

TR-IT-0158

N 人・M 言語会話データ収録報告書

Report on N-person-M-language
Conversation Data Collection

荒川直哉、ローケンキム・キュンホ、森元逞
Naoya Arakawa, Kyung-ho Loken-Kim, Tsuyoshi Morimoto

1996 年 3 月

概要

異なった言語を話す多数の人が参加する（いわゆる N 人・M 言語の）国際会議あるいは国際打ち合わせを扱う音声翻訳システムの実現可能性を検討するために、会話データの収録を行った。実験の主たる目的は、多数の人が多数の言語で通訳を交えて会話をする場合のインタラクション上の問題点を洗い出すことにある。

収録は、2 段階に分けて行った。第 1 段階（予備実験）として、旅行に関する 4 人・1 言語（日本語）会話の音声の収録および実験状況のビデオ撮影を行い、第 2 段階（主実験）として 4 人・4 言語間で同様の会話の収録、撮影を行った。第 2 段階で使用した言語は日本語、韓国語、ドイツ語、英（米）語の 4 つであり、会話にはこれら 4 言語間の双方向通訳 6 人が介在した。

1 概要

異なった言語を話す多数の人が参加する（いわゆるN人・M言語の）国際会議あるいは国際打ち合わせを扱う音声翻訳システムの実現可能性を検討するために、会話データの収録を行った。実験の主たる目的は、多数の人が多数の言語で通訳を交えて会話をする場合のインタラクション上の問題点を洗い出すことにある。

収録は、2段階に分けて行った。第1段階（予備実験）として、旅行に関する4人・1言語（日本語）会話の音声の収録および実験状況のビデオ撮影を行い、第2段階（主実験）として4人・4言語間で同様の会話の収録、撮影を行った。第2段階で使用した言語は日本語、韓国語、ドイツ語、英（米）語の4つであり、会話にはこれら4言語間の双方向通訳6人が介在した。

2 会話の設定

予備実験、主実験に共通する会話の設定について述べる。より詳細な会話の設定については添付資料を参照していただきたい。

2.1 会話のドメインとタスク

会話のドメインは旅行エージェント業務、タスクはホテルの部屋の割り振り調整とした。大阪でイベント（オリンピック）が開催されると想定し、日本の旅行会社の外国3支社が関連ツアーを企画する一方、日本本社は大阪周辺のいくつかのホテルの部屋を前もって押さえている、という設定を行った。会話参加者は、同じ旅行会社の各国（日、米、韓、独）現地担当者の役割を割り振られ、人数、日にち、部屋タイプ、ホテルの場所などの希望条件に基づき、ツアーに必要な宿泊を確保する、ということを目的として会話を行った。外国支社の現地担当者は、手配して欲しいホテルの条件（場所、収容可能人数、値段、グレード、食事、設備など）について、日本本社に問い合わせたり、要求したりする。外国支社の現地担当者が希望するホテルの部屋がぶつかり、互いの企画が両立不可能な場合は、交渉を行ったり、互いの希望する優先度を考慮して計画を変更したりする必要がある。また、関連する交通手段、観光旅行などを話題に含めることも許したが、イベント（オリンピック）自体についての詳細については言及しないこととした。

2.2 インタラクション

会議の進行は原則として議長主導型で行ったが、どの会話参加者も他の誰にでも話しかけることができることにした。従って発話の情報の流れ、あるいは発話者とその話し相手の組は、参加者の組み合わせの数だけ許容する（Multi-Lateral）ことになる。すなわち、4人の間には6つの組み合わせがあり、それぞれに双方向の情報の流れがあるから、12通りの情報の流れ方がある（図1）。また、参加者は自分以外の参加者のすべての発言を聞くことができ、情報として役立てることができることとした。

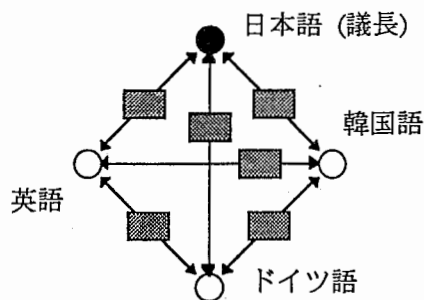


図1

予備実験の段階では、発話を希望する会話参加者は挙手により議長（＝旅行会社本社担当者役）の発話許可を得るということにしたが、多言語の主実験では押ボタンと信号灯を用いて発話の制御を

行った。

2.3 会話参加者（実験の被験者）への指示

会話参加者には、音声翻訳システムに向かって話すことを想定して会話をするを求めた。具体的には、はっきり話すことと、一度にあまり多くの量を発話しないことを求めた。また、ゆっくり話す実験も行った。

参加者には事前に会話例を配布した。実験中にこの会話例を参照する場合と、参照を禁止する場合の両方について収録を行った。

また、ホテルの予約状況と、各現地担当者の希望宿泊プランについては事前に設定し、参加者にプランを配布した。同時に最終的な合意のモデルプラン（いわゆる落としどころ）も参加者に配布した。これらのプランについてはパターンを2つ用意し、それぞれのパターンについて収録を行った。（一方のパターンにおいては、旅程を前後に2分割し、それぞれを「前半」「後半」という表現で参照できるようにした。これは、音声認識システムが日付（数字）を認識しにくいということからの配慮である。）

3 第1段階（予備実験：4人1言語会話）

3.1 収録会話数

日本人話者4名の会話（face-to-face）を10会話収録した。

3.2 実験日時・場所

1995年6月28日（水）（7会話）・ATR音声翻訳研究所社内

1995年7月17日（月）（9会話）・ATR音声翻訳研究所社内

3.3 会話参加者

日本語のネイティブ話者4名。

3.4 収録条件

- ・オフィス環境（一般会議室）で収録した。
- ・音声はDATの1トラックに収録した。また、収録情景を8ミリビデオテープに収録した。

3.5 インタラクション

原則として議長主導型を取った。議長以外の参加者が発言を求める場合は、挙手をして議長の許可を得る。議長にはなるべく参加者全員が発言できるように均等に発言権を与えることを求めた。

相手の顔を見ることができない状況下における実験も行ったが、この場合は議長の挙手による発話のコントロールは不可能になった。

3.6 結果と考察

収録した会話の長さを次のページに示す。完了した会話の長さは最長で18分51秒、最短で3分40秒である。収録第1日に5番目の会話から会話の長さが突然短くなっているのは、交渉内容を明確化すると同時に、現状説明を会話中で行うことを避けるようにしたためである。会話の長さは、発話速度、認識のポーズの有無、被験者のタスクへの習熟度などによって左右される。しかし、会話の長さとの要素との関連を厳密に議論することは今回の実験では行うことができない。今回の実験は会話の長さについて厳密な議論を行うための設計はされていないし、割り振り調整以外の事項（例えばオプションルツアーについての問い合わせ）についての会話の量が、会話によってまちまちだからである。

収録の記録

No.	収録日	会話の長さ (分:秒)	使用パターン
1	'95/06/28	12:51	B
2	'95/06/28	12:58	B
3	'95/06/28	18:51	B
4	'95/06/28	11:40	B
5	'95/06/28	3:40	B
6	'95/06/28	5:00	B
7	'95/06/28	5:34	B
8	'95/07/17	6:21	B
9	'95/07/17	4:24	B
*10	'95/07/17	5:21	B
11	'95/07/17	5:52	A
*12	'95/07/17	6:45	A
13	'95/07/17	6:24	B
*14	'95/07/17	6:38	A
15	'95/07/17	7:44	B
16	'95/07/17	8:13	A

・パターンAは、日取りを「前半」「後半」という表現で指示できるように配慮した方のパターンである（添付資料参照）。

・No. に * がついている会話は書き起こしを付録に収めた。

4 第2段階（予備実験：4人4言語会話）

4.1 収録会話数

4カ国語の話者4名の、6人の通訳を介した会話（face-to-face）を16会話収録した（内3つの会話は中断されている）。また、16対話中、4対話は議長を米国担当者としている。

4.2 実験日時・場所

1995年9月8日（木）（7会話）・ATR音声翻訳研究所社内

1995年9月8日（金）（9会話）・ATR音声翻訳研究所社内

4.3 会話参加者

日、韓、独、英、4カ国語のネイティブ話者4名、および日韓、日独、日英、韓独、韓英、独英の双方向の通訳6名。

4.4 収録条件

・オフィス環境（一般会議室）で収録した。

・音声は言語ごとに（計4トラック）DATレコーダを用い収録した。また、収録情景を8ミリビデオテープに収録した。

4.5 インタラクション

4.5.1 スイッチボックスによる発話権の制御

参加者が互いに見えない状況でも発話がぶつからないようにするために、信号装置（スイッチボ

ックス)を作成して参加者に使用させた。参加者が互いに参加者が発言を求める場合はスイッチボックスの押ボタンを押す。押しボタンはいわゆる「早押しボタン」で、最も早く押した参加者のスイッチボックスが点灯し、その参加者は自分に発言権があることがわかる。なお、点灯しているスイッチボックスのボタンを押すと消灯するようになっている。

スイッチボックスを用いる場合と用いない場合について実験を行った。

4.5.2 翻訳終了信号

参加者は、原則として自分の発言する言語への翻訳しか聞くことができないので、全体の翻訳が終了したかどうかを知らせるために、翻訳終了を示す信号灯を用いた。信号灯は、翻訳者によって操作され、いずれかの翻訳者が翻訳を開始すると同時に消灯し、すべての翻訳者が終了すると同時に点灯するような回路になっている。

4.5.3 参加者による誘導

発言権がスイッチボックスにより制約される場合でも、発言者(特に議長)は自分の後に発言する参加者を指定することにより、発言の流れを誘導することができる。

4.5.4 その他のインタラクション

相手の顔を見ることができない状況下における実験も行った。

なお、通訳の声が聞こえる状況下と聞こえない状況下での実験をそれぞれ行った。

4.6 発言の制限

4.6.1 発言速度

自然な速度、やや遅め、遅めの3種類について収録を行った。

4.6.2 1発言の長さ

無制限と、最大10秒の2種類を設定した。

4.6.3 認識のポーズ

翻訳を開始するまでに数秒のポーズを置くことを要求するかどうかの2種類を設定した(このポーズは音声翻訳システムの認識時間を模擬したものである)。

4.7 結果

会話データ収録の記録を次のページに示す。

4.7.1 会話の長さ

完了した会話の長さは最長で29分16秒、最短で15分19秒である。予備実験の4人1言語会話の場合に比べ、通訳を介した会話であるために3倍から4倍ほど長くなっている。

4.7.2 通訳上の問題

この実験における通訳は各言語対ごとに双方向に行われる(図1参照)が、その結果、通訳者には一部の会話の内容が与えられない。例えば、日本人の発言内容は、英語・韓国語の通訳者には伝達されない。従って、この例において日本語の発言の後で韓国語の発言があった場合、韓国語の発言が日本語の発言への応答であったとしてもその翻訳には直前の日本語の発言に含まれる情報を利用することができない。この点で、通訳者が不完全な情報に元づいて翻訳を行わなければならない状況があった。

4.7.3 結論

全体としては、今回の実験の設定において会話は成立した。従って、4人4言語の通訳を交えた国際打ち合わせは同様なタスクについて実行可能であるということが言える。 $N, M > 4$ となるような N 人・ M 言語会話や、即時性を要求するような(たとえば「早いもの勝ち」規則のあるような) N 人・ M 言語会話の実現可能性については今後の検討課題となる。

N人・M言語会話データ収録の記録

■1995年9月7日収録分

テープ No.	テイク No.	録音時間	会話 時間	録音状況	パーティ ション	司会者	場内音声 出力	発話速度	認識の ポース	参照 資料	会話例 の参照	1発話の 長さ	スイッチ ボックス
1	1	00:05~02:59	02:54	中断	無	日本	----	自然	無	A	参照	無制限	使用
	2	03:00~07:55	04:55	中断	無	日本	----	自然	無	A	参照	無制限	使用
	* 3	08:34~28:09	19:35	完了	無	日本	----	自然	無	A	参照	無制限	使用
	4	28:09~44:41	16:31	完了	有	日本	----	自然	無	A	参照	Max10sec.	使用
	5	44:41~01:00:00	15:19	完了	有	日本	----	自然	無	A	参照	Max10sec.	使用
	6	01:00:50~01:17:00	16:10	完了	有	日本	----	自然	無	A	禁止	Max10sec.	使用
2	1	00:10~22:35	22:25	完了	有	日本	----	やや遅め	有	A	禁止	Max10sec.	使用
	* 2	23:00~42:25	19:25	完了	有	日本	----	やや遅め	有	B	参照	Max10sec.	使用
	3	43:00~01:01:52	18:52	完了	有	日本	日本語	遅め	有	B	禁止	Max10sec.	使用
	4	01:02:00~01:11:05	09:05	1/3完了	有	日本	日本語	遅め	有	B	禁止	Max10sec.	使用

■1995年9月8日収録分

テープ No.	テイク No.	録音時間	会話 時間	録音状況	パーティ ション	司会者	場内音声 出力	発話速度	認識の ポース	参照 資料	会話例 の参照	1発話の 長さ	スイッチ ボックス
3	* 1	00:10~21:05	20:55	完了	有	米国	英語	自然	有	B	参照	Max10sec.	使用
	2	21:30~47:10	25:40	完了	有	米国	英語	自然	有	B	禁止	Max10sec.	使用
	3	47:30~01:10:20	22:50	完了	有	米国	韓国語	自然	有	A	禁止	Max10sec.	使用
4	1	00:10~29:26	29:16	完了	無	日本	ドイツ語	自然	有	B	禁止	Max10sec.	使用
	2	30:00~49:00	19:00	完了	無	米国	日本語	自然	有	A	禁止	Max10sec.	不使用
	3	49:30~01:17:30	28:00	完了	無	日本	日本語	自然	有	B	禁止	Max10sec.	不使用

・No. に * がついている会話は書き起こしを付録に収めた。

5 音声翻訳システムを使用したN人・M言語会話の問題点

音声翻訳システム自体の実現には精度（認識率・翻訳の正確さ）上の問題点がある。以下では、N人会話に特に関連すると考えられる、それ以外のポイントについて考察する。

5.1 N (> 2) 人会話の特徴

まず、今回の実験でも見られた N (> 2) 人会話の一般的特徴について述べる。ここ (5.1) で取り上げる特徴は特に翻訳上の問題となるとは考えられないものである (5.2 以降で翻訳に関連する問題について考察する)。

2人会話と異なり、発話为谁に対してのものなのかが必ずしも明らかではないため、発話の相手を明示する表現（名前など）の発話が増えることが見られる。同様に発話の引用においても誰の発話の引用をしているのかを明示する表現が増加する（例えば2人会話では「おっしゃるように」で済むところが、N (> 2) 人会話では「田中さんのおっしゃるように」と言うことになるかもしれない）。

次に、2人会話と異なり「割り込み」が発生する。割り込みの開始には、間投詞や「すみません」などの表現が用いられる。割り込みの開始後は、しばしば引用表現が現われ、さらに割り込み前の会話内容に対する補足あるいは「フォローアップ」が見られる。

割り込みとは逆に、話者が積極的な会話の参加者から受動的な聞き手に回る場合に「わかりました」あるいは「ありがとうございました」などの表現を用いることがある。

5.1 翻訳システムの応答時間

翻訳システムが十分に速い応答を返すことは、マンマシンインタフェースの上から重要である。N (> 2) 人会話の場合、他の対話者の話を聞く時間が多くなり、各参加者の待ち時間は2人会話の場合に比べても多くなる。翻訳システムが十分な速度を持たない場合、待ち時間が対話参加者の集中度の限界を超えてしまう可能性は、2人会話の場合に比べ高くなるであろうと考えられる。

5.2 話者特定の問題

翻訳者あるいは翻訳システムを介し、かつ会話者同士の声や身振りが完全に伝わらない状況では、翻訳された発話为谁のものであるかについて混乱する可能性がある。特に、翻訳システムが、各話者に対して同じ出力声質を用いている場合に、この混乱が起きやすいと考えられる。混乱を防ぐために、話者ごとに翻訳システムの出力声質を変えたり、話者を示す信号を送ったり、会話の臨場感を高めたりする工夫が必要になるであろう。

5.3 発話の制御

音声翻訳システムを介した会話において、他の会話参加者が話している、あるいは話しはじめたことが直ちにわからない場合、複数の会話参加者が同時に発話を行って混乱をもたらす可能性がある。また、翻訳がすべて終了していない間に会話参加者が話し始めることがないようにしなければならない。

会話参加者が音声チャネルのみを用いて会話する場合、他の会話参加者の原音声を（小音量で）伝えることにより、他の会話参加者の発話状況を伝えることができる。また、翻訳が終了しているかどうか、すべての翻訳システムからの音声を伝えることにより知らせることができる。この方法の問題点は、複数の音声の輻輳して混乱を招きかねないことである。もう1つ考えられる方法は、発話可能かどうかを何らかの信号音で知らせるということである。

音声チャネルの他に低帯域の信号チャネルが利用できれば、（本実験でのように）ランプや端末機ディスプレイに他の会話参加者の発話状況と翻訳の状況を示す信号を送ることができる。

会話参加者相互の映像情報が利用できる場合は、会話参加者は身振りなどで、互いに発話の制御

を行うことができる。

5.4 翻訳システム間の情報の共有

多言語翻訳システムを実現する1つの方法は、言語対・翻訳方向ごとに独立の翻訳システムを利用するということである。この方法には（言語の個数を n 個として） $2 \cdot C_n^2$ 個の翻訳システムを用意しなければならないという問題のほかに、1つの翻訳システムは談話の流れ全体を把握できない可能性があるという問題がある（この問題は前述したように本実験でも生じた）。もちろん、この問題は翻訳結果を互いに伝播することにより避けることができるが、全体は煩雑なものとなる印象を拒めないであろう。

多言語翻訳システムを実現するもう1つの方法は、各言語を1つのハブとなる言語（あるいは「意味表現」）に翻訳し、そこからそれぞれの別の言語に翻訳するという方法である。この方法であれば、高々 $2 \cdot n$ 個の翻訳システムを用意すればよいということになる。さらに、ある言語とハブとなる言語との間の双方向の翻訳を1つのシステムで行えば、そのシステムは談話のすべての流れを把握することができる。この方法の難点は、すべての翻訳がいわば2重翻訳になってしまい、翻訳精度上の問題があるということである。

6. 今後の検討課題

今回の実験から、全体として4人4言語の通訳を交えた国際打ち合わせは同様なタスクについて実行可能であると結論したが、会話の細部には翻訳の間違いが散見される。これらの間違いの理由を分析し、今後の N 人・ M 言語会話翻訳システムの設計に役立てることを考えることができる。また今後検討されるべきこととして、4.7.3 で述べたように、 $N, M > 4$ となるような N 人・ M 言語会話や、即時性を要求するような N 人・ M 言語会話の実現可能性が挙げられる。

添付資料

- ◆ N 人・ M 言語会話データ収録用資料
- ◆ 予備実験会話書き起こし（3 会話）
- ◆ 主実験会話書き起こし（3 会話・英語トラック）

N人・M言語会話データ収録用資料

項目	枚数
■音声データ収録要領	2
■各国担当者用共通ホテル一覧	1
■日本人担当者の資料	1
■日本人担当者用ホテル一覧	1
■パターンA用資料	
各国の要望一覧	1
各国担当者別資料	
韓国	1
米国	1
ドイツ	1
割り当て表（要望・結果）	2
会話の流れ	1
会話例	2
■パターンB用資料	
各国の要望一覧	1
各国担当者別資料	
韓国	1
米国	1
ドイツ	1
割り当て表（要望・結果）	2
会話の流れ	2
会話例	2
計	24

■音声データ収録要領

(1) 目的

- ・この音声会話収録は、卓上型の音声翻訳システムを使って、4人（4ヶ国として日本、韓国、米国、ドイツ）の会話を外国語に翻訳する場面を想定しています。音声翻訳システムに向かって話しをすることを想定して会話をしてください。ただし、システムは、一度にたくさんの量の会話を理解できないことをご承知ください。

(2) 役割

- ・今回収録する会話は、ホテルのブッキングです。

9 オリンピックが大阪で開催されるにあたり、開会式を観戦するためのツアーをある旅行会社（本社は日本）の現地担当者がそれぞれツアーを企画しています。日本側は一括して大阪、神戸、京都のホテルをおさえ、それを各国の担当者の希望に沿うように割り振ります。今回の会話のシチュエーションは、各国の担当者が集まって日本の本社担当者を進行役として、ホテルの部屋数やどのホテルのどのタイプの部屋に何人といった割り振りの調整を行うというものです。。

■あなたの役割は各国の現地担当でツアープランの責任者です。

- ・予め日本側が予約したホテルの一覧表を見て希望を提出していたのですが、他国と希望ホテルが重複しており調整が必要になっています。詳細についてはスピーカの資料を見てください。
- ・旅行期間は10月16日（水）から20日（日）で開会式は18日の午後5時からです。
- ・このツアーはシングルツアーで確保している洋室はすべてシングルです。和室については2名までの利用となります。

- ・担当者は周辺都市の観光を含めたツアーを自分で計画中です。ツアープランについては各国担当者用の資料を見て自分の計画しているツアーをイメージしてください。
- ・ホテルが希望どおりに取れない時はプランの変更も可能です。

(3) 収録上の注意・留意点

- ・話し方は基本的に自由ですが、標準語で、ていねいに、ゆっくりと話してください。
- ・言い間違いや、言い直し、間投詞（あの一、えーと）などが入っても構いません。
- ・まわりに（ディレクター等）話しかけたり、独り言（あ、しまった等）を言ったりするのは、避けてください。
- ・4人が参加する会話ですので、あまり込み入った話はできませんが、他の人の話をよく聞いてから自分の話をするようにしてください。
- ・4人の話者は、会話ごとにそれぞれ資料を使用します。
- ・4人の声が重ならないように、発言を希望する時は手を挙げてください。日本本社の担当者役（司会）が話してもよい人を指名します。指名されたら発言し、話が終わったら手で合図してください。指名されずに話ださないように注意してください。＊
- ・自分以外の人が話している内容は全て聞こえています。情報として生かしてください。
- ・具体的な日付にはなるべく言及せず、「前半」「後半」といった表現を用いてください。

＊ これは予備実験の指示である。主実験ではスイッチボックスが発話権の制御のために用いられた（本文参照）。また主実験では、翻訳中でないことを示す信号灯が点灯している間だけ話することができるという指示を行った。

■ホテル一覧 (各国担当用)

地域	大阪		京都		神戸	
ホテル名	大阪シティホテル	ホテル大阪	ホテル京都	京都タワーホテル	ホテル神戸	神戸ポートホテル
洋室 (料金は1名分)	30室 ¥8,000	50室 ¥15,000	50室 ¥12,000	50室 ¥8,000	30室 ¥12,000	40室 ¥6,000
和室 (料金は1室分)	10室 ¥20,000		20室 ¥25,000		20室 ¥25,000	
アクセス	大阪駅より徒歩10分	大阪駅から車で15分	京都駅より車で15分	京都駅前	三ノ宮駅より徒歩5分	ポートアイランド内(大阪から高速道路利用で約40分)

■日本人担当の資料

○ツアー内容

開会式観戦を含む10月16日から20日までの4泊5日ツアー

日本側で大阪神戸京都に各2ホテルずつ確保している（数など詳細はホテル一覧参照）

○オリンピック開会式

10月18日（金）午後5時より8時まで

詳細についてはまだ発表されていない。

ツアー客のチケットは確保している。

○観光について

ツアー客の観光などの希望については別部門の担当になるので現地担当者を通じてそちらに連絡してもらう。

○送迎その他の手配について

後日ホテルの割り振り表を現地担当者に配布するのでその時点で相談。

細かい希望もその折に。

○通貨

アメリカ：ドル 100円＝1ドル

ドイツ：マルク 100円＝1.5マルク

韓国：ウォン 100円＝900ウォン

■ホテル一覧（日本人担当用）

地域	大阪		京都		神戸	
ホテル名	大阪シティホテル	ホテル大阪	ホテル京都	京都タワーホテル	ホテル神戸	神戸ポートホテル
洋室 (料金は1名分)	30室 ¥8,000	50室 ¥15,000	50室 ¥12,000	50室 ¥8,000	30室 ¥12,000	40室 ¥6,000
和室 (料金は1室分)	10室 ¥20,000		20室 ¥25,000		20室 ¥25,000	
アクセス	大阪駅より徒歩10分	大阪駅から車で15分	京都駅より車で15分	京都駅前	三ノ宮駅より徒歩5分	ポートアイランド内（大阪まで高速道路で40分）
送迎	空港	空港／大阪駅	京都駅	なし	大阪／空港	なし
ルームサービス	自動販売機のみ	24時間	24時間	6:00 - 24:00	24時間	自動販売機のみ
備考	・朝食付 ・部屋は狭く設備もあまり良くないが交通の便がよい。	・最新設備を誇る。 ・ビジネススペースも充実。	・全室セミダブルベッド ・老舗のホテルで外人の対応にも慣れている	・朝食付 ・一般的なビジネスホテル	・観光に適した場所にある ・近代的	・駅から少し遠いが安い ・商用の客が多い

■各国の要望一覧

	韓国	ドイツ	アメリカ
期間	10月16日～20日	10月16日～20日	10月16日～20日
人数	30名	40名	50名
希望する部屋のタイプ	洋室：10 和室：10（20名）	洋室：40 和室：0	洋室：30 和室：10（20名）
予算（1人あたり）	9万ウォン	120マルク	150ドル
宿泊地	大阪4泊	神戸2泊／大阪2泊	大阪4泊
条件の優先順位	1) 部屋のタイプ 2) 設備 3) アクセス	1) 宿泊日程 （前半神戸後半大阪） 2) アクセス 3) 設備	1) 設備 2) アクセス 3) 部屋のタイプ
ツアー内容	・希望は大阪4泊だが変更可 ・必ず和室を盛り込んだものにした たい。	・「神戸観光とオリンピック観戦」 ・希望は洋室のみだが和室も可 ・大阪は市内観光を予定 ・神戸は自由行動	・大阪を拠点としたオリンピック メインのツアーで周辺都市観光 はあまり考えていない ・オプションで市内観光を検討中

■韓国の担当者の資料

期間：10月16日（水）～20日（日）

ツアー募集人員：30名

希望する部屋のタイプ：洋室10／和室10（20名）

予算：一人当たり9万ウォン

希望ホテル：大阪シティホテル4泊

あなたの企画しているツアー内容

○大阪が開催地ということでとりあえずシティホテル4泊の希望を出しましたが、まだツアーの詳細についてははっきりとは決めていません。

○日本らしさを出したいので和室は確保したいと思っています。

○神戸や京都についてはあまりよく知らないので、今日のミーティングで情報を得るつもりです。状況によっては宿泊地の変更も考えていますが大阪には最低2泊はするつもりです。

条件の優先順位

- 1) 部屋のタイプ
- 2) 設備
- 3) アクセス

■米国の担当者の資料

期間：10月16日（水）～20日（日）

ツアー募集人員：50名

希望する部屋のタイプ：洋室30／和室10（20名）

予算：一人当たり150ドル

希望ホテル：大阪シティホテル4泊

あなたの企画しているツアー内容

○大阪を拠点として五輪をメインにしたツアー

○周辺都市の観光はあまり考えていませんが大阪の市内観光をオプションとして盛り込むつもりです。

○大阪4泊を変更するつもりはありませんが部屋のタイプにはこだわっていません。

条件の優先順位

1) 設備

2) アクセス

3) 部屋のタイプ

■ドイツの担当者の資料

期間：10月16日（水）～20日（日）

ツアー募集人員：40名

希望する部屋のタイプ：洋室40

予算：一人当たり120マルク

希望ホテル：16／17神戸ポートホテル 18／19ホテル大阪

あなたの企画しているツアー内容

○「神戸観光と五輪開会式」というツアー。

○前半は神戸に宿泊して自由行動で神戸を観光してもらい、後半は大阪に宿泊して市内観光なども盛り込むつもりです。

○希望は洋室のみですが、和室でも構いません。価格的にリーズナブルなツアーにするつもりなので設備などにはあまりこだわっていません。

条件の優先順位

1) 宿泊日程（前半神戸／後半大阪）

2) アクセス

3) 設備

■割り当て表 [要望]

(洋室数/和室数)

10月 (洋室/和室)	16 (水)	17 (木)	18 (金)	19 (土)
大阪シティホテル (30/10)	韓国 (10/10) アメリカ (30/10)			
ホテル大阪 (50/0)			ドイツ (40/0)	
ホテル京都 (50/20)				
京都タワーホテル (50/0)				
ホテル神戸 (30/20)				
神戸ポートホテル (40/0)	ドイツ (40/0)			

■割り当て表 [結果]

(洋室数/和室数)

10月 (洋室／和室)	16 (水)	17 (木)	18 (金)	19 (土)
大阪シティホテル (30／10)	韓国 (10／10)		ドイツ (30／5)	
ホテル大阪 (50／0)	アメリカ (50／0)			
ホテル京都 (50／20)			韓国 (10／10)	
京都タワーホテル (50／0)				
ホテル神戸 (30／20)				
神戸ポートホテル (40／0)	ドイツ (40／0)			

■会話の流れ

日：始めの挨拶

韓米独：自己紹介

日：大阪のホテルに希望が集中しているので検討したいと言う

韓：開催地ということで大阪にした。和室が絶対必要と説明

米：大阪のみのツアーなので京都や神戸に宿泊するつもりはないと述べる。アクセスの点で選んだがホテル大阪に送迎バスがあれば代わってもよいと提案

日：もし米がホテルを代わると今度は独とぶつかると言う

独：ホテルは代わってもよいが後半は絶対大阪に宿泊することを希望する

韓：それなら周辺都市観光も盛り込むことにして前半は変更しても良いが和室のあるホテルを希望する

米：ホテル京都を勧める

韓：ホテル京都を了承

日：独に一部和室利用になるが後半はシティホテルでいいか確認（前半は希望通りホテル神戸）

独：了承

日：米に和室がないがホテル大阪4泊でいいか確認

米：了承

日：質問を受け付ける

韓：京都周辺観光地について

日：資料を届けると約束

米：共同観光ツアーを独に提案

独：検討を約束

日：まとめと挨拶

■会話例

日：では大阪オリンピック開会式観戦ツアーの宿泊ホテルの調整を行いたいと思います。私本社の宿泊担当のXXXです。まず皆さんお互いご存じないと思いますのでお名前をお願いしますか。

韓：韓国のXXXです。

独：ドイツのXXXです。

米：アメリカのXXXです。

日：さてお配りした資料をご覧ください。大阪のホテルに希望が集中しておりまして、調整しないといけないようですね。皆さんのご要望を詳しくお聞かせいただけますか。

韓：開催地なので大阪に4泊と思ったのですが。今回のうちのツアーとしては和室に泊まれることをPRしたいのでホテル大阪は困ります。

米：うちは大阪に絞ったツアーにするつもりなので大阪に4泊します。シティホテルは大阪駅から徒歩10分ということで選んだのですが、ホテル大阪から大阪駅まで送迎バスが出ているならそっちのホテルにしてもいいですよ。予算的にもなんとか大丈夫ですし。

日：送迎バスはありますので代わっていただいてもいいのですが、ただあの、ホテル大阪の方は後半ドイツがご希望でしたよねえ。

独：はい。まあホテル大阪でなくてもいいのですが大阪にホテルを取ってもらわないとちょっと困りますよね。大阪が開催地ですから。私としては神戸観光と五輪観戦というツアーにしたいので後半2泊大阪滞在というのは変えられません。最終日は市内観光も予定してますし。

韓：あ、それでしたらこちらが後半をどこかほかに代わってもいいですよ。京都か神戸に2泊して観光することにします。実は私はあまり詳しくないのですが、日本的な和室という点ではどのホテルがいいでしょうか。

米：それならホテル京都がいいですよ。レストランも老舗の日本料亭が入ってますし。

韓：そうですか。それなら韓国は後半はホテル京都ということに変更してください。

日：わかりました。ドイツの方は後半シティホテルに代わっていただけますか。洋室が30しかないので10名は和室ということになります。

独：和室5室に10名ですね。わかりました。いいですよ。神戸のポートホテルの方は洋室ですね。

日：ポートホテルは全室洋室です。ではアメリカの50名がホテル大阪に4泊ですね。こちらは逆に和室が取れていないのですが。

米：それは構いません。設備のよさを重視していますから特に和室でなくてもいいですよ。

日：そして韓国が前半大阪シティホテルで後半ホテル京都ということでお陰様で調整がついたようですね。ほかに何かご質問などありますでしょうか。

韓：京都周辺の観光スポットなどを知りたいのですが。

日：ホテル京都の案内も含めて後日資料をお送りします。

米：ドイツさんは大阪市内観光をされる予定なのですか。

独：ええ、まだ具体的には決めてませんが。

米：私もオプションツアーを考えているのですが、よかったら一緒にやりませんか。

独：そうですね、じゃあまた連絡します。

日：観光については本社でもいろいろ企画してますのでまた観光担当にお問い合わせください。ほかにご質問がないようですので今日はこれで終わりたいと思います。どうもお疲れ様でした。

■各国の要望一覧

	韓国	ドイツ	アメリカ
期間	10月16日～20日	10月16日～20日	10月16日～20日
人数	60名	50名	40名
希望する部屋のタイプ	洋室：30 和室：15（30名）	洋室：30 和室：10（20名）	洋室：30 和室：5（10名）
予算（1人あたり）	10万ウォン前後	180マルク前後	100～150ドル
宿泊地	京都と神戸に2泊ずつ	大阪に3泊京都に1泊	大阪と神戸に2泊ずつ
条件の優先順位	1) 設備 2) 部屋のタイプ 3) アクセス	1) 部屋のタイプ 2) アクセス 3) 設備	1) アクセス（開会式当日は大阪で宿泊したい） 2) 設備 3) 部屋のタイプ
その他	観光ツアーについて確認しておきたい	送迎バスについて確認しておきたい	ルームサービスについて確認しておきたい

■ 韓国の担当者の資料

期間：10月16日（水）～20日（日）

ツアー募集人員：60名

希望する部屋のタイプ：洋室30／和室15（30名）

予算：一人当たり10万ウォン前後

宿泊地：神戸と京都にそれぞれ2泊ずつ

その他：観光ツアーについて確認しておきたい

希望ホテル

16／17：ホテル神戸

18／19：ホテル京都

条件の優先順位

- 1) 設備
- 2) 部屋のタイプ
- 3) アクセス

■米国の担当者の資料

期間：10月16日（水）～20日（日）

ツアー募集人員：40名

希望する部屋のタイプ：洋室30／和室5（10名）

予算：一人当たり100～150ドル

宿泊地：神戸と大阪にそれぞれ2泊ずつ

その他：ルームサービスについて確認しておきたい

希望ホテル

16／17：ホテル神戸

18／19：大阪シティホテル

条件の優先順位

- 1) アクセス（開会式当日は大阪で宿泊したい）
- 2) 設備
- 3) 部屋のタイプ

■ドイツの担当者の資料

期間：10月16日（水）～20日（日）

ツアー募集人員：50名

希望する部屋のタイプ：洋室30／和室10（20名）

予算：一人当たり180マルク前後

宿泊地：大阪に3泊と京都に1泊

その他：送迎バスについて確認しておきたい

希望ホテル

16 : ホテル京都

17～20 : 大阪シティホテル

条件の優先順位

- 1) 部屋のタイプ
- 2) アクセス
- 3) 設備

■割り当て表 [要望]

(洋室数/和室数)

10月 (洋室/和室)	16 (水)	17 (木)	18 (金)	19 (土)
大阪シティホテル (30/10)			アメリカ (30/5) ドイツ (30/10)	
ホテル大阪 (50/0)				
ホテル京都 (50/20)	ドイツ (30/10)		韓国 (30/15)	
京都タワーホテル (50/0)				
ホテル神戸 (30/20)	アメリカ (30/5) 韓国 (30/15)			
神戸ポートホテル (40/0)				

■割り当て表 [結果]

(洋室数/和室数)

10月 (洋室/和室)	16 (水)	17 (木)	18 (金)	19 (土)
大阪シティホテル (30/10)	ドイツ (30/10)			
ホテル大阪 (50/0)			アメリカ (30/5)	
ホテル京都 (50/20)	韓国 (30/15)			
京都タワーホテル (50/0)				
ホテル神戸 (30/20)	アメリカ (30/5)		韓国 (30/15)	
神戸ポートホテル (40/0)				

■会話の流れ

日：始めの挨拶と自己紹介

韓独米：それぞれ自己紹介

日：ホテルの希望が重複していることを言う

米：後半を大阪にしたい理由を述べ、韓国に譲歩を依頼

韓：米国に神戸ポートホテル利用を提案（自国は人数の点で不可）

米：ポートホテルでは設備の面で支障があることを説明

韓：前半と後半の入れ替えなら可能だと告げる

独：その場合自国の希望とぶつかるという

☞ 日：独にホテルの変更の可否を問う

独：必ず和室を確保したいので無理だと答える

韓：それでは日程の変更はどうかと問う

独：3泊1泊も変えないなら変更してもよいと告げる

日：米にホテルの変更を提案する

米：ホテル大阪の設備について確認

韓：ホテル大阪の設備について説明する

米：ホテル変更了承

日：独の日程変更了承を確認

独：日程変更了承

日：他に質問があるか聞く

韓：観光ツアーについて質問

日：答える

独：送迎バスについて質問

日：答える

米：ルームサービスについて質問

日：答える

日：終わりの挨拶

■会話例

日：では大阪オリンピック開会式観戦ツアーの宿泊ホテルの調整を行いたいと思います。私本社の宿泊担当のXXXです。まず皆さんお互いご存じないと思いますのでお名前をお願いできますか。

韓：はい。韓国のXXXです。

独：ドイツのXXXです、こんにちは。

米：アメリカのXXXです。よろしくお願いします。

日：さてお手持ちの資料を見ればおわかりいただけますが、若干、希望が重複してのですが。

米：えっとアメリカとしましては開会式の当日は大阪滞在にしてそのあともオプションで競技観戦を企画しているものですから、どうしても前半が神戸で後半が大阪というのは変えられないのですが。韓国さん、譲ってもらうわけにはいきませんかでしょうか。

韓：こちらもできれば前半は神戸にしたいのですが、アメリカさんは神戸ポートホテルではだめなんですか。うちは人数の点で無理なんです。

米：そうですね。神戸は観光がメインなので三ノ宮に近いホテルがいいんですよ。それにポートホテルは設備の面でちょっと難がありますからねえ。

韓：そうですか。じゃあここはアメリカさんに譲るとして、うちは前半と後半をそっくり入れ替えてもいいですよ。。

独：え、前半をホテル京都にされるのですか。あの、ホテル京都は初日にうちが希望しているのですが。

日：ドイツの方は初日京都タワーホテルというわけにはいかないのでしょうか。

独：今回のツアーは、日本情緒ある和室も希望すれば楽しめるということを売りにしたいのですよ。ですからどうしても和室のあるホテルでないと困ります。

韓：では京都の1泊を最終日に持ってきてもらう訳にはいかないでしょうかね。

独：それは構いませんよ。ただし大阪の3泊は必ずシティホテルにしてください。

日：えーと、ということはアメリカの希望と開会式当日のホテルがぶつかってしまいますね。アメリカの方もどうしても和室が必要でしょうか。

米：うちはどちらかといえば設備の整ったホテルなら和室がなくてもいいんですが。

独：それなら逆にホテル大阪にされた方がいいですよ。昨年行きましたが改装して最新の設備になってましたから。格調も高いですしね。

米：それでしたらホテル大阪にします。ちょっと駅から遠くなりますけど構わないでしょう。

日：ではドイツは最終日がホテル京都でよろしいですね。

独：いいですよ。その前がシティホテルで3泊。どちらのホテルも和室を10室ずつ確保してくださいね。

日：承知しました。では以上でホテルは決定ということで、ほかになにかご質問はございますか。

韓：京都と神戸で全員参加の観光ツアーをやりたいのですが。

日：あ、観光につきましてはすみませんが担当が違いますので観光担当にご相談いただけますか。本社の鈴木という者です。

88

韓：わかりました。鈴木さんですね。

独：ホテルの送迎バスのサービスはどうなっているのでしょうか。

日：シティホテルでは大阪空港往復、ホテル京都は京都駅往復の無料バスを出しています。

運行時間はちょっとわからないのですが。また詳しい資料を後日お渡しします。

米：設備の点で聞き忘れたのですが、ルームサービスはどうなっていますか。

日：えーとホテル北野は6時から24時まで、ホテル大阪は24時間やっているようです。

米：その辺もはっきり確認しておいていただけますか。

日：わかりました。では各国のホテルの割り振り表とホテルなどの資料を1週間後ぐらいに郵送します。本日はどうもお疲れさまでした。

予備実験会話書き起こし（3 会話）

（J：日本本社担当者、K：韓国支社担当者、G：ドイツ支社担当者、K：米国支社担当者）

会話 1（#10）：使用パターン B（5.21 秒）

- J：はい、では皆さんおそろいになりましたので、大阪五輪の開会式観戦ツアーの宿泊ホテルの調整を行ないたいと思います。わたくし、本社の山田と申します。えーと、ではまず皆さんご存じないと思いますので、え、お名前のほうを御紹介いただきますでしょうか。
- K：えー、韓国担当の庄司です。よろしくお願いします。
- G：はい、続いてドイツ担当の吉原と申します。よろしくお願いします。
- A：アメリカ担当の中野と申します。よろしくお願いいたします。
- J：よろしくお願いいたします。では調整のほうに入りますが、えーと、お手持ちの資料を見ていただければお分かりいただけますが、ホテル神戸のほうでアメリカと韓国、大阪シティーホテルのほうでアメリカとドイツが、えー、希望が重なってしまっておりますが、まずでは、そうですね、ホテル神戸のほうはどうでしょうか。アメリカのほうはいかがですか。
- A：アメリカとしましては、あの一、開会式当日以降、あの、競技観戦をしたいと思いますので、どうしても前半、ホテル神戸を取りたいんです。
- J：京都ではなく、神戸がよろしいんですね。
- A：はい、あの、神戸観光と大阪五輪というふうに考えておりますので、お願いいたします。
- J：韓国のほうはいかがですか。
- K：ええ、韓国としても前半はどうしても神戸で泊まりたいというのがあるんですよね。ですから例えばアメリカさんは、その、前半、神戸ポートホテルを、あー、使っていただくということとはできないもんなんでしょうか。
- A：あの、ポートホテルはですね、設備の面でちょっと、あの一、あまり整っていないということと、駅からというか、交通アクセスが大変ちょっと不便なところにあるんですね。ですからどうしても、こう観光の拠点といたしましてはホテル神戸を、あの一、お願いしたいんですが。
- K：そうですか、うーん、ちょっと困りましたね。まあ、あの、韓国としてはその人数の点でポートホテルが無理なんです、それじゃあこうしましょう。あの、前半と後半の韓国のスケジュール、日程を変更させていただきます。
- J：えーと、日程を入れ替えていただけるということですね。
- K：はい。
- J：ということは、えー、ホテル神戸が、ぜ、あ、後半になりますので、ホテル京都のほうに十六、十七<juushichi>ということになりますね。
- K：はい。
- G：えー、ドイツ側としては、えー、十六日の前半ですね、あの、ホテル京都のほうに、えー、一日だけ取っていると思うんですが、それでしたら、あの、韓国さんとぶつかりますよね。
- J：ドイツのほうは、えー、どうしてもホテル京都を御希望でしょうか。
- G：そうですね、あの、どうしても、あの、和室の部屋がほしいということで、え、で、三泊<sanpaku>一泊という形なので、それは崩したくないということです。
- K：で、あの、ドイツさん、ちょっと提案なんですけどね。あの、その一、京都で泊まる日程というのを一番最後の日にもってこられるというのはいかがなものでしょうか。
- G：ええ、それはかまわないです。えー、ただし、え、大阪のほうにですね、えー、どうしても、こう、三泊<sanpaku>は譲れないということなんですよ。

J : えー、大阪の三泊<sanpaku>はシティーホテルではないとまずいわけですね。
G : はい、そうです。
J : 大阪、あ、ホテル大阪には変えられないと。
G : そうですね。
J : となりますと、アメリカのほうと、えー、開会式の日宿泊ホテルがぶつかってしまうんですけれども、アメリカのほうも、えー、どうしてもシティーホテルを御希望でしょうか。
A : あの一、アメリカとしましては、設備が十分整っていれば、あの一、まあ、ほかの、ホ、ホテルでもかまわないんですが。
J : えー、ホテル大阪でもかまわないということですね。
A : はい、あの、ホテル大阪の設備はいかがなものでしょう。
K : あ、あの一、韓国は実は、あの、去年、このホテルを利用したんですがね。改装もされてますんで、設備の点は申し分ないと思いますよ。
A : それでしたらホテル大阪でもかまいません。
J : ということは、えー、十八、十九日をホテル大阪のほうに替わっていただけるということで、えー、ドイツのほうは最終日がホテル京都でよろしいですね。
G : はい。
J : それで、え、一応、えー、宿泊のほうの希望の調整がついたようですけれども、なにか御質問はございますか。
K : あの、韓国なんですけど、全員参加の観光ツアーというのを計画してるんですね。ですから資料などありましたらお願いします。
J : はい、では資料に関しましては、後日お届けする形にいたします。
K : はい。
J : えー、ほかにないようでしたら、えー、こちらのほう、今、おっしゃったような観光の資料とホテルの割り振り表につきましては、一週間後ぐらいにこちらのほうから郵送させていただきます。またなにかありましたらお電話でも。どうもありがとうございました。

会話2 (#12): 使用パターンA (6.45 秒)

- J: えー、では、えー、オリンピックの観戦ツアーの宿泊ホテルの予約調整を行いたいと思います。
えーと、まず各国の担当の皆様、お名前のほうをお聞かせ願えますでしょうか。
- K: えー、韓国担当の庄司です。よろしくお願いします。
- G: えー、ドイツ担当の吉原です。よろしくお願いします。
- A: アメリカ担当の中野です。よろしくお願いいたします。
- J: はい、わたし、本社の山田と申します。えー、早速ですが、えー、お手持ちの資料をご覧くださいますと、えー、お分かりいただけますが、シティーホテルのほうで韓国とアメリカのほう、えー、重なってしまっているんで、調整したいと思いますが、韓国の方のほうはどういったツアーをお考えでしょうか。
- K: えー、韓国としてはやはりオリンピックの開催される場所ということで大阪を選んだわけですね、四泊<yonpaku>。で、今回のPRとして、和室が希望ということで、和室の大阪で四泊<yonpaku>という線で今回計画立てたんです。
- J: となると、シティーホテルということになってしまいますよね。
- K: はい。
- J: アメリカのほうはいかがでしょうか。
- A: あの一、アメリカとしましては、大阪だけの、五輪をメインにしたツアーですので、もう大阪四泊<yonpaku>というのは変えられません。あの一、アクセスの面でいいということでシティーホテルを選びました。
- J: えーと、では、えー、ホテル大阪、アメリカのほうは和室が御入り用でなければ、ホテル大阪のほうに替わっていただくことは可能でしょうか。
- A: あ、もしホテル大阪のほうでアクセス面で、あ、十分な送迎バスなりなんなりがあるとか、あと設備の面がもし十分であれば、あの一、ホテル大阪でもかまいません。
- J: えー、ま、設備に関しては、おさ、ホテル大阪は全く問題がありません。送迎バスも、えー、十五分おきに駅まで出ておりますが、え、ただ、あ、全日程替わっていただくことになりますと、今度は、えー、ドイツのほうのホテル大阪を後半御希望なのですが、ドイツのほうはいかがでしょうか。
- G: ええ、ホテル大阪では別になくてもいいんですが、えー、今回、まあ、大阪が開催地ということで、えー、わたしとしては、えー、今回ですね、神戸観光と、五輪<gowa>観光ツアーということでですね、あ、大阪二泊<nihaku>というのはどうしても変えられないんですけどね。
- J: 前半ではなく、後半に大阪二泊<nihaku>、前半でもよろしいんでしょうか。
- G: そうですね、それは別に、でもどちらかと言えば最終日にですね、あの一、市内観光を予定してるんですよ、ドイツ側は。ですから後半大阪にしてほしいんですけども。
- J: となりますと、ちょっとホテル大阪のほうというか、もう全体的に大阪のホテルが、えー、満室以上の状態になってしまいますが、韓国の方は大阪に四日<yokka>は変えられませんか。
- K: はい、そう、そうですね、ま、先ほどアメリカさんにシティーホテルを譲っていただいたんで、後半の日程を変更することにします。京都か大阪で和室のあるホテルをそれでは希望しますので。
- J: えー、ということは、ホテル京都かホテル神戸のほうに後半替わっていただけるということでですね。
- K: はい。
- J: で、その場合、ドイツのほうはシティーホテルのほうに替わっていただくことは可能でしょうか。

- G : ええ、大阪であれば別にそれはかまいません。
- J : 分かりました。では、えーと、韓国のほうですが、そうですね、どちらのホテルがよろしいでしょうかね。
- A : あの、ホテル京都がいいんじゃないでしょうか。あそこでしたら老舗の料亭も入っておりますし、和室のお部屋もとてもきれいなお部屋でした。
- J : ドイツ、あ、韓国のほう、いかがでしょうか。
- K : ではホテル京都、ま、推薦ですので、あの、そちらにします。
- J : はい、えー、ホテル京都のほうは外国のお客様も多いですので、あの、きっと御満足いただけるホテルだと思います。えーと、ちょっと前後しますが、ドイツのほう、先ほどシティーホテルでオーケーだったんですが、和室、あ、洋室が三十しかないの、えー、全員が四十名様ですので、十名様は和室ということになります、この辺はよろしいですか。
- G : ええ、一応洋室希望ということなんですが、えー、和室でもそれは別にかまわないです。
- J : ポートホテルのほうは、洋室全席、あ、よう、洋室で全室押さえられますので、御安心ください。あと逆にアメリカのほうのホテル大阪に替わっていただいた場合、えー、和室のほうは取れませんが。
- A : 設備の面と、アクセスの面が十分であれば和室でなくてもかまいません。
- J : では、えーと、韓国のほうは間違いなく和室のほうを、えー、押さえさせていただきます。えー、ほかに。あーと、あと韓国のほうですね、えーと、シティーホテルからホテル京都に替わっていただいた場合ですね、若干予算のほうが上がりますが、シティーホテルは八千円ですが、ホテル京都は一万二千円になりますが、この辺はよろしいですか。
- K : はい、結構です。ホテル京都でお願いします。
- J : はい、え、ありがとうございます。ではそのほかになにか御質問ございますでしょうか。
- K : あ、はい、え、えー、ホテル京都の周辺の観光地について、なにかご存じでしたら教えていただきたいんですが。
- J : あ、分かりました。では京都のほうの参考資料、こちらのほうから後日送らせていただきます。ほかにはなにか観光について。はい、アメリカの方。
- A : あの、ドイツさんも、あの一、後半大阪に滞在ということなんで、共同の観光ツアーなどしようと思うんですが。
- J : ドイツのほうもそういったお考えはございますか。
- G : そうですね、え、まだ具体的には決めてないんですけども、それは別にかまわないと思います。
- J : では、えーと、じゅう、最終日に、えー、オプションツアーということでなにか企画させていただきます、え、後日御案内のほう、させていただきます。えーと、ほかに質問がないようでしたら、きょうはこれで終わりにしたいと思います。どうもありがとうございました。

会話 3 (#14) : 使用パターン A (6.38 秒)

J : お疲れさまです。では大阪オリンピックの開会式観戦ツアーの宿泊ホテルの調整について、えー、今からやりたいと思いますが、まず、そうですね、え、皆さんお名前のほう、お願いいたします。えーと、韓国の方。

K : はい、えー、韓国担当のキムです。

J : はい、ドイツの方。

G : ええ、ドイツ担当の吉原です。

J : アメリカの方。

A : アメリカ担当の中野です。

J : え、わたくしは本社担当、本社の、え、宿泊予約担当の山田と申しますが、よろしくお願いたします。えー、ではですね、早速、えーと、調整のほうに入りたいんですが、えー、御希望のほう、見ていただきましたらわかりますとおり、ちょっと大阪のホテルに希望が集中しておりまして、ま、調整の必要があるんですが、そうですね、えーと、えーと、アメリカのほうの方は、えー、シティーホテルに四泊<yonpaku>ですよ。

A : はい、あの、アメリカとしましては大阪だけのツアーなんで、あのー、大阪四泊<yonpaku>、しかも、あの、アクセスのよいシティーホテルを希望しております。

J : 分かりました。で、それは同じ日程で韓国の方も取っていらっしゃるんですが、シティーホテルですよ。

K : そうなんですよ。ま、今回オリンピックの観戦ということで四日<yokka>、四泊<yonpaku>とも大阪にしたいんです。で、韓国としての P R としましては、和室が絶対に必要という線に進めていきたいと思ってるんです。ですからシティーホテルがぜひとも取りたいんですが。

J : アメリカのほうも和室のほうが必要でしょうか。

A : あのー、和室とかいうよりも、あの、設備が充実していて、アクセスがよければ、あの、こだわらないんで、ホテル大阪のほうの施設はどうなんでしょう、設備のほうは。

J : そうですね、設備的にも非常に、あのー、ま、昨年改装されたホテルですので、あの、最新の設備を、えー、備えて、いる、おります。で、送迎の、アクセスに関しては送迎バスのほうが出ておりますが、では、あのー、ことによってホテル大阪に替わってもいいということでしょうか。

A : そうですね、あの、設備がよくてアクセスが、あのー、よければ替わってもかまいません。

J : それは四連泊すべて替わられるわけですね。

A : そうです。四泊<yonpaku>同じホテルのほうがいいので。

J : はい、で、おうす、ホテル大阪のほうは後半にドイツのほうが御希望ですよ。

G : そうですね、えー、ドイツとしてはですね、えーと、大阪二泊<nihaku>、神戸二泊<nihaku>ということで、えー、どうしてもですね、あの、後半のほうはどうしても大阪のホテルが必要なんです。

J : それは、えーと、ホテル大阪にはこだわらないということでしょうか。

G : そうですね、あのー、アクセス面もしくは設備をですね、あのー、まあ、充実しているホテルということで、え、とりあえずホテル大阪ということではしてるんですけど。

J : はい、えーと、アメリカのほうとドイツのほうのホテルのほうが変えられないとすれば、え、どうですか、韓国の方、えー、四泊<yonpaku>を分けるということは可能でしょうか。

K : ええ、そうですね、そういう事情でしたら、後半を大阪以外のところに変更してもよろしいです。ただ、あのー、やはり和室のあるホテルという条件になりますが。

A : それでしたら、あの、ホテル京都はいかがですか。あそこでしたら老舗の料亭もありますし、

和室はとても、あの一、きれいな和室があります。

K：ホテル京都ですね。

A：はい。

K：あ、この、なにぶん、詳しい事情が分からないもので、どうも。それじゃあそのホテル京都にします。

J：そうしていただきますと助かります。では後半、えーと、韓国のほうがホテル京都ということ。

K：はい。

J：はい、えーと、ただその場合、ドイツのほうは、では大阪シティーホテルのほうに替わっていただくことはできますか。えーと、洋室が三十しかないで、十名様は和室ということになります。

G：えー、そうですね、えー、ドイツとしてはですね、えー、和室になりますか。そうですね、もし、あの、前半、まあ、神戸が決まれば、別にそれは大阪のホテルは問いません。はい。

J：はい、えー、ポートホテルのほうは四十室、あ、全室洋室ですので、あの、問題ありませんので、えー、では申し訳ないんですけども、えーと、シティーホテルのほうに替わっていただけますか。

G：はい、分かりました。

J：はい、えー、それとですね、アメリカのほうがホテル大阪に替わった場合に、こちらは逆に和室のほうは取れませんがよろしいですか。

A：はい、あの、設備が整っていて、アクセスがよければかまいません。

J：では、えーと、韓国のほうは前半大阪シティーホテルで、後半ホテル京都ということで、あの一、これで調整がついたようですね。えーと、ほかになにか御質問などございますか。

K：えー、韓国なんです、後半京都に泊まりますよね。その周辺の観光地についてなにか詳しい資料がありましたらお願いします。

J：あ、はい、では、えーと、ホテル京都の、え、ホテル案内も含めて、京都の資料を後日こちらのほうからお送りさせていただきます。えと、ほかに観光についてなにかではございますでしょうか。

A：アメリカなんです、えー、ドイツさんも後半、大阪に滞在されますよね。共同で観光ツアーなどしたいんですが。

G：そうですね、えー、それはまだ具体的には、ま、決められないんですけども、えー、そうですね、それはいいことだと思いますね。

J：では、えーと、オプションということで、大阪市内の観光について、えー、こちらのほうでもいろいろ企画しておりますので、また観光の担当、鈴木と申しますが、こちらにお問い合わせください。えーと、ほかに御質問などないようでしたら、きょうはこれで終わりにしたいと思います。どうもありがとうございました。

主実験会話書き起こし (3 会話・英語トラック)

1. 9月7日収録・テープ No. 1, 会話 No. 3

J: Hello, we need to make some adjustments to the hotels we use for the Osaka Olympic Opening Ceremony tours. My name is Kimura and I'm from the head office. I'm responsible for reservations.

[No English for one remark by Korean speaker]

NG/JS: No English.

G: Hello, my name is Poland. I am from the German branch office.

E: Good morning. Tim Micklas from the U.S. office.

J: Thank you. Now I'd like to look at the details of your reservations. It looks as though the representative from Korea and the representative from the United States both have reservations for four nights in the Osaka Hotel. It looks as though

NG/K: Yes, then I [ah], then it [ah]

K: Yes, we requested four nights in Osaka because that's (where the [ah]) where the Olympics will be held. We don't care for [oh] Hotel Osaka because we want to advertise that the (guests [ah]) guests can stay in Japanese style rooms.

J: How does that sound to you, Mr. Nicholas?

E: Sorry, how does what sound to me?

J: The Korean representative needs to have a four-night reservation in Osaka with Japanese rooms available. Therefore, it appears that changing those plans will be difficult.

E: Oh, I see. So our tours, (only) we only care that it's in Osaka, [um]. We really don't care about [ah] which hotel as long (as) that it's a modern facility and [ah] fairly good access to the stadium.

J: Based on what you've just said, how about changing your reservation to

NG/K: Can you exchange it to Hotel Osaka?

J: Hotel Osaka?

E: [ah] I believe that'd be possible if we can arrange for [uh] transportation.

J:The matter of transportation between the hotel and the station is no problem at all.[ah] There is a problem with [ah] the latter half of the stay interfering with the Japanese party's reservations.

(This translation was wrong. It should say "German" party's reservations.)

G:That's right.[ah] It doesn't necessarily have to be the Hotel [ah] Osaka, but we must keep our hotel in Osaka because of the Olympics.We want to sell our tour as [ah] Kobe and the Olympics so we can't really change our plan to stay [eh] for the last two days in Osaka.And also we are planning [ah] to do a sightseeing tour of Osaka on the last day.

K:Yes,[ah] in that case we may be able to change ours for the last half.We could stay in Kyoto or [ah] Kobe for (two nights) two nights and see the sights.By the way, I am not really familiar with the area.[ah] Which hotel would you recommend for a Japanese-style room?

K:[um] In that case we may be able to change ours for the last half.

K:We could stay in Kyoto or Kobe for two nights and see the sights.

K:[um] By the way

K:[um] I am not really familiar with the area.Which hotel would you recommend for a Japanese style room?

J:Excuse me, you said you'd like to change to Kyoto or change to Kobe; which was that?

E:([ah] Our tour has no interest in seeing any other [uh]. Sorry.) Our tour doesn't have any interest in seeing any other cities, so we're not really interested in changing cities.[ah] The hotel would be no problem.

J:[ah] The Korean representative, Mr. Eee, [ah] you said you could change to either Kyoto or Kobe.[ah] Which do you prefer?

(Translation should have said: "Ms."Eee.)

K:Is that right?(Then why don't [ah] [the]) We'd rather [ah] stay [ah] in Hotel Kyoto.

J:[ah] Yes, the Hotel Kyoto is a well-established, reputable hotel and [um] based on what you've said I'd like to change your reservations to that hotel.

J:[ah] Therefore, based on what you just said, Mr. Ko, we'd like to switch your reservation to the Osaka City Hotel.However, there are only 30 western style rooms, and therefore ten of the rooms, [er] ten of your occupants, will be spending their time in Japanese-style lodgings.

(Translation should have said: Mr. "Poland".)

G:[ah] Ten of [um] us in five Japanese style rooms, [ah] that'll be all right, but [ah] the

rooms in the Kobe Port Hotel are all western style, aren't they?

J:Yes, the Kobe Port Hotel has [ah] all western-style rooms.[ah] Therefore, the American tour delegate we'd like to change ten (of your) of your guests to Hotel Osaka.Unfortunately, they will not be able to stay in western-style rooms there.

E:[uh] I think that won't be a problem.

J:Okay, it sounds like we've worked things out.[ah] The Korean delegation will spend the first part of their trip in the Osaka City Hotel and the second part in the Kobe Port Hotel.[ah] Thank you very much for your cooperation.

J:If you have any other questions regarding these reservations, please feel free to ask me now.

K:I'd like to know about tourist attractions around [ah] Kyoto.

J:[ah] Yes, [um] we'll be sending you information (about hotel) about Hotel Kyoto [ah] after we complete (this [ah]) this meeting.

E:And I, too, would like information about [ah] sightseeing in Osaka City.

J:Yes, certainly.

G:If it fits into our itinerary, we'd also like to offer [um] our guests a tour of Osaka.

J:Yes, if possible we'll try to arrange a [ah] joint sightseeing tour between the American and the German delegation.(If you have any other ques) If you don't have any other questions, I'd like to end our session now.

G:(problem) No problem, we can talk about it later.

E:I have no further questions.Thank you very much.

J:[well] Then, thank you very much.

J:Hello, my name is Kimura and I am in charge of the hotel reservations at the head office.

J:Well, then. I would like to move on to the reservations for the Osaka Olympic Opening Ceremony tour.

J:Because none of us are familiar with each other, I'd like to start by having you introduce yourselves.

K:Yes, nice to meet you. My name is Hazou Lee. I am from the Korean office.

G:Hello, my name is Poland. I am from the German office.

E:Good afternoon. My name is Tim Micklas and I'm from the U.S. office.

J:Well then, I'd like to move right into the reservations.

J:The information which has been passed out contains the various reservation requests on the part of the different offices.

J:The reservations appear to be concentrated in just a few hotels. Therefore, the need for adjustments.

E:[well] We're planning to stay in Kobe for the opening day of the Olympics (and then)

E:and then stay on to see the games as an optional tour. So we can't change our plan to stay in Kobe for the first half and in (sa) Osaka for the last half.

E:Miss Lee, could you possibly change your (ha) tour plans?

K:[well] We wish to stay in Kobe, too, in the first half.

K:Mr. Micklas, [um] --

NG/K: I'm sorry.

(No Korean translation like "Could you change your hotel to Kobe Port Hotel?")

K:(Because [ah] we had [ah] is [ah]) the change is impossible (for) because we are (too) too many [ah] guests.

E:[well] We really want to go sightseeing in Kobe, so we'd prefer a hotel close to Sannomiya.

E: Besides we've heard [ah] the Port Hotel has rather poor facilities.

K: Is that right? [well] [ah] In that case, I'll make way for you.

K: And then [ah] we could switch the first half with the last half.

G: Just a moment, please.

G: [ah] You'll take Hotel Kyoto for the first half? But we've requested Hotel Kyoto for the first day.

J: Mr. Poland, would it be possible for you to change reservations for your group on the first day to Kyoto Tower Hotel?

G: [well] As I can see from the handouts, [ah] there are no Japanese rooms.

G: We want to advertise our tour [um] (as a like) as a Japanese-style tour so we really need [ah] Japanese rooms, so our guests can [ah] enjoy a traditional Japanese atmosphere.

K: Then, will you change your overnight in Kyoto to the last day?

G: That [ah] would be possible.

J: In that case, however, it appears that reservations for the American group at the Osaka City Hotel would interfere with the Opening Ceremonies.

J: [ah] Mr. Poland [ah] requests entirely Japanese-style rooms. Is that also true for your reservations, Mr. Micklas?

E: No, that's not a factor as long as the hotel has good facilities.

G: Mr. Nicholas, [ah] how about [ah] Hotel Osaka? [ah] I was there last year and [ah] it looks pretty good.

E: [well] It sounds good, then. We'll take the Hotel Osaka. It's a little far, but it'll be okay.

J: [eh] Shuttle busses are also available from Hotel Osaka and access, therefore, should be no problem.

J: [um] Mr. Poland, [well] then, not the first day, but the last day of your stay will be spent at Hotel Kyoto, is that correct?

G: Yes, [ah] we could stay in Osaka for the first [um] three nights and the [ah] last day in Kyoto.

J:Thank you very much.It appears then that all of the reservation conflicts have been resolved.Do you have any other questions?

K:Miss Kimura, [ah] [ah] we are thinking of offering sightseeing tours for all guests in Kyoto and Kobe.

J:Oh, I'm sorry. The coordinator for sightseeing activities, [ah] by name of Suzuki, can be contacted at the head office.I'm afraid that I can't help you in that regard.

K:Mr. Suzuki?I see.I'll contact with Mr. Suzuki.

G:I have some questions about the [ah] bus [ah] transfer from the hotels.

J:Round-trip airport buses leave from both Osaka City Hotel and Hotel Kyoto.

G:[ah] Thanks a lot.Then, could you please [ah] book ten Japanese rooms in each hotel for us?

J:I understand.Then, that would be 30 western-style rooms and ten Japanese-style rooms.

G:Thanks a lot for your help.

E:Yes, and [ah] I forgot to ask you about the facilities.[ah] How does room service operate?

J:Room service is available from six until twelve midnight at Hotel Kobe; and room service is available twenty-four hours at Hotel Osaka.

J:Does anyone have any other questions?

J:If there are no questions then, I'd like to wrap up our meeting at this point.

J:We will be sending you information on the hotel reservations and other necessary materials.

J:Thank you very much for your cooperation today.

K:(Miss Kimura, thank you very much.)[ah] Miss Kimura, thank you very much.

E:Thank you very much.

G:Thanks for your help.We'll see each other again [ah] at the Olympics.

3. 9月8日収録・テープ No. 3, 会話 No. 1

E: Good morning ladies and gentlemen. I'm Tim Micklas of the [ah] hotel reservations manager from the American head office.

E: Since we haven't met, [ah] would you please introduce yourselves?

J: Hello, my name is Kimura and I am the representative from the Japanese office.

K: Good morning, my name is [ah] Hazou Lee from the Korean office.

G: My name is Poland. I am from the German office.

E: [ah] To start with, you may have noticed that [ah] we've had a problem with the bookings.

E: And some of the requests overlap.

J: Yes, the first two days of the Japanese stay appears to overlap with the Korean group.
[at]

J: [ah] Our group would like to spend the latter half in Osaka and, because of the optional tour that we are offering [eh], we'd like, if at all possible, to spend the first half in Kobe.

J: I don't want to insist too strongly, but if possible, I would like to request that Ms. Lee change her reservations.

K: [well] Ours guests is [ah] 60 guests and it's [ah] impossible to me.

K: [ah] Sorry, Miss Kimura, [um] could you possibly change yours?

J: Actually, [ah] it would be very difficult for me to change the first two days of our stay from Kobe.

K: Then Miss Kimura, [ah] (sh) shall we change the (last [ah]) last half and the [um] first half?

J: Yes, actually the suggested change for Hotel Kobe would be no problem for my group.

K: Then Mr. Micklas, [ah] we'll decide [ah] [ah] [a] first half is Kyoto and last half is Kobe.

E: [ah] Okay, but that presents a schedule problem with the German group. [ah] Would it be possible for you, Mr. Poland, to take [ah] the Tower Hotel in Kyoto?

G: [ah] Mr. Micklas, does that hotel have Japanese rooms?

E:[ah] No, the Tower Hotel is a business hotel so it [ah] only has single rooms.

G:[well] In that case, I'm very sorry.

G:We want to sell our tour by offering our guests a traditional Japanese atmosphere.

G:That's why we have to insist on Japanese-style rooms.

K:Then [ah] will you change your overnight in Kyoto Tower Hotel to the final day?

NG/K:I'm sorry. It's Korean's.

G:[well] [ah] That would be a possibility. We could spend our last day in Kyoto.

E:That presents another problem then with the [ah] American group. [ah] Is it necessary for you to have [um] Japanese-style rooms?

(The speaker should have said: "Japanese" group)

E:Excuse me, Miss Kimura.

J:With regard to the Japanese group, they have been able to make reservations for Japanese-style rooms in Osaka.

J:However, were the reservations for our group to be changed to Hotel Osaka, Japanese-style rooms are not absolutely necessary.

J:I'm not very familiar with the Hotel Osaka, however. [ah] (what exactly) What type of hotel is it?

E:[well] It's a quite nice hotel. It's [ah] newly renovated and it has [ah] very modern facilities.

G:[ah] Yes, I can support that. I was [ah] there myself, last year.

J:[well] If that's the case, there should be no problem with us changing our reservations to Hotel Osaka and we should be able to work something out with regard to the budget.

E:Thank you very much. Then to reconfirm: the Japanese group will spend the first half [hmm?]

E:in the [eh] Hotel Kobe, [ah] 30 single rooms and five Japanese style rooms; and the second half will be spent in

E:the Hotel Osaka and that will be 40 single rooms. Is that correct?

NG/E:Very.

J:Yes, that is correct.

E:Very, very well then. And Mr. Poland, the German group will spend the first three days in the Osaka [eh] Hotel with

E:excuse me, the Osaka City Hotel and that'll be 30 single rooms and ten Japanese style rooms. And the last day will be spent in the Hotel Kyoto

E:with the same room arrangements.

G:That will be perfect for us.

E:Great.Then it sounds like we have everything taken care of.Are there any further questions?

K:I'm sorry, Mr. Micklas, [ah] we wish to plan sightseeing tour of Osaka as well as Kyoto and Kobe.

K:I'm sorry, would you make sure about that [ah] and let me know your information?

E:Yes,sightseeing tours are taken care of [ah] in a different office and our representative will be sending you information.

K:Thank you very much, Mr. Micklas.

G:[um] We have another question.

G:Can you tell us something about the shuttle service for the hotels that we booked?

E:Yes sir, the Osaka City Hotel has free [ah] shuttle service to and from the airport and

E:the Hotel Kyoto has free service from the hotel to the station.

G:That sounds good.Thank you very much.

E:Thank you, sir.Are there any other questions?

J:No other questions.

E:Then, I believe our business this morning is finished.[ah] Thank you very much and we're looking forward to seeing you [ah] in Osaka.