

# バフチンの対話原理の活用によるインバウンド・コミュニケーション構造の社会基盤学的分析

中野 宏幸

正会員 E-mail [nakano-h2fs@helen.ocn.ne.jp](mailto:nakano-h2fs@helen.ocn.ne.jp)

インバウンド観光行動の特性や観光客の対話・心理面に着目し、総合的なコミュニケーションの高質化・円滑化に向けた社会基盤充実と政策課題対応を図るため、インバウンド観光のコミュニケーション構造につき、バフチンの理論を発展的に解釈して、①時間・空間要素、②言語・非言語要素、③環境要素という3つの要素に着目し、学術的に整理・考察した。

この成果を活用して、エスノグラフィーの手法により、倫理の枠組みにも配慮し、米国の観光地でフィールドワークを実施し、対話の基盤やインバウンドの取り組みに関して一定の示唆を得た。

これらにより、旅行者の属性別分析や IT を利活用した観察への拡充・応用によって、インバウンド観光客への接客サービスの品質向上等の観光基盤の充実に資することを示した。

**Key Words:** *Inbound tourists, Bakhtin, Dialogism, Polyphony, Multimodality*

## 1. 研究の背景と問題意識

### (1) インバウンド増加と現状の課題認識

訪日外客数は、平成 28 年は 2400 万人を超え、インバウンド観光振興は、2020 年開催の東京オリンピック・パラリンピックにおける訪日外国人対応だけでなく、中長期的な展望に立った観光立国施策や、地方創生、高齢者・障害者等の多様な客層受け入れの観点からも、政府の重要な政策課題ともなっている。我が国では、中国人をはじめとする東アジアからの観光客が約 8 割を占める現状にあるが、増加傾向の中、外国人旅行者は、未知の経験に期待する一方、現地での意思疎通の不安など即地的・心理的な要素に影響される面が大きく、移動や滞在面で不安を感じる旅行者も多く、訪日外国人との円滑なコミュニケーションが課題と認識されている（観光庁、2017<sup>1)</sup>）。

こうした多様な顧客ニーズに応じて効果的に対応していくためには、従来の土木計画学の主たる対象であった物的側面からの対応だけでなく、言語・心理・表現・場所・雰囲気などの各面を踏まえ、トータルのデザインを設計していく必要がある。即ち、インバウンド対応では、外国人の慣習や価値観等をも踏まえ、非言語的手段を含めたコミュニケーションの構造を解明し、その高質化と円滑化を通じた観光基盤整備を進めていく必要がある。この場合、社会言語学や心理学を含めた学際的にわたる対話・コミュニケーション論を整理し、個人情報保護制

度も踏まえた観察・分析の枠組みを組み立て、ミクロの現象を普遍化する枠組みを提示することが必要である。

本研究は、インバウンド・コミュニケーションの特徴を踏まえた観察の枠組みを提示し、これを多様な観光客が往来する米国の観光地に適用し、効果の実証を試みるものである。

### (2) インバウンド・コミュニケーションの課題とこれまでの研究

インバウンド観光の実態と今後の展開を考慮すると、表現・心理面からコミュニケーションのあり方を解析し、相互理解の深化や観光関係主体の効果的な政策推進に結び付けることが有効である。しかしながら、これまでのところ、土木計画学の分野では、観光行動に関し、ミクロの言語・非言語行動にも着目した分析はみられない。また、観光学は、外部に表象される行動をマクロの現象として統計的に扱う傾向にあり、学術的に内面的な状況やその相互行為についてまで踏み込むものはほとんどみられない。

一方、観光行動については、社会言語学では、これまで有機的な結びつきを持ってきていない。特にバフチンの思想は、多岐かつ難解であることから、包括的な解明は行われておらず、また、現象観測のための確立された手法はない。しかしながら、社会言語学は、参加者の個別の反応や相互行為、その心理的要因に着目するものであり、ミクロとマクロを融合すれば、実践的かつ効果的

な対応に結びつくものと考えられる。

本研究は、バフチンの対話原理論を、近年において変化の著しいインバウンド観光のコミュニケーションに適用する初めての取組みと位置づけられる。これまでの取組みは、総じて、異文化との接触の摩擦をいかに軽減するかに配慮されてきたが、今後の方向としては、「おもてなし」に表象されるように、相手方の内面の理解も踏まえた上でのアクティブな対応が求められる。さらに、我が国において労働力不足等の情勢の下、機械的にデータ収集・分析したうえで、案内や接客に活用することが重要となるが、その際には、学際的な研究を通じた学術根拠が不可欠になると考えられる。

## 2. バフチンを踏まえた異文化コミュニケーションへのアプローチの枠組み

### (1) 自己形成と社会のネットワークとの関係

ヒトの自覚の基礎単位である「自己」について、G.H. ミードは、「原初的なもの」及び「社会的なもの」から構成されるとしたうえで、社会化の過程で他者と知り合い、内部的に思考しつつ、外部との相互作用によって、自己が形成されていくと述べている (G.H. ミード、1973<sup>2)</sup>)。こうした自己実現の欲求について、マズローは、ヒエラルキーを構成する基本的な欲求の中で、最も高次元のものと述べているが (マズロー、1987<sup>3)</sup>)、Bucholz, M らは、アイデンティティは、他者との関係において、自己との同一性や相違性をベースに、言語行動を通じて再生産されると述べており、状況や異質なものととの出会いによって変化する性格を有するとしている (Bucholz, M and Hall, K 2004<sup>4)</sup>)。

### (2) 対話原理の枠組み

インバウンド現象を考察するに当たり、対話・コミュニケーション構造につき、バフチンの対話原理 (dialogism) をベースとして整理をする (注1)。対話 (dialogue) とは、「互いに異なる論理が開かれた場でぶつかりあい、対決を通じてより高められた認識に到達しようとする運動」と定義されている (廣松ら、1998<sup>5)</sup>)。バフチンは、自己を単一・普遍的にとらえる古典的なアトミズムの考え方に対し、自己観の形成には、他者の存在と媒介が必要であると、自己と他者の間での反復やフィードバック、時間・空間的要素等により、多様かつ複雑な意味が発生するとしている。そして、「差異と分化」によって、多様性が創出されるとしており、ソシュールによる規範的かつ自己同一的な言語体系と一線を画している (ソシュール、1974<sup>6)</sup>)。それは、「存在」と「時間」を結びつけて、過去や未来と現在との差異の所在を開拓したハイデガーの思想に共通する方

向性を有する (ハイデガー、2003<sup>7)</sup>)。

まず「対話の関係性」との面では、バフチンは、「私」という存在は、他者の存在なしには、その存在は考えられないとし、「他者を通して知覚されたこと全てが、私たちの中で完全に内在化され、いわば意識の言葉に翻訳される」とする (阿部、1997<sup>8)</sup>)。そして、「私と他者」の間では、「唯一無二の存在である私」と他者との間には、わかりあえない関係があるにしても、バフチンの対話原理の中には、「ともに声をだすこと＝協働」と「さまざまな声があること＝対立」によって、完全なコンセンサスを得ることではなく、相互開示が可能になるような状況が作りだされることによって、対話も創造的になっていくとしている (桑野、2008<sup>9)</sup>)。

次に「対話の連続性」という面では、「言葉には始めも終わりもないし、対話のコンテクストも果てしがない。過ぎ去った過去の時代の対話から生まれた意味というもの、決して固定したものではない。それらは、つねに来たるべき未来への展開の中で変わっていく。」 (バフチン、1988<sup>10)</sup>) とし、対話自体は果てしなく続き、未来に向けて常に意味を創り出していく点を強調している。

これらは、バフチンのポリフォニーに通じる基本原理となる。即ち、言葉はつねに「話し相手に、話し相手になりうる誰かに向けられている。…各人の内的世界や思考は、それなりの安定した社会的聴衆をもっており、その聴衆が作り出す環境の中で、根拠、動機、価値、等々が作り上げる。…言葉は二面的な行為である。言葉は、それが誰のものかということと、誰のためのものかということの、二つに同等に規定される。それは、言葉として、まさに話し手と聞き手、話す人と話し相手の相互関係の産物なのである。あらゆる言葉は他者との関係における一者を表現する。私は他者の見地から一究極的には私が属している共同体の見地から一言によって自分自身に形を与える。言葉とは私と他者との間に渡された橋であり、話し手と話し相手が共有する領土なのである」 (Clark ら、1990<sup>11)</sup>)

こうしたポリフォニーは、「自立」した「融合していない」「自由」な声から構成されるが、これらの声は分散しているわけではなく、「組み合わせさせて、或る出来事という統一 (性) をかたちづく」ことになる (桑野、2008<sup>9)</sup>)。

こうした声は、現代的に解すれば、時代環境や所属するグループ、社会におけるポジションなどによって、多層化され、社会における立場やステータスなどによって、対話の解釈は、多義となる (桑野、2008<sup>9)</sup>)。バフチンは、これらの要素から構成される声の多様性を“Heteroglossia”と呼称している (バフチン、1981<sup>12)</sup>)。

社会学者であるゴフマンは、対話における話し手の多

重性を構造的にとらえ (Goffman, 1974<sup>13</sup>)、footing と frame との概念により、対話は、文化的背景や態度、スタンスや関係性によって変化するとともに、言語あるいは非言語の動作が引き金になって変化するとし、刻々と変化する場合に応じた対応が重要との認識を示している (Goffman, 1981<sup>14</sup>)。

### (3) クロノトポスと意味づけの枠組み

バフチンのポリフォニー論は、複数の視点からの声が交錯し、それが対話することによって、相互作用的かつ多面的な状況が所産されるとしているが、そのなかでは、時間と空間の概念が相互に関係づけられ、意味づけられるというクロノトポスの概念を創出している。これは、全体像の中で、空間的・時間的な特徴が創出・融合して、各要素が時間軸と空間軸の中に位置づけられ、関連付けられるというものである (バフチン, 1981<sup>12</sup>)。

このようなネットワークの中で、ヒトは、コミュニケーションを通じて、相手との関係において意味づけを行っている。意味づけとは、ヒトが外からの物事を感じし、状況を把握して、対応を思念する内的な営みであるが、それらには、原口が述べるように、個人や場面に特有の意味づけのシステムと、文化に応じて共有されている意味づけのシステムなど、さまざまなレベルでの普遍性をもった意味づけのシステムが関与している (原口, 1997<sup>15</sup>)。

これらの意味づけは、置かれた環境によって多彩となりうると論じられている。深谷らは、「意味づけの不確定性」により、意味づけは人によってさまざまであるという「意味づけの多様性」、状況によってさまざまな意味づけがなされる「意味づけの多義性」、記憶の蓄積によって意味づけが変わってくる「履歴変容性」、潜在記憶や暗黙知があるために意味を知りつくすことができない「意味づけの不可知性」が存在し、意味づけの特性としてあげている (深谷・田中, 1990<sup>16</sup>)。

### (4) 非日常性の場面でのコミュニケーション

バフチンは、ポリフォニー小説と有機的に結びつく概念として、カーニバル性を提起している。これは、普遍や永遠に対して、変化と革新に満ちた非日常的な状態であり、「距離が取り払われた」状況で、カーニバルでは全員が主役で、全員がカーニバルという劇の登場人物であると述べている (バフチン, 1995<sup>17</sup>)。バフチンは、こうした非日常的な状況では、身体・言葉・衣装などの多種多様な記号が表出され、想像力の原動力になるとしている。

コミュニケーションの表現面については、言語面だけでなく、非言語の手段と一体となったマルチモーダルな表現形式について研究がなされている。即ち、これらは、

動的・継続的・相互作用的なプロセスとして、①外見的特徴 (身体の大きさ、髪や肌の色、身長・体重、衣服や装飾品など)、②ジェスチャーや動作 (身体動作、姿勢や胴体・手・腕の動きなど)、③表情や視線行動 (目やまゆ毛の動きなどの視線や表情の変化など)、④音声行動 (音声の特徴や声の強弱・イントネーション、方言によるアクセントなど)、⑤空間 (近接空間や空間の配置・分配・使い方など) に分類される (リッチモンドら, 2010<sup>18</sup>)。

## 3 バフチンの対話原理等を踏まえたインバウンド・コミュニケーションの解釈

インバウンド・コミュニケーションは、他者や異なる文化・慣習との接触・融合のプロセスである。バフチンの対話原理を踏まえ、以下のような特質に着目する。

a) 1つめは、「対話における時間・空間的な要素」である。インバウンド・コミュニケーションは、未知の人との極めて短い時間のふれあいであり、「クロノトポスの概念」に示されるような「時間と空間」が重要な要素となる。人柄を含めたふれあい空間を通じて、観光客と受入側の相互の関係性が形成され、また、それは「参加」「交渉」「発展」といった時間的進展の中で、刻々と変化する。出会いから、「交渉」に至る場面では、情報を蓄積しつつ、目的を達成する望ましい状態に向けて、試行錯誤して、文化的な融合が図られることもある。これらは、時間の経過とそれを可能にする空間とのかかわり方によって、意味のある場となる。

b) 2つめは、「言語・非言語のコミュニケーション要素」である。観光は、生活経験からは得られない非日常的な経験を期待する行為であり、当人にとってはイベントとも位置付けられるある種の「カーニバル」のような状況が発現する。その中では、基本情報の取得や現地とのふれあいへの期待から、相互のコミュニケーション・ツールとしては、「言葉づかい」などに加え、身振りや手振り、表情としての「笑み」などの非言語要素といった自らがコントロールしうるあらゆる手段で行動することになる。これらの個々の要素が、接触の場におけるポジティブあるいはネガティブな雰囲気づくりを増幅させる。

c) 3つめは、1) 2) の要素を増幅させうる「対話の環境要素」である。即ち、地域や文化・慣習に関する受け入れ側の習熟・経験度合によって、相互の役割の変化・転換といった雰囲気の変化により、自由に打ち解けたふれあいや親近感の醸成など、どれだけポジティブな印象が形成される促進効果が異なってくる。新たな体験に対する期待とともに、緊張感が障害ともなりうるので、表情や動作で雰囲気をかえるなど、受け

入れ側の人的体制を含め、総合的な環境の整備も重要な要素となる。

#### 4 本研究における観測と評価の枠組み

観光は、初対面かつ即時的な接触という特徴を有する行動様式であるが、バフチンの理論を現代的に解し、移動を促進する特性に着目したうえで、観察の手法とコミュニケーションのありかたを考察する。観光現象の中でも、インバウンド観光を含む事例として、他国との比較を客観的にとらえるため、多様な国からの観光客が訪問するアメリカにて実測を行った。上記の目的から、国際的な観光都市であるカルフォルニア州サンタバーバラでフィールドワークを実施した。

##### (1) 観察手法の設定

第2節及び第3節の議論を踏まえ、観光コミュニケーションの観察・分析に関し、以下のようなフレームワーク構築に留意した。

- a) 時間・空間的な状況把握では、時間的経過とともに、異国経験の会話等から、相互の文化理解に進んでいく対話の創出・進展要素に留意する。
- b) 言語・非言語の状況把握では、時間の経過や空間の使い方の変化の中で、言葉遣いや動作、表情などの変化に留意する。また、一定のスペースの中で、自発的に生まれる心地よさを感じてもらふ雰囲気づくりに留意する。
- c) 対話環境の状況把握では、スタッフの知見や経験に応じ、状況に応じて変化する役割・雰囲気に関する対応の柔軟性など、環境の促進要素に留意する。

これらを踏まえ、3つの手法を設定し、フィールドで生起しているミクロの現象を把握し、マクロ面での特徴を観察する手法をとった。

- a) 「地元関係者へのヒアリング・意見交換」として、地域特性を踏まえ、特に観光の場面や日本等への訪問経験が豊富で、他国との比較を相当のレベルで行うことが可能な学識者にヒアリングを行い、情報収集を行った。
- b) 「観光センターのスタッフへのインタビュー及び応接の観察」として、高い経験知を有しており、ボランティアで意識が高いセンターのスタッフに、インタビューするとともに、現場対応を観察した。
- c) 「観光客とスタッフとのやりとりの直接的観察」として、現場での精緻な観察によることとし、サンタバーバラ校の指導の下、ビデオや音声録音については、スタッフの同意を得たうえで、スタッフの言動を観察することとした。

##### (2) 倫理規則への適合の必要性

現象観察に当たっては、倫理規則への適合が必要であり、特に観光の面では、個人情報取り扱いへの配慮が重要である。我が国では、個人の権利・利益の保護と個人情報の有用性とのバランスを図るため、個人情報保護法（平成15年5月30日法律第57号）の個人情報の取扱いについて規定され、個人情報を取得した時は、利用目的を本人に通知等することとされ、第三者への提供や目的外利用の場合は、原則として本人の同意が必要とされている。

EUにおいては、EUデータ保護指令（95/46/EU指令）、EUデータ保護規則提案（2012年）があり、第3者提供に関しては、データ主体の明確な同意等の要件合致が必要とされている。米国では個人情報保護に関する包括的な規定はないが、消費者プライバシー章典や個別法において本人の権利が規定されている。OECDでは、2013年にOECDプライバシーガイドライン見直し案が理事会採択されるといった国際動向の中、インバウンド観光動態の取得データを研究目的で使用する場合は、調査実施に当たり、調査の目的等を説明し、使用方法等について、本人の同意を得ることが必要である。

#### 5 米国サンタバーバラでのフィールドワーク

##### (1) サンタバーバラのビジターセンターの概況

サンタバーバラは、米国西海岸でアメリカ有数のリゾート地・観光のメッカとして知られ、国内外から観光客が訪問し、近年は中国人が増加している（注2）。大学や教育機関が多く立地し、退職者を含めて知識層の居住が多く、ボランティア精神も豊かである。観測対象としたビジターセンターは、海岸線の Cabrillo 通り沿いにあり、季節によって変動するが一日に平均 200 名、米国内や南米・欧州・ロシア・中国・インドの旅行者が訪問する。午前と午後のシフト対応の2名の交替体制で、情報提供のほか、土産品や地図なども販売している。観察期間中は、その大半は、夫妻のスタッフによる対応で、一般のスタッフの対応もあったが、ボランティア・ベースで行われていた。一回の接客は、即時の問い合わせから 30 分程度であった（注3）。

##### (2) フィールドワークと観察データの分析

観察手法としては、カルフォルニア大学サンタバーバラ校で、教員及び大学院生等にヒアリングを実施した。また、ビジターセンターで、平成 29 年 1 月 21 日（土）から 3 月 20 日（月）にかけて、合計 9 回（2~3 時間/回）で約 20 時間の応対観察を実施した。また、センターのスタッフの経験知をヒアリングするとともに、一部の場面においてスタッフの同意の下、観光客への応対を

録音・ビデオ撮影して観察した。本フィールドワークは、日本女子大学の高梨博子准教授の研究協力によって実施したものである。

### (3) 各観察事実からの成果

#### a) 対話における時間・空間的な要素

短時間での接触であるが、初対面からの時間経過とともに、スタッフからの滞在期間や旅客の持ち物等に関する small talk と、それから派生する会話により、相互交流の環境が再生産され、「一体的で親密感あふれる場」が形成されるケースが観察された。これに対して、アジア等からの旅客に対しては、言語力等への配慮から、スタッフからは話しかけを躊躇するケースもみられた。動物園の情報提供で、かつて子供を連れて行った経験を話すなど、旅行者からの話しかけがあるケースでは、特に女性間では、親しみの発生するケースが観察された。

センターには自転車利用など多様な旅行者が訪問するが、狭隘なセンターで、旅行者とスタッフの空間は分離されているものの、顧客との物理的距離は短く、顧客空間への移動の機会の活用により、対話しやすい場の形成の工夫が観察された。

#### b) 言語・非言語のコミュニケーション要素

言語・非言語の両面で、相手方の心理状況を汲み取った柔軟な対応が観察された。即ち、英語が母国語でない対話の不慣れたアジア系の旅行者には、「気転」を効かせた「身振り・手振り」を交えた対応、「スローでクリアな発音での対応の工夫」が観察された。また、顔や指の動きを相手方とあわせることにより、親近感が増すケースがみられた。他方、アイコンタクトについては、アジア系の旅行者には、慣れていない様子がうかがえた。

特に「ユーモアの活用」により、心の余裕や機転をもたせ、相手方との心理的距離を縮める行為が観察された。非混雑時には「笑い」がとりいれられ、天候が悪い時には、初対面の外国人でも、“Did you bring the bad weather?” といった冗談を言う、あるいは、ラテン系の 30 代のカップルに対し、“I would go to the beach with palm tree” といって、笑いを誘いつつ、緊張感をほぐす気遣いがみられた。

#### c) 対話の環境要素

習熟度及び意識の高いボランティアによる環境促進的対応が観察され、スタッフと観光客という役割が変化・転換するケースがみられた。即ち、「グループ・アイデンティティ」の形成として、友人グループとの接客において、スタッフを含めた友人間の会話のようなやりとりが行われ、スタッフともども談笑する様子が観察された。定年退職後にボランティアとして夫婦で参加しており、地域に対する社会貢献への意識が高いうえ、日本への滞在経験があるため、外国人の慣習や生活にも精通してい

る要素が寄与していると考えられる。

## 6 結論と今後の方向性

### (1) 結論

本研究では、バフチンの対話原理に着目し、インバウンド・コミュニケーションの特質を学術的に整理した。そして、国際的な観光流動の活発な地域に適用し、1) 大学等の地域調査、2) 接触場面でのスタッフへの事前同意を得たうえでのインタビュー、3) エスノグラフィーの手法による初対面での接触場面、という 3 つの手法の組合せにより、インバウンド観光について、以下のような有用な観察事実が得られることを確認した。

- a) 空間・時間的要素との点では、初対面からの時間の経過の中で、経験を通じた柔軟な対応の工夫により、心理的な交流が図られ、親近感が増幅される様相が観察された。
- b) マルチモーダルな手段によるコミュニケーションとの点では、身振り・手振りといった非言語手段だけでなく、ユーモアといった雰囲気づくりの手段によっても心配りの取り組みが観察された。
- c) 環境要素の面では、ボランティアの高い意識や経験により、特にグループとの交流において、親しみを醸成する現象が観察された。

これらは、日本へのインバウンド観光に関し、現地調査を経たうえで、①観光センターの経験豊かなスタッフへのインタビュー、②外国人とスタッフに事前同意を得たうえで初対面の現場でのエスノグラフィーの手法による個別観察、という手法により、個人情報保護法制に則し、個人情報の取得については、データ主体の事前同意を得たうえで、適用していくことは可能と考えられる。

本研究については、我が国において、国籍や性別といった属性はもとより、友人や家族などの旅行形態、リピーターなどの旅客特性を踏まえた観察・分析をしていくこととしており、類型化や IT の利活用によって、情報を共有するインバウンド・ネットワークのプラットフォーム構築に寄与していきたいと考えている。

### (2) 政策的含意

本研究は、インバウンド・コミュニケーションの観察・分析の第一段階である。地元状況に応じ、スタッフへのインタビューなど、即地的な対応状況を含め、適切な手段を組み合わせる必要がある。そして、現場レベルで蓄積されたクリティカルな読みと対応を通じ、個々の事例を積み重ね、ミクロ現象のマクロとの融合と普遍化を目指していく必要がある。

また、機械的に言語だけでなく、表情や仕草などを把握すれば、感情の起伏や意図を推定し、施設・店舗への

案内などのアシストの実施を通じて、最高水準のサービスの実現に活用することが可能である。特に、旅行中の利用者のストレスの低減を図り、快適な旅の環境づくりに活用していくことが期待される。

さらに、顧客の空間情報や音声の収集を通じ、深層学習によって自律的な移動や接客対話を行い、ロボットによる接客サービス、あるいは、接客に関する業務支援に活用しうる。応対における多言語化を進め、一定の顧客の評価を重ねることによって、品質の向上を図り、観光振興を課題とする地域におけるコミュニケーション・プラットフォームを構築していくことが期待される。

注1) ミハイル・バフチン (1895~1975) は、ロシアの構造主義・記号論や文学・言語理論の思想家・哲学者であり、ドストエフスキーやラブレールの小説を素材としたカーニバル論等のほか、独創的な言語哲学論を展開している。

注2) サンタバーバラは、人口 9.1 万人 (2014 年推計) で、主要産業は、農業・観光・ワイン製造販売であり、就業人口の 15% を占める。カルフォルニア大学サンタバーバラ校等の多くの教育機関が所在する。

注3) ビジターセンターは、2 月から 10 月までは、9 時から 5 時まで (日曜日は 10 時から 5 時まで)、11 月から 1 月までは、9 時から 4 時まで (日曜日は 10 時から 4 時まで)、オープンしている。アムトラックや MTD バス、ウォーターフロントシャトルなどの交通手段の予約・情報提供のほか、ワインツアーや Whale Watching などのイベント予約を受け付けている。

2 名のスタッフのうち、1 名は有給で管理責任を負った対応を行い、他の 1 名は無給であるが、インタビューによれば、ともに地域や自己実現のために、ボランティア意識で参加しているとのことであった。

謝辞：本研究に関し、サンタバーバラでのフィールドワークの実施については、日本女子大学の文学部英文学科の高梨博子准教授の研究協力を得た。また、高梨准教授を通じ、カルフォルニア大学サンタバーバラ校 Linguistics Department の Mary Bucholtz 教授、サンタバーバラの商工会議所及びビジターセンターのスタッフの方々に研究協力を得た。厚く御礼を申し上げたい。

## 参考文献

- 1) 観光庁、訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート結果、2017
- 2) G.H. ミード、「精神・自我・社会」、稲葉三千男・滝沢正樹・中野収、青木書店、1973[1934]
- 3) マズロー、A.H.、「人間性の心理学」、小口忠彦監訳、産業能率短大出版部、1987[1954]
- 4) Bucholz, M and Hall, K., *Language and Identity*, (edited by Duranti, A), *A Companion to Linguistic Anthropology*, Malden, MA, Blackwell, pp. 369-394 2004
- 5) 廣松渉・子安宣邦・三島憲一・宮本久雄・佐々木力・野家啓一・末木文美士 (編)、「岩波哲学・思想辞典」、岩波書店、1998
- 6) ソシュール、F.,「一般言語学講義」(小林英夫訳)、岩波書店、1972[1922]
- 7) ハイデガー、M.,「存在と時間」(原祐・渡邊二郎訳)東京中央公論社、2003[1927]
- 8) 阿部軍治、『なぜミハイル・バフチンなのか』『ミハイル・バフチンの生涯と創作』、「バフチンを読む」、阿部軍治、(編著)、NHK ブックス、1997
- 9) 桑野隆、「『ともに』『さまざまな』声を出す：対話的能動性と距離」、質的心理学研究、7、pp.6-20、2008
- 10) バフチン、M.,「ことば対話テキスト」、新谷敬三郎・佐々木寛・伊東一郎 (訳)、新時代社、1988
- 11) Clark, K. & Holquist, M.,「ミハイル・バフチンの世界」、川端香男里・鈴木晶 (訳)、せりか書房、1990
- 12) Bakhtin, M., *The dialogic imagination: Four essays* (edited by Holquist, Michael; translated by Emerson, Caryl, & Holquist, Michael). Austin, TX: University of Texas Press, 1981 [1934]
- 13) Goffman, Erving. *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. New York: Harper & Row, 1974
- 14) Goffman, Erving. *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981
- 15) 原口章輔、『バフチンの言語観』、「バフチンを読む」、阿部軍治、(編著)、NHK ブックス、1997
- 16) 深谷昌弘・田中茂徳、「言葉の＜意味づけ論＞－日常言語の生の営み」、紀伊国屋書店、1996
- 17) バフチン、M.,「ドストエフスキーの詩学」、望月哲男・鈴木淳一 (訳)、ちくま文芸文庫、1995[1963]
- 18) V.P. リッチモンド、J.C. マクロスキー、山下耕二 (訳)、「非言語行動の心理学」、北大路書房、2010

## Analysis of structure of communication with inbound tourists utilizing Bakhtin Dialogic theory

Hiroyuki NAKANO

This paper is the first approach to analyze the structure of communication of inbound tourists by utilizing Bakhtin Dialogue theory by examining the features of behaviors and dialogues of inbound tourists. It focuses on time and scale, verbal and non-verbal, environment factors respectively in research framework.

Fieldwork studies were implemented in Santa Barbara and certain implications regarding features of communications were acquired based on the outputs of Bakhtin theory analysis.

This research is useful to contribute to the improvement of quality of services towards inbound tourists by expanding research targets based on tourist characteristics and utilizing artificial intelligence technologies.