

# インバウンド観光客の情報環境（言語景観・意味景観）とのインタラクション：多言語・多文化社会における ICT 支援を視野に Inbound Tourists' Cognitive Interactions with Information Environments ---Linguistic and Semiotic Landscapes of Heterotopia---

原田 康也<sup>1</sup>, 伊藤 篤<sup>2</sup>, 森下 美和<sup>3</sup>, 平松 裕子<sup>4</sup>

Yasunari HARADA, Atsushi ITO, Miwa MORISHITA, Yuko HIRAMATSU

<sup>1</sup>早稲田大学, <sup>2</sup>宇都宮大学, <sup>3</sup>神戸学院大学, <sup>4</sup>中央大学

Waseda University, Utsunomiya University, Kobe Gakuin University, Chuo University

harada@waseda.jp, at.ito@is.utsunomiya-u.ac.jp, miwa@gc.kobegakuin.ac.jp, susana\_y@tamacc.chuo-u.ac.jp

## Abstract

How do we navigate and maneuver ourselves in familiar and unfamiliar environments? In situations where we know exactly where and what to expect, such as when we are in our own houses or apartments and are trying to perform our daily chore or on our commute way from home to work or vice versa, most of our actions and behaviors are automatic: we do not plan ahead, we are not making important decisions and we do not remember exactly what we did or did not. When your commute is disrupted, you have to choose among alternative routes, mentally in the previous century and by consulting web information with your mobile devices such as smartphones today. When you are traveling domestically or internationally, you need to find your way around beforehand with printed maps and with information on the web and when you get there, you try to figure out where you are relative to those information you gathered beforehand and adjust your actions according to the additional or updated information you get on the spot.

When the first author of this paper got on a local bus in Singapore in his first trip abroad back in 1988, he panicked as there were no route maps inside in any language and the bus driver spoke in a language or languages he did not even recognize. He had to get off immediately and head back one stop just in case. When he later arrived in Paris by way of Dubai and Zurich, he had difficulty understanding the words after the street names, as street addresses are not in common use in Tokyo and he did not have a clear idea that even-numbered addresses are on one side of the street and odd-numbered addresses are on the other side. He also had some difficulty figuring out what “bis” means when it is used for street addresses in France.

For practical purposes for those who navigate and maneuver themselves in terms of the maps they consult, maps are more real than any other perception of the local realities, and this is more so for tourists who have to depend on information in their own languages than any help they can get in the local languages they may not fully understand. Today, this is more so as visitors from abroad may use mobile translating devices or their smartphones to have written or spoken instructions, explanations and menu nomenclature in the local parochial languages translated into their own languages or languages of their choice.

**Keywords** —Linguistic Landscape, Semiotic Landscape, Cognitive Interactions, Navigation, Decision Making

## 1. はじめに

人は外界からの情報を視覚・聴覚・嗅覚・触覚などの五感から得て、場合により直感的・情動的・感覚的な洞察を経て、場合により理知的・論理的・言語的な解釈を経て、自分の行動を調整し決定する。しかし、同一の環境に置かれても、それぞれの個人がそこから得る情報は異なる可能性がある。同一の教科書を用いて一斉授業の教室で学んでいても、学習者によって何をどれだけ深く学ぶか異なっていることは、教員のよく知るところである。その意味で、こうした環境と人間との関係を単に人間による環境からの情報の受容としてではなく、行動・認識の主体としての人間の外部環境とのインタラクションとして理解する必要がある。

本稿では、インバウンド観光客が国内の言語的・意味的・情動的環境とのインタラクションをどのように経験しているか、また、インバウンド観光客の利便性を意図したと思われる環境の改変が日本人にどのような結果をもたらしているかについて、日常的な経験やネットの書き込みなども交えて考察を試みる。

## 2. 旅行者の日常と在住者の非日常

第一著者の学生の頃の日常生活と（海外）旅行者としての個人的経験を振り返ってみる。学生、特に学部生のころの生活は、自宅から大学までの通学のほか、アルバイトの家庭教師・夏期ならびに冬季講習などの講師としての移動のほかは、都内の主要な書店（大盛堂・紀伊国屋・丸善・イエナ・旭屋・三省堂・芳林堂など）への習慣的な訪問と映画館（いわゆる封切館と名画座など）をめぐることが大部分であり、横須賀線・東横線・山手線と営団地下鉄の銀座線・丸の内線・有楽町線を中心とした都内路線図に本屋と映画館がプロットされているというのが第一著者の脳内地図であり、始めて出向く映画館の所在はシティロードやぴあといった月刊情報誌の案内図から情報を得ていた。

大学院生となり、非常勤講師・専任講師となるにつれて通学・通勤経路は変わり、いくつかの日常的に通う飲食店と非日常的に訪問する飲食店などが加わったほか、丸善・イェナに立ち寄る理由が次第になくなり、封切館や名画座に出向くよりはフィルムセンター・アテネフランセ・東京日仏学院・イタリア文化会館などで過ごす時間が多くなったが、日常生活での基本的な認識と世界観と脳内地図に大きな変化はなかった。

1988年3月に、西ドイツで開催されるワークショップに参加することとなり、シンガポールで一泊したのち、ドバイ・チューリッヒ経由でパリに到着し、2週間の現地視察ののちに鉄道を使ってケルン経由で目的地に到着した。シンガポールでホテルから街中に出ようとしてバスに乗ると車内に路線案内図がなく、運転手がこちらが理解できる言語を話さないことに気が付いて慌てて降りた。パリで最初に必要となったのは、地下鉄路線図に加えてインデックス付きの地図であった。東京の国立フィルムセンターに相当する *la cinémathèque française*<sup>1</sup> は当時ポンピドーセンター内にあり、たどり着くには詳細な地図は必ずしも必要なかったが、シティロードとぴあに相当する *Pariscopie*<sup>2</sup> と *L'Officiel des spectacles*<sup>3</sup> を購入して驚いたのは、映画館の所在を示す案内図がなく、住所（通りの名前と番号）が記載されているだけであったことである。東京では、市区町村名と番号による住所だけを頼りに目的地に到着しようと思えば、ゼンリンの住宅地図または昭文社の地図などの個人情報に近い詳細な情報を掲載した地図が不可欠となることが多く、映画館などのイベント情報については最寄り駅からの案内図があるのが一般的であったが、通りの名前からその所在が分かるインデックス付きの地図さえ持っていれば、大部分の場合、住所（通りの名前と番号）だけで目的地に到着できる<sup>4</sup> というのはそれなりに新鮮な経験であった。インデックス付きの地図をもってパリの街中を歩いていると、各国の旅行者のみならずパリの住民と思しき人たちまで近寄ってきて、自分の行先を教えてほしいと声をかけてくるのが印象的であった。さらに、*Pariscopie* にも *L'Officiel des spectacles* にも映画のスケジュールに日程の記載がなく曜日のみが記

されていて、発行日から一週間の日程が前提となっていることに気が付くまで数日を要した。競合する二誌の発行曜日が異なることから、こうした違いを理解して記載されている情報を有効活用し、スケジュールを最適化するためにはそれなりの無駄にした時間と試行錯誤と努力が求められた。そのようにしてたどり着いた「列車は汽笛を三度鳴らす」というフランス語タイトルの映画が始まると「真昼の決闘」であったときなどには脱力することもあったが、*la cinémathèque française* のその時の特集がチェコ映画の歴史回顧で、チェコ語無字幕ないしチェコ語フランス語字幕の映画を見続けているときだったので、良い息抜きになったことも事実である。映画館に入る際にあらかじめ明るいところでチップを小銭で用意しておかないと、暗闇の中で外国の通貨を金額もわからないまま案内人に渡す羽目になることも含め、慣れない外国で目的地にたどり着いて目的を果たすためにはそれなりにハードルが高かった時代であった。

その後、スタンフォード大学を定期的に訪問するようになったが、当初は徒歩か自転車による移動に限られ、脳内地図は自転車で移動できる範囲の飲食店・スーパー・本屋・映画館限定、その後運転するようになると移動距離が広がるが、相変わらず飲食店・スーパー・本屋・映画館限定であった。少額の決裁でも個人小切手を使用することが多く、そのたびに記入と本人確認に時間がかかるため飲食店や商店での支払いに時間がかかることを除くと、スーパーでの商品配列も含めてアメリカ西海岸北カリフォルニアでの日常生活はいろいろな意味でフランス・西ドイツでの経験と比較して日本の生活に近く、うっかりすると日本と違うことを忘れて失敗することもあった。1993年秋に国内で国際会議を主催することが予定されていたため、在外研究として本属大学から離れていた1991年3月から1993年3月を中心に前後の数年間には可能な限り多くの国際会議・ワークショップ・サマースクール<sup>5</sup>などに参加するように心がけたが、新しい都市を訪問するたびに予想外のことがあり、きわどいところで全くの偶然から主催者に助けられることも多かった。こうした経験のあと、国際会議を開催するようになると、海外からの訪問者の視点を意識して都内を歩くようになった。

<sup>1</sup> <https://www.cinematheque.fr/>

<sup>2</sup> <https://fr.wikipedia.org/wiki/Pariscopie>

<sup>3</sup> [https://fr.wikipedia.org/wiki/L%27Officiel\\_des\\_spectacles](https://fr.wikipedia.org/wiki/L%27Officiel_des_spectacles)

<sup>4</sup> 実際にはそれほど単純ではなく、bisなどの表記の意味がすぐには分からず、また、住所からここかと思われる場所には入口があり、内部の区画に分かれていることもあった。

<sup>5</sup> LSA (Linguistic Society of America) Summer Institute <https://www.linguisticsociety.org/content/las-linguistic-institutes>  
ESSLLI: European Summer School in Logic, Language and Information [http://www.folli.info/?page\\_id=45](http://www.folli.info/?page_id=45)

第一著者がはじめてパリの街中を歩きまわっていたとき、用意したエアメールを投函しようとしてもなかなか郵便ポストが見つけれなかった。ところが、国際電話をかけるために郵便局にでかけたところで、郵便ポストが黄色いということに気が付いて以来、街中のいたるところに郵便ポストがあることに気が付いた。Stanford 大学の最寄りの Palo Alto の街中を歩いて郵便ポストはないかと探しても、またしてもはじめのうちは目に入らなかった。青いゴミ箱のような巨大な入れ物が郵便ポストだとわかると、これまた街中のいたるところにあるのが目に入って来た。赤・黄・青という色の違いに加えて、アメリカの場合は投函口が車道側にあることもあり、まさにそこにあるものが目に入らないという状況に陥っていた模様である。

国際会議・国際ワークショップに参加するため海外に出かけようとするとき、あるいは国内で国際会議・国際ワークショップを開催してできるだけの情報を事前に提供しようとするとき、20 世紀の間は現地の地図・鉄道路線図・地下鉄路線図などが現地に赴かないと手に入りにくいということが当たり前であった。もちろん、開催国の大使館・領事館・観光案内担当などに出かければかなりの資料が入手可能であり、市販の図書から情報を得られる場合もあるが、参加を検討している段階でそのような時間と経費をかけることは通例は不可能であった。いったん現地の空港に到着すればいろいろな資料がほとんど無料で手に入るが、主催者がこうした情報を参加者に提供するの当日の受付であることが一般的で、ある意味でホテルや交通機関の手配や日程の検討に間に合わないのが当たり前であった。21 世紀になってこうした状況は大幅に改善されてきたが、日本国内の鉄道会社・空港などの国際的な訪問者を意識した英語での情報提供には改善の余地がある。駅の構内案内図など、日本語のページにしか記載されていない情報は今でも多い。2019 年 9 月中旬に函館で国際会議を開催予定であるが、函館空港の日本語の web はあるものの、公式な英語サイト<sup>6</sup>が見当たらない。

2004 年 12 月に早稲田大学で国際会議を開催した時は、2004 年 4 月 1 日に成田国際空港を管理する新東京国際空港公団が成田国際空港株式会社に改組し民営化した。同じく 2004 年 4 月 1 日に帝都高速度交通営団

が東京地下鉄株式会社（東京メトロ）となった。学会準備・投稿募集をしていた 2003 年に用意したアクセス案内で設定した公共交通機関へのリンクが次々と使えなくなり、修正に時間を要した。また、成田空港・羽田空港・京成電鉄・京急電鉄・東京メトロ・都営地下鉄（東京都交通局）など、日本語のページは少しずつ充実していたが、同じ情報を提供する英語のページを見つけにくく、トップページから改めて探し直す必要があり、page の URL がいきなり変更になることも多かった。最悪なことに、学会が開催される数週間前に早稲田大学総長室広報課が管理する大学へのアクセスガイドとキャンパスマップのページの内容と URL が予告なく更新となり、学会のページから用意していた駅から会場までの案内にたどり着けない状態になり、変更になったという広報もいっさいなかったため、学会会場である早稲田大学国際会議場の入り口がわかりにくいこともあって、海外からの来場者が迷子になる結果となった。

### 3. インバウンド観光客への対応<sup>7</sup>

2019 年に東京・神戸を含む国内 12 都市で開催されるラグビーワールドカップ・2020 年に東京で開催されるオリンピック・パラリンピック・2025 年に大阪で開催される万国博覧会などさまざまな国際的イベントが予定されているが、いわゆるインバウンド旅行者は 2018 年に 3000 万人を超え、2020 年には政府の目標である 4000 万人に届くことが見込まれる。環境庁は、国立公園満喫プロジェクトを開始し、日本の豊かな自然をインバウンド旅行者に紹介する試みを開始した。インバウンド観光客の中にはリピータも着実に増えており、定番の観光地だけでなく、日本各地の食事・風景・スポーツイベント・芸術展示・体験的イベントなどを求める外国人も多い。

駅などの公的空間や飲食店・店舗などの案内板やサインネージなどに多言語による表示やピクトグラムを目にしたり、複数言語による列車アナウンスを聞く機会も増えている。人工知能に対する期待と関心も含めて、自動翻訳の質的な向上も期待され、スマホやタブレットを使って日本語による掲示や飲食メニューを自国語に翻訳して理解しようとする旅行者も多く、音声翻訳機も各種宣伝される時代となっている。しかし、日本

<sup>6</sup> 函館市の公式サイトには空港の情報を記載した英語のページがある。  
<https://www.hakodate.travel/en/information/access.html>

<sup>7</sup> 本節では原田康也・森下美和・伊藤篤の報告 [6]を修正の上で繰り返している部分がある。

語から英語への翻訳であっても様々な点で不正確・不適切な結果が表示されることがあるが、日本語から中国語の翻訳では、意味が通じない・内容的に間違っているなど、本質的に使い物にならない・使ってはいけない翻訳結果が得られる場合もある。

駅・ホテル・銀行などを含め、公共の場に日本語に加えて英語・中国語・韓国語など外国語・多国語による表示・案内が増えているが、よく見ると目先の表現だけ日本語から英語に置き換えようとして意味が通じなくなっている場合もある。例えば、「地球環境保護のためにトイレットペーパーは使い切ってから次のロールをご使用ください」という趣旨と思われる英文が“Please use up toilet rolls to protect earth.”となっていると、指示内容も目的も見当はずれで、意味不明・理解不能となってしまう。

駅名・地名については日本人であっても地域住民でないと漢字の読み方や実際の発音が理解できない場合もあるが、ローマ字表記に関しては長い複合的な名称を一つの綴りにして可読性を失っている例も多い。西早稲田を Nishi-Waseda と表記すれば発音できるであろうが、Nishiwaseda と表記することによって一目で形態素解析を行うことができず、発音に支障が生じる。新大阪を Shinosaka と表記しては多くの日本人は篠坂かと思うであろう。新神戸駅を New Kobe Station と表記しては日本人とのコミュニケーションに齟齬が生じる<sup>8</sup>。そもそも、簡体字での駅名表示は日本語（の発音）を簡体字で表記したものを意図していないと思われるが、ローマ字による駅名・地名表記は英語での表記ではなく、日本語の一部としてのローマ字表記であるにもかかわらず、「グランド坂通り」を ground-zaka dori と表記するような混乱がいまだに見られる。

首都圏では 2004 年前後から地下鉄をはじめとする鉄道各社・各路線にアルファベットと数字を割り当てる仕組みが導入され、各地域に広がっているが、これは上記のような地名・駅名のアルファベット綴りに関する様々な問題点のある程度まで迂回することを可能とし、現地の交通事情に不案内な外国人旅行者と現地の事情に慣れ親しみすぎている地域住民との円滑なコミュニケーションにとって有効な対応策である。

<sup>8</sup> ローマ字表記の地名を瞬時に判読できない日本人も多いので、日本人とのコミュニケーションのためにはローマ字表記と日本語表記の併記が便利であり、2000 年前後に首都圏の書店で市販されていた二か国語表記地図を見かけなくなったのは残念である。

地名の英語表記については国土交通省国土地理院 (2015) が公開されているが、わかりやすい方針かどうかは疑問である。地図の多言語化については現在政府関係の多数のガイドラインが公表されている。また、オンライン地図の多言語化についてもいくつかのプロジェクトが見られる<sup>9</sup>。移民・多文化共生政策に反対する日本国民の会 (2014) のような、多言語化によって案内が見にくくなるという見解にも一定の合理性がある。

駅などでの多言語表示については、必ずしも好意的な反応に限定されない。あまりにも多くの言語による表示を盛り込もうとして日本語の表示が小さくなった見えなくなったりすることに対する不満は大きい。以下はそうしたネットの書き込み<sup>10</sup>の一例である。（紙幅の関係で改行は削除している。）

顧客との会議に出席するために電車の駅に急ぐサラリーマン。【中略】電光掲示板を見上げる。と、そこには解読不可能な外国語の文字が溢れ、日本語は一文字もない。【中略】次に現れるのも理解不可能な外国語。為す術もなく立ちつくすサラリーマンが乗るはずだった電車のドアが閉まり、駅を離れていく…。【中略】日本にいるのに、日本人が全く読めない表示が溢れ、大多数の日本人が不便な思いを強いられていると感じませんか？

一方、海外からの来訪者を意識した次のような書き込み<sup>11</sup>も見られる。（同上）

しかし、日本人がせっかく不便に耐えているのに、もし、肝心の外国人が便利に感じていなかったらどうでしょうか！ 東京都葛飾区の「青戸」は、  
青戸

Aoto

と、漢字とローマ字を併記することで、韓国人には十分によく分かります。【中略】

아오토

と表記すると、「ト」の音 (토) が「トオ」と、ちょっと強くなります。日本語の「ト」の音と、ぴったり対応する音が韓国語にはないのです。【中略】「aoto」が一番正確なのです。【中略】日本の駅名のハングル専用表記は、韓国人の自尊心を満足さ

<sup>9</sup> 国土交通省 (2009)・総務省 (2013) など参照。

<sup>10</sup> 駅の電光掲示板の外国語表記を止めるべき本当の理由 <https://www.mag2.com/p/news/397431>

<sup>11</sup> <https://www.mag2.com/p/news/397431/2>  
あのカタカナ表記がなんか嫌な理由

せることはあっても、実用的ではない、ということです。【中略】旅行者への親切心なら、日本語とローマ字で統一した方がずっと合理的なのです。

このことは、逆の立場になって、韓国語を解さない一般の日本人旅行者がソウルの地下鉄に乗ることを考えると得心が行く<sup>12</sup>。

ソウルの地下鉄の駅名は、韓国語(ハングル)の他に、アルファベットと漢字とカタカナで表記されています。【中略】カタカナ表記が日本人たちに【中略】役に立たないとか変だとかとにかく評判悪いトンドテムンヨッサムンファゴンウォン

って書いてあったら、日本人のうちどれくらいがスラスラ読めるでしょう。【中略】

東大門歴史文化公園

にしたほうが意味もわかるし、ストレス少ない【中略】漢字にすればよりわかりやすいかといえば【中略】その漢字を日本語読みして、会話として通じなくなる【中略】アングクと聞き慣れた場所が安國と書いてあったら、それがアングクであると気づかない人も出てきそうですよね。【中略】カタカナ表記がいいか漢字表記がいいのかで日本語話者の意見も割れるわけです。【中略】日本語話者の場合、【中略】音+文字のセットで脳内にインプットされます。【中略】『カタカナは苦手だ』という日本語話者【中略】は、カタカナの読解が下手なのではなくて、意味のわからない音の羅列は記憶にとどめにくいってことなんじゃないかな。【中略】駅名カタカナ案件は、カタカナがいいか漢字がいいかではなくて、カタカナと漢字の両方(ふりがなであれ併記であれ)が欲しい日本語話者と、ハングルだけでなんの不自由も感じていない現代の韓国語話者の表記世界の感覚の違いから来ているものなのじゃないかな。ということです。

東京メトロ地下鉄半蔵門線のホームの行き先表示<sup>13</sup>が2019年春ごろに変わり、行き先や列車種別がアルファベット・簡体字・ハングルで表示されているときに、その上に小さなひらがなで同じ情報が表示されるようになった。安全・安心で、地元の住民にとっても国内

旅行者にとってもインバウンド観光客にとっても快適な情報提供とは何か、適切なホスピタリティー・コミュニケーションのあり方について、観光開発の観点からの知見に加えて認知科学的検討を加えることは、実務的に有効な成果が期待できるだけでなく、認知科学の新しい応用的・実践的研究分野の開拓につながることも期待できる。

#### 4. 認知的インタラクション

多言語情報を含む町並みや屋内デザインの見え方などの言語景観・意味景観、飲食物のメニューや緊急避難時のインストラクションの翻訳の正確さと適切さ、ハラル・ベジタリアン等に代表される食文化の差異や禁忌・忌避との共存のありかたとICTによるそれらの支援を認知科学的アプローチから検討することにさまざまな意義があると著者たちは考えている。フィンガーボウルの水・ぬるま湯を飲んでしまったとしても、時間の経過とともに笑い話となるささやかなマナー違反程度のことかもしれないが、つけ麺の熱いスープをせいろの上にかけて周りにまき散らすというようなネット上に書き込まれている事例<sup>14</sup>が事実だとすれば、やけど・怪我・器物損壊につながりかねない深刻な事態を引き起こす可能性がある。文化に関わる暗黙の前提の違いは大きな摩擦の原因となる可能性があるが、宗教的戒律や食物禁忌に関連して、飲食物の内容・成分が不明であったり、表示・提供されている情報が不正確・不十分であると、購入・飲食に際して大きな支障が生じるだけでなく、誤った情報に基づく意思決定が深刻な結果をもたらすこともあり得る。規模の大きくない飲食店においては、さまざまな宗教的戒律・食物禁忌・食物に関する信念に対応する余裕はなく、多言語・多文化に対応した情報提供どころか、日本語による正確で確実な情報提供さえままならないのが現実であろう。一方で、伝統的な食材や製法を見直して、ハラルやベジタリアンに対応する日本食料理店もあるが、そうして提供される料理が観光客の期待する「日本の食事」であるかどうかは、意味論的・認知科学的な検討課題となりえる。

第四著者が日光の浴道の写真を留学生に見せたところ、英語を読む学生、日本語を読む学生、英語と日本語を読む学生、日本語も英語もあまり読めない(日本語は和食の名前や漢字の多さなどに難しさを感じる)

<sup>12</sup> <https://ameblo.jp/salon-ena/entry-12427760190.html>

2018-12-23 07:36:52 日本語\*韓国語、言葉のこと

<sup>13</sup> 東京メトロ、行き先表示器を一新 / LED から液晶に変更、情報量アップ / 2016年08月03日 15時13分 公開  
<https://www.itmedia.co.jp/business/articles/1608/03/news107.html>

<sup>14</sup> つけ麺とインバウンド観光客

<https://topics.smt.docomo.ne.jp/article/moneypost/life/moneypost-447094>

学生など、それぞれの学生が見ている・理解する内容が異なり、それが重なって少し違う印象を作るように思われる。読める方が読めないより良い印象を持つとは限られず、英語を読む学生は間違いを正したくなり、英語と日本語のわかる学生は内容の相違が気になるが、双方あまり得意でない学生は写真やイラストで自分の興味を惹きつける対象を見つけ、わからないなりに楽しんでような印象を与える場合もある。ものの価値を自国におけるそのものの価値に準じて考える場合は、どの国から来たのかで魅力的に見える店や商品が違ったりすることにつながる。このように、同じ景色の中にながらも、人によって見ているものは同じではない。留学生を対象としたこれまでの調査から、東武日光駅から日光東照宮へと続く沿道の同じ道の写真を見ても、あるいは同じ道を歩いても、英語圏からの留学生とそれ以外の留学生とでは考えること・感じる事が同じではなく、観光地を歩くと印象が異なっていくという当たり前のことが明らかとなっている。

## 5. 実践的・応用的研究課題の可能性

言語景観・意味景観などが織りなす意味環境・情報環境と人とのインタラクションについて、インバウンド観光客への対応をひとつの契機として検討することは次のような観点で重要である。人が環境から何を読み取り、どう行動するか個人によって異なることは当然であるが、自国の環境・母語の環境では潜在しているさまざまな課題が、異文化環境・他言語環境において顕在化する部分も大きいことが予想される。

すでに述べたように、2019年に東京・神戸を含む国内12都市で開催されるラグビーワールドカップ・2020年に東京で開催されるオリンピック・パラリンピック・2025年に大阪で開催される万国博覧会など、ここ数年のうちに日本各地で大規模な国際的イベントがさまざまに予定されている。インバウンド観光客の情報環境について考え、そのあり方と支援策を議論し検討することは、認知科学研究者に新たな実践的・応用的研究課題の可能性を提示することにつながる。こうした議論の成果は、認知科学とICTを融合した新しい観光案内サービスの提供につながる可能性も考えられる。一例として、第三著者のゼミでは2019年のラグビーワールドカップ開催に向けて関西地区のバイリンガルマップ作成を計画している。また、2020年のオリンピック・パラリンピックについては、第二著者を中心に日光・戦場ヶ原の観光案内多言語アプリを開発・提供

予定である。

インバウンド観光客の情報環境（言語景観・意味景観）とのインタラクションは、以下のような課題に発展する可能性がある。

- (1) 海外展開：日本人が海外の観光地に行ったとき、どのような言語景観・意味景観があるとうれしいのか？
- (2) 情報提供の個人化・拡張現実支援：そもそも、人は同じものを見ているのか？同じ景色の中にながら見ているものは必ずしも同じではないのか？それをどのように検知し、どのように情報を提供できるのか？
- (3) 多文化・多民族への対応と文化摩擦の回避：庶民的な生活圏にインバウンドの観光客が入って来ることで、いままでにないトラブルも増えている。トラブルをどうすれば未然に防げるか、不可避であるのかを検討することも、これからの日本社会を考えたときにますます重要となるであろう。
- (4) 固有の歴史と文化的伝統をどのように外国人観光客に伝えるか？：インバウンド旅行者に向けた食事や地図などの情報提供が旅の利便性をさらに向上させる一方で、地域固有の文化をどのように外国人や次の世代に伝えていくのか。日本固有の文化をどのように多言語化するのか、課題が残る。
- (5) 認知機序と5W表現順序との言語間相違：5Wの情報配列は言語により異なり、翻訳においてはこうした配列の取り扱いについて検討する必要が生じる。たとえば、ウィキペディアの英語版と日本語版とを比較すると、英語版では(1) Who was involved? (2) What happened? (3) Where did it take place? (4) When did it take place? (5) Why did that happen? の順であるのに対して、日本語版では、いつ・どこで・誰が・何を・なぜとなっている。こうした点について、言語相対性仮説と普遍的表現可能性の観点から検討することは、認知科学・言語学・翻訳研究の重要な課題となる。

インバウンド観光客への情報提供との関連でも、日光においては寺院などに入れば文章もあるが、沿道では単語レベルの表示が多く気が付きにくい。神戸では文章が掲示されている場合が日光より多く、事柄のとらえ方、情報優先順位、叙述の配列などに日本語とは違いがあることが観察される。

## 5. 本 Organized Session の進行予定

本稿執筆時点で organized session の開始・終了時刻は 16:30・19:00、会場は共通講義棟 41 が予定されている。以下のタイムテーブルを目安として進める。

16:15-16:30	招待講演：原田康也・伊藤篤・森下美和・平松裕子 インバウンド観光客の情報環境（言語景観・意味景観）とのインタラクション
16:30-16:55	招待講演：平松裕子 日光の言語景観とインバウンド観光客のインタラクション：文化と伝統を超えて
16:55-17:20	招待講演：森下美和 神戸の言語景観とインバウンド観光客のインタラクション：バイリンガルマップの作成
17:20-17:45	招待講演：伊藤篤 ICTによる観光開発と情報行動：心理学的効果を応用した期待感向上アプリ開発
17:45-18:10	一般講演：鈴木弘也・鈴木瑛大・伊藤篤・橋本直己・佐藤美恵 観光対象としての興味・関心と眼球情報との関連についての一検討
18:10-18:35	一般講演：傅翔・康若澗・伊藤篤・平松裕子・原田康也・羽多野裕之・上田一貴・佐藤文博・森下美和 AI ご当地観光ナビアプリの研究開発
18:35-18:45	総合討議：参加者全員

## 謝辞・注記

本稿の執筆にあたっては、佐良木昌・河村まゆみ・栗原奈々子の助言と協力を得ている。本稿の執筆ならびに本 organized session の企画と開催に当たって、著者たちは以下の研究経費等の支援を受けている。

- ・ 科研費基盤研究(C)：課題番号 18K11849 『ネット社会におけるインバウンド観光客・定住者を意識した文化伝達の言語表現』(研究代表者：平松裕子)
- ・ 科研費基盤研究(C)：課題番号 17K02987 『高度翻訳知識に基づく高品質言語サービスの研究』(研究代表者：佐良木昌)
- ・ 科研費基盤研究(B)：課題番号 17H02249 『ICTによる観光資源開発支援：心理学的効果を応用した期待感向上』(研究代表者：伊藤篤)

本稿を執筆・編集の 2019 年 6 月 7 日に第一著者は早稲田大学構内で転倒して左手首を骨折し 6~8 週間にわたってギブスで固定することとなったため、7 月 5 日の締め切りまで原稿の編集・修正に多大の制約を受けることとなった。このため、本稿は不完全な未定稿として理解していただきたい。

## 参考文献

- [1] 伊藤篤・森下美和・原田康也, 「位置情報の活用による観光資源開発とホスピタリティコミュニケーション」, 第 131 回次世代大学教育研究会, 神戸学院大学, 2017 年 6 月 17 日.
- [2] 移民・多文化共生政策に反対する日本国民の会, (2014) 「多言語表記及び観光政策に関するアンケート」調査結果. <http://goo.gl/8V8ic9>
- [3] 木村英昭, Cinema & Sign Paradise 第 2 話ブレードランナー. [2019/05/30 最終アクセス] <https://cinemasign.exblog.jp/13041202/>
- [4] 国土交通省国土地理院, (2015) 地名の英語表記方法及び外国人にわかりやすい地図記号について：外国人にわかりやすい地図表現検討会報告書. <http://www.gsi.go.jp/common/000111876.pdf>
- [5] 原田康也, 「映像作品に見る香港・澳門・新嘉坡・東京の言語景観：二つまたは三つの観察と考察」, 日本ビジネスコミュニケーション学会 2019 年度年次大会・第 156 回次世代大学教育研究会, 早稲田大学, 2019 年 7 月 13 日.
- [6] 原田康也・森下美和・伊藤篤, 「ICT による観光資源開発支援と多言語ホスピタリー・コミュニケーション」, 日本認知科学会第 33 回大会発表論文集, pp. 251-256, 2016 年 9 月 16 日.
- [7] 平松裕子・森下美和・原田康也・佐良木昌, 「日光における言語景観：伝統と流行」, 電子情報通信学会技術報告, vol. 118, No. 516, pp. 83-88, 2019 年 3 月 11 日.
- [8] 平松裕子・伊藤篤・原田康也・森下美和・佐良木昌, 「日光の沿道における言語景観調：興味と理解から文化交流へ」, 2018 科研費合同研究会@早稲田大学：言語環境・言語景観と言語学習・言語習得資料集, 2018 年 12 月 16 日.
- [9] 平松裕子・佐良木昌・原田康也・森下美和, 「日光の言語景観」, 第 143 回次世代大学教育研究会, 神戸学院大学, 2018 年 6 月 16 日.
- [10] 平松裕子・原田康也・伊藤篤・森下美和・上田一貴・佐藤文博, 「日光沿道に展開された観光客向け英語表記：言語景観の現状調査と今後の課題」, 電子情報通信学会技術報告, vol. 117, No. 519, pp. 7-12, 2018 年 3 月 12 日.
- [11] 傅翔・康若澗・張昭誼・伊藤篤・平松裕子・原田康也・佐々木陽・羽多野裕之, 「観光地における中国語表記の課題」, 日本認知科学会第 35 回大会発表論文集, pp. 278-287, 日本認知科学会, 2018 年 8 月 30 日.
- [12] 傅翔・康若澗・張昭誼・伊藤篤・平松裕子・原田康也・波田野裕之・佐々木陽・森下美和, 「観光地における中国語表記の誤訳分析」, 2018 科研費合同研究会@早稲田大学：言語環境・言語景観と言語学習・言語習得資料集, 2018 年 12 月 16 日.
- [13] 森下美和・平松裕子・原田康也, 「神戸の言語景観：その特徴と歴史的背景」, 電子情報通信学会技術報告, vol. 118, No. 516, pp. 89-94, 2019 年 3 月 11 日.
- [14] Atsushi Ito, Rina Hayashi, Yuko Hiramatsu, Akira Sasaki, Kazutaka Ueda, Yasunari Harada, Miwa Morishita, Hiroyuki Hatano and Fumihiko Sato, "A Study of Psychological Approach to Design Sightseeing Support Mobile Application," 2018 IEEE 22nd International Conference on Intelligent Engineering Systems (INES), pp. 87-92, ISBN: 978-1-5386-1122-7 / DOI: 10.1109/INES.2018.8523896, 2018 年 6 月 21 日.