

ターミナル駅周辺における訪日外国人の移動情報入手に関する研究

柳原崇男
(近畿大学理工学部)

長裕 大樹
(堺市建設都市局)

1. はじめに

近年、急速なグローバル化とともに日本においても、文化・政治・経済などあらゆる分野において国際化が進み、外国人の影響が大きくなっている。さらに、2019年に日本の12都市で第9回ラグビーワールドカップ、2020年には東京五輪が開催予定であるため、今以上に多くの外国人が日本を訪れる事が予想される。よって、訪日外国人に向けた駅周辺環境の整備は非常に重要な課題となっている。

訪日外国人の増加に伴い、現在、案内サインの多言語化はすすめられているが、移動情報の入手方法については明らかになっていない。そこで、本研究では訪日外国人が、どのように移動情報を入手しているのかを明らかにし、今後ターミナル駅周辺における情報提供のあり方について考察することを目的とする。

巨大ターミナル駅周辺は空間構成が複雑で、移動情報の入手が必要である。そこで、多くの人々が利用する国内有数の巨大ターミナルである「大阪梅田地区」で追跡調査とアンケート調査を行った。

2. 調査概要

2.1 追跡調査

追跡調査の概要は表-1の通りである。追跡調査とは、ある対象の状態や経過を継続的に調査することで、調査対象者と接触することなく追跡し、目視のみで調査を行う。そのため、出身国や訪日目的などの詳細を把握するのが困難であるが、移動経路を正確に取得できるなどのメリットがある。本研究では、調査開始地点をJR大阪駅の御堂筋口、南口、中央口に設定し、それぞれの改札を通過した直後から追跡を開始した。

表-1 追跡調査の概要

調査対象	訪日外国人
調査地域	大阪梅田地区の駅周辺全域
調査期間	2017年12月4日～12月21日
調査内容	対象者が、どこで、何をみて、どこを通ったのかを目視により把握する
サンプル数	30組

2.2 アンケート調査

アンケート調査の概要は表-2の通りである。本研究では英語版、中国語版、韓国語版を用意し対象者の使用言語に合わせて調査を実施した。また、回答形式を選択式と数値記入式にすることにより、回答に要する時間を短縮を図った。既存の誘導案内設備等の使用性については、目的地の方向を矢印や文字で把握できるよう頭上に設置されている誘導サイン、駅の構内図・出口案内・路線図など駅の施設や乗換えに関する情報が記載され柱や壁に設置されている拠点案内サイン、紙や本などのマップ、携帯アプリの4つに分類し、それぞれの設備等の使用頻度を「①とても使用した～⑤全く使用しなかった」、設備等が役に立ったかを「①とても役立った～⑤全く役立たなかった」の5段階の選択肢から選択する形式とした。

表-2 アンケート調査の概要

調査対象	訪日外国人
実施場所	阪急三番街南館地下1階
調査期間	2017年12月14日～12月21日
回答形式	選択式と数値記入式
調査項目	個人属性、来訪経験、目的地、既存の誘導案内設備等の使用性、通信環境、使用したナビアプリ
サンプル数	59名

3. 調査結果

3.1 追跡調査結果

本研究では30組の訪日外国人に対し調査を行った。その一例を図-1に示す。これは、東アジア系男性3名がJR大阪駅中央口改札(図-1中の左側の○地点)から、中央北口のエスカレーター手前で右折し御堂筋北口方面へ携帯のみを使い移動した経路し、その後、御堂筋北口(図-1中の◎)で頭上の誘導サインと携帯を確認しながら3名で相談し、御堂筋北口の階段で地下へ降り、頭上の誘導サインと携帯を使用しながら地下鉄御堂筋線の改札前を通過し、阪急三番街の南館地下1階からエスカレーターで地下2階へ降り、レストランフロアの飲食店(図-1中の右側の○)への移動データである。

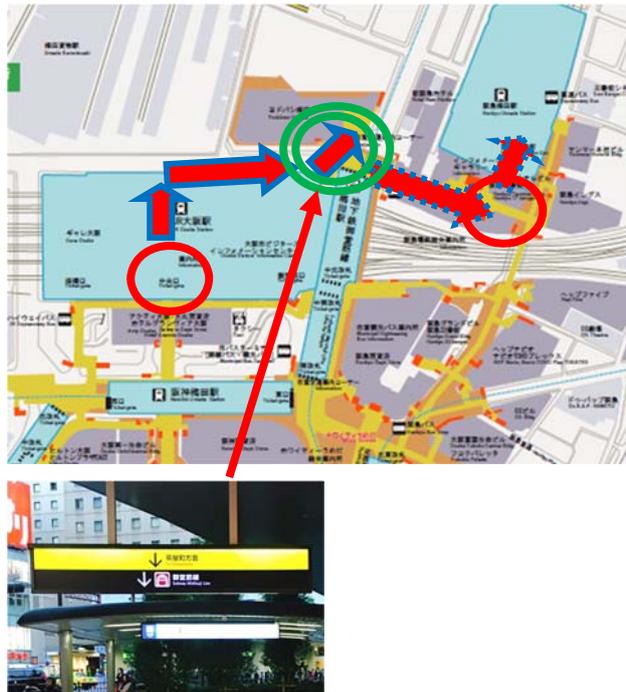


図-1 大阪駅中央口改札→阪急三番街の移動データ

表-3 使用していた誘導案内設備 (n=30)

誘導サインのみ	5 (17 %)
携帯アプリのみ	5 (17 %)
誘導サインと拠点案内サイン	2 (6 %)
誘導サインと地図	2 (6 %)
誘導サインと携帯アプリ	11 (37 %)
何も見ていない	5 (17 %)

どの誘導案内設備が使用されているかについては、誘導サインと携帯アプリを併用する人の割合が最も高かった。また、階段やエスカレーター、分岐路の手前で頭上の誘導サインを確認する人が非常に多く、それ以外の移動時は同行人と談笑しながら移動するか携帯を確認しながら移動する姿が多く見られた(表-3)。

3.2 アンケート調査結果

本研究でのサンプル数は 59 名で、そのうち使用言語が英語の人が 7 名、中国語の人が 17 名、韓国語の人が 35 名であった。また、この地区を訪れた経験がない人 74%であった。調設備等の使用頻度に関して、全回答者の約 6 割が携帯アプリを最も使用したと回答している(表-4)。

使用言語が英語の人は約 6 割が誘導サインを最も使用したと回答している。これは誘導案内設備の文字表記の多くが英語表記にも対応していることが考えられる。使用言語が中国語の人は最も使用した設備を誘導サイン、携帯アプリとそれぞれ約 4 割が回答している。使用言語

表-3 最も使用した誘導案内設備 (n=59)

	最も使用した設備
誘導サイン	18 (31 %)
拠点案内サイン	4 (7 %)
紙や本などのマップ	2 (3 %)
携帯アプリ	35 (59 %)

表-4 最も役立つ誘導案内設備 (n=59)

	最も役立つ設備
誘導サイン	17 (29 %)
拠点案内サイン	3 (5 %)
紙や本などのマップ	7 (12 %)
携帯アプリ	32 (54 %)

表-5 誘導案内設備等の使用性(n=59)

	使用頻度	役に立ったか
誘導サイン	4.46	4.32
拠点案内サイン	4.05	4.08
紙や本などのマップ	3.32	3.39
携帯アプリ	4.66	4.68

が韓国語の人は約 8 割が携帯アプリを最も使用したと回答している。

設備等が役に立ったかに関して、全回答者の 54 % が携帯アプリを最も役に立ったと回答した。表-5は、設備等の使用頻度を「1:全く使用しなかった~5:とても使用した」、設備等が役に立ったかを「1:全く役立たなかった~5:とても役立つ」とし、誘導案内設備等の使用性をアンケートの全回答から数量化したものである。この結果からも携帯アプリの使用性が最も高く、次いで誘導サインの使用性が高いことが分かる。

また、携帯アプリに関しては、59 人中 57 人が Google Maps を使用したと回答した。

4. まとめ

頭上の誘導サインを指さしながら困った様子で同行人と移動経路を相談している外国人が数組いた。これは、中国語や韓国語表記がある設備とない設備が駅周辺に混在していることが原因の 1 つであると考えられる。さらに、アンケート調査で携帯アプリを最も使用したと回答した中国人と韓国人が誘導案内設備の多くが日本語と英語のみの表記だからとコメントしていた。

また、携帯ナビアプリを使用し地上階ではスムーズに移動出来ていた人が地下階に降りてすぐに道に迷っていた。ナビアプリが地下街に対応していない事が考えられるため、地下階にも対応したナビアプリが必要である。