韓国の観光地における多言語対応の実態調査

観光ビジネス学科　20131051　佐野瑞穂
国際観光学科　20132046　津端喜子

私たちが目指していること

- 日韓の繋がりを増やすことに役立てたい
- 訪日外国人が感じる言語の障害を減らし、札幌の観光への壁を無くしたい
- 卒業研究と論文執筆に活かしていきたい

札幌での事前調査

札幌駅のインフォメーションセンターでインタビュー
新千歳空港の多言語対応を調査

調査①
ソウルと釜山の多言語対応及び言語景観の比較

ソウル駅→　ソウルヨク
〇〇入口→　〇〇イック

日本語訳ではなく、ハングルの読み方をそのまま表記しているため検索しにくいのが問題点。

- 맛살 (**カニカマ**）→**マテガイ**
- 날치알(**スジコ**）→**魚の卵**
- 불고기 **〈プルコギ〉→焼いた肉**

料理名に、分かりにくい日本語訳で表記されていることがかなり多い

観光案内士の配置

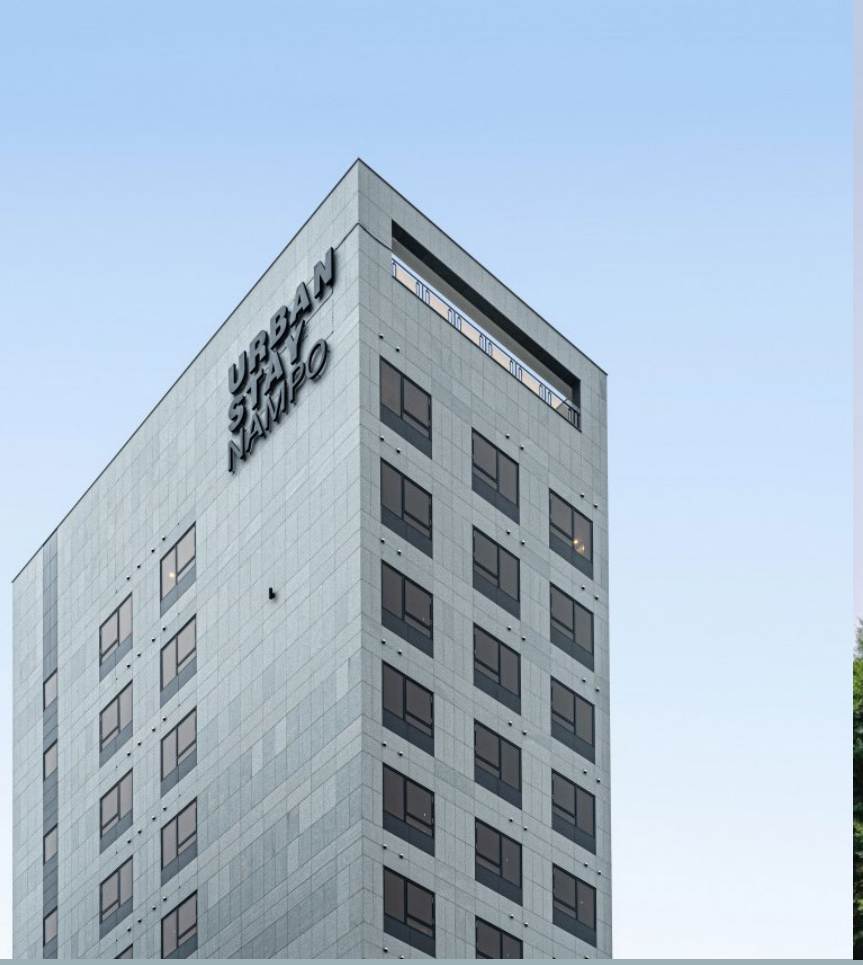
英語、日本語、中国語を話せる観光案内士

観光案内所は無く、外国人観光客の多い場所にいる

参考文献

https://search.naver.com/search.naver?where=image&sm=tab_jum&query=%EA%B4%80%EA%B4%91%EC%95%88%EB%82%B4%EC%82%AC

国立古宮博物館
日本語
国立古宮博物馆
汉语
National Palace
Museum of Korea
English
국립고궁박물관
한국어
National Palace
Museum of Korea
English
Bảo tàng Cố cung
Quốc gia Hàn Quốc
Tiếng Việt
Muzium
Istana Negara
Bahasa Malaysia



urbanstay boutique

Wegoinn hote

東横イン

無人ホテル

韓国系ホテル

日系ホテル

調査②観光施設におけるIT技術の実態

- ワオパスカードのサービス
  - ・両替ができる
  - ・カードを作成し、買い物することができる
  - ・交通カードにもなる
  - ・空港、ロッテ系列のホテル、日系ホテルに設置

ご希望の取引を
お選びください。

WOWPASS カード

韓国全域で決済&交通カード利用可能
外国人観光客専用プリペイドカード

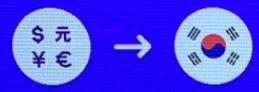
ウォン買い／売り

外貨をウォンに／ウォンを外貨に両替

はじめに

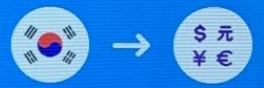
ご希望の取引を
お選びください。

韓国ウォン買い



取引開始

韓国ウォン売り



取引開始

← 戻る

한국어
English
日本語
中國語

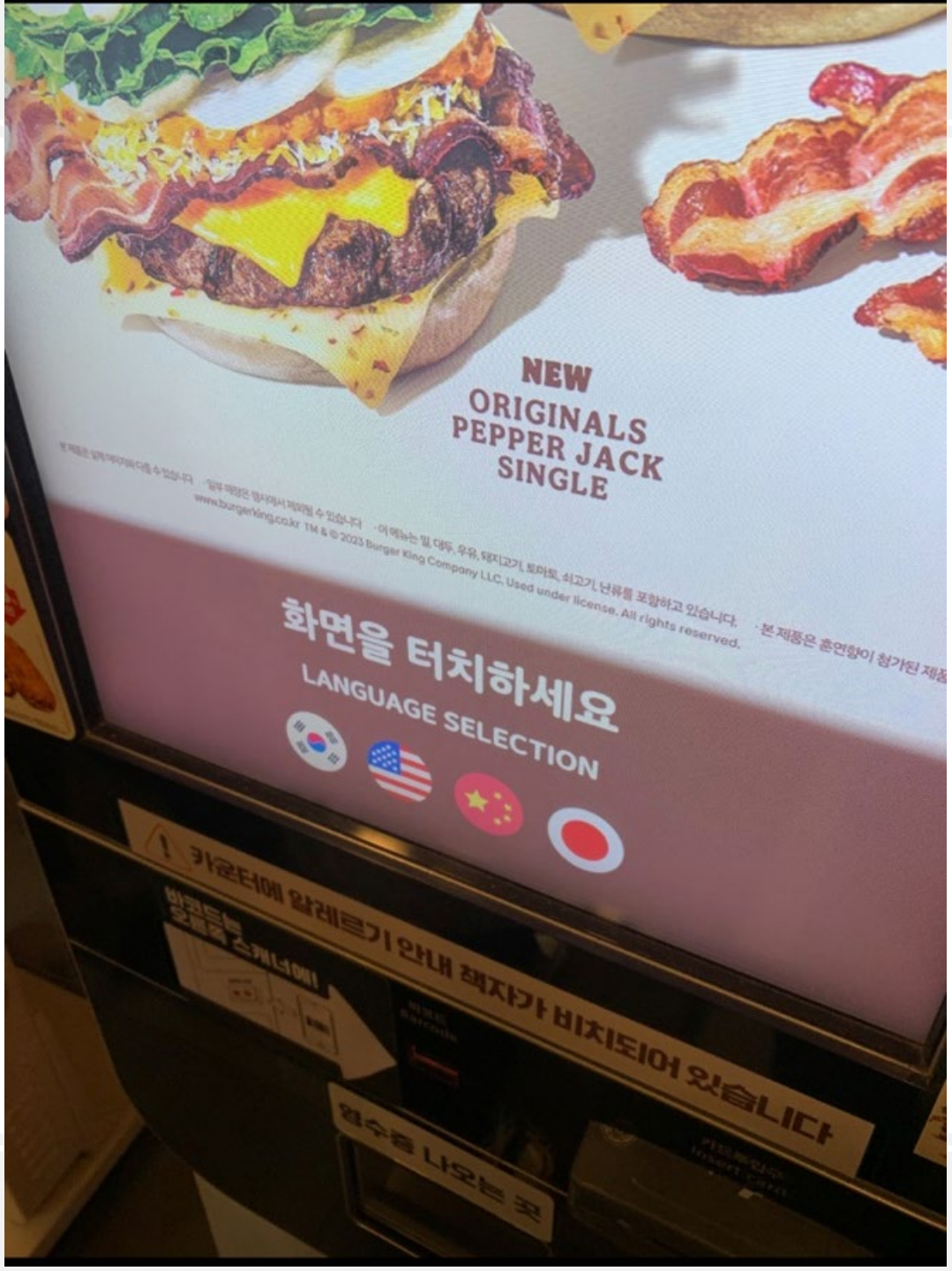
Easy to use,
small and light portable
information audio device
(Rent ₩3,000)
使用方便, 既小又轻的
携带式语音导览机
(租金 ₩3,000)
使い方が易しく、
小さく軽い音声案内機
(レンタル料 ₩3,000)

韓国のバス停の特徴

電子機器での表示

・バスごとに何分後に到着するか表示される

・遅延した際も随時表示される


NEW
ORIGINALS
PEPPER JACK
SINGLE
화면을 터치하세요
LANGUAGE SELECTION

BURGER KING
Originals
by BURGER KING
NEW
ORIGINALS
PEPPER JACK
SINGLE
NEW
プレミアム
NEW
₩17,500
₩20,000
NEW
NEW

23:05 LTE

Notification Center

Urbanstay Boutique Nampo
韓国、釜山（プサン）

ルームタイプ： スタジオ A

9月16日～9月19日 **予約詳細を見る**

안녕하세요, Tsubata Kiko님, 입니다!
어반스테이 전지점은 비대면 체크인으로 진행됩니다^^
예약번호 B865N6
체크인 23년 9월 16일16:00 이후
체크아웃 23년 9월 19일11:00 이전
Room No. 902호 (9층)
스튜디오 A
도어락키 745310#
도어락 터치 > 비밀번호(745310) 입력

調査③　SNSを活用した、観光情報収集における調査

Googleフォームでアンケート調査を実施

韓国人男女５４人が回答

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScJFX6dpBZXI60FAaqyIZ6xyxovR8J7-V6cCXESjVk9PN897w/viewform?usp=sf_link

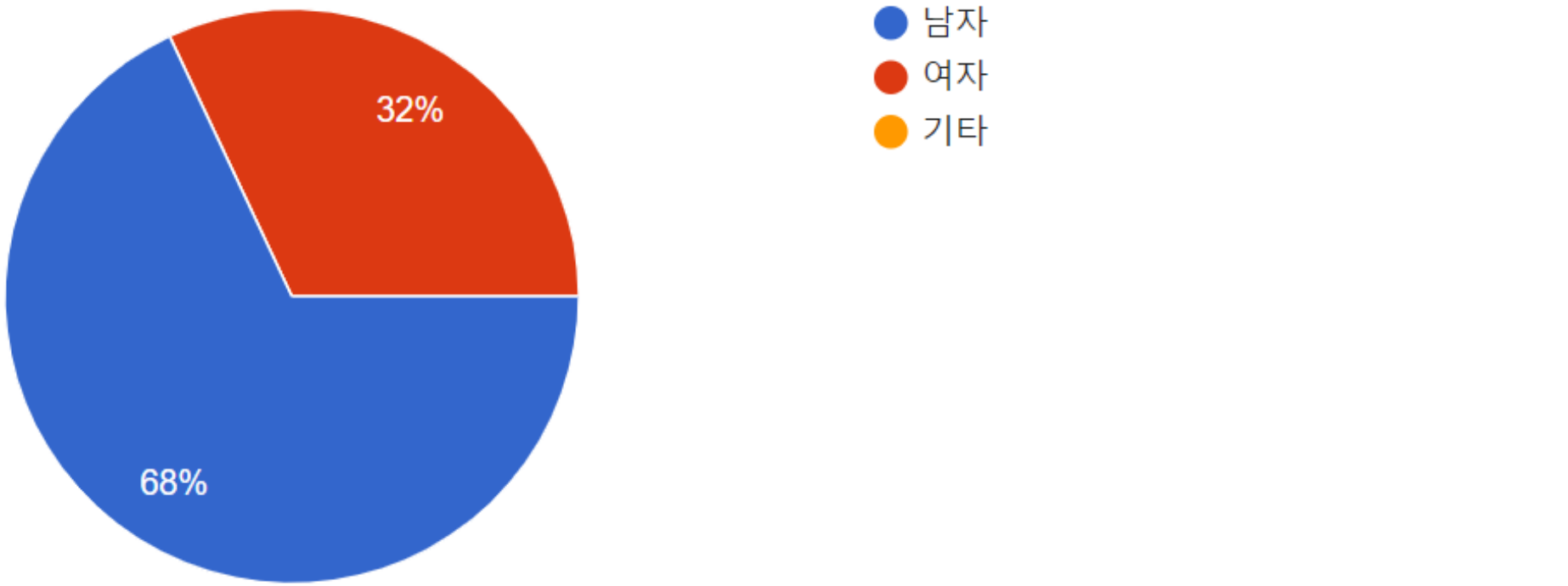
1，あなたの性別を教えてください。

54人中　50人回答
男 68%　女 32%

1.당신의 성별에 대해 알려주세요

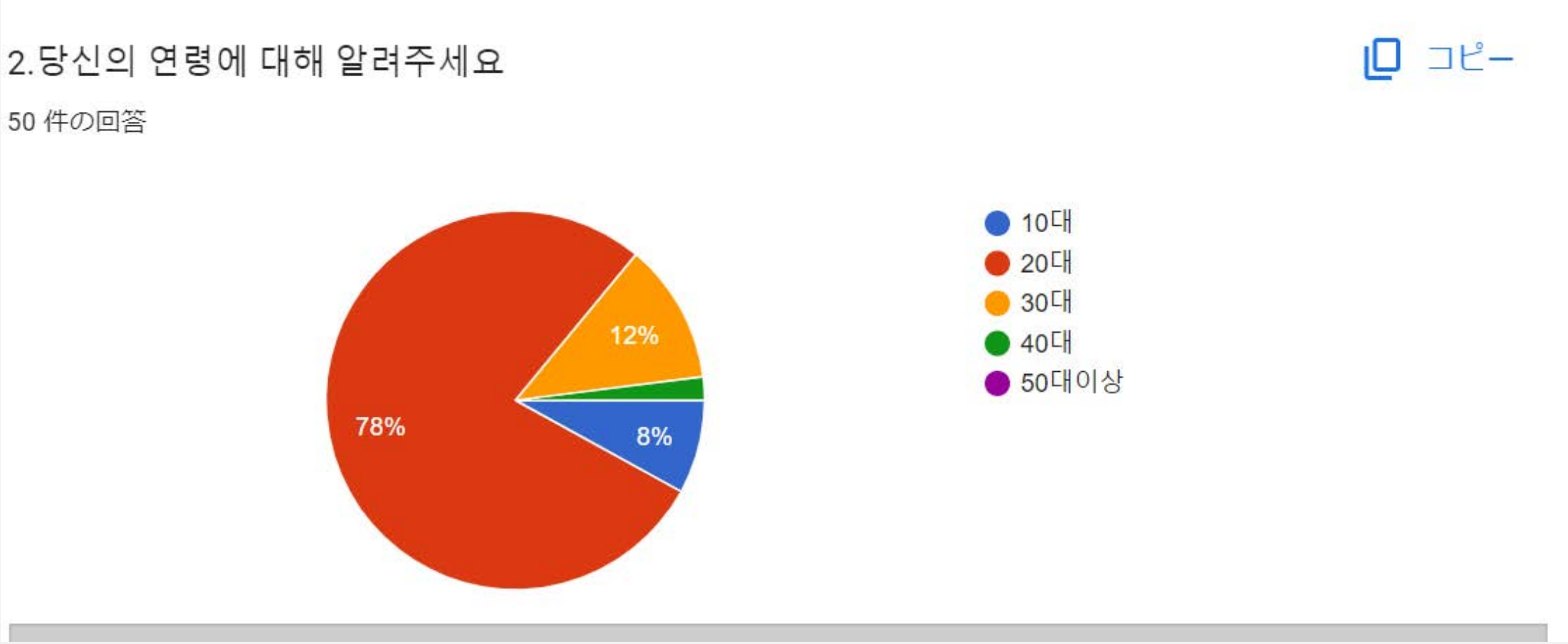
50 件の回答

コピー



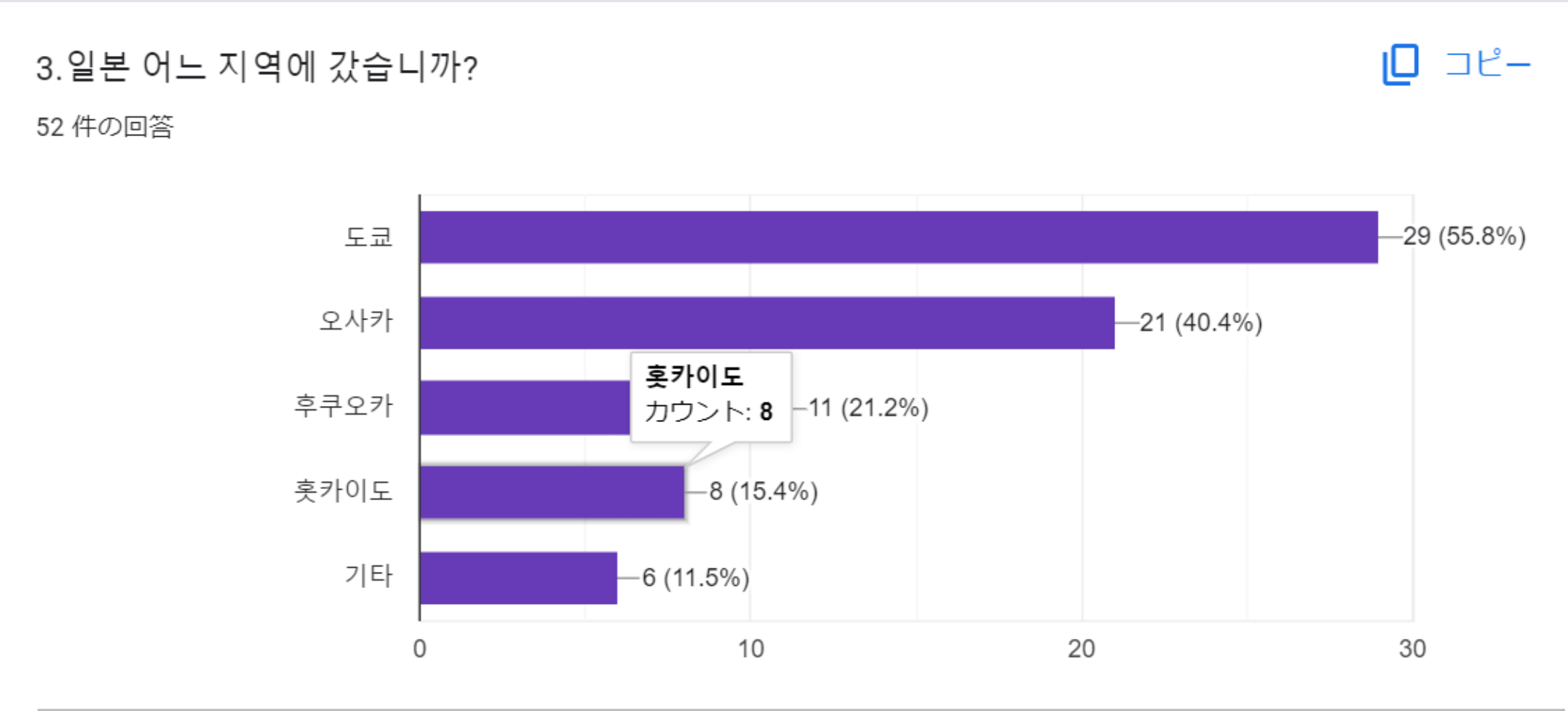
２．あなたの年齢について教えてください。

１０代（８％）　２０代　（７８％）
３０代（１２％）　４０代　（２％）



３，日本のどこの地域に行きましたか？

５２件回答
東京　２９件　大阪　２１件　福岡　１１件
北海道　８件　その他　６件

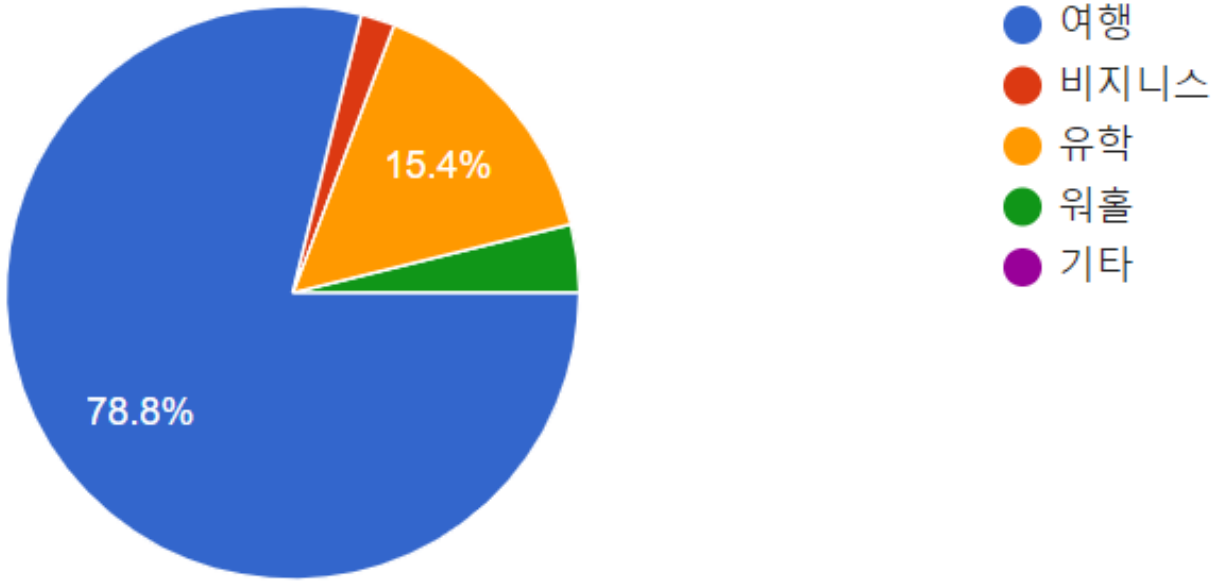


3. 日本に来た目的は何ですか？
旅行 78% ビジネス 1,9% 留学 15.4%　　ワーホリ 3,8%

3. 일본에 온 목적은 무엇입니까?

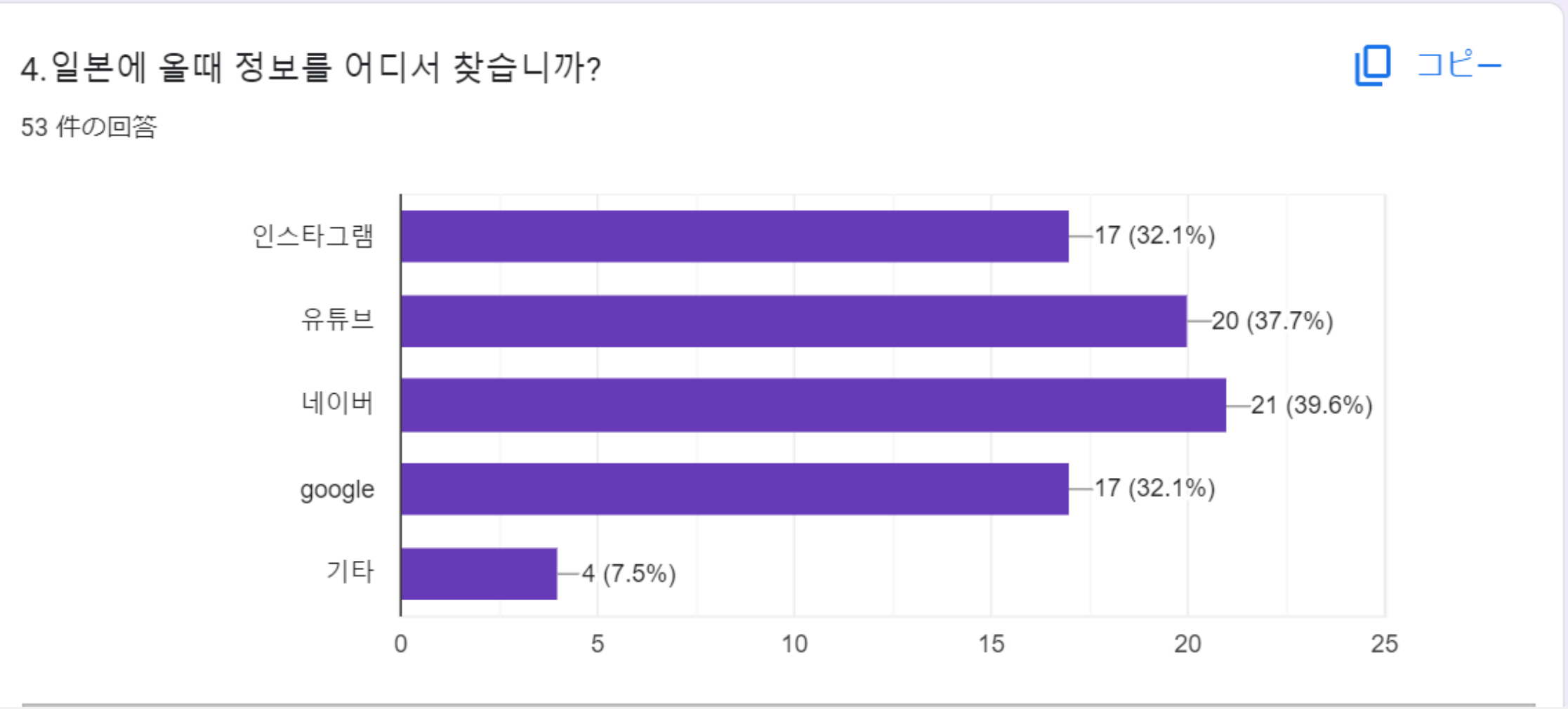
コピー

52 件の回答

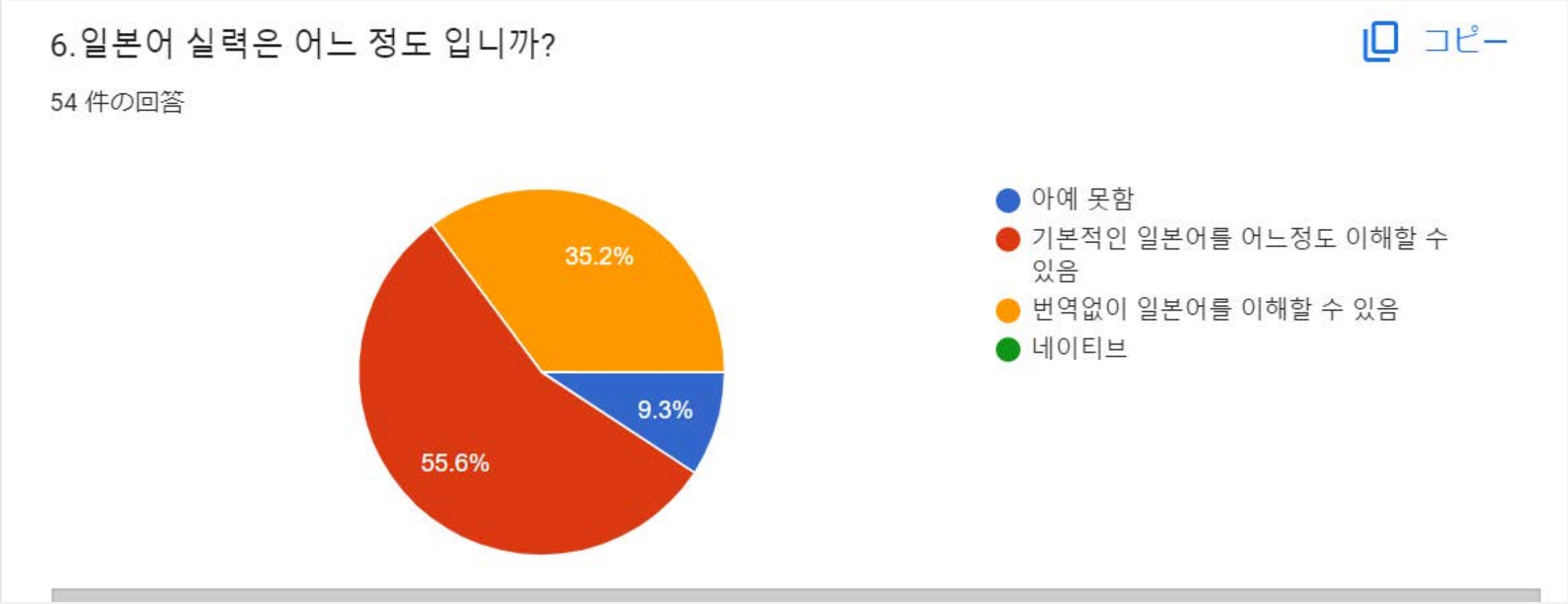


4. 日本に来るとき情報をどこで探しますか？

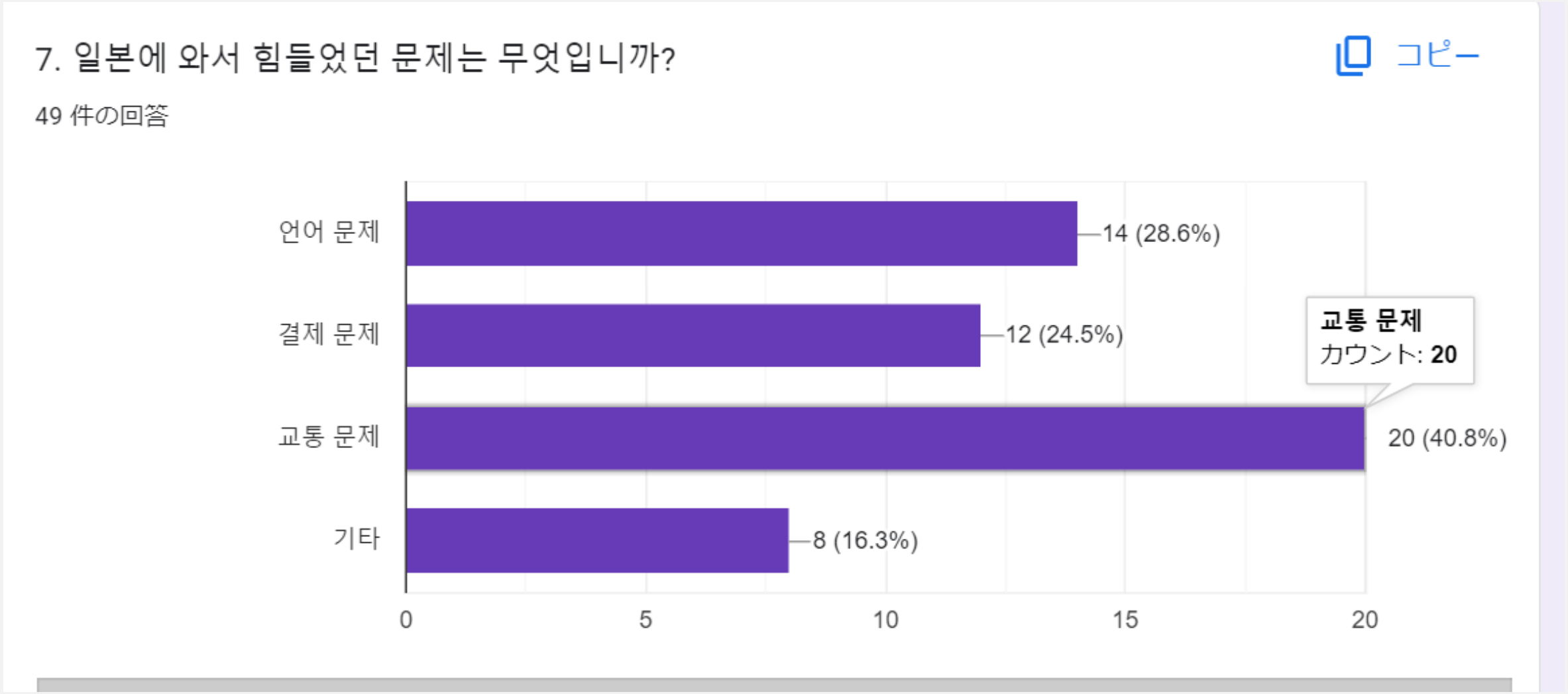
Instagram　32.1%　YouTube　39.6%　Naver　39.6%　Google　32.1%
その他　7.5% (ハロートーク、友達、日本語塾、雑誌）



６，日本語の実力はどのくらいですか？
全くできない 9.3%
基本的な日本語を大体理解することが出来る　55.6%
翻訳なしで日本語を理解することが出来る　35.2%



7．日本に来て大変だった問題は何ですか？
言語問題　28.6%　会計問題　24.5%
交通問題　40.8%　その他　16.3%



８．７番の問題について詳しく記入してください（言語問題）

・日本人の英語の発音が少し違く、理解するのが難しかった。
・読めるが、聞き取りが難しかった。
・どのようなお店なのか、メニューは何があるのかが難しかった。
・ガイドラインが少し不足していて、情報を収集するのに苦労した。
・日本語の実力が不足していて、翻訳なしで会話することが難しかった。
・英語が出来ない方がとても多く、道を聞いても疎通できず大変だった。
・会話するのは可能だが、文字を読むことが難しく、キオスク端末を使用するのが難しかった。

（会計問題）

・現金中心の決済のため、小銭が多くなってしまった。

・現金のみのお店が多く、カード決済中心の韓国人からすると不便だった。

・現金を使わなければいけないところが煩わしかった。

・韓国と会計システム（韓国は税が含まれた値段で策定されている）が違く苦労した。

・小銭がとても多く、会計する時にとても時間がかかった。

・韓国ではカードを使うが、日本ではカードをほとんど使わないため、不便だった。

（交通問題）

・交通費がとても高い。

・電車会社がいくつかあるため、乗り換えが大変な時があった。

・路線が複雑で時間がかかった。

・地下鉄がとても多くて大変だった。

・交通手段が多くて、最初は何回も迷った。

・路線が複雑で、駅の入口を探すのに苦労した。

・韓国より交通費が高く、路線が複雑だった。

・地下鉄のチケットの使用方法（かざさず、挿入するシステムが韓国にはない。）

・地下鉄のチケットを買う際、乗り換え割引の概念が難しかった。（韓国は、乗り換えが無料）

・間違った駅で降りてしまったとき、チケットを買えることが難しかった。

・韓国では少し遠いい距離ならばタクシーに乗るが、日本では高いためタクシーに乗れず、歩いて周ったり、地下鉄に乗らないと行けず、不便だった。

その他　韓国での問題点

・交通カードを現金でしかチャージが出来ない点

・ソウルに対して釜山は日本語対応がされていなかった点

・カカオタクシーを使った際、運転手から位置情報確認のため、電話がかかってくることが多い

・ソウルから釜山に向かう時、国内線では日本語ではなく英語での対応

まとめ

・韓国は日本よりもIT化が進んでおり、人材不足への対応が行われると感じた。

・特にソウルは、日本人観光客への言語対応がされていたと感じた。

・アンケート調査結果から、日本の問題点として、現金決済文化と、交通機関の案内標識の不足が、外国人観光客にとって不便であることが分かった。

調査活動で得られた成果を…

・日韓の繋がりを増やすことに役立てたい

・卒業研究と論文執筆に活かしていきたい

・訪日外国人が感じる言語の障害を減らし、
札幌の観光への壁を無くしたい

ありがとうございました