



旅に出るのがとにかく好きだ。学生時代は旅に関することでお金を稼ぎ、ひたすら旅行した。今でも時間を見つけては旅に出る。海外旅行や沖縄、北海道といった国内の遠隔地はもちろん、岐阜や中部国際空港といった近場を目的とした旅でも、とても楽しい。いったい何がここまで旅に導いてくれるのか。

観光事業で利益をあげるには、非日常感を味わってもらうことが重要だという

## 言葉のおもてなし再考

# 言語のバリアフリーはどこまで必要か

考え方がある。確かに、自分が旅に出るのは、普段とは違う場所に行きたい、普段とは違う体験がしたい、ということが多分にある。こうして、非日常を味わうのは実に楽しい。そして、



名古屋経済大学経営学部准教授  
矢野 良太

やの・りょうた 経営学、労働CSR。関西大学大学院社会学研究科博士後期課程単位修得。1986年生まれ。

財布のひもが緩む。これを生かせば、観光事業でより利益をあげることが出来るというのにも納得出来る。さまざま旅の中でも、特に海外旅行では非日常感を存分に味わうことが出来る。文化、食事、通貨、景色、気候、あらゆるものが日常とは異なる。ぬるいビール、氷の入ったビール。桁が異常なほど多い通貨。道路を埋め尽くす使用済み切符のゴミ。あらゆるものが目新しく感じられる。そして、言語が異なることも多い。決して外国語は得意ではないので、言葉の壁で困った経験は数多くある。

しかし、トラベルトラブルは付き物である。もちろん、犯罪に巻き込まれたり、病院のお世話になったりするようなトラブルは絶対に避けたい。だが、ちょっとしたトラブルならそれもまた旅の思い出の一つになるのではないかと。また、そうしたトラブルが原因で、新たな出会いがあったり、新たな経験が出来たりすることもあるだろう。

最近、多くの駅で日本語と英語に加えて中国語と韓国語の表記が加えられている。この原稿を書いている間にも、名鉄がミユースカイの車内放送やLCDによる案内表示をこれまでの2カ国語から4カ国語にするという発表があった。また、街中を歩けばドラッグストアやデパート、家電量販店などが日本語や英語以外にも接客をしている。こうした多言語での案内や接客も訪日観光客へのおもてなしなのだろうか。

確かに、海外でも自分の国の言語が通じるというのは便利であろう。しかし、言葉の壁を低くすることが、旅の醍醐味である非日常感を薄くしてしまい、旅の楽しみを減らしてはいないだろうか。想像してみよう。旅先に到着し、買い物をする。お店の人の会話も日本語。列車に乗れば日本語の放送が流れる。レストランに入れば日本語で料理の説明。想像しただけでもつまらない旅になりそうである。

訪日外国人にはその人の母国語で案内を、というのは親切なおもてなしに思えるかもしれない。しかし、それが観光の醍醐味の一つであり、観光で利益を生むための要素の一つである非日常感を損なわせていると考えれば、日本の観光業にとって有益であるとは必ずしもいえないのではないかと。そこで、多言語対応の必要性について再考してみよう。

入浴時や列車内でのマナーの周知、災害時の情報提供はもちろん、多言語でされるべきであることは申し添えておこう。

