

研究ノート

海外ホテルスタッフのための ホスピタリティ日本語トレーニング 大連日航ホテルにて

中 野 はるみ

(長崎国際大学 人間社会学部 国際観光学科)

要 約

日本人が大半して海外旅行をする現象は、衰えをみせることなくつづいている。海外のホテルで日本語に接したとき、日本人宿泊客はホッとするのみならず、安心感を覚えるのも確かである。日本人客を想定した海外のホテルも多い。そうしたホテルにあっては、日本語によるサービスが大きな威力を発揮することになる。

2007年の暮れに中国大連日航ホテルで実施された「海外ホテルスタッフのための日本語」トレーニングは注目に値する試みであった。敬語をふんだんに含むホテルでの日本語を、「ホスピタリティ日本語」と呼び、ホスピタリティ日本語のトレーニングに精通した日本語トレーナーを養成することが必須であると考えた長崎国際大学人間社会学部国際観光学科の日本語教員養成課程は、「海外ホテルスタッフのための日本語トレーナー養成プログラムの開発」に乗りだした。本稿は2007年の暮れに中国大連日航ホテルで実施された第1回目の試みの報告である。

キーワード

ホスピタリティ日本語、海外ホテルスタッフ、日本語トレーナー、産学共同

目 次

はじめに

・ホスピタリティ日本語トレーニング

- 1. ホスピタリティ日本語トレーニング実施以前のトレーナー養成
- 2. ホスピタリティ日本語トレーニング実施報告

・反省と応用

- 1. 反省意見
- 2. 実用化にむけて

おわりに

はじめに

「企業には顧客満足度（CS）ならぬ従業員満足度（ES）が前提にあるべきだ」といった尖鋭的なホテル経営者窪山哲雄¹⁾のことばに副えるプログラムが実現した。大学がなんらかの形で企業の従業員に満足してもらう行為²⁾があるとすれば、それは「知」にかかわる行為にほ

かならない。

「海外ホテルスタッフのための日本語トレーナー養成プログラム」は、2007年12月25日(火)～29日(土)の5日間、中国の大連日航ホテルにおいて実施され、日本人学生4名と中国人留学生2名がトレーニングを終え、第一次の養成プログラムは成功裏に終了したといえる。国際的な観

光学研究の一分野として「おもてなしのことば (Hospitality language)」研究への認識が高まってきているなかで稀有な本プログラムは、2006年の12月に中国の大連日航ホテル訪問で始まった。

支配人のK氏は本学のU教授と知己があり、その関係で、本学への留学を終えて帰国した中国人Lさんが営業を担当しているというホテルなので、当初より大変スムーズに交渉がすすんだ。

五つ星ホテルである「大連日航ホテル」は、2005年にアメリカのヒルトンホテルから経営を引きついだため、日本を除く海外からの宿泊客が多かったため英語での対応はできるのだが、経営を日航が担当するようになり、日本人客が増加し始めていたにもかかわらず、日本語での対応は十分ではないというように見受けられた。ラフなアメリカ人宿泊客に比べ、日本人宿泊客は日本にある五つ星ホテルのサービスを望む客が多いだろうと推測できる。「ホスピタリティ日本語 (Hospitality Japanese)」の学習はホテルにとって重要な位置づけになるだろうと予測できた。

2006年3月、「日本のホスピタリティ」を理解してもらうために、鎮信流茶道を「大連日航ホテル」へ出前した。本来、ホテルスタッフのための「日本のホスピタリティ」養成であったが、大連の市民にも披露してほしいというホテル側からの要請で、日本料理「禅」においても披露した³⁾。日本人の欲するホスピタリティの具体的なすがたは「鎮信流茶道」に表出されているのだから、日本人の心情の基層をまずは見て欲しいという思いからの点前披露だったのである。

人と人との関係、すなわち茶道の基層に流れている「亭主」と「客」で作り出す合一空間のホスピタリティ関係は、ホテルスタッフと客との望ましいホスピタリティ関係だと日本人客は自然のうちに了解している。海外ホテルスタッフにとって、もっとも難しい日本人客の心情で

あろう。亭主が無言であるがゆえに、数百のことば以上のホスピタリティがどのような作法や身のこなしにあふれているのかを、会得してもらいたかったのである。「客」の欲するものを、「亭主」がいかに提供できるかは、ホテルスタッフにとって死活問題なのだから、日本人客の心情理解は、日本語習得の基層をなしているといえよう。グローバル化した現代社会にとっては、外客に対する接遇⁴⁾はどの国にとっても重要な課題である。

本稿では、「海外ホテルスタッフのためのホスピタリティ日本語」トレーニングを、トレーニング教材、トレーナーの養成、トレーニング実施という時系列で報告し、ホスピタリティ日本語トレーナー養成にかかわるいくつかの問題点について言及しようと思う。

・ホスピタリティ日本語トレーニング

ー1. ホスピタリティ日本語トレーニング実施以前のトレーナー養成

ー1-1. 目的とシラバス分類

中国の大連日航ホテルには、日本人スタッフも数名いるし、日本語をスムーズに理解し運用できる中国人スタッフも数名いて、五つ星ホテルとしての接客は既にその必要を満たしているといえよう。しかし、今回のプログラムの趣旨は、「日本人客の望んでいるホスピタリティ養成の深化」と「ホスピタリティ日本語の広範化」である。せめて、スタッフの英語の広がりと同程度に「ホスピタリティ日本語」が広がるきっかけになれば本プログラムの目的が叶うことになる。「ホスピタリティ日本語の広範化」のためには、これまで日本語にまったく無関心だったホテルスタッフもしくは、日本語習得に困難を感じていたホテルスタッフにいかにか短期間で日本語に関心をもってもらうか、いかに覚えてもらうかが課題であった。

日本語を学習したことがない中国人ホテルスタッフに短期間で「ホスピタリティ日本語」を習得してもらう道は一つしかない。日本語の音

を覚えてもらうのに日本語の音を表記する方途である「ひらがな」や「カタカナ」の代わりに、中国語の発音表記である「拼音（PINYIN・ピンイン）」⁵⁾で表記する方法を取ることである。日本語音を分らせる方法で一番手早い方法は、母語音の表示方法で表わす方法であろう。その方法を使ったのが、本方途なのである。

日本語学習は、通常「ひらがな」の導入から始まる。それが、日本語の音の把握に適した学習形態であり、その後の学習が容易になるからである。中国大連のホテルスタッフに日本語を短期間に教えようとするばあい、「ひらがな」導入には時間が足りない。ローマ字表記で音を学習する方途も考えられないわけではない。しかし、拼音と日本のローマ字3種との差は歴然と存在するのである。たとえば、「し」は、拼音では、「XI」である。日本語ローマ字表記は、「SHI」か「SI」であろう。拼音は中国人の誰もが小学校時代に習い覚えた表音文字である。拼音とローマ字とどちらの方が音をイメージしやすいだろうか。日本語を音だけで学ぶならば、何らかの形で理解できる音表記があればいいのである。このような考察を経て、筆者が知る限り世界で初めて日本語の「拼音（PINYIN・ピンイン）」発音表が生まれた⁶⁾。

さて、ホテルの接客用語は、客の滞在中に接客するつぎのような各セクションに必要な用語を厳選した。

駐車場整理係、ドアマン、ベルボーイ、インフォメーション係、フロント係、キャッシャー、ハウスキーピング係、清掃係、エレベーター係、ウェイター、シェフ、ガードマン

世界中のホテルで使用される接客用語はそのサービスが同一レベルであれば、ほぼ同じ用語が使用される。

本プログラムで養成するトレーナーが教える「海外ホテルスタッフのための日本語」は、各セクションスタッフが日本人宿泊者・滞在者に接客する「ホスピタリティ日本語」とした。「ホ

スピタリティ日本語」とは、5つ星ホテルに通用する最高のホスピタリティを具体化している日本語をいう。すなわち、意味内容だけが通じればいいという日本語ではなく、日本国内の5つ星ホテルと同様の接客用語を教えることにしたのである。

日本人の若者でさえ敬語の使用が難しくなっているのに、海外ホテルスタッフに日本語でもっとも最も難しいといわれる敬語を教えるなどということは無謀であり、計画倒れになるに違いないという声が聞こえてきそうだが、あにはからんや、ホテル必須用語であるからこそできるのである。

今回のプログラムのシラバスは、全てのセクションに必要なとする日本語の発音・ホスピタリティ日本語文編そして、上記セクションのうち、つぎの5部門のセクション用ホスピタリティ用語・各セクションの日本語会話文編の6種を作成した。

駐車場整理係、ドアマン、ベルボーイ、インフォメーション係、フロント係、キャッシャーを対象にしたフロントスタッフ用シラバス

ハウスキーピング係、清掃係、スパ係を対象にしたハウスキーピング・スパ用シラバス

日本料理ウェイター、シェフを対象にした日本レストラン用シラバス

中華料理ウェイター、シェフを対象にした中華レストラン用シラバス

西洋料理ウェイター、シェフを対象にした西洋レストラン用シラバス

－1－2. シラバス内容

今回の「ホスピタリティ日本語」のレッスン時間と大まかなシラバスはつぎの表1のとおりである。レッスン時間は午前2時間と午後3時間とした。それらを2部門構成にし、第一部には、「全セクション編」として、発音指導と全てのセクションに必要なホスピタリティ日本語

文の練習を組込み、その後10分～15分の休憩を挟んで、第二部で、「各セッション編」として、

各セッションに必要なホスピタリティ用語とホスピタリティ会話を教えたのである。

表1 レッスンスケジュール

| 第一部 | 全セッション編 | | 50分 |
|-----|----------------------|-----------------------------|--------|
| | 日本語の発音指導 | 全てのセッションに必要なホスピタリティ 日本語文 | |
| 休 憩 | | | 10～15分 |
| 第二部 | 各セッション編 | | 60～90分 |
| | 各セッション用 ホスピタリティ用語 | 各セッションの会話文の導入とロールプレイ | |

－1－2－1. 全セッション編

－1－2－1－1. 日本語の発音練習

表2は、日本語の「拼音（PINYIN・ピンイン）」発音表である。横軸に日本語の母音、縦軸に日本語の子音をローマ字で表し、ひらがなの横に拼音を記した。「拼音（PINYIN・ピンイン）」は、注5）で記しているように、そもそも中国語の発音を表記するために制定されたものだから、当然ながら「拼音」表記にない日本語音がある。そのような日本語の音については、日本語の発音導入時にしっかりと解説することにして、日本語の「え」を「ai」、「お」を「ao」と表記することにした。この表記については、喧々諤々の議論の末に決定したのである。確かに、「ai」は、中国語の「愛」の拼音でもある。しかしながら、拼音の「e」は、「え」とはあまりにかけ離れた音である。今回は、「ai」を日本語の音の「え」と読むと言い含め、数度練習するうちにほとんどの参加者は解説に

したが、「え」と読んでくれた。表のみが独り歩きしたばあい、問題が生じる可能性はあるが、トレーナーがそばについているばあいは大丈夫である。「ひらがな」の導入なしに、各国で日本語を教えるばあい、一番身近な、なんらかの母語音表示に頼る方が最良である。


また、この表は、日本語の音の特徴である1拍（モーラ）が学習できる。「ひらがな」に対応する「拼音（PINYIN・ピンイン）」が1拍（モーラ）の長さになるという日本語の発音の特徴が表わされている表なのである。日本人はひとつひとつの拍はすべて同じ長さだと認識していることを教え、日本語の発音と同時に、日本語のリズムである拍感覚を養える表になっている。特殊拍と呼ばれる促音については、ひらがな表記では「っ」となるが、「拼音（PINYIN・ピンイン）」表記は「」にした。促音の1拍（モーラ）は、無音となるのだが、そこに何も音がないということを表すのにこの四角形が相

表2 日本語拼音発音表（1部分のみ）

日本語の発音表

| | a | | i | | u | | e | | o | |
|---|---|----|---|----|---|----|---|-----|---|-----|
| | あ | a | い | i | う | u | え | ai | お | ao |
| K | か | ka | き | ki | く | ku | け | kai | こ | kao |
| S | さ | sa | し | xi | ず | si | せ | sai | そ | sao |
| T | た | ta | ち | qi | つ | ci | て | tai | と | tao |
| N | な | na | に | ni | ぬ | nu | ね | nai | の | nao |
| H | は | ha | ひ | hi | ふ | fu | へ | hai | ほ | hao |
| M | ま | ma | み | mi | む | mu | め | mai | も | mao |

応しいと考えたからである。また、長音については、「　　」のように長い傍線表記にした。

－1－2－1-2. 全セクションに必要な用語 とホスピタリティ日本語文

全セクションに必要な用語とは、つぎのようなホテル用語をいう。発音トレーニングを兼

ね、つぎのような15語に絞った。聞き手や目上の人、敬意を表すべき人の行為や物、状態などについて使う、いわゆる尊敬語としての「お（御）」や「ご（御）」を含んだ客に関連する用語を選び、「ホスピタリティ用語」としたのである。表3がその一部である。

表3 ホスピタリティ用語

| | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| ao kia ku sa ma お客様（客人） | ao hai ya お部屋（房间） | ao na ma ai お名前（名字） | gao yao ya ku ご予約（预约） | ao dai n wa ba n gao お電話番号（电话号码） |
| ao hai ya ba n gao お部屋番号（房间号码） | ao ni mao ci お荷物（行李） | ao xiao ku ji お食事（用餐） | gao ta i za i ご滞在（逗留） | ao wa si lai mao nao お忘れ物（遗忘物） |
| ha i はい（明白） | i ai いいえ（不是） | kao qi la こちら（这里） | sao qi la そちら（那里） | a qi la あちら（那里） |

なお、ホテルスタッフが注視するのは、表3のうちの「拼音」と（ ）の中の中国語だけである。したがって、日本語の部分は省略してもかまわないのだが、日本語の文字（ひらがな・カタカナ）への興味を引き出すためと日本人トレーナーへの便宜のために記しておくことにした。

全セクションに共通する日本語文としては、つぎのような挨拶文や謝罪文を11文選んだ。日本語文の導入は、日本語のアクセントやイントネーションの学習に役立つ。日本語のアクセントは、高低アクセントである。東京アクセント（標準アクセント）では、第一音と第二音は必ず音の高さが異なることを徹底して教える（ただし、最近は、平板化が進んできているのだが、それについて今回は触れない）こととした。

高低アクセントや促音と長音の特殊拍などを、日本人トレーナーがこの部分でしっかりと発音し正確に教え、中国人トレーナーが中国語で解説を加え違いを明らかにした。日中コラボレーションの大切さをトレーナーは実感することになった。

i la xia i ma sai

いらっしやいませ。（欢迎光临。）

a li ga tau gao za i ma si

ありがとうございます。（谢谢。）

mao xi wa kai gao za i ma sai n

申し訳ございません。（对不起。）

ta i hai n mao xi wa kai gao za i
ma sai n

大変申し訳ございません。（非常对不起。）

ao sao lai i li ma si

恐れ入ります。（不好意思。）

ka xi kao ma li ma xi ta

かしこまりました。（明白了。）

ao ma ta sai i ta xi ma xi ta

お待たせいたしました。（让你久等了。）

xiao xiao ao ma qi i ta da kai ma
si ka

少々お待ちいただけますか。（能稍稍等一下吗。）

mao i qi dao ao nai ga i i ta xi
ma si

もう一度お願いいたします。（请再重复一遍。）

xi ci lai i ta xi ma si

失礼いたします。（失礼。）

xi ci lai i ta xi ma xi ta

失礼いたしました。（失礼了。）

-1-2-2. 各セクション編

各セクション編では、それぞれに必要なホスピタリティ用語と各セクションに必要なホスピタリティ会話を練習した。本稿では用語は省略し、会話文も1部のみ掲載する。SとGはスタッフとお客様の略字である。

-1-2-2-1. フロントスタッフ用シラバス

フロント編会話は、チェックイン会話とチェックアウト会話の2場面とした。

-1-2-2-1-1. チェックイン会話

S : i la xia i ma sai.

いらっしゃいませ。(欢迎光临。)

go yao ya ku nao ao kia ku sa ma dai
gao za i ma si nai.

ご予約の お客様でございますね。(您已经预约了吧。)

G : ha i.

はい。(是的。)

S : ao sao lai i li ma si. ao na ma ai ao
ao nai ga i i ta xi ma si.

おそれ いります。お名前を お願いいたします。(不好意思。请告诉我你的名字。)

G : dai si.

です。(我叫。)

S : ha i. si gu ao xi la bai i ta xi ma si.

はい。すぐお調べいたします。(明白。我马上查一下。)

xiao xiao ao ma qi ku da sa i.

少々お待ちください。(请稍等。)

S : ao ma ta sai i ta xi ma xi ta.

お待たせいたしました。(让您久等了。)

ao sao lai i li ma si.

おそれいります。(不好意思。)

pa si pao — tao tao ka — dao ao ao nai
ga i i ta xi ma si.

パスポートとカードをお願いいたします。
(请让我看一下您的护照和卡。)

G : ha i. はい。(好。)

S : sao lai dai wa sa ma.

それでは 様。(那么、先生/女士、)
kao qi la ni sa i n ao ao nai ga i xi ma
si.

こちらに サインを お願いします。(请
在这里签字。)

G : ha i. はい。(好的。)

S : a li ga tao — gao za i ma si.

ありがとう ございます。(谢谢。)

sa ma. hao n ji ci ka la ni ha ku
dai gao za i ma si nai.

様。本日から 二泊で ございます
ね。(先生/女士、您从今天开始两宿
对吧。)

qiao xiao ku wa, ni ka i nao le su tao
la n dai xi qi ji ka la ku ji ma dai tao
na tai ao li ma si.

朝食は、二階のレストランで七時から九時
までとなっております。

(早餐在二楼的餐厅。营业时间从7点到9
点。)

ao hai ya nao ka gi dai gao za i ma si.
お部屋の鍵でございます。(这是房间的钥
匙。)

a qi la nao ai lai bai ta ao go li yao
ku da sa i.

あちらの エレベーターを ご利用くださ
い。(请乘用那边的电梯。)

G : dao mao a li ga tao .

どうもありがとう。(谢谢。)

S : dao zao gao you ku li ao si gao xi
ku da sa i.

どうぞ ごゆっくり お過ごしください。

(祝您过得轻松愉快。)

-1-2-2-1-2. チェックアウト会話

S : ao ha yao gao za i ma si.

おはようございます。(早上好。)

G : che ku a u tao ao ao nai ga i xi ma
si.

チェックアウトを お願いします。(我要

退房。)

S : ao sao lai i li ma si.

おそれいます。(不好意思。)

ao hai ya ba n gao ao ao nai ga i i ta
xi ma si.

お部屋番号を お願い いたします。(请
告诉我您的房间号码。)

G : i qi gao xi cu dai si.

1号室です。(一号房。)

S : a li ga tao go za i ma si.

ありがとうございます。(谢谢。)

sa ma dai gao za i ma si nai.

様でございますね。(您是 先生/
女士吧。)

G : ha i. はい。(是的。)

S : ta da i ma kai sa n i ta xi ma si.

ただいま 計算いたします。(我现在马上计
算。)

xiao xiao ao ma qi i ta da kai ma si
ka.

少々 お待ちいただけますか。(您能稍微
等一下吗?)

ao ma ta sai i ta xi ma xi ta.

お待たせいたしました。(让您久等了。)

kao qi la ga mai sa i xiao ni na li ma
si.

こちらが明細書になります。(这是账单。)

go kai dai sa n bia ku dao lu ni na
li ma si.

合計で300ドルになります。(共计300美
元。)

ao ta xi ka mai ku da sa i.

お確かめください。(请您确认一下。)

G : ha i. はい。(好)

S : ao xi ha la i wa dao nao yao ni na
sa i ma si ka.

お支払いは どのようになさいますか。

(请问您用何种方式支付?)

G : ka dao dai ao nai ga i xi ma si.

カードで お願いします。(用卡。)

S : ka xi kao ma li ma xi ta.

かしこまりました。(明白了。)

xiao xiao ao ma qi i ta da kai ma si
ka.

少々 お待ちいただけますか。(请稍等。)

ao ma ta sai i ta xi ma xi ta.

お待たせ いたしました。(让您久等了。)

ao sao lai i li ma si.

おそれいます。(不好意思。)

kao qi la ni sa i n ao ao nai ga i i ta
xi ma si.

こちらに サインを お願いいたします。(请
在这里签字。)

G : ha i. はい。(好。)

S : a li gatao gao za i ma si.

ありがとうございます。(谢谢。)

kao qi la wa card tao mai sa i xiao
dai gao za i ma si.

こちらは カードと 明細書で ございま
す。(这是信用卡和账单。)

ao ta xi ka mai ku da sa i.

お確かめ ください。(请确认。)

G : ha i. はい。(好。)

S : a li ga tao gao za i ma si.

ありがとうございます。(谢谢。)

gao li yao a li ga tao gao za i ma
xi ta.

ご利用 ありがとうございます。(感谢您的
光临。)

ma ta nao ao kao xi ao ao ma qi xi tai
ao li ma si.

またのお越しを お待ちして おります。

(期待您再次光临。)

ao ki ao cu kai tai ao ka ai li ku da
sa i.

お気を つけて お帰り ください。(祝
您一路平安。)

-1-2-2-2. ハウスキーピング用シラバス

ハウスキーピングの会話は、清掃の場面とアメニティーの補充場面の2場面とした。

-1-2-2-2-1. 清掃場面

S : kia ku xi ci ga ka li dai gao za i ma si.
客室係で ございます。(我是客室服务员。)

ao sao u ji xi tai mao yao lao xi i dai
xiao — ka?

お掃除 しても よろしいでしょうか?
(我可以打扫您的房间吗?)

G : ha i, ao nai ga i xi ma si.
はい、お願いします。(好的。那就麻烦你了。)

jia, qiao tao ga i xiu ci xi tai ki ma si.
じゃ、ちょっと 外出してきます。(那么、我稍微出去一下。)

S : ha i. ao ki ao ci kai tai i tai la xia
i ma sai.
はい。お気をつけて いってらっしゃいませ。(明白。请慢走。)

-1-2-2-2-2. アメニティー補充場面

S : kia ku xi ci ga ka li dai gao za i ma si.
客室係で ございます。(我是客室服务员。)

G : ha pyaku nijyu — gao gao — xi ci dai
si kai dao、

825号室 ですけど、(我是825号房间、)

tao i lai tao pai — pa — ga na ku na
tai xi ma ta nao dai、

トイレットペーパーが なくなってしまったので、(部屋の厕纸用完了、)

mao tai ki tai ku lai ma sai n ka?

持って きて くれませんか?(能给我拿来吗?)

S : mao xi wa kai gao za i ma sai n.
申し訳ございません。(真是对不起。)

si gu ao mao qi i ta xi ma si.

すぐお持ち いたします。(我立刻给您拿

去。)

-1-2-2-3. スパ用シラバス

スパ用シラバスは、つぎのとおりである。

S : ila xia i ma sai.

いらっしやいませ。(欢迎光临。)

S : ao sao lai i li ma si.

恐れ入ります。(对不起。)

kao qi la ni ao na ma ai ao gao ki niu
— i ta da kai ma si ka?

こちらに お名前を ご記入 いただけ
ますか?(能麻烦您在这里填上名字吗?)

G : ha i. はい。(好的。)

S : ka gi dai gao za i ma si. lao ka wa
a qi la dai gao za i ma si.

かぎで ございます。ロッカーは あちら
でございます。(这是您的钥匙。衣柜在那
边。)

S : kao qi la dai ku ci ao nu i dai ku da
sa i.

こちらで 靴を 脱いで ください。(请
在这里换鞋。)

G : ha i. はい。(好的。)

S : ta ao lu dai gao za i ma si.

タオルで ございます。(这是您的毛巾。)

S : kao qi la ai dao zao, gao a n na i i ta
xi ma si.

こちらへ どうぞ、ご案内 いたします。
(请这边走、我给您带路。)

G : ha i, a li ga tao 。はい、ありがとう。
(好的、谢谢。)

S : dao zao gao you ku li ao ha i li ku
da sa i.

どうぞ ごゆっくり お入りください。
(请尽情享受。)

G : ha i, a li ga tao 。はい、ありがとう。
(好的、谢谢。)

-1-2-2-4. 中華レストラン用シラバス
レストラン用のシラバスは、中華レストラン

用、日本レストラン用、西洋レストラン用、朝食用を作成したが、本稿には中華レストラン用のみ載せておく。

S : i la xia i ma sai.

いらっしゃいませ。(欢迎光临。)

ao hi tao li sa ma dai gao za i ma si ka ?

おひとり様で ございますか？(请问您是一位客人吗？)

G : ha i. はい。(是的。)

S : ao ta ba kao ao ao si i dai gao za i ma si ka ?

おタバコ を お吸いで ございますか？
(请问您吸烟吗？)

G : i ai, si i ma sai n.

いいえ、吸いません。(不、我不吸烟。)

S : ka xi kao ma li ma xi ta. kao qi la ai dao — zao.

かしこまり ました。こちらへ どうぞ。(明白了。这边请。)

S : kao qi la wa mai niu dai gao za i ma si. こちらは メニューで ございます。(这是菜单、请过目。)

G : ya ki giao za tao qia ha n, sao lai tao pai ki n da ku ao ao nai ga i xi ma si. 焼き餃子とチャーハン、それと 北京ダックを お願いします。

(请给我锅贴、炒饭、还有北京烤鸭。)

S : ka xi kao ma li ma xi ta. gao ka ku ni n ao sa sai tai i ta da ki ma si.

かしこまりました。ご確認を させていただきます。(明白了。请允许我给您确认一遍。)

ya ki giao za tao qia ha n tao pai ki n da ku dai gao za i ma si nai.

焼き餃子と チャーハンと 北京ダックで ございますね。(锅贴、炒饭和 北京烤鸭。)

i jiao dai yao lao xi i dai si ka ?

以上で よろしいですか？(以上可以了吗？)

G : ha i. はい。(好的。)

S : ka xi kao ma li ma xi ta. xiao xiao ao ma qi ku da sa i.

かしこまりました。少々 お待ち ください。(明白了。请稍等。)

G : ha i. ao nai ga i xi ma si.

はい。お願いします。(好的、麻烦你 了。)

S : ao ma ta sai i ta xi ma xi ta.

お待たせいたしました。(让您久等了。)

ya ki giao za tao qia ha n tao pai ki n da ku ao ao mao qi i ta xi ma xi ta.

焼き餃子とチャーハンと 北京ダックをお持ちいたしました。

(锅贴、炒饭和北京烤鸭给送来了。)

S : gao you ku li dao zao.

ごゆっくり どうぞ。(请慢用。)

-1-3. トレーナー養成

-1-3-1. 学生の選別と事前養成

「海外ホテルスタッフのための日本語トレーナー養成プログラムの開発」は、トレーナー養成が主眼のプログラムである。トレーナーは、日本語に長けていなければならないし、日本の文化、日本人の心情、日本人の求めるホスピタリティを海外(今回は中国)のホテルスタッフに伝えられなければならない。気負いが大きいだけに、トレーナーの選別は難しかった。日本語教員養成課程の履修生中から3年生を4名、4年生を2名選んだ。

昨年度(2006)は、海外のトレーニング先のホテル開拓やそのホテルスタッフに日本人の心情を理解してもらうために、日本文化・茶道のお点前披露をするなど、事前準備に追われたため、日本語トレーナー養成は、JAL アカデミーの講師による公演にとどまっていたが、外国人に日本語を教える気運は少しずつ醸成されてきていた。特に4年生は、日本語教育実習を経験

表4 トレーナー養成スケジュール

| | 日時と場所 | 養成内容と作業 |
|---|-------------------|--|
| 1 | 11/27(火) 2限R402 | 顔合わせ・概要の説明 |
| 2 | 11/29(木) 3限3303 | 拼音(ピンイン)学習及び部門ごとに会話と単語を抽出する。 Word 打ちは宿題とする。 |
| 3 | 12/4(火) 4限R402 | 機器の初作動、朝食スタッフ部分の模範ロールプレイの練習 |
| 4 | 12/6(木) 3限R402 | 各自が作成したプリントの読みあわせと模範ロールプレイの練習 昨年12月に撮影した大連日航ホテルのビデオ鑑賞 |
| 5 | 12/11(火) 4限R402 | 各自が作成したプリントの読みあわせと模範ロールプレイ練習 |
| 6 | 12/13(木) 3限R402 | 各自が作成した会話文練習問題の読み合わせを行う。 |
| 7 | 12/18(火) 4限3303 | 会話文のパワーポイントの実写をし、修正を行う。 |
| 8 | 12/22(土) 345限R401 | 全員で模擬研修 |

していたので、「理解させるのではなく使えるようにさせるのが、日本語を教えるということだ」というトレーナーの真髄は形をなしつつあった。

しかし、実際に動けたのは11月の補助金特別補助審査結果が出てからであったので、トレーナー養成のミーティングと事前作業は表4のようなスケジュールとなり、実質的に1カ月間しかなかった。参加者は教員3名と学生6名の総勢9名のチームとなった。

上記の表中、授業履修の都合や個人的な用事で欠席する者もあり、全員が参加できたのは、7・8回目の2日間だけであったので、筆者は途中、学生の選択を誤ったのではないかと不安にさいなまれたが、徐々に形をなし、12月22日のリハーサルでは、まあまあの出来になった。しかし、準備期間の絶対的な不足があり、事前準備は大連に持ち越された部分もあった。

-1-3-2. 学生をトレーナーに

学生をトレーナーとして養成するときのコツは、学生個々人が何を教えるのかを、学生個々人の頭で考え、学生個々人に事前準備をさせなければならないことであろう。ある程度決まっているホテルで使用する「ホスピタリティ日本語」は、最適の教材作りであった。さきの -1-2.で述べたシラバス内容は、教員の指示のもと、学生ひとりひとりが、自分の担当箇所をワープロ打ちして作成したものである。「拼音

(PINYIN・ピンイン)」を覚え、1字1字ワープロ打ちするあいだに、自分がトレーナーとしてホテルスタッフに教える場面をイメージしていく。ホテルで働いた経験がない学生に、ホテルスタッフが使用する内容を会得させるには、与えられた教材を使用して教えるのではなく、自ら場面を想像し実際の仕事の手順と「ホスピタリティ日本語」を話すスタッフと客との会話を作りあげ、シュミレーションしておく必要がある。日本人学生には、特にホスピタリティ用語・日本語文・会話文の発音指導に当たらせ、中国人学生には、その解説を担当させることとした。

学生にとっては、トレーナーとして選ばれたことの意味と責任が充分にはわからないまま作業をしなければならず、重荷のみを負わされたと感じているものもいたようであったが、現実には事前準備に精を出した学生は、トレーニング実施中、いいレッスンが展開でき、満足感を味わう者もでてくることになる。いつの日かその経験が活かされるときは必ずくるであろう。

-2. ホスピタリティ日本語トレーニング実施報告

-2-1. スケジュール

12月25日～12月29日までのスケジュールは表5のとおりである。参加スタッフ数は、()で示された予定数を上回り、1.25倍になったことがわかる。

表5 07 Japanese Training Schedule Submitted at Hotel Nikko Dalian by NIU

| Date | Time | Venue | Department | Numbers of Trainee | Trainer's Name |
|-----------------------|-------------------|---------------|----------------------------------|--------------------|--|
| Dec. 25 (Tues) | 10 : 30 - 12 : 30 | 5 F Ming A | Front Office | 28 (15) | Ms. Yin Ms. Hirayama Ms. Goto |
| | 14 : 00 - 17 : 00 | | Japanese Restaurant | 20 (13) | Mr. Li Ms. Hirayama Mr. Sakuragi |
| Dec. 26 (Wed.) | 10 : 30 - 12 : 30 | | Front Office | 25 (15) | Mr. Li Ms. Hirayama Ms. Masuda |
| | 14 : 00 - 16 : 30 | | Chinese Restaurant + Banquet | 18 (14) | Mr. Li Mr. Sakuragi Ms. Hirayama |
| Dec. 27 (Thurs.) | 10 : 30 - 12 : 30 | | Housekeeping + Supa | 20 (15) | Ms. Goto Ms. Yin |
| | 14 : 00 - 16 : 30 | | Japanese Restaurant | 14 (13) | Ms. Masuda Mr. Li |
| Dec. 28 (Fri) | 10 : 30 - 12 : 30 | | Housekeeping + Supa | 12 (15) | Ms. Goto Ms. Yin |
| | 14 : 00 - 16 : 30 | | Western Restaurant + Beverage | 22 (19) | Ms. Masuda Mr. Li |
| Dec. 29 (Sat.) | 10 : 30 - 12 : 30 | | Chinese Restaurant + Banquet | 11 (14) | Ms. Yin Ms. Hirayama Ms. Goto |
| | 14 : 00 - 16 : 30 | | Western Restaurant + Beverage | 21 (19) | Mr. Li Mr. Sakuragi Ms. Masuda |

12月29日の午前中は参加者が参加予定数を下回ったが、急にバンケット部の部長からメッセージが入ったと人事部の担当者がつぎのような英文のメッセージを渡してくれた。既にトレーナーが発音の練習に入っており、音声でのメッセージは好ましくないとされたのだろう。バンケット部門の参加者は26日(水)午後、非常に楽しそうに受講していたので、残念だっただろうと思われる。

Our Banquet staffs are busy to service 2 weddings and other meetings, they are afraid that they cannot take part in this morning class. Sorry for that! The Banquet manager just now comes to apologize for that.

- 2-2. 日別実施内容

ここでは、5日間のトレーニング風景を掲載しておく。

スケジュールにそって、パワーポイントを表示しながら発音指導から始めた。適宜、中国語の説明も交える。全員がトレーナーに従ってコーラスする。全セクションに必要な用語と会話、各セクションに必要な用語と会話の順に学んだのち、ペア練習をして最後にロールプレイで締めくくった。

トレーナーはそれぞれ真剣にかつ楽しみながら教え、スタッフもそれぞれに応じて自己研鑽を積んでいる様子がみとれる。



写真1 用語の発音練習の様子



写真2 中華レストラン編のパワーポイント



写真3 ペア練習の助っ人風景



写真4 ロールプレイの様子

・反省と応用

－1. 反省意見

毎日、夕食後に反省会を開き、トレーナー個々人のトレーニング展開の不備や出番のなかった学友から見た反省点を述べあった。反省点というよりも問題点に気づき始めたといった方がいいだろう。問題点に対しては、その場で解答がでたものもあれば、次回のレッスンに解答を持ち越したものもある。しかし、問題点に気づいたということがトレーナーの成長を意味していた。徐々にだが、トレーニングの時間を短く感じ始め、笑顔が自然になっていき、遊びの要素を組み込み始めたところに、毎日の反省が活かされていったことが明白に見て取れた。

－1-1. 問題点

毎日の反省会で各トレーナーから出された問

題点を下記に挙げておく。

用語の解説の問題点

「サービス」「おもてなし」「ホスピタリティ」は、中国語では「服務」であり、中国語にどう訳せばよいのか分らない。

ホテルスタッフの発音矯正はどうしなければならないのか分らない。

練習させる回数つまり繰り返しの回数はどの程度がどう適当なのか。

トレーナーはどこに立つべきだろうか。

個々人の発音の誤りは、どのようにすれば把握できるのだろうか。

プリントの字の大きさが問題ではないか。

教材に記されている時間が当ホテルの時間に合っていない。

レッスンの始まり、経過、締め括りなど

レッスンの構成をスタッフにはっきり分らせるべきだ。

「一所懸命さ」と「笑顔」は、どちらが重要であろうか。

「文の区切りが分らない」という意見が出ていたので、工夫しなければならない。

スタッフの発話後のトレーナーの反応はどのようにすべきだろうか。

敬語の基本的な要素をしっかり入れるべきではないか。

二重母音が長音と紛らわしくなっている（例：やさいいため（野菜炒め）や、[N]の発音がつぎの母音と一緒に発音されている（例：サインを）

中華料理は、一度に運ばれてでてくることはないだろう。

日本人なのにアクセントを誤ってしまう。

通訳は逐次訳の方がいいだろうか。

前日の反省点が活かされていない場面がみられる。

- 1-2. 解決法

上記の問題点に関しては問題が提出された時点で、下記のような解決法が出された。

「サービス」は「服務」と訳し、「おもてなし」と「ホスピタリティ」は、「高級ホテル用服務」と訳すこと。

促音と長音の発音については、「区切り」部分とアクセントを変化させ矯正してみる。例：「お客様」「かしこまりました」

よく出来て問題が見られない用語や文については、練習回数を重ねる必要はないこと。

後姿を見せないようにし、かつ右手、左手をうまく使い指揮棒が使える位置に立つこと。

コーラスを、左右や男女等に分けてさせると、参加者個々人の誤りが把握しやすいこと。

プリントは、見やすい文字の大きさにし、パワーポイントやトレーナーの声の大きさは、後列のホテルスタッフに分るようにすること。

修正できる箇所はすぐに修正し、できるだけ該当ホテルにマッチしたものにすること。

始めにレッスンの進め方を述べ、ホテルスタッフに安心して受講してもらうこと。

「笑顔」や「面白さ」「楽しさ」の入ったレッスンを展開するよう注意すること。

発音時に「文の区切り」には斜線を入れ、用語にはアクセントを入れていくこと。

トレーナーは、なるべく、「いいですよ」「よくできました」「上手です」というコメントを付け加えること。

「～です」「～でございます」や敬語の「お」をしっかりと導入すること。

発音矯正をしっかりとすること。

パワーポイントの会話文を修正すること。

トレーナーの準備が不足しているので、事前にしっかり準備すること。

逐次訳の方がいい。前もって原稿をもらうか打合せをしておいた方がいい。

トレーナーは緊張するのだから、前もって準備を怠らないようにすること。

トレーニングを重ねていくにつれ、だんだんと問題が少なくなってきた。反省会の翌日にトレーナーになる学生は、前日の反省会での発言が当日の自分のトレーニングにどう役立つかということに注意始めていき、自分の持ち時間をどのように構成しようかというレッスン案作りに気を使い始めてきた。回を重ねるごとに、学生の発言に変化が始めた。自分の発言自体が変化し始めたことにトレーナーである学生自身も気づいていった。自分の行動とホテルスタッフの反応、それを見ている学友の視線と意

見、それらに意識を向けるようになってきて初めて、自分の行動をチェックをしていく過程が反省会の場に表れてきたのである。トレーナー経験とその反省がつぎのトレーニングに活かされていく様子は、トレーナー相互の励みになっていった。しかし、人から反省点にたいする解決法を習っても翌日にはできないものも多々ある。できないと気づいたときに、これからの課題が見えてきた。

-2. 実用化にむけて

海外ホテルスタッフのためのホスピタリティ日本語トレーナー養成は、緒についたばかりではある。この試みは、これまで多くのホテルでは日本語ができる中国人スタッフが教えるか、もしくは、中国人の日本語教授者（学習者）が教えるかしていた現状に風穴を開け、日本語ネイティブから直接教えられるという言語学習を可能にするひとつのプログラムとして面白いに違いない。

さまざまな国で、「海外ホテルスタッフのためのホスピタリティ日本語トレーニング」は可能であろう。そのばあい、日本人ネイティブと当該国ネイティブが協同でトレーナーになれば、さまざまな問題も乗り越えていける。というのもホスピタリティ日本語には決まった文型が多く問題点は少ないが、なんといっても、「ことば」の背景には「文化」が存在するのだから、お互いの文化背景を共に理解しながらトレーニングを進めなければならないからである。「ことば」は情報を伝達する手段であると同時に、それが使われている文化に根ざしたものなのである。

「文化」ともかわり、ホスピタリティ日本語の背景に存在する、「礼儀・作法」などのマナー、接客態度の教授も必要な要素である。今回は、このトレーニングに先立って日本人の欲するホスピタリティを知ってもらおうと3月に「鎮信流茶道」の点前を披露したのだが、今回のトレーニングが12月だったので、どちらにも参加

できたスタッフの数は少なかった。ホテル業界は人の移動が激しい世界だったのである。文化的要素と言語トレーニングは同時に行われるべきだろう。その方が、ホスピタリティ日本語の定着が強固になるからである。

おわりに

日本人が大挙して海外旅行をする現象は、衰えをみせることなくつづいている。海外のホテルで日本語に接したとき、日本人宿泊客はホッとするとするのみならず、安心感を覚えるのも確かである。日本人客を想定した海外のホテルも多い。そうしたホテルにあっては、日本語によるサービスが大きな威力を発揮することになる。

本プログラムは第一義的にはもちろん、本学の学生をホスピタリティ日本語トレーナーとして養成することにあるが、その行為はトレーニング対象であるホテルスタッフのキャリア開発⁷⁾としての意義が大きいと思う。たとえ、1週間であろうと時間の枠を超えた「知の営み」が起こりえるのだから、そして、人の営みやキャリア開発は続いていくものなのだから、学校という枠組みを卒業し、企業に就職した人々に向けて、キャリア開発のきっかけを大学から発信することが重要であろう。産学協同行為とは、どちらに属している人にとってもプラスになる行為でなければならないだろう。

2007年の暮れに中国大連日航ホテルで実施された「海外ホテルスタッフのためのホスピタリティ日本語トレーニング」は注目に値する試みであった。敬語をふんだんに含むホテルでの日本語を、「ホスピタリティ日本語」と呼び、ホスピタリティ日本語のトレーニングに精通した日本語トレーナーを養成することが必須であると考えた長崎国際大学人間社会学部国際観光学科の日本語教員養成課程は、「海外ホテルスタッフのためのホスピタリティ日本語トレーナー養成プログラムの開発」に乗りだした。本稿は2007年の暮れに中国大連日航ホテルで実施された第1回目の試みの報告である。

「日本語」が必要とされる場面は、国際化の波がますます高くなっている現在だからこそ、さまざまな場所にある。話せるものが皆、教える技術を持てば、需要に合わせた供給が適宜できることになるのだが。

謝 辞

中国大連日航ホテルのK支配人およびそのスタッフの皆さまに、この産学協同の機会をいただきましたことを心より感謝申し上げます。

なお、当該事業は、私立大学教育研究高度化推進特別補助金をいただいて実施されています。あわせて感謝申し上げます。

注

- 1) 窪山哲雄は、客室売上高日本一を誇った「ホテルヨーロッパ」など、ハウステンボス内の五軒のホテルを経営する(株)NHV ホテルズインターナショナルの代表取締役であった人物である。富田昭次『最上のホテル その隠された秘密』1998、(株)オータパブリケーションズ、p. 70。
- 2) 浅井慶三郎は、「サービスというものが『人間の行為』であるから(中略)行為が行為者の満足につながらないと、行為の改善や進歩が阻害される」という。(浅井慶三郎『サービスのマーケティング管理』同文館出版、1988、p. 49。)
- 3) このようすは、つぎのホームページに詳しい。
<http://www.chinshinryu.or.jp/shibu/kokusai/19/0321/index.html>
<http://www.geocities.jp/nihongoniu/index.html>
- 4) 日本ホテル教育センターは、石塚勉編『外客接遇の基礎 (Welcoming Overseas Guests)』を出版し、「外国人の価値観や慣習といった異文化の知識と、わが国の文化との違いを明確に認識することが非常に重要」だと指摘し、下記のように記している。
 語学力の向上は非常に大切なことであるが、異文化についての知識を背景とした外国人とのコミュニケーションは、サービスをさらに奥深いものとし、真の意味での国際化に対応したサービスに結びつく。(p. 27。)
- 5) 拼音 (PINYIN・ピンイン) は、中華人民共和国の國務院が1958年に制定した「漢語拼音法案」

が公布された後、普及・定着してきた中国語の表音方法である。これは、1956年公布の「漢字簡化法案」とともに、現代中国語の大衆化に寄与したといわれる。拼音は、26個のアルファベットと4個の声調記号そして隔音記号で表示するものである。簡体字とともに公式の言語表記法なので、中国人で知らない者はいない。中国にも Thomas F Wade が発表した「ウェード式」といわれるローマ字もそれまで存在したし、他にもローマ字表記法はあったが、現在、公式に通用しているのは拼音である。日本でもローマ字表記は、「訓令式ローマ字」「日本式ローマ字」「ヘボン式ローマ字」とさまざまである。台湾では、通称「ボボモフォ」といわれる「注音字母」で繁体字中国語を表音化する。日本のカタカナのようなもので40字からなる。台湾で教えるときには、「日本語注音字母発音表」を作成することになる。

- 6) 通常の第二言語学習においては、学習言語の文字表記を最初に覚える。その方が、学習目標を高く設定しやすいからである。特に中国人学習者が日本語を学習する場合、「昔」だけを学ぶという形態はこれまでは見られない。
- 7) 大連日航ホテルのスタッフには、本トレーニングの最終日に「ホスピタリティ日本語トレーニング参加アンケート」への記入をお願いして帰国していた。窪山哲雄のいう従業員満足度 (ES) の結果を現在、楽しみに待っていたのだが、送られてきたアンケート集計結果は『海外ホテルスタッフのための日本語トレーナー養成プログラムの開発 (平成18年～20年・3カ年計画) 中間報告書』にて公表したところである。

参考文献

- ・青木孝誠『ホスピタリティの原点』黎明出版、2002。
- ・浅井慶三郎『サービスのマーケティング管理』同文館出版、1988。
- ・浅羽良晶『サービス大国の挑戦 斜陽製造王国のゆくえ』ミネルヴァ書房、2002。
- ・石塚 勉編『外客接遇の基礎 世界の人々を知るために Welcoming Overseas Guests』日本ホテル教育センター、1995。
- ・石塚 勉編『宿泊業務の基礎』日本ホテル教育センター、1995。
- ・岡部麻美子・鎮目怜子・向井あけみ『サービス日本語 ホテルスタッフ編』JAL アカデミー、

2003 .

- ・高月象璋介『ホテルマンの仕事』柴田書店, 1995 .
- ・田淵幸親・中野はるみ・滝智則『海外ホテルスタッフのための日本語トレーナー養成プログラムの開発 (平成18年~20年・3カ年計画) 中間報告書』, 2008 .
- ・富田昭次『最上のホテル その隠された秘密』

オータパブリケーションズ, 1998 .

- ・日本観光協会編『外客接遇ハンドブック』日本観光協会, 1998.
- ・日本ホテル研究会編『現代ホテル経営講座』柴田書店, 1993 .
- ・福永 昭・鈴木 豊『ホスピタリティ産業論』中央経済社, 1996 .