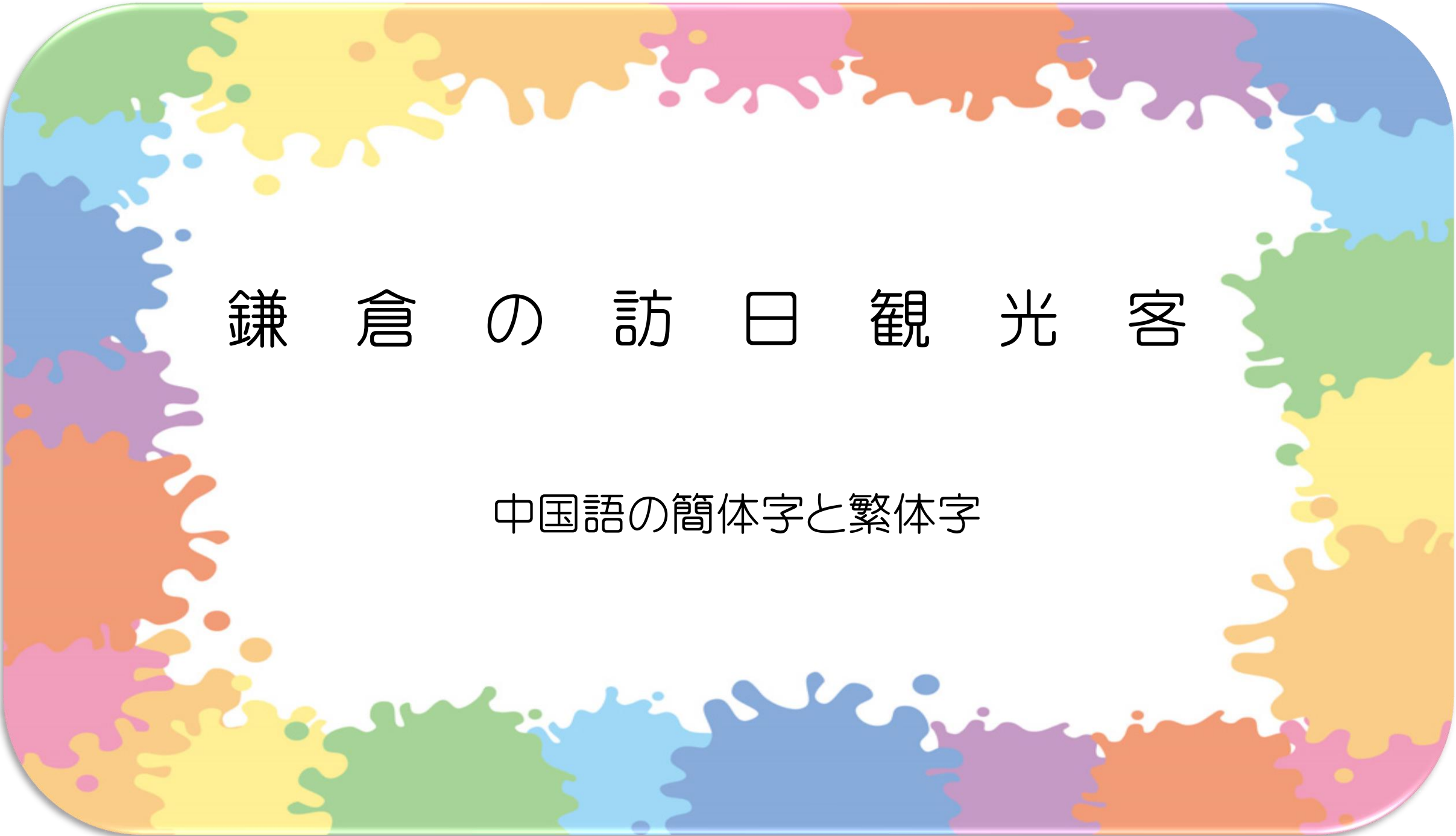


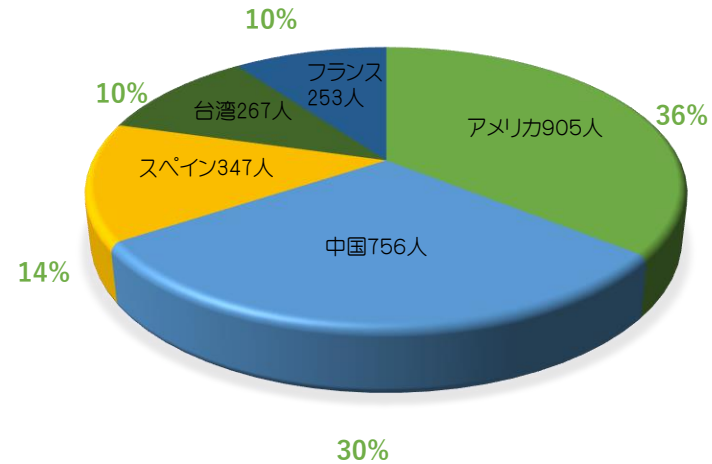


鎌倉の訪日観光客

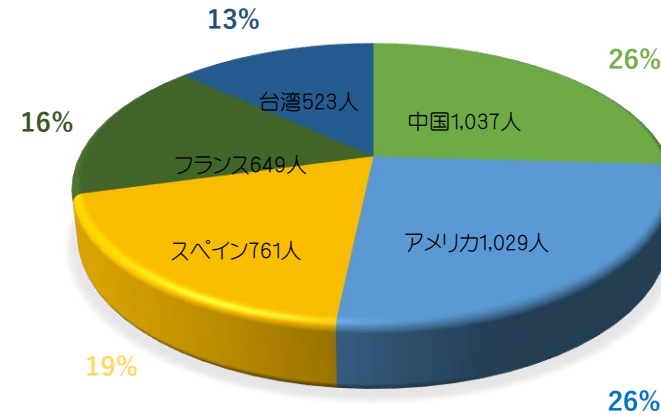
中国語の簡体字と繁体字

H29.6月～8月 鎌倉観光案内所の利用状況

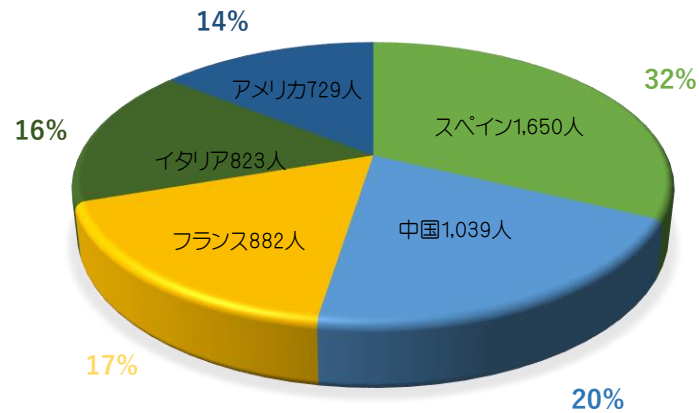
6月訪日外国人国別観光案内所利用比率



7月訪日外国人国別観光案内所利用比率



8月訪日外国人国別観光案内所利用比率



6～7月 ヨーロッパ系(特にイタリア・スペイン・フランス)と中国系の観光客が多かった。珍しい国の利用者としては、アンドラ・プエルトリコ・デンマーク・ボリビア・バングラデシュ・コスタリカ・マカオ・アフガニスタン・コソボ・バーレーン・トリニダード・トバコ・ジャマイカなども

ムスリム系の観光客もラマダン明けの夏休みシーズンなので多かったのでは

7～8月 観光案内所利用者が飛躍的に増加

特にイタリアと中国の観光客が多くを占めた。

外国人の主な質問事項

鎌倉土産・キャンピングカー駐車場・キャンプのできる場所・外国人向け割引サービス・Wi-Fiの使い方・日本人の日常生活(どんな家に住みどんな生活を)
日本の生活が体験できる宿泊施設・サーフィンの出来る場所・鎌倉の有名な食べ物・伝統的な街並みはどこ・座禅の出来る寺院・宿泊できる寺院・茶道体験出来る場所・市内の温泉・テントを張れる場所(夜、星を見たいので)
礼拝場の有無(ムスリム関係)

鎌倉の中国人観光客



アニメ スラムダンクの踏切



鎌倉では交通渋滞や
近隣住民とのトラブル発生

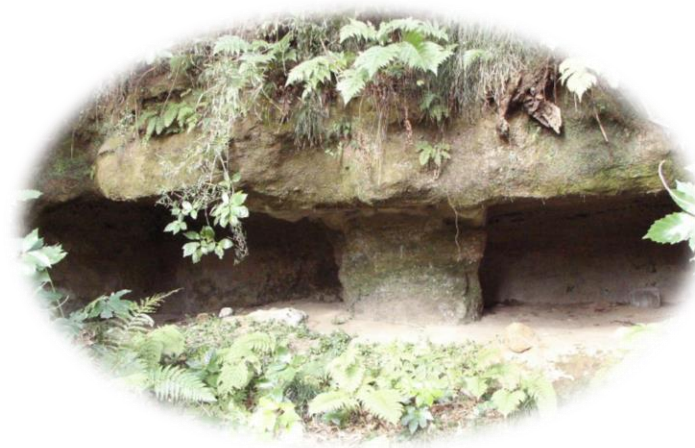
台湾観光客の人気スポット



鎌倉観光時の迷惑行為



トイレ関連トラブル多発



鎌倉のやぐら



私有地や立ち入り禁止区域への進入

鎌倉市のマナー周知策



SNSで鎌倉の魅力を発信してもらう

鎌倉市オリジナルマナー周知手拭いGet

鎌倉市の施策は、外国人観光客へのマナー周知ばかりでなく、
世界の人々へ日本の観光都市**鎌倉**の知名度アップを目的としている。

な ぜ なら

マッキンゼー・アンド・カンパニーの意識調査では欧米豪旅行者の**鎌倉**認知度9%

鎌倉市のインバウンド対策

モバイル端末で利用できる多言語による観光情報

外国人観光客が快適に観光するための受け入れ環境整備として



プレートに取り込まれたNFC(双方向近距離通信→対応機器をかざすとデータの送受信が可能)やQRコードをモバイル端末で読み込みにより端末の言語設定に対応した言語翻訳された観光情報が取得できる。

プレートの設置場所は

JR鎌倉駅・みどりの窓口・鎌倉観光総合案内所など

対応言語 日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語

インバウンド対策による経済的な効果

神奈川県外国人観光客のべ宿泊者数

H25	107万人
H26	143万人
H27	216万人
H28	227万人

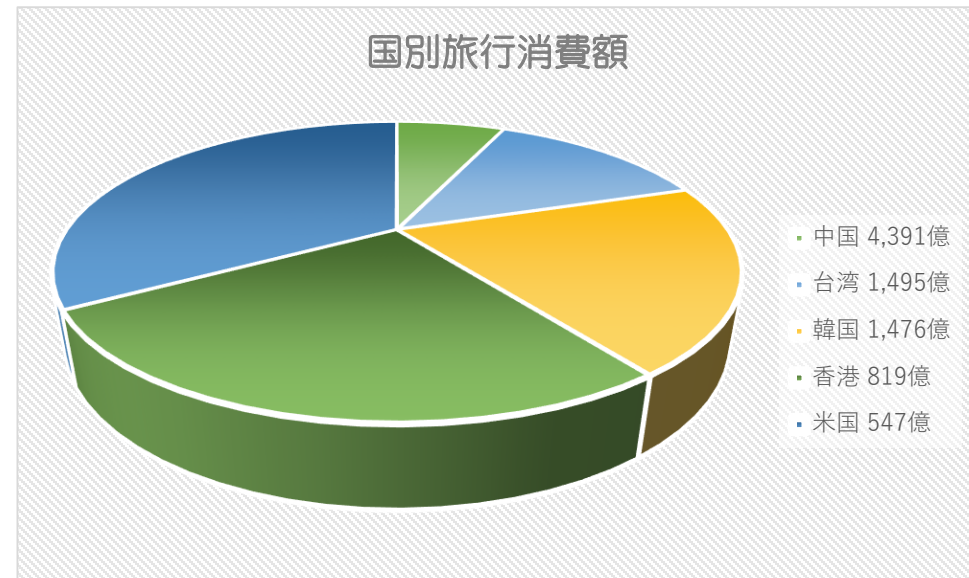
アジア圏からの人気が高い神奈川県

台湾・中国・韓国が全体の8割を占める

観光庁のH30.1－3月訪日外国人消費動向調査

神奈川県の人気観光スポット

- 1 中華街
- 2 鎌倉
- 3 江ノ島
- 4 箱根



中国人の考え方

- 事例 グルメ旅行 予約が必要なこと(1日限定の場合等)
キャンセル料の必要の有無 ⇒ 説明を怠ると差別されたように感じる
指定の服装で参加する必要がある時
子連れの有無
- 事例 ゴミ箱 日本人→自分のゴミは自分で持ち帰る
中国人→公共の場にゴミ箱を増やしてほしい
- 事例 飲食店 複数で来店し一人が注文、他は持ち込んだ飲食物を食べる
- 事例 スーツケース 小型のスーツケースを持参し訪日、帰国時は大型のスーツケースに買い替え
小型のスーツケースは空港やホテルへ置いて帰国



おもてなしとサービスの違いの周知
おもてなしは日本の文化
サービスにはお金がかかることの周知



中国語

中国語を公用語とする国

中華人民共和国(中国)・中華民国(台湾)・シンガポール

中国は多民族国家
56種類の言語(方言)

上海	→	上海語(簡体字)
台湾	→	台湾語(繁体字)
香港	→	広東語(繁体字)
マカオ	→	広東語(繁体字)

中国の公用語は北京語

一般的に中国の北方人は広東語が理解できない

南の湖南省・福建省・江西省などは広東語に地元の方言の名残がある

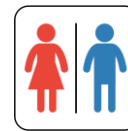
中国語圏の観光客に対応する際に方言の違いを軽く捉えることは良くありません。例えば、簡体字と繁体字の言い回しが混在して使われていたら、違和感を感じたり、不誠実な対応と思われるかもしれません。

ベストな対応は、簡体字と繁体字を併記すること
或いは、事前にどこの中国語圏からの観光客かを把握すること



中国語の表現方法

習慣の違いなどで表現方法も異なります



日本語	中国	台湾
トイレ	厕所	洗手間
授乳室	护理室	親子室・親子休息室
予算	预算	預算
うどん	烏冬面	烏龍麵
営業時間	营业时间	營業時間

日本語の授乳室では男性が入室しにくい

洗手间は化粧室的な意味

中国語表記

日本語	簡体字	繁体字
進入禁止	禁止进入	禁止進入
飲食禁止	禁止饮食	禁止飲食
土足厳禁	请脱鞋	請脫鞋
撮影禁止	禁止拍照／摄影	禁止拍照／攝影
禁煙	禁止吸烟	禁止吸煙
ポイ捨て禁止	请勿乱倒垃圾	請勿扔垃圾
いたずら書き 器物損壊禁止	请勿随意留言／ 损害公物	請勿隨意留言／ 損害公物
手を触れないで	请勿触摸	請勿觸摸