

チェンマイ大学ガイド実習「チェンマイ半日ツアー」の試み

吉田直子

1. はじめに

チェンマイ大学日本語学科では日本語主専攻4年生後期の必修選択科目として「ガイドの日本語」を開講している。筆者は2000年度から当コースを担当し、学生がガイドとなって日本人にチェンマイ市内を案内するという実習を行ってきた。最初2年間はチェンマイ大学を訪問中の日本人大学生からの協力を得、2002年度からは大学外の一般の日本人から希望者を募って、より現実に近い形のツアーを実施することができるようになったが、問題点もありまだ試行錯誤の途中である。本稿では2004年1月に大学外の日本人の協力を得て実施したガイド実習「チェンマイ半日ツアー」を1つの実践例として報告する。

2. ガイド実習の実施にあたって

海外での日本語教育においては努めて教師以外の日本人と接することの意義が指摘されており（木下、舩見蘇 1999）、タイでも日本人を案内するツアーの実施（Sakesit 1998、石川 1999、野阪 2004）、日本人を招いてのビジターセッション（山口 2000、山本 2000）、インタビュー活動（小池 2001）、などの様々な試みが報告されている。

チェンマイには日本人が比較的多いにもかかわらず、日常的に教師以外の日本人と接する機会があまりないという当学科の学生の現状を鑑みると、日本人協力者を取り込む活動は学習動機の維持やコミュニケーション力の向上のためにも積極的に行うことが望ましい。ことに「ガイドの日本語」のような実用を重視したコースにおいては、教室内の学習を実際に使い、また実際にガイドの経験を通して教室では学習できないことを学ぶためにも実践の場が必要である。このように日本人協力者を取り込む活動として、当コースのガイド実習は目標が明確で、学生の参加動機も高いという条件に恵まれた活動であるといえる。

3. 「ガイドの日本語」コース概要

日本語主専攻4年次後期の必修選択科目として開講されている。1週間に2コマ、1コマ75分を13週学習する。2003年度後期は4年生22名のうち18名が履修した。コース目標は専門的なガイド養成ではなく、丁寧な会話表現の習得、日本語でタイについて紹介したり、観光地などを案内できるようになるための口頭運用能力の向上を重点においている。

3.1 学習内容

- (1)会話：出迎え、買い物、見送りなどガイドに必要な一連の場面における会話の中で、敬語を含む丁寧な話し方を学ぶ。
- (2)タイの紹介：歴史、文化、習慣などタイの一般的なことについて日本語で紹介するための語彙、表現を学ぶ。
- (3)ガイド実習：チェンマイ市内の半日ツアーを企画し、日本人にチェンマイを案内する

3.2 学習者

「ガイドの日本語」の学習者は日本語専攻4年生で、日本語の総学習は約780時間である。実際の卒業後の進路としてはガイドを希望する学生はごく少数で、日系企業に就職する学生が多いが、目上の日本人との接し方、ていねいな言葉遣いなど社会に出てから必要なコミュニケーション能力のレベルアップを目的に履修する学生が多い。コース終了時のアンケートからも、当コースへの期待として「ガイドの仕事に必要なことを知る」「ガイドの経験をしてみたい」などの他、「敬語を含めた丁寧な表現、礼儀正しい言葉遣いを身につける」「日本人の接客や応対の仕方を学ぶ」を挙げている学生が多い。

4. ガイド実習「チェンマイ半日ツアー」

4.1 目的

- (1)案内に必要な日本語の表現を学び、実際に使用する
- (2)観光地や歴史的背景について情報収集し、日本語で説明する
- (3)ガイドの役割を知り、ガイドという職業について理解する
- (4)準備からお礼状までツアー実施における全ての過程を通して、一つのプロジェクトの遂行の仕方を学ぶ
- (5)日本人に普通の観光ツアーとは違うチェンマイの魅力を知ってもらう

4.2 概略

4.2.1 グループ分け

学生18名を3名ずつ、計6グループに分け、各グループに観光地2,3箇所をまわる半日のツアーを企画させ、4～6名程度の日本人を案内することとした。

4.2.2 ツアーの企画

グループごとにツアーのコンセプトと半日でまわれるコースを提出させ、グループ面談を行って時間、情報の有無、オリジナリティなどについて検討し、最終的な観光コースを決定した。

4.2.3 準備

授業で実習のオリエンテーションを行った後は、グループで観光コースの下見、観光地につい

での情報収集、各々の説明のスク립ト作りなどの準備を通常授業と平行して進めさせ、個別の指導やアドバイスをを行った。また6つのグループとは別に、日本人募集班、当日受付班、お礼状班の3つの作業班を作り、全員がいずれかの班に入ることとし、それぞれ必要な作業に取り組ませた。

4.2.4 日本人協力者の募集

日本人協力者の募集については、実習の約一ヶ月前に行われたチェンマイ大学日本語学科主催の日本祭会場で宣伝、申込受付を行った。定員に大幅に足りないツアーについてはその後も申込を受け付け、最終的に各ツアーとも定員数を満たす合計32名の日本人協力者が得られた。

4.2.5 実習までのスケジュール

後期は休みが多いため、1月の実施にむけて11月から準備を始めた。

- | | |
|--------|--|
| 第1-2週 | オリエンテーションとグループ分け、作業班の決定
グループ毎にツアーのコンセプトと観光コースを考え、面談 |
| 第3-4週 | コース下見、コース決定、行先に関する情報収集 |
| 第5週 | 各自、観光地の説明のスク립トを提出
日本祭にて協力者募集 |
| 第6-7週 | スク립トの完成、暗記、コース最終下見
パンフレット、ネームカード作り |
| 第8週 | グループ発表
ツアー実施 |
| 第9週 | 個人の自己評価、グループ面接 |
| 第10週以降 | お礼状作成、発送 |

4.3 発表と評価

ツアーの予行演習および評価の対象として、ツアー前に教室でグループ発表を行わせた。発表内容は客へのはじめのあいさつにはじまり、ガイドの自己紹介、予定の説明、各々の観光地の説明、最後のあいさつまでである。ツアー当日教師は同行しないため、評価はこのグループ発表や準備、当日の参加、提出物（スク립ト、パンフレット、評価シート）によって行い、それを実習点として成績に含めることとした。

4.4 「チェンマイ半日ツアー」の実施

(1)観光コース

グループ	ガイド	客	観光コース
1	3 人	5 人	チェンマイ大学付近の寺院、滝、ドイステープ登山口
2	3 人	7 人	カソリック、ヒンズー、中国の寺院めぐり
3	3 人	5 人	チェンマイ郊外の宮殿、水牛キャンプ
4	3 人	5 人	伝統工芸の村サンカムペーン 工房めぐり
5	3 人	4 人	文化博物館、寺院、ランナースタイルの市場
6	3 人	6 人	文化博物館、寺院、工芸の家
計	18 人	32 人	

(2)交通手段 グループごとに1台のソンテオ（乗り合いトラック）を貸切予約

(3)実施日 2004 年 1 月 23 日金曜日 午後 13－17 時

(4)日本人協力者 32 名

(5)トラブルに備えて

- 実習の趣旨と協力依頼を請うタイ語の手紙を持たせる
- 学生と教師が必要時に電話で連絡を取れるようにしておく
- 女子学生が大半であるため、ツアー客の割り振り（男女の比率など）に配慮する

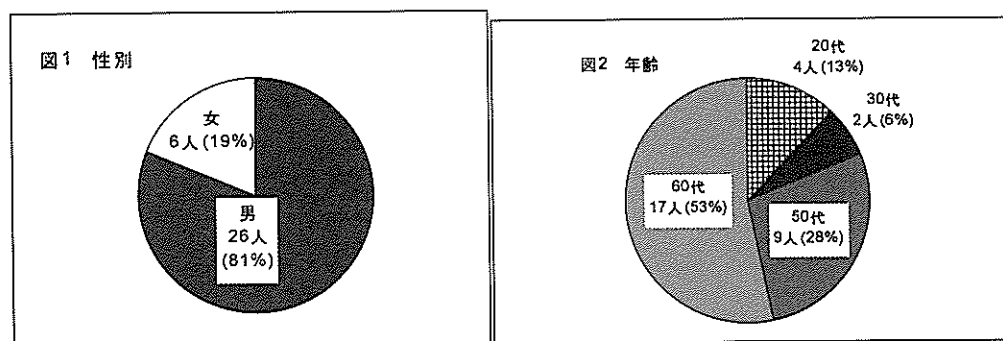
5. 評価

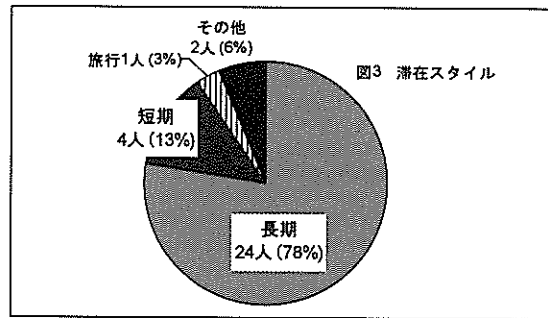
5.1 日本人協力者による評価

ツアーの終わりに日本人協力者に簡単な評価シートを記入してもらった。評価は選択式の質問を5項目、記入式の質問を3項目、その他、協力者自身に関する簡単なアンケートを用意した。

5.1.1 日本人協力者に関するアンケート結果

（回答者 32 名／32 名）





5.1.2 選択式の質問（回答者 31 名／32 名）

ツアー、ガイドについての質問項目	よい 人数(%)	ふつう 人数(%)	よくない 人数(%)
1.ツアーの満足度	29(93.5)	2(6.5)	0(0)
2.リードの仕方	20(64.5)	11(35.5)	0(0)
3.説明のわかりやすさ	16(51.6)	15(48.4)	0(0)
4.客とのコミュニケーション	15(48.4)	16(51.6)	0(0)
5.客に対する態度	28(90.3)	3(9.7)	0(0)

5.1.3 記入式の質問（回答者 31 名／32 名）

(1)コースについての感想

- はじめて行ったところで新鮮だった
- 一人では行けないところよかった
- 個性的なところだった
- タイの文化に触れられた
- 詳しい説明があった
- 小規模ツアーでのんびりできた

(2)今後行ってみたいところ

- タイらしいところ
- 地元の人の穴場
- 学校
- 体験学習

(3)ツアーに関する意見、感想

- タイ文化への理解が深まった

- ツアーの後も学生とつながりを持ちたい
- 学生と交流できるいい機会
- 学生が明るく、熱心、言葉遣いがていねい
- 日本の学生に比べ、よく勉強している
- また参加したい
- 学生はもっと歴史を勉強すべき
- 説明はよく準備しているが、普通の会話は通じないことがあった

5.2 学生による評価

実習終了後、自己評価シートを提出させ、その後グループで面談を行った。

5.2.1 自己評価

評価シートは選択式で答える9の質問事項と記入式の5つの質問事項を用意し、タイ語による記述可とした。以下の質問は3段階で答えさせた項目である。項目1、2は実習の必要性について、項目3から9は自己評価についての質問である。(回答者14人/18人)

(1)選択式の質問

	A=はい	B=どちらともいえない、まあまあ	C=いいえ
質問項目	A 人数(%)	B 人数(%)	C 人数(%)
1.実習をしてよかった	13 (92.9)	1(0.1)	0(0)
2.このコースに実習は必要だと思う	14(100)	0(0)	0(0)
3.観光コースは適当だった	12(85.7)	1(7.0)	1(7.0)
4.実習の時期は適当だった	11(78.6)	1(7.0)	2(14.3)
5.ツアー実施の時間帯は適切だった	9(64.3)	0(0)	5(35.7)
6.上手にリードできたか	3(21.4)	8(57.1)	2(14.2)
7.説明はうまくできたか	6(42.9)	8(57.1)	0(0)
8.コミュニケーションはスムーズだったか	9(64.3)	4(28.6)	1(7.0)
9.準備は十分だったか	12(85.7)	1(7.0)	1(7.0)

(2)記入式の質問

(a)事前の準備で大切だと感じたこと

- スクリプトの暗記と練習(8名)
- 行先についての情報収集と語彙の予習(7名)

- コースの下見(4名)
- コースの選択
- あいさつの仕方
- 予定通りに行かない場合に備えておくこと

(b)トラブルはあったか？

- コースの順序に変更があった
- 客の興味が分かれ、バラバラになった
- 言葉遣いに厳しく、気難しい客がいた

(c)むずかしかった点

- 客を楽しませること(6)
- 年配の人が多かったので言葉遣いに気を使った(3)
- 詳しい説明を求められ、答えに困った(3)
- 臨機応変に状況に対処すること(2)
- 客集めと当日の飛び入り参加やキャンセル
- 移動時などのリードの仕方
- 暗記

(d)学べたこと

- ガイドの仕事について知り、適性があるかどうか分かった(5)
- ガイドの言葉遣いやマナー、客への気の配り方(5)
- 観光地の案内の仕方、あいさつの仕方(3)
- トラブルを想定したり、問題に対処すること(2)
- ツアー企画から実施までの全てのプロセス
- 日本語の練習になった
- 日本人の印象が良くなった
- 日本人の友達ができた

(e)実習を終えた感想

- 日本人がやさしく協力的だったおかげで成功した
- よい経験になった
- 思ったよりうまくできた
- 自分の力を試せた
- 語学力、豊富な知識、複数の客への気配り、様々な状況に対処しなければならないガイドの仕事の大変さがわかった

-自分がガイドに不向きであることがわかった(5)

5.2.3 グループ面談

グループ面談では各自記入した自己評価シートを基に全体の雰囲気、客の様子などについて、聞くとともにまた今後のための改善点について意見を出してもらった。改善点として出されたのは次のような意見である。

- もう少し早い時期に(卒業論文の提出期限に近すぎる)
- 午前中にツアーを行い、いっしょに昼食をとる（午後は暑い）
- 1日ツアーがよい
- 客の対象を広げる

6. 考察と今後の課題

6.1 評価に対する考察

今回の実習は日本人協力者から概ねよい評価を受け、一方、学生も困難はあったが目標を達成できたという肯定的な評価をしており、互いが満足できたという点で一応の成功を見たと言えるだろう。

実習を通して得られた大きな点はやはりガイドという職業に対する理解が深まったことであろう。しかしこれについては「ガイドは大変だ」「自分には向いていない」という否定的な印象を持った者が多かった。

問題点としては、テキストで習ったり、準備していた言い方や説明はできたが、それ以外の質問やコミュニケーションがスムーズにできなかったことが挙げられる。実際、ツアー前に多くの学生が普段接触のない年配の日本人との接し方に不安や緊張感を抱いていた。またツアー後の面談では「バラバラになった客のリードが大変だった」「準備した以外のことが答えられなかった」など、客を引率する際の声のかけかたや不意の質問などにとまどったり、説明以外のとき客と何を話してよいかわからないなどと話す学生が多かった。結果的には日本人協力者の協力的な態度やフォローによって深刻な問題にはならなかったようであるが、日本人との接触機会が少ないという現状から当然予測されたことである。これについては日頃のコミュニケーション能力の向上を測るとともに、準備段階でカバーできる点は改善していきたい。

7. 日本人協力者について

大学外の一般の日本人を対象に募集を行ったのは今回が2度目である。今回日本人協力者の申込受付を日本祭会場のみに限定したのは、前年に日本のレストラン、タイ語学校、日本人補修校などに募集のチラシを貼り出した結果、希望者が定員を大幅に超え、受付が煩雑になったという

反省があったからである。

今回は受付作業は簡単に済んだが、申込者の半数が前年の実習協力者で占められてしまうという結果になってしまった。継続的に参加してくださる日本人協力者の存在はありがたく、顔馴染みであれば安心な面もある一方、学生が毎年入れ替わるのに対して、よくチェンマイを知っている協力者が常連として固定してしまうことはできれば避けたい。

しかし協力者の態度や質がツアーの成功を左右させるといっても過言ではなく、協力者を広く募集することによりリスクも増える。このように募集対象や受付方法が今後も大きな課題となっていくだろう。

また、日本人協力者は単に学生との交流やボランティア目的ではなく、ツアー自体への興味や期待も大きい。学生のための実習という本来の目的を見失うことなく、今後さらに魅力あるツアーを企画するなど、相互の満足度が高まるよう、工夫を重ねていきたい。

8. おわりに

実習後、学生達から「授業で習ったことが使えた」「自分の日本語が通じた」といった喜び、安堵の声を聞いて、4年間主専攻で日本語を学んだ学生達の日本人と接する機会の少なさに思い至った。今後もガイド実習をはじめ、学生が「勉強したことが通じた」と実感できるような機会をできる限り作っていきたいと思っている。4年生の後期、卒業論文執筆で多忙な中、この実習は学生にとって時間的にも精神的にも負担であったと想像されるが、自分たちの手で日本人を案内できたという経験が社会に出る際の一つの自信になることを願っている。

本稿が同様のコースを担当されている方々、日本人との活動に興味のある方々にとって、一つの実践例として参考になれば幸いである。

参考文献

- 石川薫(1999)「挑戦！1日日本語ガイド！ーR I アユタヤ校における会話の授業の実践報告ー」、『国際交流基金バンコック日本語センター紀要』第2号、国際交流基金
- トムソン木下千尋、舩見蘇弘美(1999)「海外における日本語教育活動に参加する日本人協力者：その問題点と教師の役割」、『世界の日本語教育』第9号
- Sakesit Paksee, Pattarasupar Siengyai, 星井直子(1998)「日本人協力者を招いての『カンチャナブリ模擬ツアー』実践報告」、『国際交流基金バンコック日本語センター紀要』第1号、国際交流基金
- 野阪智恵子(2004)「観光学科4年生の一日ガイド実践報告」、『国際交流基金バンコック日本文化センター日本語教育紀要』第1号、国際交流基金

