おもてなし　～言葉の壁～

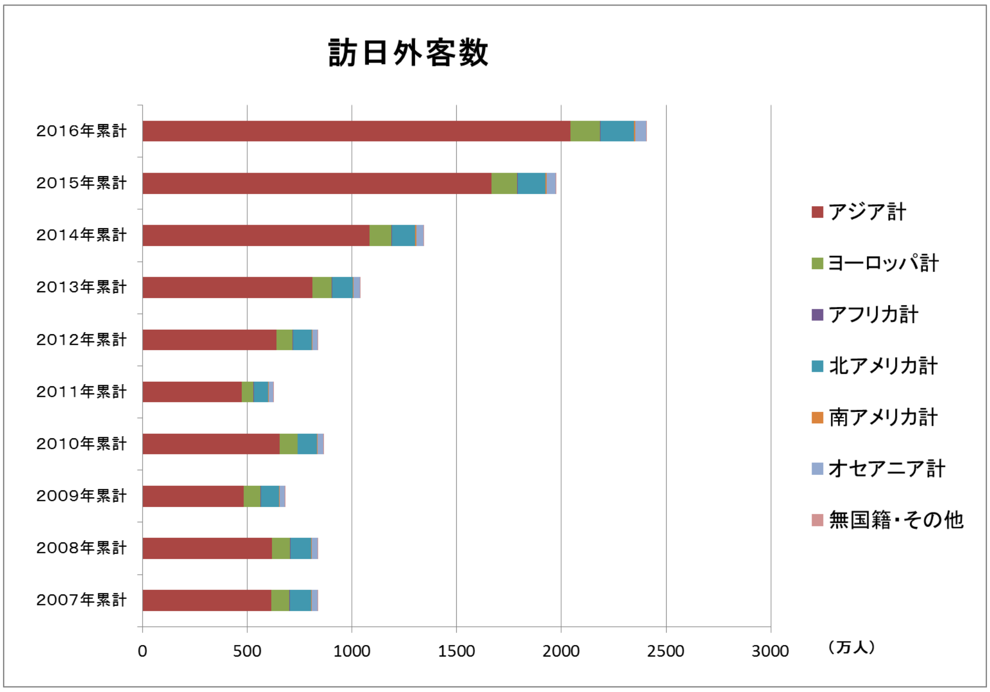
香川県立観音寺第一高等学校 1 年　　森　莉子

2013 年 9 月 7 日（現地時間）、ブエノスアイレスで行われた第 125 次 IOC 総会で 2020 年東京オリンピックが決まった。東京での開催は、1964 年以来 56 年ぶり 2 回目である。また、日本でのオリンピック開催は夏季・冬季通じると冬季開催となった 1998 年の長野オリンピック以来 22 年ぶり 4 回目にあたる。このオリンピックのキーワードとなるのは 2013 年の流行語大賞にも選ばれた、『おもてなし』だといえるだろう。

日本中が歓喜に包まれた。私もニュースを見て「やったぁ！」と心の中で叫んだ。東京でオリンピックが開催されることは日本人の誇りだ。決まったからには最高のおもてなしを・・・。しかし、本当に最高のおもてなしができるのだろうか。エンブレム、新国立競技場などさまざまな問題を抱える日本だが、一方で経済効果や日本人のメダル獲得など期待されていることも多くある。そこで、より良い東京オリンピックにするために日本ではどのようなことをしなければならないのか、どのような『おもてなし』ができるのかを考えてみようと思う。

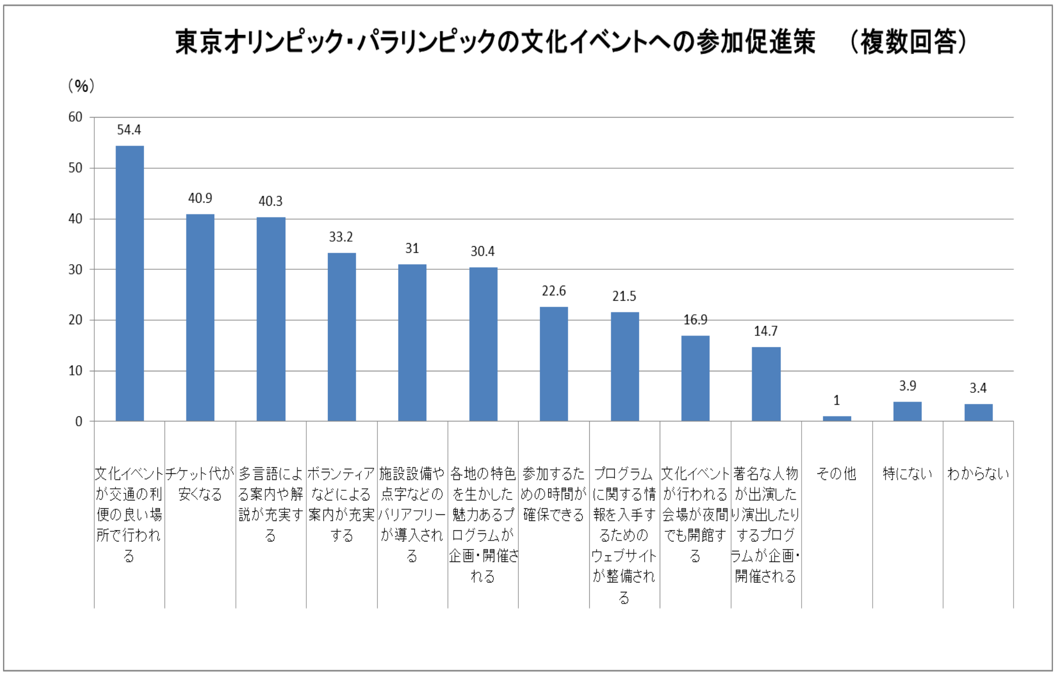
今回、私が注目したのは、言葉の壁である。オリンピックでは、さまざまな国からたくさんの人が訪れる。選手としてやってくる人もいれば、仕事、観光などオリンピック以外の目的でも外国人が多く日本に訪れる。

グラフ 1　（日本政府観光局統計データより）



グラフ 1 は、2007 年から 2016 年の訪日外客数（日本に訪れた外国人の数）の変化である。見てわかるように 2011 年から日本を訪れる外国人の数は増え続けている。特に、韓国や中国をはじめとするアジア州からの外国人が急増している。2020 年の東京オリンピックでは、さらにたくさんの人が訪れることが予想される。その時に一番困るのは言葉の壁ではないだろうか？言葉の壁、つまり言葉が通じない、案内表示が読めないということだ。この問題は、日常生活ではもちろん、非常事態時のことを考えると、大きな問題になりうる。そのためにも、多言語対応が様々な場面で求められる。

グラフ 2　（内閣府大臣官房政府広報室　東京オリンピック・パラリンピックに関する世論調査より）



グラフ 2 でもあるようにおよそ 40.3％の人が多言語による案内や解説が必要であると答えていて、重要な問題だと言える。

では、多言語表示はどこに、どのような方法で、表示し、どのような注意点があるのだろうか。

まず、多言語対応が必要となる場所について考えてみた。

・交通：空港、飛行機、駅、電車、道路標識など
・施設：ホテル、競技場、観光施設、飲食店など
・案内：禁止、注意、誘導、非常事態時の表示など

主にこのような場所があげられる。東京オリンピックではホテルや競技が行われる施設、電車やバスでの多言語表示・案内が必要となるだろう。

次に、表示方法とその特徴についてまとめた。
・日本語だけでなく、英語や中国語も表示する
これは駅などでよくみられ、日本では駅名の表示やきっぷ売り場でも英語表記になっている場合がある。しかし、英語や中国語を表示したために、それぞれの表示が小さくなってしまったり見えにくくなってしまう。また、短い文や単語だけで理解できる場合は便利だが、長い文章や説明をする場合には向かない。

・ロボットや、携帯電話でダウンロードできる翻訳機能のアプリを使う
最近では、たくさんのロボットが開発されたりスマートフォンが普及した。そのため、あるホテルでは、ロボットが受付をしている。外国語にも対応しているためスムーズに受付を行うことができる。また、スマートフォンに翻訳機能のアプリを入れて、会話をする人もいる。しかし、ロボットによる接客が行われているホテルはまだまだ少なく、人によっては不快な気持ちになることもあるだろう。

・ピクトグラムによる表示
ピクトグラムとは一般に「絵文字」や「絵単語」などとよばれ、何らかの情報や注意を示すために表示される視覚記号である。日本でもたくさんのピクトグラムが使われており、禁止や注意を示すピクトグラムや非常口のマーク、トイレのマークにも使われている。世界共通のマークもあるが国によって異なるものもあるので伝わらない場合がある。

表示方法はいくつかあるが、それぞれ特徴があり短所・長所があるため、場所や目的によって表示方法を工夫しなければならない。

私は、今回あげた 3 つの表示方法の中でオススメしたい、増やしてほしいと思う表示方法がある。それは、『ピクトグラムによる表示』である。なぜなら、ピクトグラムによる表示は、分かりやすく見やすいので非常事態の時に急いでいてもすぐに情報を受け取ることができるうえ、遠くからでもよく見えるので道路標識にも適している。国や年齢に関係なく同じことを伝えることができるのが大きな特徴である。また、ピクトグラムは 1964 年東京オリンピック開催時に外国語によるコミュニケーションをとることができがたい当時の日本人と外国人との間を取り持つために勝見勝らによって開発されたのが始まりである。だからこそ、2020 年の東京オリンピックでもピクトグラムの案内表示を増やして外国人が、不自由なく滞在できるようにすべきだと思う。一方で、ピクトグラムには人によって受け取り方が変わってしまうものもある。すると混乱してしまい、逆効果になってしまう。そこで、世界共通のマークが重要になる。世界共通のマークが増えると、日本に来る外国人にとっても、また、海外へ行く日本人にとっても便利なものになるだろう。

『おもてなし』　それは、大きいことから小さいことまでさまざまである。今回あげた、～言葉の壁～は名前だけ見ると大きな課題であるようだが、少し工夫するだけで、少し頑張るだけで東京オリンピックを成功させることができると思う。今高校生の私たち。もしかしたら、選手としてオリンピックに参加するかもしれない。もしかしたら、ボランティアとして参加するかもしれない。どんなかたちであれ、私たちはオリンピックに参加することができる。どんなオリンピックにするかは私たちしだい。私はこんなオリンピックにしたい。すべての人の記憶に残るオリンピック。また日本に行きたい、また日本でオリンピックがしたいと思えるオリンピック。そして、みんながお互いをたたえ合い、慰め合い、平和なオリンピック。そんな素晴らしいオリンピックに。

主な引用・参考文献

・内閣府大臣官房政府広報室　世論調査

・日本政府観光局　統計データ

・Wikipedia　2020年夏季オリンピック

ピクトグラム