

日本の観光名所の案内文：日本のサービス文化は、  
英語で伝わっているのか。

## **Guide Texts of Tourist Attractions in Japan: Does the English Language Convey the Japanese Service Culture?**

ローレン・ツアン  
**Lauren Duan**

82-373: Structure of the Japanese Language

### 1. はじめに

私のプロジェクトのトピックは、日本の観光名所の案内文の日本語版と英語版の比較だ。日本に旅行した時、最も印象的なことの一つはやはり日本の親切なサービスだった。その親切さから日本人のその仕事に対する真面目な態度を肌で感じて、日本の特別な企業文化がもっとよく分かるようになった。それで、今度は日本のサービス文化が案内文の構造から分かるか、そして、それが英語でも伝わっているかが知りたくて、様々な日本の観光名所のウェブサイトとパンフレットの案内文を資料として使うつもりだ。この資料を選んだ理由は、観光名所なので、ウェブサイトとパンフレットは外国人の観光客向けの英語版もあるからだ。日本語版と英語版を書いたのは同じ会社なので、誤訳の可能性も低いわけだ。

### 2. 日英語比較

#### 2. 1. 日英語の<sup>もが</sup>違いのデータの<sup>ぶんるい</sup>分類

カップヌードルミュージアム

命令文

(1a) 見て、さわって、遊んで、食べて、楽しみながら発明、発見のヒントを学び取り、自分だけのクリエイティブシンキングを見つけてください。

[http://www.cupnoodles-museum.jp/common/pdf/Pamphlet\\_JPN.pdf](http://www.cupnoodles-museum.jp/common/pdf/Pamphlet_JPN.pdf)

平叙文

(1b) Here you will gather the knowledge that inspires invention and discovery and find the creativity within you by seeing, touching, playing, eating and having fun.

[http://www.cupnoodles-museum.jp/common/pdf/pamph\\_ENG.pdf](http://www.cupnoodles-museum.jp/common/pdf/pamph_ENG.pdf)

## 2. 2. 日英語の<sup>ちが</sup>違いの<sup>せつめい</sup>説明

(1a)と(1b)を比べると、日本語の文の(1a)は命令文、英語の文の(1b)は平叙文だということが分かる。日本語の文では、顧客にいろいろなことを経験して欲しくて、丁寧に誘っている意味が含まれているが、英語の文では、顧客はミュージアムで「will gather the knowledge」、知識を集めるようになるわけだという想定の意味が含まれている。したがって、日本語のほうは相手への考えを表し、間接的であり、英語のほうは相手に話し手自身の考えを表し、直接的だという違いがある。

## 2. 3. 日英語の<sup>ぶんかてきみかた</sup>文化的見方(cultural perspectives)の違い

こういう例文から、東洋人と西洋人が思う企業と顧客の距離の違い、そして企業の顧客に接する時一番大切なのが何かが分かる。日本語の例文は、顧客に可能性と選択の自由を表し、顧客の便利さを思っていることを伝えられる、英語の例文は、顧客に自社に対する確信をはっきりと表し、顧客の信頼度を高められる。

## 3. おわりに

日本語の表現のほうが間接的で、英語の表現のほうが直接的だ。日本人は聞き手の視点から考えて、西洋人は話し手自身の視点から考える。こういう違いは日本語と英語の文の種類から分かることができる。

日本は集団主義の社会なので、日本人にとって、個人的な意見より社会全体の一致した意見のほうが大切だ。したがって、自分の主観的な想定を言うよりも相手の真実の考えを聞くほうが好きだ。日本には、「お客様は神様だ」という観念があり、客に要求するニュアンスがする表現を使ったりする

のが負担感を与えそうな感じがするので、疑問文をよく使う。しかし、西洋人にとって、自社に対する自信を持って、顧客に信頼されるのが大切なので、自分の考えをはっきり表す平叙文をよく使う。つまり、日本人は顧客の便利さが一番大切だと思っているが、西洋人は自社の能力が一番大切だと思っている。

データ出典

カップヌードルミュージアム

[http://www.cupnoodles-museum.jp/common/pdf/Pamphlet\\_JPN.pdf](http://www.cupnoodles-museum.jp/common/pdf/Pamphlet_JPN.pdf)

[http://www.cupnoodles-museum.jp/common/pdf/pamph\\_ENG.pdf](http://www.cupnoodles-museum.jp/common/pdf/pamph_ENG.pdf)

参考文献

「【カルチャーショック】日本人スタッフがアメリカの職場で感じた 10 の企業文化の違い」

<http://blog.btrax.com/jp/2013/06/23/us-work/>