

民間におけるウェールズ語サービス

松山明子

はじめに

2010年3月に提出されたウェールズ語の推進に関わる新たな法案が同年12月ウェールズ議会で可決された⁽¹⁾。1993年のウェールズ語法との大きな違いの1つは、1993年法で公的機関に課されることになったウェールズ語と英語の二言語サービスを一部の企業にも義務づける点である。

今日のようなウェールズ語サービス実現の背景には、ウェールズ語の使用が認められないことに対する抗議運動の積み重ねがある。法廷への出頭を要請する召喚状にウェールズ語を含めるよう要求して道路に座り込んだり、ウェールズ語での文書を要求して固定資産税の支払いを拒否したり、二言語での証明書を要求して自動車税納付を拒否する市民もいた。1962年のウェールズ語協会（カムデイサス・アル・イアイス Cymdeithas yr Iaith）結成以降、このような抗議活動のための違法行為で服役した人は200人にのぼるとも言われている（Phillips 2000）。1967年のウェールズ語法は法廷での使用を容認するにとどまったが、1993年法は、ウェールズ語の使用を拡大するための具体的な方策を伴ったものであった。

本稿ではまず、1993年ウェールズ語法のもとで、どのようにウェールズ語の使用が推進されてきたかを振り返っておきたい。また、新言語法における変更点について紹介するとともに、企業が提供するウェールズ語サービスについてその現状と課題についても考察する。

1. 1993年ウェールズ語法とウェールズ語運用計画

1993年法のもとで、ウェールズ語でサービスを提供することを求められたのは「ウェールズにおいて公衆に公的サービスを提供する」公的団体、または、「ウェールズにおいてほかの公的団体が公衆にサービスを提供する関連で制定法上の任務を行使する」公的団体であった⁽²⁾。これに該当する州・郡などの地方自治体、警察や消防の機構、州立学校や高等教育機関などは、ウェールズ語と英語が同等に扱われるような計画的措置を定める運用計画を求められるようになった。

公的団体が作成するウェールズ語運用計画はどのようなものか、2つの自治体のものを例として見ていきたい。ウェールズ語話者の多い南西部のカマーゼンシャー（Carmarthenshire、ウェールズ語ではシール・ガール Sir Gâr）と、イングランドと隣接する南東部のモンマスシャー（Monmouthshire、ウェールズ語ではシール・ヴァヌイ Sir Fynwy）の2つの州について、ウェールズ語運用計画に含まれる4つの面（文書による対応、電話での対応、表示・標識、報道関係者への発表）を次ページの表にまとめた。カマーゼンシャーは1996年7月に、モンマスシャーは1998年4月にウェールズ語委員会の承認を受けた第1期運用計画である（Carmarthenshire County Council 1996; Monmouthshire County Council 1998）。なお、表に示したウェールズ語話者の割合は2001年国勢調査による（Welsh Language Board 2003）。

このようにウェールズ語運用計画を比較した場合、州内の言語状況を反映して、ウェールズ語話者が多いカマーゼンシャーのほうが、より積極的にウェールズ語でサービスを提供する計画を作成し、また、その後もより活発に運用計画の見直しを行っている傾向にあることは、松山（2010）でも指摘した。

民間におけるウェールズ語サービス

	カマーゼンシャー Cyngor Sir Gar / Carmarthenshire County Council	モンマスシャー Cyngor Sir Fynwy / Monmouthshire County Council
話者の割合	50.1%	9.3%
文書による対応	住民が通信に使用した言語で返信する。 翻訳部門が翻訳業務を担当する（職員がウェールズ語で作成した文書を英語に翻訳する業務も行う）。	住民が通信に使用した言語で返信する。 必要に応じてウェールズ語への翻訳を外部に委託する。
電話での対応	交換手全員が二言語で対応できることを目指す。 ウェールズ語で対応できる職員がいない場合は、ウェールズ語を話す職員がかけ直す（同一庁舎内にウェールズ語話者がいれば2時間以内に、そうでない場合も1業務日以内に）。	交換台では二言語で挨拶し、住民がウェールズ語を希望する場合は、担当部署のウェールズ語話者につなぐ。 ウェールズ語で対応できる職員がいない場合は、住民にメッセージを録音してもらい、ウェールズ語を話す職員がかけ直すか、外部委託で作成した音声メッセージで折り返す。
表示・標識	新たに設置・交換する標識を二言語にすることで段階的に二言語化を達成していく。ウェールズ語を先に表示する。	新たに設置・交換する標識を二言語にすることで段階的に二言語化を達成していく。州内の言語的状況を考慮して英語を先に表示する。
報道関係者への発表	すべて二言語で行い、ウェールズ語で取材できる連絡先も合わせて発表する。	原則として英語で、要望があった場合はウェールズ語でも発表する。

運用計画を作成するように働きかけ、提出された言語計画を承認するウェールズ語委員会（The Welsh Language Board / ウェールズ語ではブルズ・アル・イアイス・ガムライグ Bwrdd yr Iaith Gymraeg）がウェールズ語の「使用を促進し、容易にする役目をもつ」機関として定められたことも1993年法の成果であった⁽³⁾。次節では新ウェールズ語法についてみていく。

2. 新ウェールズ語法の提案

2010年の言語法は、言語についての立法権限がウェストミンスターからウェールズ議会の譲渡されたことによって可能になったものである。国会で審議された1993年の言語法とはその点でも大きな違いがあるわけだが、内容的な違いとして3つの点をあげておきたい。まず、前述のように一部の企業にウェールズ語サービスの提供義務を拡大することであるが、その対象は、通信・ガス・電気・上下水道・郵便・交通などの公益事業会社である。2つめに、ウェールズ語の使用を促進する取り組みにおいて中心的な役割を果たしてきたウェールズ語委員会に代わって、「ウェールズ語コミッショナー」が設けられる。3つめは、前節でカマーゼンシャーとモンマスシャーのものを例示したウェールズ語運用計画についてであるが、それぞれの機関が個別に作成する運用計画ではなく、統一的な「ウェールズ語スタンダード」にしたがってウェールズ語でのサービスを提供するように求められることになる点である。

このウェールズ語スタンダードには、サービスの提供に関わるもの、政策決定に関わるもの、業務遂行に関わるもの、ウェールズ語使用の促進に関わるもの、スタンダード遵守に関連する記録保持に関わるものの5種類がある。ウェールズ議会政府や地方自治体には5種類のスタンダードがすべて、その他の公的団体には、ウェールズ語使用の促進に関わるスタンダードを除いた4つが、課されることになっている。また、公的団体以外、民間企業などの場合は、サービスの提供とスタンダード遵守に関連する記録保持の2種類のスタンダード遵守が求められることになっている。スタンダードが遵守されない場合には、五千ポンドまでの過料を科すことも盛り込まれている。

本稿で特に注目したいのは、1つめの点である。電気・ガス・水道・通信などの公益事業会社に対して公的団体同様に言語運用計画を義務づけるかどうかは、1993年法の立法過程で国会でも審議された経緯がある。ウェールズ語サービスの提供を義務づけた場合の問題点として、実際にサービスの二言語化がコスト増をもたらすかどうかは別にしてもコ

ストに対する懸念が企業のウェールズへの投資を損なう危険性がある、という指摘もあったという (Wilson 1998)。同様に今回の法案についても、ウェールズへの投資を妨げないようにする必要がある、という声もあがった (BBC 2010a)。

新言語法は民間企業にサービスの二言語化の義務を負わせるものであるが、これによって、民間でのウェールズ語サービスが新たに始まるというわけではない。これまでウェールズ語運用計画の作成を法的に課されていなかった企業に対しても、ウェールズ語委員会は積極的にその作成を推奨してきた。これまでにウェールズ語委員会に提出され、承認を受けた運用計画は、民間企業が任意に作成したものや第2期運用計画以降の承認も含めて550にのぼる (National Assembly for Wales 2010)。例えば、1998年3月にはHSBC銀行が銀行の中では最初に承認を受けているほか、新言語法のもとでスタンダードの遵守が求められることになっている公益事業会社の運用計画も承認されている。1997年11月にはウェールズを拠点とする水道事業会社ウェルシュ・ウォーター(ウェールズ語ではドウール・カムリ Dŵr Cymru) が、2000年11月にはウェールズ南部に路線を持つバス会社ファースト・カムリーが運用計画の承認を受けた (原 2003)。

新たな言語法で該当する企業にも課されることになるスタンダードは、ウェールズ語コミッショナーの検討を経てウェールズ議会に提案されることになるが、どのようなものになるのかその内容についてはまだ不明な点も多い。各企業に任されてきたウェールズ語サービスの提供が新しい言語法のもとどのように発展していくのか、考察していくためにも、次節でいくつか企業のウェールズ語サービスの事例を紹介しておきたい。

3. ウェールズ語サービスの現状と課題

看板・店内表示・パンフレットを二言語化するなど、自主的にウェールズ語の使用を進める企業が増え、ウェールズ語を街角で目にする機会

はますます多くなっている。また、ウェールズ語の請求書発行や、ウェブサイトの二言語化、コール・センターでのウェールズ語対応を行っている企業もある。さらに、近年では技術の進歩もサービスの二言語化実現に貢献している。スーパーマーケット・チェーンのテスコでは、2008年から、ウェールズに74ある店舗のほとんどに設置されていたセルフ・サービスの精算機でウェールズ語の音声も利用できるようになった（BBC 2008）。また、携帯電話事業のオレンジ社はサムスン社と共同でウェールズ語で操作できる携帯電話機を開発、2009年9月から利用が可能になった（Welsh Language Board 2009b）。

このように企業のウェールズ語サービス提供が進む一方で、一定の基準を定められ義務化されることについて、コスト面の困難が指摘された。例えば、スコットランド南部・ウェールズ北部などに電力を供給するスコティッシュ・パワーは、これまで積極的にウェールズ語サービスを提供してきた経緯から基本的には新言語法案を歓迎するとしながらも、150万ポンド（約2億円）の初期コストに加えて、毎年50万ポンド（約7千万円）の経費が発生する可能性があり、それらのコストは料金に反映させるしかない、と述べたという（BBC 2010b）。

また、ウェールズ語サービスの利用率が低い、という指摘もある。例えば、バークレイズ銀行のウェールズ語専用電話サービスに登録しているのは顧客の0.25%、ブリティッシュ・ガスの請求書をウェールズ語で受け取っているのは顧客の1%未満だという調査結果もある（BBC 2009a）。提供されているウェールズ語サービスが実際にあまり利用されていないことは、ウェールズ語のサービスの必要性が低いことを示すものだ、という見方もある。しかし、'Mae Gent Ti Ddewis'（英語の'You have a choice'にあたる「選択できます」の意味の語句）というメッセージで公的機関などとのやり取りにウェールズ語を使用するよう促すウェールズ語委員会のキャンペーンの中で、特に、カマーゼンシャー、デンビシャーといった自治体、水道事業会社のウェルシュ・ウォーターをターゲットに呼びかけた成果として、ウェールズ語サービスの利用が

50%上昇した例もあったという (Welsh Language Board 2008)。このことは、Williams (2007: 8) が指摘する「ウェールズ語を使うことのできる機会を提供することは課題の1つであるが、人々が実際にその機会を活用するようにすることはもう1つの課題である」という状況を示唆するものであろう。

4. ウェールズ語委員会の姿勢と取り組み

ウェールズ語の使用を促進するための機関であるウェールズ語委員会は、公的機関・民間企業・民間企業・非営利団体が提供するサービスの中でもっとウェールズ語を使用することは可能であるとして、民間に対する働きかけについて次のような姿勢を示してきた。

政府は立法措置によって直接的または間接的に民間のあり方に変化をもたらすことができるが、ウェールズ語委員会が民間企業でウェールズ語と英語が平等に扱われるような立法を求めたことはない。企業に対しては強制するよりも説得することが委員会の使命である。(Welsh Language Board 2006: 5)

前節でも紹介した 'Mae Gent Ti Ddewis' キャンペーンなど、ウェールズ語委員会はウェールズ語の使用増加を目指してさまざまな働きかけを行っている。

その代表的な取り組みに Iaith Gwaith (イアイス・グワイス、「仕事言語」の意味) がある。2000年に始まったこの取り組みは、顧客にウェールズ語サービスが利用可能であることを示すことによって特に口頭でのウェールズ語の使用を増やそうとするものである。日常の業務で利用者に対応する職員にバッジの着用を推奨することで、どのスタッフがウェールズ語で対応する用意があるのか顧客にわかりやすくする狙いがある。このオレンジ色と黄色で水滴を上下逆にしたようなデザインのパッジはウェールズ語委員会が無償で提供しており、接客業はもちろん

ん、自治体など公的機関の職員が着用するケースもある。例えば、前述のモンマスシャーのウェールズ語運用計画であるが、2008年3月に承認された第2期運用計画に、二言語話者の職員がこの Iaith Gwaith のバッジをつけることが盛り込まれている (Monmouthshire County Council 2008)。これまでに何万個ものバッジが提供されているほか、同様のデザインで店舗のウィンドウなどに貼ることのできるステッカーや、開店 ('ar agor') や閉店 ('ar gau') を示すことのできるサインなども提供されている。



店頭での二言語表示 開店 ('ar agor') と閉店 ('ar gau')

他にも、ウェールズ語委員会は企業のウェールズ語使用を促進するためさまざまな取り組みを行っている。例えば、パッケージやパンフレットを二言語表記にする際に助言したり、優れた二言語デザインを表彰するなどの取り組みもある。また、ウェールズ語表記に関しては、必ずしも企業向けに限定した取り組みではないが、リンク・ラインという窓口を設け、ウェールズ語に関する質問に無料で応じたり、30語までの翻訳サービスを行っている。職業の名称や肩書、地名の表記など、ウェールズ語の使用が拡大するにつれて課題となる語彙の整備についてもガイドラインを準備している。

おわりに

BBC の世論調査によれば、新たな言語法について賛否を問う質問に 47% が賛成と回答している (BBC 2009b)。この回答をウェールズ語を話すかどうかで集計すると、流暢な話者の 75%、いづらかウェールズ語を理解する人の 60% が賛成したが、ウェールズ語を話さない人の間では意見が分かれる結果になったという。また、1993 年法成立後まもなくの 1995 年にウェールズの 68 地点で 815 人に面談を行った言語意識調査の結果を振り返ってみると、「ウェールズ語と英語の二言語を使う努力をしていることでその店や企業を利用しようと思いますか」という項目についての回答は、全体では 19% が賛成、「影響しない」が 78%、「いいえ」2% であったのに対し、ウェールズ語話者についてみると 60% が賛成している (NOP and the Welsh Language Board 1995)。ウェールズ語サービスの拡大の是非をめぐるはその立場によってさまざまな意見があり、新法の成立後も、まだ議論は続きそうである。

サービスを提供する企業の側からはコストに関する指摘がある。新たな雇用や外部委託費用、既存の職員の研修、請求書などの文書やパンフレット、ホームページの二言語化などの経費が発生することも懸念される。しかしながら、ここで 2007 年にウェールズの 10 都市で地元企業の代表者を招いたフォーカス・グループ調査でも明らかになったもう 1 つの見方を紹介したい (Welsh Language Board 2007)。実際に企業関係者から聞かれた「私たちがウェールズ語を使うことで顧客がよりひいきにしてくれると思う」、「専門的な領域で二言語のサービスを提供できる企業がほかにないということは他社との差別化になって有利だ」などの意見は、二言語化がサービスの付加価値になる、という見方を示すものである。このような見方を「二言語でサービスを提供することができれば、それはケーキの上のアイシング (糖衣) のようなものだ」と表現した参加者もいたという。ウェールズ語話者のほとんどが英語とのバイリンガル (二言語話者) である。顧客が第一に問題にするのはサービス内容であり、どの言語でサービスが提供されるか、ではないかもしれない。し

かし同様のサービスがウェールズ語で提供されれば、それを「おいしいケーキをさらに良いものにするアイシング（糖衣）」、つまり付加価値として評価する顧客は少なくないかもしれない。実際、ウェールズ語話者の84%がウェールズ語を尊重する企業を好むという調査結果もあるという（Welsh Language Board 2006）。ウェールズ語サービスを提供することが顧客の獲得につながるとすれば、それが企業がウェールズ語サービスの充実に努める動機づけになるかもしれない。

ウェールズ語委員会代表メイリオン・プリス・ジョーンズ（Meirion Prys Jones）は企業活動においてウェールズ語が付加価値をもたらす可能性について次のように述べたことがある。

地域や地元の生産品が注目される今日、ウェールズ語は、顧客に地域との結びつきをアピールする素晴らしい手段である。ウェールズ語は、付加価値を生み出し、真に地元の企業であることを示してくれるものだ。（Welsh Language Board 2009a）

ウェールズ語でサービスを提供するには今までになかったコストがかかるかもしれない。しかし、二言語化を進めることによって顧客の満足度向上を図ることができるのであれば、それは単なるコストアップではなく顧客獲得のための投資となるかもしれないのである。

これまで企業の自主的な取り組みによって、顧客サービスへのウェールズ語活用が進んできた。今回、新たな言語法のもとで企業に対して一部に義務化が拡大するわけだが、このような義務化がサービス二言語化を進めるうえでどのような影響を及ぼすことになるのか、大変興味深い。ウェールズ語運用計画に代わるスタンダードがどのようなものになるのか、また、ウェールズ語委員会の廃止など、これまでの枠組みへの大きな変化を経て、言語復興の成功例とされるウェールズ語が今後どのように支援されることになるのか、行方を見守りたい。

注

- (1) 日本語文献の中には、言語本来の呼び方を尊重し、「カムリー (Cymru)」という国名から「カムリー語」という表現をとっているものや、「カムライグ (Cymraeg)」という言葉名から「カムライグ語」という呼び方を合わせて紹介するものもあるが、本稿では、「ウェールズ」および「ウェールズ語」とする。
- (2) 1993年ウェールズ語法の条文は渋谷編(2005)から引用した。以下同様。
- (3) Bwrdd yr Iaith Gymraeg / The Welsh Language Boardの日本語訳には、「カムリー語局」、「カムリー語事務局」などもあるが、本稿ではウィリアムズ(2004)、原(2009)などの「カムリー語委員会」にならって「ウェールズ語委員会」とした。

参考文献

- BBC (2008) 'Supermarket tills to speak Welsh.' http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/wales/7636177.stm (2008年9月26日)
- BBC(2009a) 'Low take-up of language services' <http://news.bbc.co.uk/1/hi/wales/7218906.stm> (2009年1月31日)
- BBC (2009b) 'Half polled support Welsh laws.' http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/wales/7918403.stm (2009年3月2日)
- BBC (2010a) 'New Welsh language law published.' http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/wales/wales_politics/8548279.stm (2010年3月4日)
- BBC (2010b) 'New Welsh language law "may raise energy costs."' http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/wales/8650814.stm (2010年4月29日)
- Carmarthenshire County Council (1996) *Welsh Language Scheme*. Carmarthen: Carmarthenshire County Council.
- Monmouthshire County Council (1998) *Welsh Language Scheme*. Cwmbran: Monmouthshire County Council.
- Monmouthshire County Council (2008) *Welsh Language Scheme*. Cwmbran: Monmouthshire County Council. http://www.monmouthshire.gov.uk/site/scripts/download_info.php?fileID=245 (2009年6月27日取得)
- National Assembly for Wales (2010) *Explanatory Memorandum to the Proposed Welsh Language (Wales) Measure 2010*. <http://www.assemblywales.org/ms-ld7944-em-e.pdf> (2010年3月4日)
- NOP (NOP Social and Political for the Central Office of Information) and the Welsh Language Board. (1995) *Public Attitudes to the Welsh Language*. Cardiff: Welsh Language Board.
- Phillips, D. (2000) 'The History of the Welsh Language Society 1962-1998.' G. H. Jenkins and M. A. Williams (eds.) *'Let's Do Our Best for the Ancient Tongue': the*

- Welsh in the Twentieth Century*. Cardiff: University of Wales Press. pp.463-490.
- Welsh Language Board (2003) 'Local authorities: summary of numbers and percentages.' <http://www.byig-wlb.org.uk/english/publications/pages/publicationitem.aspx?puburl=/english/publications/publications/338.xls> (2003年9月24日)
- Welsh Language Board (2006) *Private Sector Strategy*. Cardiff: Welsh Language Board.
- Welsh Language Board (2007) *Focus Groups to Consider the Use of the Welsh Language in the Private Sector*. <http://www.byig-wlb.org.uk/english/publications/pages/publicationitem.aspx?puburl=/english/publications/publications/5295.pdf> (2007年9月27日)
- Welsh Language Board (2008) 'Welsh speakers "have a choice."' <http://www.byig-wlb.org.uk/cynnwys.php?cID=1&pID=241&nID=861&langID=2> (2008年2月28日)
- Welsh Language Board (2009a) 'Welsh a marketing tool for business.' <http://www.byig-wlb.org.uk/english/news/pages/ygymraegynarfmarchnataifusnesau.aspx> (2009年4月26日)
- Welsh Language Board (2009b) 'World's first Welsh language mobile phone launched.' <http://www.byig-wlb.org.uk/english/news/pages/lansio'rffonsymudolcymraegcyntafbyyd.aspx> (2009年8月25日)
- Williams, C. H. (2007) 'Marketing Welsh in an ambivalent context', *Noves SL. Revista de Sociolinguística*, Autumn-Winter 2007. <http://www.genocat.cat/llengua/noves>
- Wilson, J. (1998) *Quality of Service, Bilingualism and the Public Utility Services in Wales*. Cardiff: Institute of Welsh Affairs and the Welsh Consumer Council.
- ウィリアムズ, コリン (2004) 「ヨーロッパの少数言語: ウェールズの例から」松山明子訳『ヨーロッパの多言語主義はどこまで来たか』ことばと社会別冊1『ことばと社会』編集委員会・編 pp.26-59.
- 渋谷謙次郎編 (2005) 『欧州諸国の言語法』三元社
- 原聖 (2003) 「ウェールズにおけるカムリー語振興の現状」宮島喬編『EU地域政策の展開と地域の文化・言語問題の実態』(科学研究費補助金 研究成果報告書) pp.33-45.
- 原聖 (2009) 「ケルト諸語の再活性化の現状について」小森宏美・原聖編『ヨーロッパのナショナルリティとテリトリアリティ』京都大学地域研究統合情報センター pp.47-54.
- 松山明子 (2010) 「公的サービスにおけるウェールズ語の使用拡大をめぐる」『鶴見大学紀要』第47号第2部外国語・外国文学編 pp. 1-15.