

## 外国人旅行者に対する情報伝達

水野 映子

## ＜増える外国人旅行者＞

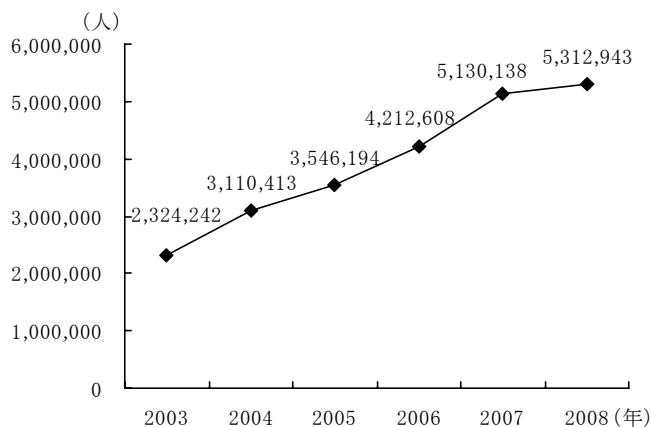
近年、国内の観光地で外国人をよく見かけるようになった。内閣府が2008年10月に実施した「観光立国と観光庁に関する特別世論調査」でも、日本を訪れる外国人旅行者数が数年前に比べて増えた、と感じている日本人は8割（「増えた」50.6%+「どちらかといえば増えた」29.4%）にのぼっている。

実際、法務省の『平成20年版 出入国管理』によれば、観光を目的として日本に入国した外国人は年々増加し、2008年には2003年の2倍を大きく上回る531万2,943人となった（図表1）。この数は、日本に入国した外国人全体（914万6,108人）の6割近くとなっている。

また、図表2で国籍・出身地の内訳をみると、韓国が32.3%で最も多い。次いで、中国(台湾)が23.2%、中国(香港)が8.9%、中国が7.3%となっている。これら近隣の国・地域から来た人は、観光を目的として入国した外国人全体の7割以上を占める。

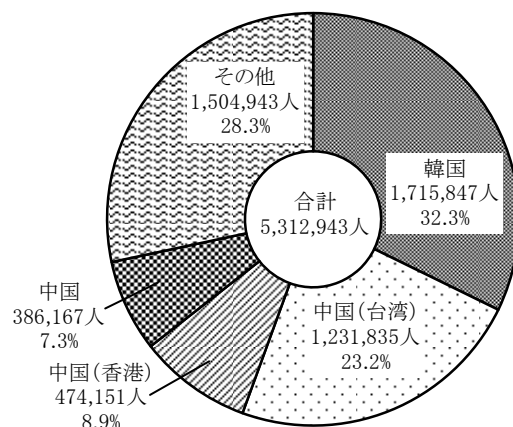
外国人旅行者が増えた背景には、「観光立国」の実現に向けた「ビジット・ジャパン・キャンペーン」に代表される、官民一体となった取り組みの影響もあると考えられる。最近では、世界的な景気後退などにより、外国人旅行者増加の勢いに衰えがみられてはいるが、外国人を迎え入れる体制の充実が重要であることに変わりはない。

図表1 観光を目的とした外国人入国者数の推移



資料：法務省『平成20年における外国人入国者数及び日本人出国者数について（確定版）』2009年

図表2 観光を目的とした外国人入国者数(国籍・出身地別)



資料：図表1と同じ

## ＜外国語での対応＞

では、日本を訪れる外国人旅行者に対し、受け入れ側はどのように対応しているのだろうか。

総務省は2008年、観光関連事業者等を対象に「訪日外国人旅行者の受入れに関する意識調査」を実施した。ここでは、宿泊業者と交通事業者の意識と実態をみてみよう。

宿泊業者に対し訪日外国人旅行者の増加に最も効果があると思うサービスをたずねたところ、「外国

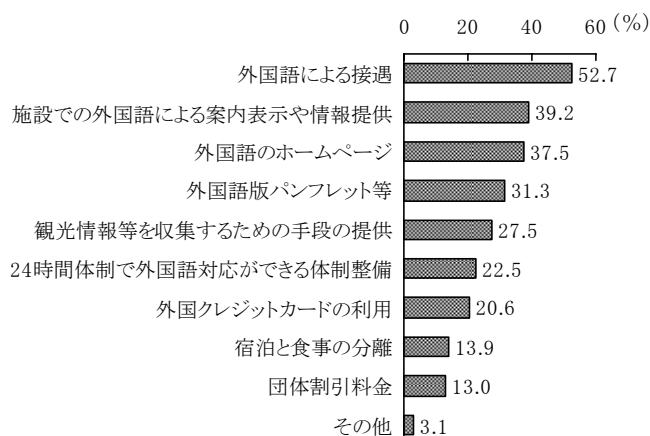
語による接遇」(52.7%)の割合が最も高かった(図表3)。2~4位にも案内表示やホームページ、パンフレットといった媒体における外国語での情報提供があがっている。また、交通事業者に対しては、外国語等による情報提供が訪日外国人旅行者の増加につながると思うかどうかをたずねた結果、「つながると思う」と答えた割合が70.7%を占めた(図表省略)。宿泊業者・交通事業者のどちらも、外国語による接遇や情報提供が外国人旅行者の増加に有効と考えていることがわかる。

では、これらのサービスは実際にはどの程度行われているのだろうか。図表4の通り、宿泊業者が日常会話程度の外国語を話せる職員を配置するなどして外国語による接遇を「行っている」割合は46.2%であった。接遇可能言語の内訳をみると、「英語」は97.8%であるが、「中国語」は13.2%、「韓国語」は9.6%と1割前後にとどまっている。また、宿泊施設が外国語による誘導等の案内表示や情報提供を「行っている」割合は、外国語による接遇の割合よりも低い38.0%であった。表記されている言語のうち「英語」はやはり100%近いが、「韓国語」は17.4%、「中国語・繁体字」は11.5%、「中国語・簡体字」は7.7%と少ない。

一方、交通事業者が外国語等による情報提供を「行っている」割合は43.1%であった。情報提供を行っている言語は「英語」が94.8%、「韓国語」が48.0%、「中国語・簡体字」が34.3%、「中国語・繁体字」が22.2%である。宿泊施設に比べれば英語以外の外国語によって情報提供されている割合は高いが、それでもいずれの言語においても半数に満たない。

つまり、宿泊業者や交通事業者は、外国語による接遇や情報提供が外国人旅行者の増加に効果的であると思っはいるが、それを実施している割合は4割前後しかない。また、接遇や情報提供を行っている外国語は英語が中心であり、訪日旅行者が多い国・地域の人が使用する言語への対応は必ずしも万全ではないといえる。

図表3 訪日外国人旅行者の増加に最も効果があると宿泊業者が思うサービス(上位3つを選択)



注：この1年間に外国人旅行者の宿泊があったと回答した宿泊業者が回答  
資料：総務省『外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価書』2009年3月

図表4 外国語による接遇・情報提供の実施状況(左)と接遇可能・表記言語<複数回答>(右)

		行っている	行う予定	行っていない、行う予定もない		英語	中国語		韓国語	その他
							繁体字(台湾、香港)	簡体字(中国)		
宿泊業者	外国語による接遇(n=4,393) <sup>注1</sup>	46.2	15.4	37.4	接遇可能言語(n=2,031) <sup>注2</sup>	97.8	13.2		9.6	9.3
	施設の外国語による案内表示や情報提供(n=4,393) <sup>注1</sup>	38.0	22.1	36.7	案内表示や情報提供の表記言語(n=1,671) <sup>注2</sup>	95.7	11.5	7.7	17.4	1.6
交通事業者	外国語等による情報提供(n=982)	43.1	10.5	45.7	情報提供を行っている言語(n=423) <sup>注2</sup>	94.8	22.2	34.3	48.0	5.9

注1：この1年間に外国人旅行者の宿泊があったと回答した宿泊業者が回答  
注2：左表で「行っている」と回答した宿泊業者・交通事業者が回答  
資料：図表3と同じ

### <記号や絵による情報伝達>

しかし、来日する外国人のすべての言語を話したり表記したりすることは不可能であり、また日本で使用される可能性の高いいくつかの言語に対応するだけでも現実的には難しい。そこで、記号や絵など言語以外の情報伝達手段を用いて、幅広い人々にわかりやすく情報提供しようとする取り組みもある。

その一つが、路線名や駅名・停留所名を固有の記号や番号で表記する「ナンバリング」だ。前述の総務省の調査では、鉄道・軌道業 (n=114) の25.4%、バス運送業 (n=106) の13.2%が、「ナンバリング」を「行っている」と回答している (図表省略)。

例えば、比較的早い時期 (2004年) から「駅ナンバリング」を導入した東京都交通局と東京地下鉄の場合、路線にはアルファベット1文字を、各路線の駅には原則として西または南から順に01から始まる2桁の数字を割り振り、路線図やホームなどに表記している。日比谷駅を例にあげると、図表5のように三田線では「I 08」、日比谷線では「H07」、千代田線では「C09」となる。この記号と番号を見れば、駅名表示が読めない外国人でもどの路線のどの駅かがわかる。

また、絵を指し示すことによって、日本語がわからない外国人とのコミュニケーションを図る方法もある。交通エコロジー・モビリティ財団が発行している「コミュニケーション支援ボード」 (図表6) には、物や施設、動作や状態などを示す「絵記号」 (J I S の「コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則」を元に作成) 等が6ページにわたって掲載されている。ページをめくって意思表示したい絵を指すことによって、コミュニケーションをサポートすることができる。大きさは、公共交通機関の窓口などに置くことを想定したB5タイプと、持ち運び用のA6タイプがある。このボードは、外国人だけでなく、知的障害者、発達障害者、聴覚・言語障害者など、文字や話し言葉によるコミュニケーションが難しい人、およびそうした人に応対する駅員・従業員などの使用も想定して作成されている。

以上の事例のように、言葉だけでなく記号や絵など誰もがわかりやすい方法で情報を示すことは、外国人にとどまらず多様な人々の情報入手やコミュニケーションを助ける。外国語による対応の充実とともに、こうした工夫がさらに進むことを期待したい。

図表5 日比谷駅のナンバリングの例



図表6 交通エコロジー・モビリティ財団発行のコミュニケーション支援ボード (左側:表紙、右側:1ページ目)

