

C 外国人を受け入れるにあたって

C-3 情報提供の場所と求められる情報内容

外国人の行動に沿って、どこでどのような情報を提供することが重要になってきます。以下の表は、外国人観光客が北海道に到着時から北海道を離れるまで、各行動場面で必要になる情報内容を示したものです。これを見ると、情報を必要とする場面は非常に多いことがわかります。

外国人観光客の行動と情報支援のポイント

観光客の行動	発生しうる不安、求められる情報提供機能	場所別対応ポイント
地域の交通拠点に 到着 バス、タクシー等に 乗換	<ul style="list-style-type: none"> ・2次交通の乗り方が分からない ・精算が不安 <div style="border: 1px solid green; padding: 2px;"> 交通情報、乗換情報、目的地の情報 </div>	<ul style="list-style-type: none"> ・交通拠点の窓口での対応 ・交通拠点の掲示物、サイン等での誘導、情報提供 →駅・ターミナル参照 ・バス・タクシー車内での対応 →バス・タクシー参照
目的地に到着	<ul style="list-style-type: none"> ・地域のことがわからない ・観光地の詳しい情報が欲しい。 <div style="border: 1px solid green; padding: 2px;"> 観光地情報、宿泊施設情報、飲食店情報 </div>	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所での対応 ・観光案内所のリーフレット、マップ等での情報提供 →観光案内所参照 ・観光地内の掲示物、サイン等での誘導、情報提供 →印刷物参照、まち歩き参照
食べる	<ul style="list-style-type: none"> ・注文できるか不安 ・メニューが理解できない ・精算が不安 <div style="border: 1px solid green; padding: 2px;"> メニューの内容に関する情報、価格の情報 </div>	<ul style="list-style-type: none"> ・飲食店スタッフの対応（歓迎～注文～清算） ・メニューでの情報提供 ・店内の掲示物、サイン等での誘導、情報提供 →飲食店参照
見る	<ul style="list-style-type: none"> ・観光ポイントまでの道順がわからない ・観光のポイント、関連情報がわからない <div style="border: 1px solid green; padding: 2px;"> 観光ポイントまでのアクセス情報、観光資源情報 </div>	<ul style="list-style-type: none"> ・路上等のサインでの誘導、情報提供誘導標識の設置 →まち歩き参照 ・観光ポイントにおける解説板等での情報提供 →観光施設・トイレ参照
買う	<ul style="list-style-type: none"> ・土産品の情報が分からない <div style="border: 1px solid green; padding: 2px;"> 各店舗での分かりやすい商品情報、購入案内情報 </div>	<ul style="list-style-type: none"> ・店舗スタッフの対応（歓迎～清算） ・店内での掲示物による情報提供 →商店（土産品店）参照
泊まる	<ul style="list-style-type: none"> ・泊まれるか不安 ・宿泊施設のルールが分からない ・精算が不安 <div style="border: 1px solid green; padding: 2px;"> 宿泊施設におけるわかりやすい案内、サービス情報 </div>	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊施設スタッフの対応（予約～歓迎～食事の提供～清算） ・館内施設等の掲示物での情報提供 ・部屋内での情報提供 ・入浴場などの情報提供 →宿泊施設参照