

卒業研究中間発表「外国人観光客向け案内表示の問題解決」-東京の地下鉄の事例研究-

梅澤ゼミ 4 年 小島拓弥

〔研究の動機・目的〕

近年、東京には多くの外国人観光客が訪れている。昨年（平成 26 年）には東京を訪れた観光客は約 887 万人（東京都）にもなる。観光庁が行ったアンケート調査において 2 割の観光客が「旅行中に公共交通に関することに困った」と答えている。また 2020 年には東京オリンピック・パラリンピックの開催が決まっており、更に観光客が増えることは間違いない。

私も就職活動で都心へ行くことも多く、地下鉄のわかりにくさは改めて感じるところがある。例えば地下鉄など地下でつながっていて同じ駅なのに駅名が違うことや、同じ駅名の乗り換えなのに 10 分程歩かされるなどである。東京で 20 年暮らしていてもわかりにくいと感じるのだから初めて来た外国人旅行客がわかりにくいと感じるのは当然であろう。

本研究では誰にでもわかりやすい地下鉄、文字が読めなくても分かる地下鉄というものを地下鉄の案内表示という点から改善を提案する。

〔研究概要〕

外国人旅行者が東京を旅行して、どのようなことに不便だと感じたのかということを実験研究として三菱 UFJ リサーチ&コンサルティングのレポートなどを使用した。また、今後も継続して先行研究を分析しようと考えている。8 月にはフィールドワークを行い、前回のフィールドワークでは調査しきれなかったエリアを調査したいと考えている。9 月頃には外国人旅行者を対象としたアンケート調査の実施を検討している。このアンケート調査では地下鉄事業者が現在行っている外国人向けの取り組みを本当に「わかりやすい」あるいは便利と思っているのかということを知ることが目的である。また、「わかりにくい」あるいは不便と感じているのであれば何を「わかりにくい」と感じているのかを知ることも目的の一つである。

このフィールドワークとアンケート調査の結果からどのようなものが誰にでもわかりやすい案内表示と言えるのかを検討し、提案としてまとめる。

〔今後の研究計画〕

8 月 フィールドワーク・事業者の取り組みを調査

9 月 アンケート実施

10 月 アンケート集計

11 月 まとめ

12 月 ゼミ研究発表会にて発表

1 月 卒業論文提出