

多様な主体との連携による観光交通ホスピタリティの向上*

Increasing hospitality for tourist transportation by multi-stakeholder cooperation*

眞鍋靖司**・牧俊行***・高坂仁美****・栗生啓之*****・北村隆一*****

By Yasushi MANABE** Toshiyuki MAKI***・Hitomi KOUSAKA****・Yoshiyuki AOU*****

Ryuichi KITAMURA*****

1. はじめに

観光立国の実現に向けて、政府は訪日外国人旅客数の倍増を図る目的を掲げ、各種のビジットジャパン施策を推進している。とりわけ、公共交通機関を中心に、「外国人が一人歩きできる環境整備」を実現するため、外客誘致法の改正が行われ、外国語による情報提供の促進が図られようとしている。

大阪府においても、東アジアをターゲットに関西ネットワークの活用を図る観点から「大阪観光戦略プログラム」(平成17年4月)が策定され、3年間の重点期間内に外国人旅客数200万人を突破すべく、「観光交通ホスピタリティ向上事業」などの重点プログラムに取り組んでいる。

このプログラムの一環として、平成17年8月に府は関係行政機関、交通事業者、観光事業者、学識経験者からなる「観光交通ホスピタリティ推進会議」(以下、推進会議)を設置し、外国人を含む旅行者等への「わかりやすく、使いやすい公共交通機関の実現」に向けた議論を行ってきた。

本論文では、その中で実施した観光交通ホスピタリティに関する現況調査結果について報告を行うとともに、ホスピタリティ向上に向けた取り組みを行うにあたっての各種事業者の連携の有効性や今後の課題について考察する。

2. 大阪府域の観光交通ホスピタリティの現状と課題

推進会議では、大阪府域の観光交通ホスピタリティの現状と課題を把握するため、関係主体の協力のもと、平成17年9月から11月にかけて現況調査を行った。

調査は、外国人旅行者等の交通機関利用を支援する情報提供の実態について、旅行者等が情報を必要とする「事前(入国前)」と「現地(日本国内)」という二つのステージに対して行った。(図-2参照)

(1) 事前の情報入手段階

外国人旅行者等へのヒアリング調査結果から、訪日前の情報入手手段は、「インターネットから」が53%と最も多く、「知人から」が42%、「ガイドブックから」が30%と続いている。

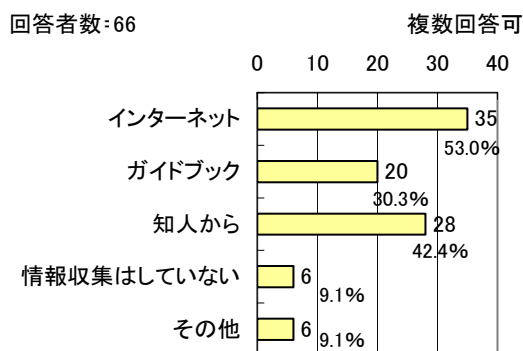


図-1 訪日前の情報収集手段

(外国人へのヒアリング調査：関西国際空港 H17.10)

しかし、同時にその調査結果から、インターネットでの情報提供は「多言語による提供や公共交通機関の利用に関する情報提供が不十分」であり、ガイドブックの事例調査でも「大阪の案内情報や公共交通機関の利用支援情報が不十分」であることがわかった。

表-1 訪日ガイドブックにおける掲載頁数

例：JAPAN(lonely planet社) 全768頁

対象地域	掲載頁数	交通関連情報
東京	64頁	4頁
京都	50頁	3頁
大阪	17頁	1.5頁
奈良	16頁	1頁
神戸	5頁	0.5頁
全般	—	15頁

*キーワード：観光ユニバーサルデザイン、交通、ホスピタリティ

~***正員、株式会社建設技術研究所

(大阪府大阪市中央区大手前1-2-15、
TEL06-6944-7780、FAX06-6944-7892)

*****正員、工博、京都大学大学院工学研究科

(京都府京都市左京区吉田本町、
TEL075-753-5134、FAX075-753-5916)

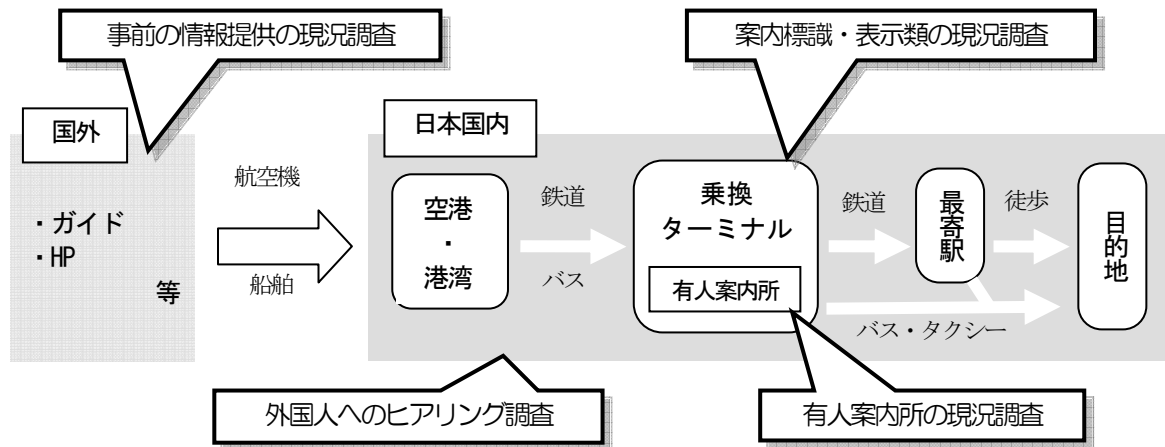


図-2 調査の全体像

(2) 現地（日本国内）での情報入手段階

日本国内での情報入手に関する調査は、主要な情報入手対象である「1）案内標識・表示類」と「2）有人案内所等」の2点に着目して実施した。

1) 案内標識・表示類

大阪府域の主要な乗換ターミナルである「大阪・梅田」、「難波」、「天王寺」、「関西国際空港」の4地区で、案内標識・表示類による情報入手環境について現況調査と外国人の行動追跡調査、ヒアリング調査を行った。

その結果、異なる鉄道等事業者間では、鉄道路線名・駅名などの表記の統一がなされておらず、乗換にあたり混乱を招くことがわかった。地下街では、誘導サインと商業看板が同じ位置にあり、情報が目立たなくなっていたり、動線の分岐点上で適切に誘導サインが設置されていないため、行き先がわからなくなる箇所があった。また、全体的に英語表記はかなり整備されているが、それ以外の言語はほとんど表記されておらず、日本語と英語がわからない人への情報提供が不十分であることがわかった。



図-3 案内標識の現況

2) 有人案内所等

外国人へのヒアリング調査の結果から、外国人旅行者の約半数が有人案内所を利用したことがあると回答しており、有人案内所等は重要な情報入手場所であることがわかった。

そこで、大阪観光コンベンション協会主宰のデジタルインフォメーションセンター、及び鉄道事業者が運営する有人案内所に対してヒアリング調査を行った。その結果、一部の有人案内所では、英語による案内や他言語も通訳センターへの電話転送サービス等を実施しているが、多くの有人案内所等では中国語や韓国語など英語以外の言語への対応は不十分であることがわかった。また、案内所で配付しているチラシも、観光情報などは充実しているものの、交通機関の情報に乏しく、外国人等旅行者の移動を十分に支援できているとは言いがたい。また、交通事業者の案内所では、自社以外の事業者の情報提供がなされておらず、利用者の立場からは「目的地までの移動に必要な情報が一部分しか入手できない」ことがわかった。

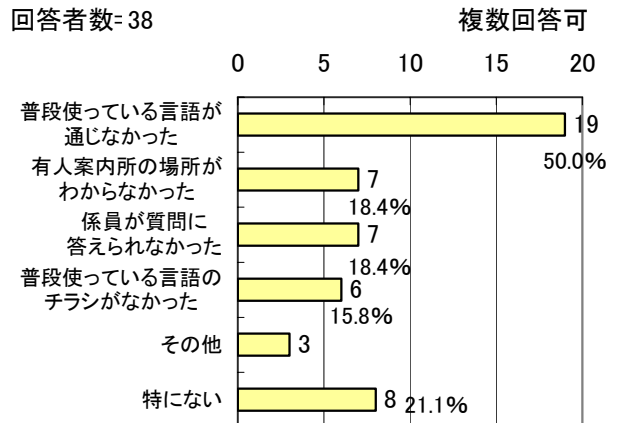


図-4 有人案内所の利用で困ったこと
(外国人へのヒアリング調査：関西国際空港 H17.10)

(3) 大阪府の観光交通ホスピタリティの課題

各調査で明らかになった観光交通ホスピタリティの課題は以下のように整理できる。

1) 事前の情報提供に関する課題

- ・外国人等に向けたホームページやガイドブックでは、交通機関の利用に関する総合的な情報提供を行っているものがない。

2) 現地での情報提供に関する課題

(案内標識・表示類について)

- ・標識等が見つけられず、情報のありかがわからない
- ・標識等で提供している情報が不足している
- ・複数の標識間で提供している情報に一貫性・連続性がない(事業者間の連携が図られていない)
- ・標識で提供する情報は、外国人への案内が不十分(有人案内所等について)
- ・有人案内所が見つけられない
- ・多言語で対応できる有人案内所が少ないなど、外国人に説明する体制が不十分
- ・事業者の枠を越えた、目的地までの移動に必要な一貫した情報提供が不十分

これらの課題を改善するには、情報提供主体が情報提供効果を高めるために、各自で改善に向けた努力を行うとともに、主体間の相互調整・連携が重要となる。

そこで、特に利用者の立場から求められる「目的地までの移動を支援できる、提供情報の統一化やシームレス化」が重要との観点から、行った事業者間連携の取り組みについて以下に述べる。

3. 交通事業者間連携の方向性

推進会議では、鉄道事業者及びバス事業者について、ワーキンググループとして意見交換会を設置し、外国人旅行者等に対する案内体制の現況、情報提供を行うに当たっての課題等について討議を行った。

(1) 鉄道事業者意見交換会

大阪府域の大手鉄道事業者10社をメンバーとして鉄道事業者意見交換会を設置し、討議を行った。

鉄道事業者においては、事業者毎に独自にマニュアル等を作成し、多言語のサイン整備や英語による車内アナウンスの実施、有人案内所における多言語対応、職員に対する訓練の実施等、外国人旅行者等への対応を行っている。

しかし、異なる事業者間で多言語への翻訳のルール、施設名称などの不統一等が課題として認識でき、事業者間で連携に取り組むことの必要性が確認された。

(2) バス事業者意見交換会

大阪府下の大手バス事業者10社をメンバーとしてバス事業者意見交換会を設置し、討議を行った。

リムジンバス等の中長距離バスにおいては、ある程度外国人旅行者等の利用があるため、案内表示や券売機、車内アナウンスについて、日・英の2ヶ国語による対応を実施しているものが多い。

しかし、外国人旅行者等の利用が多くない路線バスでは、中長距離バスや鉄道に比べ、外国人旅行者等への対応が十分ではないことが把握でき、簡易な情報提供ツールの導入など、簡単にできることから改善に取り組むことが確認された。

(3) 意見交換会の成果

鉄道・バス、どちらの事業者連絡会においても、外国人旅行者等への情報提供を行うにあたり、利用者の利便を重視した表記方法や内容についての統一的ルールの必要性が確認された。

そのため、資金的負担の問題はあるものの、交通事業者は、情報提供の改善に向けて、可能な範囲から順次取り組むことが合意された。

4. 情報提供の改善に向けた具体的な取り組み

推進会議では、意見交換会での改善の方向性についての議論も踏まえながら、情報提供のシームレス化等を実現する各種施策について検討し、その一部の実現に着手している。

(1) 公共交通利用ガイドの作成

国内外に広く頒布し、外国人旅行者等の公共交通機関の利用を支援するため、関西国際空港を移動の起点とした「大阪における公共交通機関利用に関する総合的な情報を提供する『公共交通利用ガイド』」を日・英・韓・中(簡体)・中(繁体)の5ヶ国語で作成することとした。

ガイドの掲載情報は、関西の鉄道路線図や公共交通機関の使い方、所要時間、料金などであるが、その作成にあたっては、推進会議及び事業者意見交換会のメンバーである各交通事業者、観光事業者、関係行政機関等から、情報提供をはじめとする協力を得た。

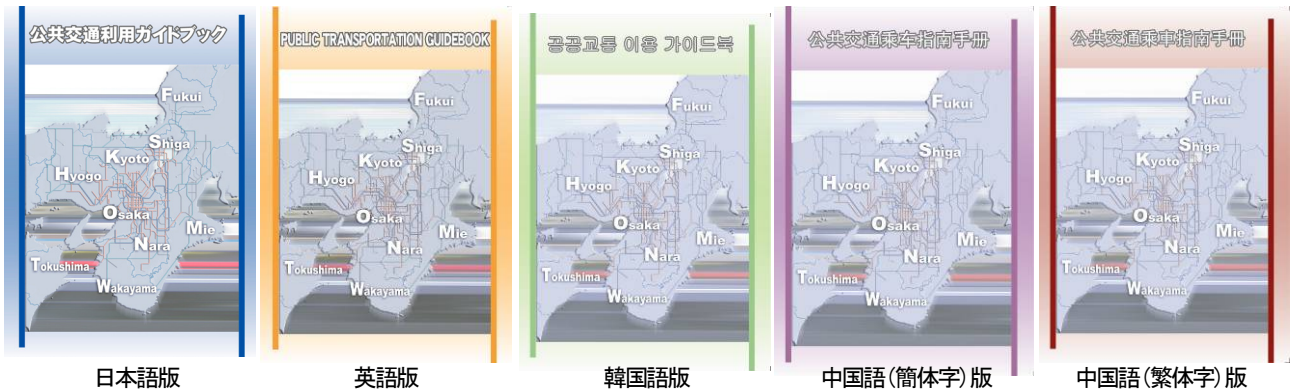


図-5 公共交通利用ガイド

(2) 大阪府観光交通アクセスサイトの創設

公共交通利用ガイドと同様の趣旨であるが、より多くの外国人旅行者等に事前の情報収集で役立ててもらうため、関西国際空港を移動の起点とした「大阪の公共交通機関利用をはじめとする総合的な情報を提供する『観光交通アクセスサイト』」を大阪観光コンベンション協会ホームページ上に、新たに創設することとした。

このサイトのコンテンツとして、大阪における交通機関の概要、その使い方、主要ターミナル・駅間の移動の所要時間・料金、企画切符等の情報提供、問合せ先等を用意し、日・英・韓・中(簡体)・中(繁体)の5ヶ国語で提供する予定である。なお、コンテンツ作成にあたっては、公共交通利用ガイドと同様に、推進会議及び事業者意見交換会のメンバーから情報提供等の協力を得ている。

5. おわりに

(1) 各種事業者との連携の有効性

今回の取り組みは、外国人旅行者等への観光交通ホスピタリティを向上させるため、大阪府が広域行政体として、多様な主体の連携を取り持つなどの役割を果たしたものであった。

検討等を進める課程で交通事業者との意見交換会等を設けることで、各事業者に取り組みに対する必要性を認識してもらうことができたほか、今後の情報提供を進めていく上で、事業者連携がよりよいものを生み出すことを共通認識として持ってもらえたことも一つの成果だと言える。

(2) 今後の課題

今回の取り組みを、事業実施へと繋げていくためには、資金的な負担への懸念が強い事業者への支援制度づくりをはじめ、事故発生時などの異常時の情報提供、他言語への翻訳のルールや案内すべき施設名称の統一化等の技術的な課題がある。

また、今回は大阪府の事業であり、大阪府域を中心とした取り組みであったが、利用者の利便を考えると、府県間連携による近畿圏を一体のものとした取り組み等へと充実されることも課題となる。

このような課題を踏まえ、今後も着実にこの取り組みが前進するように、関係行政機関、交通事業者、観光事業者等が個別に努力するとともに、多様な主体が連携して取り組みを推進することが求められる。



図-6 観光交通アクセスサイト(イメージ図)