

留学生、日本人学生と商業者の 協働作業から異文化交流へ

—嵯峨嵐山地域での中国語圏観光客へのおもてなしを考える取り組みから—

同志社大学大学院総合政策科学研究科教授 谷口 知弘

1. はじめに

中国、台湾と中国語圏からの観光客増加にともない観光客と商業者のトラブルが増えていると言う。日本を代表する観光地の一つである嵯峨嵐山地域も例外ではなく、ここ数年地元商業者からは日本とは異なる習慣や作法への戸惑いの声が頻繁に聞かれるようになってきた。そこで、嵯峨嵐山地域の商業者でつくる「嵯峨嵐山おもてなしビジョン推進協議会」では、中国語圏からの観光客に対するおもてなしのあり方や具体的な方法について学び考える機会の必要性が検討され、筆者の研究室と取り組みをはじめることとなった。

台湾と中国からの留学生、そして、日本人学生と国を異にする3人の学生でチームをつくり、商業者グループと協働で企画を練り、アンケート調査とセミナーを実施した。セミナーでは、商業者と留学生が小グループに分かれて共にテーブルを囲み、お互いを感じる不思議を語り合うワークショップ「おもてなし井戸端会議」を通して相互理解を促進する試みを行った。この結果は「嵯峨嵐山おもてなしヒント集」(写真1)として小冊子にまとめられた。

留学生、日本人学生と商業者の協働作業によるこの活動の経過と成果から、文化や習慣の違いを認識し相互理解を促進するための活動のヒントを探る。



写真1 嵯峨嵐山おもてなしヒント集の小冊子

2. 留学生の気づき

—中国語圏の国と日本、お互いに知らない文化や習慣—

まずは中国語圏観光客の接客時における課題を明らかにするためアンケート調査を行った。アンケート調査の設計は、大学院生3名でチームを組み、商業者グループと協働で行われた。

2010年7月21日～26日の期間で行った「中国語圏観光客の来店に関するアンケート調査」は170店舗に配布され、有効回答83票を得た。最も多い困りごとは「マナーについて」(47.0%)であり、次いで「商品の説明」(34.9%)であった。具体的な困りごとの記述も参考に考察し、文化や習慣の違いから生じる課題と、商品説明の困難に代表される言語コミュニケーションの課題が多いことがわかった。これらの課題に対する解決の取り組みでは、「現状取り組みは行っていない」が最も多く62.7%あり、次いで「中国語の表示を用意している」が25.3%であった。課題としてもっとも多くあったマナーや文化、習慣の違いに対する取り組みとしては「中国や台湾の文化、習慣について勉強している」がわずかに5店(6.0%)であった。この結果に留学生は、自国の文化や習慣が想像以上に知られていないこと、翻って自らも日本のことを知らなかったことに気づくのである。

3. 「不思議」を語り合う異文化交流

—おもてなし井戸端会議—

商業者へのアンケート結果を受けて、留学生からは「自国の文化や習慣を理解してほしい」「誤

解からくるマイナスイメージをプラスにしたい」との思いが語られた。そこで、文化の相互理解を促進するワークショップのアイデアが出され、「日本と中国と台湾では文化や習慣が異なることを感じよう」を目的に、「留学生と話そう。共感の挨拶から心の交流へ—困りごとはありませんか？日本人も中国人も—」と題してワークショップが開催された。



写真2 おもてなし井戸端会議でのグループごとの交流風景

中国語圏からの留学生11名、日本人学生7名と地元商業者約80名が八つのテーブルに分かれて交流し、文化や習慣の違いを感じ理解しようとする試みである（写真2）。

それぞれの国の言葉で挨拶を交わすことから始まったワークショップは、笑顔と笑いの中に真剣な眼差しが交差する充実した交流となった。困りごとを「不思議」と捉えた問いかけは、マイナス思考になりがちなトラブルの話題を異文化への興味を喚起しつつプラス思考の意見交換へと導いていった。「なぜトイレットペーパーを流さないの?」「なぜ大きな声で話すの?」など、不思議が出され留学生が応えていく。逆のやり取りもあり、互いに納得が増えていった。また、ワークショップという双方向の学びの場は、国を異にする人々が安心してその場に身をおきリラックスして対話し、前向きに理解し合う気持ちをつくること



写真3 おもてなし井戸端会議での発表風景

につながった。「相手のことを知りたいと思うことや、理解しようとするのが大切」との商業者の言葉に、膝を合わせて交流することから得られる気付きの大きさを読み取った（写真3）。

4. おわりに

—協働が異文化を理解する気持ちを醸成する—

今回の取り組みから三つの異文化交流のカタチが見えてきた。一つは、おもてなし井戸端会議での

留学生と日本人学生、商業者が同じテーブルを囲み語り合った〈ワークショップ〉というカタチ。一つは、学生チームと商業者グループが企画を協議する不定期の〈会議〉を主な交流の場としたカタチ。もう一つは中国、台湾、日本と国を異にする3人の学生がチームを組み日常的に課題解決に取り組む〈チーム活動〉という交流のカタチである（写真4）。



写真4 ワークショップの事前ミーティングで説明する学生チームの3名

先述したように、75分の〈ワークショップ〉という異文化交流のカタチが成果に結び付いた背景には、国を異にする学生3名が〈チーム活動〉で試行錯誤しつつ企画を練り上げた過程があった。当初は接客トラブルの実態把握と即効的な解決を主とした商業的視点で考えていた学生チームは、アンケート結果を受けて中国語圏の人々に対するマイナスイメージを払拭したいとの留学生の思いを打ち出した企画に展開し、その後議論を重ねる中で、日本と中国、台湾では文化や習慣を異にすることを感ずるワークショップにしよう、その意図を変化させていった。この変化は、協働作業の過程で異文化への理解を醸成していったことから生じた変化であったと考える。

このように学生の〈チーム活動〉に見られた協働作業は、他の二つの異文化交流のカタチである〈会議〉や〈ワークショップ〉においても密度の差はあれ共通する。国を異にする人々が目的と目標を共有し、課題解決に向かって協働作業することで、お互いの文化や習慣を知りたい、理解したいという気持ちの醸成が促進されたと考える。

今回の活動を通して、異文化交流には多様な交流のカタチがあり、協働の観点で取り組むことが効果的であることがわかった。加えて、留学生と日本人が協働作業を通して互いに学び合い成長できること。そして、留学生が協働の主体となることで、留学生の有する異文化交流の架け橋としての役割が高まることを確認した。