セミナータイトル：「外国人に伝わるおもてなし日本語コミュニケーション」

企画の背景

文化庁の2012年日本語教育実態調査によると、機関に属している国内の日本語学習者数は約14万人です。そして2012年海外日本語教育機関調査によると、機関に属している日本語学習者数は約400万人にも上ります。また、日本政府観光局（JNTO）によれば、2014年の訪日外客数はおよそ1341万人でした。グローバル化が進む現在、日本にやってくる外国人は年々増加しつつあります。2020年には東京オリンピックが開催されることもあり、訪日外客数は今後もますます増加していくと予想されます。そんな中、さまざまな文化背景を持つ外国人への対応は、英語だけでは十分だとは言えません。もちろん、我々日本人が外国人ひとりひとりの母語を全て話せたら、円滑にコミュニケーションができることでしょう。しかし、1人の人間が複数の外国語を自由に使いこなすのは現実的に困難です。そこで別のオプションとして考えられるのが、シンプルな日本語で接客することです。例えば、訪日前に20時間程度学習してきた人は、基本的な表現や単語がわかります。そのような外国人観光客や在日外国人に対して、どのような日本語コミュニケーションを図っていけばよいのかを本セミナーではお伝えします。それと言語的に正しい日本語、正しくない日本語についても解説します。

セミナー内容

少し日本語が話せる外国人に対してどのような日本語を使えば理解してもらえるか、普段は外国人に日本語を教えている日本語教師としての知見を活かし、わかりやすく解説いたします。簡単な例として挙げられるのが敬語です。「こちら、ご覧になりますか。」お客に何かを勧めるときの何の変哲もない表現ですが、日本語教育では敬語の学習はだいぶ後の方になります。そのため、先の表現は日本語入門レベルの外国人の視点から考えると「こちら、見ますか。」のほうがわかりやすくなることでしょう。このように、本セミナーでは外国人に理解してもらえる日本語コミュニケーションの大切なポイントを解説いたします。また、ある海外のホテルスタッフは、気持ちよく観光してもらえるよう、日本人観光客が片言の英語で一所懸命話そうとしているときは、たとえお客の母語である日本語が上手に話せたとしても、日本語には切り替えず、わかりやすい英語で対応するように努めるそうです。このような使用言語に関する心構えについてもお伝えします。

セミナー対象者

本セミナーは、外国人顧客と接する機会がある販売業や接客業の方、または在日外国人と接する機会がある方々を対象としております。

セミナー講師：高嶋 幸太

埼玉県出身。東京学芸大学日本語教育専攻卒、英国グリニッジ大学大学院 MA Management of Language Learning 修了。これまで青年海外協力隊の日本語教師としてモンゴル、留学先のイギリスでも日本語を教えてきました。現在は立教大学兼任講師、早稲田大学非常勤インストラクターとして日本語教育に従事しています。（kota_t@hotmail.co.jp）

著書：『その日本語、どこがおかしい？日本語教師のための文型指導法ガイドブック』
国際語学社（2014）

個人サイト：『世界の日本語教師のための日本語図書室』
（http://nihongo-toshoshitsu.jimdo.com/）