Ⅴ　調査結果のまとめと課題

1．現状調査結果のまとめ

現状調査結果を以下のように、設置場所別、言語（グループ）別の2つの視点で整理してみた。

①設置場所別での整理

○観光地への誘導や情報提供よりも交通機関の利用についての指摘が特に目立つ。これは交通機関の情報提供が少ない、問題があるということではなく、金銭の支払いを伴う行為であることや、間違うと見知らぬ場所へ連れて行かれる不安感、旅程が大幅に変更される可能性を持つことに起因すると考えられる。

○具体的な例としては、以下のようなものが挙げられる。

［バス利用］

・路線図がわかりにくい。（のりば）

・内回りと外回りがよくわからない。（のりば）

・子供運賃の意味がわからない。（のりば）

・外国語のアナウンスの音量が小さい。（車内）

・運賃支払いの際の両替の箱と運賃を入れる箱がわかりにくい。（車内）

※両替の表示、説明もわかりにくいとのこと。

［鉄道利用］

・路線図を見ても目的の駅が見つけにくい。（のりば）

・子供運賃の表示の意味がわからない。（のりば）

・ホームの乗車位置表示（○、△＋数字）の意味がわからない。（のりば）

・行先表示板の停車駅の表示が日本語のみで、どの電車に乗れば目的地に行けるのかがわからない。（のりば）

・行先案内、のりば案内にある駅名に自分の行きたい駅（この場合は西ノ京）が含まれていない。（のりば）

・改札内に入ると路線図がなくなって目的駅の再確認ができない。（のりば）

・車内のアナウンスは日本語のみで、しかも聞き取りにくい。（車内）

・近鉄線の路線図が掲示されていない車両（乗り入れ車両）があって目的駅の再確認ができない。（車内）

○案内所では、多言語で対応できることが外からはわからず入りづらい、多言語のパンフレット（ウォーキングマップ等）の存在を外から見てわかるようにしてほしい、といった声が挙がった。

○沿道のサイン、特にマップサインにおいては「現在位置」の表現方法に対する要望が多い。「現在地」が日本語のみだったり、色で表現されていたりして、外国人にはわかりづらいケースが多い。また「現在地」の表現方法で「当所」や「where I am now」等の表現が伝わりづらいという指摘もあった。

②言語別での整理

○韓国語では表記のブレに対する指摘が非常に多い。
これはハングルが表音文字である上に、観光名所等の案内基準が表記の統一にとどまっていて発音の統一まではされていないこと、ハングルに翻訳する際の基準となっているローマ字の表記システムが日本と韓国で異なることに起因する問題と考えられる。
たとえば「とーだいじ」と「とうだいじ」、「やくし・じ」と「やくしじ・寺」などのようなケースが挙げられている。

○中国語では、中国語表示がない場合、日本語の漢字で代替することになるが、中国語の漢字と日本語の漢字が異なることで起きると考えられる混乱が多く指摘されている。
例えば、「駅」は中国語では「站」、「電車」は「火车」であるし、「大佛」の「ほとけ」の字も多少異なっている。また、曜日は中国では「星期六」のように「星期」＋数字（ただし日曜日は「星期日」）と表記するため、土曜、日曜といった表現では伝わらない。

○英語では、訳語の表記とネイティブ発音表記の用法不統一によって起きると考えられる混乱が多い。
例えば「ならまち格子の家」は「NARASHI NARAMACHI KOSHI-NO-IE」「Koshinoie Traditional House」「NARAMACHI KOUSHI NO IE」等、日本語をそのままローマ字化したものと意訳したものがサイン毎に異なる状況にあり、それらが別のものとして認識されている。

○各言語圏で、母国語の表示がない場合に代わりに参考にしている言語ないしは文字があるものと推察できる。
具体的には、中国語では前述の通り日本語の漢字（そのため、ひらがなやカタカナでなく漢字での表記を望む声が多い）、韓国語では英語表記と日本語の漢字（ただし地名や固有名詞に用いられる字に限られる）、英語では日本語のローマ字表記がそれらに当たるものと考えられる。

○なお、ローマ字に関しては、韓国語や英語で固有名詞を表記する際の基礎となるローマ字表記が問題を引き起こしているケースも多いとみられる。
基本的にローマ字の表記ルールが定められていない場合が多く、例えば、「Toudaiji」と「Tohdaiji」、「Todaiji」や、「Koushinoie」と「Koshinoie」等は、表記のブレによって別の施設と認識される可能性もある。このブレが韓国語に翻訳されればさらに混乱を深める原因となりかねない。

○非言語型コミュニケーションに対する要望も多く寄せられている。
現状では各国の言語で表現することに固執しすぎている上、完全な文章にしようとして必要以上に説明が長くなったり、日本語をそのまま翻訳（直訳）して混乱を招いているケースが多く見受けられる。
極力短いセンテンスの単語、例えば、「両替」であれば“EXCHANGE”や“Change Money”、あるいは文字ではなくイラスト（○と□に￥で硬貨と紙幣を表現できる）を使って表現した方が、スペースや時間、設置環境を問わず伝わりやすいと思われる。

○ピクトグラム（図記号）はトイレ等の一般的なものについては問題ないものの、例えば「？」や「コインロッカー」、「きっぷうりば」等は意味が伝わらないケースもあった。

③外国人か日本人かを問わない共通の問題点

○文字や絵が小さ過ぎて（あるいは薄過ぎて）見えないケースや、サインが気付きにくい場所、道から外れた場所（サインが必要でない場所）に設置されているケースがある。

○観光地までの案内には距離（所要時間）の記載が求められている。

○大和西大寺駅での乗換については、どのホームでどの電車に乗れば良いのかがわかりにくい。

2. 現状調査での問題点と課題の整理

現状調査では前項で整理したような様々な指摘や要望が挙がったが、実効性が高く効率の良い実証モデルの構築のために、これらの重要度や緊急性を考慮しながらさらに精査し、以下のような問題点を抽出した。

①公共交通機関を利用するための情報が少ない／わかりにくい

○これは特段に公共交通機関（鉄道、バス）において情報が少ない、劣っているということではなく、外国人旅行者が母国語での詳細な情報を求める分野であるためと推察できる。

○以下のような問題点の重要度が特に高いと考えられる。

・路線バスにおける運賃支払い方法がわかりにくい（支払機の操作、両替の概念）

・大和西大寺駅における西ノ京方面への乗換が非常に複雑

○これらの問題点は外国人観光客に限らず、奈良以外からの訪問客全般にとっての問題点と言え、今後、エリア間の回遊活性化や新たな観光資源の創造を図っていく上で公共交通機関の利用しやすさを向上させることは非常に重要と考えられる。

②表記のブレによる誤解や混乱

○語彙や用法の最適化以前に固有名詞の表記のブレが非常に目立ち、それらが別々の観光地や施設として認識されている可能性が高い。

○これらのブレには以下の2つのタイプがある。

a.ローマ字化に伴うブレ
「とうだいじ」と「とーだいじ」、「Koshinoie」と「Koushinoie」等ローマ字化した時に生じたと考えられるブレ。

b.翻訳規則不徹底によるブレ
「NARASHI NARAMACHI KOSHI-NO-IE」と「Koshinoie Traditional House」等のように固有名詞部分と機能説明の訳語をどう組み合わせるかを決めていないことによるブレ。

③現在地、方位、縮尺、凡例がわかりにくいマップ

○地図は距離感を把握するためのツールとして利用されることが多いため、「現在位置や凡例の訳語がない、方位の表示が小さい、縮尺がわかりにくい（または非縮尺）地図に対しては不満が大きい。

④サインへの依存度が高い

○サインへの依存度が高く、説明をサイン内で完結させようとしてかえって難解なものにしているケースが特に公共交通機関で目立つ。

⑤設置場所や画面デザインによる視認性の低下

○分岐点等のサインが本当に必要でない場所に設置されている。（西ノ京周辺等）

○目線から遠い、文字が小さい、画面のコントラストが低い（薄い）サイン等。

○意味不明のピクトグラムが表示されたサイン等。

現状の奈良での案内表示の課題　＝実証モデル開発の課題

★公共交通機関での情報強化
★サインと他媒体の最適メディアミックス
★見やすい、わかりやすい、ブレない表示（表記）

3. 検証調査結果の整理

検証調査の結果を、前述の3つの課題に対応させて以下に整理した。

なお、実証モデルの開発は実質2ヶ月間という、通常この種の媒体を開発、制作する期間としては極めて短い期間で行ったため、一部に部分完成のものがあったことを付記しておく。

①[公共交通機関の情報強化]について

○総論としてはさらなる強化が必要ということになる。

[鉄道]

○券売機の利用に関しては、「公共交通機関ご利用ガイド」というツール(印刷物)を併用することで対応を図ったが、ボタンを押すタイミングとお金を投入するタイミング等の手順がわかりにくいという指摘を受けた。
なお、タッチパネル方式の方が操作しやすいという声もあり、一概に利用方法の説明内容だけに起因する問題ではないのかもしれない。

○大和西大寺駅における西ノ京方面への乗換については、乗車すべき列車の行先と種別を探してもらう意図で路線図と停車駅案内を設置したが、調査を行った地下通路では列車案内が日本語のみで、せっかく乗車すべき列車がわかってもその後の行動に移れない状況であった。

○得られた情報が列車案内に連携できないことが問題となっているのであれば、英語表示のある2階通路では対応できた可能性が高い。

○ただし、サインという性格上、ある程度の汎用性を考慮しているため、複数のサインを参照しながら見るというかなり迂遠なものとなっている点は否めない。
主要観光地の最寄り駅に限定するならば、直接、乗車すべき列車とのりばを表示する方法もあるかもしれない。

○また、かつて、●や◆、■等の簡単な図形と色を組み合わせた行先表示板が使われていたが、このような形で列車案内に表示すれば、読めないなりに識別できる可能性がある。

○駅から観光地への誘導に関しては語彙や用法についての意見がいくつか見られた程度で、概ね使いやすいという意見が多かった。
ただし、西ノ京駅に設置された薬師寺と唐招提寺への地図については、薬師寺への誘導路の表示に疑問を感じる調査員も見られた。

[バス]

○停留所における案内に対しての要望は、基本的に大きく表示できる場合はできるだけ大きく表示してほしいというもの。
スペースに応じたサインになっている国立博物館前バス停では評価が高く、スペースに比べてサインが小さい平城宮跡バス停では評価が厳しい。

○路線図での現在位置表示を望む意見や、周辺バス停の案内では中途半端な地図を用いず、正確な縮尺の地図を使うか、方向だけを示す概念図にするなど、目的や意図がわかりやすいものにすべきという意見もあった。

○バスの運賃支払い機については、機器そのものへの表示の強化に加えて、「公共交通機関ご利用ガイド」等のツール(印刷物)も併用するなどの対応を行ったが、乗車時の時間的切迫感や車内の照度等の関係で、「ガイドを読んでいたのに現場では焦ってしまって運転士の指示に従った」という声が大勢を占めている。

①[公共交通機関の情報強化]について＜つづき＞

○車内放送については、多言語化や内容以前に音量の問題が大きい。
音量が小さいために聞き取れず、母国語の放送を認知できなかった調査員もいた。たしかに音量が大きいと苦情の対象にもなり、また大きければ聞き取りやすいという問題でもないので、音量の適正レベルを見極める必要があるだろう。

○市内循環バスに設置されているディスプレイを用いた停留所表示は概ね好評を得たが、ディスプレイ前の座席に誰かが着席すると見えなくなるという問題がある。設置位置の最適化や複数化により利便性の向上が期待できる。

②[サインと他媒体との最適メディアミックス]について

○当初の仮説通り一定の効果を得たものと考えられる。

○「公共交通機関ご利用ガイド」は、本来サインでは説明しきれないような詳細な情報や、事前に読んでおくことで一定の効果があると考えられる、主として切符の買い方や運賃の支払い方等に機能を絞り込んだものであったが、印刷メディアの特性上、何かをしたことに対する反応までは簡単に表現できず、頭の中では理解していても、現場では焦ってしまったり戸惑ってしまうケースが目立った。また語彙や用法について細々とした意見や助言を得たが、基本的には「役立つツール」という確証を得た。

○「コミュニケーションボード」は、バス車内での乗降や運賃に関する問い合わせに対応する指差し式カードであるが、まずは使用に耐えるレベルにある。実際は筆談混じりのカタコトの英会話でも対応可能と考えられるので、カタコトでの会話が通常難しいと考えられる中国語版、韓国語版があればさらなる効果が期待できそうである。

○また、「コミュニケーションボード」に記載された「紙幣」の米語と英語の違いについての指摘も見られたが、●や■等の簡単な図形と通貨記号＋数字（￥1000等）でも表現できるだろう。
なお、運用面の都合により案内所で試用を行ったが、もう少し対応シーンを増やせば実際に案内所で使用することも可能だろう。

○観光案内所前に情報端末を設置し、デジタルサイネージの実験を行ったが、手軽に遠慮なく欲しい情報を得られる点が評価されていた。
ただしこの種の端末が案内所等に設置されている例は多く、かつあまり活用されていない点を考慮すれば、大きな画面（テスト機は42型）で直感的なユーザーインターフェイス（テスト機は全面タッチパネル方式）、シンプルで絞り込んだ機能（テスト機はほぼアクセス案内に限定）等が活用される条件であるように感じられた。

デジタルサイネージ端末の画面イメージ

③[見やすい、わかりやすい、ブレない表示(表記)]について

○「見やすい」という点については、大きく読みやすい文字を採用し、適当なスペースを設けたレイアウト等によって一定の評価が得られた。

○「わかりやすい」については以下のような指摘、意見が目立った。

- 「Todaiji Temple」や「Kasuga Taisha Shrine」のように固有名詞＋施設機能の訳語の表記は、例えば「東大寺 寺」という意味合いになるため、少々くどく感じられる。世界遺産クラスの著名施設については固有名詞だけで十分理解できる。
- 韓国語でも同様に、“ji”で寺とわかるのであえて「寺」を意味するハングルを付け足す必要はない。ただし「神社」は韓国にないので、付けた方が伝わりやすい。
- 地図上に誘導ルートと距離を記載した場合、具体的にどこまでの距離を示すのかがわからない、という指摘があった。誘導サインの距離表示に対してはこの種の指摘はないので、具体的な図版上ではより具体的な情報が求められているように感じられる。
- ピクトグラムでは「ホテル」、「郵便局」、「和式トイレ」を認識できないケースが見られた。
  前2者はオリジナルではなく標準案内用図記号に準じたものだが、別の施設を連想させてしまっている。「和式トイレ」は完全に意味不明なマークとして認識されている。必要に応じてテキストで補うなり、凡例を強調するような対策が必要だろう。

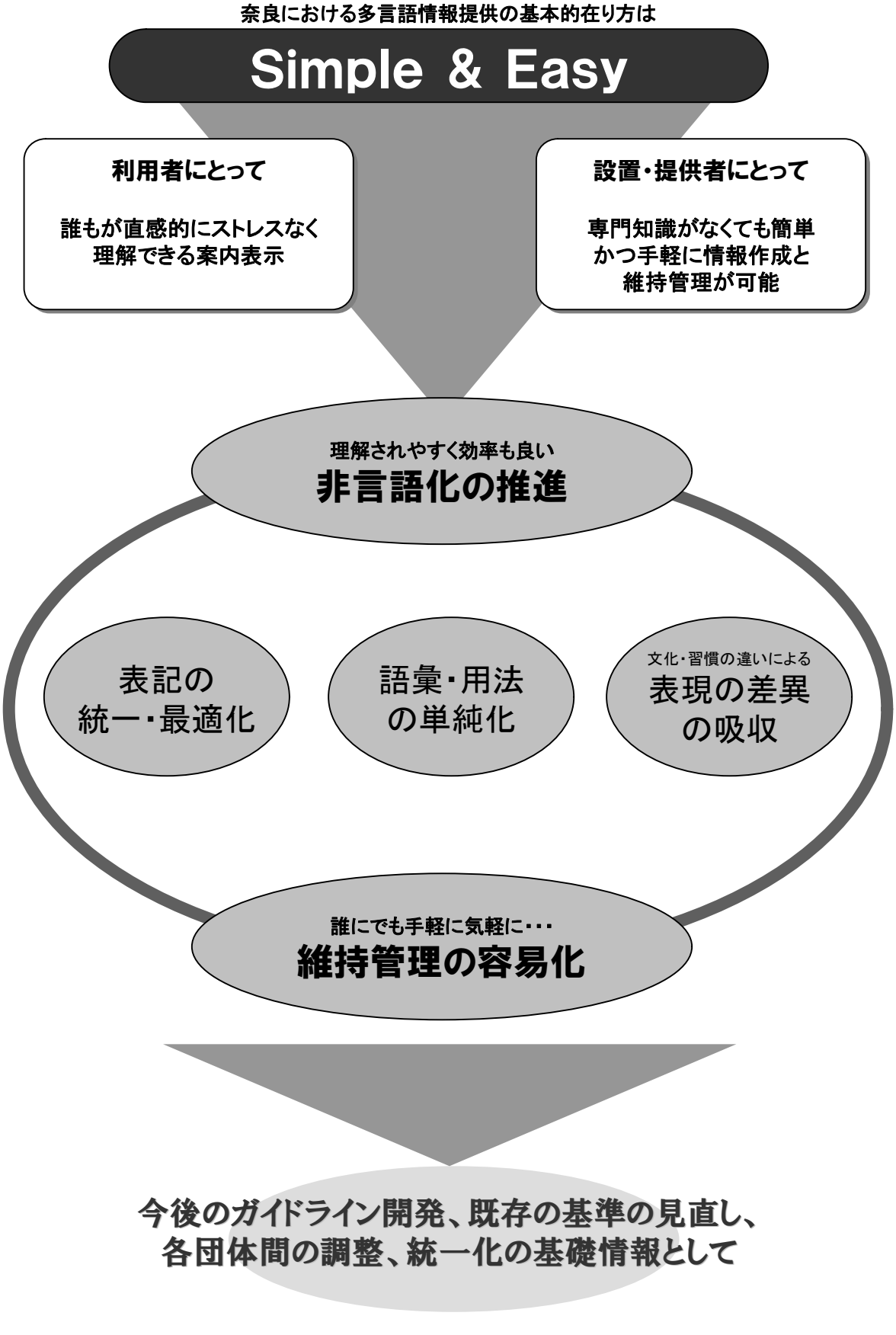
標準案内用図記号の例
ホテル(左)、郵便(右)

○「ブレない」については以下のような指摘があった。

- 「Koshi-no-ie House」は“Koshi-no-ie”が“House”を修飾する形容詞のように受け取られ、施設名を表す固有名詞として理解されていない。
- 「Nara Park」のような例は、「Todaiji Temple」のルールとは異なるので違和感がある。

4. 今後の多言語案内表示の在り方を考える視点

これまでの実証モデルの開発過程と検証調査の結果に基づき、今後の奈良における外国人観光客を対象とした案内表示の在り方を模索してみた。



①表記の統一・最適化

■ローマ字表記の統一と最適化

［ローマ字表記方法をめぐる背景］

○多言語情報における固有名詞の表現はローマ字表記への依存度が高いが、主として表記方法に起因するとみられるブレが多く、早急な統一が必要である。

○ローマ字表記方法にはISOによる国際規格も存在するが、日本では学校で教える表記方法と道路や駅で使われる表記方法が異なるなど、日本語からローマ字への変換過程で変換者に裁量の余地があることがブレの原因と考えられる。

○道路情報や交通機関で用いられる表記方法は一般的にヘボン式と呼ばれるもので、英米方式に近いものだが、ISO規格とは異なったものである。
ちなみに「英米方式」と言うが、米国ではすでにローマ字表記の規格が消滅している状況にある。

○韓国でも何種類かの表記方法が存在するが、「2000式」と呼ばれる表記方法が最新のものとなっている。ただし元々発音自体が異なるため、我国のヘボン式とはかなり違ったものである。

［わかりやすいローマ字表記とは］

○検証調査の際に調査員に簡単な表記テストを行ったところ、以下のような評価を得た。

○「東大寺」をローマ字で表記する場合、以下の5種類が想定できるが、基本的に a は正しく発音できず、b や d はあまり見ない綴り（記号）なので一瞬戸惑うということだった。

○表記方法上は Ô が正しいが棒線の方が長音として直感しやすいと考えられる。ちなみに現行では主に c が使用されている。

a. **Toudaiji** →×
b. **Tohdaiji** →△
c. **Todaiji** →○
d. **Tôdaiji** →△
e. **Tōdaiji** →◎

○また、語の分節をハイフネーションとスペーシングのいずれで表記した方が読みやすいかを尋ねたところ、a のスペーシングが支持された。日常的に英数文字を見慣れている人にとってはスペースの方が認識しやすいようである。

a. **Kōshi no ie** →

b. **Kōshi-no-ie**

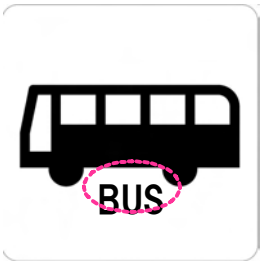
■ピクトグラム利用の注意点

［標準案内用図記号の理解度］

○ピクトグラムは非言語化の切り札的な位置づけにあり、標準案内用図記号として標準規格化（JIS Z 8210 2002）されたことを受けて多用される傾向にあるが、トイレやエレベーター、交通機関の表示等、よく見かける著名なもの以外は理解されない場合があるので注意が必要である。
原則として凡例を明示するなどの配慮が不可欠である。

○調査結果によると、ホテルと郵便局の意味がわかりにくい、絵から受ける印象が他の施設を連想させるとのことであった。

○また、著名なピクトグラムでも鉄道とバス等、形と機能が似ているものについては、いずれかだけを単体で表示する際に識別性が低下する傾向がある。
必要に応じて補助テキストを加えるなどの配慮が必要と考えられる。

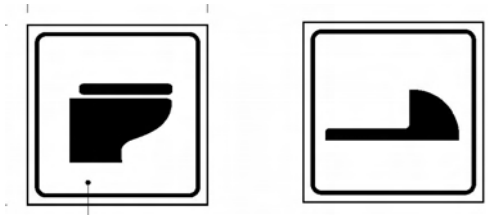


並んで表示されている時には鉄道と区別できても、単体だとどちらかわからなくなる場合があるので、必要に応じて補助テキストを付加する。

［独自のピクトグラムの使用］

○独自のピクトグラムは理解されにくいケースがあるので使用には注意が必要と考えられる。調査ではトイレの和式、洋式の表示がほぼ理解されなかった。

○ただし、現行の標準案内用図記号に含まれていない「現在地」や誘導子（矢印や三角形、指形マーク等、方向を表現する図記号）等は有用と考えられる。
実際の使用に際しては、散発的にではなく、すべての標示物に統一的に用いることが不可欠である。



和式トイレは「スリッパ」と誤解された。見たことがない人にとっては理解不能である。

［ピクトグラムの統一］

○一部のピクトグラムについて、事業者間で統一されていないものがあるので、協議のうえ、統一することを推奨したい。

奈良交通（左）と近鉄（右）のバスのサイン。ちなみに右が標準案内用図記号に準じたもの。

②語彙・用法の単純化

■文章は最大限簡潔に。あまり成文化しない方が理解されやすい

○多言語化した情報は、できる限り正確に伝えたいという意図があるためか、往々にして文章が長くなりがちで、かえって誤解を与えたり、理解しにくいものになっている例が多い。正確に伝えようとすればするほど、より正確で的確な語彙や文法が要求されるという皮肉な一面も否定できない。

○調査結果では、総合観光案内所でのガイドマップ配布の案内にその典型を見ることができる。
日本語の元原稿をそのまま翻訳した結果、“General Tourist Information Center”が（施設入口に表示される名称が“Tourist Information Center”であったため）別の場所の施設のように誤解されてしまった。
「総合」を正確に訳そうとしたことがかえって裏目に出た結果だが、こういう場合は“Free guide maps available inside at counter”で十分意図は伝わるうえ、通行中でもさっと目に入り、誤解も与えにくい。

総合観光案内所のガラス面に掲示された案内表示

■固有名詞の表現方法

○施設名については、地名と識別するためローマ字の名称に施設の機能を示す訳語を付加することが望ましい。

○調査員からは、例えば東大寺や薬師寺等、世界遺産級の施設は知名度が高いのであえて機能説明の訳語は不要という意見が出た。また、格子の家の表記「Koshi-no-ie House」については、前の “Koshi-no-ie” が “House” にかかる形容詞のように捉えられ、固有名詞として認識されにくいという意見もあった。

○こうした煩雑さや誤解を解消する方法として、機能訳語を（ ）内に記載する、固有名詞と機能訳語の間のスペースを長めに取る、書体や大きさを変える、などが考えられる。

Tōdaiji (Temple)
Tōdaiji　Temple

■肯定的表現だけを使う

○日本の案内表示では「ここから○○方面へは行けません」や「○円札は使えません」と言った否定的表現が多いが、それをそのまま翻訳しても肯定的表現と誤解される可能性が高い。

○表示は、例えば「○円札が使える」「ここから○○方面へ行ける」などのように、常に「可能なことだけ」を表示する。

■文字を図や記号に置き換える

○券売機や運賃支払い機に投入可能な貨幣を表現する際のアイデアとして、貨幣の種別を文章で書かず、簡単な図と数記号だけで表現することが考えられる。

○コミュニケーションボードの評価でも、「紙幣」を意味する米語と英語の違いが指摘されていたが、絵で示せばどの言語での表示も不要となるだろう。

紙幣　　硬貨

表示金種が使用可能

■固有名詞の翻訳ルールを統一する

○表記のブレでローマ字表記方法以外に起因するものとして、施設名称等で固有名詞部分と訳語が混在するケースがある。訳語も固有名詞化されている場合であればブレる可能性は低いが、「Kasuga Taisha Shrine」と「Kasuga Shrine」、「Kasuga Taisha Grand Shrine」のように、様々な表記パターンが存在するケースが問題となる。

○これは正しいか間違っているかということよりも、まず統一した表記ルールを決めることが重要と考えられる。

○例えば「なら工藝館」の「Nara Craft Museum」のように完全に訳語化できるケースで、あえて完全訳語名称を採用するか、「Nara Kogeikan Craft Museum」のように他の施設名と同様のルールを適用するかなどを決めていく必要がある。また、「Craft Museum」ではなく「Craft Center」とするのかなど、施設の機能等を考えて検討する必要がある。

「なら工藝館」では実際に「Center」と「Museum」の
2種類の表記が混在している。

■「色言葉」を使う

○調査結果の中に、列車の行先案内で優等列車が赤で表示されている点や先発列車の表示が赤く点滅する点に対して「何かトラブルが起きているように感じる」という感想があった。一般的に色には一定の意味があり、日本ではあまりそれを意識した利用はされていないが、有効な非言語化の手法と考えられる。

○例えば、赤や黄色は「警告」や「制止」、「禁止」を、青や緑は「正常」や「許可」、「可能」等を意味しているものと考えられる。考えてみれば、信号や交通標識は基本的にこの原則に基づいたものとなっており、文章の代わりに、あるいは文章の補完に利用すると効果的だろう。

○具体的には、バスの運賃支払い機の現金投入口の表示等に利用することが考えられる。投入口側は青や緑、出口側は赤や黄色の反射素材や蛍光素材で表示すれば車内での視認性も高まるだろう。そして、この色表示を「公共交通機関ご利用ガイド」のようなツール等の説明にも連動させれば理解度を高めることが可能と考えられる。

■「絵合わせ」の応用

○乗車すべき列車の特定には、コンコース、ホーム、列車とサインをいくつも確認する必要があるため、頭の中で何度も情報を変換するようなことになって記憶しきれず、列車の特定が非常に難しくなっている感がある。

○そのような場合に効果があると考えられるものに「絵合わせ」がある。文字を含む情報を図形のように形と色で覚えてもらい、同じものを探してもらう。
例えば、列車の方向幕デザイン等をそのまま表示し、「○○へ行くにはこのマークの列車に乗って△△駅で降りなさい」というような表現をすれば、列車案内や行先表示等も基本的に同じイメージのデザインを用いているため、間接的な参照を経ず直接目的の列車を探せる利点があると考えられる。

○特定の目的地への乗車、乗換誘導等の補助サインや仮設サインに有効ではないだろうか。

■地図の必須4要素

○地図には、「現在位置」、「縮尺」、「方角」、「入口」を必ず表示すべきである。

○「現在位置」は現状では確立された図記号がないため、多言語表記が必要である。

○「縮尺」については、移動時間の目安として利用されることが多いため、イラストマップよりも精密な地図が求められている。非縮尺の地図は構内など狭い範囲の案内に限定して使用した方が良い。一見して非縮尺とわかるような概念図的なものにするか、「非縮尺」(Not to Scale)を明示する。

○「方角」は上が北でない場合、特に大きく明示する必要がある。方位記号は装飾的なものではなく一見してそれとわかるシンプルなものが好まれる。

○「入口」は大きな敷地を持つ施設、入口が限定される施設では必須。「門」等と表記しても理解されないので▲印等で明示する。

○縮尺スケールや方位記号は目線に近い位置に表示する。大型の地図ではるか上方にならないよう注意する。特に縮尺スケールは手元側にないと測定できなくなる。

大きな敷地を持つ寺院や神社等では入口表示が必須。

左では元興寺の入口が不明。

右は京都市が設置している観光案内図の例。入口が▼で表示されている。

■誘導子や現在位置を図記号化する

○上でも述べたが「現在位置」を示す適当な図記号が現状存在せず、バス路線図等、スペースに制約があるサイン上での表示が難しくなっているので、専用の図記号を開発することが望ましい。

○開発した図記号は地域内で徹底して露出することで、文字による「現在位置」の表記が抜けたサインが存在しても読み足してもらえる可能性が高まる。

○誘導子も←↑→↓のような単純なものだけでなく、「直進後右折」や「はるか前方」、「後背」等もあれば非常に便利と思われる。

③文化・習慣の違いによる差異の吸収

■時間よりも距離の方が非言語化しやすい

○施設や目的地までの距離を表現する場合、所要時間で示す場合があるが日本語で「○分」と表記しても日本人以外には理解されない。中国語で時間の「分」は「分钟 」(繁体字では「分鐘 」)と表記され、「分」だけでは日本語の温度の意味と同様に、別の意味に誤解される可能性が高い。

○この場合、時間ではなく距離(m、km)で表示すれば多言語化せずにすべての人に理解してもらえる。前述の誘導子と組み合わせて使用すればさらにわかりやすい誘導表示が可能と考えられる。

■曜日表示に注意

○時間の表現とともに曜日の表現も、日本語の漢字表記では日本人以外に理解されないので注意が必要である。ちなみに中国語では月～土曜日が星期一～星期六、日曜日が星期日と表記される。

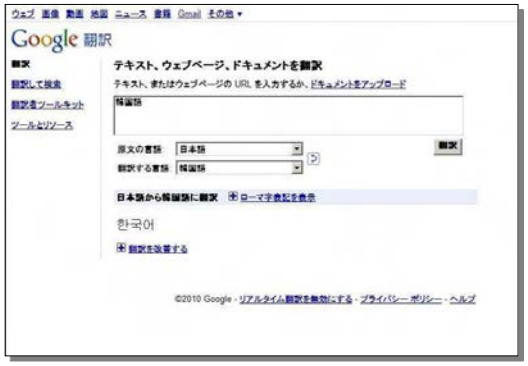
○時刻表等で曜日の表現を多用する場合、スペース的にも厳しいので個々に多言語化するのではなく対照表のようなもので対応するなどの工夫が必要である。

④維持管理の容易化

■オンライン翻訳サービスを活用する

○仮設サインの作成や表記チェックに際しては、オンラインの翻訳サービスを利用すると便利である。

○翻訳の信頼度に疑問があるため、本格的な用途には推奨できないが、単語レベルであれば、翻訳結果をそのままコピーしてワープロ等の編集ソフトに貼り付けられるので使い勝手が良い。



無料のオンライン翻訳サービス
“Google Translate”
英中韓以外にも多くの言語に対応している。

機械翻訳なので文章は多少違和感があるが、単語レベルなら十分実用に耐える。

■読み上げソフトの活用

○韓国語は通常、固有名詞部分も含めてすべてがハングルに翻訳されているが、これが誤記や翻訳もれにつながっている感が強い。担当者レベルでの表記チェックを容易には行いにくいためであろう。

○そのような場合に便利なのが読み上げソフトと呼ばれるテキスト発声ソフトで、固有名詞部分が正確にハングル化されているかどうかを調べたり、日本語の読みがそのままハングルになっているケース(「ちゅうしゃじょう」等)を発見するのに役立つ。

○読み上げソフトには商用版ソフト、フリーソフト、無償のオンラインサービス等、いくつか存在する。

■ローマ字混じりハングルの利用

○中国語は日本語の漢字である程度代替がきくが、韓国語情報の作成は敷居が高く、文法以前に文字をパソコン等で入力することすら難しい状況にある。

○そこで仮設サイン等、担当者レベルで韓国語情報を作成するための手法として、ローマ字混じりハングル表記がある。これは固有名詞部分をハングル化せずローマ字のまま残し、これに最小限必要な単語のみをハングルで付加したものである。

○検証調査の際に韓国語圏グループの調査員に簡単な評価テストをしてもらったが、細かいニュアンスまでは難しくても単純な誘導情報程度であれば十分理解できるという評価を得た。何よりも、韓国語情報が全くない状況と比べれば安心感を得られるだけでも大きいということであった。

○なお、単語レベルとはいえ、例えば「寺」(사)を「寺院」(사원)としてオンライン翻訳等を行うと、仏教寺院ではなくイスラム教会の意味になってしまうなど、翻訳元の言葉選びには注意が必要である。基本的には英語情報を翻訳元とすることを推奨する。ちなみに上述の日本語の「寺」は「사」、「Temple」は「절」になるが、いずれも「寺」としての意味は持つ。

○寺(절)、神社(신사)、駅(역)等、よく使う単語を画像データ等で保存しておけば、韓国語の知識がない人でも容易に扱えると考えられる。

Tōdaiji 절
Kasuga Taisha 신사
Kintetsu Nara 역

⑤その他多言語情報提供の強化について

■「決め打ち情報発信」でウィークポイントをふさぐ

○大和西大寺駅での乗換のように、その運行形態の複雑さゆえに通常のサインだけでの対応が難しいと考えられるケースで、問題点や課題が明確になっている場合は、通常のサインだけで解決を図ろうとせず、個別の問題の解決だけに目的を絞り込んだ補助サインや仮設サイン(張り紙等)を設置して対応するのが現実的である。

○例えば、大和西大寺駅のケースでは、「薬師寺、唐招提寺へ行くには西ノ京駅で下車」、「西ノ京へ行く具体的な列車の種類と乗車ホーム」の情報を記載した張り紙等を掲示するイメージである。

例えば大和西大寺駅で薬師寺や唐招提寺へ行くために西ノ京駅に停車する列車に乗換えたい観光客にはこのような補助サインで対応する。

■デジタルサイネージの活用

○検証調査でデジタルサイネージを使った実験システムへの評価を得たが、案内所で人的対応を受けることにはやはり多少の遠慮やストレスがあり、いつでも気軽に任意の情報が母国語で引き出せる装置に対するニーズは高いように感じられた。

○ただし、この種の機器の開発、設置に関してはいくつかの条件があると考えられる。以下にその条件を列挙した。

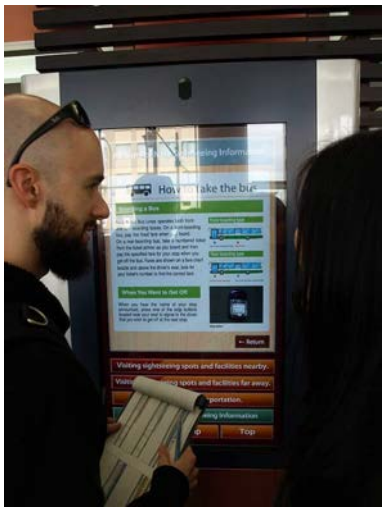
・設置場所：観光案内所の前等、機器の性格が容易に想像できる場所

・機器の大きさ：できるだけ大画面で、パソコン的でないこと

・操作性：マウスやキーボード等でなくタッチパネル等による直感的操作

・コンテンツ：浅いメニューツリー構成で目的が明快

○またiPhone等の携帯電話でこの情報を持ち歩ければさらに便利という意見もあったが、外国人観光客の携帯インターネット環境は未だ発展途上にあると考えられるので、任天堂DS等の携帯ゲーム機やiPod等の携帯動画プレーヤーで利用できる無線LANネットワークを観光案内所や主要観光施設周辺に設置し、同様のコンテンツを提供したり、宿泊先でWEB経由でダウンロードできるような仕組みも考えられる。



実証モデルとして開発した実験システム

先日オープンした京都総合観光案内所に設置された情報端末

iPhone（左）とiPod Touch（右）
いずれも無線LAN環境でも利用できる。

任天堂DS