

訪日客「おもてなし」のプロに聞きました

「中学英語+α」と「人間力」で英語ボランティアを目指せ！

2020年に東京オリンピック・パラリンピックを控え、語学をいかした「おもてなし」への機運がかつてなく高まっている。10月に「プロ通訳案内士が教える はじめてのボランティア英語ガイド」(DHC刊)を出版した江口裕之さんと根岸正さんに、海外からの訪問客を迎える上での心構えや勉強法などを聞いた。

(聞き手・金漢一)

—英語で観光案内。ハードルが高そうですね。

根岸：簡単な英語でいいんです。外国からのお客様が100人来たとしたら、そのうち80人以上は(英語の)ノンネイティブ。あまり流暢(りゅうちょう)に話すと、お客様が理解できない場合だってある。基本の英語表現と(ガイドの)基礎知識があれば、S+V+CとS+V+Oの2つの文型で、説明したいことはほぼ表現可能です。基本になる中学英語に、多少のプラスアルファは必要でしょうが。

江口：ノンネイティブがネイティブをマネして話すと、大阪以外の方が大阪弁を無理に話しているように聞こえて大阪の人が嫌がるように、ネイティブの人も嫌がると思う。自分の英語でいい。文法的に正しくて、ある程度の発音がクリアできていたら、世界共通でわかると思う。

—肝心の英語が出てこない場合もあります。

江口：ブロークンでもいいから何か言ってみる事です。講演や教室でもよく話しますが、ブロークンでしゃべる時には、一番大切なメッセージが最初にきます。英語はどんな言葉からでも始められるから、そこから文章をスタートさせればいい。文法は大切ですが、文法に縛られて話せないのは残念なことです。話している間に頭の中で文法的に近づける作業をしていくと、三単現のsとか複数単数の合致なんか結構うまくいく。もしかしたらネイティブの頭はそうなっているかもしれないですね。日本人は、意外とこの訓練をやっていません。

—英語の勉強は大変です。

根岸：言葉は一朝一夕には身につかない。好きな日本語の本を読んで、英語でどう表現するかと書き込んでいけば、おのずから身についてくる。書き込みをしてしまうと古本屋には売れませんが(笑い)、日本語を楽しみながら、英語で書き込みをするので勉強しているという気にはならない。

江口：音楽とかスポーツで、楽をして有名になったという話を聞いたことないでしょう？練習なしではうまくなりません。英語もまったく一緒です。ただ大切なのは好きであることです。好きなのと好きでないのは全然違



江口裕之(えぐち・ひろゆき)

長崎県出身。英語学校のCEL英語ソリューションズで通訳案内士育成に携わる。2009年-12年、NHK語学番組「トラッドジャパン」の講師を務める。「英語で伝えたい ぶつうの日本」(DHC)など著作多数。11年にはカントリーのCDを発表。

根岸正(ねぎし・まさし)

横浜市出身。通訳案内士。CEL英語ソリューションズで実務研修を担当。大手旅行会社に40年勤務し、香港、臺州で海外駐在を経験。朝日カルチャーセンターや地方自治体で通訳案内士・ボランティア養成などに携わる。

います。まずは楽しめないといけません。英語を通じて興味を持てるのが大事です。

—ガイドでは主に日本のことを説明します。どのような準備が必要ですか？

江口：それは英語力よりは背景知識ですね。ガイドブックを読んで、丸暗記する人がよくいますが、丸暗記すると書かれた以上の知識の広がりが出てきません。現場でいざ説明する時に使うのは、10書いてあるうちの一つくらいなんです。例えば、五重塔を説明するのに、それに対応した英語で説明すればそれで十分かもしれませんが、宗派の話や仏教の歴史の話があって、その英訳が生きてきます。ですから一つ説明するためには5倍、10倍の準備が必要です。

根岸：江口先生が話した五重塔ですけど、その中心部には心柱があります。これが地震による倒壊がなかった理由とされているんですね。そして、この技術がスカイツリーに生かされていると話す外国のお客様は喜びますね。やはり面白く伝えないと。

—そんな幅広い知識を持つのも大変です。

江口：ボランティアを志望する人たちの多くは何かしら仕事をしてきている。金融の経験があるなら金融の知識をいかしたらいいし、医学ならその知識をいかす。それはそれぞれの人間力の一部なんです。僕の場合は、音楽と化学です。化学の知識は、焼き物や発酵の話で役に立ちました。音楽に関しては、米軍キャンプで演奏して外国人と接する機会が出来た。英語の勉強はもちろんとして、柱となる自分の世界を一つ作っておいた方がいい。興味と経験があるなら、その経験をエクスパンド(expand=広げる)するつもりで本を読んだり、いろんなところに足を運んでみたり。

根岸：簡単に言うと、英語を勉強するというより、英語を通して勉強するという感覚です。

—東京五輪では多数のボランティアが必要とされます。

江口：英語ができない人は身ぶり手ぶりで伝えようとするし、できる人は自信があるから話す。問題は真ん中の層。ある程度しゃべれるし聞けるのだけど、しゃべらない人たちです。東京五輪ではその層を動かさないとはいけません。中学とか高校で習ってある程度できるのに文法ミスが怖いわけです。あとは恥ずかしいのもあるでしょうね。普通の日本人は(英語を)話せません。話せるようなきっかけを作ってあげることが必要になります。

—プロの通訳案内士とボランティアとの住み分けは可能でしょうか？

江口：ボランティアは地域に特化しています。例えば浅草なら浅草、文京区なら文京区と地域密着で、資料館なら資料館と特定の観光施設に関する専門性が強い。プロの方は団体の外国人を日本全国に連れて行くように、広く

通訳案内士試験

通訳案内士は、報酬を得て外国人に観光案内するための国家資格。独立行政法人・国際観光振興機構(日本政府観光局)が年に1回、試験を実施している。外国語(10言語)及び日本地理、日本歴史、一般常識に関する筆記試験(1次試験)と、外国語による口述試験(2次試験)によって合格者が決まる。2015年度は東京五輪・パラリンピック開催を背景に、筆記試験免除の対象となる資格が増えたため、前年度5割増の1万975人が受験。2199人が合格した。合格率は2割前後。これまでの最年長合格者は出願時で80歳。

全体的な知識を求められるので、役割は全然違います。

根岸：通訳案内士になって、すぐに仕事がある訳じゃない。経験を踏むために、地域でボランティア活動してトレーニングする通訳案内士もたくさんいる。

—ガイドの現場で苦労することはありますか？

根岸：バス1台に40人乗るとすると、1人で40人をガイドするケースがあります。お国柄で、パンクチュアル(punctual=時間に正確な)だったり、ケ・セラ・セラ(なるようになる)だったり。摩擦が起きないように気を使います。お客様の体調も心配です。

—ボランティアで大事なところは？

根岸：私は育成講座で、ガイディングとは、L<K<Hだと話すんです。Language(言葉)よりもKnowledge(知識)が大事。そして、いくら二つがそろっても、おもてなし(Hospitality)の心がなければ、ガイドとしてはダメです。

根岸さんが唱える、英語ガイディングの6カ条

- 出来る限り単文で
- 簡単な単語で
- 細かすぎる背景説明は不要
- ゆっくり、はっきり話す
- まず全体的な説明を
- 図を活用する

実地ガイドの例(東京タワーについての説明)

- * It has two observation decks. (東京タワーには、二つの展望台があります)
- * You can enjoy a panoramic view of Tokyo from both decks. (どちらの展望台からも、東京の街を一望できます)
- * The lower one is 150 meters high. (低い方は150mの位置にあります)

上記はいずれも「プロ通訳案内士が教える はじめてのボランティア英語ガイド」から。この書籍を読者にプレゼントします。本の内容と詳細はP.23に。

