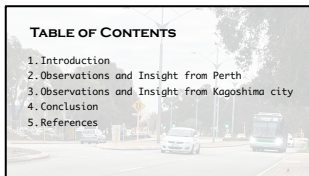


## 発表原稿



こんにちは、グローバル人材育成プラットフォーム履修生の法文学部経済コース3年の鳥居智花衣です

私は、パースでの5週間の滞在中に鹿児島市の公共交通が外国人でも使いやすくなるにはどうすれば良いかということについて、派遣先パースでの自身の外国人留学生としての視点・経験や鹿児島大学に通う留学生の視点から見た鹿児島の公共交通の良さや課題をもとに考えることにしました。

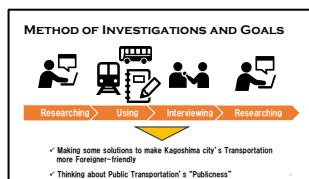


コンテンツは以下のとおりです。こちらの口頭発表では、ポスターに載せきれなかった情報も紹介しています。また、背景に使っている写真にも注目してください。

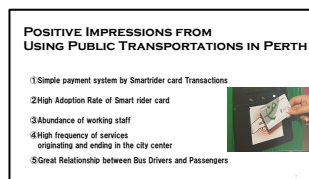


まず初めに、グローバル実地研修の概要についてです。

西オーストラリアのパースに滞在し、西オーストラリア大学の語学学校に通いました。ホームステイで、一般の家庭と一緒に生活して、学校以外の時間や休みの日はホストファミリーと過ごす時間もあり、この経験は現地での経験をより豊かにしてくれたと思います。



次に、調査方法についてです。パースと鹿児島で大体同じ視点・内容の調査になるように心がけました。これらの調査を通して、鹿児島市の公共交通機関が外国人観光客フレンドリーでより公共性のあるものになるためにすべき施策についていくつか提案しようと考えています。



私がパースで外国人留学生として外国人の視点で交通機関を利用して感じたことで特に印象的だったのは、こちらの5点です。

### ① スマートライダーカード決済（パース内で利用できるICカード）による支払いの簡単さ

支払いはスマートライダーカードを利用し、クレジットカードと繋げて自動チャージもしくは、駅や街中の至る所に設置してある機械を使って現金かクレジットカードで残高をチャージできます。

### ② スマートライダーカードの普及率の高さ

スマートライダーカードの普及率はほぼ100%で、同じ語学学校に通った学生や職員もほぼ100%使用していました。市内だけで14箇所で購入できるところが高い普及率の要因だと考えました。

### ③ 働くスタッフの多さ

現場で働くスタッフはどれくらい多かったかというと、運転手に加え、5か所あるインフォセンターで各2・3人、鉄道の各駅や主要なバス停に複数人の駅員や警備員が配置されていました。

#### ④ 市内中心部の利便性の高さ

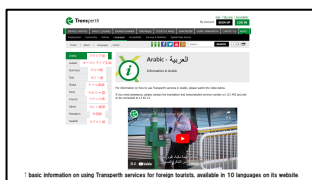
市内中心部発着のバスは 34 本、電車は 7 路線あり、平日ピーク時は 10～20 分に 1 本、ピーク時以外で 30～60 分に一本運行していました。私が一番使っていた路線は最終便が 0 時過ぎで、本数もかなり多かったため、移動には全く困りませんでした。

#### ⑤ バスの運転手と乗客の関係がすごくいい

バスの運転手と乗客の関係がすごくいいというのは、バスに前の扉から乗るときに、hi といって挨拶してから入り、降りる時は thankyou という人がほとんどだったということに由来しています。初めは驚きましたが、100%の人がしていたのでバス乗降時の挨拶はパースではかなり浸透しているなど感じました。



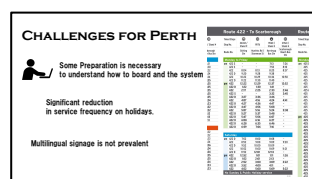
これは、パース駅に隣接する一番大きなバス停であるパースバスポート内の写真です。様々な路線の発車時間がまとめて表示されていて、発車時間が近くなると乗り場が表示されて、表示された番号の乗り場で並んで待つといった感じでした。



これは、パースの交通機関を運営しているトランスパースの Web サイトで、基本的な乗り方や、スマートライダーの使い方などが 5 分くらいの動画でわかりやすく紹介されているページです。パースを訪れる外国人観光客の半数以上は英語話者であることもあり、まちなかで外国語の看板はあまり見られませんでした。このようなコンテンツや、他にも電話通訳サービスと連携しているということで、外国人向けの取り組みもしっかりなされているなど感じました。

RANK	Points	Satisfaction rate
1	Natural attractions	100
2	Friendliness of locals	98
3	Value of things to see and do	98
4	Public transport	95
5	Safety and security	94
6	Accommodation	93
8	Marine attractions	93
8	Food and drink	92
9	Nightlife	72

これは、パースを訪れた外国人観光客の項目ごとの満足度を示したものです。どれもかなり高い満足度になっているのですが、公共交通に対する満足度も 95% とかなり高いことがわかります。



パースの課題についてです。主に 3 つあります

#### ① 公共交通に利用の仕方について、事前にある程度予習が必要

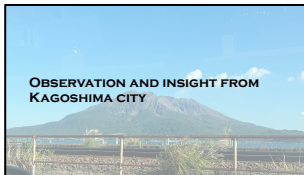
乗り方、降り方について、バス停に名前がないなど鹿児島（日本）とは異なる点ばかりでした。語学学校の友人も初めそれに驚き、わからなかったという声も多く挙げられていたため、特に外国から来る観光客は事前にある程度情報を集めておく必要があると思いました。

#### ② バスの運行本数が平日と休日とかなり変わる

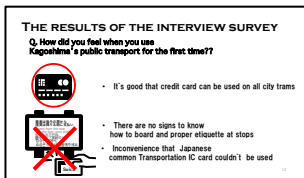
どの路線でも休日の運行本数はおよそ半分になります。郊外の路線は日曜と祝日は運行しないところもあり、知らずに行ってたくさん歩いたということもありました。右の時刻表は、ある路線の時刻表で、緑のところは平日、青のところは土曜日、日曜日と祝日を表していて、平日の運行に比べて土曜日で大体半減、日曜日と祝日は運行がないと記載があります。観光客にとって少し不便を感じる側面もあると考えました。

### ③ 多言語の看板がない

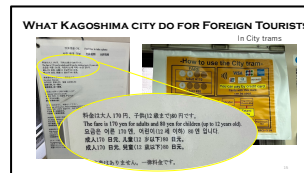
パースを訪れる外国人観光客の半数以上は英語が公用語の国からということもあり、すべての看板は英語のみの記載のところが多かったです。そのため英語が全くわからない観光客にとってはかなりハードルが高くなるなど感じました。



ここから、鹿児島市の方に話題を移します。このプログラムの基礎科目である Intercultural communications for global citizens の受講生日本人17名、韓国人4名、中国人7名にインタビュー調査を行った結果、一番多く挙げられた意見を挙げたものです。市電にてクレジットカード決済がちょうど1年前から導入され、それについては肯定的な意見が多く挙げられました。反対に、全国共通交通系ICカードが使えないことや、停留所に乗り方と降り方の説明がないこと、アナウンスが聞こえにくいなどについて、不便と感じるなどの意見もあがりました。鹿児島市を訪れる外国人観光客の8割は台湾、韓国、中国、香港からで、もちろん日本語がわかる人も少ないため、言葉の壁に対する課題の大きさがわかりました。



これは、公益財団法人鹿児島観光コンベンション協会によるマーケティング報告書の中の鹿児島市の外国人観光客が鹿児島市内に来訪して良かったことと期待外れだったことという質問の中で挙げられた内容をランキングにしたものを引用したものです。良かった点に公共交通は10位でランクインしていますが、期待外れだったという意見の方が圧倒的に多いことがわかります。



こんな現状に対して、鹿児島市が外国人観光客向けに行っている施策を見つけたのでご紹介します。どちらも市電車内で撮影したもので、左の写真は、車両後方に掲示してあった乗り方や乗り換えに関する日本語、英語、韓国語、中国語での説明パンフレットです。

右の写真は市電の料金、利用できるカードブランド、乗り換えについての英語での説明ポスターです。地元の高校生が作成したもので、他にも地元小学生が作成した乗車マナーに関するポスターの掲示がされているときもあります。

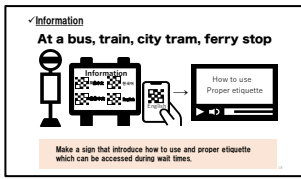


左の写真は鹿児島市のウェブサイトで提供されているやさしい日本語を使った各公共交通機関の乗り方とICカード利用の紹介です。

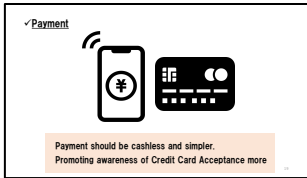
右の写真は鹿児島中央駅東口駅前広場案内の地図で、日本語、英語、中国語、韓国語で記されています。



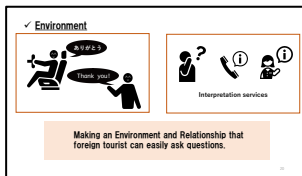
ここまで上げてきた課題に対して、情報、支払い方法、わからないことを質問しやすい環境作りの3点から解決策を提案します。



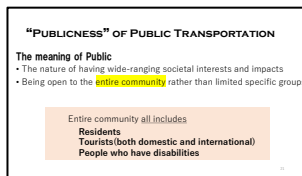
まず、情報に関しては、各停留所に QR コードが記載された看板を設置し、待ち時間に利用方法についてのコンテンツが見られるようにすることです。コンテンツは中国語、韓国語、英語をメインで作成し、外国人観光客の多い停留所から徐々に設置していくことで利用における不安を解消できるのではないかと考えました。



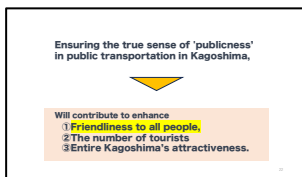
次に、支払いについてです。パスでの経験や、中国人、韓国人からの聞き取りから、どの国も公共交通の支払いはほとんどがキャッシュレスで、現金で決済する人が少なく、鹿児島市も、観光客も簡単に決済ができるクレジットカードタッチ決済の導入を行っています。今年から市電だけでなく、市バスの全車両までタッチ決済が導入され、利便性の向上による乗客増が見込まれますが、最近始まった制度である分、知名度は十分ではないと考えました。観光サイトや SNS を使って、旅行先を決める段階の人にも周知していくことが大切だと考えました。



次に、質問しやすい環境づくりについて、パスで乗客と運転手が毎回挨拶を交わして、良い関係が作られていると感じたことや、電話通訳サービスと連携して多言語対応を行っていたということから、鹿児島市でも降車時に印象のいい挨拶や、観光案内所等で通訳サービスとの連携を行うことで顧客満足度の向上と、質問しやすい環境づくりにつながるのではないかと考えました。



最後に、公共性という観点から見た公共交通についてです。『公共』の意味として、広く社会一般に利害・影響を持つ性質があって、対象は特定の集団に限られることなく、社会全体に開かれていることとあります。つまり、公共交通は国籍を問わずに地域住民や、観光客、障がいのある人全てに使いやすいものであるべきです。



これまで挙げた外国人向けの取り組みが実現されることで、鹿児島の公共交通が外国人にとって使いやすくなり、真の意味での公共性が達成されたら、すべての人にフレンドリーな『真の意味で公共性のある公共交通機関』となり、顧客満足度が向上するだけでなく、観光客数の増加や鹿児島県全体の魅力の向上につながるのではないかと考えました。