

【調査報告】

「観光立国日本」に求められるもの

——外国人観光客のアンケート調査とインタビュー調査から——

廣 内 裕 子

はじめに

2020年東京が夏季オリンピック開催地に決定し、また、観光庁が観光立国として、海外からの日本への観光客を年間2000万人の誘致を目指しているが、海外からの訪日客を受け入れる制度がまだ十分には整っていないことがマスコミなどで問題視されている。本研究では、「観光立国日本」に求められるものをテーマに善意通訳を通して案内した外国人観光客のアンケート調査とインタビュー調査の結果をもとに考察していきたい。

1. 訪日外国人観光客の動向

2012年から2016年の筆者が主宰している善意通訳団体が案内した訪日国のベスト3の観光客の推移の中で目立って増加しているのはフィリピンからの観光客である。

2012年から2016年までのアメリカからの観光客の数は変わらないのに対し、フィリピンからの観光客の増加は、2012年には4名、2013年には10名だったが、2013年の7月からの政府のビザ緩和の実施により翌年の2014年から、特にフィリピンの観光客が2014年には45名、2015年には61名、2016年には51名と4倍以上の増加となっている。

	第1位	第2位	第3位
2012年	アメリカ (11名)	オーストラリア (10名)	シンガポール (6名)
2013年	アメリカ (15名)	フィリピン (10名)	マレーシア (9名)
2014年	フィリピン (45名)	アメリカ (19名)	オーストラリア (15名) マレーシア (15名)
2015年	フィリピン (61名)	アメリカ (21名)	オーストラリア (14名)
2016年	フィリピン (51名)	アメリカ (22名)	マレーシア (15名)

2. 善意通訳の位置づけ

善意通訳 (Goodwill Guide) とは、1979 年から国際観光機構 (JNTO) が、外国語と日本語の分かる人々がボランティア精神に基づき、街頭、駅、車中などで言葉が通じず困っている海外からの観光客がバスで観光地を巡るだけでなく、わずかの滞在期間であってもそれぞれの地域性を持つ日本文化・日本人のホスピタリティ (おもてなし) に市民レベルで触れてもらうための草の根親善大使として国際親善・友好の増進に貢献する役割を担う外客接遇の向上を図ろうとする小さな親切の気持ちを持っている語学ボランティア通訳のことで、善意通訳の資格としては英検 2 級程度の資格を持っていることが必要である。外国人が観光したい世界の国の中では日本は 2013 年の JNTO の統計によると第 33 位ではあったが、2016 年の JNTO の統計によると第 16 位と人気のある観光したい国に上昇しているが、まだベスト 10 の中には入っていない。全国に善意通訳の登録者累積件数は約 6 万人と言われ、いかに日本を魅力ある観光立国にするかという立場においてなくてはならない存在となっている。

3. 本研究の目的と調査方法

本研究は (1) 増加し続ける海外からの観光客、特に関西を観光地として訪れた観光客が、関西を観光して良かった点、困った点などを記載してもらった結果と、(2) (1) の考察結果をもとに困った問題点に関して考察し、(3) 善意通訳が海外からの観光客を案内して「外国人観光客が見たいものと日本人が見せたいもののギャップ」と感じた事例の 3 つの調査をもとに「観光立国日本」に求められることについて考察していきたい。

(1) の調査方法は、2010 年 10 月から 2013 年 10 月にかけて、関西に来られた外国人観光客を案内した善意通訳 15 名と案内した海外からの観光客 80 名の方々のアンケート結果の報告をもとに、観光地として訪れた場所をフィードバックし、その間、良かった点、困った点などを記載してもらった¹⁾。

(2) の調査方法は、2015 年 10 月～2016 年 6 月まで善意通訳 25 名が実際関西を案内した海外からの観光客 130 名に依頼した“Merits and Demerits in your trip to Japan”と言うアンケート調査 140 名、インタビュー調査 (旅行中トラブルがあった) 50 名を対象に、「観光立国日本」に潜む問題点に関して考察した²⁾。

(3) 2016 年 4 月～2016 年 9 月まで筆者が主宰している善意通訳団体の善意通訳 25 名に海外からの観光客を案内して「外国人観光客が見たいものと日本人が見せたいもののギャップ」と感じたことについて毎月の定例会で事例を出してもらい、まとめた内容である³⁾。

上記の 3 つの継続的な調査に基づき、今後日本が、「観光立国」に求められることについて考察していきたい。

4. 調査結果の分析

4.1.1 海外からの観光客への調査項目と調査のベスト3の回答

アンケート調査、インタビュー調査とも英語で実施し、1. 日本を観光地にした理由 2. 訪日中、関西の観光地を訪れた場所 3. 日本を観光する時の良さ 4. 日本を観光する時の不便な点 5. 善意通訳を選んでよかった点を記述式で記載してもらった。

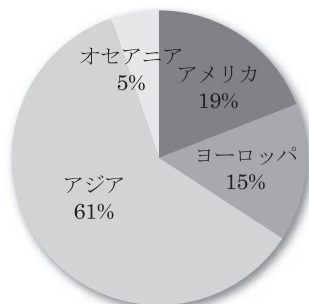


図1 観光客の国籍の内訳 (n=80)

インフォーマントの観光客（80名）の国籍の内訳は図1に示すように、アジア61%（フィリピン、シンガポール、マレーシア、ベトナム、インドネシア他92名）アメリカ19%（北アメリカ、カナダ26名、南米3名）ヨーロッパ15%（フランス、イタリア、スペイン他23名）オセアニア5%（オーストラリア8名）。

質問事項（1）から（5）の項目のベスト3の回答は以下の結果である。

（1）日本を観光地にした理由：

- ①日本の歴史ある観光地を訪れたい。
- ②日本文化体験（着物の着付け、茶道、折り紙他）
- ③アニメ文化に興味がある。

（2）訪日中、関西の観光地を訪れた場所：

- ①大阪（大阪城）
- ②京都（金閣寺、清水寺他）
- ③奈良（東大寺、奈良公園他）

（3）日本を観光する時の良さ：

- ①公共の場でのごみが少なく、道がきれいなこと。
- ②多くの公共のトイレでウォッシュレットの設備が整っている素晴らしさ。
- ③販売員の礼儀正しさ。

（4）日本を観光する時の不便さ：

- ①英語での案内が少ない。
- ②物価（交通費、入場料など）が高い。
- ③ベジタリアンのレストランが少ない。

(5) 善意通訳を頼んでよかった点：

- ①個人のプランを立てて旅行ができる。
- ②時間に拘束されることがなく、自由に行動できる。
- ③自分達が好きな日本の伝統文化（和食、着物、茶道など）を体験できる。

4.1.2 善意通訳への調査項目と調査のベスト3の回答

15名の善意通訳の内訳：男性5名、女性10名 善意通訳5年以上の経験者

(1) 海外からの観光客が善意通訳を依頼した理由：

- ①友人からの紹介などの口コミ（アジアの観光客のほとんどがフィリピン、マレーシア、シンガポールなどの華僑の観光客が多く、華僑社会のネットワークの強さが善意通訳の依頼の一因となっている。）
- ②観光地だけの案内だけでなく、それぞれの地域のローカルな場所を訪れることができる。
- ③地域に住んでいる人に地域の良さを教えてもらい、つながり交流がしたかった。

(2) 善意通訳の案内で良かった点：

- ①地域の素晴らしさを直接、観光案内と文化交流で体験できる。
- ②ゲストの日本、日本文化への興味の高さが伝わってくる。
- ③ゲストの地域の人との交流の喜びと感謝の気持ちが直接理解できる。

(3) 善意通訳が案内中困った点：

- ①食事の問題；ゲストにはベジタリアンの方が多く、関西にはベジタリアン対象の食事ができるフードパークのような場所が少ない。
- ②道案内の英語や他の言語での標識が少ない。また、英語での標識がわかりにくい。

例：英語での *street* などの標識が *douri* などの和製英語での翻訳になっている。

- ③外国人観光客での医療現場での対応；案内中、海外からの観光客が体調をこわした時に、英語が通じる病院や医院をすぐ見つけるのが難しい。

(4) 海外からの観光客が自分の国でも善意通訳のシステムを導入したいと思ったかどうか？：

7割の人は日本の善意通訳のシステムが素晴らしいと感想を述べてくれるが、日本人の他者を優先したサービスやおもてなしの考え方が違うので、実際に導入するのは難しい。

4.2.1 アンケート調査の結果

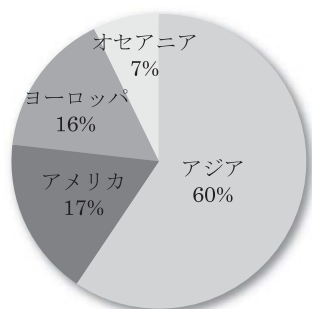


図 2-1 観光客の国籍の内訳 (n=140)

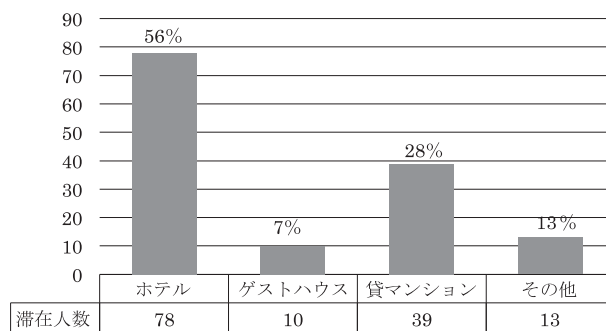


図 2-2 滞在先の形態 (n=140)

アンケートは英語で、1. 滞在期間 2. 滞在先の形態 3. 観光場所 4. JR パスの交通手段の有無 5. 観光中の問題点 (①食事に関すること ②言語に関すること ③道路、公共的な場所での案内表記 ④その他 ⑤日本観光の良さ) の 5 項目に記入してもらった。

インフォーマントの観光客 (140 名) の国籍の内訳は図 2-1 に示すように、アジア (9 か国) 82 名 (60%) アメリカ (北アメリカ、カナダ 22 名 南米 2 名) 24 名 (17%)、ヨーロッパ (13 か国) 22 名 (16%) オセアニア 10 名 (7%) で、アジアの観光客では、フィリピン、マレーシア、シンガポールの人が多く、アメリカからは、北アメリカ、カナダだけでなくメキシコ、コロンビアなどの南米からの観光客も増加している。また、ヨーロッパからはフランス、イスラエル、スペイン、ポーランドの方も増えている。

アンケート調査結果では、1. 滞在期間は、1 週間の 97 名が一番多く、2 週間が 66 名、その他 3 週間以上の長期滞在は、18 名となっている。2. 滞在先の形態は、図 2-2 に示すように、ホテル 78 名 (56%)、ゲストハウス 10 名 (7%)、貸マンション 39 名 (28%)、その他 13 名 (9%) (Air Bub 5 名 Hostel 1 名 寺 2 名 友人宅 3 名 カプセルホテル 2 名)。海外からの観光客を受け入れる宿泊場所も多岐になり、ホテルの滞在ではなく、滞在費を安くするために、最近では貸しマンションや Air Bub を 5 名以上で借り、そこを中心に関西のあちらこちらを観光に行くケースも増えている。京都では、外国人向けのカプセルホテルが 1 泊 6,000 円で提供されるため、ますます滞在先の形態も変わっていくように思える。3. 観光場所のベスト 5 は、京都、大阪、奈良、東京、広島の間だった。4. 新幹線の指定席も乗れる JR パスを持参している観光客は 7 割で、大半が 1 週間から 2 週間パスを持参していた。5. 観光中の問題で一番多かったのが、食事の問題 20% 言葉の上での問題 70% 案内表記 10%。

4.2.2 インタビュー調査の結果

インタビュー調査では、インフォーマントの中で特に、食事などのトラブルがあった観光客 30 名に具体的にトラブルがあった内容に対面インタビュー調査を英語で実施した。

①イスラム圏の観光客のためのハラールの食事の対応

食事の問題があるのは、イスラム教徒のインドネシアからの観光客や、国籍を問わず、ベジタリアンの方の食事にも問題が滞在中にあるようだった。2014年に183万人の海外からの観光客を受け入れている京都では、イスラム教徒の料理人と開発した日本料理の拡大に努めているとのことである。

②外国人観光客の医療現場での対応

京都に観光に来ていた、マレーシア人やオーストラリア人は気候の違いから体調を崩した方もあった。多くが日本の医療システムの違いが理解できないトラブルによるものだった。医療のトラブル対応はほとんどが英語、中国語、韓国語によるものだが、今後は他の言語のタブレット端末から呼び出すと24時間画面に通訳者が表示され、リアルタイムで画面を見て話しながら相互通訳を受けられるシステムを京都市の通訳サービスの会社が開発している。

③案内表記の対応

観光庁では、2013年6月「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」を決め、訪日外国人旅行者の快適で円滑な移動、滞在のための環境整備を図ることにした。共通ガイドラインは①英語での固有名詞の表記などの統一、②英語・中国語・韓国語の3言語で400以上の用語・文例について対訳での記載。2014年度中に作成され、京都、東京、大阪の大都市では、案内表記の対応が定着してきているのか、今回の調査では旅行中のトラブルとしては大きな問題としてあがらなかったが、地方へ行く外国人観光客にはまだまだ問題があるかもしれない。ただ、表記が英語、韓国語、中国語だけなので、フランス人からの観光客はわかりにくいと答える人もいた。また、神社仏閣等の日本文化の象徴のような場所では、神秘的保持のため外国語表示がない方が良い場合もあるという考え方から英語などの他の言語での説明が書いていないので、観光に行っても日本文化の良さを理解しないまま帰国される場合も多いようである。

④その他；翻訳の問題

海外の観光客の方と食事をしていると、英語のメニューを見て、自分が考えていたイメージの食べ物と違っていたということを聞くことがある。例えば、初めて「お好み焼き」を食べたアメリカ人は、お好み焼きの英語の訳が、pizza、Japanese pancake と訳してあるので、英語でのお好み焼きのイメージは、チーズたっぷりのピザや甘いパンケーキと想像していたのに、実際のお好み焼きを食べる時、ソースたっぷりのお好み焼きのギャップに驚くことも多いようである。つまり、翻訳された言葉のイメージの中で誤解が生じるような場合もある。その場合はむしろ日本語をそのまま使った方が良いと思う。

⑤言語の問題

感想で記述された日本の観光中、問題になったことは、特に言語のコミュニケーションの問題である。具体的には以下のことが挙げられる。

①地下鉄やJRの駅などで、通訳してくれる方がいれば、海外からの観光客にとって英語で

のコミュニケーションが円滑になる。

- ②ほとんどの日本人は英語が話せない。
- ③メニューにほとんど英語で書かれたものがない。
- ④公共での英語でのアナウンスがあればいい。
- ⑤どの駅にも英語で表示が書いてあればいい。

日本が「観光立国」を謳っているわりには、ホテルや観光案内場所で英語が通じないことが多かったのでびっくりしたと言う観光客も以外と多かった。しかし、善意通訳のおかげで問題なく日本観光を楽しむことができたとして100%の方から好意的な意見をよせていただいたことは、善意通訳の存在がいかに日本を魅力ある観光立国にするにあたって、なくてはならない存在になっているかを改めて立証する結果となったことは悦ばしいことである。

4.2.3 アンケート調査で日本を海外旅行に選んでよかった点

2010年10月から2013年10月に実施したアンケート調査の調査結果3. (1)と同じような回答が多かったが、ベスト5は、①治安がいい。夜遅くひとりで歩いていても安全である。②道がきれい。③関西の人は特に親切。④電車や時間が時刻通りにきちんとする。⑤自動販売機の数に驚かされるが、壊されている自動販売機がほとんどない。

いろいろな殺人事件が増えているわりには治安の良さと清潔好きな日本人の国民性には海外の観光客に日本人が誇るべきことであると思う。このような日本人が当たり前だと思っていることが観光客にはおもてなしのひとつとして感心してもらい、リピーターが増える原因にもなるであろう。

4.3.1 「外国人観光客が見たいものと日本人が見せたいもののギャップ」の事例の調査方法

最後に筆者が主宰している善意通訳団体の善意通訳(25名)にインタビューした案内中で「外国人が見たいものと日本人が見せたいもののギャップ」をテーマに「観光立国日本」が日本に求めることについてまとめてみることにする。

2016年4月～2016年9月まで、筆者が主宰している善意通訳団体の善意通訳25名に海外からの観光客を案内して「外国人観光客が見たいものと日本人が見せたいもののギャップ」と感じたことについて毎月の定例会で事例を出してもらい、まとめた内容である。

4.3.2 「外国人観光客が見たいものと日本人が見せたいもののギャップ」の事例

1. 善意通訳がご案内して外国人観光客が喜んでくださった事例

- ①観光地ではなく、日本人が普通に生活している場所
例：100円ショップでの買い物、スクランブル交差点、食堂街など。
- ②自国にはない歴史建造物や観光地
例：住吉大社の太鼓橋、三十三間堂の仏像、道頓堀の派手な動く看板など。

③文化体験

例：ラーメン作り、和菓子教室、ゆかたの着付け体験など。

今やコンピューターで事前に典型的な観光地の情報は調べることができるので、典型的な観光地ではなく、日本人の普段の生活している場所をご案内し、日本人と一緒に関わることで日本人のおもてなしの素晴らしさが伝わるようだ。

2. 善意通訳が外国人観光客をご案内して喜んでいただけたらと思っていたのに期待はずれだった事例

①時期をはずした観光

例：桜の花見、大阪城の梅林、紅葉など。

②習慣の違い

例：水着を着ないで温泉に入る習慣、ラマダンの時期に来日された時の食事の対応など。

③設備の問題

例：世界遺産の姫路城の中でのエレベーターやエアコンの設備が使用できないこと、6人以上が乗れるタクシーがすぐ見つからないことなど。

④イメージで描いていた観光地と実際に訪れた観光地のギャップ

例：空中庭園、天保山フィッシュマーケットなど。

上記の期待はずれだった事例は、観光地での問題や、季節外れでお花見ができなかったなど、ほとんどがハードな面での事例が多かった。自国との習慣の違いについては、いかにゲストが「郷に入れば郷に従え」の気持ちを忘れずに習慣の違いを受け入れるかも大切なことであると思う。

5. まとめと今後の課題

本研究では、2つの外国人観光客のアンケート調査とインタビュー調査と、「外国人観光客が見たいものと日本人が見せたいものギャップ」の事例研究から「観光立国日本」に求められるものについて考察してきた。

外国人観光客を対象にした調査では、ほぼ9割の外国人が日本への旅行の調査として治安の良さ、日本人の親切さ、ホスピタリティーを挙げている。「新観光立国論」（東洋経済新聞社、2015年）の著書、デービッド・アトキンソンは、「日本がよいと思っていることが外国からの観光客の観光動機と必ずしも一致していない。今後日本が観光立国を目指すなら、外国人観光客の声に耳を傾け、相手が何を考えているのか、何を求めているのかを聞き、そのニーズにあった、モノ・サービスを打ち出すべきだ」と呈している。

2016年10月に開催された第11回全国善意通訳の集い東京大会では、以下のような意見が出された。

①文化が違うから、あるいは理解が異なるからギャップはあるという前提に立って、それをゼ

口にするのではなく、できるだけ縮めるということが大切である。

- ②ギャップという点では、外国に行ってがっかりすることがあるが、それでもまた行きたいと思うのは、何か一つでも印象に残ることがあるとか、人が優しいということがあるからだと思う。
- ③外国人が一番感動するのは、演出したものではなく自然のままの優しい対応。それに心が温かくなるという。それも魅力の一つだと思う。
- ④外国人観光客がその場所に何を求めてくるかということを考えれば、そんなにギャップはないのではないかと思う。
- ⑤日本がきれいなこと、電車が定時に来ること、人が行き違うときに礼をするという習慣に非常に好感を持つ。逆に日本人があまり海外の文化を知らなすぎると感じることが多い。アメリカからの観光客は、元々あった文化の上に海外からの移民文化が混ざりながら新しい文化を育んでいるようだ。観光では何をしたいかということ十分に話しあることが大切だと思う。
- ⑥ギャップをよく認識して相手の希望を聞いてそのギャップを埋めるということは非常に大切なことだと思うが、逆に、ギャップを利用して訪日した外国の方に新しい発見をしていたたく、持ち帰っていただくという視点も大切なのではないかと思う。

以上、さまざまな意見が全国の善意通訳から提案され、今後の「観光立国日本」の施策を進めるにあたって非常に有意義なことが新たに見出すことができたと見える。

SGG (Systematized Goodwill Guide)、善意通訳が組織されたのは、東京オリンピックが開催された1964年で、2020年に東京オリンピックが開催されることが決まった今、本研究での善意通訳を通して考える外国人観光客のアンケート調査とインタビュー調査から「観光立国日本」に求められている内容の具体性がいくつか明らかになったと言えよう。日本と言う国の素晴らしさを外国人の方々に紹介することは、自分の成長にもつながり寄与するこの善意通訳の役割は今後、グローバル社会を目指す日本にとってなくてはならない存在であることは本研究からも立証できたと見える。

異文化コミュニケーターであるマリ クリスティーヌは第11回善意通訳の集い東京大会の記念講演の中で、「日本が高度な文化を持つ素晴らしい国であるということを海外の方にもっと知っていただきたいと思います。人は知らないことに関しては見下してしまいがちですので、善意通訳の方々には外国人に対して根っこの部分をきちんと説明していただきたい。根っこの部分は他の国の文化と通じていると思うからです。自分の家族を大切に思う気持ちは世界中の誰もが一緒だと思います。しかし、表現の仕方や表現力が異なりますから、それぞれの部分を相手にきちんと伝えることが相互理解のために重要なことではないかと思います。」と指摘している。

今後日本を訪れる海外からの方々に、日本がまた、日本人が魅力的な国であることを理解してもらうには、一部の日本人だけが日本に来られる人とコミュニケーションするのではなく、ありのままを伝える日本人の数が増えていくことが今一番大切なことかもしれない。

注

- 1) 「善意通訳の立場から見た海外の観光客が求める日本の国際性について」第11回日本語教育国際大会ポスター発表 2014年9月 シドニー工科大学
- 2) 「観光立国日本に潜む問題点に関する一考察：善意通訳の立場から」第12回日本語教育国際大会ポスター発表 2016年9月 バリ Nusa Dua Convention Center
- 3) 「外国人の見たいものと日本人が見せたいもののギャップ」第11回全国善意通訳の集い東京大会分科会発表 2016年11月

文献

- デービッド・アトキンソン (2015) 「新・観光立国論」東洋経済新報社
- 廣内裕子 (2013) 『世界へのおもてなし-絆』新風書房
- 廣内裕子 (2016) 『世界へのおもてなし-愛和』新風書房
- 廣内裕子 (2017) 「外国人に見せたいものと日本人が見せたいもののギャップ」第11回全国善意通訳の集い第3分科会東京大会実施報告書、38-39 第11回全国善意通訳の集い東京大会実施報告書
- JNTO (2010) 『2010年 JNTO 国際観光白書-世界と日本の国際観光交流の動向-』
- 小阪勝昭 (2012) 「ツーリズム産業のグローバル化戦略：観光社会学の今後の可能性」文教大学国際学部紀要 23(11)、15-31 文教大学
- マリ クリスティーン (2017) 「東京オリンピック・パラリンピックと異文化コミュニケーション」第11回全国善意通訳の集い東京大会講演会、10-11 第11回全国善意通訳の集い東京大会実施報告書

[ひろうち ひろこ 言語文化学]

The name of a goodwill guide :

The tourist name :

Nationality of a tourist :

Date of a guide :

The Opinion for Your Trip to Japan

Osaka Tenma Yomiuri SGG Club appreciates your goodwill guide request for Kansai this time. We would like you to answer the following questions because of our better goodwill guide for overseas tourists in Kansai. Please mark an appropriate number each question or write your opinion. Thanks for your cooperation.

Goodwill guides of Osaka Tenma Yomiuri SGG Club

1. The length of your trip

1. for a week 2. Up to for two weeks 3. Other :

2. The accommodation during your stay in Japan

1. Hotel 2. Guest house 3. Renting an apartment room 4. Other :

3. The sightseeing places where you'll visit or you have visited

4. Do you travel by JR pass?

1. Yes The term of using JR pass
2. No

5. Have you ever thought any difficulties during your sightseeing?

1. Food problems
2. Language problems
3. Road signs or Public signs

6. Write the merits of the trip to Japan

1. Safety
2. Kindness of Japanese People
3. Hospitality

Write your opinion :