

外国人のお客さまに対する適切な案内手法に関する研究



池辺 健志*



松田 崇**



藤井 悟史*

日本を訪れる外国人旅行者は2003年より始まったビジットジャパンキャンペーン（以下VJC）以降年々増加傾向にあり、これら訪日外国人旅行者は新たな鉄道利用者層として期待できる。その一方で日本の鉄道のシステムや駅構造の複雑さに対しては分かりにくいといった声が多くあげられ、外国人旅行者への案内サービスの充実が必要とされている。これらの点を踏まえ、本研究では訪日外国人旅行者に対しての適切な案内・情報提供手段について検証を行った。まず訪日外国人旅行者の情報ニーズ調査を行い、その中で特にニーズの高かった路線図に着目し、現状の問題点を抽出し、改良案の検討を行った。さらにそれら改良版路線図の受容性の調査を踏まえ、最適な案内手法について提言を行った。

●キーワード：訪日外国人、情報提供、路線図、駅ナンバリング

1. はじめに

訪日外国人旅行者は、2003年から実施しているVJC以降、リーマンショックが発生した2009年を除き2010年までは年々増加傾向にあり¹⁾、今後も中国をはじめとしたアジア諸国を中心とした旅行者の増加が見込まれる。これらの点からも、外国人旅行者は新たな鉄道利用者層として期待がもてるといえる。

外国人旅行者に対する鉄道利用時の案内・情報提供におけるサービスとしては4ヶ国語対応（日本語・英語・中国語（簡体字）・ハングル語）の案内サインの設置や、首都圏の私鉄を中心に各路線の駅ごとに固有のアルファベットと数字を割り振った「駅ナンバリング」の導入、英語での車内放送のようなさまざまな取り組みがなされている。しかし、いまだに外国人旅行者からは日本の鉄道システムはたいへん複雑でわかりにくい、必要な情報が提供されていないという声も多くあがっている。

よって本研究では、訪日外国人旅行者の鉄道利用時における案内ニーズについて調査し、最適な案内手法について検証を行うこととした。

2. 訪日外国人について

日本政府観光局（JNTO）の報告書¹⁾によると、2010年の訪日外国人旅行者数は861万人にのぼり、VJC対象国15国における英語・中国語（簡体字・繁体字）・ハングル語を母国語とする割合は90.8%であり、訪日外国人旅行者の大半を占める（図1）。

都道府県別の訪問先としては東京都が一番多く、訪日外国人の約60%が訪れている²⁾。さらに都市・観光地名別になると訪問地の上位の多くが山手線内、東京メトロ、都営地下鉄線内のエリアに集中している（表1）。

よって今回はこれら4ヶ国語を母国語とする外国人旅行者をターゲットに、鉄道利用時における案内サービスのニーズについて調査を実施することとした。

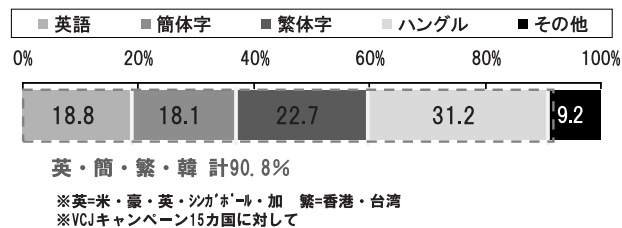


図1 言語別訪日外国人旅行者の割合（2010）

表1 都市・観光地別訪問率

2010年(n=21,342)		
順位	都市・観光地	訪問率
1	新宿・大久保	34.8
2	銀座・有楽町・日比谷	28.4
3	浅草	27.4
4	大塚	25.4
5	京都市	23.6
6	渋谷	23.3
7	秋葉原	21.6
8	原宿・明治神宮・表参道・青山	19.4
9	墨田	18.9
10	上野・御徒町・アメ横	17.1
11	東京タワー	15.9
12	お台場・有明	14.7
13	六本木・麻布	14.2
14	東京駅周辺・丸の内・日本橋	13.0
15	品川	10.9
16	池袋	10.7
17	名古屋	10.1
18	箱根	9.2
19	福岡市	8.5
20	TDR	8.3
21	富士山・富士五湖・富士急ハイランド	7.8
22	築地	7.6
23	札幌・定山溪	7.6
24	横浜	7.6
25	奈良市	7.3
26	神戸・有馬温泉	6.7
27	赤坂	6.2
28	成田	5.8
29	東京ドーム・神保町付近	5.0
30	小樽	4.9

■：首都圏内

3. 訪日外国人案内ニーズ調査

3.1 調査概要

調査は、英語、中国語（簡体字・繁体字）、ハングル語のいずれかを母国語とする18歳以上の訪日外国人旅行者を対象とし、成田エクスプレス列車内および降車後のJR成田駅構内において、日本滞在中に鉄道利用時における案内サービス使用状況および評価、当社の外国人向け施策の認知度についてアンケートを実施した（合計574サンプル）（表2）。

表2 調査概要

	アンケート調査	
調査場所	JR成田空港駅構内	成田エクスプレス列車内
調査期間	2010年12月16日～22日	2011年2月14日～17日
調査対象	497サンプル (英 341S, 簡 55S, 繁 59S, 韓 42S)	77サンプル (英 0S, 簡 17S, 繁 32S, 韓 28S)

(N=574)	読める or 話せる	どちらでもない
日本語	38.2	61.8
英語	87.9	12.1

図2 サンプルの属性

アンケートでは①鉄道利用時の案内サービス使用状況、②鉄道利用時の情報でわかりにくかったこと、③JR東日本の外国人向けサービスの認知状況について尋ねた。

3.2 アンケート調査結果

3.2.1 鉄道利用時の案内サービス使用状況

鉄道を利用する際に参考にされている案内サービスとしては、「路線図」、出入口や乗換時における「案内サイン」、路線図・案内サインに記載されている「路線カラー」、「LED発車標」が高く、次いで「車内のLCD」も参考にされている。特に路線図については滞在中にいずれかの路線図を参考にした外国人旅行者はすべての言語圏で9割以上であった。このことから路線図は重要な情報源となっていることが確認できる(図3)。

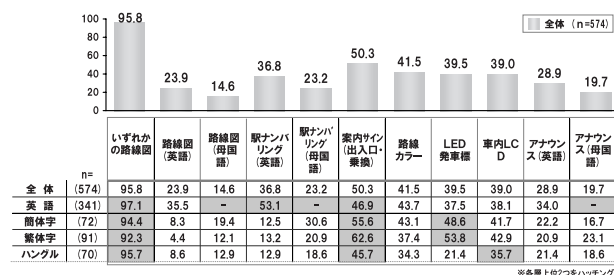


図3 電車利用時の参考情報

さらに路線図内で参考にした情報では、英語・韓国語で表記された駅名、路線カラーが高い値となった。路線カラーは母国語が記載されていなくても直感的に認知しやすいためどの言語圏でも目的の路線選択時に参考にされているようである。また母国語が表記されていない場合、漢字が理解できる中国語圏(簡体・繁体)の旅行者は「日本語表記」を、英語に堪能な人が多いハングル語圏の旅行者は「英語表記」を参考にする傾向があることがわかった。また路線図内の駅ナンバリング表記を参考にした旅行者は英語圏で28.1%、簡体字圏で16.2%、繁体字圏で13.1%、ハングル語圏で20.9%といずれの言語圏でも低い結果となり、駅ナンバリングに対するニーズがそれ程高くないということが判明した(図4)。

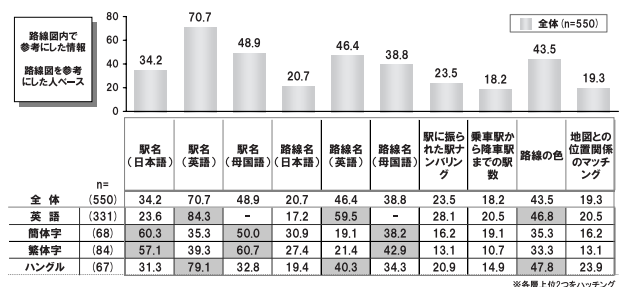


図4 路線図内で参考にした情報

3.2.2 鉄道利用時の情報でわかりにくかったこと

鉄道利用時の情報でわかりにくかったことについての回答では、「目的駅までの乗換え回数」、「利用する路線・ホームの場所」、「出発駅から目的駅までの経路」、「目的駅までの運賃」、「目的駅までの所要時間」などといった項目が高く、その中でも「目的駅までの乗換え回数」についてはどの言語圏でも上位を占めた(図5)。

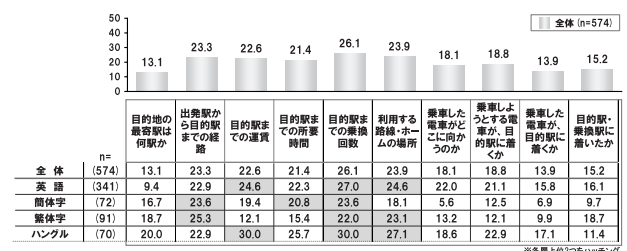


図5 電車利用時の情報で分かりにくかったこと

わかりにくかった理由では、「路線図や運賃表の駅の記載が多すぎて目的の駅(路線)が探せなかった」といった「路線図内の記載事項の多さ」に対する不満がどの属性からもあげられた(図6)。これらの結果より路線図、運賃表から目的の駅を容易に見つけ出すことができるよう駅の記載方法を工夫する必要があると言える。

また言語の表示については英語圏では「日本語のみの表記」がわかりにくい理由としての意見が多かった一方で、中国語圏では「日本語(漢字)表記」、ハングル語圏では「英語表記」であれば母国語でなくてもある程度理解できるという意見もみられた。

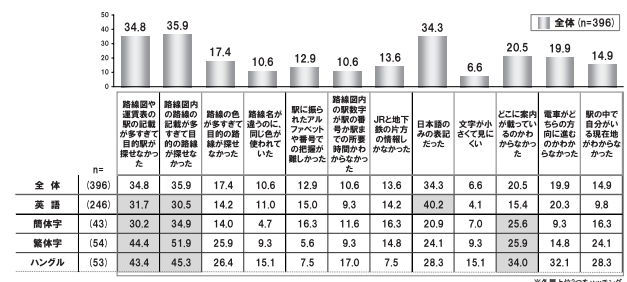


図6 電車利用時の情報でわかりにくかった理由

3.2.3 JR東日本の外国人向けサービスの認知率

JR東日本で提供している外国人向けサービス（商品）の認知状況としては、英語圏・簡体字圏・ハングル圏では「Suica&N'EX」が一番高く、繁体字圏では「JR東日本のWEBサイト」で一番高かった（図7）。しかし、繁体字圏における「JR東日本のWEBサイト」（53.8%）、ハングル語圏における「Suica&N'EX」（61.4%）以外の施策はすべて50%を下回っており、このことから当社実施の施策が十分に外国人旅行者に浸透していないことが分かった。

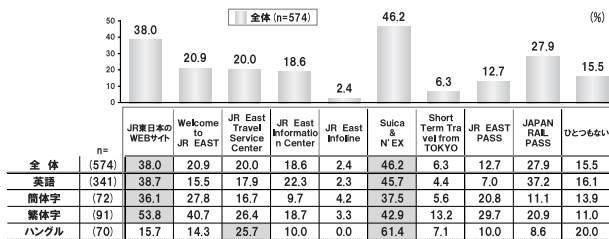


図7 外国人向け商品/サービス認知率

その中でも特に、当社発行の冊子「Welcome to JR EAST」（図8）の認知率が20.9%と非常に低く、冊子内にはJR東日本の路線図も記載されているが外国人旅行者の手元には中々届いていないことが予想される。



図8 Welcome to JR EAST

3.3 現状の課題・訪日外国人旅行者ニーズ

アンケート調査の結果より、訪日外国人旅行者への案内サービス上の課題、およびニーズについては以下のようにまとめられる。

(1) 案内サービス上の課題

(a) 外国語表記での対応

- ・外国語表記の案内サイン、標識が少ないという声が多い
- ・日本語のみの表示ではわからない（特に英語圏）

(b) 路線図のわかりにくさ

- ・記載が多すぎて目的の駅・路線が探せない
- ・文字が小さくて見にくい

(c) JR 施策の浸透度の低さ

- ・繁体字圏を除き、WEBサイトでの情報提供が中々届いていない

- ・外国人向けのお得なサービス・切符（JR EAST PASS）を知らない人が多い
 - ・JRの施策（Welcome to JR EASTなどの冊子、Travel Service Centerなど）の認知度が低い
- (d) 日本の鉄道システムの把握困難な点
- ・複雑な線路網がわかりにくい（乗換え、切符購入時に特に感じる）
 - ・乗換え方法（特に複数の鉄道会社を乗り継ぎする場合）
 - ・目的とする駅までの乗換え回数、所要時間が分からない

(2) 訪日外国人旅行者のニーズ

- ・切符の買い方や運賃を容易に把握したい
- ・WEBサイトで事前に情報を入手したい
- ・母国語による案内、路線図における母国語と日本語の併記
- ・路線図カラーの記載

4. 最適な案内手法についての仮説構築

アンケート調査の結果を踏まえ、訪日外国人旅行者に対しての案内手法として有効と思われるものについて仮説を立て、各手法の妥当性、導入コストも含めさらに検討を行った（図9）。

施策案	解決手法としての妥当性	導入コスト	施策としての優先度	次の調査での検証内容
①路線図(紙)のブラッシュアップ	◎	◎	◎	内容を具体化し検証 具体的な表現方法について検証する。
②Webサイトでの情報発信	◎	○	◎	効果的な接触手段について検証 接触率が低いため、効果的な提供手段について仮説を立て、検証する。
③触れる案内端末	◎	△	○	提供すべきコンテンツについて確認 ①や⑤の内容をどこで展開するか、現状の②③④について付加すべき情報は何か、および他施策と比較しての評価を確認する。
④ガイドブック	○	◎	○	
⑤Suicaや外国人向け切符の利用促進	○	○	○	
⑥駅案内サイン	○	×	△	様々な設備に設置し、夜間・時間帯にかかわらず
⑦LED・LCD発車標	○	△	△	導入コストがかかるため、老練のタイピングで改良を検討。
⑧駅ナンバリング	△	×	△	かかる費用に対し効果が低い。

図9 訪日外国人案内手法（案）

それら案内手法の中でも以下の5つを優先度が高いものとして考えた。

①路線図(紙ベース)のブラッシュアップ

→日本滞在中参考にされている割合が高い。

現状の路線図では「駅・路線が探しにくい」などの課題があり、改善が必要。

②Webサイトによる情報発信

→訪日前にインターネットで情報収集する割合が高い。日本の鉄道利用方法の理解促進、Suica利用促進など多

様な施策を行える。ただし、JRのサイト自体の認知度は高くはない。

③触れる案内端末

→複雑な路線図から目的の駅を探すことなく、経路が検索できる。わかりづらい料金体系でも、すぐに運賃が把握できる（図10）。

④ガイドブック

→訪日前に参考にされている。

⑤Suicaや外国人向けお得な切符の利用促進

→路線図から目的の駅を探す手間が省け、運賃体系を理解していなくても鉄道利用が可能になる。

5つの手法について、路線図はニーズとしてあげられた内容を具体化し、①、②、⑤においては効果的な接触手法について、②、③、④、⑤においては提供すべきコンテンツについて、仮説をたてた案内手法の受容性についてさらに調査を行うこととした。



図10 触れる案内端末イメージ

5. 案内手法の受容性調査

5.1 調査概要

本調査では仮説を立てた案内手法について、グループインタビュー、インターネット調査を実施し、各案内手法の受容性について検証を行った。

主な検証項目としては

- ・路線図のブラッシュアップの具体的な表現方法について
- ・路線図・Webサイト・Suicaや外国人向けお得な切符にかんする情報の効果的な接触方法について
- ・Webサイト・案内端末・ガイドブックで提供すべきコンテンツについて

とし、以下の流れで調査を実施することとした。

I. グループインタビュー

- ・交通機関の利用状況、案内サービスの評価、不満点について
- ・仮説した案内手法の使い勝手および改善点について



II. インターネットによるアンケート調査

- ・グループインタビュー調査で得られた結果を踏まえて定量的な裏付けを行う

5.2 路線図のブラッシュアップ

調査を実施するにあたって、アンケート調査結果を反映した路線図（P案・Q案の2案）を作成し、それぞれの路線図の受容性について意見を求めることとした。

各路線図の特徴としては

(1) P案（図11）

- ①駅の表示範囲を東京都内中心とした
- ②外国人がよく訪れる駅を白抜き文字にして目立つよう工夫
- ③外国人がよく訪れる駅、乗換駅については右側にインデックで記載（ex. Shinjuku → B3）
- ④路線図内にアイコンでランドマークを表示（ex. 東京タワーなど）

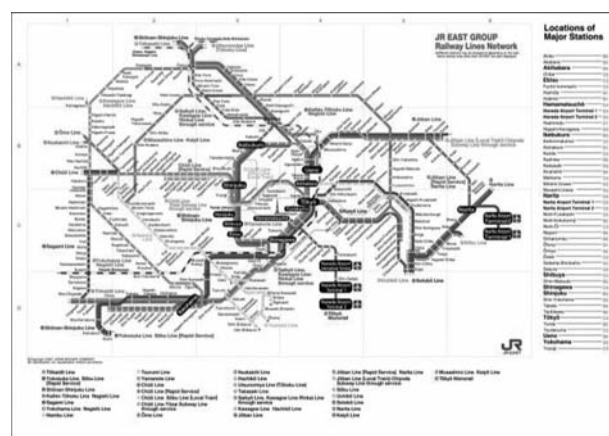


図11 路線図ブラッシュアップ案（P案）

(2) Q案

P案の条件に加え、路線図内の駅名の記載、インデックス表示を乗換駅、および外国人がよく訪れる駅だけに限定

5.3 グループインタビュー

5.3.1 調査概要

仮説を立てた案内手法の受容性についてグループインタビューを実施した。対象者は以下のとおり（表3）。

表3 グループインタビュー調査概要

	グループインタビュー調査
調査期間	2011年11月27日、12月2日
調査対象	訪日でもない外国人 12サンプル (英 3S, 簡 3S, 繁 3S, 韓 3S) 母国語別、4グループで実施

5.3.2 調査結果

インタビューであげられた代表的な意見をまとめると以下のとおりとなる。

(1) 訪日前の情報収集

- ・日本の鉄道の情報については個人ブログを参考（韓国・中国・台湾）
- ・アメリカ人は事前の情報収集に対する認識が希薄
- ・JRサイトは日本語版しかないという思い込みあり（韓国）

⇒「JRサイト」は各国版があることの案内告知と、正しい認知の獲得が必要

(2) 外国人向け切符・Suica

- ・Suicaの存在と利用方法を訪日前に知っておきたい（各国共通）
- ・自国のガイドブックでSuica紹介してほしい（台湾）
- ・日本に到着したらすぐにでも使用したいため、母国でSuicaを販売してほしい（米国・台湾）

⇒JRサイトと共に、Suicaの認知を促進し、Suicaに関する基本情報を提供することが必要

(3) 提供する情報コンテンツ・タイミング

- ・すべての情報を動画で提供してほしい（中国）
- ・駅に母国語が話せるスタッフがほしい（中国・台湾）

⇒情報提供内容、タイミングは仮説の内容で高い納得感を獲得。今後の施策化が検討課題

(4) 新型路線図の評価

- ・都内の移動であれば新型路線図の情報で十分、アイコンがあることで駅が探しやすい
- ・インデックスについては共感を得られず（中国・韓国・台湾）
- ・Q案については情報が少なすぎるという意見がほとんど
- ・そのほか要望としては「乗換え駅のわかりやすさ」、「英日表記」など
- ・メトロとの併記を望む声もあり。ただ煩雑過ぎないようにしてほしいという意見もあり

⇒新型路線図（P案）はわかりやすく、シンプルと共感を得る（アイコンも好評）

5.4 インターネット調査

5.4.1 調査概要

グループインタビューの結果を踏まえ、インタビュー結果の定量的な裏付け、および新型路線図の評価を検証すべく、インターネット調査を行った。調査期間、および調査対象者は以下のとおりとなる（表4）。

5.4.2 調査結果

(1) 必要な情報と適切な収集媒体、収集のタイミング

鉄道での移動に関する情報収集のタイミングは、「訪日前」が中心であり、質問を実施した18項目中12項目で事前に情報収集を行ったと答えた人が30%を越えた（図12）。「日本の空港」に到着してからの情報収集としては、鉄道の乗り方・乗換え

表4 インターネット調査概要

	インターネット調査
調査期間	2012年1月10日～27日
調査対象	過去半年～1年以内に訪日経験のある外国人観光客 米国63s、中国64s、台湾65s、韓国64s（合計256s）

（32%）、切符の買い方（30%）、案内サインの見方（30%）、目的地までの経路（32%）など、実際の電車利用における概略を把握したい傾向がやや強い。「活動・行動の起点となる駅」での情報収集は、出発地から目的地までの乗換回数や所要時間」など乗車に対する具体的な情報把握が主体といった結果がみられた。

また、必要な情報収集に便利な収集媒体については「ガイドブック」「各種旅行者用パンフレット、フリーペーパー」「企業などの公式Webサイト」「個人ブログ」「空港/駅のインフォメーションセンター」を中心に数値が高かった。非英語圏においては事前の情報収集意欲が強く、その中でも特に韓国人でその傾向が高かった。「訪日前」の情報収集の手段としては「個人ブログ」や「ガイドブック」主体に行われている。英語圏においては情報収集への感度はやや低いものの、収集媒体は多岐にわたり、「案内端末」や「案内サイン」にも関心を示す傾向がみられた。

(2) 新型路線図の受容性および改善要望

新型路線図の使い勝手については、75%の人から「現行路線図より使いやすい」という評価が得られた（図13）。

中でも特に韓国での評価が高かった（88%）。

現行型路線図より改善を行った5つの点はいずれも高い評価が得られ、「表示駅は都内中心」「外国人利用駅が目立つよう工夫」といった内容は80%以上の人から高い評価が得られた。

新型路線図への改善要望としては、「英語・日本語の表記」「メトロなどJR以外の路線の掲載」「距離感がわかるようにし

収集したいタイミング	鉄道利用時 必要な情報収集に便利だと感じる媒体																			
	訪日前に必要	日本の空港で必要	活動開始の駅で必要	公式Webサイト・ブログ	出人のWEBサイト・ブログ	YOUTUBEなどの動画共有サイトの動画	SUICAのアプリ	ガイドブック	ホテル・旅館のパンフレット	旅行会社提供のパンフレット	空港設置のパンフレット	駅設置のパンフレット	駅設置のポスター	駅設置のポスター	駅設置のポスター	駅設置のポスター	駅設置のポスター	駅設置のポスター	駅設置のポスター	駅設置のポスター
(1) 日本には複数の鉄道会社の鉄道網があること	55	24	19	55	38	17	22	48	36	34	33	22	29	29	20	29	20	24	17	17
(2) 日本の鉄道の乗り方・乗換えの仕方など	47	32	25	29	50	18	27	44	40	39	36	24	34	21	26	30	24	21	18	24
(3) 自動券売機の使い方（切符の買い方）	38	30	28	23	33	29	21	33	33	29	30	27	31	23	16	34	24	21	16	20
(4) 電車に乗り（普通・快速・特急など）があること	42	24	16	26	25	10	25	42	30	33	36	15	21	28	14	29	24	20	15	21
(5) 外国人向け案内板や駅名標	46	29	23	27	28	11	22	46	27	40	30	22	28	25	24	30	25	24	17	13
(6) 移動に使えるSuica（PASMO）があること	38	27	15	28	31	14	25	41	36	31	45	19	27	23	20	26	23	22	16	20
(7) Suica・PASMOの使い方・買い方	35	27	21	49	40	16	28	43	31	39	33	20	37	28	18	37	28	23	17	18
(8) 駅構内の案内サインの見方	28	30	22	23	31	18	21	35	23	26	23	25	33	23	27	32	29	25	23	18
(9) 鉄道路線図	38	25	24	31	27	20	32	41	39	34	38	23	38	32	26	41	26	25	23	26
(10) 切符販売窓口の案内	24	26	19	23	23	14	26	53	29	25	37	17	30	33	16	39	35	20	23	26
(11) 運賃案内	32	26	24	24	25	8	28	31	22	27	24	15	25	24	22	34	32	29	17	26
(12) 時刻案内	24	23	24	32	23	11	21	24	28	20	32	18	25	25	18	37	31	22	22	21
(13) 出発地から目的地までの経路（利用路線）	46	32	36	41	29	13	30	41	37	34	36	19	28	31	13	39	28	26	23	19
(14) 出発地から目的地までの乗換回数	38	32	31	29	27	17	30	29	29	27	29	14	25	31	19	36	33	21	21	25
(15) 出発地から目的地までの所要時間	38	27	30	30	22	16	27	31	30	25	30	14	27	14	43	30	25	19	21	24
(16) 出発地から数えていくつ目の駅が目的地か	26	22	29	26	21	14	32	34	22	28	27	17	25	25	9	30	26	25	26	22
(17) 出発地から目的地までの運賃	26	23	27	29	24	10	28	36	25	23	24	13	31	20	14	44	31	24	23	22
(18) 目的地駅にいたかどうか	14	14	8	19	19	24	14	22	9	16	14	14	22	16	14	22	16	14	22	18
(19) 目的地駅の案内案内	18	17	23	16	19	17	28	30	20	22	20	15	21	22	14	33	19	25	20	25

図12 必要な情報と適切な収集媒体、収集のタイミング

てほしい」「空港へは何線でいけばいいかわかるようにしてほしい」といった要望が多かった。「母国語併記」については“できれば併記してほしい”という意見は半数近くであるが、“絶対に併記が必要”という意見は8%にとどまる。「日本語併記」については共通して肯定な意見が多かった。

6. まとめ

今回の調査で得られた結果より、外国人のお客さまへの適切な案内手法、および今後の展望について以下のようにまとめた。

【路線図について】

- ・旅行中期間における路線図の参考度は非常に高く、有効な情報伝達手段と考えられる
- ・現行版の路線図については駅の表記が多く「目的の駅が探にくい」といった点に不満を感じている

- ・現行版の問題点を踏まえ、新型路線図を作成。おおむね評価も高かったことから、新型路線図の要素をベースに路線図の改良を進めていくことが望ましい

- ・新型路線図への改善要望としては「メトロ路線の併記」「母国語+日本語での表記」などがあげられた

→メトロ併記への要望は高いが、より複雑になり見づらくなるため工夫が必要。メトロ路線の掲載方法や、掲載する言語を変えた路線図を数パターン試作し、実際に評価検証を行い、今後実導入をめざす

【効果的な接触手段および提供すべきコンテンツ】

- ・訪日前に情報を知りたいニーズが高い
- Webサイトだけでなく、旅行会社提供のパンフレットでも情報提供をする必要がある。特に外国人向け切符についてはパンフレットの掲載に対する希望が多い
- ・Webについては、公式サイト以外に、個人のブログからの情報取得ニーズも高い（特に韓国）

→個人ブログで展開するための施策の検討が必要

- ・路線図については、Webだけでなく、ガイドブックに当社路線図が反映される必要がある

→各国ガイドブックへの情報提供も検討が必要

- ・Suicaについては「運賃や乗換で困らなくて済む」という訴求ポイントを、より前面に出すことで販売促進につなげるべきである

- ・そのほか要望としては、ポケット版路線図の簡単な入手、自動券売機についての説明、駅構内移動の案内などに対する要望も高いので、それらに対する対策が必要

・提供すべきコンテンツ、および提供するにあたっての最適なタイミングについて図14のようにまとめた

外国人旅行者に対しては、欲しい情報を適切なタイミングで提供する必要があり、情報のニーズも各国によって異なる。本調査で得られた知見をもとに最適な案内手法について引き続き検証を行ってきたい。

参考文献

- 1) 日本政府観光局（JNTO）：国籍別 / 目的別 訪問外客数
- 2) 日本政府観光局（JNTO）：訪日外客訪問地調査2010

	全体	米国	中国	韓国	台湾
「新型路線図」評価（計）	75%	73%	81%	88%	57%
＊「新型路線図」TOP BOX	33%	27%	27%	56%	23%
「現行路線図」評価（計）	13%	13%	9%	6%	23%
表示駅が東京圏内を中心とした範囲に絞られている	88%	92%	97%	67%	95%
外国人がよく利用する駅が目立つように工夫されている	83%	86%	92%	73%	82%
訪日外国人がよく利用する駅以外の駅名も表示されている	76%	81%	78%	69%	77%
インデックスは読み方、外国人がよく利用する駅・乗換駅のみ表示	75%	89%	80%	59%	77%
アイコンでランドマークが表示されている	76%	71%	91%	63%	80%
日本語も表記してほしい		25%	25%	50%	42%
英語も表記してほしい			53%	41%	35%
メトロなどJR以外の路線も掲載してほしい		38%	39%	31%	31%
路線図内の路線に数字やアルファベットをふってほしい		29%	36%	25%	23%
路線図内の駅に数字やアルファベットをふってほしい		25%	31%	20%	20%
文字を大きくしてほしい		24%	39%	19%	34%
東西南北がわかるようにしてほしい		27%	38%	6%	40%
距離感がわかるようにしてほしい		32%	34%	23%	37%
空港へは何線でいけばいいかわかるようにしてほしい		27%	31%	34%	42%
どの方面（地域）に行く路線のかわかるようにしてほしい		22%	27%	13%	35%
全ての路線をカラーで色分け	43%	48%	42%	36%	46%
カラーとモノクロを使い分け（計）	48%	43%	52%	52%	48%
＊主要路線のみカラーで	30%	38%	36%	22%	23%
＊JR・メトロの片方だけをカラーで	19%	5%	16%	30%	25%
日本語併記は必要（計）	81%	81%	81%	83%	77%
＊「絶対に必要」	39%	54%	28%	38%	35%
日・英があれば問題ない（計）	36%		39%	36%	34%
母国語併記 できれば欲しい＋必要	54%		44%	63%	55%
＊母国語の表記は絶対に必要	8%		9%	8%	6%

図13 新型路線図受容性および改善要望

	訪日前	空港で	駅で
WEB	●複数の鉄道網があることは公式サイト、乗り方はアプリも高い ＊韓国では全体に個人ブログの意向が高い、中国では比較的高い	＊韓国ではアプリも高い ＊米国では訪日前より空港での情報入手ニーズが高い傾向。	
ガイドブック	- 日本の鉄道利用の概略 - 複数の鉄道網があること - 乗り方（乗換の仕方など）	- 日本の鉄道利用の概略 - 乗り方（乗換の仕方など） - 自動券売機の使い方 - 案内サインの見方	- 日本の鉄道利用の概略 - 自動券売機の使い方
パンフレット・フリーペーパー	- 日本の鉄道利用の概略 - 電車が種類があること - 自動券売機の使い方	- 日本の鉄道利用の概略 - 乗り方（乗換の仕方など） - 自動券売機の使い方 - 案内サインの見方	- 日本の鉄道利用の概略 - 自動券売機の使い方
インフォメーション		- 日本の鉄道利用の概略 - 案内サインの見方	- 日本の鉄道利用の概略 - 自動券売機の使い方
案内端末			- 日本の鉄道利用の概略 - 自動券売機の使い方
駅構内案内サイン			- 日本の鉄道利用の概略 - 自動券売機の使い方

図14 提供すべきコンテンツおよび提供のタイミング