

「小樽まち育て運営協議会」委託事業による観光英語研修

横 村 栄 美

0. はじめに

本稿は、「小樽まち育て運営協議会」より委託された語学研修のひとつである、「観光英語入門」研修の開講過程と実際の講座での授業についての報告である。

1. 講座開講の過程

1-1. 講座開講の過程

小樽市の産業振興事業が、厚生労働省の「地域雇用機会増大促進支援事業（プラス事業）」に選定され、その事業の一環として、小樽商科大学に「外国人観光客に対するホスピタリティー人材育成事業業務」が委託された。研修会として行われることになったのは、挨拶から接客等の対応ができる程度の語学力を身につけることを目標に行われる語学研修と、中級から上級程度の語学力を身につけ、会社で英語力養成のためのリーダーとなることを目標に行われるOJTリーダー研修の2種類である。事業主である「小樽まち育て運営協議会」より、小樽商科大学言語センターに実施について依頼があり、この語学研修が開かれることとなった。語学は英語、中国語、韓国語の3ヶ国語である。語学研修の期間は8月24日から2月3日までの約6ヶ月間で、毎週火曜日・木曜日の2回、2時間×全40回である。OJT研修は11月から2月までの約3ヶ月間で、毎週水曜日に行われ、2時間×全12回の開講である。

1-2. 研修の目的

本研修には、観光客を相手にする接客業（ホテル、ガラス工芸店、オルゴール店、製菓店、土産物店、海産物店）、観光関連のボランティア団体、観光関連機関から受講者が集まった。講座の目的は、受講者たちに、「簡単な挨拶や接客等の対応ができる程度」の英語力を養成することである。

2. 英語研修に関して

2-1. 講師について

言語センター英語教官会議において、この研修会について話し合いがもたれた。その中で、英語研修講座のコーディネーターとして、助手である横村が選ばれた。全40回の講座を二人の講師が担当することとし、うち一人はコーディネーターである横村が務めることとなった。もう一人の講師については、言語センター専任教官では通常講義との重複があること、また、大学の夏期休業中は研修等で海外にいる教官が多いことなどから、本学非常勤講師である斉藤京子氏に依頼することとした。

2-2. テキストについて

観光英語のテキストは書店に行けば多く見つけることができるが、そのほとんどが旅行者向き

の会話集であり、店員の立場から英語で接客する仕方について紹介しているテキストはほとんどなかった。「店員の英会話」といった題名の本を見つけても、文法の説明がなかったり、カタカナのルビがふられていたり、また、店員の言うせりふのみの英文が並んでいたり、講座で時間をかけて体系的に授業を進めるためには不向きなものがほとんどだった。

本学言語センター教授である大島稔教授が、かねてからホスピタリティ英語のテキスト作成用に準備していた資料を提供してくださった。これは、出版物やテレビなどのメディアを利用して蓄積していた、観光関連の会話文や語彙を A4 で 80 ページほどの観光英語関連のファイル (Microsoft Word ファイル) としてまとめたものである。これを項目ごとに並び替え、番号をふるなどの修正を行い、本講座用テキストとして作成した。収録内容は、業者共通表現としての 1 対 1 の対話応答文の紹介、挨拶の語彙、質問のしかた、繰り返してもらおうときの表現などの紹介、接客の流れを業者ごとに紹介した会話文などであった。

2-3. 講師間の調整について

テキスト完成後、一度斉藤講師と話し合いの機会を持った。講座の形式として、二人の講師が火曜日と木曜日をそれぞれ担当し交代で進めること、主教材の他に個々に副教材を用意することなどを話し合った。特に、普段英語を使用しない環境にいて、週 2 回の講座で受講者の英語が上達するか、どうやって英語に興味を持たせられるかが最も重要な課題であることをお互いに認識し、できるだけ受講者にとって、有益であると同時にストレスのたまらない、楽しめる講座を目標とすることを確認しあった。

8 月中は私の都合が合わないこともあり、4 回続けて斉藤講師に授業をお願いした。授業内容について、テキストの進み具合や受講者の雰囲気については、メールで連絡を取りながら調整を行うことにした。

2-4. 受講者について

英語の受講者は全部で 17 名であった。職業はホテル、ガラス館、オルゴール館、海産物販売店、喫茶店等の従業員、観光関連ボランティアなどである。年齢の幅も広く、20 歳代から 60 歳代までの受講者が集まった。

3. 実際の授業について

斉藤講師と話し合いの上、主教材となるテキストは 1 回の授業で 2 ページずつ進めることにした。副 (補助) 教材は個々に準備することとし、斉藤講師はビデオやカセットテープなどの視聴覚教材を用いたコミュニケーション・パターンの英文指導を行い、横村は英語のパターンや文型の説明といった文法指導を主に行うこととした。

3-1. 斉藤講師担当の授業内容

斉藤講師の授業では、テキストの読みや練習に加え、カセットテープで英語を聞かせたり、アメリカやイギリスの最新ニュースをビデオで見せたりしている。

開講当初は、日本語にない発音や、日本人にとって難しいとされる [f] [v] [l] [r] の含まれる単語の発音、初対面の時のあいさつ、相手への質問などを練習した。その後徐々に、質問のパターンや受け答えのパターンの紹介と練習に入り、プリント教材で場面ごとの会話パターン

を学習し、講師と受講者とのやりとり、受講者同士のやりとりなどを行っている。

3-2. 横村担当の授業内容

横村の担当時間では、大きく分けて、テキスト指導と文法指導の二項目を軸に講座を行っている。テキスト指導については、毎回テキストの会話文を、発音やイントネーション、強弱に応じて文字の大きさを変えた教材を Microsoft Power Point で作成している。受講者はスクリーンに映し出される Power Point の画面を見ながら英文を読み、その後、発音、強弱の確認、意味の確認を行っている。文字の大きさの違いから、受講者はイントネーションやリズムについて理解できてきたようである。

文法に関する指導に関しては、会話する上で重要となるものに限定し、簡潔に説明したいと考えた。9月から10月までで、文の種類として平叙文(肯定文、否定文)があることを大まかに説明した後、店員の会話として使用頻度が高いと思われる疑問文についても指導を行った。疑問文は、助動詞を用いた提案や依頼の疑問文の形、Wh-で始まる疑問文の形を取り上げた。その後は確認のために文型の説明などを行っている。横村の授業では、授業内容に関連付けて、できるだけ市販の英語教材を受講者たちに紹介するよう努めている。これは、受講者が自主的に教材を入手し、自学自習してくれたらよいと考えてのことである。

横村の授業ではテキストを進める他に文法の説明も行うということ、最初の講座の時間に説明した。「文法」と聞いて、「堅い」、「難しい」、「やりたくない」、「会話に必要ない」といった意見が出ることを覚悟していたのだが、受講者は文法の説明を受けることに肯定的で、説明を熱心に聞き、説明に基づいた練習問題のプリントもこなしている。

10月の終わりから、横村の担当回では「読む」作業として読み物を取り入れている。「英語で話して聞ける能力」を伸ばすためには読む作業も必要であり、長文を読むことで英語がわかってきたと実感してもらいたいと考えたからである。

3-3. 受講者の反応

受講者は普段みずから英語の勉強をする機会がないために本講座に参加しているのだが、仕事を終え、疲れた状態で通学しているので、「いかに効率よく話を進めていけるか」が、毎回の教材作成時に講師の課題となっている。市民講座の受講者となると、学生と違い、単位や試験に追われることもないため、その日の気分や体調で欠席したり、講座の内容や講師が気に入らなければすぐに受講をやめることができる。しかし、今回の講座は委託された講座であり、受講者に英語で接客できるだけのコミュニケーション能力を身につけさせる責任がある。受講者が飽きずに学習でき、能力を伸ばすことができるような教材を、われわれ講師は作成しなければならない。

開講当初、授業内容が少し難しかったこともあり、受身の態度をとる受講者が多く見られたが、日がたつにつれ、声を出し、質問するといった積極的な態度の受講者が目立ち始めた。

2ヶ月がたった頃から、「実際にお客さんと英語で話した」、「単語が出てこなかったけど何とか通じてよかった」、「ちょっとずつではあるがお客さんと英語で話せるようになってきた」など、講座の成果を少しずつ感じている受講者が出てきている。

4. おわりに

ここまで、本講座の成立過程と英語の授業内容について述べてきた。ここで、本稿作成時まで

の講座に関する感想を述べさせていただきたい。

本講座に対して「とても勉強になった」と最も感じているのは私自身であろう。今まで教えた経験がないに等しい私に、講座の講師をする機会を与えてくださった言語センター英語担当の各教官には、本当に感謝している。開講前から授業のヒントをいろいろ与えてくださった先生方、開講後も授業内容に対して指示して下さったり、わからないことや悩んでいることを聞いてくださる先生方、実際にテキストを貸して下さった先生方も多くいた。

斉藤講師には本講座の講師を快く引き受けていただき、授業内容の連絡や話し合いの機会を多く作り、お互いの授業についての情報交換を綿密に行っていたいただいている。本講座が2人の講師で毎回問題なく進められるのは、斉藤講師が私との話し合いの時間を十分に持ってくださっているからである。

本講座を担当するにあたり、年齢も職業もさまざまな受講者に、どのくらいのレベルの内容を教えるか、どんな内容を教えるかといった、市民対象の講座ならではの心配が多かった。しかし、毎日が試行錯誤の授業となっているにもかかわらず、一生懸命テキストを読み、声を出し、わからないことはすぐに質問する真剣な受講者ばかりであった。講師としては、このような受講者に恵まれて大変うれしい限りである。

講座開講前から講座を計画し、その準備に関わり、実際に講座が開講され、受講者が通学するようになるまで、全てが順調にうまくいったというわけではない。時には準備した授業内容と受講者の求めることがうまく合わなかったり、仕事の関係で受講者があまり集まらずに残念に思うこともある。しかし、受講者が時々私に話してくれることを聞いていると、本講座に参加することで、「簡単な挨拶や接客等の対応ができる程度」の英語力がついてきたことを実感してくれている。受講者が本講座の意義を理解し、講座終了後も英語に興味を持ち続け、みずからの英語力を伸ばすように願っている。