

外国人訪問客の動向調査と多言語化対応

—キトラ古墳壁画保存管理施設における—

目的 キトラ古墳壁画体験館四神の館（以下、四神の館）は、国営飛鳥歴史公園キトラ古墳周辺地区の中核施設として2016年9月に開館した。奈文研が管理運営を受託している1階の文化庁キトラ古墳壁画保存管理施設（以下、文化庁施設）では、壁画の管理、および年に4回の壁画公開をおこない、壁画非公開時にも展示室を公開している。四神の館の地階には国土交通省の展示施設があり飛鳥管理センターによって運営されている。ここではキトラ古墳に関する展示やシアターが、1年を通して公開されている。

四神の館では、館を訪れる外国人に向けた多言語化対応を進めている。本稿では外国人来館者へ向けたアンケートの結果を元に、その動向を考察し、今後の対応を検討するまでの資料とすることを目的とする。さらに当施設でおこなっている多言語化対応の事例を紹介し、その成果について考察する。

方法 2017年4月より四神の館の受付では、飛鳥管理センターによる外国人に向けた任意のアンケートがおこなわれており、本稿では同センターから提供を受けた集計結果を活用する。対象とする期間は、2017年4月から2018年1月までの10ヵ月間である。

結果および考察 アンケートに答えた外国人来館者の内訳を表3に示す。2017年4月から2018年1月までの10ヵ月間で、36の国と地域から合計823人、毎月平均で約82人の外国人が訪れていた。日本人を含めた同期間の来館者総数は132,999人であり、このうち0.6%が外国人であるといえる。大地域別の割合をみると、もっとも多かったのがアジア、次にヨーロッパ、北米、中南米、オセアニアと続いた。中東やアフリカからの来館者は確認されなかった。

次に外国人来館者数の国・地域別割合を図33に示す。もっとも多かったのは中国からの来館者で、全体の24.5%を占める。次にアメリカ、韓国、台湾、フランス、イギリスと続いた。上位6者の順位は、日本博物館協会が全国の博物館を対象におこなった調査の結果¹⁾と一致する。参考として2016年の奈良県の外国人訪問客数の国・地域別割合²⁾をみると、もっとも多かったのは中

表3 四神の館 外国人来館者の内訳

| 番号 | 大地域 | 国・地域 | おもな言語* | 合計(人) | | |
|--------------|-----------------|------------------|--------|-------|-----|--|
| | | | | 国・地域 | 大地域 | |
| 1 | 中国 | 中国語 | | 202 | | |
| 2 | 韓国 | 韓国語 | | 120 | | |
| 3 | 台湾 | 中国語 | | 98 | | |
| 4 | マレーシア | マレー語 英語 | | 20 | | |
| 5 | 香港 | 中国語 | | 16 | | |
| 6 | ミャンマー | ミャンマー語 | | 10 | | |
| 7 | ア ベトナム | ベトナム語 | | 8 | | |
| 8 | ジ インド | ヒンディー語 英語 | | 6 | 504 | |
| 9 | ア ネパール | ネパール語 | | 6 | | |
| 10 | タイ | タイ語 | | 4 | | |
| 11 | スリランカ | シンハラ語 タミル語 | | 4 | | |
| 12 | カザフスタン | カザフ語 ロシア語 | | 4 | | |
| 13 | シンガポール | マレー語 英語 中国語 | | 3 | | |
| 14 | フィリピン | フィリピノ語 英語 | | 2 | | |
| 15 | インドネシア | インドネシア語 | | 1 | | |
| 16 | フランス | フランス語 | | 60 | | |
| 17 | イギリス | 英語 | | 35 | | |
| 18 | ドイツ | ドイツ語 | | 14 | | |
| 19 | ベルギー | フランス語 オランダ語 | | 12 | | |
| 20 | スイス | ドイツ語 フランス語 イタリア語 | | 10 | | |
| 21 | ヨーロッパ スペイン | スペイン語 | | 6 | | |
| 22 | ヨーロッパ スウェーデン | スウェーデン語 | | 2 | 150 | |
| 23 | ヨーロッパ オランダ | オランダ語 | | 2 | | |
| 24 | ヨーロッパ イタリア | イタリア語 | | 1 | | |
| 25 | ヨーロッパ ロシア | ロシア語 | | 1 | | |
| 26 | ヨーロッパ チェコ | チェコ語 | | 1 | | |
| 27 | ヨーロッパ ウクライナ | ウクライナ語 ロシア語 | | 1 | | |
| 28 | ヨーロッパ ポーランド | ポーランド語 | | 1 | | |
| - | 不明 | - | | 4 | | |
| 29 | 北米 アメリカ | 英語 | | 130 | | |
| 30 | 北米 カナダ | 英語 | | 8 | 138 | |
| 31 | 南米 チリ | スペイン語 | | 7 | | |
| 32 | 南米 メキシコ | スペイン語 | | 6 | | |
| 33 | 南米 ブラジル | ポルトガル語 | | 2 | 17 | |
| 34 | 南米 アルゼンチン | スペイン語 | | 2 | | |
| 35 | 二オセアニア オーストラリア | 英語 | | 13 | | |
| 36 | 二オセアニア ニュージーランド | 英語 | | 1 | 14 | |
| 外国人来館者 合計(人) | | | | 823 | | |

*帝国書院編集部『新詳高等地図 最新版』帝国書院、2006

国で全体の41.7%を占め、次に台湾、韓国、香港、タイ、アメリカ、フランスと続く。四神の館の動向を奈良県全体のものと比較すると、中国の比率が相対的に低く、アメリカやフランスなど欧米人の比率が高いという特徴が指摘できる。

また四神の館を訪れる中国人の多くがツアーや会社を通じた団体客であるのに対し、欧米からは個人もしくは少數のグループで訪れるケースが多かった。これは旅行形態の嗜好性を反映しているといえよう。

続いて、外国人来館者の総数および大地域ごとの動向を月ごとにまとめたものを図34に示す。各月の外国人来館者総数に着目すると、もっとも多かったのは7月、次に10月、続いて5月であった。いずれの月も17日以上が壁画の公開期間と重なっていた。そこで壁画公開期間中に四神の館を訪れた外国人の数を調査したところ、外国人来館者全体の46.2%にあたる380人であった。また、同一期間における壁画公開期間中の来館者総数（99.4%が日本人）は全体の47.9%にあたる63,679人であった。日本人、外国人ともに全体の約半数が壁画公開期間中に来館していたことがわかる。1日あたりの平均来館者数が

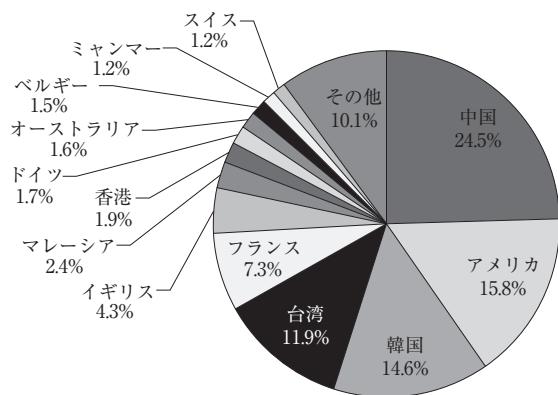


図33 四神の館 外国人来館者数の国・地域別割合

公開中には非公開中の約2倍になることからも、日本人、外国人ともに、その多くが壁画の公開を目的に来館している可能性が高いと言えよう。

今後の広報活動を考えるうえでの参考資料として、外国人来館者数の国・地域別割合の上位6者について、壁画公開期間中に訪れた来館者が占める割合をそれぞれ調査した。これによると中国は約52.0%、アメリカは約47.7%、韓国は約10.8%、台湾は約55.1%、フランスは約61.7%、イギリスは約77.1%であった。

これまでに文化庁施設でおこなってきた壁画公開の告知は、主に国内向けであった。国外へ向けた特別な告知をおこなっていないにもかかわらず、外国人の約半数が壁画公開を目的として来館している可能性を考えると、壁画に関心が高い外国人が多く、事前に何らかの手段で情報を収集していると推察される。したがって壁画の公開を国外向けに告知することが、外国人来館者の増加につながる可能性がある。今後は国外へ向けた広報活動も検討する余地があると言える。

多言語化対応とその成果 文化庁施設では、リーフレット『特別史跡キトラ古墳』(以下、常設リーフレット)を作成し、展示室および四神の館受付で無料配布している。ここではキトラ古墳におけるこれまでの調査と保存対策事業の概要とともに、古墳、壁画、出土品、保存管理施設について紹介している。また多言語化対応の一環として、2016年の開館当初より、英語、韓国語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)の4種の外国語版常設リーフレットを配布している。他施設では中国語は簡体字しか作成していないケースもあるが、全国の博物館での調査結果¹⁾ 日本全体と奈良県における訪日外国人の国・地域別動向²⁾によると、中国、台湾、韓国が、いずれも上位4者に含まれている。中国語圏の中でも台湾、香港などでは繁体字(正体字)が使用されていることを鑑みれば、彼らにとって読みづらい簡体字だけではサービスとして不十分である。

昨年度、文化庁施設ではフランス語、イタリア語版を

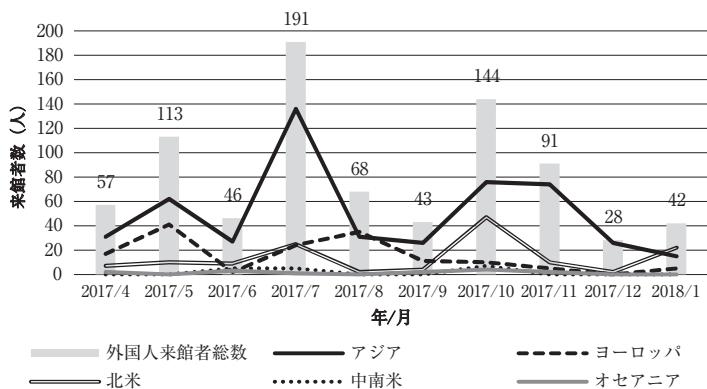


図34 四神の館 外国人来館者数の推移

作成し、現在は計6言語の外国語版常設リーフレットを用意している。表3に示した各国・各地域で使用されている主な言語と照らし合わせたところ、このうち13の国と地域で、上記の6言語のうちどれかが使用されていた。外国人来館者に占めるこれらの国と地域の割合は89.4%である。またキトラ古墳壁画公開事業の一環として、公開参加者には壁画解説パンフレットを無償配布しているところだが、第4回公開からは英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語の計4種類の外国語版を用意している。上記の4言語が使われている国や地域から訪れた外国人の割合は79.3%であり、広範囲に対応できることがわかる。アンケートの自由記入欄には各種外国語パンフレットに対する好意的な意見が多いことも、それを裏付けているといえよう。

このほか奈研担当箇所ではないが、四神の館全体の案内標識や解説に英語、中国語(簡体字)、韓国語が使用され、利便性が図られている。また地階展示室にはフリーWi-Fiが設置されており、スマートフォン等を利用すれば専用サイトで展示の解説の英語、中国語(簡体字)、韓国語を読むことができる。

まとめ 外国人来館者数の国・地域別割合をみると、中国、アメリカ、韓国、台湾、フランス、イギリスの順で多い事がわかった。日本全体・奈良県の動向との相違が見られる。また、外国人来館者の半数は壁画公開期間中に訪れていることがわかった。国や地域で、訪れる時期や旅行形態が異なる様子も見受けられた。今後は今回の分析結果を参考に、より効果的な外国人対応を考えていきたい。

(中田愛乃・石橋茂登・金 昊貞・菊地智慧・小沼美結)

註

- 1) 公益財団法人日本博物館協会「博物館における外国人対応に関する調査」結果から 概要(速報)『平成29年度指導者研究協議会テーマ2 観光と博物館』参考資料、2018。
- 2) 奈良県ホームページ 観光統計調査 外国人訪問客数 <http://www.pref.nara.jp/44291.htm> (2018年1月10日確認)