の最初の30分は前回の内容の復習として数字の言い方、その後1時間は講師が用意した新しい内容の学習、最後の30分は受講生のリクエストに応じる形で、見学時には台湾人乗客に島での観光を勧める表現が取り扱われていた。初級の中国語講座のカリキュラムは平成26年度は第1回から第5回は主に発音とピンイン、数字の数え方、時間の尋ね方が取り上げられている。そして第6回から第10回は文法、

簡単なフレーズを教えながら会話練習をするとなっている。具体的には、“是”を使った文、副詞“也”「～も」、“吗”maをつかった疑問文、疑問詞“多少”「いくつ」、形容詞述語文（述語が形容詞の文）、“太～了”「～すぎる」、省略疑問文、経験を表す“过”というもので、大学教育における中国語カリキュラムとも類似する難易度が幾分高いものも含まれている。

次に、中級講習についてである。見学したのは、初級と同じく4回目の講習である。受講生はすでに一定のレベルを有する者ばかりで、職業も水牛農家、ホテルやレンタカー会社の従業員などと多様である。講習の内容について簡潔に紹介する。中級クラスでは、基本的に教科書がなく、受講生が日頃遭遇した問題、トラブル等を出し合い、講師から中国語の表現を学習していくスタイルで授業を行っている。この日は、受講生から「水牛は角を振るから、近づかないでください」、「レンタカーの傷を一緒にチェックしてもらえませんか」といった表現を学びたいというリクエストがあった。また、講師の話しによると、中級講座の受講生はほぼ全員が検定試験（中国語検定）の受験を希望しているため、今後それに向けた学習も予定されているとのことである。

ちなみに平成25年度の中級中国語講座では「年夜飯」（年越しのディナー、日本語訳は筆者による。以下同様）、「部落客現象」（ブロガー現象）、「團購文化」（共同購入文化）、「狗仔文化」（パパラッチ文化）等といった文化的な内容となっていた。これは先に示したように平成25年度では、台湾の「習慣や歴史を学ぶ文化講座」の面が強調されていたことによるものと考えられる。

中国語講座の成果について、八重山美ら島塾が受講生を対象に実施しているアンケートによると、中国語講座を開講してもらえることでとても助かるといった、中国語講座を肯定する声があがっていると同時に、1講座10回では物足りないといった学習時間に関する要望もあがっているとのことである。初級、中級問わず、講座を見学した限り、受講生らの関心はより実用的なところ、例えば台湾人旅行客に向けた情報提供や注意喚起等にあると見うけられた。

2.4.　中国語講座開講の背景

クルーズ船観光客は、かつては団体バスにより島内を観光したが、近年では、タクシーやレンタカー利用による個人観光が増加している。観光バスには石垣居住で台湾出身のガイド兼通訳が乗車しているため、それほど問題はないようだが、タクシー利用者に対するサポートは必要になっている。運転手はほとんど中国語ができないため、台湾人観光客とのコミュニケーションに課題が生じる。そのため中国語のできる人が運転する白タク（無許可タクシー）が横行する問題も起きている[12]。これらの事情をうけ、平成26年から沖縄県ハイヤー・タクシー協会八重山支部が八重山美ら島塾に通訳業務を依頼している。主な業務内容はクルーズ船から降りた台湾人観光客をタクシー乗り場に誘導したのち、タクシーを手配する（モデル観光の紹介）や、乗車料金を説明する（時間貸しのシステム）、タクシーの運転手に台湾人観光客の要望を伝えるというものである。この業務はタクシー乗車までのサポートである。しかし、出発後の行先の変更など乗客の要望がわからないことや、日本人ならば案内できることが台湾人には案内できずに歯がゆい思いを経験する運転手も多いという[13]。また、外国人が運転するレンタカーによる事故も発生している。このようなことからも上述した語学研修、そして次章で取り上げる高校生の中国語学習が重要性を増してくる。

なお、中国語講座に関する今後の課題について八重山美ら島塾の担当者に尋ねたところ、専門分野の通訳の確保、養成という答えが返ってきた。例えば、病院通訳の確保と養成である。クルーズ船の寄港にともない、石垣島に訪れる台湾人観光客が年々増え続けていく中、急病人が出る可能性も高まるため、何か問題が発生する前に備えておく必要があるとのことである。

3．県立高校における中国語教育

石垣市では観光人材育成が重要課題となっていることは上述したとおりである。それは現在観光産業に従事している人材へのサポートだけではなく、今後の人材育成をも含むものである。石垣市には高校が3校あり、八重山圏の中等教育をカバーしている[14]。授業時間数などは異なるが、この3校いずれにおいても中国語教育が行われている。以下、中国語を必修科目としている2校を事例として取り上げる。

3.1　沖縄県立八重山商工高等学校

まず八重山商工高等学科高校（機械電気科、情報技術科、商業科）を取り上げる。商業科では、会計システムコース、情報ビジネスコースそして観光コースに細分されている。観光コースが設置されたのは平成17年で、その前身は人文科である。人文科は「国際化時代にふさわしい人材育成」を目標として平成3年に設置され、観光コース設置とともに廃止されている。平成10年には台湾省立花蓮高級中学と姉妹校の締結が行われている。

中国語が開講されたのは平成7年、当時は週2時間の選択科目である。その後平成9年から必修化される。その背景には、石垣島の地理的歴史的条件に加え、沖縄県で中国留学生を受け入れ、沖縄県民を中国へ留学

させるといった施策もあるという[15]。

地元人材育成、観光立市の政策から設置された観光コースの基本方針の中には、「国際的な感覚を養い、外国語の習得とコミュニケーション能力の育成に努める」こと、「ホスピタリティ精神の育成」や「環境保護と開発」を意識した観光産業を考えること、「地域に根ざした行事や取組」の拡充などがうたわれている[16]。

商業科観光コースのカリキュラムをみてみよう。1年から3年まで週3時間、合計9時間の中国語が必修化されている。科目名は観光中国語Ⅰ～Ⅲで、中国出身の教諭が担当している。一方、英語の授業は1年次に「コミュニケーション英語Ⅰ」が3時間、2・3年次には「コミュニケーション英語Ⅱ」が各2時間、そして「英語会話」2時間が3年時の選択科目で開講されている。このように外国語科目の枠の中で、中国語教育に力点が置かれていることがわかる。商業科の他の2コースには「中国語Ⅰ」、「基礎中国語」、「中国語会話」が選択必修または選択科目として開講されている。

この観光コースの特徴の一つは、多様な行事があることで、2年次には職場実習、3年次にはホテル実習がある。中国語スピーチコンテストでは毎年県大会への出場を果たし、優勝することもしばしばである。さらに、上述したクルーズ船観光客をバスまたはタクシー乗り場まで案内する実習もある。筆者らは平成27年7月2日にこの実習に同行し参与観察を行った。実習した生徒は観光コースの2年生18名である。他教科との授業時間を調整して、10時から14時近くまでを実習の時間として、まず学校において接遇表現の練習（暗唱している自己紹介、案内するという趣旨の中国語を使いながらのロールプレイング）を行い、公式の制服を着用し自転車で現地へ移動、立ち入り制限地域に入場後、2名ペアで台湾人観光客に声をかけ、バス又はタクシー乗り場までの約100 m程度を案内していた。想定された問答を逸脱する内容に当惑すること、使用言語が英語に代わってしまうこともあった。そもそも初対面の人に中国語で声をかけることに抵抗もあったようだが、実習後に生徒にアンケートしたところ、再度同様の実習をやってみたいという意見が大多数であった。一方、台湾人観光客への聞き取りによると、高校生の接遇実習に対して10人中8人がよいこと（很好）と評価した。担当教員によると、このような実習は1学年1～2回実施し、中国語学習の達成感を得させるには非常に効果的であったとのことである。高校の夏期休暇中には一部の生徒がアルバイトとしてクルーズ船観光客の誘導を行っている[17]。

また、観光コースでは台湾へ修学旅行に行く。さらにグローバル・リーダー育成海外短期研修事業に選出される生徒もいるし、上海外国語大学に留学し、後に日本航空に就職した者もいるとのことである。

3.2　沖縄県立八重山農林高校

沖縄県立八重山農林高校には、平成25年度よりアグリフード科、グリーンライフ科、フードプロデュース科、ライフスキル科の4学科が設置されている。1年次は学科の枠を超えた編成（ミックスホームルーム）で、2年次より学科ごとの課程を学習する。それぞれの学科は、さらにATコース（アグリテクニカル・専門家養成）、ASコース（アグリスペシャリスト・進学）に分かれている。ATコースとASコースでは5～8時間履修科目が異なっている。

このなかで、中国語の時間が設置されているのは、アグリフード科の2年次ATにおいて2時間、グリーンライフ科の3年次ATに2時間である。フードプロデュース科ではATおよびASともに2年次2時間、3年次1時間である。ライフスキル科は履修がない。合計すると7時間の中国語が開講され、訪問した平成26年には、八重山高校と同じ非常勤講師の先生が受け持っていた。

アグリフード科は栽培・加工・販売までを学習し6次産業化により台湾市場がターゲットになっていること、グリーンライフ科ではグリーンツーリズムも範疇に入ること、そしてフードプロデュース科は畜産食肉加工を行うが、食文化の上で台湾と関係があること、販売先として台湾が有力であることから、それぞれの学科で中国語が開設された。また石垣島内でのアルバイトをする際に中国語ができると有利であるという観点もあったという[18]。

ここで取り上げた二校の事例は、台湾に近く文化・歴史的に共有するところがあるなどの事情を考えて高校が独自に中国語の授業を導入したものである。特に将来、観光産業に従事する人材にとって、中国語の運用能力が重要であるとの認識が教育関係者の中に強いと感じた。このほか全日制で普通科を有する八重山高校では3年次の選択科目で中国語が開講されている。さらに小、中学校における中国語教育を求める声もある[19]。

4．終わりに

本文ではクルーズ船を利用した台湾人観光客が増加している石垣市の中国語教育事情をまとめてきた。クルーズ船観光客のみならず、新空港開港にともなう国内外からの旅行者の増加が続く現状で、観光関連産業従事者の外国語接遇能力向上は喫緊の課題のひとつともいえる。特にタクシー、レンタカー、飲食店などにおける中国語による接遇は、台湾人旅行者の望むとこ

ろでもあるし、ホスト側としてのホスピタリティー向上にも欠くことができないと考える人は多い。今後、旅行者の多様化とそれにともなう観光行動の質的な変化が生じれば、コミュニケーションの重要性はさらに増すと思われる。

沖縄県ではすでに外国人旅行者接遇のために様々な施策を講じている。その一例が「多言語情報発信コンタクトセンター」や接遇のための「おもてなし応援ツール」である[20]。これはいわば言語サポートのインフラともいえるものである。現場では集約的に言えば「人と人のコミュニケーション」が不可欠であるとの認識がなされていて、それが石垣市および高校での中国語教育の前提となっている。

本稿では、言語教育において取り扱われる学習目標にあった教授法や授業内容、学習の効果測定などについては言及してこなかった。それは、まず地域の言語政策的な枠組みを理解することが第一に求められたからであり、同時に参与観察した授業の先生方との十分な議論がまだなされていないため、授業を一回だけ観察して、何かを判断することは避けるべきであるとの認識が筆者らにあるからである。また、今後は、観光客をターゲットとして接遇する場合の外国語教育がいかにあるべきかを、現場と協働の上、言語政策・言語教育的に検討していくことが、筆者らの課題であると考えている。

注　（Webページはすべて平成27年8月24日時点で確認済である）

1．石垣市における入域観光者数は、平成23年656,768人で、26年は1,116,313に増加している（石垣市観光入域推計表より）。台湾からのクルーズ船は初入港が平成9年、その後増加し、平成25年66回、26年には73回寄港した。台湾以外にもドイツなどの船舶が寄港している。ちなみに石垣市は平成9年11月1日に観光立市宣言を行っている。http://www.city.ishigaki.okinawa.jp/home/kikakubu/kankou_bunka_sports/kankou_bunka/pdf/nyuiki/nyuiki_26_12.pdf
2．週2便150人程度のジェット機が就航している。通年の運行が期待される中で、搭乗率により運休になることもある。http://www.y-mainichi.co.jp/news/26378/
3．八重山圏とは石垣市、竹富町、与那国町を指す。
4．石垣市観光基本計画、p.15。
5．http://www.city.ishigaki.okinawa.jp/home/kikakubu/hisyokouhou/pdf/mayor-lunch/25.pdf
6．http://www.pref.okinawa.lg.jp/site/somu/yaeyama/shinko/kankou/foreign_language_seminar/h24/h24gaikokujintaiouseminajigyou.html
7．http://www.pref.okinawa.lg.jp/site/somu/yaeyama/shinko/kankou/foreign_language_seminar/foreign_language_seminar.html　なお、引用部分に東南アジアの例として北京などの地名が記載されているが、これは原文のまま引用した。
8．NPO法人八重山美ら島塾（理事長、玉城信夫）は「沖縄全域に対して、観光産業と経済産業の活性化に関する事業を行い、人材育成に寄与すること」を目的とし、平成25年に設立された団体。http://www.churashimajuku.com/
9．石垣市平成26年度観光地受入基盤強化事業「外国人観光客向け観光人材バンク事業」委託事業者募集要領　http://www.city.ishigaki.okinawa.jp/home/kikakubu/kankou_bunka_sports/kankou_bunka/pdf/pro/02/02.pdf
10．石垣市平成26年度観光地受入基盤強化事業「外国人観光客向け観光人材バンク事業」業務委託仕様書　http://www.city.ishigaki.okinawa.jp/home/kikakubu/kankou_bunka_sports/kankou_bunka/pdf/pro/02/03.pdf
11．NPO美ら島塾ホームページによる。http://www.churashimajuku.com/
12．八重山毎日新聞2014年04月24日の記事 http://www.y-mainichi.co.jp/news/24840/
13．県ハイヤー・タクシー協会八重山支部、請盛真実支部長からの聞き取りによると石垣島のタクシー運転手は60歳以上の高齢者が多く、外国語学習意欲も個人差があるという。なお、タクシー会社は12社あるが、台湾人顧客に特化した会社はない。
14．石垣市には専門学校、大学がないため、進学者は沖縄本島や本土へ出ていくことになる。
15．2014年5月の八重山商工高校にて聞き取りを行った。
16．八重山商工高校のホームページ、観光コースの紹介による。http://yaeyama-th.open.ed.jp/index.php/2012-10-11-02-01-13?id=120
17．八重山毎日新聞2015年8月1日の記事 http://www.y-mainichi.co.jp/news/27988/
18．2014年10月に農林高校にて聞き取りを行った。聞き取り時は中国語の授業を開講してようやく一学期が終わった時点で、中国語導入の評価はできない段階であった。
19．高校とは別に小学校、中学校でも中国語の導入を求める意見もある。先島諸島での中国語教育に関して、沖縄県の「県民ご意見箱」に寄せられた意見とそれに対する県教育長の見解が、以下のサイ

トに掲載されている。http://www.pref.okinawa.jp/kouhou/ ikenbako/kyoiku.htm

20. https://www.visitokinawa.jp/oin/

参考文献

石垣市（2010）石垣市観光基本計画

石垣麗子（2015）実践意欲を高める【使える】中国語教育―最南端（石垣島）からの活用事例，『高等学校中国語教育研究会』会報第 24 号 32-36

上水流久彦（2011）「周辺」に見る国民国家の拘束性，『北東アジア研究』第 20 号 51-66

藤田依久子・山川和彦・温琳・藤井久美子（2014）石垣市を訪れる台湾人旅行者について，『環境と経営』静岡産業大学論集 20(1)　69-85

山崎吉朗（2014）沖縄、長崎における複言語教育の現状・展望，『アジア諸語を主たる対象にした言語教育法と通言語的学習達成度評価法の総合的研究－成果報告書（2014）－』(科学研究費助成事業基盤研究(B)研究プロジェクト）

沖縄県立八重山商工高等学校ホームページ　http://www.yaeyama-th.open.ed.jp/

沖縄県立農林高等学校ホームページ　http://www.yaeyama-ah.open.ed.jp/

付記　本研究は科学研究費助成事業(【基金】基盤研究C)「観光地における多言語・多文化接遇に関する研究（課題番号 25501014、研究代表者　山川和彦）を使用した。