

～ 長野駅等における外国人によるひとり歩き点検隊調査 ～

企画観光部

去る11月11日、JR東日本長野駅において「外国人によるひとり歩き点検隊調査」を実施しました。

現在、ビジット・ジャパン・キャンペーンなど、国を挙げて訪日外国人旅行者の誘客促進に向けた様々な取り組みがなされていますが、外国人来訪者が公共交通機関を利用する場合において、ターミナル駅ではサイン表示や誘導案内が適切でない、あるいは多言語に対応していない、また歓迎の意が感じられないなど、受け入れる側の整備状況には多くの課題を残しているとの指摘があります。

そこで、外国人来訪者が移動の際に頼りにするサイン表示や誘導などについて、また観光情報の提供方法等を含めた歓迎の意を表すおもてなしの状況について、外国人の目から見た調査を行い、今後の整備検討に資することを目的として実施したものです。



一昨年度は新潟・富山・小松の3空港で同調査を行い、今年度は鉄道駅と、そこから観光地までのアクセスを含めての調査場所を選定するとの指針から、信州地域の観光の玄関口として、外国人観光客や複数の公共交通機関が集まり、また、来年「信州 destinations キャンペーン」を控えている長野を対象として、善光寺までのバスアクセスを含め実施しました。

午前9時に事前ミーティングを行い、9時半に調査を開始。長野大学や松本大学に留学中の学生や英会話学校講師など計6名が、それぞれ各班に分かれ、英語・中国語（簡体字）・韓国語の各言語による視点から、設定された4つのルート、例えば新幹線を降車してから善光寺へ向かう、あるいは在来線で妙高高原まで向かう、など目的地までひとり旅できる環境にあるかどうかを、チェック表をもとに歩いていただきました。



長野駅構内では「善光寺への改札出口をわかりやすく、大きな表示などがあると迷わなくて良い」、「券売機では英語以外も言語があると良い」といった声の他、観光情報センターでは、韓国出身の点検隊員からは「英語での対応だったけど、丁寧に説明していただいた」との声も聞かれ、好感をもてた様子でした。

長野駅を出て、善光寺行きバスのりばへは「もう少しわかりやすいように」とコメント。善光寺行きは「観光情報センターでの案内と、のりばでの案内表示に違いがあり迷う」との指摘もありました。



バスの中では、「車内アナウンスが聞きづらい」「今どこを走っているのかわからない」「観光情報のポスターがあるだけでもバスの中の雰囲気が違う」などと話されていました。



午前中約2時間かけ調査を行い、午後からは関係機関との意見交換会を行いました。

ここでは、進行役を有識者アドバイザーとして、島津環境グラフィックス（有）代表の島津氏にお願いをし、各点検隊員からの報告をもとに、関係機関とのディスカッションを行いました。

今後、調査結果は報告書としてとりまとめ、関係機関等において、今後の取り組みの参考として活用していただくこととしております。



朝から冷たい雨の中、点検隊員をはじめ、JR東日本長野支社や関係機関にご協力をいただき、また、多くの報道機関も取材に見え、長時間にわたる調査を無事終えることができました。

何よりも、外国人点検隊員が調査中「すごく楽しい！」と話されていたのが印象的でした。何人かは現在学生として「観光」について学んでいることから、このような取り組みに自分が参加できたこと、また、国内の様々なところで観光振興への取り組みがされていることを知り、すごく嬉しく思ったようです。

皆様も駅や空港、あるいは観光地へ行かれた際、日本人観光客への「おもてなし」はもとより、ちょっと外国人の視点も加えてみていただけると、より良い「おもてなし」への秘策となるかもしれませんので、お気づきの点は気兼ねなくご当地で、あるいは当課へ、アドバイスいただけると幸いです。

※ 右は、上記調査前日「通訳ガイド制度周知強化月間」により、通訳案内士への周知活動で訪れた時のものです。
(晴天で、七五三詣りで賑わっていました。)

