



平成19年5月25日

福岡空港における外国人観光旅客に対する情報提供実地調査 「ひとり歩き点検隊」の概要について

現在、我が国においては「観光立国」の実現を目指し、2010年までに訪日外国人旅行者の数を1000万人に増加させることを目標として、国を挙げて様々な取り組みを進めておりますが、外国人観光客が公共交通機関を利用して、ひとり歩きできる環境整備を図ることも重要な施策と考えています。

このため、九州の代表的な玄関口であり、複数の公共交通事業者が集まっている交通機関の結節点である福岡空港において、外国語表記の標識等の利便性について、外国人の立場から見て頂く「ひとり歩き点検隊」を2月15日（木）に実施しましたが、別紙のとおり調査結果の概要をとりまとめましたので報告します。

「ひとり歩き点検隊」において、外国人から頂いたご意見等は、今後関係者が連携して関連施設等を整備していく際の参考にしたり、他の大規模結節点での外国人受入体制整備の参考事例になるものと考えています。

【問い合わせ先】

九州運輸局 企画観光部 国際観光課
(担当) 山口・山田
(電話) 092 - 472 - 2335

福岡空港における外国人観光旅客に対する情報提供実地調査 「ひとり歩き点検隊」の概要

背景

外国人観光客が公共交通機関を利用して、「ひとり歩き」できる環境整備を図ることが重要。

公共交通機関が個別に情報提供
情報提供の内容・方法の連続性・
一貫性が不十分

目的

大規模結節点である福岡空港において外国人による点検調査を実施し、情報提供に関する現状を把握、課題を整理

調査結果（主な意見等）

1. 全体的な印象

清潔で明るく、他の空港と比べ良い空港。
中心市街地への交通アクセスが良好。
案内表示の整備・配置は、9割はできているとの印象。



2. 改善が望まれる点、改善のアイデア

他空港経由(トランジット)の外国人旅行者のため、国内線ターミナルも外国語表記等を充実。
九州らしい演出(BGMやモニター映像)があるとよい。
シャトルバス、高速バス等に関する外国語案内の充実



3. その他の意見

他国には期待しないが、隣国である日本には、韓国語・中国語表記の整備を期待。
外貨両替機、公衆電話の利用方法等についても外国語の案内があるとよい。

現地調査「ひとり歩き点検隊」の実施

実施日時 平成19年2月15日(木) 13:30~17:00
外国人モニター 千 相哲氏 (九州産業大学)
ニック サーズ氏 ((株)フクオカ・ナウ)
長崎国際大学留学生8名
調査の視点 外国人から見た施設の機能面のチェック
外国人から見た施設の印象面のチェック

成果の活用等

今後関係者が連携して関連施設等を整備していく際の参考として活用

他の大規模結節点での外国人受入体制整備の参考事例として活用

福岡地区における「情報提供マネジメント協議会(仮称)」の設置へ

【 別 紙 】

福岡空港における外国人観光旅客に対する情報提供実地調査

「ひとり歩き点検隊」調査報告概要

平成 1 9 年 5 月

国土交通省 九州運輸局

1 調査の背景と目的

観光立国の実現を目指す我が国では、訪日外国人旅行者数を 2010 年までに 1,000 万人に増加させる目標を掲げ様々な取り組みを進めているが、外国人観光客が公共交通機関を利用して、「ひとり歩き」できる環境整備を図ることも重要である。

「外国人観光旅客の来訪地域の整備等の促進による国際観光の振興に関する法律」いわゆる「外客誘致法」の改正を受け、平成 18 年 3 月に「公共交通機関における外国語等による情報提供促進措置ガイドライン」が策定され、公共交通事業者等による外国人向けの案内情報提供の促進が期待される。

しかし、大規模な交通結節点では、複数の公共交通事業者や施設の管理者が存在し、それぞれ個別に情報提供を行っている場合が多いため、情報提供の内容・方法に連続性・一貫性が十分確保されず、外国人観光客にとって必要とすべき情報が適切に伝わらないという問題が生じている。

そこで本調査は、アジア諸国からの玄関口であり複数の公共交通機関が集まる福岡空港において、外国人有識者及び留学生による点検調査を実施することにより、「入国」「出国」「乗り継ぎ」「他の公共交通機関への乗り換え」等の情報提供の現状把握と課題の整理を行い、関係者が外国人観光客にとっての適切な情報提供のあり方を検討するうえでの参考とするものである。

2 現地調査「ひとり歩き点検隊」の実施

実施日時 平成 19 年 2 月 15 日（木）13 時 30 分～17 時

外国人モニター 千 相哲（九州産業大学助教授：韓国）

ニック サーズ（（株）フクオカ・ナウ代表取締役：カナダ）

長崎国際大学留学生 8 名（韓国 3、中国 2、香港 2、スリランカ 1）

調査の視点

外国人から見た施設の機能面のチェック（案内標識、案内所、パンフレットによる情報提供の配置、形状・デザイン、内容の適否）




外国人から見た施設の印象面のチェック（ホスピタリティなど施設全体から受ける印象や満足度に関するチェック）






3. 調査結果

3-1. 外国人から見た施設の機能面のチェック【抜粋】

【 】書は、モニターからの要望・アイデア等

国際線ターミナル 3F	
ロビー	 <ul style="list-style-type: none"> 各航空会社のチェックインカウンターは遠くからでも見つけやすい。 【サインはもう少し大きいとなお見つけやすい】
出発ロビー	 <ul style="list-style-type: none"> 韓国語表記に欠損が見られる。 出発口まわりの案内に、外国語表記のないポスターや文章がある。 【手続における注意事項等にもすべて外国語表記が必要なのでは】
搭乗待合室	  <ul style="list-style-type: none"> 搭乗ゲートの番号は遠くからでも見つけやすい。 公衆電話の設置場所が目立っていない。 【既存のサインでは、見る方向によっては表示面が見えないので、壁面にサインを設置してはどうか】 公衆電話の国際電話のかけ方の説明が日本語のみで、外国語の利用案内が無い。 (公衆電話利用者はほとんどが外国人のはずである) 公衆電話本体の色の違い(緑・グレー)による機能の違いが分からない。 【機能の違いを案内してほしい】

国 際 線 タ - ミ ナ ル 2 F	
到着ゲート通路	 <ul style="list-style-type: none"> ・乗り継ぎの誘導サインは、国際線から国際線への乗り継ぎのみの表示で、国際線から国内線への乗り継ぎの方法が表示されていないので不安になる。 【国内線乗り継ぎの情報も出しておいて欲しい】
	 <ul style="list-style-type: none"> ・検査場前にある検疫に関するパネルは、どれが自分に必要な情報なのかが分からない。 【分かりやすい見出しや対象者(国、性別、年齢等)を分かりやすく表示して欲しい】 ・パネル裏面にある中国語・韓国語の案内は見過ごされるのではないか。 【重要な情報ならば、きちんと見てもらえるような配置と表示の工夫が必要】
国 際 線 タ - ミ ナ ル 1 F	
バス乗り場	 <ul style="list-style-type: none"> ・バス停サインに韓国語・中国語の表記がない。 【韓国語・中国語の表記も行って欲しい】 ・無料の案内が乗車をした後である。 【乗車前に確認できるようにして欲しい(サインや案内所係員、バス停やバス車体)】 ・バス車体に表示してある案内文に外国語訳がない。 ・「回送」の意味が不明(乗車できるのか分からない) 【回送車両には乗車できない旨の外国語表記が必要なのではないか】
到着口	 <ul style="list-style-type: none"> ・外貨両替機の使用法の説明等が日本語のみ。 【外国語での案内を行って欲しい】 ・USドルのみ両替が可能なのであれば、上部のサイン以外でも、その旨を外国語で表記して欲しい。 【英語以外の外国語でも表示した方が分かりやすい】 ・USドル以外の通貨を両替できる施設(2階の銀行)の案内がない。 【2階の銀行の案内を外国語で行って欲しい】
	 <ul style="list-style-type: none"> ・バス発券機の利用方法が分からない(外国語の利用案内がない) 【外国語での案内を行って欲しい】 ・高速バス案内所の係員には外国語が通じず、質問すると距離の離れた空港案内所で聞くように促される。(案内所では高速バスの時刻・料金に関する案内・料金に関する案内・情報がそろっていない) 【外国語による情報提供(係員、掲示物、配布物等)を行えるようにして欲しい。】

国内線 第1ターミナル 2F	
出発ロビー	 <ul style="list-style-type: none"> ・レストランフロアのディスプレイは見本に金額が表示してあるので分かりやすい。 ・店内に入って、事前に見たディスプレイのメニューを注文したいが、メニューが読めないなので、同じものを注文できない。 【ディスプレイと店内のメニューに、同じ番号を付けておけば、事前に見ておいたメニューの注文がしやすく便利である】
国内線 第2ターミナル B1F	
地下鉄福岡空港駅 コンコース	 <ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄利用案内のパンフレットは分かりやすい。 【国際線ターミナルにもあると、移動中に確認できて便利なのは】
	 <ul style="list-style-type: none"> ・路線図の駅名に韓国語の表記がない。 【韓国語表記を入れて欲しい】
	 <ul style="list-style-type: none"> ・券売機の切符の枚数選択ボタンのピクトグラムは分かりやすい。 ・新しいタッチパネル式の券売機は、英語圏の人は問題なく利用できる。(パンフレットがあれば、その他の言語圏の人でも操作はできる)
	 <ul style="list-style-type: none"> ・吊り下げサインの「国際線ターミナル行きバス乗り場」の下の英語表記が小さく分かりづらい。(韓国語・中国語表記がない) 【「国際線ターミナル行き連絡バス(無料)」の案内・誘導はしっかりと行って欲しい(韓国語・中国語表記も行って欲しい)】

今回の調査では、福岡空港が外国人観光客にとって、より満足していただける施設となるために、どのような点に配慮すべきかという視点での調査の為、中には厳しい指摘や主観的な意見、見間違い等あったが、調査終了後のディスカッションでは、総合的に見ると他の空港施設と比べて整備の整った、良い空港との高い評価、意見があがった。

3-2 外国人から見た施設の印象面のチェック

～福岡空港から受けた良い印象と評価すべき点～

清潔で明るい

サインが簡潔できれいである

"Welcome"な歓迎のムードが感じられる

サインの整備・配置は9割はできていると感じた

他空港と比べて全体的に良い空港である

地下鉄がターミナル接続していて、都心に直結というのがすばらしい(このような空港はほとんどない)

係員の対応が良い(笑顔で対応してくれる)

パンフレットの種類が充実している(外国では施設のフロアガイドくらいしかない)

国内線ターミナルの飲食店エリア・売店エリアは、明るくて良い雰囲気

～改善が望まれる点、改善のアイデア～

成田・関西・中部等から乗り継ぎで福岡に訪れる外国人観光客にとって国内線ターミナルは日本・九州の玄関口であるので、国際線ターミナルと同様に外国語対応やサービス(サインの外国語表記、外国語案内ができる係員の配置、外貨両替機の設置等)を充実させる必要があるのではないか

九州らしい・福岡らしい演出が欲しい(建物はきれいだが、日本に来たという雰囲気が少ないように感じられる)

日本的なBGMを流してはどうか/九州・福岡の情報提供を空いているスペースで行ってはどうか(壁面を利用する等)/国際線到着ロビーに映像を流すモニターを設置してはどうか

～その他の意見～

他の国には期待しないが、隣国である日本には韓国語表記の整備を期待する

中国語表記は殆どのサインで見られるが、直訳が多い/直訳でも意味は通じるが、長い文章になると分かりにくくなる

3 - 3 外国人観光旅客に対する情報提供サービスの向上に向けて

平成19年2月15日に福岡空港において実施した「外国人によるひとり歩き点検隊」の調査結果を今後活用していくためには、関係者全員が連携して外国人観光客の視点に立った効果的な情報提供の改善を継続的に行っていくことが重要である。

また、福岡市は陸・海・空の重要交通拠点である博多駅、博多国際港、福岡空港が極めて近隣の位置に所在するという特徴を有していることから、福岡空港だけではなく博多駅や博多国際港と一体となった情報提供環境の整備が望まれる。

このため、福岡地区において「情報提供マネジメント協議会（仮称）」を設置し、外国人観光客をはじめとする利用者の意見を取り入れながら改善を進めていく必要がある。

さらに、博多駅では2011年に九州新幹線全線開通に伴う改築が予定されているため、公共交通事業者等による情報提供だけではなく、必要に応じて自由通路や商業施設等の関係者など複数の関係者が連携して情報提供することにより効果的、効率的な取り組みができるものと思われる。

