

街なか英語表現

—英語ボランティア活動から—

長森 清

1. はじめに

現在、訪日外国人旅行者数はこの10年間で3倍以上に増加し、2017年の訪日外国人旅行者数は過去最高の約2869万人である。国・地域別外国人旅行者数の内訳は、中国735.5万人、韓国714万人、台湾456.4万人、香港223.1万人、そして東南アジア及びインド305万人となり、アジア地域だけで2434.2万人にのぼり、全体の84.7%を占める。街中を歩いても、多くの観光地で外国人観光客を目にし、ホテル・交通機関・お店等で外国人観光客への対応を行っている。2020年には、日本の人口の3分の1にあたる4000万人以上の訪日外国人旅行者が見込まれており、今後は国民一人ひとりが外国人を心から受け入れていこうという気持ちが大事になってくる。

東京都は東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開かれる2020年に向けて、外国人観光客に対応するため「東京都観光ボランティア(愛称:おもてなし東京)」や「外国人おもてなし語学ボランティア」などボランティア活動の育成を積極的に行っている。「東京都観光ボランティア(おもてなし東京)」は、英検2級以上、TOEIC 500点以上などで一定の語学力がある人々が行い、「外国人おもてなし語学ボランティア」は東京都の実施するおもてなし講座や語学講座を修了したうえで、日常生活の中で困っている外国人を見かけた際に、積極的に手助けを行うのが目的のものである。私は「外国人おもてなし語学ボランティア」を受講し、現在は「東京都観光ボランティア(おもてなし東京)」のメンバーとして、月に2回程度活動している。活動内容は、都庁・展望室の案内ツアーをはじめとして、都内の人気観光スポットを巡る13のコースガイド、新宿・上野・浅草・銀座・渋谷・お台場などの街中観光案内などを行い、東京の魅力を紹介している。2016年度において、私は銀座、上野の街中観光案

内をしている。その経験を英語の授業で活用したりもしている。また、一般の方々を対象とした公開講座なども行った。ここでは、英語ボランティアに興味を持っていただくため、私が経験した活動と、主によく使う英語表現、聞かれる質問などを紹介したい。

2. 上野におけるボランティア活動の特徴

上野公園内には、国立西洋美術館、東京国立博物館、国立科学博物館、東京都美術館、上野の森美術館、東京藝術大学美術館、また3つのお寺と1つの神社があり、さらに多くのイベントが行われているため、多くの観光客でにぎわっている。京成上野駅の改札から階段を上がって出てきた正面出口には、トランクやスーツケースを持った外国人旅行者が多く見られる。成田から京成線に乗って最初に着くのが上野であるため、宿泊先のホテルの場所を確認する外国人観光客が多い。外国人観光客に宿泊先のホテルへの道案内をした数時間後に再び、その観光客に出会ったこともある。話してみるとホテルにチェックインした後、上野公園に散策しに来たということだった。同じ旅行者に2度出会うのは珍しいことで、無事にホテルに着けたことに感謝してくれたことが印象に残っている。

上野公園でおすすめの場所はあるかなどもよく聞かれる質問である。最近、上野公園内にある東照宮がインスタ映えするというので、訪日外国人に人気のあるスポットになっている。その他にもアメ横、浅草、谷中への行き方、またコインロッカーの場所などの質問を受けることがある。

JR 上野駅の公園口の案内掲示板及び上野公園内にある花園稲荷神社前の掲示板に立っていると、2時間で平均40人以上の観光客に対応するので、やりがいを感じるとともに、情報を速やかに伝えることが重要であると痛感する。

3. 銀座におけるボランティア活動の特徴

銀座では2時間で平均20人程度の観光客に対応する。銀座の場合は、案内掲示板は少なく、行くお店も決まっているためか、迷いながら歩いている人もスマホで簡単に確認できてしまう。そんな中、外国人観光客からは、歌舞伎座、浜離宮、築地市場などの観光地への行き方をはじめ、具体的なお店の場所を尋ねられる。外国人観光客の中には皇居や東京タワーまで歩いていこうとする人もいる。そのため、歩いて30分程度かかる場合は、電車での行き方も合わせて伝えるようにしている。また、銀座の特徴としては、街が碁盤の目になっているため、住所を教えてもらえれば、ほとんど全ての場所を案内することができる。数寄屋橋の交差点にある警察官に何うと、外国人観光客が道を尋ねてくる件数が、以前よりも明らかに増えているとのことである。外国人観光客に、中央通りが週末になると歩行者天国になることを伝えると、日本は素晴らしいという声が多く返ってくる。上野よりもボランティアガイドに尋ねてくる件数は少ないながらも、今後はますます増えてくることが予想される。

その他にも、中国人観光客で、英語で話しかけたが通じず、スマホの写真を見せてくれて、それでコミュニケーションが成り立つときがあった。英語はほとんど使わなかったが、最後には感謝していただいたことがとても印象に残っていると同時に、言葉よりも困っている人を助けたいという気持ちが大事であることを改めて認識した。

4. 街なか英会話

道で立ち止まってスマホを見ながら辺りを見渡している人や、案内板・掲示板で立ち止まっている人に次のように声をかけている。

- ・ Excuse me. Do you need any help?
- ・ Excuse me. May I help you? [Can I help you?]

私自身は、Excuse me. Do you need any help? I'm a Tokyo volunteer guide. と笑顔で伝える。声をかけて、No, thank you. と言われる場合もある。最初のころは、No, thank you. と言われると少し気持ちが沈んでしまったこともあったが、困っていないので良かったと考え、困っていそうな場合は積極的に声をかけるよう心がけている。断られる

ことが多いのは中国人観光客で、英語で話しかけられてもわからない、もしくは道案内してもらおうと、その人にお金を払わなければいけないという感覚を持っているようで、「志工」と紙に書いて、ボランティアで無料であると伝えると安心してもらえる。上野駅周辺で、スマホを使って場所を探している人に **Do you need any help?** と声をかけたところ、ホテルの場所がわからず困っていたようで、本当に助かったと言われた。ホテルの場所をお伝えすると、本当に嬉しそうであった。その観光客は香港から来た方で、中国人観光客でも地域によって大きく異なる。また、相手の言っていることがわからなかった場合は、次のような表現がある。

- ・ Could you say that again?
- ・ Could you speak more slowly?
- ・ I'm sorry. I couldn't hear you well. Could you speak up?
- ・ How do you spell?

7月の暑い日に上野で外国人観光客から **babble drink** が飲める場所はどこにあるかと言われ、一瞬意味がわからず戸惑ってしまったことがある。その時に自分を落ち着かせて、時間を稼ぐために **Could you say that again?** といった表現を使ったことがある。少し時間をおいて炭酸飲料だとわかり、炭酸飲料が飲めるような場所を教えたことがある。また、確認を怠ってしまったこととして、銀座には山野楽器とヤマハがある。山野と聞こえたので、地図で説明したが、あとからヤマハだったかなと思いはじめ後悔した経験がある。それからは、行き先を復唱し、間違いが起らないようにしている。ボランティア活動をしている時に、レストランの場所を聞かれることも多くある。行き先がわからない場合は、iPadで調べて教えてあげる。そのような中で、わからない場合は、次のような表現がある。

- ・ Sorry, I'm not sure. Let me ask someone.
- ・ I'm afraid, I'm a stranger here. Let me ask someone.
- ・ Just a moment, let me ask someone else.
- ・ I'll ask station staff.

実際に道案内するときは、所要時間を伝えるようにしている。また、場合によっては地図に書いてそ

れを渡したりするときもある。そのような場面では、次のような表現をよく使っている。

- ・ Go this way.
- ・ Go straight and turn left at the next corner.
- ・ Turn left[*right*] at the first[*second*] light.
- ・ You'll see it on your left. It's over there.
- ・ It's on this side of the road.
- ・ It takes about ... minutes on foot.

ボランティア活動時間外において、困っている外国人観光客に声をかけることもある。その中で特に多いのが新宿駅である。JR 新宿駅は7つの改札口と大江戸線、丸ノ内線、京王線、京王新線、小田急線の新宿駅があり多くの路線が乗り入れており、かつ非常に複雑である。そのため、外国人観光客が駅の構内で迷っている姿を多く見かける。人の流れについていったら、違う出口に出てしまったというケースもある。一例として、甲州街道改札付近で案内図をずっと眺めていた外国人観光客に声をかけたことがある。尋ねてみると、プリンスホテルに行きたいが場所がわからないということだった。私も場所がわからなかったので駅員さんにプリンスホテルの場所を確認し、一緒に東口改札まで行き、線路沿いにそのホテルがあることを伝えて別れたが、所要時間を伝えるのを忘れてしまった。決して駅から近いわけではなかったので、ちゃんとホテルに着けたかどうかずっと気になってしまったことがある。それからは必ず所要時間を伝えるようにしている。

その他にも券売機や自動販売機での買い方がわからない外国人観光客も多くいるので、困っていそうだったら声をかけることをお勧めする。私が経験したことでは、東京スカイツリーのソラマチのフードコートで、券売機で戸惑っている外国人観光客がいた。一万円札が使えない券売機で何度も一万円札を投入していた。私は声をかけて、お店の方に両替してもらい外国人観光客に感謝されたことがあった。また、たばこの自動販売機でたばこを買えない外国人観光客もあり、専用のカードがないと買えないこと、近くにコンビニがあったので、コンビニなら買えることを伝えたことがある。

街中で外国人観光客に道を聞かれたら、次の手順で案内することが多い。①行き先を確認、②現在地

を伝える、③目的地の方角・行き方、④所要時間を伝えている。外国人観光客が持っている地図やスマホを用いて説明するときもある。この場合は、現在地と目的地がわかれば案内は比較的簡単にでき、使う英語の表現は以下のようなものがある。

- ・ You are here.
- ・ 場所 is here.
- ・ Let me look at it.
- ・ Let me look it up on the map.
- ・ Let me draw a map.
- ・ I think I can show you on your map.

場所はわかるが英語で説明するのが難しい場合は、連れていくことも想定される。その時は次のような表現を使っている。

- ・ Let's go to...
- ・ Let me take you there.
- ・ Please follow me.
- ・ Come with me.
- ・ I'll take you there.
- ・ I could take you there.
- ・ Can I take you there?
- ・ Would you like me to walk you there?
- ・ If you'd[*you would*] like, I can take you there. It's no problem.

また、目的地に連れていくときには少し会話を楽しむことができるので、そんなときに使っている表現は以下のようなものがある。

- ・ Where are you from?
 - I've been there. I had a good time there.
 - I heard it's a beautiful[*nice*] country.
- ・ Is this your first time in Japan?
 - Great. Welcome to Japan (again). It seems you like Japan.
- ・ How do you like it?
- ・ How long will you be staying in Japan?
- ・ Do you have a good time in Japan?
- ・ What brings you to Japan?
- ・ What do you want to do in Japan?
- ・ What do you think of Japan?
- ・ What did you do in Japan?

銀座でボランティア活動をしていた時、カナダのバンクーバーから初めて日本に来た観光客が道に迷っており、メインストリートである銀座4丁目の中央通りにご案内したことがある。おばさんと日本観光旅行に来たカナダ人の大学生は、アニメを通して日本に興味を持ったことなどを積極的に話してくれた。現在、アニメやコスプレなどのファッションは、サブカルチャーと言われているが、これからサブではなくメインになってくるかもしれないと肌で実感している。

道案内などはほんの一瞬の出会いかもしれないが、少しでも日本に来てよかったと思ってもらうため、一期一会を大切にしながら行っている。別れのあいさつとしては、以下のような表現がある。

- ・ Please enjoy your time in Japan.
- ・ Have a good time in Japan.
- ・ Have a great time.
- ・ Have a wonderful trip.
- ・ Enjoy your stay.
- ・ Nice talking with you.

その他にも、街なかでは電車の乗り継ぎの案内をすることもある。駅で外国人観光客に目的地までの行き方を聞かれたら、次の手順で行っている。①行き先を確認、②乗る路線、向かう方向を伝える、乗り換えがある場合は、降りる駅、乗り換える路線を伝える、③降りる駅を伝える、④時間を教えてあげる。主に使う単語は take, change, get off, たまに bound for を使うことがある。

- ・ Take the _____ line bound for _____.
- ・ Take the _____ line. Platform No.5.
- ・ It's the first[second] stop.
- ・ Change trains at _____.
- ・ Get off at _____ station.
- ・ It takes about 10-minute.
- ・ It's the first[second] stop.

また、下記のようなメモなどを渡して伝えるとより間違いなく案内できる。

Ueno (here)
↓ Ginza Line 3rd stop
Asakusa
5 to 10 minutes

5. ボランティアガイドを行っていて感じること

これまで、おもてなし観光ボランティアとして、約 40 か国の外国人観光客を案内している。中には英語圏でない国の観光客の方もおり、彼らと話すときも英語で道案内をしていると、英語がグローバルな言語であることを実感する。外国人観光客の方に、日本に滞在中、困ったときに親切に教えてくれた、助けてくれたという良い思い出を少しでも持ってみたいという思いで、ボランティアを行っている。また、一方で自分自身がボランティア活動を楽しんでいる。

嬉しかったこととして、外国人観光客に両替所の場所を教え、別れた時に私に満面の笑顔で手を振ってくれたこと。一緒に写真に写ってほしいと頼まれたり、日本在住の中国人の方が、街中ボランティアをやりたいので、どのようにしたらいいのか教えてほしいと尋ねられたり、「暑い中ご苦勞様です」と日本人の方からねぎらいの言葉をかけられたりしたこともある。また、警察官とあいさつを交わし、警察の方が外国人に道を尋ねられると、私たちボランティアガイドのところまで連れてきてくれることもあり、ボランティアガイドが頼りにされていると思うと嬉しく思う。そして何よりも、ボランティアを行っていて嬉しく感じることは、笑顔で言ってくれる Thank you. この一言に尽きる。大げさかもしれないが、ボランティアガイドとして、その街の魅力を伝えることで、文化と経済の活性化に貢献し、街の価値を高めることができる。また、そこでできない体験は、その街に暮らす人、訪れる人の人生をより豊かにすることができる。そして私自身、あらためて東京の魅力を知り、興味を持つとともに東京が好きになっている自分がある。ボランティア活動を通して、微力ながら海外に東京の魅力を発信していくとともに、学生へコミュニケーションのための英語を伝えていきたい。

参考資料

日本政府観光局(JNTO)(平成30年1月).「訪日外客数」

(東京都立産業技術高等専門学校 准教授)