
言語研究センター共同研究

エアライン業界における 国際公用語としての英語（予備研究）

細田 由利

国際社会における様々な業界で「英語」は共通言語として使用されている。航空業界もそのような業界の一つであり、機内および地上（空港および電話等）において英語の使用は欠かせない。よって日本の航空業界で働く者にとって第二言語の運用能力を向上することはサービス面、安全面の両方の面から必須である。なぜなら、日本語を第一言語としない利用客との英語でのミスコミュニケーションはサービスの低下を引き起こすばかりでなく、非常時には生命の危機を引き起こす可能性もあるからである。そこで、本研究の最終目的を日本の航空業界での英語使用の実情を把握し、英語研修のあり方について示唆することとした。

本研究の研究手法として、まず、研究資料集めとしてパイロットや客室乗務員や地上職員の第一言語および第二言語（本研究では英語）の会話行為をテープで録音し、紙面に書き起こした。これ以前の航空業界の研究においては、すでにパイロットや航空管制官らの相互行為は研究されて来

たため、本研究では客室乗務員と地上職員の英語の会話行為に主に焦点を当てている。中でも特に研究対象としたのが、日本人客室乗務員の案内放送と地上職員の英語におけるコミュニケーションである。これらを文字化資料の分析から(a)どのような場面で英語を使用しているのか、(b)いかなる英語運用能力を持ち合わせているのか、(c)どのような英語研修を受けているのか、について調査するのが本研究の最終目的であり、彼らの英語使用場面に合わせた英語研修のあり方について検討したい。

また、本学外国語学部には多くの航空業界就職希望者がおり、本研究を基にそれらの学生への提案、アドバイスもしていきたい。

