

平成18年4月19日

広島市長 秋葉忠利 様

広島経済同友会
代表幹事 角廣 勲
きすう会世話人 松田 弘

WEB上に外国人向け(多言語対応)広島都市圏の地図情報を構築への提言

04年広島都市圏を訪れた外国人観光客は21万7千人(前年比120.6%)と増加している。また、広島県内に滞在する外国人も3万5千人(05年度)とニューカマー(中国帰国者や南米系日系人)が増加傾向であり、しかも多種多様である。(広島市内では14,500人:中国・フィリピン・ブラジルなど)

しかし、広島市に短期・長期を問わず滞在する外国人へのホスピタリティーと情報発信機能はまだ未整備である。

外国人は、観光にあたり概ね事前情報をインターネットや本で入手する。その後、観光地に到着して必要情報(歴史・交通手段など)をパンフレットで確認しながら移動し目的地にたどり着く。移動にあたり、案内板が出発点にはあるが到着点にはないなど、言葉に頼らない表示物(サイン)と外国語表記が少ない。

地図情報については、英語・中国語・スペイン語など多言語対応が求められ、広島市や広島県など各方面でパンフレットを中心に配布されているが、少量で必要な時に必要な人に行き渡らないミスマッチがある。また、Web地図情報も様々なサイトで点在しており利便性に欠いている。

そこで、広島経済同友会では、広島都市圏を訪れる観光客とともに長期滞在する外国人にわかりやすい地図情報の構築と多言語対応の充実を図るよう提言する。

具体的には、Web上に外国人向けに広島都市圏の地図情報を多言語で、観光情報と生活情報(病院・学校・警察・交通・災害など)をまとめて掲載するシステムを構築することを求める。

そうすれば、広島都市圏のあらゆる情報が県内外を問わず海外からも入手可能になり、特に英語圏からの訪問客が多い広島にとって有意義である。市内主要ホテルではさまざまな外国人客に応じたきめ細かな情報提供ができる。また、本通周辺の商店街でも地図配布が可能となり、ホスピタリティー向上にもつながるものと確信する。

今後、広島市が真の「国際平和文化都市」になるために観光機能強化を図り、外国人が一人で自由に行動できるような情報提供により優しい町づくりを目指していただきたい。

以上

(具体例)

具体策として、継続的にWebサイトを運営するために収益性のあるビジネスモデルを構築する。

・運営組織：行政と民間でのNPOによる運営

(地図情報・観光データベース・生活データベースに関連する広島市・外郭団体・外国人サポート窓口・webクリエイター・外国人で構成)

・収益構造：

インフラ整備費用(CGI)・・・200万円

これら初期費用については、広島市の外国人向けマップの印刷費の一部を充当する。インフラとしてのサーバーも広島市のものを借用する。

webサイト運営費・・・年間200万円

運営費用の収入モデルとしては、地図上に企業のwebサイトにリンクする店名・企業名などの掲載料および主要ホテルや商店がダウンロード可能にするためのパスワード登録料・企業によるバナー広告料を充当する。

(これまでの検討経緯)

「外国人にわかる広島市中心部のマップを作ろう！」

講師：中国博報堂 田村国昭顧問 北野尚人マーケティング部長

- ・ もうかる地図を作る。＝持続可能な企画に。
- ・ 地図も結構だが、川表示や看板表示など看板をどうするのか？国土交通省などの取り組み？
- ・ 外国人にわかりやすいというより英語教育を充実させた街の提案。
- ・ インターナショナルスクールの提案。
- ・ 外国人旅行者や長期滞在者が多いのか(ニーズがあるのか)
- ・ ホスピタリティとして市民一人一人が外国人にビジターカードを手渡す。
- ・ インフォメーションマークを各銀行の支店に張っておき、英語など外国語がわかるスタッフがいる表示をする。
- ・ ライフラインと観光と表示や作成方法が異なる。(言語に頼らないノンバーバル化)
- ・ 地図を作り、同友会のホームページから著作権フリーで誰でもダウンロードでき、広告スペースも設ける。
- ・ 公園都市として広島市をアピールする。
- ・ 広島歴史をもっと深く掘り下げ、観光資源とする。
- ・ 外国人のニーズはあるだろうが、メリットは誰にあるのか？行政ではないか。
- ・ 豪州の日本語パンフレットは女性1名で広告を取って成立している。広島市など行政サイドではバランスを取りすぎてうまく行かない。
- ・ 地図のサイズがバラバラ。
- ・ ホテル受付に外国語別の地図が用意されているか？
- ・ 広島人はシャイである。

「外国人など来訪者がWEBから自由に使える広島の地図を制作しよう！」

広工社長 鈴木俊哉氏

- ・ 行政が関わるとお店情報が掲載できない。
- ・ 広島に住む外国人の生活情報と観光客のための観光情報を含めた信頼性の高い地図情報をビジュアルで簡易な検索できるWEBサイトで構築する必要がある。
- ・ そのためには外国人が必要な情報を理解し、定期的なWEBメンテナンスが求められる
- ・ 生活データでは、外国人受け入れで子供の環境を整備する必要がある。(教育・病院・保険など)
- ・ 将来的には、PCより携帯所有者の方が多く、携帯コンテンツの方が外国人対応できる。
- ・ 店での多言語対応ができていない。

「ひろしまで外国人が日常生活上不便なく過ごすことができる取り組み」

講師：多文化共生センターひろしま代表 田中泉氏(広島経済大学教授)

- ・ 増加している南米系日系人(ブラジルやペルー)の外国人労働者にとって、言葉のハンディキャップが大きい。普段から日本語を学習させる仕組みが必要だ。特に子供への日本語教育(勉強を教えること)が重要で、ついていけない~不登校~仕事に就けない=外国人にとって住みにくい町になってゆく。(仕事・病院・役所・学校などの場面でのコミュニケーション不足)

- ・ 在留資格に関わる問題があるが、異文化に対する偏見や差別、定住への無理解で外国人 = 犯罪者という誤解が生じている。
- ・ 救急車の呼び方など外国人のための救急ハンドブックを医師会が作成したり、医療相談会を定期的を開催している。

「外国人から見た日本の観光」

講師：フंक・カロリン（広島大学総合科学部 助教授）

ポール・ウォルシュ（GetHiroshima運営者）

- ・ まず外国から観光情報にWebサイトもしくはガイドブック（Lonely Planet・ラフガイド）から、現地に到着するとアクセス・ホテルがわかる必要情報を持ちの地図（印刷物）で、観光名所ではより詳細な歴史情報で観光地の魅力を伝え、知的な好奇心を満たす歴史解説など付加情報がほしい。（また、英語が出来るガイドを増やすことも）
- ・ 広島の場合、広島駅までは屋外案内板などで情報入手可能だが、宮島口や宮島まで到着するに従って情報が少なくなるので、統一して外国人にわかりやすい情報が必要。
- ・ 広島を訪れる外国観光人の中でも欧米人が最も多い。日本語はしゃべることはできるが読み書きはできない。（表記情報を図形化してわかりやすく）
- ・ 公共交通機関でも特にバス路線がわからない。路線バス・電車・船など英語表記がない。
- ・ 災害や事故など非常事態で交通が混乱している情報が、外国人にはわからない。
- ・ 外国人は自転車で観光することが好きなので、JRの主要駅でレンタルサイクルがあれば活用したい。（放置自転車の活用提案）
- ・ 広島にはオープンカフェがない。
- ・ 外国人向けの救急病院（通訳がいること）がほしい。
- ・ 広島滞在の外国人が自ら見聞きして、広島を楽しむ地図情報を印刷物として年4回定期的に発行するとともにWebサイトを運営するGetHiroshimaでは、掲載情報提供者からの協賛金や広島市から費用を捻出している。このサイトを見て広島に滞在することを決めた外国人も出てきている。

きずう会名簿

(平成18年3月現在)

(敬称略)

栗屋充博	旭町調温工業(株)	代表取締役社長
伊藤學人	(株)イトー	代表取締役社長
今西寛文	(株)今西製作所	代表取締役社長
上野充憲	学校法人上野学園	副理事長
大谷博国	(株)にしき堂	代表取締役
大野 徹	(株)大野石油店	代表取締役社長
奥田耕一	(株)河崎組	代表取締役
越智基浩	広越(株)	代表取締役
香川基吉	(株)福屋	常務取締役
桂 眞一郎	(株)エルフ・ライフ&アクセス	取締役社長
勝矢 博	(株)カツヤ	代表取締役
河野高信	己斐商事(株)	代表取締役
佐伯正道	(株)広島朝日広告社	代表取締役社長
佐々木 猛	広島魚市場(株)	専務取締役
佐藤 貢	(株)広島銀行	主任調査役
島村 誠	(株)テレビ新広島	執行役員報道スポーツ局長
新原 靖	(株)AFYS	代表取締役社長
鈴木俊哉	(株)広工	代表取締役社長
高木一之	広島信用金庫	理事長
高田秀穂	(株)高木屋	代表取締役
高橋 徹	(株)広島銀行	常務取締役
竹内徳将	キリン木材(株)	代表取締役社長
田中 茂	(株)田中共栄商会	代表取締役
田中秀和	田中電機工業(株)	代表取締役社長
田村満則	ヒロコンフーズ(株)	代表取締役社長
堂本高義	堂本食品(株)	代表取締役社長
中村靖富満	(株)やまだ屋	代表取締役社長
西崎富雄	西崎紙販売(株)	取締役社長
仁田一郎	瀬戸内海汽船(株)	代表取締役社長
浜田 広	浜田木材(株)	代表取締役
松枝茂樹	(株)ハヤテ商会	代表取締役
松田 弘	(株)アンフィニ広島	代表取締役社長
三島 豊	三島食品(株)	代表取締役
三保二郎	(株)かなわ	代表取締役
宗兼邦生	(株)フレスタ	代表取締役社長
森信秀樹	森信建設(株)	代表取締役社長
山坂哲郎	(株)バルコムモーターズ	代表取締役
吉田信秀	双葉工業(株)	代表取締役
和田敏夫	広島電鉄(株)	常務取締役
木坂俊治	広島信用金庫	総合企画部副部長
原田典佳	(株)テレビ新広島	報道部長
落合央範	広島電鉄(株)	政策チームリーダー

4月19日(水)16時 濱本都市活性化局長(同友会:角廣代表幹事・きすう会世話人
松田弘・島村 広島市:濱本局長・国本観光交流部長)

提言いただき感謝する。

観光振興に向け、よりWEB地図情報の充実に努める。

地図情報へのアクセス状況を元により観光客に必要な情報整備をする。

ユースホステルでの外国人観光客の「耳より情報」をWEBサイトに載せる工夫も考える。

すぐにでも出来るような今ある地図をPDFファイルで載せるなど考える。

観光客

運営のために地図情報のこまめな更新が必要である。

広島市のホームページでも掲載料を取り民間の商店名を入れることは現在も行っている
ので問題はない。

今後携帯サイト構築のビジネスモデルも検討したい。