

Why do you come to Japan?

～来日外国人が日本に求めるもの～

1. はじめに

グローバル化が進む現代社会においては、日本を世界にアピールすることで外国人に日本に興味をもってもらうことは望ましい。現在予定されているラグビーワールドカップや東京オリンピックが開催されるときに来日外国人の数をより増加させることが望まれる。どのようにしたら今後、来日外国人数が増えていくのかということを調査した。

2. 調査内容

【調査1】

日本人の意識と外国人のニーズの差が少なくなれば、外国人が来日しやすくなると考えた。まず日本人の学生、日本人の社会人、外国人それぞれの意見を知るためにアンケートを行った。（日本人を学生と社会人に分けた理由は、現在働いている人と数年後に働く世代、それぞれの意見を調べるために）項目は以下の3つである。

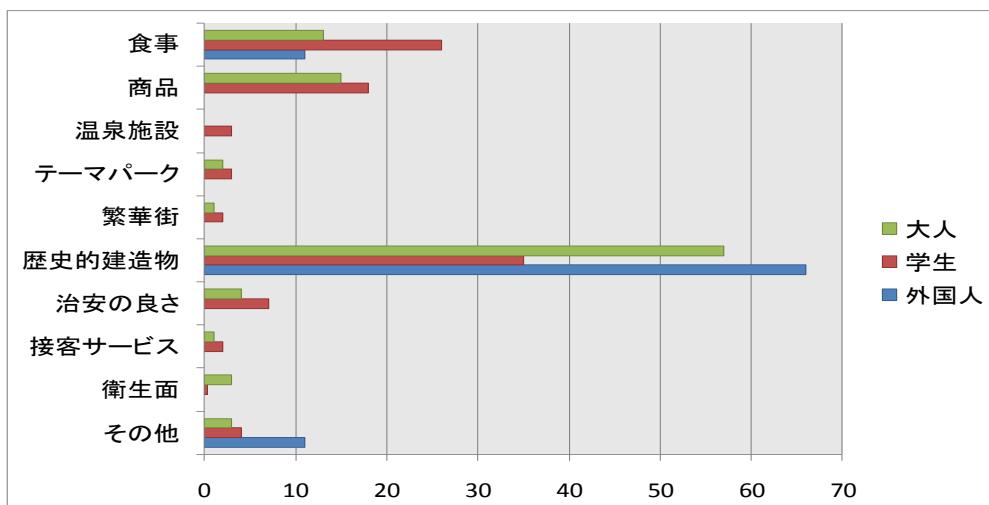
- ①来日前に日本に期待しているもの。
- ②来日して良かったとおもえたもの。
- ③外国人が来日時不便に感じ改善してほしいと感じたところ。

*日本人には外国人の意見を予想して回答してもらった。

(仮説) 日本人と外国人では視点が違うので、お互いを理解しているつもりでも、考え方にはずれは出てくる。

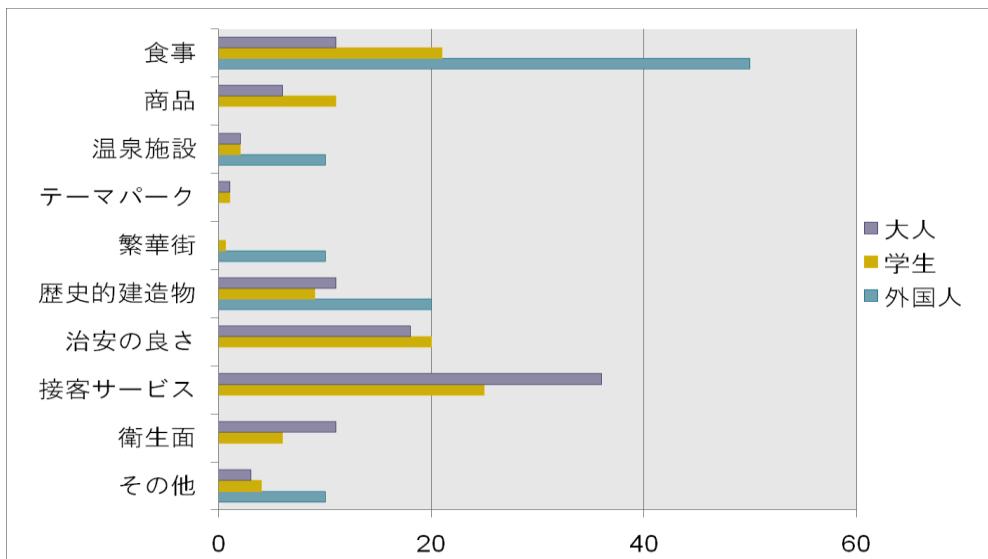
(結果)

- ①来日前に日本に期待しているもの。



日本人・外国人ともに [歴史的建造物] で差はみられなかった。

②来日して良かったとおもえたもの。



しかし、②の来日後に来て良かったと感じる点は日本人が〔接客サービス〕であるのに対し、外国人は〔食事〕だった。

③外国人が来日時不便に感じ改善してほしいと感じたところでの回答としては、〔食事〕と答えた人は「安心して食べられる」「日本独自のものなので日本を感じることができる」などがあった。〔接客サービス〕と答えた人は「丁寧で温かい」「サービス精神にあふれている」などがあった。日本人の答えと外国人の答えに違いがあったため、接客サービスの良さは日本人が思っているほど外国人に伝わっていないと考えられる。

また日本の改善してほしい所としては、日本人の意見としては「外国語への対応ができていない」などがあり、外国人の意見としては「交通網がややこしい」「英語ができない人が多い」などがあった。

【調査2】 ③であげられたいくつかの項目を取り上げ上本町駅で調査した。

1. 外国人利用者に対しての対応

2. ゴミ箱の設置

3. 英語マップの設置

(結果)

<1>外国人利用者に対しての対応

駅構内では・i Padを導入→翻訳ソフトを導入

- ・英会話教室に通う、同僚内で教えあう→英語スキル上昇
- ・旅行者の訪問先は大体同じなので案内には慣れている。
- 外国人に対する取り組みは多く行われていた。

< 2 >ゴミ箱の設置

ゴミ箱の設置数が少なくて不便という意見が多かったので実際に調べた。
改札付近にしか設置されておらず少なかった。
理由として、テロ対策・近所の人が捨てに来るのをふせぐためである。
だがゴミ箱が少ないと不便といった意見が多く、透明化したゴミ箱を設置する
などという案があったが、見た目の影響もありまだ実行には至っていない。
ゴミ箱のデザインを考えるなど、工夫をしたら改善の余地がある。

< 3 >英語マップ

駅構内には英語・中国語・韓国語などの外国語でかかれた駅周辺についてのマ
ップが設置されている。だが目立つところに設置されていないうえに最近では
スマートフォンの普及によりあまり利用されていない。もっとマップの存在を
アピールすることで利用者はより快適に過ごせるのではないかと考える。

3. まとめ

このように来日外国人に対する取り組みは様々な形・所で行われていた。だがそれ
があまり外国人には伝わっていないので、日本人の意識と外国人のニーズに差が表れ
ていると考察される。今後、外国人が不便に感じる点をよりよく改善し、それをわ
かりやすくアピールする必要があると考える。ニーズの差が埋まり、来日した外国人が
より快適に感じると、外国人がさらに日本に訪問しやすくなり、国際交流もさかんに
なり、来日外国人者数を増やすことができるのではないかと考える。