HOKUGA 北海学園学術情報リポジトリ
学校法人北海学園
北海学園大学
北海商科大学

タイトル	日・韓ホテルの英語Eメール返信について ： 教材作成に向けての言語データ分析
著者	森越，京子；尾田，智彦；佐々木，勝志；田中，洋也；上野，之江；MORIKOSHI，Kyoko；ODA，Tomohiko；SASAKI，Masashi；TANAKA，Hiroya；UENO，Yukie
引用	北海学園大学学園論集(156)：29-49
発行日	2013-06-25

Hokkai-Gakuen Organization of Knowledge Ubiquitous through Gaining Archives.

日・韓ホテルの英語Eメール返信について

―― 教材作成に向けての言語データ分析[1)] ――

森　越　京　子*
尾　田　智　彦**
佐々木　勝　志***
田　中　洋　也****
上　野　之　江*****

The importance of English for hospitality and tourism in higher education has been widely recognized. What kind of input can university English teachers provide their students? This paper focuses on English words and expressions which were frequently used in hotel e-mail responses. In this study, an English e-mail inquiry was sent to 138 Japanese hotels and 89 Korean hotels on the lists of official tourism websites. Within a week 50 Japanese hotels and 37 Korean hotels responded. Those e-mail responses were compiled into two corpuses and analyzed by using *Kensaku*, a concordancer software. The Korean hotel corpus contains 5,271 words and the Japanese hotel corpus 7,034 words. The authors categorized and analyzed the corpuses and extracted the vocabulary for teaching materials in university classrooms. Some characteristics of professional and attentive e-mail responses are reported. These results will be of a great use for teaching in university classrooms.

1．研究の背景

日本社会の経済的な停滞を背景に，外国からの旅行客を受け入れるインバウンド観光に注目が集まっており，訪日外国人旅行者への質の高い対応は大変重要な課題である。北海道に位置する大学・短大に所属する学生にとっても，観光ホスピタリティ産業は，将来の重要な職業選択の一つとなっている。また，北海道を世界的な観光目的地にするには，地域全体のインバウンド観光に対する理解を深め，外国人旅行者への質の高い対応を広げて行く必要がある。観光庁は，

> 外国人旅行者の訪日促進は，国際相互理解の推進，我が国経済及び地域の活性化の観点から極めて重要であるため，政府では訪日外国人旅行者を 2016 年までに 2,000 万人，2019 年までに 2,500 万人，将来的には 3,000 万人とすることを目標に掲げています。そこで，外国人

旅行者への旅行関連情報の提供の更なる充実や外国人旅行者への接遇の向上を目的として『訪日外国人観光案内基本マニュアル』の作成や，全国各地で訪日外国人旅行者への接遇に関する研修会を開催しています。(観光庁，2011)

と述べているように，インバウンド観光の重要性を説き，必要とされる語学への対応マニュアルや，セミナーを実施しているが，それは，観光に従事している一部の人々にしか届いていない。また，そのようなセミナーの多くは，対面の外国語会話表現を重視したもので，Eメールによる英語ライティングの迅速で正確な対応を育てるようなセミナーは，まだ少ない。そこで，大学教育を通して，インバウンド観光に対応できる人材を育成して，グローバルに活躍できる人材のすそ野を広げていくことが高等教育に従事する者として，大切であると考える。このような背景から，筆者の一人は，英語Eメールへの対応について，日本と韓国のホテルの比較調査を行った。調査から得られた言語データは，北海道の大学・短大で英語を教えている筆者らによって分析された。

2．先行研究

2.1．観光ホスピタリティ産業における英語のスキル

日本の観光ホスピタリティ産業において，外国語のスキルは大変重要な問題となっている。日本のインバウンド観光について評価するとき，外国語の障壁がいつも課題となっており，日本政府観光局（JNTO）の「訪日外国人満足度調査報告書2007/2008」によると，日本の印象で否定的なものの中で，言語障壁は2番目となっており，外国語への対応がまだまだ不十分であることは明白である。また，Kurihara & Okamaoto（2010）によれば，日本観光の中で，安全性，清潔さ，交通の便は，大変強みになるが，多言語での表示，物価の高さ，コミュニケーションは，弱点であると指摘している。さらに，日本における英語コミュニケーション力を向上させるのは大変難しいので，多言語での説明文，掲示を作成することを提案している。また，Uzuma (2009) は，日本の観光地全体で，新しく，様々な製品やサービスを提供することが必要であり，さらに，日本の航空会社，おもな都市の城，神社，寺院，レストラン，旅館，ホテルなどは，現在の「日本人だけ」という態度ではなく，外国語を話すスタッフのサービスを向上させるべきだと述べている。このように，観光産業における外国語のスキルの向上は，大変重要な課題であり，その中でもホテル従業員の外国語への対応は急務である。しかし，ホテルでは外国語研修の必要性は感じられているものの，研修自体はあまり実施されておらず，岩井（2010）の調査によると，84%の日本のホテルは英語研修の必要性を示しているが，23.4%のホテルしか，実際に研修を行っていないと報告されている。しかもその内容は，英会話を中心とした対面でのコミュニケーション能力の向上を目指すものである。

2.2. ホテルにおけるEメール管理について

魅力的なホームページ作成，適切なEメールの返信・管理，ネット上の口コミサイト（Trip Adviser など）への対応など，これらは，ホテル運営の中でも大変重要な位置を占めてきている。さらに近年のソーシャルネットワーク（Facebook, Twitter, etc.）の広がりで，それらへのビジネスでの対応，活用が注目されている。また，日本語による対応だけでなく，英語や他の言語での対応も重要な問題となっている。Facebook の活用については，アジアの国々でも研究がなされており，Hsu（2012）は，台湾におけるインターナショナルホテルの Facebook の活用状況を調査し，多くは中国語だけを使用しているが，海外からの旅行者を広く受け入れるためには，中国語と英語によるバイリンガルの表記，または，中国語の Facebook だけでなく，独立した英語の Facebook アカウントも作成するべきであると結論づけている。

これらの新しいコミュニケーションツールの中でもEメールは，ゲストとのコミュニケーションをとる手段として，古典的でシンプルではあるが，もっとも基本的方法である。Murphy, Olaru, Schegg, and Frey（2003）は，スイスにあるホテルのEメール管理の状況を調査し，200 のホテルのうち，適切に対応していたのは一割に過ぎず，どのホテルもEメールへの対応は改善するべきであるとして，いくつかの提案をしている。その中でも，各ホテルは，「Eメール管理の手順や方針を明確」にし，効果的に対応するべきだと述べている。さらに，迅速に対応するために，あらかじめ「Eメールのテンプレートを作成」し，それらには，「丁寧なあいさつ」，「問い合わせへの感謝の表現」を含むべきだとしている。さらに，ゲストには，それぞれの「名前での対応」をし，「質問には的確に答える」，また，ホテル側の「担当者を明記し」，「更なるコミュニケーションを呼び掛ける」ことなどを提案している。Law and Kua（2009）によって，この研究は，さらに幅広い地域で再現された。Law and Kua は，世界の先進的なホテル（the Leading Hotels of the World (LHW)）として，そのリストに登録されている 433 のホテルにEメールを送り，その対応について調査を行った。この研究の結果からも，Eメール管理にはまだまだ不十分なホテルがあり，ホテルは，Eメールによるゲストサービスの方針を明確にし，基本的な手順をホテルのスタッフ全員に徹底するべきであると結論づけている。

著者の一人は，これらの研究をモデルに，日本と韓国のホテルに英語による問い合わせのEメールを送り，その対応の仕方について調査した（森越，2011）。日本と韓国の観光庁の当時のホームページからリンクのあったホテルリストのうち，Eメールアドレスが入手可能なホテルに英語のEメールを送った。その問い合わせ内容は，ホテルの宿泊費，ハネムーンカップルへの特典の有無，また，空港からホテルまでのアクセス方法について英語で尋ねた。日本の 138 のホテルのうち 50 のホテル（36.2%）が，89 の韓国のホテルのうち 37 のホテル（41.5%）から返信があり，韓国の返信率が少し高いという結果となった。これらは，前述のスイスホテルや LHW の調査と比較すると低い結果となった。これは，日本や韓国のホテルでの英語という外国語への対応であったことが要因と考えられ，母国語であれば結果は異なっていたかもしれない。更に，返信までの

平均時間を計算したところ，日本の50のホテルでは，平均22時間，韓国のホテルでは6時間となり，韓国のホテルのＥメールへの対応の早さが目立った。更に，それぞれの返信の特徴を調査したところ，日本のホテルのＥメールには，問い合わせへの感謝，顧客への適切な呼びかけ，特別な機会に対するお祝いの表現が，韓国のホテルよりも多く見られた。一方，韓国のホテルのＥメールの内容には，ゲストへのあいさつ，さらなるコミュニケーションを促す表現，ホテルの予約完了のためのクレジットカード番号の送信のお願いの表現がより多く見られた。森越（2011）の研究では，これらの特徴は報告されたが，どのような英語語彙や英語表現が使われていたかというような言語的分析には至っていない。更に，これまで日本のホテルにおける英語Ｅメールの分析については，あまり研究はされておらず，日韓のホテルの英語Ｅメールデータのコーパス構築，及びその分析は有益な情報となる。

3．研究の目的

この研究の目的は，先行研究で集めた日本と韓国のホテルの英語Ｅメールのデータを蓄積しコーパスを作成し，それを分析することにある。また，その結果を今後の英語教育に役立てることである。具体的な課題として，Ｅメールでは，どのような英語語彙，英語表現が多く使われているのか，それらのうちどのような語句を英語教育では，取り上げていくかということを考察していく。

4．調 査 方 法

4.1．対象

先行研究で利用可能であったＥメールサンプル（日本のホテル50，韓国のホテル37）を使用した。

4.2．手順

先行研究から集めたＥメールデータを日本のホテルのコーパス，韓国のホテルのコーパスとして構築した。ホテルの名前，担当者の名前等，個人を特定される情報は除外された。それぞれのコーパスは，単語の使用頻度を調べるために，コンコーダンサーソフトウエア，*Kensaku* によって分析された。さらにコーパスの各文章は，マイクロソフトエクセルを使って，複数の著者によって分類が行われた。その分類は Law and Kua（2009）及び Murphy et al.（2003）によって作成された16のカテゴリーを使用し，筆者らによって一部変更されたたものに基づいている。使用されたカテゴリーは下記の通りである。

1）空室状況（Room Availability）：空室の状況について返答していたか。
2）宿泊料金（Room rate）：ハネムーンの特別な宿泊料金設定について返答していたか。

3）アメニティーと特典（Amenities and privileges）：ハネムーンのための特別な施設や特典の情報を提供していたか。

4）空港からのアクセス（Airport transportation）：空港からホテルまでの交通機関の情報を提供していたか。

5）挨拶（Greetings）：最初にホテル名で顧客に挨拶をしていたか。

6）問い合わせへの感謝（Appreciation）：送信者に対し，問い合せや，そのホテルに関心を持った事に対する感謝を述べていたか。

7）書き出しの挨拶（Personalized salutation）：書き出しで Dear ＋ Mr./Ms. またはフルネームという形を用いていたか。

8）仮予約（Provisional reservation）：最初の問い合わせの時点で，部屋を抑えるか予約番号を発行することで，一定の期日まで予約を確保したか。

9）顧客の好み・選択（Preferences）：顧客の部屋の好み（禁煙/喫煙等）を尋ねていたか。

10）フライト情報（Flight information）：利用航空便の詳細を尋ねていたか。

11）クレジットカードへの言及（Credit card）：予約を保証するためにクレジットカードの情報を求めていたか。

12）さらなるコミュニケーションの促進（Future communication）：顧客との関係構築のため，顧客にその後，さらにメールを書くように促していたか。

13）Eメール　マーケティング（E-mail marketing）：関連する宣伝や施設設備の情報など，ホテルの販売促進の情報を提供していたか。

14）結婚への祝辞（Congratulating）：顧客に対し，結婚（ハネムーン）に対する祝辞を述べていたか。

15）結語（Closing）：結語の表現が用いられていたか。

16）その他（Others）：上記のカテゴリーに分類されない表現。

5．分析結果

5.1．メールデータの量的分析

5.1.1．総数

日・韓ホテルのメールコーパスに使われている語彙を数量的に分析する。日本のホテルメールコーパスをＪホテルコーパス，韓国のホテルメールコーパスをＫホテルコーパスと呼ぶ。

Ｊホテルコーパスは 50 ホテルから 7,034 語を収集し，Ｋホテルコーパスは 37 ホテルから 5,271 語を集めた。詳しい数値は表 1 の通りである。

表1　概要：Ｊホテルコーパスと Kホテルコーパス

総数	J_Hotel	K_hotel
メール数	50	37
総語数	7,034	5,271
平均語数/１通 総文章数	140語 737	142語 531
平均文章数/１通 Tokens Types TTR	14.7 7,034 1,032 14%	14.3 5,271 943 17%

１通のメールに使われている平均語数は，140語（Ｊホテル）と142語（Kホテル）であったが，Kホテルの一番短いメールは２行で部屋の空きがないことだけを伝えたものであった。

TTRはテキストデータの難易度や語彙密度(lexical density)を示す指標である。パーセンテージが高くなるとそのテキストはより難易度が上がると言われている。KホテルのTTRは17%であった。筆者らが以前調べたデータを参考にすると（2012)，これは小学校レベルのGraded Readers（18%）に近いといえる。TTR自体，厳密には総語数を合わせないと比較できない数値であるが，おおよそのレベルが推測できる。[2)]

5.1.2. 各カテゴリー内の文数

次にコーパス内の文数について調べた。コーパス作成時にメールの内容を読み一通毎のデータに付記したカテゴリーのタグを数えた。これによりＪホテル，Kホテルの返信メールの内容にどのような項目が多く含まれているかがわかる。表2は各カテゴリーを示す文の数を示している。

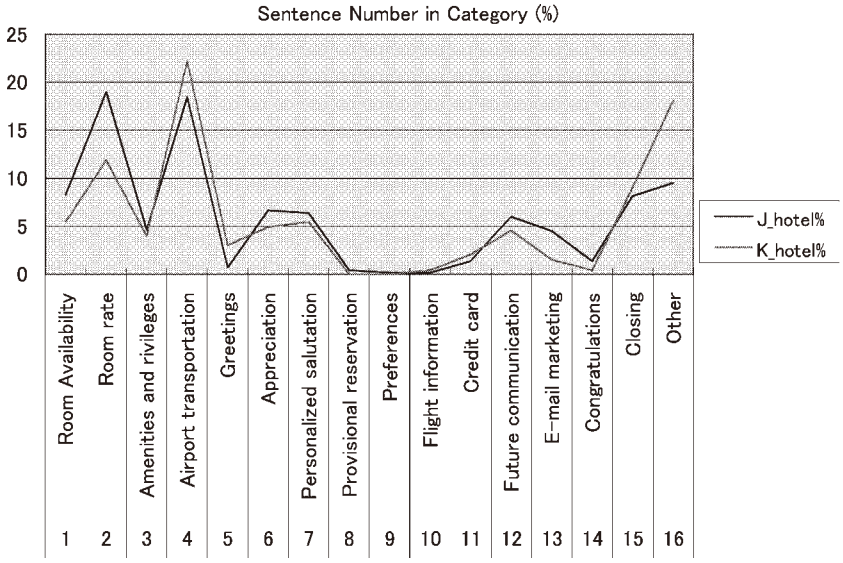
ひとつひとつのメールを読み，上記16のカテゴリーに当てはまる文を数えた。表2の数値をパーセンテージ化すると図1のようになった。

Ｊ，Kホテルの両方で，１：Room Availability(空室状況)，２：Room rate(宿泊料金)，４：Airport transportation(空港からのアクセス)，16：Other(その他)の言及が多いことがわかる。16：Other(その他)の内容をさらに細かく分類すると，Ｊ，Kホテル共に，施設などの追加情報，Please check…という指示，However，…，If you…，書き手への質問などが多かった。またHPからの情報をそのまま貼り付けたのは，Kホテルに多かった。

表2　J・Kホテルのカテゴリー別文数

Number of Categories		J_hotels	K_hotels
1	Room Availability 空室状況	61	29
2	Room rate 宿泊料金	140	63
3	Amenities and privileges アメニティーと特典	34	21
4	Airport transportation 空港からのアクセス	136	118
5	Greetings 挨拶	5	16
6	Appreciation 問い合わせへの感謝	49	26
7	Personalized salutation 書き出しの挨拶	47	29
8	Provisional reservation 仮予約	3	0
9	Preferences 顧客の好み・選択	1	0
10	Flight information フライト情報	1	2
11	Credit card クレジットカードへの言及	10	11
12	Future communication さらなるコミュニケーションの促進1	44	24
13	E-mail marketing E-メールマーケティング	33	8
14	Congratulations 結婚への祝辞	10	2
15	Closing 結語	60	48
16	Other その他	70	96

図1　J・Kホテルカテゴリー別文数（%）



5.1.3. 使用頻度別語彙リスト

Kensaku で使用頻度数別に語彙リストを作成すると以下のようになった。以下に示すのは，使用頻度が高い順に 1 位から 250 位まで並べた語彙である。1 列に 50 の語彙が示されている。

表 3　*Kensaku* 使用頻度数別語彙リスト（1 位〜250 位）

a．J ホテル使用頻度語彙リスト (J_hotels_freq_lemma)

you	228	mail	30	all	15	best	9	number	6
the	217	September	30	get	14	city	9	prepare	6
to	199	reservatior	29	transportation	14	date	9	yours	6
for	177	train	28	jp	14	Kathy	9	restaurant	6
we	158	any	27	day	14	privilege	9	people	6
room	151	Hakone	27	hour	14	cost	9	other	6
and	134	very	26	price	14	there	9	Centrair	6
hotel	132	honeymoon	26	view	14	more	9	change	6
a	115	charge	26	floor	13	let	9	approximate	6
your	101	tax	26	email	13	Toyota	9	however	6
is	100	check	26	sorry	13	below	8	after	6
have	99	by	26	co	13	come	8	honeymooner	6
from	97	available	26	use	13	informatior	8	Also	5
please	76	double	25	type	12	executive	8	index	5
thank	71	station	25	accommodation	12	soon	8	late	5
airport	68	yen	25	offer	12	Kansai	8	hesitate	5
our	65	plan	24	make	12	run	8	site	5
are	61	Ms	23	smoke	12	need	8	express	5
of	61	stay	23	follow	11	approximately	8	during	5
JPY	61	like	23	amenity	11	reply	8	few	5
night	58	about	23	some	11	non	8	deluxe	5
rate	57	Tokyo	22	treatment	11	total	8	new	5
th	57	min	22	time	11	every	8	web	5
it	56	contact	22	html	11	com	8	recommend	5
if	56	www	21	look	11	occasion	7	Japanese	5
in	51	that	21	package	11	daily	7	credit	5
us	48	http	21	guest	11	feel	7	hear	5
per	47	include	21	know	11	en	7	local	5
dear	45	minute	21	fare	11	two	7	note	5
Pope	45	e	21	bed	11	There	7	without	5
special	44	limousine	21	request	11	Sincerely	7	out	5
on	43	but	20	international	11	Meitetsu	7	park	5
ac	43	be	20	couple	11	reserve	7	inform	5
will	42	person	20	taxi	11	line	7	railway	5
take	40	much	20	royal	10	marriage	7	Mr	5
can	40	suite	19	Deluxe	10	possible	7	Mrs	5
at	35	Sep	19	superior	10	Osaka	7	website	5
or	35	Best	19	book	10	don't	7	see	5
regard	34	way	19	also	10	want	7	choose	5
bus	34	Sta	18	forward	10	I'm	7	anniversary	5
not	33	one	17	inquiry	10	Japan	7	Yokohama	5
this	33	which	17	first	10	card	7	pm	5
Katherine	33	Odawara	17	access	10	air	7	occupancy	5
as	32	Narita	16	tell	9	spa	6	rej	4
breakfast	32	so	16	again	9	sqf	6	Congratulation	4
would	32	I	15	afraid	9	up	6	Internet	4
service	31	no	15	grand	9	send	6	Kyoto	4
twin	31	question	15	above	9	garden	6	E	4
with	31	king	15	free	9	cm	6	Complimentary	4
do	31	Yumoto	15	stop	9	could	6	Associa	4

b．K ホテル使用頻度語彙リスト (K_hotels_freq_lemma)

you	182	are	22	two	11	first	6	size	4
the	168	information	22	station	11	see	6	viewKW	4
to	146	person	21	don't	11	restaurant	6	build	4
and	125	about	21	fare	11	tourist	6	upon	4
for	121	special	20	would	10	standard	6	There	4
hotel	110	one	20	package	10	hesitate	6	visit	4
room	105	Pope	20	stay	10	call	6	best	4
is	85	bed	20	executive	10	greet	6	car	4
a	76	free	20	like	10	grand	6	business	4
we	76	Seoul	19	Incheon	10	arrange	6	serve	4
KRW	67	not	19	twin	10	also	6	Hyatt	4
of	60	th	19	question	10	only	6	afraid	4
from	59	as	19	name	9	forward	6	Sincerely	4
your	59	I	18	let	9	buffet	6	am	4
have	58	contact	17	know	9	Jeju	6	find	4
if	52	number	17	B	9	off	6	flight	4
rate	51	make	17	day	9	September	6	Sokcho	4
bus	51	check	16	express	9	ask	6	should	4
thank	47	card	16	stop	9	again	5	fruit	4
our	46	hour	16	below	9	www	5	seoul	4
airport	44	available	16	Rm	9	sir	5	yes	4
service	44	by	16	guarantee	9	Novotel	5	go	4
please	41	Katherine	16	all	9	superior	5	Mt	4
include	40	view	15	Sep	9	add	5	greeting	4
will	40	no	15	win	9	subway	5	weekend	4
in	39	limousine	15	suite	8	then	5	single	4
can	38	mail	15	gate	8	there	5	hear	4
per	38	up	15	further	8	reserve	5	hello	4
at	37	offer	14	cost	8	provide	5	Itaewon	4
reservation	35	minute	14	transportation	8	international	5	website	4
tax	34	city	14	which	8	mountain	5	east	4
it	33	that	14	wine	8	total	5	when	4
or	33	guest	13	need	8	ticket	5	how	4
ac	31	e	13	me	8	benefit	5	arrival	4
night	30	request	13	very	7	hope	5	through	4
take	29	Best	13	warm	7	Also	5	every	4
breakfast	29	want	12	give	7	use	5	interest	4
honeymoon	29	time	12	king	7	floor	5	require	4
be	28	inquiry	12	Ms	7	recommend	5	Danyang	4
us	28	this	12	look	7	complimentary	5	reply	4
dear	27	get	12	pick	7	lounge	5	I	4
with	26	KAL	12	send	7	bottle	5	krw	4
on	26	so	12	amenity	7	Eastgate	5	price	4
db	26	credit	11	book	7	more	5	exit	4
double	26	couple	11	Complimentary	6	mins	5	feel	4
any	25	but	11	Daegu	6	bind	5	yours	4
regard	24	discount	11	soon	6	sokcho	5	locate	4
taxi	23	sorry	11	I'm	6	chocolate	5	pool	4
date	23	terminal	11	Deluxe	6	tower	5	rej	4
charge	22	way	11	much	6	people	4	club	4

5.1.4. Wordle による視覚化

Wordle を利用し，コーパス全体の使用語彙の頻度を視覚化した。語の大きさが使用頻度の多さを反映している。

表4　JK コーパスと Wordle

a．Wordle Image of J_hotel E-mail Corpus

日本のホテルメールでは，thank，room がもっとも大きくなっている。その次に，airport，please，per，night，hotel，rate，Dear，Pope，などが続く。Pope はメールで問い合わせをした客の姓名である。いずれも，ホテル予約に必要な語彙である。

b．Wordle Image of K_hotel E-mail Corpus

韓国のホテルでは，room，service，hotel，thank，please，reservation，tax，per，KRW，hoteru，Dear などの文字サイズが大きい。KRW は Korean Won，韓国ウォンの通貨単位を表す。いずれもホテルビジネスに必要な語彙である。

5.1.5. JACET8000 との比較

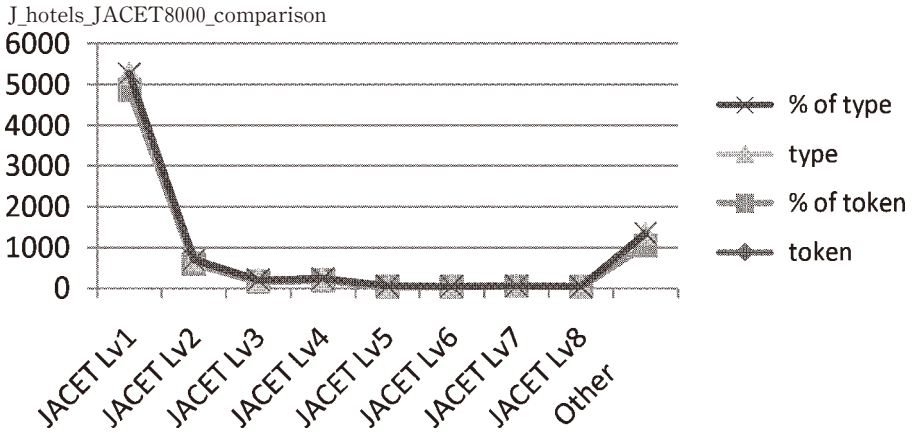
Kensaku で JK ホテルコーパスを『大学英語教育学会基本語リスト *JACET List of 8000 Basic Words*』(以後 JACET8000 と記述する) と比較した。JACET8000 の 8 レベルの語彙データと比較照合を行い，token と type のカバー率を出力した。また，それぞれのレベルでどのような語彙が出現したのかを見るために頻度別に上位 20 語を以下に示す。

ふたつのコーパスの総数が異なるため，厳密に比較することはできないが，レベル別の分布図を見ると語数分布はほぼ同じ曲線を描いているのがわかる。

表 5　JACET8000 との比較

a．J ホテルコーパスと JACET8000（J_hotels_JACET8000_comparison）

J_hotel	Lv1	Lv2	Lv3	Lv4	Lv5	Lv6	Lv7	Lv8	Other
token	4,861	596	166	195	41	40	52	37	1,046
% of token	69.10%	8.47%	2.35%	2.77%	0.58%	0.56%	0.73%	0.52%	14.87%
type	400	108	44	46	22	18	9	9	305
% of type	38.75%	10.46%	4.26%	4.45%	2.13%	1.74%	0.87%	0.87%	29.55%



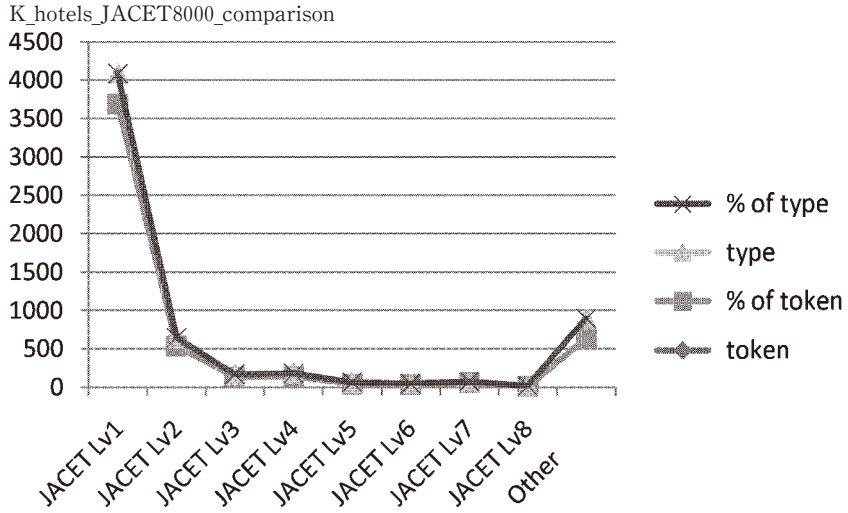
Jホテルコーパス JACET8000 レベル別上位 20 語（J_hotels_JACET8000）

Level 1		Level 2		Level 3		Level 4	
you	228	airport	68	twin	31	Pope	45
the	217	per	47	reservation	29	e	21
to	199	regard	34	superior	10	suite	19
for	177	breakfast	32	grand	9	accommodation	12
we	158	mail	30	executive	8	inquiry	10
room	151	tax	26	anniversary	5	privilege	9
and	134	charge	26	hesitate	5	approximately	8
hotel	132	available	26	index	5	cm	6
a	115	double	25	recommend	5	Internet	4
your	101	smoke	12	web	5	accordingly	4
is	100	treatment	11	arrival	4	availability	4
have	99	taxi	11	luxury	4	discount	4
from	97	request	11	menu	4	exclude	3
please	76	package	11	castle	3	terminal	3
thank	71	guest	11	greet	3	bind	2
our	65	royal	10	transfer	3	category	2
of	61	access	10	assist	2	complicate	2
night	58	reserve	7	bathroom	2	fee	2
rate	57	occasion	7	confirm	2	proposal	2
if	56	marriage	7	operator	2	reasonable	2

Level 5		Level 6		Level 7		Level 8	
fare	11	amenity	11	honeymoon	26	yen	25
Sincerely	7	convenience	3	transportation	14	fright	3
champagne	2	gateway	3	Cancellation	3	bouquet	2
moderate	2	kindly	3	Transportation	2	shuttle	2
relaxation	2	notify	3	daytime	2	Yen	1
Fitness	1	greeting	2	oriental	2	economical	1
apology	1	passport	2	Modular	1	gym	1
applicable	1	upgrade	2	buffet	1	receptionist	1
bin	1	vacancy	2	congratulation	1	refrigerator	1
click	1	Kindly	1				
confirmation	1	congratulate	1				
depart	1	fax	1				
eve	1	patronage	1				
grind	1	pickup	1				
lounge	1	privileged	1				
maid	1	seasonal	1				
metropolitan	1	shave	1				
romance	1	voucher	1				
spark	1						
sparkle	1						
temptation	1						
timetable	1						

b．Kホテルコーパスと JACET8000（K_hotels_JACET8000_comparison）

	Lv1	Lv2	Lv3	Lv4	Lv5	Lv6	Lv7	Lv8	Other
token	3,688	534	130	138	43	32	60	10	636
% of token	69.96%	10.13%	2.46%	2.61%	0.81%	0.60%	1.13%	0.18%	12.06%
type	398	112	36	42	21	16	15	7	256
% of type	42.20%	11.87%	3.81%	4.45%	2.22%	1.69%	1.59%	0.74%	27.14%



Kホテルコーパス JACET8000 レベル別上位 20 語（K_hotels_JACET8000）

Level 1		Level 2		Level 3		Level 4	
you	182	airport	44	reservation	35	Pope	20
the	168	per	38	executive	10	e	13
to	146	tax	34	twin	10	inquiry	12
and	125	breakfast	29	grand	6	discount	11
for	121	double	26	greet	6	terminal	11
hotel	110	regard	24	hesitate	6	guarantee	9
room	105	taxi	23	chocolate	5	suite	8
is	85	charge	22	recommend	5	bind	5
a	76	available	16	superior	5	addition	3
we	76	mail	15	arrival	4	inn	3
of	60	guest	13	airline	3	privilege	3
your	59	request	13	ambassador	3	accommodation	2
from	59	credit	11	Hi	2	assistance	2
have	58	package	10	cancel	2	departure	2
if	52	further	8	confirm	2	equip	2
rate	51	gate	8	convenient	2	payment	2
bus	51	wine	8	facility	2	plus	2
thank	47	arrange	6	mineral	2	quote	2
our	46	restaurant	6	outdoor	2	review	2
service	44	tourist	6	palace	2	vat	2

Level 5		Level 6		Level 7		Level 8	
fare	11	amenity	7	honeymoon	29	shuttle	3
lounge	5	greeting	4	transportation	8	metro	2
Sincerely	4	Paradise	3	buffet	6	downtown	1
exit	4	Madam	2	Transportation	3	gym	1
premier	2	attachment	2	expire	3	refrigerator	1
romance	2	coupon	2	luggage	2	sincere	1
Compliance	1	fax	2	Additionally	1	tub	1
booklet	1	pickup	2	admiral	1		
click	1	Kindly	1	cancellation	1		
confirmation	1	cocktail	1	laundry	1		
deadline	1	congratulate	1	logo	1		
decoration	1	consecutive	1	picket	1		
depart	1	delete	1	promotional	1		
designate	1	gratitude	1	steak	1		
desktop	1	kindly	1	visa	1		
enquire	1	passport	1				
fitness	1						
immigration	1						
lobby	1						
sincerely	1						
sparkle	1						

5.1.6. 上位 20 語の比較

最後に，抽出した JK ホテルコーパス JACET8000 上位 20 語を比較した。JK ホテル両方で使われている語彙はホテルＥメールで使用頻度の高い必要な語彙と言えるかもしれない。今後の教材作成に利用できる語彙である。

表 6　Ｊ・Ｋホテルコーパス　JACET8000 上位 20 語の比較
JK_hotels JACET8000 Level 別（上位 20 語）

J	K	J	K	J	K	J	K
Level 1	Level 1	Level 2	Level 2	Level 3	Level 3	Level 4	Level 4
a	a	access	airport	anniversary	airline	accommodation	accommodation
and	and	airport	arrange	arrival	ambassador	accordingly	addition
for	bus	available	available	assist	arrival	approximately	assistance
from	for	breakfast	breakfast	bathroom	cancel	availability	bind
have	from	charge	charge	castle	chocolate	bind	departure
hotel	have	double	credit	confirm	confirm	category	discount
if	hotel	guest	double	executive	convenient	cm	e
is	if	mail	further	grand	executive	complicate	equip
night	is	marriage	gate	greet	facility	discount	guarantee
of	of	occasion	guest	hesitate	grand	e	inn
our	our	package	mail	index	greet	exclude	inquiry
please	rate	per	package	luxury	hesitate	fee	payment
rate	room	regard	per	menu	Hi	inquiry	plus
room	service	request	regard	operator	mineral	Internet	Pope
thank	thank	reserve	request	recommend	outdoor	Pope	privilege
the	the	royal	restaurant	reservation	palace	privilege	quote
to	to	smoke	tax	superior	recommend	proposal	review
we	we	tax	taxi	transfer	reservation	reasonable	suite
you	you	taxi	tourist	twin	superior	suite	terminal
your	your	treatment	wine	web	twin	terminal	vat

J	K
Level 5	Level 5
apology	booklet
applicable	click
bin	Compliance
champagne	confirmation
click	deadline
confirmation	decoration
depart	depart
eve	designate
fare	desktop
Fitness	enquire
grind	exit
lounge	fare
maid	fitness
metropolitan	immigration
moderate	lobby
relaxation	lounge
romance	premier
Sincerely	romance
spark	Sincerely
sparkle	
temptation	
timetable	

J	K
Level 6	Level 6
amenity	amenity
congratulate	attachment
convenience	cocktail
fax	congratulate
gateway	consecutive
greeting	coupon
kindly	delete
Kindly	fax
notify	gratitude
passport	greeting
patronage	Kindly
pickup	kindly
privileged	Madam
seasonal	Paradise
shave	passport
upgrade	pickup
vacancy	
voucher	

J	K
Level 7	Level 7
buffet	Additionally
Cancellation	admiral
congratulation	buffet
daytime	cancellation
honeymoon	expire
Modular	honeymoon
oriental	laundry
transportation	logo
Transportation	luggage
	picket
	promotional
	steak
	transportation
	Transportation
	visa

J	K
Level 8	Level 8
bouquet	downtown
economical	gym
fright	metro
gym	refrigerator
receptionist	shuttle
refrigerator	sincere
shuttle	tub
yen	
Yen	

Ｊホテルあるいは Kホテルのみに出現した語に網掛けをした。網掛けをしていない部分が，Ｊホテル，Kホテルの両方に第 20 位までに出てくる語彙であり，教材作成の際に考慮しなければならない語彙と考える。

5.2. メールデータの質的分析

筆者らは，日･韓ホテルのメールコーパスにまとめた英語の文章並びに表現を，それぞれ 16 のカテゴリーに分類した(表２)。以下，英語表現に特徴の見られたカテゴリーについて，個別に論じる。

カテゴリー１：空室状況（Room Availability）

日・韓のコーパス共に，ホテルに空室があることを示すための表現は，共通するものが使われていた。日韓双方において，〝have-available″という語を組み合わせて用いる形式が，最も頻繁に使われていた。〝have″か〝available″のどちらかを用いた表現も多く見られたが，〝available″は誤用例も幾つか見られた。更に，〝recommended″，〝prepare″，〝arrange″，〝vacancy″等の語も使われていたが，その数は少なかった。以下に 6 つの例を示す。

１）have-available（22 例）

〝We <u>have</u> a room <u>available</u> for two people from 14th Sep. to 17th.″

〝We <u>have</u> a standard double room <u>available</u> on 14th to 17th Sep.″

２）available（13 例）

〝For the period you asked, our guest rooms are <u>available</u> as below.″

〝As the room reservation status, there are some rooms available.″

3）have（12例）

〝We have suite room for you from 14th of September to 17th of September for 3 nights.〞〝We have Smoking Standard B on your date.〞

4）offer（6例）

〝We can offer double room for you during Sep 14th～17th and the rate would be $200.〞

5）make a reservation（6例）

〝According to your request, we are pleased to inform you that we could make the following reservation.〞

6）fully booked（8例）

〝As per your request, we are sorry but we are fully booked on Sep. 14th and we can not offer you any rooms.〞

上記のように，〝available〞という語に関しては，日・韓共に幾つかの誤用が見られた。この語は，ホテル業界ばかりでなく，多くのビジネス場面で用いられる語であるが，従業員の訓練あるいは大学等の英語教育の場面で，より重点的に指導する必要性があろう。以下に，誤用の具体例を挙げる。

〝It is avalbel from 14th Sptember to 17th, 2011 that twin, double, and suit room for 2 persons.［原文ママ］〞（日）

〝It's available a room during September 14th-17th 2011.［原文ママ］〞（日）

〝you can availlable twinroom september 14th to 17th.［原文ママ］〞（韓）

カテゴリー2：宿泊料金（Room rate）

日・韓双方のホテルにおいて，〝room rate〞あるいは〝rate〞という語が多く用いられていた。以下の例に見られるように，宿泊料金は多くの場合be動詞（be-verbs）を用いて記述されるか，あるいは部屋の種類別に価格のみが表示されていた。〝room charge〞や〝price〞のような語もまた，両方のコーパスに含まれていた。

1）(room) rate（72例）

〝The room rate is JPY32,000 per night for 1 room, 2 people use.〞

〝But we have discount rate for September 14th to 17th.〞

〝If you wish to stay with us, I will give you an special rate and up-graded room which has a great view of Mt. Fuji at 24,300yen.［原文ママ］〞

〝Room rates include breakfast, taxes and servise charge.［原文ママ］〞

〝If you make a reservation before you check in to our hotel, we can give you the discount rate as you can see below.〞

〝We also promise to offer our special rate as follows.〞

2）use of be-verb or simple lists（be動詞，あるいは価格のみ表示）

〝Twin superior or Double superior (29.5 m²)＝19,800JPY per night (include tax and service charge with breakfast)〞

〝For standard double room will be 160,00KRW including tax and service charge.〞

カテゴリー5：挨拶（Greetings）

日・韓双方のホテルで典型的に見られた挨拶の表現は，〝Greeting from ABC Hotel〞あるいは〝Warm greetings from XYZ Hotel〞というものであった。韓国のメールコーパスには，〝Hi from ABC Hotel〞や〝Hello this is XYZ Hotel〞のようなカジュアルな表現も見られた。

カテゴリー6：問い合わせへの感謝（Appreciation）

顧客からの問い合わせを受けた事に対する感謝を表すために，日•韓のホテル共に〝Thank you (very much).〞という定型的な表現を用いていた。双方の国において，〝Thanks〞のようなカジュアルな表現を用いるホテルもあった一方で，よりフォーマルな感謝の表現も，両国において見られた。韓国のメールコーパスには，それ以外に〝I please to reply for your inquiry about Hotel ABC［原文ママ］〞や，〝I'm glad that you're interested in our hotel.〞のような表現も見られた。日本のホテルに比べ，韓国のホテルの方が表現にバラエティーがある。以下，典型的に見られた表現の例を挙げる。

1）Thank you (very much)（63例）

〝Thank you for your e-mail.〞

〝Thank you very much for selecting ABC hotel...〞

2）Thanks（5例）

〝Thanks for your mail.〞

〝Thanks for your inquiry to our hotel.〞

3）よりフォーマルな表現

〝We would like thank you for choosing XYZ hotel....〞

〝.. We would like to take this opportunity to thank you for choosing.... ABC hotel...〞

カテゴリー7：書き出しの挨拶（Personalized Salutation）

〝Dear Ms. Katherine Pope,〞及び〝Dear Katherine (Kathy) Pope,〞のような表現が，日・韓双方の応答メールで最も頻繁に用いられていた。〝Dear Katherine,〞や〝Dear Ms. Kathy,〞のような，ファーストネームを使っての表現も，日韓双方に見られたが，その数は少なかった。韓国のホテルの挨拶には，〝Dear Sir or Madam,〞や〝Dear guest,〞のような，ビジネス文書的なものもあったが，このようなものは日本のホテルでは見られなかった。

なお，辞書の定義に従って厳密に言えば，ビジネスレターにおいてDearで書き出す場合には「Mr.のような敬称をつけた場合は姓のみ，つけない場合は個人名のみ」とあり，「×Dear Mr. John D. Smith/×Dear John Smith.」と記述されている（大修館『ジーニアス英和大辞典』）。この定義に従えば，日本で34例，韓国で15例が誤用という事になる。しかしながら，英語を母語としない多くの日本人（あるいは韓国人）にとって，これらの例が「誤用」と意識されることは稀であると思われ，それによってビジネス上，あるいは人間関係の構築において不都合が生じるとは考えにくい。この点に関しては，英語の使用が非英語圏に拡大するにつれて，英米の規範的な用法への意識が希薄になるという事例かも知れない。英語母語話者に対する対応において，このレベルでの厳密さをどこまで意識するか（あるいは英語教育の場面でどこまで取り上げるか）は，今後の議論が期待される点であろう。

カテゴリー11：クレジットカードへの言及（Credit card）

韓国のホテルでは，日本のホテルよりも頻繁に，顧客のクレジットカードの情報を求めていた。その場合，〝If you would like (want) to make a reservation, please let us know credit card information to guarantee the reservation information...,″ のような表現が用いられていた。また，以下のような表現でクレジットカードの情報を求めていた韓国のホテルもあった。

> Also, the credit card information (number, the card holder's name, and the expired date) is required for guarantee methods. CREDIT CARD NO. & EXPIRED DATE: (Just guarantee, No pay)［原文ママ］

このような文を入れて，クレジットカードの情報を求めようとすることは，客とのやり取りにも，よりビジネス志向が強いことをうかがわせる。

カテゴリー12：更なるコミュニケーションの促進（Future communication）

日・韓のホテル共に，応答メール以後のコミュニケーションを促進するのに，幾つかの典型的な表現を用いていた。その例を以下に示す。

1）If you have any question(s)/inquiries ...

〝If you have any question, please contact us again.″

〝If there are/is any question(s)...″

2）If you want to (would like to) make a reservation (reserve) ...

〝If you want to make a reservation or have further questions, you can contact me anytime.″

〝If you would like to make a reservation, please let us know.″

3）Please (contact us etc.) ...

〝Please feel free to ask us if you have any inquiries.〞

顧客に対して近い将来すぐに再び連絡してもらう事を促すのに，日本のホテルはより画一的な表現を用いる傾向にあった。それに対して韓国のホテルは，以下の例に示すように，同様の応答に際して，カジュアルなものからフォーマルなものまで，多様な表現を用いていた。

〝do you have any questions call to .... ［原文ママ］〞

〝Feel free to contact me.〞

〝If you wanna make a room reservation, Please let us know your schedule. ［原文ママ］〞

〝We are waiting for your confirmation.〞

〝If I can be any further assistance, please do not hesitate to contact us.〞

〝Thank you very much for your request and please let me know you would like to take it.〞

〝Should you have any further questions, please do not hesitate to contact us at anytime.〞

〝Should you have further inquiries, contact us at any time.〞

〝Should you require any further information or assistance, please do not hesitate to contact me.〞

カテゴリー14：結婚への祝辞（Congratulating）

日本のホテルは，韓国のホテルよりも頻繁に，顧客のホテル利用の特別な機会（新婚旅行）に対する祝福を述べていた。最も多かったのが〝Congratulations on your marriage/wedding.〞という言い回しであった。日本のホテルには，〝We wish you great happiness in your marriage.〞あるいは〝We are all hoping you and your husband will be happy forever.〞のように，より丁寧で心のこもった表現を用いたものもあった。

6．考　　察

これまで例示してきた分析結果は，日・韓両国のホテルの返信文で用いられた典型的な語や表現を示している。ホテルにおいて頻繁に用いられる語のリストは，観光ホスピタリティ産業に関連する英語を教える際に有用である。ホテルで広範囲に使われていた英語の表現法は，ホテルの従業員に学習され，習得されるべきである。本研究で調査した通信文には，相当数の誤用例も含まれていた。しかしながら，我々の学生は標準的な英語表現を正確に学習し，それを自分たちが使えることばのレパートリーとして，将来のキャリアにも結び付けるべきである。

ここまでの分析結果からはまた，日本のホテルの返信文は概して型どおりの表現を用いていたのに対し，韓国のホテルの従業員はカジュアルな表現からフォーマルなものまで多様な表現を用いていた，という事実がわかる。韓国のホテルの返信文の幾つかは，非常にくだけたものであり，

顧客に応対する場面としては無作法にもなり得るものである。これらの事実を鑑みると，日本のホテルでは，限られた少数の従業員が英語のＥメールに応対し，一方，韓国のホテルでは多くの従業員が英語のＥメールに応対していたということが考えられる。実際，Morikoshi (2011 b) によれば，日本では，英語を話すことができ，あるいは外国語が得意な従業員が，外国人客への対応の一切を任される，という事実が報告されている。他方，韓国のホテルの返信文には，多くのくだけた表現や会話調の表現が含まれていた。このことは，様々な英語力のレベルの従業員がメールに応対していたのであろうという事実を示している。これは，韓国のホテル従業員にとっては恐らく，英語を使う際の抵抗感が，日本よりも低いということにも起因しているのであろう。日本の高等教育機関や職業教育において英語に携わる教員は，日本人が英語を使う際の抵抗感や障壁を低くさせる努力が強く求められている。より多くの日本人が，世界中の人々とのコミュニケーション手段としての英語を使えるようになる必要がある。

最後に，以前の研究においても指摘されていたことであるが，メールに応答する際の幾通りかの雛型が用意されて，それらを活用してより効果的で迅速な対応が進められる必要性がある。観光ホスピタリティ産業に従事する者にとって，問合せをしてくる潜在的な顧客に対し可能な限り迅速に応対することが，世界中の他の観光地と競合するためにも，決定的に重要である。

7．おわりに

これまでのＥメールコーパス分析は，ホテルのＥメール返信において用いられた英語の語彙や表現を示すと共に，その日・韓ホテルにおける顕著な特徴も示している。筆者らは，日本のホテルにおいて，一部の限られた従業員のみが英語のＥメールに対応する，という状況が変化することを願う。そのためには，英語教育に携わる者は，より多くの学生が将来のキャリアに向けて英語でのコミュニケーション能力を高められるように，現実社会の状況を反映した信頼できる教材を用意し提供する必要がある。日本の英語教育者は，現実社会の状況で用いられた言語テキストから，鍵となる語やフレーズを注意深く抽出するべきである。このような教材を使用して，韓国のホテル従業員に窺われたように，たとえ語彙が限られていたとしても，必要な場合には英語で積極的にコミュニケーションが取れるような技能を，日本の学生にも育成する必要がある。仕事の場面でＥメールが使える程度の英語の読み書きの能力を持つ学生を育成することは，教育者の責任でもある。これからの学生には，将来のキャリアにおいて，英語を使う場面でも問題を解決に取り組むようなことが望まれる。英語でやり取りする事に対して自信を持って抵抗なく取り組める学生の存在が，これからの日本の観光ホスピタリティ産業を変革して行くであろう。

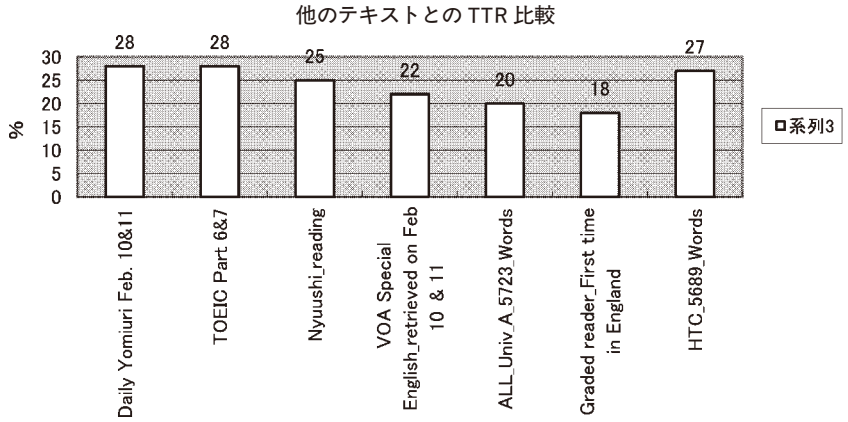
注

1）本研究は，2012 年 8 月 31 日～ 9 月 2 日に愛知大学長久手キャンパスで行われた大学英語教育学会（JACET）第 51 回国際大会での口頭発表に加筆修正したものである。

森越　京子* (北星学園大学短期大学部)，尾田　智彦** (札幌大学)，佐々木勝志*** (北海道武蔵女子短大)，田中　洋也**** (北海学園大学)，上野　之江***** (北海学園大学)

2）比較したテキストと総語彙数・TTR

	Tokens	Types	TTR
Daily Yomiuri Feb. 10 & 11	5643	1592	28%
TOEIC Part 6 & 7	5289	1521	28%
Nyuushi_reading	5544	1400	25%
VOA Special English_ retrieved on Feb 10 & 11	5761	1284	22%
ALL_Univ_A_5723_Words	5723	1158	20%
Graded reader_First time in England	5544	1016	18%
HTC_5689_Words	5680	1584	27%



参 考 文 献

Chujo, K, Utiyama, M, & Oghigian, K. (2006) Selecting Level-Specific Kyoto Tourism Vocabulary Using Statistical Measures. *New Aspects of English Language Teaching and Learning* (pp. 126-138). Taipei: Crane Publishing Company Ltd.

Frey, S., Schegg, R., & Murphy, J. (2003). E-mail customer service in the Swiss hotel industry. *Tourism and Hospitality Research*, (3), 97-212.

Fujita, R. & Tsushima, T. (2010). Toward Creating a Specialized Vocabulary List for Tourism Majors: Analysis of its Profile and Receptive Knowledge Among University Students. *JACET Journal, 51*, 1-13.

Hsu, Y. (2012). Facebook as international eMarketing strategy of Taiwan hotels. International Journal of Hospitality Management, 31, 972-980.

Kriegl, U. (2000). International hospitality management. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41, 2, 64-71.

Kurihara, T., & Okamoto, N. (2010). Foreign visitor's evaluation on tourism environment. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 8, 912-925.

Law, R. & Kua, T. (2009). Analyzing the quality of E-mail responses of leading hotels of the world to customer enquiries. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 10, 3, 175-190.

Morikoshi, K., (2011a). Successful and Unsuccessful Experiences of Employees in Singaporean HotelsDuring Intercultural Service Encounters: Insights for Educating Japanese Students for the Hospitality Industry. *Hokusei review, Junior College* 9, 1-14, 2011-03.

Morikoshi, K., (2011b). E-mail Management of Japanese Hotels in Comparison with South Korean Hotels. Graduate Thesis submitted for Graduate College University of Nevada, Las Vegas.

Murphy, J., Olaru, D., Schegg, R., & Frey, S. (2003). The Bandwagon Effect: Swiss Hotels' Web-site and E-mail Management. *Cornell Hospitality Quarterly*, 44, 1, 71-87.

Thitthongkam, T., Walsh, J., & Bunchappattanasakda, C. (2011). The role of foreign language in business administration. *Journal of Management Research*, 3(1), E8, 1-15.

Ueno, Y., Hayasaka, K., Sasaki, M., Yoshida, M., Abe, A., ODA, T., & Yokoyama, K. (2000). Corpus-Based Analyses of E-mail by Japanese College Students. *JACET Bulletin, 32*, 137-149.

Uzuma, A. (2009). Research in brief: marketing Japan's travel and tourism industry to international tourists. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(3), 356-365. doi: 10.1108/09596110910948341

岩井千春．(2010)．「日本のホテル業界での英語教育の実態と課題 ── 人的資源管理論の観点から」『日本英語コミュニケーション学会紀要』19(1)，93-107．

上野之江，尾田智彦，佐々木勝志，田中洋也，森越京子．(2012)．「英語ライティングクラスのための観光コーパス構築に関する研究」『北海学園大学学園論集』第 151 号　17-46．

観光庁．(2011)．「訪日外国人旅行者に対応した研修の実施」http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/setsugu.html

観光庁．(2010)．「平成 21 年度観光の状況・平成 22 年度観光政策要旨」『平成 21 年度観光白書（概要）』http://www.mlit.go.jp/common/000116313.pdf

日本政府観光局．(2011)．「2011 年訪日外客数（総数）」http://www.jnto.go.jp/jpn/downloads/2011_total.pdf