



研究論文

邂逅的美麗與哀愁：
日本北海道女性觀光從業人員眼中
的台灣遊客

邱淑雯

邱淑雯，南華大學國際暨大陸事務學系亞太研究碩士班專任教授

收稿日期：2012年11月27日；採用日期：2013年04月20日



摘要

本文以符號互動論的「互動」、「象徵符號」、「角色」三大核心概念為依據，去掌握北海道女性觀光從業人員眼中台灣遊客的身影，並整理出「沉穩柔和的台灣人」、「焦慮不安的台灣人」、「頤指氣使的台灣人」、「積極自主的台灣人」四個面向，包括了正面及反面的雙重評價，同時，各國旅客的氣質、樣貌與輪廓也躍然紙上。研究發現，這些正面及反面的雙重評價之所以出現的原因很多，主要和「觀光從業人員過去對於台灣的認知」、「工作中對於各國旅客的印象比較」、「和觀光客相遇的地點場景」、「觀光從業人員對於特定國家旅客的好惡」、「旅途中的突發狀況」等有所關連。

關鍵字：主客互動、符號互動論、北海道女性觀光從業人員、台灣遊客

致謝：本文承蒙日本公益財團法人野村財團之研究贊助，特此致謝。



本文的目的是從符號互動論「互動」、「象徵符號」、「角色」的三大核心概念出發，透過訪談日本北海道的女性觀光從業人員，去捕捉她們眼中台灣遊客的身影。首先，前言部分闡述本研究的動機，其次，介紹符號互動論的知識起源及基本原理，接下來，說明國際旅遊中的主客互動論之特色及盲點，以凸顯本文的位置，然後，交代研究步驟及透過訪談資料所整理出的研究發現。

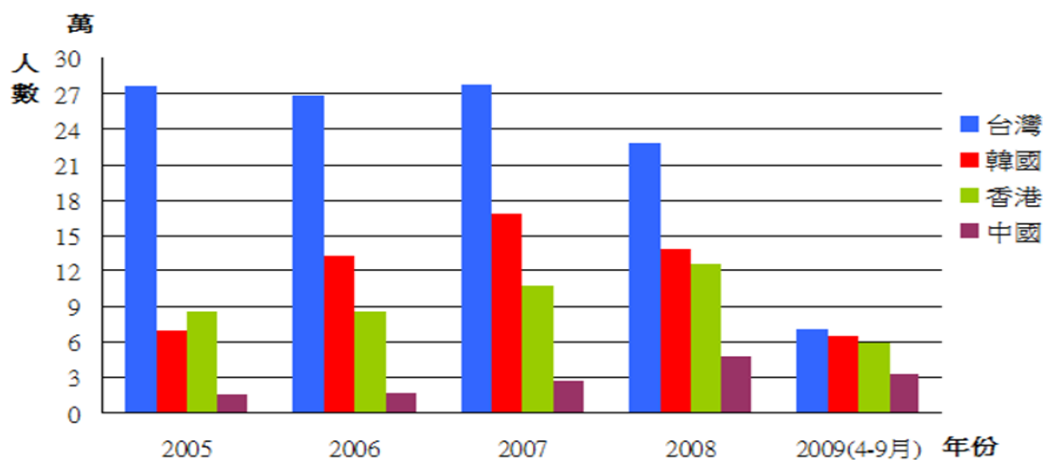
壹、前言

前言主要闡明三點研究動機：筆者選擇北海道做為研究調查地的主要原因、為了彌補台灣人至北海道觀光旅遊之相關先行研究的不足、希望延伸從「主方社會女性觀光從業人員」立場出發的研究，分述如下。

第一、「眾所周知地，日本是台灣人極其喜愛且重遊意願極高的旅遊國度」(邱琬雯，2010)，筆者選擇「北海道」做為研究調查地的主要原因是，北海道已成為近年來赴日旅遊國人喜歡的目的地之一，可從主方社會與客方社會兩邊的數據來看。一、根據主方社會北海道經濟部觀光局公布的《進入北海道觀光客人數調查報告書平成 21 年年度上半期》(北海道觀光入込客数調査報告書平成 21 年度上期)之資料，從 2005 年至 2009 年(4-9 月)，台灣遊客高居北海道外國旅客的第一位，遠多於韓國、香港、中國(圖 1)。二、依照客方社會台灣「波仕特線上市調網」(Pollster Online Survey)在 2009 年 6 月 9 日~12 日針對國人「未來一年內想到日本旅遊時，最希望去的地區」進行網路民調的結果，四季分明與台灣氣候差異最大的「北海道」以 42.24% 拔得頭籌。¹ 由此看來，北海道確實成為近年來國人赴日旅遊喜愛的目的地之一，本文選擇北海道做為研究地有其意義及代表性。

¹ <http://www.pollster.com.tw>, 點閱日期：2010 年 11 月 25 日。





圖(1)：入境北海道主要國家觀光客人數一覽

資料來源：『北海道觀光入込客數調查報告書平成21年度上期(4~9月)』

平成22年1月北海道經濟部觀光局，筆者製作。

第二、目前為止，有關台灣人到北海道觀光旅遊的先行研究已經不少，筆者略分成兩類，一類是從「觀光市場行銷策略」去探究者，譬如，平田真幸（2000）在 1990~1996 年期間曾派駐於「社團法人日本觀光協會台灣事務所」，藉由「旅行目的地行銷」（destination marketing）的觀點，他透過標的市場、觀光行銷混合策略、主要觀光魅力、觀光地印象、觀光業者結盟等五個指標，分析台日雙方參與北海道觀光行銷的各個團體（旅行社、航空公司、地方政府、觀光業者、觀光協會等）之主打策略。

另一類是以「台灣觀光客」為直接對象，研究成果相當豐富，幾乎都採問卷式的量化研究，探討不同社會屬性的台灣遊客到北海道觀光的動機、意願、需求滿意度、以及他們所認知的北海道觀光印象。（原田房信，2004；葛西洋三、黃愛玲、中鉢令兒，2004）。譬如，黃仕豪（2009a、2009b）研究參加北海道雪祭之旅的台灣遊客之滿意度，詹依靜（2009）、Betty Chan（2010）以計畫行為理論（Theory of planned behavior attitude）為基礎，探討北海道吸引台灣人（對象以年滿 18 歲以上的國民且設籍於台灣者為主）前往的潛在因素，結果顯示，態度、主觀規範（subjective norm）及行為控制知覺（Perceived behavioral control）



等影響受試者前往北海道旅遊的行為意圖，該文主張，可以藉由多樣化的宣傳管道，積極鼓吹北海道的觀光印象，提供多元化的旅遊行程及資訊，以吸引更多遊客的造訪。

還有，沈潔如、稻葉由之、伊藤一（2003、2004）鎖定北海道溫泉旅館的台灣遊客為對象，為了瞭解出發前他們的觀光行動和意識以及他們對溫泉旅館服務品質的期待，透過一對比較法（pair comparison method）的問卷調查搜集資料，研究發現，比之於無形的服務（觀光從業人員的語言能力、接客態度、對於客訴的回應能力），台灣旅客對於有形的服務（客房、溫泉池、餐飲等硬體設施的品質與氣氛）更加重視。

黃奎達（2006）進行的是「台灣遊客」和「台灣旅行社」對於北海道旅遊的意見調查，研究發現台灣遊客（以台北國際旅展入場的一般市民為對象）喜好的北海道觀光資源是「螃蟹」、「拉麵」、「花田」、「溫泉」、「田園風景」等前五順位；並運用因子分析（factor analysis）研究法，測出專辦日本旅遊的台灣旅行社對於北海道觀光的印象是在餐飲、住宿設施、溫泉等三個類項中呈現高度評價。葛西洋三（2005）同樣也以因子分析法，訪談對象是高雄市人，研究他們所認知的北海道觀光印象，結果顯示，北海道的魅力在於「四季與自然景勝」、「溫泉」、「美食」、「農園、牧場觀光」等四項，「薰衣草田」、「櫻花道」、「下雪的支笏湖」、「秋天的日本庭園」則是促使台灣遊客到北海道旅行的最大誘因。

由此看來，本文「邂逅的美麗與哀愁：²日本北海道女性觀光從業人員眼中的台灣遊客」非常不同於上述關於北海道的先行研究，簡言之，它不是從「觀光市場行銷策略」、也不是從「台灣觀光客」的角度

² 「美麗與哀愁」一詞乃借取日本文學家川端康成的名著『美しさと哀しみと』（1965年，中央公論社），作品中描述二位女主角的同性戀關係極為淋漓盡致，這與本文「北海道女性觀光從業人員 vs. 台灣遊客」的互動雖不相同，但鎖定主客邂逅、交鋒而迸出火花的觀點卻是一致的。



切入，而是從「主方社會北海道的女性觀光從業人員」之立場出發，去捕捉她們眼中台灣遊客的身影。

第三、本文強調「女性」(而非男性)觀光從業人員的主要原因有以下兩點：一是觀光業乃典型的服務業，無庸置疑地，日本服務業的高品質及高水準舉世聞名，觀光從業人員有男有女，其中，女性觀光從業人員的良善、溫和、耐心等陰性特質，在主客互動中經常被高度動員也被高度期待，她們被要求積極扮演「親切款待顧客」的專業角色。譬如，高橋さつき(2008、2009)研究日本箱根溫泉觀光旅館內負責接客的女性從業人員的勞動身影和生活世界，指出在工作現場她們被要求很多巨細靡遺的情緒勞動(emotional labor)，包括溫柔體貼的待客、永保容忍客訴的態度、無微不至的察言觀色、展現優雅的笑容舉止等等。可以想見，「日本女性觀光從業人員」確實有其一定的能見度(visibility)或特質，那麼，當這些特質遇見的觀光客不是來自歐美先進國家、也不是本國人，而是來自發展中國家、原殖民地、號稱全世界最親日的台灣遊客時，她們會以怎樣的態度去面對和互動呢？這是本文極想探索之處。

另一個原因是，本文之所以會有這樣的研究設定，乃緣於邱琬雯(2008)所寫的「觀光業原住民女性的勞動身影：解說員對主客互動的詮釋」這篇先行研究，該文旨在處理特定觀光業中原住民女性的勞動身影，跳出性別化的國際關係(gendered international relationship)或政治經濟學等鉅視觀點，藉由她們對於主客互動(host-guest interaction)的詮釋，還原原住民女性解說員的勞動實況，從太魯閣國家公園管理處、民宿、社區協會三種正式與非正式、規模大小不同的工作場域切入，以五位花蓮縣太魯閣族女性解說員當事者的立場出發，瞭解她們對解說這份工作的認知態度。可以說，本文乃邱琬雯(2008)的延伸之作，兩者的相同之處在於，都是從「主方社會女性觀光從業人員」的立場出發，重視她們主客互動時的真實情境，以及她們自身對於主客互動的看待；但不同的是，前者是以台灣花蓮太魯閣族女性解說員



之詮釋，去貼近她們的勞動身影，本文則透過日本北海道女性觀光從業人員之角度，去捕捉她們眼中台灣遊客的身影。

以上前言主要闡明了筆者的研究動機，接下來，要陳述的是符號互動論（symbolic interactionism）學派的核心觀點，並以此做為訪談提問及資料分析的理論架構。

貳、符號互動論

符號互動論（symbolic interactionism）是當代社會學極為重要且深具影響力的理論之一，先從其「知識起源」及「基本原理」兩方面來做說明。

首先，Philip Smith（引自林宗德譯，2008：82-83）認為符號互動論是屬於微觀理論（micro theories）的知識立場，它有兩個起源，一個是否定的，另一個是肯定的。

微觀理論的否定根源，來自於對派深思（Talcott Parsons）功能論的敵視，派深思所提出的分析模式強調社會秩序的維護是「系統」而非「行動者」的成就，然而 1950 年代中期以來，種種微觀理論試圖將秩序解釋成具體互動的產物，因而與派深思的研究取向漸行漸遠。這些微觀理論的作法是，賦予行動者更重要的地位，以及肯定反身性、創造力和能動性的作用。

至於肯定的起源，來自於以下的知識源流，包括：韋伯（Marx Weber）所提倡的瞭解（verstehen），強調意義對社會行動的重要性；哲學家米德（George Herbert Mead）和庫利（Charles Cooley）強調反身性（reflexivity）及自我感（sense of self）在互動中的重要性；早期芝加哥學派的民族誌主張社會研究應採取人文主義形式，探討特殊群體的世界觀、文化和生活經驗；歐洲現象學傳統強調感知（perception）的重要等等，這些知識起源對於（包括符號互動論）以能動性為主軸



的微觀理論研究取向，都提供了厚實的基礎。另外，George Ritzer（引自馬康莊、陳信木譯，1995：523）在整理符號互動論的知識源流時也提到，實用主義（pragmatism）對於符號互動論具有三點重要的啟發：關注於行動者與這個世界的互動；主張行動者與這個世界均為動態的過程，而非靜態結構；最重要的乃是賦予行動者詮釋社會世界的能力。

再則，是關於符號互動論的基本原理，可從「互動」、「象徵符號」、「角色」等三大核心概念再做進一步的闡明。

第一是定義何謂互動，符號互動論者認為人類不是低等動物，人類被賦予了思想的能力；思想的能力係由社會互動所塑造形成；在社會互動中，人們習得了意義與象徵符號，而得以允許其運用人類獨特的思想能力；意義與象徵符號允許人們得以經營獨特的人類行動與互動；在行動與互動中，人們能夠依據其對情境的詮釋為基礎，而修正或改變意義與象徵符號；人們之所以能夠進行上述的修正或更改，部分係因其具有與自我互動的能力，而得以允許他們檢驗可能的行動過程、評估其相對利弊得失、然後加以選擇；交織的行動與互動模式，構成了團體與社會。符號互動論傾向於以社會互動賦予因果重要性（causal significance），所以，主張意義並非衍生自心智過程，而是來自互動過程，故研究者專注的是，人類的互動與行動，而非孤立的心智過程（馬康莊、陳信木譯，1995：538）。

第二是關於象徵符號到底所指為何，符號互動論學者認為語言是最龐大浩瀚的象徵體系，文字就是象徵符號，它被用以代替事物。語文使得所有其它的象徵符號成為可能，包括行止舉措、物體和其它文字，只有當人們能夠經由語文使用而描述後，對我們而言才算是存在且具有意義。象徵符號之所以極其重要，乃因人們可利用它以獨特的方式行動，準此，人類「不再被動地回應那強加諸其上的實在界，反而可以主動地創造和再創行動所在的世界。」換句話說，象徵符號允許人們經由命名、分類、和記憶他們所遭遇的客體，而處理物質的和社會的世界。象徵符號改善了人們對環境的認知能力，增加了人們的



思考能力，以及解決種種問題的能力（馬康莊、陳信木譯，1995：539-540）

第三是論述何謂角色，角色就是行為姿態的總合，個人傳送出這些行為，並且被別人接受，視之為某種特殊類型的行為過程，很多的角色都是取決於規範以及我們在社會結構中的地位。不過，文化符碼以及我們在社會結構中的地位頂多只是一個大架構，其中還是有相當大的迴旋空間，人們還是可以用某種方式來展現自我。這就是高夫曼所說的印象經營（impression management），即我們會應用各種姿態、道具與肢體動作，來營造一個表面（front），印象經營有一部分就在於調整我們所傳送的姿態，以確定我們所扮演的是什麼角色。事實上，別人也正等著閱讀我們的姿態，以便發現我們的角色。由於我們的知識庫存，每個人都大致了解各種角色的意思，有能力把各種角色儲存在記憶裡，這非常有助於互動的進行，因為，只要應用我們對各種角色的認知，釐清某個人的角色，就可以相當程度地預測對方會對我們採取什麼反應。生在複雜的現代社會中，我們必須來往於無數的情境之間，因此，勢必難免根據典型來與人互動，這正是德國社會學家舒茲（Alfred Schutz）所揭示的，在這些短暫卻具有重要功能的互動中，人們會把彼此典型化形成各種典型（typifications），也就是說，會馬上把對方定位成某些很典型的角色，如此既省時又省力。（張君玫譯，2005：93-96）

以上是符號互動論的知識起源及基本原理之扼要說明，準此，筆者將以「互動」、「象徵符號」、「角色」三大核心概念為主軸，透過訪談日本北海道的女性觀光從業人員，去捕捉她們眼中台灣遊客的身影。本文想凸顯的是，她們運用什麼樣的象徵符號去辨識去迎接台灣遊客？當發生衝突場面時，她們會如何地解決？友好親善場面時，又會如何地看待？這些活生生的主客互動經驗，是否改變了她們對於台灣人及台灣的印象？上述諸點都是本文試圖回答的問題。在此，必須強調的是，本文的受訪者是「主方」社會日本北海道女性觀光從業人



員，並無訪談台灣遊客，以致於「客方」觀點無法反映出來，這是因為本文的目的乃鎖定在：掌握主方社會北海道女性觀光從業人員眼中台灣遊客的身影，換言之，本文所指的主客互動僅限於從北海道女性觀光從業人員的立場所看到的景象。

參、國際旅遊中的主客互動論

筆者在搜尋國際旅遊中的主客互動論之先行研究時發現，觀光社會學的領域至少存在了三種視角：「先進國家的男性觀光客 vs. 發展中國家的女性觀光從業人員（或當地女性）」、「先進國家的女性觀光客 vs. 發展中國家的男性觀光從業人員（或當地男性）」、「先進國家的女性觀光客 vs. 發展中國家的女性觀光從業人員（或當地女性）」。³ 這三種視角的共通點是，都強調先進國家與發展中國家之間的不平等關係及落差，以及這個落差如何反映（或不反映）在男/女、女/女的真實互動上³；還有，從這三種視角所延伸出去的先行研究，幾乎都不是從鉅觀層面（macro level），而是透過微觀層面（micro level），也就是主客雙方的口述與互動的真實行為去加以掌握，分述如下。

第一、「先進國家的男性觀光客 vs. 發展中國家的女性觀光從業人員（或當地女性）」：為數眾多的性觀光（sex tourism）研究屬於此類（Hall & Ryan, 2001），不少研究均認為性觀光本身不是只有金錢及身體交易，還包括戀愛、結婚或其他人際關係的衍生。Chris Ryan (2000: 35) 將性觀光賣方的動機分成「自發 vs. 被榨取」或「商業 vs. 非商業」兩類，而買方也可能採取「意圖 vs. 機會」（intention-opportunity spectrum）的行動；Erik Cohen (1996) 把自由性工作者（free lancer）的職業稱為開放式賣春（open-ended prostitution），他們不屬於特定公司或團體，從

³ 近年來，也出現所謂男/男互動的同志觀光（Waite & Markwell, 2006、Monterrubio, 2010），或是同性戀、雙性戀、脫軌逾越的異性戀以及「跨越性別者」（transgender）等酷兒觀光（Johnston, 2009）的相關研究，但本文不擬處理這些議題。



事的是自由契約的個人生產活動，其研究是在強調主客之間複雜的互動關係；Deborah Pruitt 和 Suzanne Lafont（1998）也把重點放在男客與吧女的互動往來；Angie Hart（1998）研究西班牙商業性交易中男客積極與吧女交涉，包括價格與服務品質、服務內容及項目，很像跳蚤市場中的買賣雙方的議價手法。市野沢潤平（2003）從經營人類學（management / business administration anthropology）的觀點，在曼谷中心區進行性觀光產業哥哥吧的調查，探討吧女與外國男客的利害交鋒，他把性觀光當成「待人接客」的性服務市場，透過會話與身體接觸，是吧女和男客相互滿足彼此需求的一種活動。

上述研究的共通點是，不從結構決定論、性別化的國際關係或女性主義等角度出發，特別是不以男女非對稱權力關係為前提去批判男性中心主義或譴責性觀光的存在，也不認為賣春者一定是可憐的、被壓迫、被榨取的對象；相反地其重視的是，性觀光中主客當事者的個人決斷與行為、互動的實質過程以及當事者對於互動意義的認知和詮釋。

第二、「先進國家的女性觀光客 vs.發展中國家的男性觀光從業人員（或當地男性）」：同樣地也是屬於性觀光，但買方已非男性專屬，先進國家的女性已開始躍躍欲試，Erik Cohen（1971）很早就注意到這個現象，地點發生在猶太和阿拉伯文化的混雜區；Deborah Pruitt 和 Suzanne LaFont（1995）以牙買加為例，將這樣的男女配對組合稱之為羅曼史觀光（romance tourism）；Lynn A. Meisch（1995）、Klaus de Albuquerque（1998）都看到了加勒比海區域歐美女性和當地男性的性觀光，強調彼此的自主性及長期關係的培養，而非一般的性觀光交易而已，但這種看法卻遭到 Edward Herold、Rafael Garcia 和 Tony DeMoya（2001）等人的質疑。山下晋司（1999）則提到印尼峇里島日本女性觀光客和當地男性觀光從業人員或海灘男孩的關係，確實存在不少一夜情（one-night stand）或性觀光的狀況，但也有些超乎觀光活動中的男女互動，日本女性甚至選擇遠嫁該地男性、定居峇里島，她們已經從觀光客變成當地移民了。



第三、「先進國家的女性觀光客 vs. 發展中國家的女性觀光從業人員（或當地女性）」：Tracey Berno 和 Trudy Jones（2001）強調，先進國家的女性觀光客帶給發展中國家女性觀光從業人員（或當地女性）性開放、性自主等時髦作風的性解放，或是性別意識的啟蒙，特別是她們「獨立自主或大膽性感」的行徑，多少會對照或刺激到主方社會（通常指發展中國家）女性的「保守封閉」，主客互動這件事本身也是主方社會女性自我檢視開放程度的一個管道。但筆者認為，此種論調多少帶有「主方社會落後 vs. 客方社會先進」強烈的二分法思維，可說是東方主義、觀光新殖民主義以及父權制的具體結盟。

由此看來，目前聚焦在「發展中國家的觀光客 vs. 先進國家的觀光從業人員」之主客互動論還很少，畢竟長年以來，國際旅遊的主體仍是先進國家的人們，但近年來，許多發展中國家的男男女女也開始投入國際旅遊的行列，旅行，不再只是先進國家人們的專利。然而不變的是，主方社會（host society）與客方社會（guest society）雙方經濟發展的落差、文化習性的不同、政治立場的對立依舊存在，這些差異和對立都會影響到國際旅遊主客互動的品質，特別是主方社會對於這些來自發展中國家、新興崛起於國際間的觀光客之看待及對待。

以席捲世界各地的中國觀光客為例，日本週刊媒體《サピオ》（2005）以聳動標題描寫橫行全球的中國觀光客之「醜態」，包括插隊、吐痰、站著隨地小便；⁴還有《週刊新潮》（2012）也在近期的報導中指出，趁著歐債危機在世界各地囂張的中國觀光客之跋扈行徑。⁵那麼，做為一個接待社會、但和中國觀光客「同種不同文」的台灣呢？從主方社會「台灣當地觀光從業人員的角度」審視大陸觀光客之先行

⁴ 「観光フィーバー 割り込み、痰吐き、立ち小便とマナー最悪「中国人観光客」が世界中で大騒動」(SIMULATION REPORT これが世界を狂わせる！中国 13 億人の「物欲」「食欲」「性欲」) 『サピオ』(2005) 17(23) : 32-34、小学館。

⁵ 「ツアコンはミタ！欧州危機に跋扈する「中国人観光客」(国交回復 40 年でも心を許せない隣人「中国」の研究) 『週刊新潮』(2012) 57(2) : 66-68、新潮社。



研究已經慢慢出現，試舉以下三篇來做說明。

林敏代（2012）以臺南、嘉義餐廳業者的立場探討陸客來台旅遊餐飲的習性，該研究透過飲食文化、陸客經濟效益、味覺探討及習癖等觀點，訪談嘉義、台南十二位飯店、餐廳、台南小吃業者，以業者近身觀察，了解陸客飲食文化背景與區域性分別。研究發現，陸客確實因長期習癖養成，在餐食上有省份地區上極大的差別，特別是「陸客的我行我素、衛生習慣惡劣，令業者無法忍受；以及因生活習性迥異，過度喧嘩對台灣及其他客源國家造成排擠效應」。

其次，翁菁敏（2011）以北、中、南部觀光旅館為例，分析觀光旅館從業人員對大陸觀光客認知、服務態度及退卻行為（withdrawal behavior）。研究結果指出，從業人員不同的個人變項對於大陸觀光的認知、服務態度及面對大陸觀客時的退卻行為有顯著不同的影響。研究建議，觀光旅館管理單位應避免安排容易發生退卻行為的族群擔任服務陸客的工作，同時，應對該族群安排適合的教育訓練，「加強觀光旅館從業人員對陸客生活背景的瞭解」以及對政府開放政策的認同，以提高對政府開放政策的瞭解及秉持更正確的服務態度。

再則，黃硯羚（2007）以日月潭為研究場域，從台灣「當地接待者」的觀點分析中國觀光客來台的旅遊行為，文中指出，接待者與觀光客的良好互動是使旅遊體驗更臻完善的關鍵因素，反之，當雙方接觸有所摩擦時，隨即引發衝突。該文從互動過程的心理因素、文化差異、兩岸特殊關係及實質利益分配等諸多面向加以剖析，其中的「文化差異」，也就是台灣方面的接待者對於「中國觀光客的生活、衛生習慣覺得反感」確實存在。

綜觀上述說明看到的是，林敏代（2012）、翁菁敏（2011）、黃硯羚（2007）三篇都不約而同地提及，台灣觀光從業人員對於陸客生活習慣具體而直接的批評意見，換言之，在於「陸客的我行我素、衛生習慣惡劣，令業者無法忍受；因生活習性迥異，陸客過度喧嘩會對台



灣及其他客源國家造成排擠效應」、「加強觀光旅館從業人員對陸客生活背景的瞭解」、「中國觀光客的生活、衛生習慣覺得反感」等處，這些意見和本文接下來要探討的脈絡：「凸顯北海道女性觀光從業人員眼中台灣遊客的身影」也有關連，本文試圖給尚未受到研究矚目、但也無法忽略的「發展中國家的觀光客 vs. 先進國家的觀光從業人員」之主客互動論，注入些許嶄新的觀點活泉。

肆、研究步驟

本研究共訪談了八位北海道女性觀光從業人員（表 1），從她們回溯、口述與台灣遊客真實接觸的經驗裡，去掌握她們眼中台灣遊客的身影，包括好惡、遠近、親疏等正反不同的情緒觀感。筆者於 2012 年 7 月 3 日~7 月 31 日期間取得日本北海道大學教育學部學術共同研究員的資格，得以在札幌市短期停留進行調查，並有機會在北海道境內的小樽、道東旅行（邱琬雯，2012）。那麼，筆者是為何、又是如何（why and how）選擇到這八位受訪者的呢？

此次停留北海道期間，筆者一開始先去札幌市內不少台灣觀光客經常造訪的店家，譬如，著名的百元均一店鋪、藥妝店、電器專賣店（ヨドバシカメラ）等進行參與觀察，並試探訪談的可能性，但店家多以生意忙碌、抽不出空、不方便為由而拒絕。筆者也走訪位於札幌市區台灣旅客極其喜愛、必買的巧克力伴手禮之景點「白色戀人公園」、港口城市「小樽的運河區」、甚至遠到北海道中部遠近馳名的「富田薰衣草花園」、東部的「阿寒湖國家公園」等地，但因筆者停留時間匆促，無法配合受訪者的時間不得不放棄作罷。所以，改由比較隨機偶遇的方式，尋覓可能的受訪者，惠美和教子是筆者自行在 JR 札幌車站總合案内所詢問後，經由札幌市觀光企劃課的負責人連絡，取得訪談同意；裕子是日本友人學校的中文教師，輾轉認識進行訪談；其餘的五位安保、三上、齊藤、明子、沙織等，則透過北海道旅客鐵道株



式會社（JR 北海道 Hokkaido Railway Company）營業部的女性台灣職員之引介，取得訪談許可。

（表 1）札幌市受訪的女性觀光從業人員一覽

化名	年齡	身分	是否到過台灣	是否會講中文
惠美	70~	札幌市觀光志工聯絡會會長	否	否
教子	60~	札幌市觀光志工	否	否
安保	30~	JR 札幌車站案内所職員	是（觀光）	否
三上	20~	JR 札幌車站案内所職員	否	否
齊藤	20~	JR 札幌車站案内所職員	是（留學一年）	普通
裕子	40~	定期觀光巴士中文通譯	是（留學六年）	流暢
明子	30~	札幌新千歲機場華航地勤	是（工作兩年）	流暢
沙織	20~	札幌新千歲機場華航地勤	是（觀光）	否

八位受訪者的年齡，從 70 幾歲到 20 幾歲都有；受訪者的身份主要是觀光志工、札幌車站案内所職員（札幌車站 JR 北海道本社的契約社員）、定期觀光巴士中文通譯、新千歲機場華航地勤這四種；她們多數都曾到過台灣，或是觀光或是留學或是工作；筆者幾乎全程使用日語進行訪談，裕子的中文極為流暢，是以中文、日文夾雜方式問答，明子則偶爾會蹦出一、兩句中文單字來應答。基本上訪談過程還算順利，但訪談惠美和教子時，札幌市觀光企劃課的負責人也隨伺在側；同樣地，訪談安保、三上、齊藤是利用她們的交班時刻，地點就在 JR 札幌車站的辦公室內，主管也隨坐在旁，或許多多少少影響到她們受訪時的暢所欲言。裕子、明子、沙織三位是下班後接受筆者的訪談，其他受訪者都在上班時間的空檔接受採訪，因此，她們都穿著志工背心或公司制服，和平日工作時同樣的裝扮，也算是對自我角色的一種宣示。



伍、研究結果

依照符號互動論的「互動」、「象徵符號」、「角色」三大核心概念，本研究設定半結構式訪談 (semistructured interviews) 的大綱內容，主要有以下八項提問：1、受訪者的社會屬性 (年齡、觀光業的資歷、工作內容)。2、在觀光業中與台灣遊客接觸之前，妳對於台灣人及台灣的印象為何。3、在觀光業中的工作內容與性質，讓妳會有什麼意識去進行怎樣的「角色扮演」。4、在觀光業工作時，於什麼樣的時間、場所、脈絡中，遇到台灣遊客。5、在觀光業工作時，透過什麼「象徵符號」去辨識台灣遊客 (語言、外觀、行為)。6、主客互動中具體而難忘的「衝突場面」與「解決方法」，當時妳的感受和行為。7、主客互動中具體而難忘的「友好親善的場面」，當時妳的感受和行為。8、透過主客互動，妳對於台灣人及台灣的印象是否有所改變、如何改變。

從八位受訪者的訪談資料中，筆者試圖去趨近她們眼中台灣遊客的身影，由於受訪者的身份主要是觀光志工、札幌車站案內所職員、定期觀光巴士中文通譯、新千歲機場華航地勤這四種，因著個人職務上的角色扮演，她們在不同的時空場景和台灣遊客相遇，但不可忽略的是，也因著她們過去和台灣的連接方式以及對台灣的認知，已經多多少少建構出對台灣不同的文化想像，這些想像也會影響到她們對台灣遊客的看待。

還有，附帶一提的是，這些受訪者因著工作的關係，有機會常常接觸來自世界各國的旅客，因此，她們眼中所謂台灣遊客的身影，也是一種異文化的浮面觀察、比較之後，所呈現出來的暫時結果。這裡的「印象比較」包括以下各種脈絡：「台灣人 vs. 日本人」的比較、「台灣人 vs. 香港人 vs. 新加坡人 vs. 中國人」等不同華人的比較、「華人 vs. 其他亞洲人」的比較、「亞洲人 vs. 歐美人」的比較，可以看到的是，世界各國 (亞洲為主) 旅客的氣質、樣貌與輪廓，躍然紙上。

譬如，擔任定期觀光巴士中文通譯的裕子認為，台灣人對於遲到、



臨時取消這些事比較無所謂，這是很大的缺點，不太在意（或自覺）給別人添了麻煩；但日本人則對於遲到、臨時取消又太過在意。她覺得雖然同樣都是華人，但中國大陸人最難應付，香港人和台灣人差不多，新加坡人則容易相處。至於她對於各國旅客的觀感是：中國觀光客怪胎、暴發戶很多，亂丟菸蒂吐痰，最惹導遊厭惡；韓國人愛乾淨，評價還不錯；新加坡人的評價也很好，不會看貶導遊；歐美人喜歡日本，所以常常發問，亞洲人或中國人是來度假的，不太會提問，而且中國人認為中國曾經支配過古代的日本，日本是中國的一部份，所以也沒啥好問的吧。又如，剛剛調到札幌新千歲機場華航地勤的沙織感覺到，中國和韓國女性比台灣女性看起來強勢；香港人英文表達好，所以要求也特別多；同樣地，懂日文的台灣女性導遊或領隊，就讓人感覺比較強悍。

本文依照符號互動論的「互動」、「象徵符號」、「角色」三大核心概念去提問，著重的是觀光從業人員她們眼中台灣遊客的身影，接下來，筆者透過訪談稿整理出「沉穩柔和的台灣人」、「焦慮不安的台灣人」、「頤指氣使的台灣人」、「積極自主的台灣人」四點，具體說明這四項內容之前，在此，須進一步闡述之所以做這樣呈現的原因，分述如下。

首先，這裡的「沉穩柔和、焦慮不安、頤指氣使、積極自主」並無所謂的操作型定義（operational definition），它的實質內涵來自下列兩種狀況：一是筆者透過不同受訪者的回答中，頻繁出現的用字遣詞所挑揀、歸納出來的。⁶ 譬如，日文的「穩やか、やさしい、柔らかい」或是「積極的、行動的」，不約而同地從五、六位受訪者口中自然說出時，代表的可能是台灣遊客的一項顯性特質，筆者因而整理出「沉穩柔和」及「積極自主」這兩個標題。還有，同一位受訪者的回應中，頻繁出現的用字遣詞當然也無法略過，例如，擔任定期觀光巴士中文

⁶ 南博著，邱淑雯譯（2003：3）《日本人論：從明治維新到現代》緒論〈何謂國民性〉中提到，社會心理學與文化人類學都已證明，的確存在某個國民或民族「出現最頻繁」的人格特質。



通譯的裕子在受訪過程中，不時以日文提到台灣遊客的「傲慢さ、要求が多い」，因此，筆者冠以「頤指氣使」這樣的標題。換言之，四種分類並不是研究者的後設分類（meta-classification），而是有一定的資料來源作為支撐和基礎，所以，接下來透過「粗體、標楷字、下線」的三重註記方式，做為筆者強調的依據。

其次，異文化觀感包括了正面、負面的不同印象，因為邂逅，既是美麗，也有哀愁，受訪者通常不會一面倒地表達出對於台灣遊客的喜好或厭惡，而是存在著正反面的評價。是故，筆者在上述半結構式訪談的大綱內容中已有設定，也就是第六項及第七項：主客互動中具體而難忘的「衝突場面」與「解決方法」，當時妳的感受和行為；主客互動中具體而難忘的「友好親善的場面」，當時妳的感受和行為，準此，才整理出「沉穩柔和」、「積極自主」的正向特質，以及「焦慮不安」、「頤指氣使」的負向特質。另外，本文現階段著重的是，描繪出北海道觀光從業人員她們眼中不同台灣旅客的印象分類，對於這些印象分類的認知關聯性，包括不同意義彼此之間的衝突與協商，並不打算深究，因為，這涉及了影響這四種面向呈現背後更深遠的因素。

那麼，如果進一步追問，影響這四種面向呈現背後更深遠的因素為何？如前所述，受訪者個人職務上的角色扮演，她們在不同的時空場景和台灣遊客相遇，她們過去和台灣的連接方式以及對台灣的既有認知，這些都陸陸續續左右她們建構出對於台灣不同的文化想像，這些想像透過旅遊接待實際過程中的互動情境，再直接、間接地影響到她們對台灣遊客的看待。當然，除了受訪者的個人經驗外，無庸置疑地，凝視框架的社會建構，譬如，各國國際政經位階的排比複製、媒介建構之刻板印象等作用，也確實對於受訪者的認知有所影響，但本文無法更詳細地一一加以論述，而是透過訪談內容自然地呈現出來（譬如，三上訪談稿中提到的電視報導）。這是因為，本文的主軸乃「符號互動論」，在「互動」、「象徵符號」、「角色」三大核心概念下，欲強調的是北海道觀光從業人員旅遊接待實際過程中的互動情境，以及由此



形塑出來對於台灣遊客的印象。可以預料，受訪者的個人經驗也好，凝視框架的社會建構也好，這些因素林林總總交互影響著她們對於台灣遊客的看待，以及對於各國「印象比較」的打造，受訪者的異文化觀感或許看似膚淺浮面，但也絕非空穴來風。

一、沉穩柔和的台灣人

穩重大方、始終嘴角上揚的安保 30 歲出頭，已經在 JR 札幌車站案內所工作四年了，主要是向外國人說明購票的方法，外國人必須出示護照，才能買到外國人專用的車票，所以，當下她就會知道對方的國籍了。安保五年前曾去過台灣，當時，她就覺得「台灣人親切、柔和，台灣是一個很熱、很棒、又很親日的地方」。安保是從發音、音調、聲音去建構對這個國家旅客的印象，大學主修韓語的她認為，亞洲人當中，韓國人親切但偶爾會熱心過度；泰國人的說話方式也算柔和；「台灣人則是沉穩柔和、且容易溝通的」；相對地，同屬華人圈的香港人自我主張就比較強烈，可能是他們英文比較好吧。

青春洋溢、外向活潑的三上才 20 幾歲，同樣也是在 JR 札幌車站案內所工作，但只有一年的工作經驗。她也強調說：

「通常看外國人說話的口氣、音調、態度、表情，就能感覺到國情和人情之大不同，以前的我不太會區分中國、香港、台灣，但工作之後慢慢發現，台灣人沉著穩定，中國人和香港人則較為強勢且咄咄逼人，韓國人基本上也是如此，但是和中國人相比，還算柔和。我對台灣的印象良好，因為從電視上得知，東北 311 地震海嘯後對日本捐款最多的國家就是台灣，因此，如果偶爾在工作上



碰到台灣的奧客，也會覺得那只是一個〈例外〉，
並自我解嘲地說，世間各種人都有、見怪不怪
吧！」(三上，2012)

現任札幌市觀光志工聯絡會會長、已有三十年觀光志工經驗的惠美，雖是七十二歲的銀髮族，卻完全不顯任何老態，她常常有機會到國外旅行，和札幌市的姐妹市進行國際交流。一邊秀出穿和服的照片，一邊接受訪談的惠美笑著說，她在從事觀光志工之前，並沒有和台灣人接觸的任何經驗，外語（英語）也不完全通，但她認為人心彼此是相通的。要辨識旅客是哪一國人其實很簡單，只要看他們在觀光詢問處（案内所）是翻閱哪一國版本的旅遊手冊就知道了，觀光志工送給觀光客最好的禮物是，讓他們留下美好的回憶、讓他們覺得不虛此行。JR 札幌車站的外國人比較匆忙，大通案内所這邊的遊客就悠閒很多，旅客的時間相對比較充裕，惠美強調的是：

「我從台灣遊客身上學到的是耐心等待，他們耐心地等待我的回覆，我會告訴他們如何拍照取景，譬如，大通公園附近的噴水池或電視塔台等景點拍攝角度各有不同。當自己溝通能力不足時，就會轉給懂外語的職員直接去交涉，因為讓外國人等太久，會覺得不太好意思。」(惠美，2012)

可以看到，所謂「沉穩柔和的台灣人」這個印象的建構，和「觀光從業人員過去對於台灣的認知」、「工作中對於各國旅客的印象比較」以及「和觀光客相遇的地點場景」等因素都有關連。



二、焦慮不安的台灣人

然而，身處人聲鼎沸、車水馬龍的 JR 札幌車站，台灣旅客也有讓站務員感到焦慮不安的時候。20 幾歲才在 JR 札幌車站案内所工作不到一年的齊藤，之前曾來過台灣的靜宜大學留學一年，她娓娓說出當時對台灣人的觀感是：台灣人會清楚表達自己的意見，不會假裝不認識你，熱心幫忙別人，也有自我的意識和步調。

「目前我的工作是，向外國人說明便宜車票的買法和用法，偶爾也要向旅客說明札幌市周邊的觀光景點，但是，當台灣人一口氣問一堆想知道的問題時，我會覺得很累、疲於應付而回說：不要急、等我一下下。可能是我懂中文吧，所以衝突比較少，只要我開口一說：我懂中文耶，我也去過台灣呢！馬上就會和旅客拉近距離，也比較能夠溝通，但是，我還發現台灣人對時間非常焦慮。」(齊藤，2012)

然而，對時間焦慮或許不是台灣旅客特有的現象，齊藤的同事・三上也觀察到，因為工作地點就在北海道最擁擠、最忙碌的 JR 札幌車站，每天急著趕電車的外國人很多，向他們說明解釋需要花時間，但又不能花他們太多的時間，她也感覺到，亞洲人如果趕不上電車時間的話，容易變得惶惶然、焦躁不安，但是，西方人對於時間似乎比較隨性、比較淡定。

其實，車站這個地點可能不完全是台灣旅客焦慮不安的主要原因，還有其它。一頭俏麗短髮、戴付眼鏡、充滿書卷氣的裕子，通過中文通譯導遊（中國語通譯案内士）的國家考試，取得正式工作的資



格，目前是日本觀光通譯協會正式會員，也是定期觀光巴士通譯助理及女子大學的中文兼任老師。她在 1990 年代初期的五~六年期間，曾到過台灣留學學習中文，後來進入台灣大學人類學研究所唸書，修完碩士課程，因此中文能力極佳。雖然，裕子從事定期觀光巴士通譯助理的資歷尚淺，但非常願意分享各種甘苦經驗談。她回想起某次的經驗是：

「觀光巴士的日本司機從開始就擺出一幅討厭華人的姿態，上了車的台灣旅客也都心知肚明，可以想見，車內的氣氛當然不會太好。那天，旅客指定要去旭川動物園附近一家知名的咖啡店，但當時路線複雜，司機也搞不清楚，繞來繞去始終找不到目的地，司機也好、旅客也好、導遊也好三方面都很焦慮，車內緊張的氛圍可說是劍拔弩張、一觸即發。」(裕子，2012)

由此觀之，除了地點是否擁塞吵雜外，「觀光從業人員本身對於特定國家旅客的好惡」以及「旅途中的突發狀況」等，都會影響到主客雙方彼此的看待和對待，因而產生出「焦慮不安的台灣人」此一印象。

三、頤指氣使的台灣人

和觀光志工、札幌車站案內所職員、新千歲機場華航地勤等其他三種類型的人相比，擔任定期觀光巴士中文通譯的裕子，是八位受訪者當中中文表達能力最佳、和台灣遊客比較有長時間、近距離接觸的女性觀光從業人員，並且，她也被要求、被期待相對較多和較高的服務品質，在她侃侃而談、大吐苦水的過程中，傾洩而出的是：「頤指氣使的台灣人」這個印象。譬如：



「台灣遊客到旭川動物園時，要求改搭有動物彩繪的觀光巴士，因此，我把行李搬到車上先行至動物園等候，但有一個行李箱忘記放在飯店，事後被台灣遊客怒罵到臭頭翻臉。還有一次，我要求同行孩童的餐券需要另外付費時，該名孩童的家長心生不滿，直接向台灣的旅行社抱怨，事後不論我如何拼命道歉賠不是，對方也不領情，而且要求越來越多、得寸進尺，像是要求遊覽車內必須每天（不是只有第一天）提供杯水之類的……唉。」（裕子，2012）

「拿小費」是觀光巴士通譯的日常經驗之一，但也是五味雜陳、如人飲水、冷暖自知。某次，車內來了一位六十幾歲的台灣女性常常抱怨東抱怨西，但是裕子卻看著她一路上對孫子說教，覺得格外諷刺！這位女士最後一天給了裕子一萬日元的小費，可是裕子認為，這不過是國外旅遊的基本常識，價碼也是普通行情。這位台灣女遊客不吝惜花大錢在美食上面，然而，當她想幫五歲孫子多加墊被，詢問後才知必須另外索取費用時，寧可節省也不願出這筆小錢，裕子哼地一句，不屑地說真是小氣鬼！裕子也碰過那種不願意給小費，卻常常頤指氣使的台灣女遊客，她無奈地說：「我的工作就是帶給遊客一趟歡欣愉悅的旅程，但有人可能認為反正付錢了，就是要到最後榨光我們這些導遊才甘心，我覺得自己彷彿，《女工哀史》⁷中的奴隸一樣！」

⁷『女工哀史』1925年（大正14年）由改造社出版，細井和喜藏原著的重要報導文學，記錄了紡織工廠女工苦難悲慘的生活，該書作者曾當過機械工，他的妻子也曾在紡織廠工作過，這本書可說是兩人共同經驗下的產物。



頤指氣使的台灣人似乎在旅途中不時會出現，裕子淡淡地嘆了口氣，她盡量不想麻煩飯店，但喜好表現暴發戶、自以為是的台灣遊客反倒會問：「飯店為何沒有派人出來迎接我們？」有一回，騎摩托車在北海道旅行的團客中有兩名女子抱怨：「為何車子不停在飯店正門口？為什麼停車場和飯店的距離如此遙遠，害我們得走一段路還被雨淋……」裕子說其實她也是第一次帶團來這家飯店，怎麼會知道停車場和飯店的距離呢。

能夠想見「頤指氣使的台灣遊客」確實存在，他們展現出來的是：要求加碼得寸進尺、喜歡抱怨愛說教、不給小費卻常常使喚、暴發戶作風自以為是的各種醜態，讓擔任定期觀光巴士中文通譯的日本女性不敢恭維、心生厭惡。

四、積極自主的台灣人

但是，日本女性觀光從業人員眼中的台灣遊客仍有不少可取之處，所謂台灣人的「積極自主」具體地表現在：詳定旅遊計劃、努力爭取權益、三代同堂出遊等幾個層面上。

首先，齊藤的經驗是台灣人常常會問方便的、低價位的車票，也喜愛比較，旅行計劃訂的很詳細。裕子也說，台灣人蒐尋日本旅遊資訊的能力很強，舉凡免稅、名牌、低價商品以及「狸小路」那邊的店家資訊都很清楚，特別是自由行的台灣旅客計劃訂得很詳細，也很執著自己的行程規劃、照相拍攝的角度。她曾經在日本人也很少會去的網走地區碰到兩位台灣旅客，是一對六十幾歲的姐弟，在公車亭努力查詢發車時間，他們的目的地是「天都山」，真是一對毅力堅強的旅客，令人感動。還有，以前北海道的愛奴文化尚未觀光化之前，導遊如果被問到相關的敏感問題，都會想辦法撇開或閃躲，裕子曾經碰過對北海道愛奴文化很有興趣的台灣媒體記者，讓她覺得有些吃驚。



有著一張可愛的娃娃臉、30 歲出頭的明子，是在 2006 年進入札幌新千歲機場擔任華航的地勤工作，負責會計、機票預約及臨櫃的客服業務。她在大學時期曾經到四川留學，在那裏認識了台灣留學生，畢業後進而到台灣工作，當時她覺得台灣女性「很可愛，不做作，直接不矯情，很自然，表裡不太分，不太化妝都很樸素，有自己的風格，不隨流行，容易溝通容易親近」。

「以前在台灣時，我曾經在地球村教日文，當時的身分是老師，沒有聽過什麼抱怨，頂多是面對課堂上很愛講話、精力充沛的學生罷了。但是，我成為新千歲機場的華航地勤後，自己的角色轉變很大，必須常常接受客訴，舉凡飛機誤點、行李掛失、登機時間太長時，都得承受各種各樣的抱怨，我發現這時候台灣女性會比男性先站出來，無論發言或是要求都很積極強勢，比起一般的日本女性。」(明子，2012)

美麗大方的沙織才 20 幾歲，之前曾在日本航空服務了四年，剛剛調來新千歲機場的華航一年左右，負責客服及協調的工作。她在大學時代去過台灣旅行，覺得台灣人很親切，初次見面也沒有太大的距離感，反觀日本人，則小心翼翼、保持距離。

「我在機場工作時發現到，台灣人常常三代同堂一起出遊，對家人很好很孝順，體貼溫馨又積極，因為在日本，頂多在『國內溫泉旅遊』時，才會全家老小一起出門。有些行動不便的旅客是



被台灣家人推著輪椅一起出來的，當我幫忙推著坐輪椅的客人出入境時，台灣人都會一直說謝謝，感覺很柔和，香港或中國客人就比較少表達謝意，好像認為這是地勤本來就該做的事。」(沙織，2012)

綜觀上述的描繪，本文從「沉穩柔和的台灣人」、「焦慮不安的台灣人」、「頤指氣使的台灣人」、「積極自主的台灣人」這四個面向，整理出北海道女性觀光從業人員眼中台灣遊客的身影，包括了正面及反面的雙重評價，同時，各國旅客的氣質、樣貌與輪廓也躍然紙上。進一步地，必須扣連到符號互動論的「互動」、「象徵符號」、「角色」三大核心概念，這八位不同「角色」的受訪者，包括觀光志工、札幌車站案內所職員、定期觀光巴士中文通譯、新千歲機場華航地勤，到底，她們是運用什麼樣的「象徵符號」，去辨識、去迎接台灣遊客並與之「互動」呢？

首先，從「角色」與「象徵符號」的關係來看，對觀光志工而言，要辨識旅客是哪一國人並不困難，只要看他們在觀光詢問處是翻閱哪一國版本（中文版也已經分成繁體版和簡體版）的旅遊手冊，大概就知道了。JR 札幌車站案內所職員的工作，主要是向外國人說明購票的方法，外國人必須出示護照，才能買到外國人專用的車票，所以，當下就會知道對方的國籍了。至於定期觀光巴士中文通譯和新千歲機場華航地勤這兩種角色的人，當工作上被指定帶團或飛航班機起落時，就已經知道旅客的國籍了，對於台灣遊客的現身，其實不需太多的猜測或辨識，即能馬上知道。此外，八位受訪者異口同聲地強調，她們是從發音、音調、聲音去建構對這個國家旅客的印象，或是看外國人說話的口氣、音調、態度、表情，就能感覺到國情和人情之大不同。

其次，再從「互動」與「角色」的關係著眼，之所以會出現「沉穩柔和」、「焦慮不安」、「頤指氣使」、「積極自主」等正面及反面的雙重評價，其背後的原因很多，如前所述，這和「觀光從業人員過去對



於台灣的認知」、「工作中對於各國旅客的印象比較」、「和觀光客相遇的地點場景」、「觀光從業人員對於特定國家旅客的好惡」、「旅途中的突發狀況」等因素都有關連。然而，和觀光志工、札幌車站案內所職員、新千歲機場華航地勤等三種角色的人相比，定期觀光巴士中文通譯是八位受訪者當中，中文表達能力最佳、和台灣遊客比較有長時間、近距離接觸的女性觀光從業人員，並且，她也被要求、被期待相對較多和較高的服務品質，換言之，因為角色扮演使然，讓她和台灣遊客的互動經驗更為多元豐富，正面及反面的雙重評價自然傾洩，特別是出現在「頤指氣使的台灣人」這個印象上時。

最後，總結本研究的發現，筆者肯定的是，八位受訪者所扮演的這四種角色，包括觀光志工、札幌車站案內所職員、定期觀光巴士中文通譯、新千歲機場華航地勤，透過她們的角色看到（或運用到）的象徵符號可能有限、零碎且短暫，但也無法輕易地被忽略。因為，若從台灣遊客高居北海道外國旅客的第一位，遠多於韓國、香港、中國此項事實來看的話，「對台灣遊客的印象」很容易被連接或跳躍到「對台灣人的印象」，這些經常和台灣遊客面對面接觸互動、甚至於摩擦的觀光從業人員，不僅在自己的工作崗位上，也在形塑日本人異文化觀感的層面上，發揮了一定程度的影響力。

陸、結論與後續

本文以符號互動論的「互動」、「象徵符號」、「角色」三大核心概念為依據，凸顯了主方社會北海道女性觀光從業人員眼中台灣遊客的身影，最後，對照於先行研究，本文的意義與貢獻至少有以下三點。

第一、本文延伸了高橋さつき（2008、2009）、邱琬雯（2008）從「主方社會女性觀光從業人員」的立場出發之先行研究，但同時，本文也超越了只停留在關注女性觀光從業人員「勞動身影」的這個傳統視角，而是進一步地將景深拉向與她們互動的台灣觀光客身上，藉由



符號互動論的「互動」、「象徵符號」、「角色」三大核心概念，連接到形塑異文化觀感的研究層面，肯定女性觀光從業人員的地位與價值。

第二、本文突顯了「發展中國家的觀光客 vs. 先進國家的女性觀光從業人員」主客互動的實況，打破國際旅遊中主客互動論先行研究之三種視角，也就是：「先進國家的男性觀光客 vs. 發展中國家的女性觀光從業人員（或當地女性）」、「先進國家的女性觀光客 vs. 發展中國家的男性觀光從業人員（或當地男性）」、「先進國家的女性觀光客 vs. 發展中國家的女性觀光從業人員（或當地女性）」。

無須贅言地，主方社會與客方社會雙方經濟發展的落差、文化習性的不同、乃至政治立場的對立，都會影響到國際旅遊主客互動的品質，不論主方社會是先進國家或發展中國家，主方社會的觀光從業人員對於這些來自發展中國家、新興崛起於國際間的觀光客之看待及對待，已經不容小覷。

第三、本文的意義在於呼應了林敏代（2012）、翁菁敏（2011）、黃硯羚（2007）等三篇先行研究，它們都不約而同地提到，台灣觀光從業人員對於陸客生活習慣具體而直接的批評意見，同樣地，北海道女性觀光從業人員眼中台灣遊客的身影裡面，確實也出現了「焦慮不安的台灣人」、「頤指氣使的台灣人」這種對異文化的負面觀感。雖然，「台灣觀光從業人員對陸客的批評意見」以及「北海道女性觀光從業人員對台灣遊客的負面觀感」兩者的程度、內涵或有不同，但是，台灣人或許也該反省一下，當我們對陸客的惡行惡狀不敢苟同時，台灣遊客所展現出來的焦慮不安和頤指氣使，的確也令北海道女性觀光從業人員頗有怨言。邂逅，既是哀愁，也有美麗，本文當然不忘凸顯北海道女性觀光從業人員所看到的「沉穩柔和的台灣人」、「積極自主的台灣人」這方面的正向評價，希望能讓台灣遊客的形象，更趨立體且多面。

至於後續研究的開展，筆者建議，可以針對不同場景、不同時空的女性觀光從業人員進行更深入的訪談。本研究的受訪者只有八位，大多數是筆者以隨機偶遇的方式尋覓到的，她們或許未能提供足夠豐



厚的資訊、細緻的論據，也無法構成在質性抽樣上堪稱「飽和」的回答，確實稍嫌遺憾。另外，此次筆者待在北海道的時令只有七月的夏季，錯過了台灣遊客非常喜愛的冬季札幌雪祭，這也是未來後續研究值得鎖定的時期。所謂的「女性觀光從業人員」當然不會只侷限在本文所指的觀光志工、札幌車站案内所職員、定期觀光巴士中文通譯、新千歲機場華航地勤這四種而已，不同的店家、景點、雪祭之外，在台灣人非常熱衷的溫泉旅館工作的女性觀光從業人員，也是值得訪談的對象，可以預見的是，隨著研究視角的開拓和延展，邂逅的美麗與哀愁，將更顯多元、繽紛而奪目。



參考文獻

一、中文

林宗德 (譯) (2008)。Philip Smith 著。文化理論面貌導論。台北：韋伯文化事業。

林敏代 (2012)。陸客來台旅遊餐飲習性之探討—以臺南、嘉義餐廳業者為例。南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班碩士論文。

邱淑雯 (2008)。觀光業原住民女性的勞動身影：解說員對主客互動的詮釋。思與言，46 (2)，87-132。

邱淑雯 (2010)。過猶不及：解構千禧年後台灣女遊書寫下的日本印象。思與言，48 (2)，159-210。

邱淑雯 (譯) (2003)。南博著。日本人論：從明治維新到現代。台北：立緒出版社。

翁菁敏 (2011)。觀光旅館從業人員對大陸觀光客認知、服務態度及退卻行為之研究：以北、中、南部觀光旅館為例。輔仁大學餐旅管理學系碩士班碩士論文。

馬康莊、陳信木 (譯) (1995)。George Ritzer 著。社會學理論。台北：巨流出版社。

張君玫 (譯) (2005)。Jonathan H. Turner 著。社會學：概念與應用。台北：巨流出版社。

黃硯羚 (2007)。以台灣當地接待者觀點分析中國觀光客來台旅遊行為之研究初探。南台科技大學休閒事業管理系碩士論文。

詹依靜 (2009)。台灣人前往北海道旅遊行為意圖之研究。台灣師範大學運動與休閒管理研究所在職班碩士論文。

二、日文

市野沢潤平 (2003) 『ゴーゴーバーの経営人類学：バンコク中心部におけるセックスツーリズムに関する微視的研究』めこん出版社。

稻葉由之、沈潔如、伊藤一 (2003) 「宿泊業のサービスのサービス構



成要素に関する重要度調査法に関しての一考察：北海道への台湾人観光客の事例を中心に」小樽商科大学ビジネス創造センター『Discussion paper series』81：1-16。

葛西洋三、黄愛玲、中鉢令兒（2004）「北海道におけるインバウンド観光に関する研究：台湾における観光意向調査を中心として」北海道都市地域学会『都市学研究』（41）：31-36。

葛西洋三（2005）『インバウンド観光における地方への訪日外国人観光客の誘致：台湾人のイメージを視点として、北海道の景観と魅力を考える』札幌国際大学大学院観光学研究科修士論文。

邱淑雯（2012）「台湾人女性から見た北海道観光の「魅力」」一般財団法人北海道開発協会『開発こうほう』12月号：18-22。

黄仕豪（2009a）「優良観光イベントによる外国人観光客の誘致促進に関する研究：さっぽろ雪まつりににおける台湾人観光客の満足度に関する調査を中心に」北海道地域文化学会『北海道地域文化研究』（1）：1-6。

黄仕豪（2009b）「体験による観光モチベーションの変化に関する研究：さっぽろ雪まつりににおける台湾人観光客を事例として」『都市学研究』（46）：27-34。

黄奎達（2006）『北海道における台湾観光客の実態及び受け入れ体制に関する研究』札幌国際大学大学院観光学研究科修士論文。

高橋さつき（2008）「温泉観光地域をめぐるエスノグラフィー：女性接客従業員の労働と生活世界」『お茶の水地理』48：127-128。

高橋さつき（2009）「「おもてなし」という労働：温泉観光旅館の仕事とジェンダー」『お茶の水地理』49：49-65。

沈潔如、稲葉由之、伊藤一（2004）「一対比較法を用いた観光客の期待度に関する調査と分析：台湾人観光客の事例」社団法人日本経営工学会『日本経営工学会誌』55（5）：273-282。

Chan, Betty（2010）「北海道への台湾訪問客の行動意図に関する研究」国際観光サービスセンター『国際観光情報』9月号：28-42。

原田房信（2004）「北海道の観光市場における台湾人観光客の需要に関する調査研究」『北見大学論集』26（2）：17-31。



平田真幸 (2000) 「台湾からの北海道旅行ブームはどのように生まれたか? : デスティネーション・マーケティングの視点からの考察」『第5回観光に関する学術研究論文入選論文集』1-16。

山下晋司 (1999) 『バリ 観光人類学のレッスン』東京大学出版会。

三、英文

Berno, T. & Jones, T. (2001). Power, women and tourism development in the South Pacific. In Y. Apostolopoulos, Sevil F. Sonmez & Dallen J. Timothy (Eds.) *Women as producers and consumers of tourism in developing regions* (pp.93-103). New York: Greenwood Press.

Cohen, E. (1971). Arab boys and tourist girls in a mixed Jewish-Arab community. *International Journal of Comparative Sociology*, 12: 217-233.

Cohen, E. (1996). *Thai tourism, hill tribes and open-ended prostitution*. Bangkok: White Lotus.

De Albuquerque, K. (1998). Sex, beach boys and female tourists in the Caribbean. In Barry M. Dank. (Ed.) *Sexuality & Culture, Vol. 2*: 87-111. New Brunswick, N.J: Transaction.

Hall, M. C. & Ryan, C. (2001). *Sex tourism: Marginal people and liminalities*. London: Routledge.

Hart, A. (1998). *Buying and selling power: Anthropological reflections on prostitution in Spain*. Oxford: Westview Press.

Herold, E., Garcia, R. & DeMoya, T. (2001). Female tourists and beach boys: Romance or sex tourism. *Annals of Tourism Research*, 28(4): 978-997.

Johnston, L. (2009). *Queering tourism: Paradoxical performances of gay pride parades*. London: Routledge.

Meisch, L. A. (1995). Gringas and otavaleños: Changing tourist relations [a description of sex and romance tourism in Ecuador]. *Annals of Tourism Research*, 22 (2): 441-62.

Monterrubio, J. C. (2010). *Host community attitudes: A perspective on gay tourism behavior*. Saarbrücken: LAP LAMBERT Academic



Publishing.

Pruitt, D. & Lafont, S. (1995). For love and money: Romance tourism in Jamaica. *Annals of tourism research*, 22: 422-440.

Ryan, C. (2000). Sex tourism: Paradigm and confusion. In S. Clift & S. Carter (Eds.), *Tourism and sex: Culture, commerce and coercion* (pp.23-41). London: Cassell.

Waite, G. & Markwell, K. (2006). *Gay tourism: Culture and context*. New York: Haworth Hospitality Press.



Beauty and melancholy of encounter: The Taiwanese travelers' image from the gaze of women tourism employees in Hokkaido, Japan

Shwu-Wen Chiou

Professor of Department of International and China Studies, The M.A.
Program of Asia-Pacific Studies, Nanhua University

Abstract

This thesis, based upon the core concepts of symbolic interaction theory, interaction, symbols and roles, focused on women tourism employees in Hokkaido, Japan, and try to grasp their views on Taiwanese travelers they encountered. The thesis concluded that these women considered Taiwanese travelers gentle, arrogant, anxious and active, and these aspects have both positive and negative assessments. Besides, the differences between the temperament, character and gesture of travelers from Taiwan and other countries are revealed in the thesis. In conclusion, the key factors that cause the women tourism employees' double assessments include their past Taiwanese imagination, countries preference, and comparison on travelers from different countries. In additions, the occasions where the encounter taken place, and unexpected incidences during the trips affected the women tourism employees' assessments too.

Keywords : host-guest interaction, symbolic interactionism, women tourism employees in Hokkaido, Taiwanese travelers

