

外国人からみた我が国の都市鉄道サービスの評価

高知工科大学	正会員	○寺部慎太郎
(財) 運輸政策研究機構	正会員	前田 勝
(財) 運輸政策研究機構	正会員	高木 晋
(株) 三菱総合研究所	正会員	室田 篤利
(株) 三菱総合研究所	正会員	佐藤 賢

1. はじめに

我が国の都市鉄道は、そのネットワークは成熟しつつあるが、今後、外国人が我が国で生活する機会が増えることによって本格化するグローバル化への対応については、十分なサービスを提供しているとはいえない。これは、我が国の高密な鉄道網や複雑な運行形態・運賃体系などからくる本質的なわかりにくさと、駅名・各施設の表記や音声案内など外国人旅客への対応が不十分であることからくる表面的なわかりにくさの二面性を持っている。また、昨年から進められている都市再生プロジェクトにおいても、その視点として「国際競争力のある世界都市の形成」が掲げられており、都市鉄道においても、外国人旅客に対応した施設整備やサービス提供が必要となっている。本研究では、現在の我が国都市鉄道サービスに対する外国人旅客からの不満や要望を調査し分析することによって、今後のグローバル化に対応した都市鉄道のサービス改善に向けた問題点と課題を整理することを目的とする。

2. 調査の概要

本研究では、前述した駅名・各施設の表記や音声案内など外国人旅客への対応への評価を聞くことに重きを置き、日本語・英語・韓国語・中国語の四カ国語によるアンケート票を作成した。これにより出入国者統計（法務省入国管理局）から判明する外国人入国者割合の上位6カ国、約70%をカバーすることができた。

配布回収は、ホテル・ユースホステル等の宿泊施設では客室やフロントで配布し回収する方法、企業・学校については、関係者に協力を依頼して配布してもらい回収する方法で行った。本調査はこのような有為抽出法であることから、母集団としては偏っている可能性がある。実際、アンケート回答者の言語能力を見ると、日本で生活する上で、日本語または英語を日常生活レベルとする人が多く、滞在目的は仕事または留学としている人が多い。従って、調査結果の傾向を見るに当たっては留意が必要であると同時に、更に詳細な分析を行うには、偏りの少ないサンプルを収集する必要がある。しかし図1に示すような84通の回答を得ることができたので、これらを用いて集計と考察を行った。

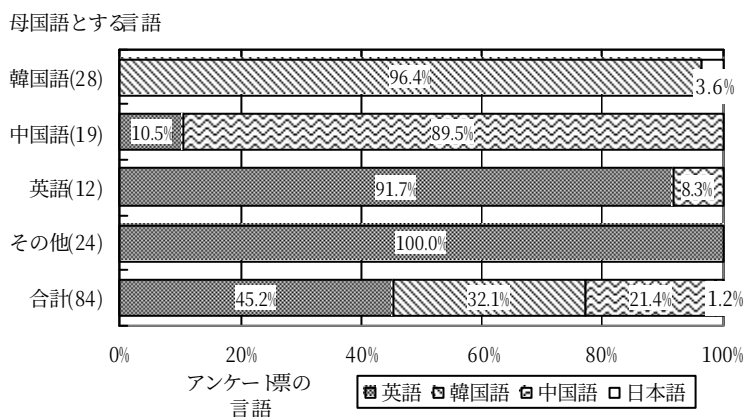


図1 アンケート票の言語別回収数

3. 都市鉄道を利用する際に困った経験

調査票はまず、①乗車券を購入し、②改札を抜けてコンコースを移動し、③駅ホームで列車を待ち、④乗車してから目的駅に到着するまで車内で過ごし、⑤目的駅に着いてから改札を出る、という都市鉄道を利用する一連の流れに沿って、困った経験がなかったかどうかについて8-11個の選択肢を列挙し複数回答を許して聞いている。そのうち、①②⑤についてそれぞれ上位5位までの回答を、母国語とする言語別に集計した結果を

キーワード 意識調査・分析, 公共交通, グローバリゼーション

連絡先 782-8502 高知県香美郡土佐山田町 高知工科大学社会システム工学科 e-mail:terabe.shitnaro@kochi-tech.ac.jp

図2～図4に示す。

これらを見ると、いずれの場面においても「困ったことはない」という回答が多く、特に英語を母国語とする人を中心に全体的には困った経験は少ないと言える。しかし、それ以外の回答をみていくと、韓国語を母国語とする人にとっては、「どの乗車券（種類）を買えば良いかわからない」「目的のホームがどこにあるかわからない」という回答が多く、中国語を母国語とする人にとっては「係員に案内を求めても言葉が通じない」という回答が目立った。また英語を第一外国語とする人にとっては、「運賃体系がわからない」「係員に案内を求めても言葉が通じない」という回答が多かった。

4. 旅客への案内サービスの要望

続いて、駅やホームなどの鉄道施設を利用する上で、必要だと感じたことについて要望を聞いた。これも案内が必要な場面を①駅構内施設（券売機・改札・ホーム・トイレ・電話・売店・案内所等）の位置を探す、②駅構内施設を利用する、③運行情報（発着時間、入線番号、路線・列車名等）を調べる、という3つに分けて、それぞれの場面において英語あるいはそれ以外の言語での表示や音声案内の必要性について6-7つの選択肢を用意して聞いた。

その結果、韓国語を母国語とする人は「英語表示の充実」「案内図記号（ピクトグラム）の充実」を、中国語を母国語とする人は「中国語による音声案内の充実」「案内図記号の充実」をそれぞれ多く望んでいた。また英語を母国語や第一外国語とする人は「英語による表示や音声案内の充実」「英語でコミュニケーションのとれる係員の設置」を要望として多く挙げていた。

5. おわりに

以上からやや踏み込んだ考察をすると、韓国語を母国語とする人にとってわかりにくいのは目的駅やそこまでの運賃であり、これは韓国において鉄道駅に固有の番号を振りわけやすくしていることの裏返しでもあると推測される。また漢字より英語に親しんでいるため英語を中心とした表記や音声案内を望んでいる。一方、中国語を母国語とする人にとっては日本語の漢字表記で十分であり、一步上のサービスとして中国語の音声案内や係員とのコミュニケーションを望んでいるものと考えられる。なおこれらの前提として、統一された用語による英語表記や案内用図記号の充実が、鉄道事業者間のみならず他モードや都市計画を担当する地域行政主体とも連携して行われることが必要である。

謝辞：本調査は（財）運輸政策研究機構「平成14年度都市鉄道整備基礎調査」の「グローバル化に対応した都市鉄道サービスの提供に関するワーキンググループ」に拠るものである。ここでは委員等関係者によって貴重な議論がなされ、多くの有用な知見が得られたことに謝意を表する。

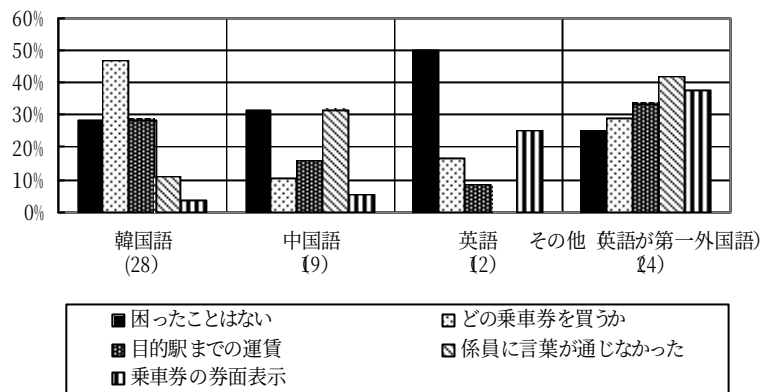


図2 乗車券を購入する際の困った経験

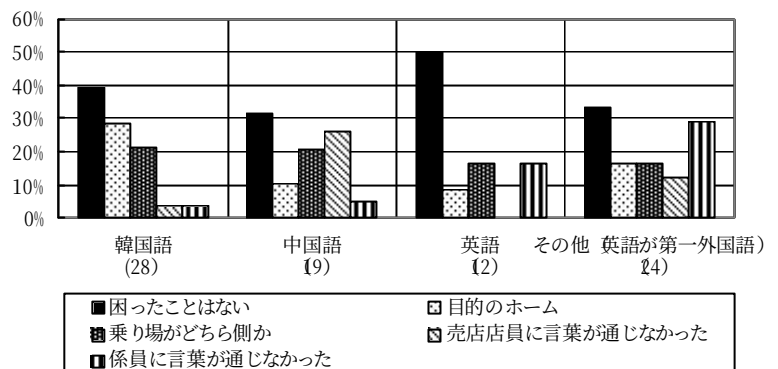


図3 改札を抜けてコンコースを移動する際の困った経験

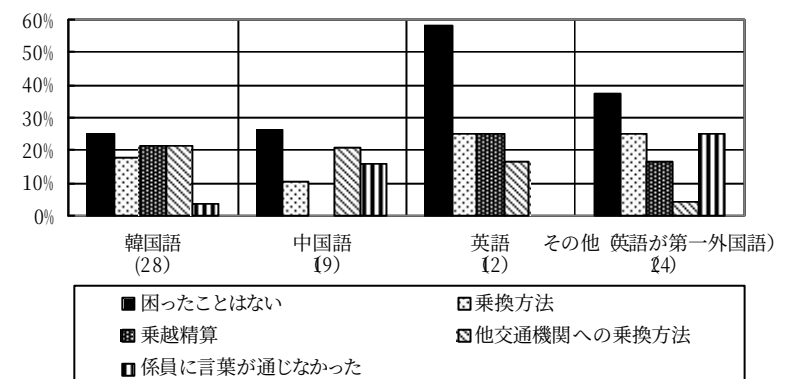


図4 目的駅について改札を出る際の困った経験