

卒業研究

「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-」

小島拓弥

1. 研究の動機・目的

近年、多くの外国人観光客が東京を訪れている。昨年（平成 26 年）度、東京を訪れた外国人観光客は約 887 万人（東京都）になる。このような中、訪日外国人観光客の 2 割が「旅行中に公共交通に関することに困った」と答えている。※観光庁アンケート調査による。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。

本研究では外国人旅行者の困りごとである公共交通機関の問題の現状と課題を分析し、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。

2. 外国人旅行者にとっての公共交通機関の 現状と問題

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティングのレポートによると観光客の約 85%が地下鉄を移動手段として利用している。そのような中、観光庁の外国人観光客を対象としたアンケートによると 22%の観光客が「公共交通に関することで旅行中に困った。」という結果が出ている。その主な理由は「2 つの地下鉄運営会社があり、わかりにくい」「電車の乗換がわかりにくい」「目的地に近い出口を探すことがわかりにくい」などである。東京都は 2020 年の東京オリンピック・パラリンピックの際には 2,000 万人の観光客を見込んでおり、2030 年

には 3,000 万人を呼び込もうという目標を掲げている。

3. 地下鉄事業者による取り組み事例

現在、外国人旅行者への対応としてどのような取り組みがなされているのか実態調査を行った。その結果は以下の通りである。

3-1. 東京地下鉄株式会社の事例

乗車券開発、案内冊子の作成、ウェルカムボードの設置、サービスマネージャー・旅客案内所の設置。

3-2. 東京都交通局の事例

ナンバリング、コンシェルジュ、案内サイン、旅行者向け企画乗車券の発売、無料 Wi-Fi。

4. 考察

以上のことから事業者側も 2020 年に向けて案内表示やおもてなしの改善を行っている最中であるということが言える。

5. 改善策の提案

駅構内などでの 4 か国表記の統一、ピクトグラムによる表記の充実、スマートフォンを使用した道案内システムの構築の 3 点を改善策として提案したい。

〔参考文献・引用文献〕

1. 松田明子 砂子友基「外国人観光客の首都圏交通インフラ利用調査結果のお知らせ ～観光客増大に向けた課題と改善ポイントが明らかに～」三菱 UFJ リサーチ&コンサルティングコンサルティングレポート(2009)
2. 東京都「外国人旅行者の受入環境整備方針～世界のおもてなし都市・東京の実現に向けて～」報道発表資料(2014)
3. 観光庁「外国人旅行者に対するアンケート調査結果について」平成 23 年度第 2 回訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会資料(2011)