

# 災害時の外国人旅行者に対する情報提供

李 焯

香港・鳳凰衛視(フェニックステレビ)東京支局長

平成30年9月21日

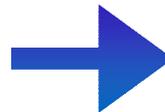
# 中国ではミニブログ等のSNSが重要な情報ツール



## (1)「情報難民」状態の解消

- ・ 関西空港閉鎖による孤立した旅行者8千名のうち、中華圏から1044名  
(中国大陸890名、香港117名、マカオ5名、台湾32名)

- ・ 携帯電話の電波がない
  - ・ 電池切れ
  - ・ WiFiが繋がらない
- 外部との連絡が切断  
状況を把握できない  
母国の家族と連絡が取れない



- ・ ◎非常発電機の確保
- ・ ◎移動式携帯電話基地局の迅速な設置
- ・ ◎WiFi接続のための電源提供

## (2)「外国語対応」の強化

### ◇被災施設における「外国語対応」の欠如

関西空港：停電によるアナウンスが停止

●関西空港運営者は「必ず1名中国語スタッフいる体制にしている」

⇒ 中国人観光客の声 「9月4日夜から何も情報が入ってこない」

中国系航空会社スタッフの声 「中国人旅客への案内・誘導は一切なかった」

### ◇国と地方自治体の「外国語支援」

・大阪観光局：6月地震の「オンライン通訳サービス」設置も利用者が1桁かゼロ

9月6日にホットライン設置も問い合わせが少ない

・大阪府：HPで外国人に情報提供も、商業施設の観光案内所では情報分からず

・JNTO：HPに情報掲載も、アクセスが少ない、周知されず

・携帯アプリ「Safety tips」、「Japan Official Travel」があるが、情報発信は少なかった



◎空港等の重要施設では、外国語体制を強化すべき

◎24時間対応のコールセンターを設置すべき

◎一元的な外国語情報発信を検討すべき

◎携帯アプリ発信を強化すべき

### (3)「災害時こそ外国人観光客への対応を丁寧に」



#### ◇非常時の案内・誘導を国籍別なく同一視を

関西空港:「(船やバスでの運送を)大々的に案内していない」

9月5日7時過ぎ、神戸空港へ高速船;8時半過ぎ、バス運送開始

- ・「日本人の後ろについていけなかった」
- ・「船やバスの情報、入手するルートがなかった」——中国人観光客

## (4)「災害後のフォローアップ」

### ◇航空会社や宿泊先の対応を迅速で、柔軟的に

- ・国際便の変更情報など、HPに迅速に掲載すべき
- ・航空便欠航の証明書が発行されない場合でも、宿泊をキャンセルできるような配慮を

### ◇外国人観光客を呼び戻すキャンペーンを早急に行うべき

- ・西日本豪雨観光支援事業(宿泊割引クーポン)は、海外でほとんど認知されていなかった
- ・同じ中華圏でも、効果的な発信方法が異なることに留意を  
例:大阪周遊パス無料配布の場合、台湾にはfacebookやtwitter、中国大陸にはwechat、ミニブログ有効
- ・SNS発信体制を強化すべき

# (5)「中国人観光客が日本に期待すること」～平常時の環境作り

× 凤凰网 ...

你在日本旅游遇到过类似情况吗？欢迎您投票或者留言吐槽

1.1. 去日本旅游，您对日本的好感增加了？或者减少了？（单选）

- 好感增加
- 马马虎虎
- 好感减弱

2.2. 在日本旅游，若遇到自然灾害，您获取信息的手段是什么？（多选）

- 中文新闻网站
- 中文社交媒体
- 日文媒体
- 其他



## インターネット世論調査

(平成30年9月19日、凤凰网(フェニックスネット)実施)

### ◇日本に改善してほしい点

- ・鉄道・空港など重要施設で中国語サービスを常設すべき(35%)
- ・インターネットで中国語情報の発信(31%)
- ・観光案内窓口やホットラインの増設(22%)

### ◇情報入手手段

- 中国語ニュースサイト(42%)
- 中国語SNS(36%)

### ◇一番困ったことは？

- 被災したあとの情報の欠如(44%)
- インフラサービス施設が足りない(30%)

× 凤凰网 ...

3.3. 对中国游客来说，您认为日本灾害应对哪里要改善？（多选）

- 尽快网上提供中文信息
- 各地多设观光咨询窗口或热线
- 铁路，机场等重要设施提供中文服务
- 其他