

外国人に対して有効な案内表示の多言語化に関する一考察

(株)オリエンタルコンサルタンツ 正会員 ○五反田 八紘
(株)オリエンタルコンサルタンツ 伊藤 哲郎

1. 目的

現在、わが国では、観光立国の実現に向けて、外国人観光客の誘致を積極的に推進している。国土交通省観光庁では、日本の観光魅力を海外に発信し、外国人旅行者数の増大を図ることを目的とした「VISIT JAPAN CAMPAIGN (ビジット・ジャパン・キャンペーン)」を実施している。2003年に開始されたこの取り組みにより、当初 521 万人であった訪日外国人者数が 2007 年には 835 万人に増大しており、一定の成果をあげている。

また、平成 22 年 10 月には羽田空港の再拡張により国際線が増設され、首都圏においては、更なる外国人来訪者の増加が予想される。

このような状況の中、従来の日本語および英語の 2ヶ国語表記による案内表示から、特に日本への来訪者数の割合が高い、中国および韓国の言語を追加した多言語化（4ヶ国語表示化）が進められている。

しかし、現状では、既設の案内表示にステッカーを貼付する暫定的な対応にとどまり、中国語や韓国語が極端に小さく視認性が悪いといった課題が残存している。

こうした背景の下、本稿では、外国人にとって分かりやすい案内表示整備の推進、拡充を目的とし、観光客として訪日した外国人が「案内表示」を認識する上での特性を明らかにした上で、外国人にとって利便性の高い案内表示について考察した。

2. 考察の流れとヒアリング調査の概要

2.1 考察の流れ

本稿では、まず、外国人が日本の案内表示を見るとき「情報認識の順序」を米国人、中国人、韓国人のそれぞれについて明らかにした。その後、外国人の案内表示の認識の仕方に関する特性を踏まえた具体的な案内表示のレイアウト案を作成し、外国人に対する案内表示の「分かりやすさ」をヒアリング

調査を通じて考察した。

2.2 ヒアリング調査の概要

外国人が感じる案内表示の「分かりやすさ」に関するデータを得るため、表-1 に示すヒアリング調査を実施した。ヒアリングの被験者は、一般的な観光客を想定し、日本への来訪者数の割合が高い、米国人、中国人、韓国人のうち、日本語に不慣れである人を選定した。また、考察の対象は、案内表示のモデルとして、主に交差点部に設置されている矢羽サイン（図-1）とした。矢羽サインは、遠方からの視認性・誘目性が高く、矢印によって目的地に誘導するために設置される案内表示である。

以下に、外国人に対する案内表示の「分かりやすさ」に関する考察の視点と、ヒアリング調査で把握した内容を示す。

表-1 ヒアリング調査の概要

考察の視点	把握内容
案内表示の認識の仕方に関する特性	・多言語表記（言語）の確認順序
デザインの妥当性	・言語の配置・順番 ・各言語の大きさ



図-1 考察の対象とした矢羽サイン

キーワード 案内表示, 多言語化

連絡先 〒150-0071 東京都渋谷区本町 3-12-1 住友不動産西新宿ビル 6 号館 (株)オリエンタルコンサルタンツ TEL03-6311-7858

3. 外国人に対して有効な案内表示の考察

2. に示した考察の視点および把握内容に沿ってヒアリングを実施し、外国人に対して有効な案内表示の考察を行った。

3.1 多言語化された案内表示の情報確認の順序

米国人、中国人、韓国人それぞれの被験者に対し、矢羽サイン上の情報の確認順序をヒアリングし、母国語の違いによる特性を分析した(図-3)。

その結果、米国人については、母国語である英語表記から情報を得ていることが判明した。一方で、中国人や韓国人は、初めに日本語表記を確認し、次に母国語の表記を確認する傾向が強いことが明らかとなった。これは、「漢字表記」であれば、意味がおおよそ理解でき、手元の地図やパンフレットとの整合が容易であるという理由からである。

以上から、案内表示を見る場合、中国人・韓国人でも、「日本語」を中心として情報を確認する傾向にあり、日本語表記は外国人にとっても極めて重要であることが明らかとなった。

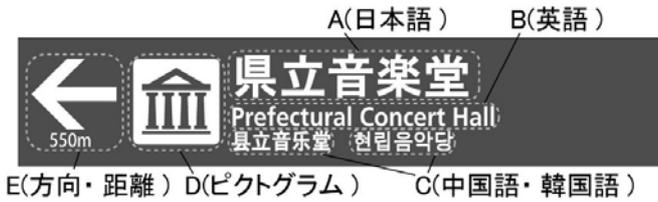


図-2 ヒアリングに用いた案内サイン

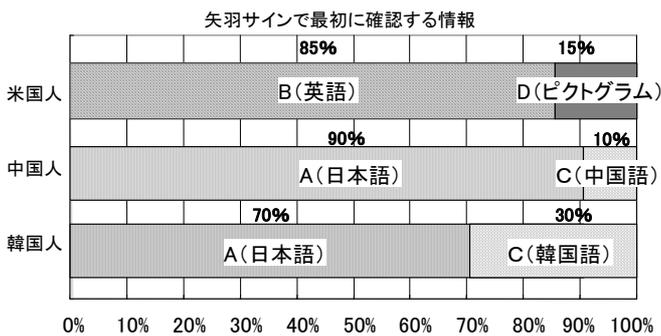


図-3 外国人の案内表示の情報確認の順序

3.2 案内表示のデザインの違いによる心証

3.1 の特性を踏まえて作成した案内表示のレイアウト案を被験者に提示し、デザインの違いによる分かりやすさ、心証について分析した。外国人にとってのレイアウト案の良し悪しは、各国で大きな相違は見られず、ほぼ同様の結果が得られた。「最も分かりやすい」と感じる案は、日本語が最も大きくはっ

きりと見え、その他の言語がほぼ同様の大きさで表記された案で、3.1 で得た外国人の特性に合致したレイアウトであることが明らかとなった。



図-4 案内表示のレイアウト

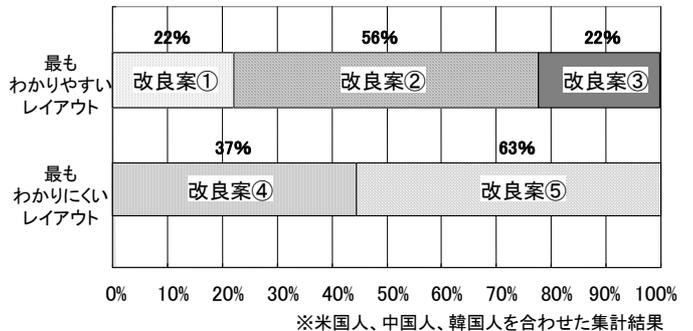


図-5 レイアウトの妥当性についての集計結果

4. おわりに

これまで示したように、外国人の案内表示の認識の仕方に関する特性を明らかにし、その特性を踏まえた案内表示の多言語化を行うことで、外国人に対して有効な案内表示の方向性を示すことができた。

今後は、公共空間のみならず、駅や民間施設内の案内表示に対しても、外国人のニーズに即した改良を講じることで、増加が予想される外国人旅行者の利便性向上に寄与するものと期待される。

以上