

慶應義塾大学 S F C 2007秋学期

多言語コミュニケーション実践 最終課題レポート

駅ナカ語

～鉄道駅における多言語・非言語表示の調査研究と提言～

総合政策学部 1年 遠藤 忍 (70701546/s07154se)

2008. 01. 16

目次

1 . 問題	3
1-1.きっかけ	
1-2.疑問(過去の経験から)	
1-3.提言(結論)の仮定	
1-4.研究の手順と調査手法	
2 . 調査報告	5
2-1.フィールドワークの対象路線	
2-2.フィールドワークの撮影対象	
2-3.その他付随的調査	
3 . 比較・考察・気づき	6
3-0.比較のための「3つの観点」	
3-1.「文字言語」による考察・比較	
3-2.「色」による考察・比較	
3-3.「マーク」による考察・比較	
4 . 結論と提言	18
4-0.疑問と仮説・仮提言の再確認	
4-1.仮説の検討	
4-2.まとめ	

1. 問題

この章では、調査・研究のきっかけや動機を述べると共に、調査対象となる「疑問」を定め、結論(提言)を仮定する。また、研究の実施方法についても触れる。

1-1. きっかけ

毎日通学で利用している小田急線の駅名標(ホーム上に設置してある、現在の駅・次駅前駅の駅名が表示してある看板)をふと眺めていると、いくつかの駅名標には日本語・ローマ字(英語)だけではなくハングルが表記されている(図1-1)。この表示は、同様に毎日利用しているJR線の駅名標には見られない。JR線の駅の出口案内表示にはハングルが見られる場合もあるのだが、さすがに駅名標にまで書かれているのを見たのは初めてであった。これはなぜだろう、と感じた。

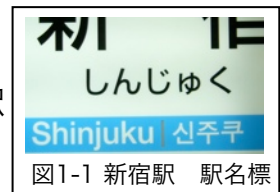


図1-1 新宿駅 駅名標

1-2. 疑問(過去の経験から)

過去に、地元の駅でバングラディッシュ人に声をかけられたことがある。彼は、私の地元から千葉の柏まで行きたいというのだが、少し複雑な乗換えをせねばならなかった。

彼は英語が話せたのだが、私以外の日本人に声をかけても助けを断られていた。当時の私も英語がよく話せたので、つい調子に乗って英語で案内をした(といっても、とりあえず終点まで行って聞くように、と言っただけだが)。

前述の気づきをしたときに、この経験が思い出された。あのときのバングラディッシュ人はなぜ柏までの行き方を尋ねねばならなかったのだろうか。そもそも駅構内の表示が日本語以外の他言語に対応していれば(図1-2)、彼はルートを尋ねることに気まずい思いをせずに済んだかもしれない。

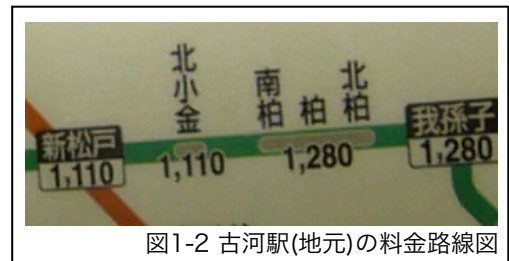


図1-2 古河駅(地元)の料金路線図

そこで最終的にわいた疑問が、

疑問1. 現在の日本の駅は、①外国人に分かりやすいように多言語に対応しているのか
②非言語的表示はどの程度整備されているか

そして、

疑問2. 外国人のみならず、万人が分かりやすい駅の表示をつくるためには、

- ①どの程度まで多言語に対応するべきか
- ②どのような非言語表示が考えられるか

である。

1-3.提言(結論)の仮定

ここで、前述の疑問から、結論、及び提言を仮定したいと思う。

疑問1-①に対しては、どの鉄道会社でも日本語・英語・ハングル・中国語表記がどこかしらで発見できる(仮説1)、と考える。

また疑問1-②については、色を路線ごとに分けるなどの工夫を各鉄道会社が行い(仮説2-1)、トイレや券売機・改札などのマークはおおむね統一されているか、類似のものが使われている(仮説2-2)、と仮定する。

疑問2-①に関して、各鉄道会社は沿線周辺の外国人居住率を勘案して駅ごとに多くの言語に対応させることを行っても良い(提言1-1)と考える。また、欧州・南米・アジア系の他の言語の表記も行うべきだ(提言1-2)、とも考える。

疑問2-②については、調査で集めたデータから具体的表現手法の提言ができると考えるが、少なくとも仮説2-1で触れたような各社の工夫を他社と共有・統一を図るべきである(提言1-3)と考える。

1-4.研究の手順と調査手法

ではここで、今回の研究の手順と調査活動の手法(予定)について触れたいと思う。

さきほど、この研究の核となる疑問と仮説・仮の提言をたてた。まずは仮説を実証することを目標の中心に据えてフィールドワークによるデータ収集を行う。

データ収集のフィールドワークでは、関東圏内の主要私鉄とJR、地下鉄の駅構内にあるさまざまな看板を撮影する。駅名標や番線案内、行先案内板、出口案内、運賃路線図、化粧室の案内、禁煙表示など、特に日本語以外の言語が混在している看板や、特徴的なシンボルを使用したもの・視覚的効果のあるものを中心に撮影をしていく。

撮影を終えたら、各会社線ごと、及び撮影した表記の機能ごとに振り分け、考察と比較を行う。考察・比較の中で特に気になる不明な点がある場合はその調査に当たる。

その後に、調査した表示をいくつかの要素ごと分類し、そのカテゴリごとに疑問1および2を解決し、結論と提言を述べる。

なおこの段階では当初たてた仮説・仮の提言と最終的な結果とを比較し、どこに固定観念があったのかなど、自身の考え方を考察した上で、自身の「言語意識」について考えたいと思う。

2. 調査報告

この章では、調査のためのフィールドワークに関する記録を報告する。なお、調査の際に撮影した全写真は、Webにて公開するので参照されたい。

フィールドワーク写真集：<http://web.sfc.keio.ac.jp/~s07154se/ekinaka/>

2-1. フィールドワークの対象路線

・ JR東日本（在来線各線）	52枚
・ 小田急電鉄（小田原線、江の島線）	46枚
・ 東急電鉄（東横線、田園都市線、目黒線、大井町線）	74枚
・ 京王電鉄（本線、井の頭線）	31枚
・ 京浜急行	31枚
・ 東武鉄道（東上線、伊勢崎線、日光線、野田線）	154枚
・ 西武鉄道（新宿線、池袋線）	33枚
・ 京成電鉄（京成本線）	45枚
・ つくばエクスプレス	44枚
・ 東京メトロ（有楽町線、半蔵門線、千代田線、丸ノ内線）	60枚
・ 都営地下鉄（浅草線）	13枚

2-2. フィールドワークの撮影対象

今回撮影をした看板・表示は以下のカテゴリのものが中心となっている。なお、下記の分類は撮影後に行ったものである。また、タグを重複してつけて管理したため、枚数の合計は総数を表さない。

・ 駅名標（ホーム上の駅名表示）	109枚
・ 路線図（車内、券売机上などの路線図）	49枚
・ トイレ（トイレを示すマーク）	57枚
・ 施設（エスカレータ、エレベータ、待合室）	63枚
・ 出口表示（出口・改札を示す看板）	136枚
・ 乗り換え案内（乗り換えに関する看板）	85枚
・ 券売機（乗り越し清算機、「きっぷうりば」等）	29枚
・ 駅入り口（駅の入り口・改札・乗り場案内）	23枚
・ 番線表示（ホーム番号と方面）	59枚
・ 発車案内（先発・後発などのLED看板）	25枚
・ SOS（緊急時のブザーなどを示すマーク）	20枚
・ その他（時刻表、ゴミ箱、注意書きなど）	27枚

2-3. その他付随的調査

フィールドワーク調査に加えて、日本における外国人観光客と在日外国人に関する統計資料を参照した。また、調査の一環として、小田急電鉄（担当・北村さん）に問い合わせを、調査の参考のためにマルコ・ラインデル氏（SFCドイツ語訪問講師）に軽いインタビューをそれぞれ行った。

3. 比較・考察・気づき

この章では、撮影した写真の考察を行い、そのことで生まれた「気づき」を述べ、仮説の検討・疑問の解決を行う。考察・比較は、3つの観点に分けて行う。

3-0.比較のための「3つの観点」

比較を始める前に、フィールドワーク調査の段階で気づいた「3つの観点」について触れておきたいと思う。以下の観点は、比較の対象・ポイントとなりうるもので、フィールドワークの後半では特に、この「3つの観点」を中心に写真を撮影した。

- ・ 文字言語
→文字による表記に注目し、何語が使用されているのかを比較対象とする。
- ・ 色
→看板表記に利用される「色」に注目し、表示方法を比較対象とする。
- ・ マーク、シンボル
→マーク・シンボル・数字等に注目し、共通性・優位性を発見する。

以下、比較と考察を記録するにあたって、この3つに分けて述べたいと思う。

3-1. 「文字言語」による考察・比較

今回のフィールドワークにおいて撮影した表記のほとんどに文字言語が利用されている。日本語表記をメインとするのは各社共通だが、他の言語の使用状況は各社で差異があった。また、同一の会社線のなかで路線ごと・駅ごとに差異を発見した。

3-1-1.各路線での英語の使用状況

調査した全路線で、英語（もしくはアルファベット表記）が確認できた。

- ・ 駅名標は、調査したすべての駅にアルファベット表記を確認した。ただし、東京メトロの一部路線では、スペースの関係で交互に配列する例が見られた。



図3-1.丸ノ内線新宿駅

- ・ 駅・車内の路線図ともに、すべての私鉄がアルファベットを利用していた(図3-2)。しかし、①JRの駅は日本語のみの扱い（またはアルファベット表記が別）になっている(図3-3)。②日本語表記しか扱わない駅がある(図3-4)。③一部の主要駅のみアルファベットにする駅がある(図3-5)。



図3-2.東急中央林間駅



図3-3. JR古河駅



図3-4.東武加須駅

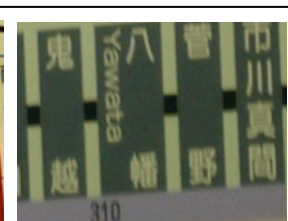


図3-5.京成青砥駅

- ・トイレ、エスカレータ等の施設・設備、禁煙の表示、券売機の場所の表記などについては、日本語の表記がある場合は同じくアルファベットが使用されている。使用されていない場合は、日本語表記も無く、マークで代用されている。また、アルファベットがあるが日本語の無い例も見られた(図3-6)。



図3-6.西武清瀬駅

- ・番線案内は、すべての会社でアルファベットを利用している。また、一部駅で採用されているLEDやLCDの発車案内板では、すべてが日本語と英語の表記を繰り返し表示している(図3-7)。



図3-7.東武和光市駅

- ・出口や乗り換えの表記については、「出口」という言葉そのものや路線名だけではなく、当該出口からアクセス可能なスポットの名称(特に地下鉄、JR)など詳細な情報にもアルファベット記載が見られたが、重要と思われる情報が英語で書かれていない例も見られた。以下がその例である。

- ・例①改札を出なければ乗り換えられない(図3-8)
- ・例②連絡改札の通り方(図3-9)
- ・例③ここは出口ではない(図3-10)



図3-8.メトロ大手町駅

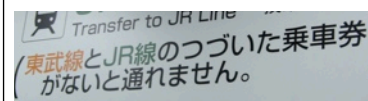


図3-9.東武久喜駅



図3-10.西武高田馬場駅

以上見てきたように、ほぼすべての表記で英語・アルファベットが伴っているため、英語話者・あるいはアルファベット表記を言語に持つ外国人は、おおむね迷うことなく移動が可能ははずである。しかし、いくつか例に挙げた、英語使用が見られない場がある以上、全く迷わないということは考えられない。

3-1-2.各路線での英語”以外”の言語使用状況

では、疑問1-①にあるように、「多言語に対応」しているのだろうか。

フィールドワークの結果、仮説1にある、ハングルと中国語の表記が発見できた。その他の言語は発見できなかったため、鉄道の駅で利用されている外国語は英語、ハングル、中国語となる。

そして、今回の調査ではすべての会社で日・英・韓・中の表記を確認したが、どの鉄道会社もすべての駅で使用している訳ではないことが分かった。

また路線によって、ハングル・中国語表記を使用している箇所は異なっていた。

- ・JR東日本

入口・出口(図3-11)・トイレ・きっぷうりば・精算機
みどりの窓口・インフォメーションセンター
での4カ国語表記を確認した。

入口・出口は、改札の名前(ハチ公口)も記載されている。
新宿、渋谷、秋葉原など主要駅ではでは4言語表記を採用し



図3-11. JR渋谷駅

ていたものの、地方の駅など採用されていない駅も存在する。

・小田急電鉄

新宿駅では、路線図以外のほぼ全ての表記にハングル・中国語が使用されていた。駅名標にハングルが採用されている駅ではほぼ全ての表記にハングル・中国語を使用しているように見受けられる。ところが、ハングル・中国語表記を採用していない駅では日・英以外の言語を一切見ない。この、調査のきっかけとなった「小田急駅名標・ハングルの謎」は、本章の後段で扱う。

・東急電鉄

出口、トイレ(図3-12)、券売機、精算機での4カ国語表記は、東横線・田園都市線ではあまねく見られ、他の路線でも採用されていると見える。渋谷駅では加えて、入口と乗り換え案内に4カ国語表記を採用していた。



図3-12.東急二子玉川駅

また、東横線・田園都市線の一部駅では駅名標にもハングル・中国語が採用されているが、そうした駅の各種表記は他の駅と同一であった。これについての考察も、「小田急駅名標・ハングルの謎」と同じ項目で扱う。

・東京メトロ

調査を行った全ての駅で、出口(改札名)、券売機、精算機、トイレの表記が4カ国語表記となっていた。一部の駅(半蔵門線渋谷駅・押上駅、千代田線代々木上原駅)では駅名標や番線案内、忘れ物取り扱い所も4カ国語表記となっていた。車内火災に対応するための車内設備の説明が4カ国語で表記されていた(図3-13)。

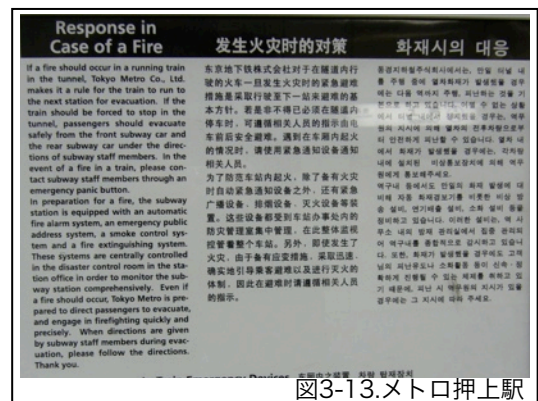


図3-13.メトロ押上駅

・東武鉄道

入口・出口(改札名)・券売機・精算機・禁煙表示・トイレ待合室(図3-14)・乗り換え案内・エレベータ・エスカレータでの4カ国語表記を確認した。

主要駅では、定期券・回数券売り場についても4カ国語表記になっていた。都心に近い駅では4カ国語表記であったにもかかわらず、都心から離れると英語表記すらない駅もあった。禁煙表示など、同じ駅においても4カ国語・英語のみが混在することもあった。



図3-14.東武久喜駅

・京成電鉄

駅構内では、入口・出口、券売機、精算機、忘れ物取扱所で4カ国語表記があった。成田空港へのアクセス路線だけあって、ターミナルの上野駅や日暮里駅は4カ国語表記がなされていた。特筆すべきは、車内の緊急ブザーの表記(図3-15)も4カ国語が利用されている点だ。



図3-15.京成線車内

・都営地下鉄(浅草線のみ)

駅名標(図3-16)、出口、トイレ、忘れ物取扱所(図3-17)での4カ国語表示があった。サンプルデータ数が少ないため他路線で同様のことが言えるとはできないが、比較的新しい看板にはハングル・中国語表記が目立った。



以上に挙げた他にも、西武線では券売機案内に、京王井の頭線では出口表示に、京急線では券売機と出口表示に4カ国語表記があるものの全ての駅ではなかった。つくばエクスプレスでは全ての駅の出口・券売機・精算機・トイレ・乗り場案内に4カ国語表記がなされていた。

関東圏内の鉄道路線における4カ国語表記の割合は高くなっているものの、まだ不完全であると言える。まだ、乗り換え案内などの重要情報が対応しきれていない路線も多く見受けられる一方で、あまねく同じ表記を目にできる取り組みも見れる。

疑問1-①に対する仮説1はおおむね正しいと言えるが、至る所で目にするという訳ではないことを付け加えねばならない。と同時に、現在進行形で増えつつあることも押さえておかなければならない。

3-1-3.4カ国語表記の有無の考察「小田急・東急駅名標ハングルの謎」

さて、先ほどは4カ国語表記の使用状況を各社ごとに見て、すべての駅で使用されている訳ではないことを確認した。ところで、使用される駅とそうでない駅があるのはなぜだろうか。何か基準があるのだろうか。

ここでは、小田急と東急の駅名標を例にとって考察していく。と、言うのも、小田急以外の駅名標はすべてデザイン・使用言語が統一されている。東急は一部の駅のみ韓・中の表記が加わり(図3-18)、小田急は4カ国語表記と2カ国語表記ではデザインが若干異なってしまうからだ(図3-19)。



図3-18.東急東横線

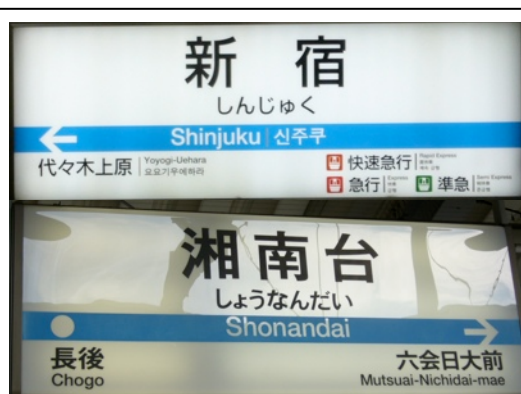


図3-19.小田急線

小田急線で4カ国語が採用されている新宿駅は、至る所で4カ国語表記を見る。他社と比較しても、乗り換えられる路線名や連絡改札の通り方まで表示させている点で際立つ。しかし主要駅でない、2カ国語表示の駅は日本語と英語のみしか見られない。駅名標だけでなく番線表示もデザインを異にする(図3-20)。

一方の東急線は、特に東横線・田園都市線で駅における各種表示のデザインがほとんど統一されている(図3-21)。トイレなどの4カ国語はどこでも見られる。先ほどの駅名標も例外ではないわけだが、一部駅の駅名標「だけに」韓・中の表記が加わる。



図3-20.小田急線

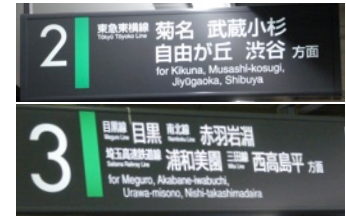


図3-21.東急東横線

- ・小田急線で4カ国語が使われている駅(確認したもの)
新宿、代々木上原、下北沢、登戸、新百合ヶ丘、町田、相模大野
大和、藤沢、片瀬江ノ島
- ・東急線で4カ国語駅名標が使われている駅(確認したもの)
渋谷、三軒茶屋、大岡山、田園調布、新丸子、武蔵小杉

以上の駅で4カ国語表記が採用されていることから、以下の説を考え、検討してみた。

1. 特急や快速急行などが停車する主要駅である。
2. 沿線に外国人が多く住んでいる
3. 新しく改築した駅・改築中の駅である

しかし、これらの説が全ての駅に当てはめると言えないことは確かである。そこで小田急線と東急線の4カ国語の取り組みについて、両社に問い合わせ¹を行ったところ、以下の回答を得た。

<小田急 お客様相談センター 北村さんの回答(抜粋)>

- ・昭和56年(1981)から駅構内の駅名案内板に英語により駅名を表記しております。また、平成14年(2002)からは、乗降客10万人以上および観光地に隣接する駅では、ハングルおよび中国語もあわせて表記しております。
- ・これは、当社線をご利用になり、日本有数の観光地(伊豆箱根および江の島方面など)へお出かけの外国人のお客様が年々増加していることから導入いたしております。

駅名	乗降客数
新宿	490081
代々木上原	192704
下北沢	129432
登戸	137192
新百合ヶ丘	108803
町田	282478
相模大野	114979
海老名	136523
本厚木	145643
大和	104936
藤沢	144419

図3-22.小田急線1日乗降客平均

以上の回答から、小田急については乗降客数10万人を超える主要駅(表3-22)²に設置してあることがわかった。とともに、小田急線では外国人観光客の存在を意識した4カ国語表記となっていることも分かった。

¹ なお、東急お客様センターにも問い合わせを行ったが、最終提出の時点で回答が無かった。

² 「1日平均乗降人員 | 会社案内 | 小田急電鉄」 <http://www.odakyu.jp/company/about/jyokou.html>

3-1-5.英・韓・中の表記の検討

小田急線は観光路線としての側面もあるため、外国人観光客を意識した表記をしている。ところで、外国人観光客に対しての外国語表記は本当に英語・ハングル・中国語でいいのだろうか。

図3-23は平成18年度の外国人入国者の統計³である。この上位10カ国の出身者が利用する言語は、ハングル・中国語・英語であることは確かである。

地域別に見ると、アジア、北米、ヨーロッパの順になっているのだが、アジアの半数は中国・韓国人であった。また、ヨーロッパの上位国で使用されている言語はアルファベットを利用しており、教育制度を勘案すると英語に不自由であると言いがたい。

以上の検討をふまえれば、鉄道会社が外国語表記として英語・ハングル・中国語を採用することは妥当であると言える。

ただし、国籍（出身地）別外国人登録者数⁴の統計によれば、約15%はブラジル出身、約3%がペルー出身であり、ポルトガル・スペイン語についても各社検討の余地がある。

以上、文字言語の使用について見てきたが、日本語以外の表記は各社充実したものとなっていると言えるだろう。

順位	国籍(出身地)	入国者数
①	韓国	2,369,877
②	中国(台湾)	1,352,478
③	中国	980,411
④	米国	845,860
⑤	中国(香港)	318,526
⑥	英国	224,238
⑦	オーストラリア	199,243
⑧	フィリピン	195,109
⑨	カナダ	162,147
⑩	タイ	145,041
	その他	1,314,754

図3-23外国人入国者数

³ 「平成18年における外国人入国者及び日本人出国者の概況について（速報）」

平成19年1月・法務省入国管理局発表

⁴ 「平成18年末現在における外国人登録者統計について」 平成19年5月・法務省入国管理局発表

3-2. 「色」による考察・比較

ここからは、非言語的要素について考察をしていきたいと思う。まずは、「色」という観点から表示を見ていきたいと思う。各社、色を効果的に使っていた。

3-2-1. 出口の色が一緒

全ての路線の出口の表示が黄色かった。表記全体を黄色にするとところもあるが、一部が黄色くなっていたところもあるが、総じて「出口=黄色」の統一が図られていた。ここまで統一されていると、どれだけ迷っても「とりあえず出口は黄色」ということだけは理解できる。

その反面、出口がいくつも存在する場合、全て黄色だと文字で判別するしかないことも確かである。京王線の新宿駅では、黄色の表示に加え、百貨店口を青、西口を赤にして改札口の判別をやすくしている(図3-24)。



図3-24.京王新宿駅



図3-25. J R

3-2-2. 入口にシンボルカラーがある例

出口の表記は黄色で統一されていたが、入口(改札口)の看板に採用している色は各社で異なっている。

統一的になっている例は、JR東日本で、すべて緑色であった(図3-25)。また、京急⁵・小田急は水色を使用しており、重複している(図3-26)。また、先ほど示した京王線新宿駅でも、入口側の改札では青と赤に分かれている。

3-2-3. 複数路線を色分けする

一つの会社で複数路線を保有しているところは、券売機上の路線図や番線表示、駅名標で路線の色分けをしている。

・ JRは、各路線の色を車両の帯の色で分け、各種路線図、番線表示(図3-27)、乗り換え案内、駅名標など随所で利用している。

・ 東急線は、路線図において各路線の色分けを図っている(図3-28)。しかし、路線の色は駅名標や番線案内には反映されていない(駅名標の帯は赤、番線案内の帯は緑)。

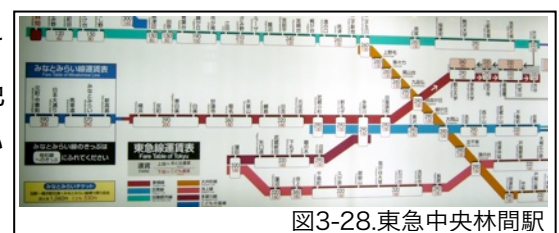


図3-28.東急中央林間駅

⁵ 京急の電車の色は赤色なので、水色がシンボルカラーとは言えないだろう

- ・東武線では、路線によって主に駅名標の帯の色を変える取り組みをしている。埼玉以北の伊勢崎線は赤、日光線をオレンジ、野田線を青というように色分けし、またホーム上の柱にもその色を配色して見分けがつかないようにしている(図3-29)。



図3-29.東武春日部駅

- ・東京メトロと都営地下鉄は、各路線を車両の帯ごとに色分けし、その配色を駅の随所で利用している。特に入り組んだ駅構内で乗り換えをするときに便利である。特徴は、色の○をシンボリックにも利用している点である(図3-30)。

- ・西武線では、券売機上の路線図等で、路線を色分けしている。新宿線を青、池袋線を赤という配色を中心に支線なども色分けをしている。



図3-27. J R 新宿駅



図3-30.メトロ大手町駅

3-2-4.列車種別を色分けする

複数路線を色分けしていなかったり、もしくは単一路線しか保有していない場合でも、複数の運転体系を持つ路線がほとんどで、乗客が停車駅を間違わないようにするために、車両の種別ごとに色分けをしている(図3-31,32,33)。



図3-31.つくばエクスプレス北千住駅

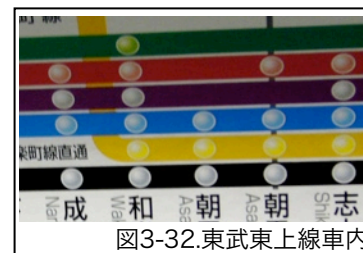


図3-32.東武東上線車内

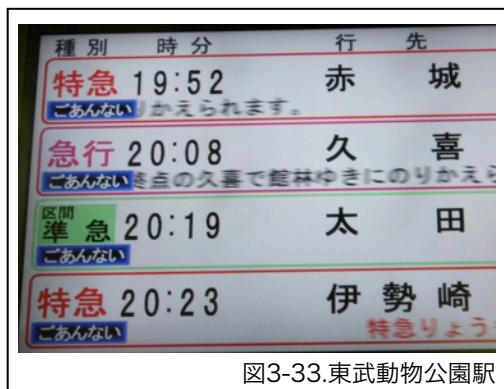


図3-33.東武動物公園駅

各路線の色を比較してみると、寒色系（黒などの濃い色）は普通電車など停車駅が多い車種に、暖色系（赤やオレンジ）もしくは青系（水色など明るめのもの）は急行や快速など停車駅が少ない車種になっている。発車案内表示器にカラーのものを採用しているところが増えている。特定の色のみしか表示できないものも、色を区別して表示できるようになっている。

3-2-5.乗り換え案内における課題

ここまで駅の表示のける色の使用状況を見てきたところで、一つ課題を提起したいと思う。先ほど3-2-2では路線のイメージカラーを、3-2-3では路線ごとの色分けの例を見てきたが、ここで乗り換え案内における色の使用を見てみよう。



図3-34

まずは図3-34を見てもらいたい。東武東上線池袋駅の写真である。地下鉄丸ノ内線は赤、新線(副都心線)は茶色の○で色分けされて表示されているが、JR線と西武池袋線のシンボルが同じで色分けがされていない。これは迷ってしまうのではないか。他にもJRや小田急でこうした現象が見られた。



図3-35

こうした課題を解決する一つの方法として、東急田園都市線渋谷駅で工夫を発見した(図3-35)。JR・銀座線はおなじみのカラーとなっており、他の路線もシンボルカラー化して分かりにくい地下構内の案内をしている。

3-2-6.仮説の検討

さて、ここで1-3で示した仮説を検討してみる。

仮説2-1は「色を路線ごとに分けるなどの工夫を各鉄道会社が行」っているということだが、この仮説は正しいようだ。複数路線を持つ会社では路線ごとに、複数の運行体系をもつ会社では車種ごとに色分けを行っている。しかしながらその色分けが、他の看板・表示どうして統一されていなかったり、乗り換え案内に反映されていなかったりする、という課題も残る。

3-3. 「マーク」による考察・比較

次に、看板の随所で使われているマーク・シンボルを見ていく。仮説2-2では「トイレや券売機・改札などのマークはおおむね統一されているか、類似のものが使われている」とした。

3-3-1. ほぼ統一されているマーク・シンボル

今回撮影をした路線のすべてで、統一あるいは類似したマーク・シンボルを複数発見することができた。

・トイレ（男女）



・トイレ（多機能・その他）



・エレベータ、エスカレータ



・券売機、精算機



・SOS



以上のように、多くの看板で同様のシンボルを見ることができる。他にも、禁煙マークや待合室、インフォメーションセンターなど、目で見て分かりやすく判別しやすいものが統一的に採用されている。しかしながら、路線全体で統一化を図る会社もある反面、まだ統一化しきれていない路線も存在する。たまたま類似のものを使っただけの可能性もある。

また、シンボル自体が分かりやすいものか、という点にも疑問を持たねばならない。ある日、小田急湘南台駅の待合室の中にいると、ペルー人らしき一団がやってきて、突然待合室の中で煙草を吸おうとした。待合室はもちろん駅構内は終日禁煙であり、禁煙マーク(図3-41)もちゃんとあったが、その存在を無視していたか、もしくは意味を理解できなかった様である。結局、近くのおばさんが注意をして彼らは出て行った。このように、マーク・シンボルが外国人にも分かりやすいものになっているとは、一概にはいえない。



図3-41.禁煙マークの例

3-3-2. 「駅番号」という工夫

さて、マーク・シンボルという観点から分かりやすさを目指した取り組みをここで見ておきたいと思う。

東京メトロは、旧営団地下鉄(特殊法人)から民営化して株式会社化して以降、駅名標をはじめとする至る所に駅番号を付している。この取り組みは、都営線でも実施されていることが、今回調査で分かった。



図3-42.メトロと都営の駅番号

かねてから東京の地下鉄は、入口や乗り換え案内などに、路線の色をした○のマークを利用し、色で路線を判別できるようにしていた。その後の民営化以降、路線名の文字の一部と路線内での駅の番号を組み合わせたシンボルを使用している。例(図

3-42)としてあげた3つの駅番号は、それぞれ千代田線(**C**hiyoda)、有楽町線(**Y**uraku-Cho)、都営浅草線(**A**sakusa)である。これらのシンボルは、駅名標の他にも路線図(図3-43)や、乗り換え案内(13頁・図3-30)で使用されている。また、車内のLED電光表示にも表記が流れるようになっている。

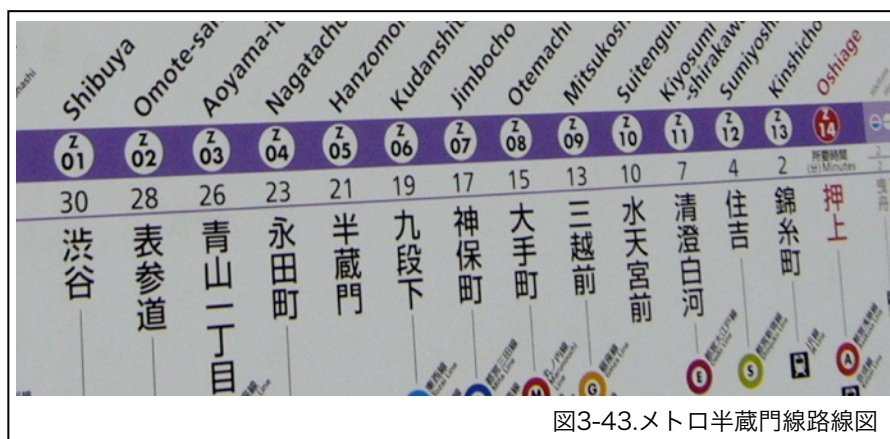


図3-43.メトロ半蔵門線路線図

3-3-3. 「駅番号」は本当に分かりやすいのか

駅番号のシンボルは、路線の色・路線名の文字の一部・駅の番号を組み合わせているため、路線の判別がしやすく、難しい読み方や長い駅名を覚える必要が無い。目的地にたどり着きやすい。例えば、半蔵門線(前頁・図3-43参照)を例にとると、青山一丁目(Aoyama-itchome)から清澄白河(Kiyosumi-shirakawa)に行くように伝える場合、漢字・アルファベットで伝えるよりも、「Z-03からZ-11まで」と伝えてしまった方が手っ取り早い訳である。

ところが、今回参考として話を聞いたマルコ・ラインデルさん(SFCドイツ語講師)に言わせれば、「(駅番号は)意味が無いし、かえって分かりにくいんじゃないか」だそうである。「重要なのは路線の色と駅の名前だ。英語表記が多いのは良いことだが、(駅番号は)私にとって使いづらい」そうだ。



図3-44.丸ノ内線

図3-45.大手町駅

その理由としてあげられたのが、乗り換えの問題だ。これを、例をとって検証しよう。大手町駅(図3-44)は、地下鉄の駅としては最多の5路線が集まる駅である。もちろん、各路線ごとに、路線の色・路線名の文字・駅番号が割り振られているわけなのだが、同じ駅名にも関わらず駅番号が一致しない⁶(図3-45)。

駅番号は始発の駅を01として割り振っている様で、乗り換えの駅で統一を図ることはまず難しい。仮にそうした試みをしようとしても、東京の地下鉄網は複雑に入り組んでおり、乗換駅が多いからなかなかあわせることはできないと言えるだろう。

考えてみると、「M-18の駅でおりて、C-11に行って緑の電車に乗って」と説明するのはさすがに回りくどい。なんとか説明ができるとしても、降りた瞬間に数字の羅列が5種類もあると、初めて日本にやってきた外国人はたじろいでしまうかもしれない。ならば、「大手町(Otemachi)という駅で緑の電車に乗り換えて」と言った方が効率は良いのかもしれない。しかし、大手町が特別

ということもあるが、「大手町で青い電車に乗り換えて」と言われると、三田線と東西線の二つの選択肢が出てきてしまい、迷ってしまう可能性も否めない。こうした分かりづらさを解消するために路線名の文字を採用しているとも言える。

駅番号の取り組みは、関東ではつくばエクスプレスに採用されており、他の地方でも、横浜・京都・大阪の地下鉄やJR四国の路線などで採用されているようだ⁷。



図3-46.つくばエクスプレス

⁶ なお三田線と東西線の番号が一致しているが、これはたまたまである。

⁷ 「駅名標 各社ごとの区分」(<http://www.ne.jp/asahi/explorer/trainsta/station/col.htm>)

4. 結論と提言

最終章であるこの章では、先ほどの考察結果を下に、1章で挙げた疑問を振り返り、仮説・仮の提言を再検討する。

4-0. 疑問と仮説・仮提言の再確認

疑問1. 現在の日本の駅は、①外国人に分かりやすいように多言語に対応しているのか
②非言語的表示はどの程度整備されているか

疑問2. 外国人のみならず、万人が分かりやすい駅の表示をつくるためには、

- ①どの程度まで多言語に対応するべきか
- ②どのような非言語表示が考えられるか

仮説1 : 日本語・英語・ハングル・中国語表記がどこかしらで発見できる

仮説2-1 : 色を路線ごとに分けるなどの工夫を各鉄道会社が行っている

仮説2-2 : トイレや券売機・改札などのマークはおおむね統一されているか、類似のものが使われている

提言1-1 : 沿線周辺の外国人居住率を勘案して駅ごとに多くの言語に対応させることを行っても良い

提言1-2 : 欧州・南米・アジア系の他の言語の表記も行うべきだ

提言1-3 : 各社の工夫を他社と共有・統一を図るべきである

4-1. 仮説の検討

<仮説1について>

日・英・韓・中の表記は調査した各社、どこかしらで発見することができたため、正しかったといえる。しかしながら、乗降客数などの調査に基づいて表記が2カ国語、4カ国語の採用を決定しているため、全ての駅では見る事ができない(9頁)。統計調査に基づけば、この4カ国語を網羅すれば多くの在留・来日外国人に対応することも分かった(11頁)。しかしながら、その表記は特定項目に限られている場合が多い。少なくとも、駅名標・路線名と番線(方面)案内・出口・乗り換え案内・トイレ・禁煙・危険に対する警告やSOSには4カ国語表記が欲しいと考える。もちろんこの表記によって、看板が文字ばかりになっては見づらくなるため、デザインに気を配ることも大切である。

<仮説2-1について>

複数路線を持つ会社(JR、地下鉄、東急、東武)においては各路線を色分けしていた。しかし一部では、駅名標・番線案内・電車の帯に路線ごとの色分けが反映されていないようであり、検討が必要なのかもしれない(12、13頁)。また、各会社ごとのシンボルカラーを定め、地下鉄への乗り換え案内同様に、乗り換え時に色で路線を見分けることができるようにする工夫もあってよいのではないか(13、14頁)。

出口(改札口)の色は、全て黄色になっていて、とりあえず出口は迷うことが無いようになっている。しかし、大きな駅においては多くの出口を有していることがあるため、出口表示に適切な区別を工夫すべきである(色・数字・改札口名)(12頁)。

車種別に色分けをして路線図をつくることで、乗り間違い・乗り過ごしを防止する取り組みがされており、路線図だけでなく発車案内でも適切に表示していることも分かった。配色も多くが似ているが、各社若干の違いがあるため、寒色系と暖色系の使い方に統一感があっても良いのではないかと思う(13頁)。

<仮説2-2について>

大半のシンボルマークは統一化が進んでいる。多くがパッとみて分かる作りになっているが、その意味を外国人が正しく理解できるとは限らない。適切に文字でも表記すると共に、同じマーク・シンボルがどんなところでも見られるようにする必要があるのではないか。そうすることで、外国人が意味に慣れると思う(15、16頁)。

駅番号の採用は、単一路線の会社においては積極的に利用すべきで、複数路線を持つ会社についても工夫を加えて採用を図るべきである。しかしながら、例示(17頁・図3-45)したように乗換駅では混乱を来す可能性もあるので、気をつけなければならない。また、JRでこれを採用することは、かなりの混乱を招く可能性があるとも考える(16、17頁)。

<提言1-1、1-2について>

まず、外国人居住者について「のみ」勘案すべきとした点は私自身の固定観念であったことは否めない。関東にも観光路線があるということ、観光目的による来日外国人が多いことも考える必要があった(11頁)。

さて、日・英・韓・中以外の言語については、在日外国人にあわせるとすれば、必要とされるのはスペイン・ポルトガル語表記で、この表記は路線一律に行う必要は無いと考える。例えば湘南台駅や、川崎市内の駅などは、各駅独自の取り組みとして、表記を追加すれば良いと思う。

対来日外国人へのその他の言語については、表記による対応はむしろ分かりづらさを生むので、駅員対応などその他の方法を取ればよいと思う。英語はリングフランカとして広く使われており、少なくとも日本の英語表記は多くの場所で見られるので充分ではないかと思う(11頁)。

<提言1-3について>

先ほど来述べている通り、各社の工夫は積極的に統一化を図るべきであるが、その採用が逆に分かりづらさを生んでしまうことも考えられるため、慎重になる必要がある。

4-2.まとめ

言語的にも、非言語的にも駅構内の表記は充実しつつあるものの、まだ不十分である点は否めない。また、すでに採用されているものが完璧だとは言えず、今後も工夫と統一が必要になってくる。外国人はもとより、日本人を含めた万人に分かりやすくするためには視覚的見やすさと、正しい情報の漏れのない記載の双方が必要といえる。

日本は、今後ゲートウェイ国家になると、様々な取り組みをしている。また、東京オリンピック誘致のための多くの取り組みもなされている。であれば、外国人に対して優しい・分かりやすい言語環境デザインを整備すべきである。特に公共交通などのインフラは多くの人々が利用することを忘れてはいけない。

なによりも、看板や表記にばかり頼るのではなく、駅にいる人々が外国人を含めた全ての人に分かりやすい説明をできるような姿勢を持つ必要がある。これは鉄道会社の職員に限ったことではなく、我々利用者も含まれるのだ。そのことを忘れてはいけない。

以上（全15,023文字）