

## 観光しやすい奈良に

3年1組 5番 大園琉依  
 3年1組19番 増田祥子  
 3年5組15番 立花優香

keyword: 「観光」「外国人」「公共交通機関」「WEBサイト」「QRコード」

## 1. はじめに

新型コロナウイルスのパンデミックが終息して月日が経った今日、ここ奈良でも海外から日本へ旅行に訪れる外国人が多く見受けられるようになった。彼らは日本での旅行を楽しんで過ごしているが、同時に困っている様子も多く見受けられる。特に、その様子は公共交通機関で見られる。これは当然のことであるが、海外と日本では言語、文化、公共でのマナーが異なっているのだ。私たちも海外に旅行に訪れた時には、自国とは異なる様々なことに対して混乱した。これから訪日外国人数が更に増加していくと見られる今、これらの外国人の日本でのトラブルを減らす必要がある。私たちも海外旅行をする身として、日本を訪れる外国人にも快適に過ごして欲しいと考えている。そして、日本で楽しい思い出を残して欲しいのだ。そこで外国人旅行者に対して、私たちにどのような取り組みができるのか、日本の観光業の現状はどうか、考えることにした。

## 2. 序論

まず最初に、訪日外客数についてだ。日本政府観光局（JNTO）のデータ（表1）によると、コロナ禍前である2019年まで、全体での外客数は年々上昇傾向にあることが読み取れる。2019年では最も多い月でおよそ300万人もの外国人が日本を訪れていたことが分かった。2023年は新型コロナウイルスのパンデミックが世界中で落ち着いてきた直後の年であったため、2019年以前の年と比べると観光客数が少ないのだと考えられる。しかし、以前の数値を取り戻し、観光産業も回復していることが分かっている。そして、同じく日本政府観光局(JNTO)が10月に発表した推計値によると、今年9月には、287万人の外国人が日本を訪れ、過去最高数を記録したことが分かっている。これまでの年度で最も外国人が訪れていた2019年より観光客の数が大幅に増加していることから、私たちは日本の観光の需要が年々高まっているのだと予想した。

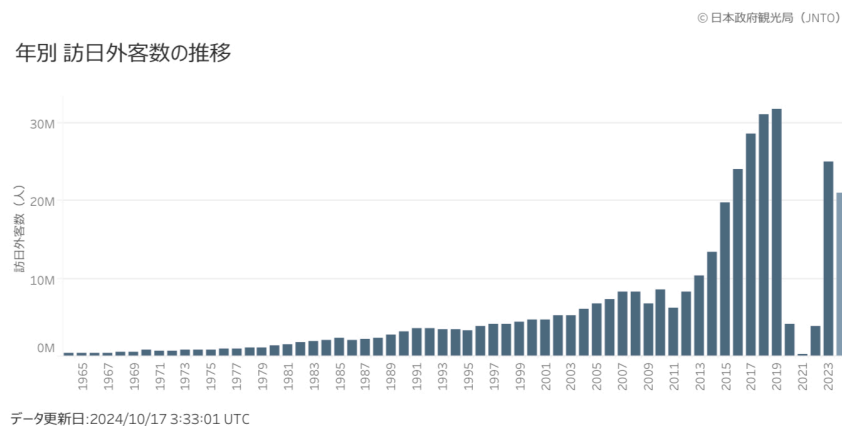


表1 年別 訪日外客数の推移

このように、現在も増え続ける外国人旅行者には、私たち日本が提供しなければならないサービスの増加が伴う。そこで、日本を快適に過ごして貰いたいという目的を持った私たちは、今の日本の問題点と改善点を見極め、自分たちにできることを模索しようと考えた。そこでまず初めに、観光業に対する日本の取り組みや、海外からの声を知るためにインバウンドビジネス入門講座第2版訪日外国人観光攻略ガイド（村山, 2016）を読んだ。この本からは、公共交通機関の使い方が分からない・Wi-Fi環境がない・日本人とのコミュニケーションが取れないなどの問題点があることが分かった。これだけでは情報が少ないため、よりリアルな声を聞くため、スタディーツアーにて訪日外国人である21人の方々にアンケートを行った。アンケート内容は「日本で困っていることは何なのか」である。結果はやはり、コミュニケーションが取りにくい、Wi-Fi環境が整っていないというものであった。この結果を踏まえ、私たちの地元である奈良県の観光の現状を知るために近鉄奈良駅とJR奈良駅を訪れた。私たちの予想は、外国人旅行者は切符の買い方や電車の乗り方が分からなくてスムーズに電車に乗れずに困っているのではないかというものであった。しかし近鉄奈良駅では、私達が予想していたよりも多くの外国人がスムーズに電車に乗ることができていた。その理由としては、路線図の中の全ての駅に英語が書いてあったり、切符の買い方や電車の乗り方についての専用の案内パネルがあるからだと思われる。一方で、JR奈良駅にはパネルは設置されているものの、奈良の観光地等が記載されているだけで、切符の買い方などの電車の乗り方は一切記載されていなかった。加えて、路線図の全ての駅に英語表記が無く、そのためか近鉄奈良駅よりもはるかに外国人旅行者の困っている姿が見受けられた。

### 3. 本論

ここまでの調査から現状を知り、自分たちができることを考えた結果、外国人旅行者向けのWEBサイト（図1）を作るというプランへとたどり着いた。WEBサイトの利点は、人と人とのコミュニケーションが要らないことだ。この利点は、アンケート結果から得た問題の一つである日本語によるコミュニケーション問題の解決に繋がると考えた。また、いくつかの情報をひとつの場所にまとめているため、必要な情報を一度に得ることができるのもWEBサイトの利点だと考えた。

このサイトには、奈良市内のフリーWi-fiの場所や、電車の切符の買い方、バスの乗り方を載せている。これは同様に、アンケート結果と奈良駅の調査から必要だと感じた項目である。これらの説明は文字だけでは理解しにくいいため、写真と共に載せることにした。この写真は、私たちが直接撮影し、編集したものになっている。ここでの工夫は、単に撮った写真を載せただけでなく、一目見た際に分かりやすいようにイラストや文字などを写真に加えたところだ。例えば、切符の券売機の操作方法を説明しているところでは、券売機で利用できる紙幣や硬貨のイラストを貼り付けて、より分かりやすいものにした。これらの工夫は、日本のお金について詳しくない外国人旅行者の助けになると思われる。



There is a fare chart over the ticket machine at the station.

If you want to go to "Nara" from "Osaka" station, please look at the fare written next to Osaka.



Please put money into the machine.

図1 WEBサイトの切り抜き

このWEBサイトに載せた交通機関に関する説明は県内の施設に置かせていただくということで、奈良県に焦点を当てたものにした。そして全ての説明には、英語、韓国語、中国語を加えた。なぜこの言語に着目したのかというと、2023年12月訪日外客数（JNTO推計値）より、訪日外客数の多い国が韓国、2番目が台湾・中国・香港、3番目がアメリカであったためだ。また、私たちが実際に奈良駅を訪れて話されていると感じたのもこの言語であった。

【参考】2023年12月 訪日外客数（JNTO推計値）（対2022年比）  
 [reference] Visitor Arrivals for Dec. 2023 (Preliminary figures by JNTO)(Compared to 2022)

国・地域	Country/Area	総数 Total			総数 Total		
		2022年 12月	2023年 12月	伸率 (%)	2022年 1月～12月	2023年 1月～12月	伸率 (%)
総数	Grand Total	1,370,114	2,734,000	99.5	3,832,110	25,066,100	554.1
韓国	South Korea	456,165	782,700	71.6	1,612,751	6,958,500	587.1
中国	China	33,567	312,400	830.7	189,125	2,425,000	1182.2
台湾	Taiwan	170,159	399,500	134.8	331,097	4,202,400	1169.2
香港	Hong Kong	141,314	251,100	77.7	269,285	2,114,400	685.2
タイ	Thailand	82,997	125,800	51.6	198,037	995,500	402.7
シンガポール	Singapore	67,043	113,700	69.6	131,969	591,300	348.1
マレーシア	Malaysia	36,228	60,800	67.8	74,095	415,700	461.0
インドネシア	Indonesia	34,411	63,700	85.1	119,723	429,400	258.7
フィリピン	Philippines	39,953	79,100	98.0	126,842	622,300	390.6
ベトナム	Vietnam	28,197	37,000	31.2	284,113	573,900	102.0
インド	India	7,447	13,500	81.3	54,314	166,300	206.2
豪州	Australia	41,835	89,500	113.9	88,648	613,100	591.6
米国	U.S.A.	109,484	183,200	67.3	323,513	2,045,900	532.4
カナダ	Canada	20,610	36,400	76.6	55,877	425,900	662.2
メキシコ	Mexico	2,497	9,100	264.4	9,152	94,700	934.7
英国	United Kingdom	15,297	23,900	56.2	57,496	321,500	459.2
フランス	France	10,770	17,700	64.3	52,782	277,400	425.6
ドイツ	Germany	7,745	11,800	52.4	45,748	233,400	410.2
イタリア	Italy	4,930	10,600	115.0	23,683	152,400	543.5
スペイン	Spain	3,485	6,400	83.6	15,926	115,900	627.7
ロシア	Russia	1,583	3,300	108.5	10,324	42,000	306.8
北欧地域	Nordic Countries	4,581	7,300	59.4	21,647	113,000	422.0
中東地域	Middle East	4,764	7,200	51.1	21,427	109,600	411.5
その他	Others	45,052	88,300	96.0	314,536	1,026,600	226.4

表2 2023年12月 訪日外客数

そして、誰でも簡単にスマートフォンひとつでこのサイトにアクセスすることができるように私たちはこのWEBページをQRコードにした。またそのQRコードをチラシとして県内施設においていただくことができるよう、このような形にデザインした2種類の以下のようなチラシを作成した。県内の5件の外国人観光客をサポートしている施設に電話をかけ、このチラシをおいていただけるか問い合わせた。そして快く了承していただいた奈良県外国人観光客交流館に30部持って行き、このような形で置かせていただいた。

## Guide of Nara Guide of Nara

下のQRコードから奈良市内のバス・電車の乗り方やWi-Fiがある場所が分かります！  
Let's check below QR!  
You can find "How to use the bus and train in Nara" and "Wi-Fi spots"!  
検査下記のQR、奈良市街市内野山電車・電車の乗車方法とWi-Fiスポット！  
아래 QR를 스캔하고 나라시내의 버스・전차를 타는 방법이나 와이파이기가 있는 소식이 알 수 있습니다!



下のQRコードから奈良市内のバス・電車の乗り方やWi-Fiがある場所が分かります！  
Let's check below QR!  
You can find "How to use the bus and train in Nara" and "Wi-Fi spots"!  
検査下記のQR、奈良市街市内野山電車・電車の乗車方法とWi-Fiスポット！  
아래 QR를 스캔하고 나라시내의 버스・전차를 타는 방법이나 와이파이기가 있는 소식이 알 수 있습니다!



図2 作成したチラシ



図3 奈良県外国人観光客交流館に設置

#### 4. 結論

このように私達3人は、本やアンケートなどの事前調査を行い、そこで浮上した奈良県の観光に関する問題についての解決策としてWEBページの作成を進めた。この探究の結果として、有名な観光地である奈良県であっても、観光に対する取り組みが不足しており、不足している部分を補う機関や取り組みが必要であることが分かった。もちろんすぐには大掛かりなことには取り組めない。しかし、私達が行ったこれらのプランは少しでも奈良県に訪れる外国人観光客の助けになれたのではないかと考えている。これらは奈良県外国人観光客交流館様のご協力もあり、実際に設置する過程まで持っていくことができた。しかし、今回の探究ではプラン実行後の成果やデータを得ることができなかった。

#### 5. おわりに

Wi-Fi環境や公共交通機関の使い方が分からないなど、奈良県はまだまだ外国人観光客にとって観光しやすい県とは言いがたい。奈良をもっと観光しやすく、よりたくさんの方に訪れてもらえる県にできるよう、これからも外国人の方々の方々の目線に立って考え、自分たちができることから行動することが大切だと思う。私たちは調査やWEBページの作成を行なうなどして、外国人旅行者に起こる様々な問題に対して向き合ってきた。私たちは日本に住んでいるため、普段はあまり目を向けられない部分だが、だからこそ新鮮で楽しく、常に興味を抱きながらこれらの探究を行うことができた。また、私たちは高校生であるため、できることは制限されているが、自分たちができる範囲の最大限のことを行い、奈良県に訪れる外国人観光客に少しでも貢献することができたと思っている。一つの物事を長期間探究し続けるのは簡単ではなかったが、私達にとってすごく貴重な経験になったと確信している。

#### 6. 参考文献・出典

村山慶輔（2016年），インバウンドビジネス入門講座第2版訪日外国人観光攻略ガイド，翔泳社

日本政府観光局（JNTO），2023年12月訪日外客数（JNTO推計値）（対2022年比）訪日外客統計，2024-01-17，[https://www.jnto.go.jp/statistics/data/20240117\\_monthly.pdf](https://www.jnto.go.jp/statistics/data/20240117_monthly.pdf)，（2024-09-15）

日本政府観光局（JNTO），訪日外客数（2024年9月推計値），訪日外客統計，2024-10-16，[https://www.jnto.go.jp/statistics/data/files/20241016\\_1615-1.pdf](https://www.jnto.go.jp/statistics/data/files/20241016_1615-1.pdf)，（2024-10-18）