

# 富士山観光を事例とした訪日観光客の言語バリアフリーに関する一考察

(株)オリエンタルコンサルタンツ 正会員 志田山 智弘  
 (株)オリエンタルコンサルタンツ 近藤 浩治  
 (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 正会員 ○村山 直輝

## 1. 目的

現在、わが国は観光立国の実現に向けて、訪日観光客の誘致を積極的に推進している。国土交通省観光庁は、日本観光の魅力を海外に発信し、訪日観光客数の増大を図ることを目的とした「ビジット・ジャパン・キャンペーン」を実施している。2003年に521万人であった訪日観光客数は、2009年には680万人に増加しており、着実に成果をあげている。特に、中国・韓国からの訪日観光客数は大きく拡大しており、現在は約40%を占めている。

このような背景を受けて、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に加え、中国語・韓国語を表記した多言語化（4ヶ国語表示）が進められている。しかしながら、現状の「多言語化」は既設の案内表示の余剰スペースを活用した暫定的な対応に留まる例が多く、訪日観光客にとって利便性の高い多言語化表示になっていない状況にある。

筆者らは、先行研究において、多言語化された案内表示の情報確認順序の評価及び分かりやすさについて面的な評価を行った。しかしながら、観光行動で最も重要な、出発地から目的地までの動線を考慮した線的な評価が不十分である。そこで、本稿では、富士山観光を事例として、訪日観光客を対象とした言語による移動のボトルネックの解消を「言語バリアフリー」と定義し、実証実験を通じて得た知見を報告する。

## 2. 検討の流れと実証実験の概要

### 2.1 検討の流れ

本稿では、まず、言語のボトルネックを明らかにするために、米国人、中国人、韓国人による事前調査を実施した。言語のボトルネック解消による言語バリアフリー案を作成した。次いで、外国人モニタ

ーによる事後調査を実施し、効果の検証を行った。

### 2.2 実証実験の概要

本稿では、関東地方から日本屈指の観光地である「富士山」までの観光行動を想定し、「大月駅～富士山五合目」間の途中駅構内及び電車・バス車内の案内表示を検討対象とした。

具体的な言語バリアフリー案の立案に先立ち、歩行調査及びヒアリング調査から言語のボトルネックを把握した。また被験者には日本語に不慣れな人を選定した。以下に、外国人に対する案内表示の「言語バリアフリー」に関する考察の視点と、調査内容を示す。

表-1 考察の視点・調査内容

考察の視点	調査内容
駅構内の案内表示	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内表示の分かりやすさ</li> <li>最低限、必要な情報</li> <li>適切な情報提供の場所・媒体・方法</li> </ul>
電車・バス車内の案内表示	<ul style="list-style-type: none"> <li>切符購入の所要時間</li> <li>目的地までの所要時間</li> </ul>

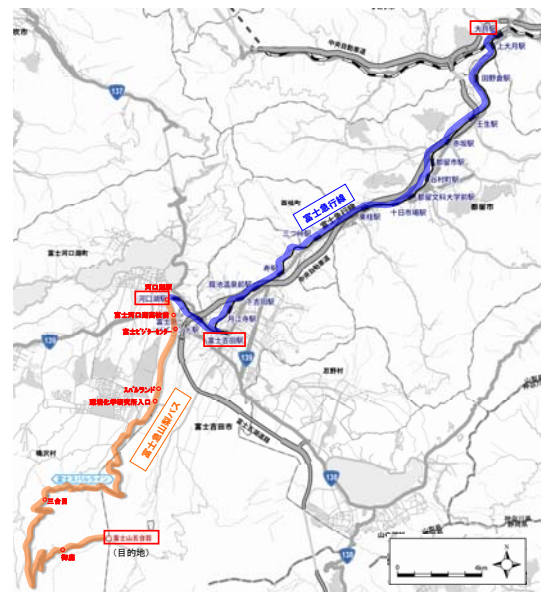


図-1 調査対象

キーワード 案内表示, 多言語化, 言語バリアフリー

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. 訪日観光客の言語バリアフリー案の考察

2. に示した考察の視点および把握内容に沿って、言語のボトルネック把握、課題解消による言語バリアフリー案の効果の考察を行った。

#### 3. 1 言語のボトルネック把握・改善案

米国人、中国人、韓国人それぞれの被験者に対し、現状のボトルネック箇所をヒアリングした。その結果、下記2点の言語のボトルネックを把握した。

##### ①多言語化表示が無いためのボトルネック

現在の券売機は英語対応のみであり、中国語・韓国語の表記が無く、切符購入のボトルネックになっていることが分かった。また、英語表記を含めて、特急列車等の料金や時間の情報が多言語化されておらず、駅員への質問等無しで切符を購入出来ない状況であることが分かった。



図-2 多言語化表示がないためのボトルネック例

##### ②情報提供の方法によるボトルネック

次いで、多言語化された案内表示はあるものの、視線に対して高すぎる設置場所や、文字の大きさ等の情報提供の方法により、訪日外国人が認識しづらい案内表示が多いことが分かった。特に案内表示周辺の人だかりや、高所に設置されたことが原因で認識出来ないことも多く、適切な高さに設置された矢羽根等の、遠方からも確認出来る多言語化案内が必要であることが分かった。

#### 3. 2 言語バリアフリー案の効果検証

3.1 の特性を踏まえて作成した言語バリアフリー案を被験者に提示し、事前・事後で各ボトルネックの解消による言語バリアフリー案の効果を検証した。

##### ①多言語化の案内表示による言語バリアフリー案

多言語化表記が無いことがボトルネックとなっていた切符購入の所要時間を比較すると、多言語化表示により、切符購入の所要時間は平均 100 秒短縮され、一定の効果が確認できた (図-3)。

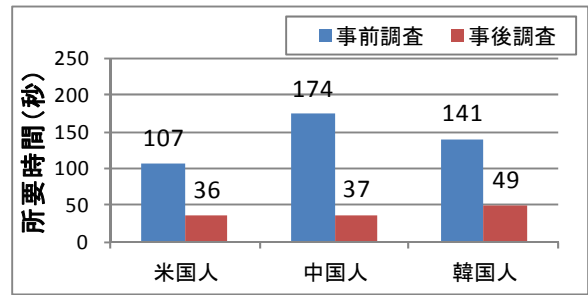


図-3 切符購入の所要時間

##### ②情報提供の方法の改善による言語バリアフリー案

矢羽根の設置により提供の方法がボトルネックとなっていた駅構内からバス停までの所要時間を比較すると、所要時間が 168 秒短縮された。これより、本言語バリアフリー案の適用により、訪日観光客のボトルネックが解消による所要時間の短縮効果を確認できた。また、被験者へのヒアリング調査より、ボトルネックの解消を確認した (図-4)。

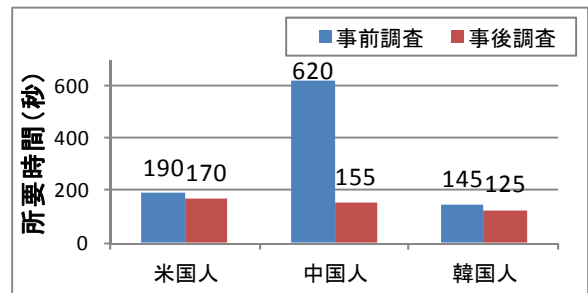


図-4 駅構内からバス停までの所要時間

#### 4. おわりに

これまで示したように、本稿では訪日観光客の言語のボトルネックを明らかにし、その特性を踏まえた多言語化表記により、言語バリアフリーにおける有効な案内表示の方向性を示すことができた。

今後の課題には、リピーターの増加や観光消費額の増加を念頭に、滞在時間や満足度の向上に寄与する情報の提供方法や、訪日観光客のニーズに即した情報の提供方法の検討があげられる。

#### 5. 謝辞

業務実施にあたり、支援を賜りました国土交通省関東地方整備局企画観光部をはじめ、関係者の皆さまには御礼申し上げます。