

観光学科4年生の一日ガイド実践報告

野阪智恵子

(原稿受理日 2004年3月29日)

はじめに

ラチャパット・ナコンパトム観光学科の学生は選択科目として日本語を3年半勉強する。しかし、これだけ長期にわたって学習しても、大半の学生は日本語を実際場で使う機会がなく終わってしまう。これに疑問を感じ、ちょうどその学期で日本語学習を終える観光学科4年生に、今回の模擬ツアーを行うことを考えた。

1. ツアーの概要

1.1 目的

これまで学習してきた観光のための日本語を活用し、日本語学習の総仕上げとして、実際に日本人と接する機会を持つ。また、学生達の良く知る市内を案内することでガイドとしての楽しさと自信を持つ。

1.2 ツアー内容

ナコンパトムの観光名所として、ブラ・パトム・チェディー (Phra Pathom Chedi) とサナム・チャン宮殿 (Sanam Chan) を挙げ、1日コースで日本人を案内する。また、みやげものとしてナコンパトムで有名なカオラーン (タイのお菓子で竹の中にもち米が入っている)、トンヨー (同じくタイのお菓子の一種で卵と砂糖でできている) 等を挙げ、近くの市場で買い物をする。

ブラ・パトム・チェディーというのは、ナコンパトム県の中心にある仏塔で、タイ国最古にして最大の仏塔と言われている。サナムチャン宮殿は、同じくナコンパトム県にある宮殿である。ラマ6世の宮殿が置かれていた場所で、今では周辺に住む人々の憩いの場となっている。

1.3 ツアーを行うまでの過程

- (1) 観光地をどこにするかクラス全員で決める。(水上マーケットや蠟人形博物館もあがったが、限られた時間の中で案内したいことを考えると、やはりブラ・パトム・チディーとサナムチャン宮殿に決まった。)
- (2) 実習の計画を立てる。(昼食の場所やおみやげを考慮して、午前にサナムチャン宮殿、午後にブラ・パトム・チェディーと決定)
- (3) 班を結成し、班の中で観光スポットを役割分担する。(学生39名を5名または6名1班の計7班に分ける。希望を取り、午前のガイドを4班、午後のガイドを3班とする。各班でその観光名所内の見所、案内したい場所を考え、一人一つずつ観光スポットを受け持つ。)
- (4) ガイドの会話を一日の流れとして学習していく。あいさつ、一日の予定説明、昼食での誘導、みやげ物説明、観光スポット説明、その他日常会話を全5回に分けて、ミニ会話テストも行う。

(観光スポットは同じ観光スポット同士の学生で下調べをし、自分たちで日本語訳ができない場合は、教師に聞いておく。それを始めのほうから、普段の授業と平行して行い、ツアー当日の1ヶ月ほど前から本格的に暗記する。その他日常会話は時間がなく、授業内ではできなかった。)

(5) 全体を通したガイドのリハーサルを行う。当日に起きうる問題をリハーサルでとりあげ、実際の模擬ツアーでお客様にかかる迷惑をできるだけ少なくしようという意図による。しかし、これも時間がなく、各班とも半日の案内プランが立てられているかどうかを確認するだけに終わった。

(6) 本番 (ツアーの行程は表1に記載)

(7) 本番後の感想と自己評価を述べる。(本番直後、1～5段階で答える自己評価の質問と、ツアーに対する意見を問う記述欄をもうけたアンケート用紙を学生に配布。その場で書いて教師に渡す。)

(8) 参加していただいた日本人への感謝の意味を込めて手紙を書く。(期末テストまでを期限とし、各班に参加していただいた日本人2人(班によっては3人)にお礼の手紙を書く。)

表1 ツアーの行程 (スケジュール)

9:00	ブラ・バトム・チェディー学生集合 (出席確認、名札・地図配布)
9:30	日本人を迎える
10:00	サナムチャン宮殿着 観光 会話: 各自の観光スポット
11:30	昼食
12:30	ブラ・バトム・チェディー着 (午前のガイドの学生と観光客の日本人はアンケート記入)
13:00	ブラ・バトム・チェディー 観光 会話: 各自の観光スポット
14:00	市場 観光
14:45	ブラ・バトム・チェディー集合 (午後のガイドの学生と観光客の日本人はアンケート記入)
15:30	解散

2. ツアーの結果

2.1 担当教員から

(1) 良かった点

一つ目は日本人をガイドするという具体的な目標があったため、学生は今学期の授業に最後まで意欲的に参加することができたこと。次に、ツアーの際、学生は自分で何を言うべきか考え、自発的に日本人に関わろうとしていたこと。それから、一人一人に割り当てられた観光地の説明は難しい用法があり長かったが、丸暗記とはいえそれが言えたことにより、ガイドとしての日本語に自信が

持てたことであった。また、今回のツアーに参加してくださった日本人は、日本語教師またはタイ語既習者であるため、学生のつたない日本語にも寛容であり、一般観光客に比べ、コミュニケーションが図りやすく、学生たちも和やかに日本人と接することができた。

(2) 反省点

一つ目は交通について具体的な指示ができていなかったため、個人の車を使用したり、安全性が確保できていないソントウを使ったりしたこと。次に、ツアー実習にかかる費用を考えていなかったため、学生や参加者に経済的な負担をかけてしまったこと。また、学生のガイドの知識について教師が確認不足であり、観光スポットに注目させる（例：観光客が見やすい位置で説明する）等のガイドとしてのサービスに欠けていたこと。タイ長期滞在の日本人を観光客としたため、料理やみやげもの等に知識があり、どうしてもリアリティーに欠けてしまったことであった。

ソントウというのは、町や村を走る乗り合いタクシーのことで、トラックの荷台を改造して長いすを設置している。

2.2 アンケートから

2.2.1 日本人参加者からのアンケートについて

(1) 良かった点

このアンケートにより、普段の授業では見られない学生の様子を知ることができた。（例：教師から言われてではなく、観光客に居心地よくすごしてもらおうと、自発的に飲み物や日傘を提供したり、日本語が苦手な学生でも、なんとか班を盛り上げようとがんばっていたりという姿）また、担当教師一人では把握しきれない学生一人一人のその日の態度を知る事ができた。

(2) 反省点

アンケート内容の不鮮明さと説明不足から、参加者が答えにくかったという点。各参加者のステータスはさまざまであることから、学生を評価する一定の基準が立てられておらず、評価に偏りがあったこと。学生5～6人に日本人2～3人（計7～8人）という大きなグループであったため、グループの中でどうしても分裂してしまい、観察することのできない学生もいたこと等があった。

2.2.2 日本人参加者のアンケート結果

(1) 良かった点

a 観光名所説明の担当があり、わかりやすくよかった。

b 自分達の愛する土地を一生懸命紹介しようとする態度が見られた、等。

(2) 良くなかった点

a 日本語に自信がない生徒は英語やタイ語が多かった。

b 日常会話が弱い。

c ガイドとして観光名所に注意を向けさせたり、誘導したりすることに乏しかった。等。

2.2.3 学生に行ったアンケートについて

(1) 良かった点

自己評価アンケートでは、学生がもう一度わが身を振り返ることで、各自の良かった点、反省点、課題などが見えたようだ。実際に、観光客役の方や教師から見た学生の態度と自己評価アンケートの結果が重なることが多く、純粋に自己評価できていたようである。また、ツアーに対する意見アンケートでは、ツアーの中で日本人と話した嬉しさや緊張感がたくさん書かれていた。

(2) 反省点

ツアーに対する意見アンケートの趣旨は学生の自己評価であったのに、説明不足のため、半数近くの学生が自分の班の日本人に対する感想（例：「Aさんはきれいです」）や手紙（例：「ありがとうございました。」）のように書いてしまっていた。

2.2.4 学生のアンケート結果

(1) もっと日本語を話したいと思った。

(2) 将来ガイドとなるために、よりがんばりたい。

(3) 私は上手に日本語を話せなかったが、このツアーのおかげで日本語をより好きになった。

(4) もう一度このツアーをするべきだと思う、等。

注)ほとんどの学生のアンケートが日本語と英語で混せて書かれており、直訳するには問題があった。このためここであげた結果は、筆者が解釈してわかりやすく書き直したものである。

3. 次回にむけて

3.1 担当者から

このように多くの学生がよい経験ができたという答えを得る事ができた。日本人とじかに接することの大きさがわかる。彼らのなりたい職業であるガイドとして接することで、日本語の実用性を大きく感じたようだ。次回もぜひ行いたいと考えている。

その際、今回のような反省点をできるだけ少なくするためには、何よりもまず早くから準備に取りかかり、余裕を持つことが大切だと考える。他校で行われている実習も（私自身が）参考に見に行けたらと思っている。また、ツアーのリアリティーに大きく影響する日本人参加者の募集については、できるだけ一般観光客を対象にしたいと考えている。しかし、一般募集をするとどんな人が来るかわからないので、注意が必要だと考える。

また、今回の実習では、非常事態の場合について考えられていなかった。学校に公文書を出していなかったため、もしもツアーで事故や怪我があった場合に保障することができなかったと考えられる。また、非常事態時における学生から教師への連絡方法も曖昧だった。費用についても、学生や参加観光客の負担と混乱をまねかないように、大体の予算を組まなければいけないと感じた。

3.2 質問を受けて

このツアーに寄せられた質問について考えを述べたい。

3.2.1 ゲストによる評価についての妥当性と客観性について

ガイドにとって大切なのは、「お客様と過ごす限られた時間」であろう。このため、その日限りのゲストによる客観的な評価は、学生がその日一日を、どのように振舞ったかを見ることができると考える。これは、ガイドとしての会話力はもちろんのこと、お客を気遣ったり、雰囲気盛り上げたりする心遣いも見ることができる。このため、今後もゲストによる評価を学生のガイドの評価として取り入りたい。しかし、ゲストが学生全員に目が配れないことや、ゲストによる価値観に差があることが問題である。このため評価項目を細かに示したり、学生の様子を具体的に知るために記述式にしたりするなどの改良が必要だと考える。また成績全体に大きく影響しないよう、配点しなくてはならない。

3.2.2 一般観光客を対象とすることに対する危険性について

「ガイド側がリアリティーを求めるのであれば、当然、ゲスト側もリアリティーを求めてくるはずである。そのため、今回では起きなかったようなトラブルが生じるのではないか？」との指摘をうけた。というのは、ゲストが一般観光客であったなら、タイについてよく知らず、ガイドに頼ることが多くなる。しかし、それができない場合、ゲストの期待を裏切ることになるからである。「日本語教育を知っている人を対象にしてはどうか？」という提案をもらい、そうすべきだと考えた。一方で、タイに来たことのない人のリスクの解消として、教師の知人なら予めゲストとしての振る舞いを要求しておけるため、ゲストの対象にできないかと考えている。

4. 最後に

前任者からの意思もあり、RIナコンパトムに派遣されて間もなくだったが、この4年生のガイドツアーに取りかかろうと思った。授業開始時に「日本人にガイドツアーをします！」と宣言したが、本当に実行できるかは最後まで半信半疑であった。しかしその言葉を信じた学生の授業に取り組む姿勢は、本当に真面目で好奇心に溢れていた。これを現実化できたのも、ツアーに対して意見をくださった他校のラチャバットの先生を始め、当日ナコンパトム近郊・地方から喜んで参加してくださったラチャバットや高校の先生、留学生、タイ在住の方、日本から観光に来てそのまま参加してくださった方々のおかげである。また理解ある上司に恵まれていたことも大きく影響していただろう。このツアーに協力していただいたみなさんに感謝している。