

タイで求められるホテルビジネス用日本語 ——日本人観光客へのアンケート調査に基づいて——

中井 雅也、千葉 真人

1. はじめに

日本人観光客（以下、JT: Japanese Tourist）が数多く訪れるタイ⁽¹⁾においてホテルビジネス用日本語は重要な日本語教育の一分野となっている。しかし、現在教えられている内容が現場のニーズに直結したものかどうかは明らかではない。千葉・高田（2010）は、タイにおいて観光用日本語が重要な科目として位置づけられているにもかかわらず、既存の観光ガイド用日本語シラバスやカリキュラムが実際の現場のニーズや現状を取り入れる視点が欠けていることを指摘している（pp.51-52）。そして、現役ベテラン日本語ガイド 10 名に面接調査した結果を報告し、既存の教材等で扱われている観光地やガイドにとって必要だとされている技能が必ずしも現場のニーズを反映したものではなく、改善すべき点もあると報告している（p.59）。他の先行研究としては、直接タイでのホテルビジネス用日本語のシラバスに関係するものではないが、カンタス航空のグラインドスタッフ用日本語コースを作成した Mulvihill（1992）、マダガスカル人日本語ガイド用の観光日本語シラバスを作成したラクトマナナ（2006）、グアム大学での観光ビジネス用日本語カリキュラムを作成した Iwata（2009）のような報告がある。これらはいずれも実際の場면을観察・録音したり、ガイドやスタッフなど実際にその場面に関わっている人たちに対する質問紙調査や面接調査などを行っている。本稿も現場の実際のニーズをシラバス・カリキュラム作成に取り入れるべきだという同じ立場を取る。具体的には、ホテルビジネスの現場に関わるタイ人ホテルスタッフ、ホテル経営陣、JT の視点を取り入れた調査が必要だと考える。本稿ではこれら 3 者のうち JT を対象とした質問紙調査について報告し、今後のタイにおけるホテルビジネス用日本語のシラバス・カリキュラム作成のための基礎資料を提供する。

2. 調査の概要

質問紙調査の目的は以下の 2 点を明らかにすることである。

- (1) JT が宿泊するホテルにおける日本語使用の現状
- (2) JT がホテルに対して求める日本語使用場面とレベル

なお、本稿における JT とは「タイにいる日本人で、現在タイに住んでいない人」と定義する。質問紙の中に、現住所（都道府県）の記述を求める質問があり、そこに「バンコク」等の回答があったものや旅行形態についての質問で「その他（駐在）」とあったものは分析から除外した。また、本稿における「ホテル」とはホテル以外にサービスアパートメントとゲストハウスを含む。

手順は以下の通りである。まず、2010 年 1 月に JT88 名を対象に質問紙法による予備調査を行い、調査項目の妥当性を検討した上で本調査（以下、「調査」）を行った。調査は 2010 年 7 月から 10 月にかけてバンコクおよび近郊で行い、その結果延べ 840 名の回答を得ることができた。調査はサイアム大学ホテル観光学科の授業（「日本語 2」および「日本語 3」）の一環（日本人にインタビューし、その結果をまとめるレポート）として行い、学生が JT にインタビューを行った後に、JT に質問紙に回答を求めるという形を取った。回答者の重複や回答に不備があるもの、また前述したように現在タイに住んでいる日本人などを除いた結果、計 651 名分の回答（有効回答率 77.5%）を分析に使用することとした。

調査の内容は 4 つの部分からなる。第 1 部「JT の属性など」、第 2 部「今回の旅行形態と日数」、第 3 部「今回の宿泊ホテルとホテルでの日本語使用」、そして第 4 部「タイのホテル全般に関する意見」である。第 3 部で回答に不備があった、またはそもそもホテルに宿泊しなかった JT106 名（友人宅に宿泊、トランジットなど）の分は全体の分析には使用するが、この部分の分析からは除外した。

データ処理には SPSS Statistics 17.0 を使用し、属性等による差異を見るために χ^2 検定を行った。

3. 結果と考察

3.1 調査の対象となった JT の属性

まず調査を行った場所、および第 1 部の結果（JT の属性など）を表 1～4 に示す。

表 1 調査場所		表 2 JT の年齢	
調査場所	人数	年齢	人数
涅槃仏寺院（ワットポー）	322 (49.5%)	10 代	30 (4.6%)
エメラルド寺院（ワットプラケオ）	138 (21.2%)	20 代	316 (48.5%)
カオサン通り	89 (13.7%)	30 代	137 (21.0%)
シーロム通り	42 (6.5%)	40 代	87 (13.4%)
ワニ園	23 (3.5%)	50 代	56 (8.6%)
暁の寺院（ワットアルン）	16 (2.5%)	60 代以上	22 (3.4%)
その他	21 (3.2%)	不明	3 (0.5%)
	651 (100.0%)		651 (100.0%)

表 3 JT の性別		表 4 来タイ回数	
性別	人数		人数
男性	397 (61.0%)	初めて	343 (52.7%)
女性	254 (39.0%)	2-3 回目	167 (25.7%)
計	651 (100.0%)	4-5 回目	44 (6.8%)
		6 回以上	90 (13.8%)
		不明	7 (1.1%)
			651 (100.0%)

表 1 中のワニ園はナコンパトム県のものである。その他の調査場所にはローズガーデン（ナコ

ンパトム県)、サイアムパラゴンデパート、バンコク王宮近くのタープラチャン船着場などがあつた。表2からわかるように対象となったJTの半分近く(48.5%)を20代が占めている。これは前述したように、学生のレポートの一環として調査を行ったため、学生が話しかけやすい、年代が近いJTを多く選んだ可能性がある。表3を見ると男女比がほぼ6:4であることがわかる。表4からは、今回初めてタイに来たというJTが過半数(52.7%)であるが、逆に言うと2回目以上のいわゆるリピーターも半数近くいることがわかる。

3.2 旅行形態と日数

次に第2部(今回の旅行形態と日数)の結果を表5~7に示す。

表5 旅行形態		表6 旅行		表7 タイ滞在日数	
	人数	全体の日数	人数		人数
個人	507 (77.9%)	1-3 日	54 (8.3%)	1-3 日	129 (19.8%)
グループ	102 (15.7%)	4-7 日	364 (55.9%)	4-7 日	352 (54.1%)
その他	40 (6.1%)	8 日以上	231 (35.5%)	8 日以上	160 (24.6%)
不明	2 (0.3%)	不明	2 (0.3%)	不明	10 (1.5%)
	651 (100.0%)		651 (100.0%)		651 (100.0%)

表5を見ると、個人旅行が多く(77.9%)、グループが少ない(15.7%)ことがわかる。これはグループの観光客にはガイドがついており、また日程も詰まっていることから、調査を行った学生があまり話しかけやすい雰囲気ではなかったからではないかと考えられる。このことから、今回の調査対象となったJTはどちらかというと個人旅行者の性質を強く持つと言えよう。ただし、表7より、過半数のJT(54.1%)が4-7日の予定でタイに滞在しており、一般的な日程の旅行⁽²⁾であることがわかる。

3.3 宿泊ホテルとホテルでの日本語使用

表8 JTが宿泊したホテルの星

	人数
2つ星以下	107 (24.3%)
3つ星	135 (30.6%)
4つ星	106 (24.0%)
5つ星	93 (21.1%)
	441 (100.0%)

表9 JTの宿泊日数

	人数
1-2泊	151 (27.7%)
3-6泊	306 (56.0%)
7泊以上	79 (14.5%)
不明	10 (1.8%)
	546 (100.0%)

表10 JTが利用した割合が高かった施設・サービスの割合(MA)

施設・サービス	利用人数
フロント	412 (75.5%)
レストラン	266 (48.7%)
部屋の掃除	214 (39.2%)
ベル	90 (16.5%)
タクシー呼び込み	82 (15.0%)
荷物預け	78 (14.3%)
両替	62 (11.4%)
備品補充	62 (11.4%)
プール	57 (10.4%)
⋮	⋮
その他	12 (2.2%)

この節では今回JTが宿泊したホテル名やホテルで利用したサービス、またJTが使用した言語、

日本語が通じたかどうかなどに関する結果について報告する。

まずは、JT が宿泊したホテルであるが、非常に多岐に渡っている。JT がよく宿泊していたホテルを全て挙げることは紙幅の都合上できないが、数が目立ったものとしては Bangkok Centre Hotel、Imperial Queen's Park Hotel（各 23 名）、Royal Orchid Sheraton（17 名）などがあつた。また、ゲストハウスも多く見られた。ホテル名がはっきりわかつたものについては、バンコクガイドブック⁽³⁾の記載に従つて星の数を調べ、ここにないものについてはホテル予約サイト agoda⁽⁴⁾に従つて星の数を調べた。そして、2 つ星以下のホテルとゲストハウスを「2 つ星以下」というカテゴリーにまとめた結果が表 8 である。なお、ここではホテル名が明記されていなかった回答や星の数が判明しなかつた回答等を除外してあるため回答数の合計が 441 となっている。表 9 は宿泊日数であるが、タイ滞在日数が最も一般的な 4-7 日が多かつたことからわかるように 3-6 泊が最も多いという結果になっている。次に、JT が今回利用した施設・サービス（複数回答可: MA=Multiple Answer）の割合を表 10 に示す。フロントを利用した人の割合が高い（75.5%）のは当然であるが、それ以外にはレストラン（48.7%）や部屋の掃除（39.2%）も利用率が高く、またベル（荷物運び）、タクシーの呼び込みや荷物を預けるサービスなども比較的用户が多いことが明らかになった。ただし、これはサービスを利用したかどうかを問うたのみであり、言語使用の有無やその内容に関しては尋ねていない。なお、表 10 中の「その他」のほとんどは「インターネット」という回答であつた。

表 11 JT のホテルでの使用言語

	人数
英語	270 (49.5%)
英語＋日本語	151 (27.7%)
英語＋日本語＋タイ語	43 (7.9%)
日本語	42 (7.7%)
英語＋タイ語	23 (4.2%)
タイ語	8 (1.5%)
日本語＋タイ語	8 (1.5%)
その他	1 (0.2%)
	546 (100.0%)

宿泊したホテルでどの言語を使いスタッフと話したかに関する結果を表 11 に示す。この表からほとんどの JT が英語を使用してスタッフと話したこと（「英語」、「英語＋日本語」、「英語＋日本語＋タイ語」および「英語＋タイ語」計 487 名:89.2%）がわかる。しかし、何らかの形で日本語を使用した JT も 244 名（44.7%:「英語＋日本語」、「英語＋日本語＋タイ語」、「日本語」および「日本語＋タイ語」）と半数近くいた。このことからホテルでは日本語もある程度使われていることがわかる。ただし、「スタッフと話した」というのはやや曖昧である。きちんと意思疎通ができたのか、挨拶をしただけなのかは不明である。そこで、日本語を使用したかどうかではなく、日本語

が通じたかどうかを表 12 に、また通じたのであればどの施設・サービスのスタッフであったかを表 13 に示す。

表 12 日本語が通じたかどうか

	人数
はい	181 (33.2%)
いいえ	365 (66.8%)
	546 (100.0%)

表 13 日本語が通じた施設・サービスで割合が高かったもの(MA)

施設・サービス	人数
フロント	152 (84.0%)
レストラン	40 (22.1%)
ベル	30 (16.6%)
両替	15 (8.3%)

表 12 から日本語が通じたと感じた JT は比較的少なく、全体のほぼ 3 分の 1 であることがわかる。この質問に関しては、旅行の形態によって有意な差が見られた ($\chi^2(2)=17.50, p<.01$)。そこで残差分析を行い、調整済み標準化残差⁽⁵⁾を検討した結果、グループ旅行の JT が「通じた」と回答した割合が個人やその他の JT よりも有意に高かった。これはグループ旅行の場合、ガイドや添乗員がつくので、手続き関係など重要または複雑な話を直接ホテルスタッフとする必要性が低いためであろう。「通じた」と回答した 181 名の JT には、その施設・サービスの回答も求め (MA)、その結果最も多かったのはフロント (84.0%) で、その他はレストラン (22.1%)、ベル (16.6%) が 10%以上であった (表 13)。そしてその日本語のレベルがどの程度だったかという「挨拶程度」と「単語・片言レベル」が合わせて約 3 分の 2、「です・ます調で話せた」のが約 2 割、「敬語まで使えた」のはわずか 6%であった (表 14)。一方、「通じなかった」と回答した 365 名の JT にはそれについてどう思うか尋ねた (表 15)。「日本人も宿泊するから通じたほうがいい／通じるべきだ」という回答はそれほど多くなく、全体の約 4 分の 1 程度 (計 89 名:24.4%) であった。

表 14 日本語が通じた場合のレベル

	人数
挨拶	54 (29.8%)
単語・片言	68 (37.6%)
です・ます	33 (18.2%)
敬語	11 (6.1%)
その他	15 (8.3%)
	181 (100.0%)

表 15 日本語が通じないことについて

	人数
外国だから必要ない	84 (23.0%)
外国だから仕方がない	188 (51.5%)
通じたほうがいい	80 (21.9%)
通じるべき	9 (2.5%)
その他	4 (1.1%)
	365 (100.0%)

表 16 日本語が通じないことで問題があった

	人数
はい	107 (19.6%)
いいえ	439 (80.4%)
	546 (100.0%)

表 16 は日本語が通じないことによる問題があったかどうかという質問に対する回答である。「問題があった」という回答はそれほど多くなく約 2 割であった。ただし、これに関しては、ホ

テル宿泊日数による差が見られた ($\chi^2(2) = 7.26, p < .05$)。残差分析の結果、ホテルに 3-6 泊した JT が「問題があった」と回答した割合が有意に高かった。これは 1-2 泊の短期滞在では問題が起こるほどでもなく、また 7 泊以上の長期滞在をするような JT は仮に問題があっても自分で対処できるということではないかと考えられる。

さらに、「問題があった」と回答した JT にどのような問題があったか記述を求めた。問題として多かったものは、(1)「部屋・設備関係のトラブル」(「排水が悪かった」、「ベッドの数・配置が予約と違った」、「シャワーのお湯が出ない」など)が 17 件、(2)「場所・道を探ねる」(「道を聞くとき」、「レストランの場所を探ねたが通じなかった」、「両替の場所がわからなかった」など)が 10 件、(3)「食事のとき」(「ルームサービスが頼めなかった」、「朝食のチケットがなかったとき」など)が 8 件、以下「料金システム」、「全般」、「日本語だけでなく英語も通じない」などであった。また、特に内容が明記されていない「トラブル」も 5 件あった。

3.4 タイのホテル全般に関する意見

この節では今回宿泊したホテルとは関係なく、タイのホテル全般についての意見を尋ねた結果について見ることにする。まずは、「タイのホテルに日本人スタッフが必要か」、「タイのホテルに日本語が話せるタイ人スタッフが必要か」という質問に対する回答を表 17、表 18 にまとめた。いずれも「必要だ」という回答が過半数を占めている。この結果と表 15 (「ホテルで日本語が通じないことをどう思うか」) を合わせて考えると JT の意見は「外国のホテルだから日本語が通じなくても仕方がない。でも、日本語が通じると嬉しい」と言えるのではないであろうか。

表 17 日本人スタッフが必要か

	人数
はい	388 (59.6%)
いいえ	263 (40.4%)
	651 (100.0%)

表 18 日本語ができるタイ人スタッフが必要か

	人数
はい	499 (76.7%)
いいえ	152 (23.3%)
	651 (100.0%)

日本人スタッフと日本語が話せるタイ人スタッフの必要性を比較した場合、「日本語が話せるタイ人スタッフが必要だ」という回答のほうが多い。それぞれについて、「必要ではない」という回答者にはその理由を求めたが、「日本人スタッフが必要ない」という回答の理由として最も多かったのは「英語やタイ語でいい」(「観光客が英語を話せばいい」、「日本人がもっと英語や現地の言葉を勉強すべき」、「英語が通じれば問題ない」など)が 92 名、「外国／タイだから」(「海外なので当然」、「郷に入っては郷に従え」など)が 37 名、以下「タイ人と触れ合いたい・タイの雰囲気大切にしたい」(28 名)、「日本語ができれば日本人でなくてもいい」(21 名)などが続いた。一方、「日本語ができるタイ人スタッフが必要ない」という回答の理由として最も多かったのも「英語やタイ語でいい」(67 名)で、以下「外国／タイだから」(9 名)、「いてもいいが必要ではない」(8 名)などが続いた。

この結果から、「日本語が通じると嬉しいが、日本人スタッフである必要性は相対的に低く、もしいるなら日本語ができるタイ人スタッフの方がいい」という JT の意見が見えてきた。この結果はもちろん日本人スタッフの必要性を否定するものではないが、日本語ができるタイ人スタッフの需要は決して低くないと言うことができる。つまり、タイにおけるホテルビジネス用の日本語教育が重要であることを示唆している。なお、「日本人スタッフが必要だ」という回答数は 50 代および 60 代の JT が有意に多く ($\chi^2(5) = 20.34, p < .01$)、「日本語ができるタイ人スタッフが必要だ」という回答の割合は 60 代の JT が有意に高く ($\chi^2(5) = 18.66, p < .01$)、比較的年齢層の高い JT が日本語が通じるスタッフをより求めていることがわかった。また、「日本人スタッフが必要だ」、「日本語ができるタイ人スタッフが必要だ」の双方において、グループ旅行の JT が必要だと回答した割合が有意に高かった (日本人スタッフ: $\chi^2(2) = 6.37, p < .05$ 、タイ人スタッフ: $\chi^2(2) = 8.97, p < .05$)。さらに、「日本人スタッフが必要だ」という回答数は 4 つ星、5 つ星ホテルに宿泊した JT が有意に多く ($\chi^2(3) = 28.64, p < .01$)、「日本語ができるタイ人スタッフが必要だ」という回答の割合は 5 つ星ホテルに宿泊した JT が有意に高く ($\chi^2(3) = 21.91, p < .01$)、JT はランクが高いホテルに、より日本語でのサービスを求めていると言えよう。また、双方とも、宿泊日数が 3-6 泊の JT が必要だと回答した割合が有意に高かった (日本人スタッフ: $\chi^2(2) = 18.19, p < .01$ 、タイ人スタッフ: $\chi^2(2) = 6.28, p < .05$)。これは、表 16 (「日本語が通じないことで問題があった」) の回答と同じ理由であると考えられる。

表 19 日本人スタッフにはどこに
いてほしいか (MA)

施設・サービス	人数
フロント	362 (93.3%)
観光相談	90 (23.2%)
レストラン	57 (14.7%)
両替	23 (5.9%)
ベル	18 (4.6%)
ルームサービス	14 (3.6%)
掃除／備品補充	7 (1.8%)
洗濯／その他	2 (0.5%)

表 20 タイ人スタッフにはどこに
いてほしいか (MA)

施設・サービス	人数
フロント	452 (90.6%)
観光相談	132 (26.4%)
レストラン	102 (20.4%)
両替	37 (7.4%)
ベル	29 (5.8%)
ルームサービス	19 (3.8%)
備品補充	17 (3.4%)
掃除	16 (3.2%)

では、日本人スタッフであれ、日本語ができるタイ人スタッフであれ、JT はどのような施設・サービスにいてほしいと思っているのであろうか。その結果を表 19、表 20 (MA) に示す。JT が利用した施設・サービスの割合 (表 10 参照) の結果とほぼ変わらず、フロント (利用した施設・サービスで 1 位)、レストラン (利用した施設・サービスで 2 位) がそれぞれ 1 位、3 位と高くなっている。ただ、部屋の掃除に関しては、JT の利用割合は比較的高いが日本語が通じてほしいとは考えていないようである。また、注目すべき点は、「観光相談」 (利用した施設・サービスで 13 位:利用率:7.5%) を JT が実際にはそれほど利用していないにもかかわらず、「日本語が通じてほ

しい」と考えていることである。これはさらに次の質問に対する回答で明らかになる。

表 21 日本語を使いたい場面 (MA)

	人数
観光相談	403 (64.8%)
チェックイン	300 (48.2%)
チェックアウト	191 (30.7%)
ルームサービス	128 (20.6%)
レストラン	74 (11.9%)

表 22 必要な日本語のレベル

	人数
挨拶	95 (14.6%)
単語・片言	418 (64.2%)
です・ます	118 (18.1%)
敬語	8 (1.2%)
その他	12 (1.8%)
	651 (100.0%)

表 21 に「どのようなときに日本語が使えたらいいと思うか」という質問に対する回答の結果を示した。これは特に日本人スタッフかタイ人スタッフかは分けていないが、約 3 分の 2 (64.8%) の JT が「観光相談」するときに日本語が使えるといいと回答している。この回答は表 16 の「日本語が通じないことで問題があったか」という質問の回答とも一致していると考えられる。「場所や道」を尋ねるということは、遊びに行きたい、買い物に行きたいのに、どこへ、どうやって行ったらいいかがわからなくて JT が困ったことが多かったと言えるであろう。この観光相談に関して既存の教材等を見ると、長町他 (2006) では必要なホテル場面 8 場面の一つに含まれている (p.99) が、*NEW* (2007) では触れられていない。今後はこのような視点を教材に取り入れることも必要になってくるであろう。

もう一つ日本語が使えたらいいと考えられている場面として特徴的だったのは、表 21 の中で数はそれほど多くないが「その他」に分類された中の「トラブル」である。トラブルが起きたときには英語やタイ語で対応されるよりも使い慣れた日本語が通じるとありがたいという意見が多かった。長町他 (2006)、*NEW* (2007) 共に「トラブル」という章を設けているのは妥当であると言えよう。

では、JT はタイ人スタッフが使用する日本語をどのレベルまで求めているのであろうか。「タイ人スタッフの日本語はどのレベルまでできるべきか」という質問に対する回答をまとめたのが表 22 である。これによると、約 8 割という多数の JT が「単語・片言レベルまででいい」と考えており（「挨拶程度でよい」＋「単語・片言レベルまででいい」計 513 名:78.8%）、「尊敬語・謙譲語レベルまでできるべきだ」と考えている JT の数は非常に少ない (1.2%) ということがわかる。千葉・高田 (2010) も観光ガイドにまず必要なのは「です・ます」調でしっかり話せることであり、過剰な敬語教育は少なくとも初級の学習者には必要ないと報告している (p.56)。ホテルビジネス用日本語でも同様のことが言え、敬語はできればそれに越したことはないが、それよりも JT が尋ねたこと（観光相談、チェックイン、チェックアウトやトラブルに関すること）を理解し、単語や片言でもいいので適切に対応できることの方が重要である可能性を示唆している。なお、これに関しては宿泊ホテルのランク別に差が見られた ($\chi^2(9)=40.18, p<.01$)。2 つ星以下では「挨拶程度でいい」、4 つ星では「単語・片言でいい」、5 つ星では「です・ます調までできてほしい」

と「尊敬語・謙譲語レベルまでできるべきだ」という回答が多かった。つまり、宿泊ホテルのランクが高いほど求められる日本語のレベルが高くなるということが言える。

4. まとめ

4.1 結論

JT651名に対する質問紙調査から以下のことが明らかになった。

(1) JT は「外国だから日本語が通じないのは仕方がないが、日本語が通じたら嬉しい」と考えている。ただし、必ずしも日本人スタッフでなければならないわけではなく、日本語ができるタイ人スタッフも重要だと考えている。

(2) JT が実際に利用している施設・サービスはフロント、レストラン、部屋の掃除が多い。日本語が通じた施設・サービスはフロントとレストランが多いが、JT はこれ以外に観光相談やトラブルが起きた際に日本語が使えたらいいと考えている。その際のタイ人スタッフの日本語は丁寧でなくてもいいから意思疎通ができてほしいと考えている。

(3) 日本語を使いたいと考えている JT の特徴としては「50 代以上、グループ旅行、ホテルのランクが 4 つ星か 5 つ星、宿泊日数が 3-6 泊」である。

4.2 今後の課題

今回の調査はこれまでになかった 651 名という比較的多数の JT の意見を集約できたということに意義があると考ええる。ただ、本稿の調査対象となった JT が母集団の傾向を正確に反映しているかどうかは疑問である。本稿の調査対象は男女比が約 3:2 であった（表 3 参照）が、กลุ่มวิชาการเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว⁽⁶⁾によると、2009 年にタイを訪れた実際の日本人の男女比は約 3:1（男性 724,654 名対女性 257,953 名）であった。また、本稿の調査対象は 20 代の JT がほぼ半数を占めた（表 2 参照）が、กลุ่มวิชาการเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวによると、2008 年にタイを訪れた実際の日本人の年齢別の比率（年齢の分類法が本稿のものとは異なる）は 25 歳未満（10.9%）、25-34 歳（19.8%）、35-44 歳（22.9%）、45-54 歳（21.0%）、55-64 歳（18.5%）、65 歳以上（7.0%）となっており、本稿の調査対象とは異なる。もう一つ、質問紙法では回答の深層までは踏み込めないという問題もある。本稿を例にとると、「タイ人スタッフの日本語はどのレベルまでできるべきか」という質問に対して、多くの JT が「単語・片言レベルまででいい」と回答したが、実際のこのようなスタッフに遭遇した場合に同じ回答が得られるかどうかはわからない。これらの点は今後の課題としたい。

（注）

(1) 2010 年にタイを訪れた日本人は 984,763 名で、第 1 位マレーシア人（1,962,629 名）、第 2 位中国人（1,127,803 名）に次いで第 3 位で、全体の 6.2%を占めている（กรมการท่องเที่ยว）。

(2) 例えば、ツアー検索サイトで東京発タイ行きツアーを調べると、JTB「海外旅行 海外ツアー

一」<<http://www.jtb.co.jp/kaigai/>>において3日未満のツアーの件数は0件、4-7日が2034件、8日以上が4件となっている。また、KNT-近畿日本ツーリスト「タイ旅行（ツアー）」<<http://holiday.knt.co.jp/a/1040411/>>でも同様に3日未満、8日以上共に0件、4-7日が147件という結果になり、タイへは4-7日という旅行が最も一般的であることがわかる（いずれのサイトも閲覧日は2011年2月22日）。

(3) バンコクガイドブック「バンコクホテル一覧」<<http://www.e-guide-books.com/bkk/htlindx.php>>
2011年1月5日閲覧

(4) agoda「タイのホテル」<<http://www.agoda.jp/asia/thailand.html>> 2011年1月5日閲覧

(5) 「調整済み標準化残差」(Adjusted Standardized Residuals) とは χ^2 検定が有意であった場合にどのセルが χ^2 検定の有意性に寄与したかを見るものである。この数値の絶対値が 1.96 以上の場合、そのセルが有意性に寄与したと考えられる。

(6) この部分のデータは กลุ่มวิชาการเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (観光資源開発研究会) の各国観光客性別・年齢別資料による。

【参考文献】

千葉真人・高田知仁 (2010) 「バンコクに拠点をおく日本語ガイドに求められるものーベテランガイドへのインタビューに基づいてー」『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』第7号、国際交流基金、pp51-60

長町聡子他 (2006) 「ラチャパットの観光学科のための観光日本語用シラバス」作成について
『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』第3号、国際交流基金、pp97-106
ラクトマナナ アンビニンツァ スルフィニアナ (2006) 「マダガスカル人日本語ガイドのための「観光日本語」シラバス作成」『日本言語文化研究会論集』第2号、日本言語文化研究会、pp277-302

Iwata Yuka (2009) Curriculum Design for the Tourism and Hospitality Japanese Course at the University of Guam. *Japanese-Language Education around the Globe, vol.19*, The Japan Foundation, pp125-139

Mulvihill Elizabeth A. (1992) Designing a Japanese-for-Specific Purpose Course: Putting Theory into Practice. *Japanese-Language Education around the Globe, vol.2*, The Japan Foundation, pp171-197

กรมการท่องเที่ยว. สถิตินักท่องเที่ยว ปี 2010. (観光局『2010年観光客統計』)

<<http://tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php>> 2011年2月2日閲覧

สมพร โกมารทัต. (2007) ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการโรงแรม. (ソンポン・コーマンタット『ホテルの日本語』)
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย