

インナー大会プレゼン部門 2016 専用企画シート

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。

大学・学部・所属ゼミナール名（フリガナ）		
フリガナ）カナガワダイガク	フリガナ）ケイエイガクブ	フリガナ）ユキモトセイキゼミナール
神奈川大学	経営学部	行本勢基ゼミナール

※チーム名は参加申込書に記入した名称を記入してください。

チーム名（フリガナ）	代表者名（フリガナ）	チーム人数 （代表者含む）	PPT 動画 （有・無）
フリガナ）ユキモ	フリガナ）モリヤルイ	3名	無
YUKIMO	森屋瑠偉		

研究テーマ（発表タイトル）

訪日外国人観光客が話しやすい環境づくりの提案

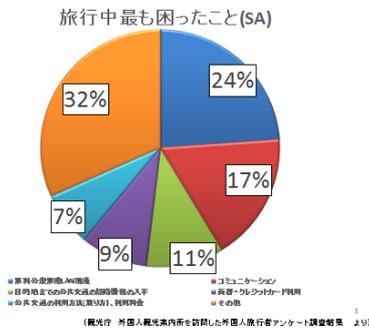
※必ず<企画シート作成上の注意>を確認してから、ご記入をお願いいたします。

1. 研究概要（目的・狙いなど）

私たちは、2020年の東京オリンピックに向けて、日本が訪日外国人観光客を受け入れる体制ができているか疑問に思い、この研究を始めました。調べていく中で訪日外国人観光客と私たち日本人の間には、コミュニケーションの問題があることが判明しました。そして、私たちが出来る範囲で、このコミュニケーションの問題をどのように解決していくことが出来るのか、また誰もが実用的で気軽に取り組める活動を常に意識し、検証し続けてきました。私たちの研究を通して、1人でも多くの日本人がこの問題に対し、真剣に解決しようと考え、行動に移せるようになることを心から願っています。そして、2020年に多くの訪日外国人観光客が日本に訪れることが予想されています。その際に日本人の訪日外国人観光客に対する対応が、現在よりも改善され、日本全体の印象がさらに良くなることを望んでいます。また、私たちのプレゼンを聞いてくださる方々に、現在の日本の実状を把握してもらい、それを改善するために、何をすべきなのかを分かりやすく提案したいです。

2. 研究テーマの現状分析（歴史的背景、マーケット環境など）

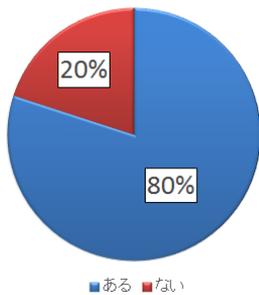
はじめに、現在の日本の実状として、観光庁が訪日外国人観光客に旅行中に最も困った事についてアンケートをした結果、1番多かった答えが無料公衆無線LAN環境についてでした。そして、2番目に多かった答えが、コミュニケーションについての問題でした。これらの結果について、観光庁に直接問い合わせたところ、1番目に多かった無線公衆無線LAN環境については、現在急ピッチで対策が進められているようでした。しかし、2番目に多かったコミュニケーションの問題については、まだ対策は手薄で大きな取り組みはなされていませんでした。このことから、私達は日本にあるコミュニケーションの問題を解決することにしました。また、コミュニケーションといっても範囲が広すぎるので、私達が定義するコミュニケーションとは、訪日外国人観光客との意思疎通の成立を意味します。具体的には、トイレの場所がわからない、バスの乗り方がわからないなど訪日外国人観光客が困ったことがあれば、英語が出来る日本人に話しかけ、問題をすぐに解決することです。



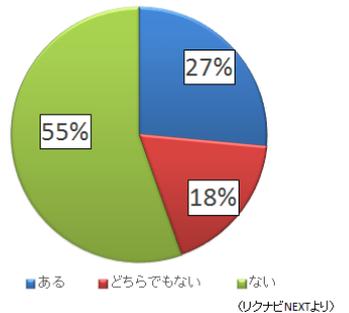
3. 研究テーマの課題

現状分析を行った後、日本人目線に立った場合の課題に着目しました。街で外国人に話しかけられて上手く聞き取れなかった経験があるかどうかを聞いたアンケートの結果、8割の人がはいと回答していました。この結果から、多くの日本人が訪日外国人観光客に話しかけられてもしっかりとした対応が出来ていない可能性があります。また、訪日外国人観光客の求める対応が出来ていないかもしれないということは、訪日外国人観光客と意思疎通を成立させることも難しいでしょう。加えて、英語ができない人に今後英語を習得する意思はあるか聞いたアンケートに対して、あると答えた人は27%と低い結果でした。これらのことから、2020年までに日本人の英語力を改善することは困難であると思われます。そこで私たちは、今現在英語が出来る人によって訪日外国人観光客とのコミュニケーション問題を解決しようと決めました。

街で外国人に話しかけられて、
うまく聞き取れなかった経験はあるか？



今後英語を習得する意思はあるか？



4. 課題解決策 (新たなビジネスモデル・理論など)

課題解決を行うにあたって、コミュニケーション問題を解決するために行われている既存の活動を調べました。浅草など観光地ではボランティアガイドが活動していました。しかし私たちは観光地を案内するガイドとは違い、日常的に訪日外国人観光客の手助けを行い、意思疎通を成立させることを定義付けているため、私達が求めるものとは違いました。そして、調べて行く中で私たちのやりたいことに近い活動をしている企業をいくつか見つけることが出来ました。その企業が導入しているものが外国語話せませずバッジというものでした。これはその人が何語を話せるのか一目でわかるようになっているバッジです。このバッジを見つけた訪日外国人観光客は、自分の使える言語をスタッフが話せるかすぐに判断できます。よって訪日外国人観光客は迷うことなくバッジを付けたスタッフに話しかけることができ、スムーズに問題を解決することが出来るという流れです。実際にこのバッジを使用している企業にメリットや訪日外国人観光客の反応を伺いました。その結果、企業側、訪日外国人観光客側双方にメリットがあり、訪日外国人観光客の満足度も高いということがわかりました。そのため企業だけで行われているこの取り組みを一般の人が使用することができれば訪日外国人観光客にとって更に良い環境をつくること出来るのではないかと思います。

5. 研究・活動内容 (アンケート調査、商品開発など)

私たちは大学の学生支援プロジェクトという企画に応募し、バッジを作成しました。また、宣伝活動で使用するTシャツも作成し、鎌倉で困っている外国人観光客の手助けをする活動を行いました。活動場所を鎌倉に絞った理由は、古都の歴史的風土があり、2020年の東京オリンピックでは近隣の江ノ島がセーリングの会場になっているからです。鎌倉は世界から注目されていること、またそれゆえ訪日外国人観光客が多いと考えられるため鎌倉で行うことを決めました。活動を行う人は大学内で有志を募り、2日間活動を行いました。そのときに訪日外国人観光客へアンケート調査を行った結果、外国語話せませずバッジを92%が導入して欲しいと答えました。また2日間で多くの訪日外国人観光客話しかけてもらえてことからバッジに有用性があると言えます。

6. 結果や今後の取り組み

今後の取り組みとしてまず神奈川大学の国際化にバッジをおいてもらうことです。語学を勉強している人が大学生には多くいます。その人たちがその勉強を生かせば多くの困っている訪日外国人観光客に対応できることでしょう。そのため私たちの一番身近にいる大学生にアプローチしていきたいと考えています。

次に英会話スクールとの連携です。先に述べたように英語を勉強している人はその力を実践の場で発揮するために学んでいることでしょう。外出した先にその場があるのだとすれば英会話スクールとしても生徒に実践の場を与えるものとして利点となるのではないのでしょうか。そのため英会話スクールとの連携を試みています。

その次に HP の作成を行い、私たちの活動を知ってもらうことです。活動を知ってもらうことが出来れば外国人観光客への認知度が高まるだけでなく、より多くの外国人観光客とコミュニケーションをとることが出来ます。この活動はバッジをつけている人の数を増やすことでより多くの外国人観光客を手助けできることでしょう。そのため認知活動をこれからも行っていきたいと考えています。

最後にジャパンガイドへの掲載です。外国人観光客が日本に来る際によく見られているこのサイトへの掲載をしてもらうことでこういったものがあるということを訪日外国人観光客に知ってもらうことができます。バッジの存在を知らないよりもバッジの存在を知ってつけている人を見つける方が困ったときにすぐに対応できると考えられるため、このサイトへの掲載ができるように試みています。

以上のことを今後取り組み、日本のコミュニケーションの向上を図っていききたいと考えています。

7. 参考文献

- 無料公衆無線 LAN 28 年度予算案 (www.mlit.go.jp/common/001115687.pdf)
- 外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者アンケート調査結果 (www.mlit.go.jp/common/000190680.pdf)
- 外国人旅行者の日本の受入環境に対する不便・不満 (www.mlit.go.jp/common/000205584.pdf)
- 外国人観光客における日本の「食」と「文化交流」に関するアンケート調査報告書 (www.vill.hakuba.lg.jp/category/industry/foreigner.../foreigner_questionnaire.pdf)
- 「外国語話せませすバッジ」配布について (www.hakodate.cci.or.jp/info/7070.html)
- 一部上場企業 1000 人に聞いた「仕事で英語」の理想と現実 (http://next.rikunabi.com/01/closeup_1242/)
- 「外国語話せませすバッジ」の配布 函館商工会議所 HP (<http://www.hakodate.cci.or.jp/info/7070.html>)
- 「はなせませすバッジ」の着装について 都ホテル HP (<http://www.miyakohotels.ne.jp/j/information/badge2014/index.html/>)
- みんなの空港新聞 2012 年 5 月 8 日 成田空港店舗スタッフに対応外国語のバッジ - 400 人が 11 カ国語で接客 (<http://airportnews.jp/headline/photo/934>)
- MSN 産経ニュース 2009 年 10 月 2 日 外国人に英語で話しかけられたら 10 人に 1 人が聞こえないフリ (<http://d.hatena.ne.jp/rhb/touch/20091002/p2>)

インナー大会プレゼン部門実行委員会への連絡事項

<企画シート作成上の注意>

※本企画シートは審査の対象となります。

※本企画シートは、「日本語」で書かれたものとし、1 チーム・1 点提出してください。

※本企画シートの項目に沿って、ご記入をお願いいたします。各項目に文字数制限はありませんが、1~7 以外の項目を追加することは「不可」とさせていただきます。

※本企画シートは、インナー大会プレゼン部門実行委員会への連絡事項と企画シート作成上の注意を含め、3 ページ以内に収めてください。実行委員会から審査員に渡す際は、A4 サイズでプリントし、3 ページ目までをお渡しします。

※大会参加申込み時点から、「参加メンバー」の変更があった場合、上記「インナー大会プレゼン部門実行委員会への連絡事項」に記入してください。なお、参加申込書提出時からのチーム名変更は「不可」とさせていただきます。

※企画内容は、未発表の（過去に他誌・HP などに発表されていない）ものに限りません。ただし、学校内での発表作品は未発表扱いとなります。

※商品写真、人物写真、音楽などを掲載・利用する場合、必ず著作権、版権の使用許諾を得てください。日本学生経済ゼミナール関東部会・日経 BP 社・日経 BP マーケティング社は一切の責任を負いません。

※書籍や新聞等の文献から引用した場合は、出典先（使用した文献のタイトル・著者名・発行所名・発行年月など）を明記してください。統計・図表・文書等を引用した場合も同様に明記してください。また、Web サイト上の資料を利用した場合は、URL とアクセスした日付を明記してください。

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。