

石垣市を訪れる台湾人旅行者について

Taiwanese travelers visiting Ishigaki Island

藤田依久子・山川和彦・温琳・藤井久美子

1. はじめに
2. 調査地域概況
3. 石垣市の観光施策
4. 台湾からの旅行事情
5. 言語景観
6. 観光関連従事者への聞き取り
7. まとめ

1. はじめに

2013年訪日外国人旅行者は1000万人を超え、2020年東京オリンピックに向けて2000万人の外国人旅行者の受け入れが想定されている。一般に日本人の国内旅行が低迷している観光地では、訪日外国人の増加に、地域経済の活性化を期待するところである。その反面で、さまざまな負担が地域に生じていることも事実である。執筆者のひとり山川は、北海道倶知安町やタイ・プーケットでの調査から、外国人旅行者が増加することによりホスト社会の言語的な適応に変化が生じることを明らかにした。それは言語景観の変化、社内的な言語研修の実施、言語能力を有する人の雇用と人口の社会的な移動などにつながるものである。一方で、習慣が違う外国人を受け入れることや外国語を学習することにストレスを感じる住民もいることがわかっている。

執筆者らは沖縄県石垣市を例として、観光客の増加が地域社会にどのような影響を及ぼしているか、特にコミュニケーションの視点から共同調査を行うこととした。その背景をはじめに述べておきたい。石垣市には、2013年3月新石垣空港が開港し、それに合わせて台湾の復興航空が台北石垣間に定期便の就航を開始した。そもそも台湾からは4月から10月頃にかけてクルーズ船が到着し、宿泊を伴わない観光客が降り立っている。航空機の利用者とクルーズ利用者は旅行形態に差があり、旅行者を迎え入れるホスト側にも受け

入れに変化が生じるのではないかと仮定した。この仮説を検証するために、藤田、山川、温の3名は2014年2月に第1回目の現地調査を行った。台湾からのクルーズ船が入ってこない、いわば閑散期に近い状態を見ておくための予備調査的な意味合いを持つものであった。また藤井は同3月に台北にて旅行関係者に沖縄へのツアーに関する聞き取りを行った。本論は、これらの予備調査から見えてくる問題の所在を整理したものである。

なお、石垣島を含めた八重山観光、台湾との関係に関する文献として、学術書ではないが史料的な価値のある『八重山観光の歴史と未来』、一般書でありながら示唆に富む『石垣島で台湾を歩く』、八重山と台湾との混交を含めた考察を行っている上水流(2011)は本研究を進めるうえで有益なものである。石垣島に寄港するクルーズ船に関連する調査研究として次の二点がある。「クルーズ船台湾人観光客アンケート調査報告書」(「日本「周辺」地域にみる国境変動とアイデンティティ：韓国・台湾との越境を巡って(調査者、上水流久彦)¹⁾は、報告者も書いているように「台湾人観光客の実感、実態を知る」ための調査で、来島理由、来島後の感想(期待値と結果)、消費行動など概括的な調査データが扱われて

¹⁾ 2011年9月12日実施
http://www.city.ishigaki.okinawa.jp/home/kikakubu/kankou_bunka_sports/kankou_bunka/pdf/2012032101.pdf (2014年3月18日確認済)

いる。また「クルーズ船台湾人観光客アンケート調査ユーグレナモール編」(石垣市企画部観光交流推進課)²⁾は、クルーズ船を利用した台湾人の中でも観光バスツアーを利用しないフリーの旅行者を中心に動向調査をしたものである。この中で市街地の環境整備に関して、外国語対応の課題、「日本人観光客の求める雰囲気と台湾人観光客の求める雰囲気のバランス」の取り方などの課題が示された。これら先行研究を参考としながら、観光客が遭遇する言語上の具体的な問題点、観光客を接遇するスタッフの問題点にアプローチしていきたいと考えている。

2. 調査地域概況

2.1 八重山諸島と石垣島

沖縄本島のさらに南西、台湾にかけて点在する島々は、先島諸島と呼ばれ、宮古島を中心とする宮古諸島、その西に位置する八重山諸島、そして尖閣諸島が含まれる。今回の考察対象である石垣島は、八重山諸島の中核地になる。最近の旅行商品の中では沖縄離島を旅する商品が人気を博し、石垣島、竹富島、小浜島、西表島などを巡る旅が販売されているが、これらの島々は隣接するも、行政的には石垣島と尖閣諸島が石垣市、竹富島、西表

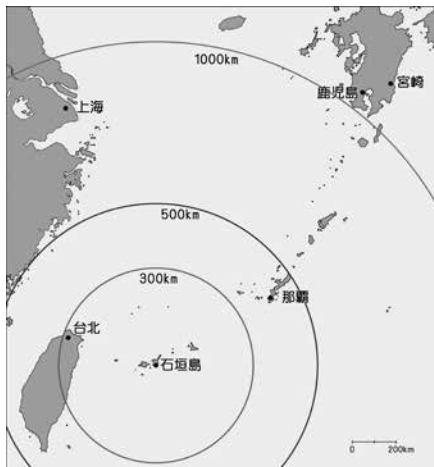


図1 石垣市から近隣地域への距離

島、小浜島、黒島、波照間島、鳩間島、新城島、由布島の8島(有人島)が竹富町、与那国島が与那国町となっている。

石垣島への訪日外国人旅行者を考えるうえで、地理的な位置づけを確認しておく必要がある。石垣市から那覇までの距離は411キロ、一方、台北市273キロ、基隆市259キロである。石垣市からの1000キロ圏には鹿児島、上海、香港があり東アジアとのアクセスが良いことがわかる(図1)。

石垣市の人口は48,817人(2014年1月)で、人口動態を見るに離島であるにもかかわらず人口増加が継続している(平成22年/同17年は3.8%増)。また、生産年齢人口比率が高いことがあげられる(男性で66.8%、同沖縄県平均が65.2%)。外国人登録者数は2012年末時点で239人、最も多いのは中国・台湾の48名、次いでフィリピン46名である。2003年～12年の10年を取ると52か国からの外国人が登録していたことになる。国内各地からの移住者は2012年度末で3075人である³⁾。

2.2 石垣市の入域観光客

石垣島への観光客数を見る前に、まず沖縄県全体の状況について一言触れておきたい。2013年の沖縄県への入域観光客数⁴⁾は5,862,900人(前年比7.4%増)であり、過去最高の数値を達成した。この中で外国人は55,800人(前年比46.2%増)であった。沖縄県への外国人旅行者の42.7%は台湾人である。

3) 統計いしがき平成23年度版による。http://www.city.ishigaki.okinawa.jp/home/kikakubu/kikaku/index.htm#p11

4) 沖縄県に入域する沖縄県居住者以外の人数(沖縄県観光要覧による)。航空機、航路を利用して到着する旅行者数に、推計混在率を乗じて、入域観光客数を推計したもの。

5) 新石垣空港は沖縄県が設置管理する地方管理空港。滑走路は2000m×45mで中型ジェット機の就航が可能である。旅客ターミナルは国内線と国際線に分かれているが、国際線は小さく、早くも増改築が予定されている。以前の空港は滑走路が1500mで小型ジェット機のみが就航できた。滑走路が延長されたことで、200席以上の中型機が就航し、同時にコンテナを利用したカーゴ取り扱いも可能となった。

2) http://www.city.ishigaki.okinawa.jp/home/kikakubu/kankou_bunka_sports/kankou_bunka/pdf/2012040901.pdf (2014年3月18日確認済)

石垣市においては、入域観光数が2011年656,768人、2012年708,527人、2013年937,024人と増加している（2013年は対前年比132.2%）。この背景には、2013年3月7日に新空港（南ぬ島石垣空港）⁵⁾が開港し、スカイマークやピーチ・アビエーションという新規航空会社の就航、路線の拡充による観光客の増加がある。入域観光客の中で外国人客は2013年には89,201人と試算され、その内訳は、82,005人が海路、残りの7,196人が空路客である。出身地域としては台湾が最も多く海路77,605人、空路6,162人で全体の93.9%を占めている。法務省の出入国統計を見ると、石垣空港で入国した外国人の国籍は、台湾、韓国、香港の順となっている。石垣港では台湾以外にドイツからの観光客の来島が見られる⁶⁾。

国際線の状況について一言言及しておこう。台湾の台北、花蓮にはすでにチャーター機ベースで路線の開拓がなされているが⁷⁾、新空港の開港とともに台北（桃園）との間に復興航空が夏期ダイヤで定期便を就航させた⁸⁾。マンダリン航空もプログラムチャーター便を13年10月に定期便として運航を開始した⁹⁾。同時にソウル（仁川）との間にもアジアナ航空がチャーター便を就航させた¹⁰⁾。クルーズ船に関しては、1997年に台湾から初の大型クルーズ船が石垣に寄港している。2014年のクルーズ船（スタークルーズ）入港予定は、4月10日から10月23日までの間に58回接岸し、石垣での停泊時間は8～10時間程度と

短い¹¹⁾。

2.3 石垣と台湾、沖縄本島との歴史的関係

2.1で言及したように、石垣島から台湾への距離は、沖縄本島よりも近い。この地理的關係から、八重山と台湾の歴史的関係は深い。今日、多くの台湾人旅行者を迎える中で、交流の「素地が歴史的に形成されていると推測されることから、本節では両地域間の交流を概観してみる。

1895年台湾が日本の領土になり、翌96年には大阪台湾航路が開設され、八重山港にも寄港することとなり、それを契機に石垣と台湾の往来が生じる。特に1920年以後、八重山から就職や進学のために台湾に渡航するものが多くなる。1944年には八重山から台湾への集団疎開、また台湾出身者の引き上げが開始される¹²⁾。海路交通網と八重山の生活に関して、小浜哲は以下のように書いている。昭和40年前半は「非公式ながら、台湾との貿易が盛んになった時期であり、本土や本島からの物資輸送が乏しいために、(中略)非公式であっても、地理的に近く物資が豊かな台湾に頼らざるを得ない状況」であり、「八重山地域は沖縄本島よりもある意味で豊か」であった¹³⁾。国永美智子も小学校のころの話として、「台湾へ行くのは楽しみでした。祖父母に会えるのはもちろん、プールのあるレジャー施設や遊園地、ボリュームたっぷりのカキ氷や夜市といった、石垣島にはない刺激がたくさんあったからです」と記している¹⁴⁾。現在沖縄で生産されるパイナップルも台湾からもたらされたもので、60年代から71年までは「技術導入」として八重山のパイン缶詰工場に台湾人労働者がやってきている。このような歴史的背景から、現在も石垣市には台湾から帰化し

6) 2014年2月3日にはドイツ船籍が初入港し、680人の乗員乗客が下船している<http://www.y-mainichi.co.jp/news/24282/>。

7) 2009年12月22日八重山毎日新聞 <http://www.y-mainichi.co.jp/news/24245/>。2006年10月9日琉球新報 <http://ryukyushimpo.jp/news/storyid-17905-storytopic-9.html>。

8) 冬期は運休。使用する機材はA320（150人）で、週2便就航。

9) 2014年夏期ダイヤではマンダリン航空に代わり親会社の中華航空が週2便、石垣台北線に就航する。プログラムチャーターとは期間や路線を限定したチャーター便で運航効率を高めたものの。

10) 石垣市観光協会、沖縄観光コンベンションビューローの呼びかけによる。<http://www.y-mainichi.co.jp/news/21165/>。

11) 台湾基隆・石垣間の単純往復するものと、那覇に立ち寄るものがある。<http://www.starcrui.com.tw/aquarius/2014tour.aspx>

なお、沖縄県は2014年那覇クルーズターミナルビルが供用されることからクルーズプロモーションを強化する予定である。

12) 国永美智子ほか（2012）P.86

13) 『八重山観光の歴史と未来』P.88

14) 国永国美智子ほか（2012）P.108

た人々が2000人程度生活しているとのことである。ただ72年に沖縄が日本に返還されると台湾と八重山の交流が制約的になる。そして2008年6月に八重山と台湾を結ぶ航路が運休になる(上水流2011、56)。今日のクルーズ船や航空便の就航は、それまでに築かれた両地域間の交流を復興させるものなのかもしれない。現在、石垣市では中国語研修など交流事業を行うNPO法人の存在や県立八重山商工高校の観光コースでは中国語を必修科目として学習するなど、台湾と八重山の交流の素地はできているように思われる。

3. 石垣市の観光施策

3.1 石垣市長施政方針

平成25年第1回石垣市議会で、中山義隆石垣市長により平成25年度施政方針が示された¹⁵⁾。その中で、まず、新石垣空港の開港が、石垣市の「リーディング産業である観光業」をはじめ第一次産業なども振興し「八重山圏域の振興発展に大きなインパクト」があると期待を述べている。そのためには国内外でのプロモーション活動、「海外からの観光客受け入れ態勢の充実」をはかることが述べられた。

そのための一つの施策が「観光文化スポーツ局」を新設し、観光・文化・スポーツ部門の連携強化を図ることである。そしてCIQ¹⁶⁾施設を兼ね備えた国際線ターミナルでもある新石垣空港をアジアゲートウェイに貢献できる施設とすることを目指すと同時に、石垣港に関しても東アジアの中心に位置する港湾となるように計画の改訂を行うこととした。

この施政方針の中で具体的に示された事項を見てみよう。新石垣空港の観光案内所への人員配置などにより観光客の誘客及びリピーター増加を図るとしている。外国人観光客の受け入れ体制については、平成24年度に「多言語観光案内板」を設置したことに続いて、平成25年度は無料の広域Wi-Fiスポットを中心市街地に整備し、クルーズ客船の受入・誘致を積極的に推進する、と述べている。また、

国際定期便事業等を活用し、沖縄コンベンションビューロー¹⁷⁾との連携を図り、東アジア圏域をターゲットとしたインバウンド戦略の強化に取り組む、としている。

2014年3月に二期目を迎えることとなった中山市長は、平成26年第1回石垣市議会において行った平成26年度施政方針演説の中では、「国際交流拠点都市としての石垣島が全世界から観光客を受け入れ、そこで国籍、人種、宗教も異なる人々が集い、交流する中から相互理解と友情が芽生え、信頼関係を築くことで必ずや世界平和に貢献できる平和発信の島になる」と確信を述べ、次いで市長二期目の目標の一つとして、「観光というツールを使い、石垣島の自然や景観、芸能や祭事などの伝統文化、独自の食文化、ここから迎え入れる人情味のある人々など、先人から受け継いできた多くの財産を守り育てることで、さらに石垣島の魅力を高め、島のなかにありとあらゆる可能性を生み出していく」と述べた。

「石垣港港湾計画」をもとに、アジアゲートウェイの役割を担う石垣港についての将来の計画について以下のように述べた。「近年、寄港の増加している大型クルーズ船については、現在の岸壁は7万トン級船舶が上限であるが、着岸させるためには気象などの条件が整わないといけません。そのため、新港地区において、条件に左右されない岸壁整備を引き続き進め、将来的には14万トン級船舶が着岸可能な岸壁整備と併せて、2隻同時に着岸できる本格的な国際交流拠点港湾を目指す」としている。

新空港の開港により、本土直行便の増加、中型機の就航、LCCの参入、国際線の定期便化を背景に、平成25年の入域観光客数が、過去最高となる対前年比32%アップの93万7千人と大幅に増加したことに触れ、観光産業を石垣市のリーディング産業として、今後とも一層永続的に発展させる、と述べている。新空港国際線施設を活用し、台湾、韓国、香港等の東アジア圏域をターゲットとしたインバ

15) <http://www.city.ishigaki.okinawa.jp/home/kikakubu/kikaku/siseihousin/2013siseihousin.pdf>

16) 税関、出入国管理、検疫をさす。

17) 沖縄観光を推進するための官民一体の一般財団法人で、観光誘致、受け入れ活動などを行っている。<http://www.ocvb.or.jp/index.html>

ウンド戦略に取り組み、積極的にプロモーションをかけ、国際線の定期便化、国際線ターミナルの増改築を推進し、海路においても、4月には7万トン級のクルーズ船が石垣港に初寄港する、とのことである。ポートセールスによるクルーズ船の定期的な寄港と併せて、クルーズ船の「おもてなし誘致」を積極的にを行うためにも、観光受入基盤の向上が重要である、と述べた。

平成25年度に行った外国人を含む観光客向けに無料の公衆Wi-Fiを新空港、離島ターミナル、市街地、観光地である川平公園に整備に続いて、本年度は、「観光地域づくりの大きな課題である『地元消費額向上』、『ボトム期解消』、『受入満足度向上』を3本柱とした施策に取り組み、観光の質を高めることで観光需要の安定化とリピーターの創出につなげたいと述べた。そのための具体案として市長が示したのは、昨今の訪日外国人旅行施策で注目を浴びているMICE¹⁸⁾、スポーツツーリズムである。

3.2 石垣市観光基本計画

石垣市は、平成25年3月の新空港開港を展望し、石垣市のもつ資源の活用や観光産業等の活性化を目指し、観光立市を促進し観光によるまちづくりを目指すことを目的として、平成22年8月「石垣市観光基本計画」を策定し、平成32年度までの10年間を計画期間とした観光分野の基本計画を打ち立てた。本節では訪日外国人対応に関連する事項を取り上げてみる。

「石垣市観光の現状と課題」の中で観光利用と施設に関し、「観光のユニバーサル化の実現」について挙げている。「ユニバーサルとは、言語の違い、老若男女、障がい者などできるだけ多くの人々が利用できるバリアフリーの概念を示し」、ユニバーサルとバリアフリーについては、「高齢者・障がいのある方・外国人などより多くの方に、それぞれが観光におい

て障がいとなることを排除したり、利便性を向上させることで、愛着の沸く観光地を目指すこと」としている。「観光案内の多言語発信」について触れ、観光のユニバーサル化の実現によって公平で安全な観光の提供を行うことを課題としている。

次に「観光地運営の課題」の中で、「観光魅力の情報発信」、「外国人向け案内や接遇の向上、通貨（両替やクレジットカード）の利用対策」ことがに組み込むことで外国人観光旅行客の誘客が促進される」と捉えている。CIQ施設の整備により、台湾との国際チャーター便定期運航化をはじめ、韓国や中国本土など東アジア圏域へと観光交流を拡げることを目指し、外航クルーズ船の寄航、空港や港での入国審査の円滑化等、受け入れ体制の促進の必要性について述べている。

今後目指す東アジア圏域との国際観光圏の創出には、外国人観光旅行客の誘客に向けて、独自のサービスや利点を付加価値として提供できる仕組みづくりが、不可欠であるとしている。「石垣市をはじめ八重山の玄関口となる空港での観光情報の発信やコンシェルジュ機能の設置は観光立市を推進する意味でも必要なサービス」とし、観光案内所の設置などで観光利便を向上させ、観光案内所と観光受け入れに係る多目的な利用の重要性について触れている。

また、市民通訳ボランティアの登録制度を運用し、外国人の個人旅行や団体旅行をサポートする案内活動を通し、観光事業所の人材教育を支援し、「観光通訳ボランティア登録制度」を活用できる体制を整える計画をたてている。石垣市観光文化スポーツ局嘉数博仁局長（2014年2月17日於石垣市役所での聞き取り）によると、現在、NPO法人八重山美ら島塾が通訳養成講座を主催し週一回の講座を開設しており、将来的には島内の外国人移住者を活用し、語学に関心のある市民に相互交流の機会として、より積極的に参画してもらえるシステム作りを目指している。観光人材育成には、沖縄県立八重山商工高等学校商業科観光コースでの教育がその一つである。

¹⁸⁾ Meeting、Incentive tour、Convention または Conference、Exhibitionの頭文字をとったもの。
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/mice.html>

4. 台湾からの旅行事情

この章では石垣市を訪れる台湾人旅行者が石垣市や沖縄に関してどのような情報を得ているのかをみるために、台湾で発行されている旅行ガイドブックの記載内容を考察し、さらに台湾の旅行会社で台湾人旅行者が石垣旅行に何を期待しているのかなどをヒアリングした。

4.1 台湾で発行されているガイドブックの沖縄情報

ここで考察するのは『沖縄4泊5日自由旅』というガイドブックである。沖縄本島を含めた包括的な情報が多いが、他国のガイドブック情報を見ることは少ないので、ここでは項目ごとに、掲載内容を簡単にまとめる¹⁹⁾。

1) 沖縄地図

沖縄の全域地図が掲載されている。

2) 沖縄旅行暦

沖縄の1月～12月の気温、降水量、天気、服装アドバイス、水温情報、主なイベント及び祭りを紹介している。

3) 沖縄基本情報

具体的には、沖縄と台湾の時差や習慣の違い、電圧の違い、沖縄での両替の仕方、チップが必要か否か、クレジットカードを紛失した場合の届け先、国際電話のかけ方、郵便料金、郵便局の窓口時間、祝祭日、困ったときの連絡先、旅行中の情報の入手先が紹介されている。困ったときの連絡先としては、台北中日経済文化代表処・那覇分処、旅行中の情報の入手先としては、那覇空港観光案内所、財団法人那覇観光会議局台北事務所、日本観光協会台湾事務所、沖縄観光情報webサイト(www.visitokinawa.jp)があげられている。

4) 紹介されている観光地

沖縄本島の主な観光地がピックアップされている。具体的には、那覇市内、国際通り、浮島通り、ニュー巴拉ダイズ通り、第一牧志公設市場、壺屋やちむん通り、新都心、首里城公園、浦添、宜野湾、

本島南部、うるま市、海中道路、本島中部、アメリカンビレッジ、読谷、残波、西海岸、本部、名護、海洋博公園、沖縄美ら海水族館、計22ヶ所についての紹介がなされている。

5) 沖縄交通情報

まず台湾から沖縄へのアクセス、日本各地から沖縄へのアクセスを紹介している。次に、沖縄での移動手段をレンタカーまたはレンタサイクル、公共交通機関(バス、モノレール)、観光バスに分け、説明してある。レンタカーに関しては、借りる場所や手順、注意事項、ガソリンの入れ方、高速料金等をきめ細かく紹介している。さらに、レンタカーに付いているカーナビのほとんどが日本語だということを押さえ、カーナビ表示の簡単な中国語訳もついている。例えば、「およそ500メートル先、右/左方向です」は「即将右转/左转」となっている。また、ガソリンの種類日本語表記やガソリンを入れる際、使用する可能性のある日本語が紹介されている。例えば、「92无铅汽油」は「レギュラー」であり、「柴油」は「ディーゼル」である。クレジットカードについての問い合わせや領収書の発行を要求する際の日本語もある。モノレールに関しては、那覇市ゆいレールについて、運賃システムやお得な乗車券(1日乗車券、2日乗車券、バスモノパス1日乗車券)が紹介されている。

6) 沖縄へのアクセス、入国情報

この部分では、まず台湾から沖縄に行くには、空路と海路の2つの手段があると紹介しているが、重点的な説明は空路についてである。具体的には、運行している航空会社及び航空機、飛行機への持ち込みが禁止されている物、日本に入る際の入国審査の流れなどである。なかでも、外国人出入国記録、税関申告書については、それぞれ表、裏のコピーを掲載し、記入の仕方を詳細に説明している。

7) 宿泊情報

宿泊に関する情報は2種類ある。一つ

¹⁹⁾ 原文は中国語(繁体字)。4.1および4.2の箇所は温が訳したもの。

は宿泊施設を手配するウェブサイトの情報で、楽天トラベルやヤフージャパン、じゃらんnet等があげられている。もう一つは、具体的なホテルの情報で、東横イン那覇や三和荘、沖縄名護などが紹介されている。

8) 特筆事項

本書は、沖縄の伝統舞踊カチャーシーの踊り方を中国語で紹介しているほか、沖縄民謡の曲名や居酒屋の一部のメニューなどの中国語訳も掲載している。例えば、「島唄」は「沖縄民謡定番」、「涙そうそう」は「泪光闪闪」、「ゆし豆腐」は「比嫩豆腐再软一点的豆腐，通常加高汤一起食用」、「ソーキ」は「卤排骨(带软骨的部分)」のように訳されている。

4.2 台湾で発行されているガイドブックの石垣情報

本書で紹介されている石垣島の情報は、観光地に関するもののみである。ピックアップされている観光スポットは、鍾乳洞、御神崎、Club Med石垣島、コンドイビーチ、琉球真珠、竹富島、川平湾、高嶺酒造、石垣やいま村、桃林寺、米子焼工房、石垣焼窯元、石垣市公設市場、パンナ公園である。このうち3か所について記載内容を簡単に紹介してみる。

川平湾

川平湾は石垣島の北端に位置し、澄んだブルーの海、真っ白な砂浜が特徴である。周辺にいくつかの森でしげた小島がある。日本八景にも選ばれたことがあり、映画やドラマの撮影地としても度々注目された。潮の流れの関係で、遊泳禁止だが、ガラスボードで海の中を楽しむことができる。川平湾に隣接する公園にある展望台に上れば、湾内を一望できる。唯一の黒真珠の養殖地でもあり、展望台で真珠養殖船を見ることもできる。

石垣市公設市場

島人の生活を覗くのに、公設市場に行くのが一番早い。公設市場は軽食屋、土産屋、雑貨屋、洋服屋、本屋などが集まっていて、四六時中賑やかである。出くわ

す島の人もみな親切でやさしい。また、公設市場の2階に石垣市特産品販売センターがあり、島の特産品が揃っている。

Club Med

リゾートホテルであり、リゾート内では美しい海、美味しい食事やお酒及びさまざまなショーを楽しむことができる。ビーチや屋外でのアクティビティも多彩に揃う。そのほかに、子供を預かるキッズサービスがあり、子供連れのお客さんも思う存分楽しめる。

このように石垣に関する記述は必ずしも多くはなく、そのうえ、八重山と台湾の関係に言及するような記述はない。宿泊情報に関してClub Medが取り上げられてくるのは、航空機を利用したパッケージ商品が販売されていることと関係があると思われる。紙面上だけで言うならば、文化・歴史的な文脈とは切り離された1リゾート地域として取り上げられているように感じられる。

4.3 スタークルーズ

石垣に到着する台湾人の多くは、クルーズ船によるものである。この航路を運行するスタークルーズは、4月から11月にかけて石垣に寄港している。2014年のツアーを見ると、台湾・基隆を出港し、翌日石垣に到着、夕刻から夜にかけて出港し、翌日基隆に戻る船中二泊のツアーが32便、船中での宿泊が3泊以上になる石垣と那覇に寄港するツアーが27ある。大方、毎週2便程度の入港があり、石垣滞在中には幾つかのオプションツアーが用意されている。このツアーに共通することは、市内のスーパーマーケットに立ち寄ることである。到着客の中にはオプションツアーを利用せずに、タクシーや徒歩にて市街地に来る観光客も多いようである。

4.4 台湾からの旅行商品とその内容についての分析—聞き取り調査を主にして—

石垣島を訪れる外国人の93.9%が台湾人であることはすでに述べた通りであるが、台湾人はどのような形態で石垣島を訪問している

のであろうか。

台湾・台北市では、2013年10月18日から21日まで、「2013年ITF台北国際旅展」(「2013年ITF台北国際旅行博覧会」。以下、旅行博と呼ぶ。)が開催され、60の国家・地域から900の出展団体が参加し、1350のブースが設置された。日本で開催されるものとは異なり、台湾の旅行博ではその場で商品の購入(契約)が可能である。会場では日本から参加した地方自治体(連合体を含む)や企業も多く見られた。それぞれが地域の特性を打ち出して台湾人観光客を誘致し、また、企業は優待のある特徴的な商品をアピールしてセールスにつなげていた。2013年は4日間の開催でのべ315,240人が来場し²⁰⁾、これは昨年の262,590人と比べて5万人以上、率にして20.1%増となり、入場者数で新記録をうちたてた。

この旅行博には台湾の旅行業者も多く参加し、日本向けのツアーも多数販売されていた。目的地は日本各地さまざまであるが、その中には沖縄本島や石垣島を中心とする八重山諸島を目的地とするものも多くあった。石垣空港を利用する商品について、例えば、もっとも安価な時期に空路を利用してビジネスホテルに1人から4人1室で宿泊する1泊2日のツアーなら、16,800台湾元(日本円にして55,000円程度)である。一方、年末年始のような時期に空路利用で竹富島のコテージ風ホテルに2泊3日で宿泊する商品なら、2人1室で1人53,800台湾元(日本円にして178,000円程度)であった。沖縄本島(那覇空港利用)向けの別のツアーが20,000台湾元以上であることを考えると、石垣島の方がいくらか安価だと言える。

こうした旅行商品について、2014年3月には台湾で3件の聞き取り調査を行うことができた。

まず最初に尋ねたのは、現在は台中にあるP大学で日本語教員をしている方である。台湾と日本の両方で通訳ガイドの資格を有し、かつては旅行社でも幹部として働いていたという。現在は、台湾・観光局(日本の観光庁

に相当)からの依頼で台湾の通訳ガイド試験の試験官も行っているとのことであった。

まず、台湾人が石垣島を訪れる理由については、次の3点を挙げた。まず1つには、距離が近いことがある。2つ目には、台湾との間で関係が深いこと。特に、日本による植民地統治が終了し、1940年代後半に国民党政権の統治が始まった後は、日本語の話せる知識人ほど攻撃対象となりやすく、そのため、その時期、国民党の迫害から逃れるために石垣島などに移住する人々がいた、ということであった。3つ目は日本本土と比べて物価が安いという。

観光の形態としては団体ツアーが多いのではないかと、との話であった。荷物の運搬・現地を周る時間・かかる費用、いずれの点でも団体旅行の形態をとる方が優位である。他には、八重山諸島を観光する際には移動手段の問題がある。公共交通機関を使う場合、鉄道のない地域ではバス利用となるが、石垣島などでは市街中心部を除いてはバスでの観光は想定されていない。日本人であればレンタカーを用いるが、日本と台湾では通行帯の左右が反対なのでできれば避けたい、とのことであった。タクシーもあるが高価である。宿泊先については、個人、ツアー共に、台湾人に人気があるのはビーチに近い海辺のリゾートホテルとのことであった。このことは上述したツアーの金額などを見ても明らかである。但し、一般的には宿泊先で好まれるものとして浴衣が挙げられた。日本を感じさせる服装で、日本気分を味わえる点が良いらしい。これは、台湾人の温泉好きともつながるとのことであった。日本旅行全般に言えることだが、温泉旅館といえば浴衣である。食事でも和食レストランに人気があるようで、日本を感じさせるものがあれば何でもよいと聞いた。日本人ならば「〇〇はどこの名物」などと、日本国内でも差別化をするが、台湾人の場合は何度も来ているツウでない限りは地域性にはとらわれないという。日本人が「沖縄らしさ」「八重山らしさ」を求めて石垣島を訪れるのとは対照的と言えるだろう。このことは上水流(2011)が指摘する「異文化摩擦の

²⁰⁾ 一般の消費者・業者を合わせたのべ人数である。チケットを購入していない人数も含む。

原因」ともつながり、台湾人が八重山諸島観光に求めるものが何かを示している。石垣市をはじめとする台湾人観光客受け入れ側は、拡大のためには、今後はこうした特性をいっそう考慮していく必要があるであろう。

次に聞き取りを行ったのは、台湾の大手旅行社F社の日本担当責任者である。ここは元々はヨーロッパ方面に強い会社であったことから、日本向けセールスが占める割合は20%程度とのことであった。旅行を手配した割合としては団体8割・個人2割である²¹⁾。旅行者が情報を得る手段としては、年配者は繁体字で書かれたパンフレット、若年層ならばwi-fiを活用してインターネットから、と聞いた。

台湾人が石垣島を訪れる理由としては、ここでもやはり第一に距離の近さが挙げられた。空路ならば50～55分程度、ということで、これは台湾南部の第2の都市、高雄に行くのと同じくらいである。他には、魅力的なものとして、リゾートホテルやゴルフ場、また、イリオモテヤマネコをはじめとする西表島の貴重な自然などもある。那覇とは違い、近くに島が多くあり、よりいっそう楽しめる、ということであった。

石垣島をはじめとする八重山諸島が観光地としてもつ魅力には、多様な観光客のニーズにこたえうる多様性があることも挙げられる。例えば、費用の面で言えば、富裕層から一般層まで、世代を問わず満足させられる環境がコンパクトに整っている。ホテルも、石垣島のビジネスホテルから離島の高級リゾートホテルまで、訪問先なら、石垣島内だけか離島周遊か、様々なスタイルを選びとることが可能である。独特の民芸品の購入も楽しみの一つである。上で述べたように、旅行形態としてはやはり団体が多く、その場合は日本語の堪能な添乗員が随行し、現地到着後はその添乗員がガイドも務める。先の聞き取りにも出てきた言葉だが、沖縄や南九州が台湾人にとって人気がある理由には、「人として」の近さを感じさせることも影響しているとのこ

とであった。非常に感覚的なものだが、リゾートをテーマに癒しや安らぎを与えるのであれば有用であろう。こちらの会社では、2013年度は日本向けセールスが50%アップした。人数が増えて利益も大きかったという。しかし、次年度以降は、人数は増えるだろうが価格競争も激化し、利益率が下がることが予想されるそうだ。

台湾での聞き取りでは、実際にたびたび日本を旅行をしている若い世代にも話を聞くことができた。大学で日本語を専攻し、卒業後は日系の旅行社に勤める20歳代女性のDさんは、旧正月の休みを利用してつい先日に関西地方に旅行したばかりである、と話してくれた。「哈日族」²²⁾の一人と言えるであろう。

石垣島の魅力は、と尋ねると、やはり距離の近さを挙げた。台湾に近いのに日本の雰囲気味わえ、ビーチが楽しめるのも魅力である、という。台湾も日本同様海に囲まれているが、日本ほどビーチは観光地化していない。かつて石垣島に行った際は、Club Medに宿泊し、その中でリゾート気分を満喫したとのことであった。日本には漢字の表記があるので、日本語ができなくてもそれほど困難を感じることはないが、家族で行くならば個人手配よりもパック旅行の方が楽だと話していた。買い物について尋ねると、日本のものなら何でもよく、また、台湾では発売されていないものには高い人気がある、とのことであった。

5. 言語景観²³⁾

観光地における外国人旅行者接遇においてもっともポピュラーな対応が案内板など文字情報による対応である。石垣市の場合、中山義隆市長による平成25年（2013）の施政方針

22) 台湾で日本の文化や日本由来のものをこよなく愛する人々を指す呼称。台湾の漫画家・エッセイストである哈日杏子（ペンネーム）が作品の中で用いた「哈日症」ということばから1990年代後半に広まっていった。「哈」は台湾語で熱狂的に好むという意味を持つ。「哈日族」には、盲目的に陶醉するような負のイメージもあるが、日本への憧れから日本を愛する若い世代の人々を指して用いることが多い。

21) 10名を超える団体になると、航空チケット・ホテル代とも割引が大きくなる、とのことであった。

においても、外国人観光客の受入施策の一つとして、多言語観光案内板の設置に言及している。また、先にあげたクルーズ船台湾人観光客アンケート調査（ユーグレナモール）報告書の中で、台湾人が不便に思ったことの例として、案内表示がないこと、中国語の説明がないことがあげられている。これを見ても分かるように文字情報が外国人旅行者にとっては重要な要素となる。ここでは、案内板や、看板などに所要される言語・文字（言語景観）について取り上げていく。

5.1 南ぬ島石垣空港（国内線）

言語景観に関しては、その設置者がだれかは別として公的な性格が強いものと私的な広告に類するものがある。まず公的なものとして考察したのは、空港内の案内板、注意勧告、ゴミ箱、バス停である。言語・文字としては日本語、英語、中国語（繁体字）、中国語（簡体字）、韓国語の表記が採用されているが、言語表示は、これらすべてを用いた5言語によるもの、日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語の4言語によるもの、日本語、英語の2言語によるもの、そして日本語のみによる単言語表示がある。観察できるものの多くは多言語表示で、日本語単言語表示は極めて少数である。

まず、日本語、英語、中国語（繁体字）、中国語（簡体字）、韓国語の5言語による多言語表示を見てみよう。空港のフロアガイドや出発、到着の案内は全て5言語で記されている（写真1）。次に、日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語の4言語による多言語表示を見てみよう。今回の調査では、空港ビルの営業時間案内、空港に設置されているゴミ箱の標識が確認された（写真2、写真3）。しかし、空港ビルの営業時間案内（中段の「館内禁煙」、「ペット持ち込み禁止」箇所）とゴミ箱は同

じ4言語による多言語表示だが、表示されている言語の順番が異なっていた。空港ビルの営業時間案内の多言語表示の順番は日本語、

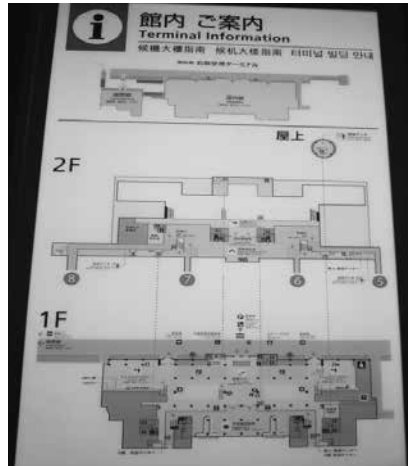


写真1 空港館内案内図



写真2 空港ビルの入口掲示



写真3 空港ビル内ゴミ箱

23) 言語景観 (linguistic landscape)」という概念は、公共空間で目にする書き言葉を指している。カナダの社会言語学者R.LandryとR.Y.Bourhis (1997:25)が「特定の領域あるいは地域の公共的・商業的表示における言語の可視性と顕著性」と定義している (庄司・P.バックハウス・F.クルマス2012、9)。



写真4 空港内のカウンター

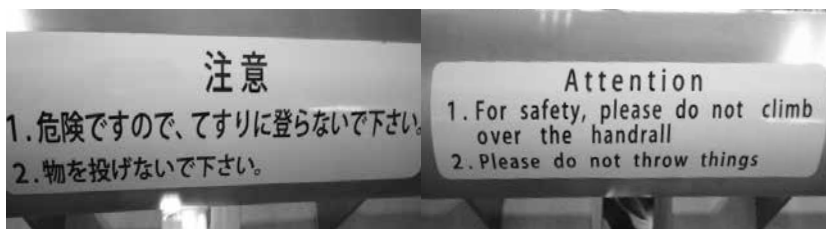


写真5,6 空港内の注意勧告

英語、韓国語、中国語（簡体字）だったが、ゴミ箱の多言語表示の順番は日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語であった。

次に、日本語、英語の2言語による多言語表示についてである。写真4は旅行会社などが私設したサービスカウンターであるが、表記されている言語は日本語と英語である。このほか空港1階ロビーの窓側にある、運用してから簡易的に作成したと思われる注意書きが日本語と英語の両言語で表示されていた(写真5、写真6)。日本語による単言語表示の例として、空港1階ロビーにあるインフォメーションカウンターの裏側にEDYチャージ

の機械(写真7)、空港ビル外にあるバス停(写真8)やレンタカー会社の看板も単言語である。看板作成時に日本語のみであり、日本人を対象とすることから単言語表記が成されていると思われる。



写真7 Edyチャージ機



写真8 空港のバス停

最後に空港内の土産店が作成した商品に関する表示を見よう。写真9では日本語、英語、中国語（簡体字）が表記されている。外国人旅行者を想定した言語選択がなされているが、台湾人旅行者が多い中で、繁体字ではなく簡体字で表記されている。

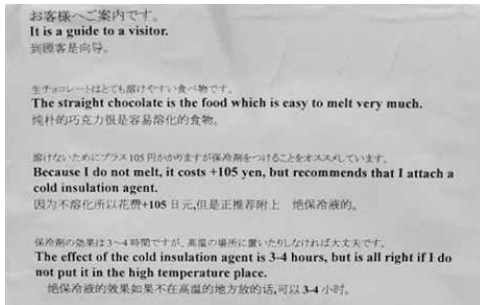


写真9 お客様への案内

5.2 離島ターミナル

離島ターミナルの言語景観にも公的なものと私的なものがある。しかし、空港とは異なり、公的なものは基本的には日本語による単言語表示となり、多言語表示は今回の調査では発見できなかった。私的な広告に類するものにはいくつか多言語表示のものがある。言語・文字としては日本語、英語、中国語（簡体字）の表記が採用されているが、離島ターミナルの待合室の中にある壁に貼られたフリーWi-Fiの案内（写真10）では、日本語、英語、中国語（簡体字）、「島めぐり観光コース」



写真10

の張り紙（写真11）では日本語、英語を表記している。一方、離島ターミナル内の平田観光に併設された観光案内カウンターでは英語（写真12）、離島ターミナルにある女性用化粧室内の壁の張り紙（写真13）では中国語（簡体字）の単言語表示もある。化粧室内の中国語（簡体字）の張り紙は、使用後のトイレトペーパーに関する注意書きである。これは、現地調査の際、多くの人から指摘があった中国（大多数が台湾のようだ）からの観光客は習慣の違いから、トイレトペーパーを流さないという問題点を回避するため、離島ターミナルの管理会社が出した対策だと考えられる。

5.3 ユーグレナモール²⁴⁾

ユーグレナモールの言語景観も公的なものと私的なものに分けて見てみたい。まず、公的なものとして考察したのは、公設市場内に設置されている案内看板（写真14）である。言語・文字としては日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語、中国語（繁体字）を表記している。次に、私的なものとして考察したのは、飲食店の立て看板、書店やトイレの張り紙である。言語・文字としては日本語、英語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、韓国語の表記が確認されたが、現代食堂というユーグレナモール付近の飲食店の立て看板（写真15）では、日本語、英語、中国語（繁体字）、山田書店という書店の張り紙（写真16）では、日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語を表記している。一方、公設市場にある女性用化粧室内の張り紙（写真17）では中国語（繁体字）の単言語表示もある。この張り紙は「並ぶ時間を短縮するため、2階、3階のトイレもご利用ください。ご協力ありがとうございます。」という意味で、クルーズ船が寄港する際、500～1000人の台湾人観光客がユーグレナモールに押し寄せるため、中国語（繁体字）のみで作成し、貼られたものと推察できる。

24) 石垣市の中心街、公設市場ほか土産店など100店舗以上からなるアーケード型商店街。http://euglenamall.jp/

石垣島の言語景観には、多言語表示、単言語表示が混在していた。空港内にある案内や公設市場に設置された案内看板等のように行政が主導して作成したものに関しては、表示する順番の異なる箇所があるものの、日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語、中国語（繁体字）といった5言語による多言語表示となっているものが一般的である。特定の個人や会社による注意喚起、あるいは商品の使用説明（例えばEdyチャージ機）を目的とする張り紙等に関しては、多言語表示のものと単言語表示のもの両方があった。しかし、こういった多言語表示は、日本語、英語、中国語、韓国語で作られているが、中国語はあっても韓

国語がないという傾向が見られた。それは台湾からの旅行者が多いからだと考えられる。また、女性化粧室内の張り紙（写真13）やごみ捨てに対する注意（写真16）が示しているように、こうした中国語の張り紙には、利便性を高めるものよりも注意勧告をしたものが多く、台湾人観光客の購買意欲を高めるような情報は少ない。今回の実地調査は限られたもので、かつ看板表示の設置者に直接話をきくものではなかったが、本節の冒頭にあげたように「クルーズ船台湾人観光客アンケート調査ユングレナモール編」（2011年）の状況はまだ一部において改善されずにいるという印象を受けた。



写真11 観光情報（柱の側面にそれぞれ日本語、英語のものが掲示されている）



写真12 離島ターミナル内、平田観光に併設された観光案内カウンター（英語）



写真13 離島ターミナル内の女子トイレ内の掲示



写真14 公設市場の案内



写真15 ユーグレナモール付近の飲食店の立て看板



写真16 ユーグレナモールにある書店の張り紙

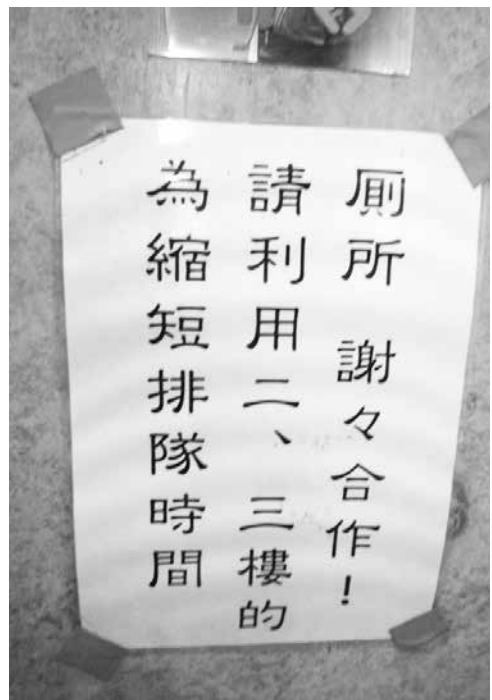


写真17 公設市場の女性用化粧室内の張り紙

6. 観光関連従事者への聞き取り

石垣市は、2010年に「石垣市観光基本計画」を作成し、そのなかで安心・安全・快適な観光地づくりのために、「観光客と観光事業所とのトラブルやタクシーのマナーに係る不満などは観光地としての悪い思い出や印象となり、リピーターとしての再来訪の機会損失につながる」としている。ここでは、筆者らが石垣市内で行ったタクシードライバー及びユージェナモール内で試みたインタビュー調査において、主に外国人観光客への対応について得た回答の数例を挙げることにする。

6.1 タクシードライバー

外国人観光客が乗車した際の対応について、以下のような言説を得た。

「会社から外国人観光客を乗せた場合は、すぐに通訳サービスの利用を進めるように言われていて、会社からは必ず通訳サービスに関する情報を車内のわかりやすいところに掲示するとか貼るように決められていて、指示されている」。「外国人観光客側も、僕らが言葉ができないことをわかっているみたいで、話しかけてこないし、特に困ることはないけれど、でも、もうちょっと何かコミュニケーションがとれたら行きたいとことか要望を知れるのにな」（2014年2月16日石垣市役所付近にて、A会社ドライバー O氏）

「外国人用に見せる通訳サービスのボードをいつもは持っているんだけど、今日は持っていないんだ」（2月18日石垣市役所付近A会社ドライバー P氏）

「昔はシールを貼っていたけれど、今は貼っていない」（A会社ドライバー Q氏）

「今は特に通訳サービスや外国人観光客への特別な対応はしていない」（2月18日新石垣空港、A会社ドライバー R）

O氏が言う「通訳サービス」とは、沖縄県観光促進事業の「Okinawa2Go！プロジェクト」が行う英語・中国語・韓国語での通訳料無料（通話料のみ）の電話対応サービスのことで、観光事業者が外国人観光客との対応場面で通訳が必要な際に利用できるものであ

る。

また、Bタクシー会社のドライバーにもインタビューしたが、外国人観光客への対応で特に行っていることはないとのことであった。さらにCタクシー会社のドライバーからは、「（車内の通訳サービスに関する表示を指差して）これ貼っているんだけど、最近は、使うの薦めはしないよ、前に使った時に、対応できないってコールセンターの人に言われたから」との回答であった。

上記に挙げたタクシー会社3社のドライバー6名によるインタビュー回答例をみると、外国人観光客を乗車した際の通訳サービスに関する掲示物の利用に関して、現在は石垣市内のタクシー会社で特に統一された対応が取られていない状況である。

6.2 ユージェナモール

まず、ユージェナモール内の「交流館ゆんたく家にて、株式会社タウンマネジメント石垣²⁵⁾ 専務取締役石田正夫氏にインタビューを行った（2014年2月17日）。石田氏によると、「台湾と石垣は、距離も近いし、昔から日常的に行き来があって、パインを持ってきて広げたのは台湾からだから同じ圏内にいる感覚があるんじゃないか」と台湾からの外国人に違和感をもたないと話した。公設市場内の管理も行う石田氏は、外国人観光客はトイレの利用状況が良くないため、貼紙をする等の対応をとっている、という。また、ユージェナモール内は2011年からWiFiを無料化し、LED利用や防犯カメラの設置等、国からの援助を受け、アーケードの改修を商店街活性化のために行った、と話した。石田氏は、「台湾人はITに非常に長けていて、公設市場のフェイスブックを利用する台湾人も多い。公設市場内のものの売り買いに関して困っていることはそれ程はないけれど、船で来た人はとにかく話し声が大きい、飛行機で来る人は声は大きくないし客層が違うように感じる。夏の時期は船で来る若い人も多く、クルーズ船で毎週

²⁵⁾ 石垣市が26%出資する第三セクターの街づくり企業。http://www.tmi.ne.jp/project/

来るような人もいる」と話す。全体的に台湾人ツアーには肯定的な評価をしていることが見て取れた。石田氏は、最近の石垣の状況について、「大阪からのLCC就航の影響で、女性がかからまれたとか、治安が悪いといった話もきく」、「ハラル対応に力を入れている会社もあり、ハラル認証²⁶⁾を得ている食品もある」と話し、将来の展望として、人工海浜のバリアフリー化計画や観光農園・天文台をキーワードとした観光ツアーの活性化について挙げ、外国人観光客に関しては、今後、石垣訪問の目的や旅行形態に変容がみられるのではないかと示唆した。

続いて石田氏とともに石垣市公設市場内の店にて聞き取りを行った。公設市場内鮮魚店の年配の女性A氏は、「台湾人がいないと商売にならない。船の中に写真が貼ってあってね、(私の)写真が。だからたくさん台湾人がこの店にくるんだよ」と話した。

公設市場内精肉店の女性B氏によると、「一昨年まではA 5ランクの肉を買って保冷剤を入れて船に持ち帰った。平気で10円くらいは使う」と、外国人観光客の中に、牛肉を購入して持ち帰る事例について聞き取ることができた。B氏によると、以前、外国人観光客が店で購入した牛肉を近くの焼肉店に持ち込み、焼いて食べたためにクレームを言われたことがあったそうである。焼肉店側も言葉ができなく困ったという。

公設市場を出て隣接する鮮魚店では台湾からの定期船が入ってくる時期に、入り口にテーブルを出して、パック販売している刺身を購入後すぐに食べることでできるスペースをつくっている、とのことであった。習慣の違いに対応しながら商売をする必要性を感じる。

ユーグレナモール内でアクセサリを販売している女性C氏は、「台湾からの船が来る時は、売り物を(販売スタンドの)前面にして

売っている。3つで千円とか、それ位はわかるから値段交渉してくる時は、ジェスチャーでもなんとかなる。台湾人の旅行者に対して違和感はない」と話す。C氏の出店スタンドの裏には台湾語の表現をカナ表記でメモが貼ってあった。このほか指差し会話帳を持参し、やり取りに使用することがあるそうである。台湾からの観光客との接触場面において、個人レベルでの積極的な対応がみられた例ともいえる。

6.3 市内大型スーパーマーケット

台湾からのクルーズ船を利用して到着する観光客の多くは、市内大型スーパーマーケットにて買い物をしている。今回はわずかであったが、当該店舗において関係者から話を聞くことができた。

まず、問題点についてである。台湾人観光客は購入したものをその場(レジ周辺、店の外)で食べるために、他の顧客の妨げになる。彼らが来店する際には、バス20代にもなることがあり、売り場、レジの混雑のため、度々地元のお客さんからクレームをつけられる。直接言われる場合もあれば、電話の場合もある。店側がとった解決策として、前もって何日、何時～何時、台湾人観光客が来ることを掲示するようにしているとのことである。同時に台湾人用の店内掲示(ワープロで保管)を行うとのことである。ちなみに掲示文書は、地元で生活する台湾人に協力を求めて作成しているようだ。

台湾人から、商品やクレジットカード使用について訊ねられることもあるが、店員は中国語ができないため、同行しているバスガイドに説明してもらうとのことである。ちなみに、バスガイドは100%地元で暮らしている台湾人とのことである。

次に、店員の中国語教育について尋ねた。中国語教育は、2012年までは何も行うことはなかったが、2013年に初めて、店員1名を那覇に派遣し、沖縄県が実施している中国語講座を受講させている。月1回、授業時間は半日、計4回の講習であったが、効果は感じられないとのことである。今後、機会があった

²⁶⁾ ユーグレナグループの株式会社ユーグレナと八重山殖産株式会社は、八重山殖産にて生産する微細藻類のミドリムシ(学名:ユーグレナ)とクロレラがハラル認証を取得した。<http://www.euglena.jp/news/2014/0203.html>

ら、店長自らあるいは店員を派遣したいとのことである。

7. まとめ

石垣市は観光を重要な産業と位置づけ、地理的優位性から東アジア圏を意識した施策を打ち立て、ハード、ソフト両面でのインフラ整備を行っている。今回の予備的な調査から、まず言語景観に関しては、日本語以外の言語・文字の併記の仕方は設置者の事情に依存する度合いが高いことが分かった。また、タクシーにおける外国人対応のあり方も、タクシー会社やドライバーによって異なり、必ずしも統一的な接遇がなされているわけではない。この二点だけをとっても外国人対応がまだ過渡的段階のようにも思われるが、台湾人観光客を相手とした商売においては、大きな困難を感じることは少ないようで、個人の言語的接遇の工夫により対処できているようである。しかしながら、このような現状に満足せずに、NPO法人が行う中国語の研修に参加したり、県立高校の授業科目で、「観光中国語」の授業を開講したりする状況を見るに、台湾からの旅行者を積極的に迎え入れようとする性向が見られる。

次の調査においては、台湾人観光客の期待値と現実への評価、ホスト社会側の接遇場面などを言語的、心理的な側面から考察したいと考えている。また、本論で取り上げた項目も、関係官庁、企業などへの取材により、調査内容の補完を行う必要があると認識している。

最後に執筆分担について記載しておく。藤田は3、6.1、6.2、温は4.1、4.2、5、6.3、藤井は4.3、山川は主として1、2、7を担当しながら、全体の確認を行った。

参考文献

- 石垣市 (2010) 石垣市観光基本計画
上水流久彦 (2011) 「周辺」にみる国民国家の
拘束性—台湾人の八重山観光を通して—
『北東アジア研究』第20号
国永美智子・野入直美・松田ヒロ子・松田良
孝・水田憲志 (2012) 『石垣島で台湾を歩く』

沖縄タイムズ社。

黄紘君 (2013) 『沖縄4泊5日自由旅』 墨刻出版
庄司博史・P.バックハウス・F.クルマス (2012)

『日本の言語景観』 三元社。

南の美ら花ホテルミヤヒラ創業50周年記念誌
編集委員会 (2003) 『八重山観光の歴史と未
来』 宮平観光株式会社。

本名信行・猿橋順子ほか (2011) 『国際言語管
理の意義と展望』 アルク。

山川和彦 (2011) 「北海道倶知安町の言語景観
と地域ルールについて」 麗澤大学紀要第93
巻137-156

山川和彦 (2012) 「観光産業従事者の言語マネ
ジメント—タイ・プーケット島を事例とし
て麗澤大学紀要第95巻159-176

付記 本論は以下の科学研究費助成事業 (基
盤研究C) 「観光地における多言語・多文化
接遇に関する研究

課題番号25501014 (研究代表者・山川和彦)
よる研究成果の一部である。

