タブレット端末を使って外国人に金沢を案内する“おもてなし娘”

－学生たちの自主性やチャレンジ精神を伸ばす取り組み－

金沢星稜大学　学生支援課係長　井下　桂子
inoshita@seiryo.jp

キーワード：おもてなし，自主性，iPad 活用，英語学習，地域貢献，和装

１．はじめに

外国人観光客が訪れることが多い金沢の観光地では、英語によるサインや案内体制がまだ十分とは言えない。

また一方で、本学で英語に関心がある学生たちにとって、英語を学ぶ機会はあるが、英語を話す実践の場が少ないことが現実としてある。

そこで、学生たちが英語で地元の観光案内に取り組むことができれば、地域に少しでも貢献でき、学生たちの実践の場としても活用できるのではないかと考えた。もともとは県などの協力を得て始まった金沢の観光地を英語で案内する「おもてなし娘」であるが、継続して学生たちの自主性やチャレンジ精神を伸ばす活動としての「おもてなし娘」を紹介する。

２．目的・目標

（１）学生個々の目標

本学で実施されている、学生の自主性とチャレンジ精神を支援する「Seiryo Jump Project」の一活動として、学生たちは個々に「自分を超える力をつける」ことを目的に活動に取り組む。

（２）おもてなし娘としての目標

「Seiryo Jump Project」は学生たちが自分たちで考え行動することに重点を置いているため、その年度のおもてなし娘としての目標は学生たちが話し合って自分たちで考える。毎年活動内容について振り返り、課題等を抽出し、次年度の目標を新たに設定する。

今年度のおもてなし娘の目標は、「着物」「英語」「おもてなし」の三本柱である。この三本柱をいかに自分たちのものとするかを目標とした。「着物」に関しては、着物の着付けの基本をマスターし、一人で着付けができることを目標とする。基本の着付けをマスターした学生に関しては､応用として違う帯の結び方、着物の種類などへの知識を深めることを目標とする。「英語」に関しては、外国人観光客への案内に必要な英語表現の習得。外国人観光客に話しかける度胸をつけることを目標とする。「おもてなし」に関しては、おもてなしをする際に必要なマナーの習得、外国人観光客のニーズを探る方法を探ることである。

３．実践内容

（１）金沢の観光地で外国人に観光案内

年間で最も観光客数が多い７～９月と、１～２月を主な活動時期とし、毎週末、着物（もしくは浴衣）を着た学生たちが金沢の観光名所の一つであるひがし茶屋街で外国人観光客を対象に観光案内を行う(写真１)。

写真１　iPad を利用して案内するおもてなし娘

観光案内をする際に iPad に入れたひがし茶屋街のマップや観光スポット、店舗や歴史が掲載されたコンテンツを利用する（写真２）。

写真２　iPad とひがし茶屋街を紹介するコンテンツ

（２）活動の準備として

実際にひがし茶屋街に出てみて、学生たちは実際に外国人と会話するむずかしさ、ひがし茶屋街の歴史について勉強不足であることを実感した。

そこで、学生たちは自分たちに何が足りないのか、何を準備しなくてはならないかを話し合い、それに基づいて英会話レッスン、店舗の調査、歴史の調査や着付け講習等を自主企画した。

英会話レッスンは、本学のネイティブ教員に直接交渉し、iPad コンテンツの内容等も活用しながら効果的な観光案内表現を学んだ。

店舗の調査に関しては、直接店舗に足を運び、料理を味わったり、金沢の伝統工芸品などを見ることで、何が外国人観光客にとって魅力的なものかを学生の視点で考えた。また、着付けに関しては、学生保護者や身近な知り合いなどで、着付けができる人を講師として招き、年に何度か着付けの講習会を開いて、一人で着付けができるよう努力した（写真３）。

写真３　浴衣の着付けを学ぶ学生

この観光地では「まいどさん」と呼ばれる日本人観光客のためのボランティアガイドが存在する。時にはひがし茶屋街の歴史に関してはプロフェッショナルである「まいどさん」に講師としてレクチャーをお願いしたことがある。また、まいどさんの中には、個々にiPad を案内のためのツールとして利用する方もおり、学生たちの持つ iPad の内容を共有することもある（写真４）。

写真４　iPad を利用して、ひがし茶屋街の歴史をボランティア観光案内を行う「まいどさん」からレクチャーを受ける学生

英語の学習においても、iPad の中に入っているコンテンツが活躍する。コンテンツは日本語と英語で書かれた資料となっており、実際に外国人の方に見せながら説明することで、より理解しやすいという利点がある。また、英語を学習する学生たちにとっても、歴史の説明や英語表現等について参考にできるという利点がある（写真５）。

写真５　ネイティブの英語講師から観光案内に必要な知識・英語を学ぶ学生

４．成果

（１）学生個々の成長

学生個々の成長としては、以下が挙げられる。

・iPad の効果的な利用方法を学ぶことができた。
・実際に外国人観光客に話す実践ができたことで、外国人に話しかけることに抵抗が少なくなった。
・観光案内に必要な英語の基礎的なフレーズをネイティブの講師から学び、利用しながら、その場その場で臨機応変に英語で対応する力が身についた。
・この活動に参加するまで、ひがし茶屋街に一度も行ったことがない学生もおり、あらためて金沢の文化について学ぶことができた。
・自分たちに足りない力を話し合うことで、活きた英語力の向上のために努力ができた。
・簡単な着付けを自分でできるようになった。着物に関する興味がわいて、帯の結び方など学びたいという気持ちがでてきた。

集団としての成長としては以下が挙げられる。

・グループでの活動となるため、お互い助け合い観光案内を行うことで協調性が育まれた。
・毎週末、シフトを組んで違うメンバーで取り組むため、違うメンバーであっても同じ目標を持つ仲間とコミュニケーションをとりながら活動をおこなうことができた。
・昨年度経験がある上級生は下級生を指導する立場となるため、責任感が身に付く。

また、今年で３年目になるこの活動であるが、実際の活動時期以外も、自分たちが身に付けなければならない能力について意識し、その力をつけるために何をしなくてはならないかを考え、継続して行う力を身に付けている。

（２）地域貢献

地域貢献の面からは以下が挙げられる。

・観光地において、人手が足りない外国人観光客への対応の一助となった。
・東茶屋街で観光案内を行うボランティアの方々は比較的年齢が高い方々で構成されているが、若い学生たちがこのような場に出ていくことで、金沢の歴史が引き継がれていく。

５．今後に向けて

英語で観光案内とはいっても、学生たちの英語は完璧ではない。コミュニケーションをとることさえ困難な学生たちも多くいる。しかし、まずは現地に出てコミュニケーションをとろうとする姿勢を身に付け、そこから会話の始め方、案内以外の会話のつなげ方などを iPad の効果的な活用を模索したい。

また、継続して学生が地域に関わっていくということは重要であり、その貢献の形も時代ごとに変化していく。金沢を訪れる外国人観光客にとって有益な情報を提供する、また観光客のニーズを把握したうえでこのような活動をおこなっていくことが大切である。これはまた本学の学生たちにとっても今後の課題である。