



言語景観から考える観光と多言語状況

メタデータ	言語: jpn 出版者: 宮崎大学教育文化学部 公開日: 2014-04-10 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 藤井, 久美子 メールアドレス: 所属:
URL	http://hdl.handle.net/10458/4816

言語景観から考える観光と多言語状況

藤井 久美子

Tourism and Multilingual Situation : A Study from the Perspective of the Linguistic Landscape

FUJII Kumiko

1. はじめに

2013年9月7日(日本時間8日)、国際オリンピック委員会(IOC)は2020年の第32回夏季オリンピック競技大会を東京で開催することを決定した。この日以降、日本では7年後のオリンピックに向けてさまざまな事柄が具体的に議論されている。その中には、開催に伴って多数来訪されると考えられる外国人に向けたサービスの向上がある。開催地決定のための最終プレゼンテーションで示された「おもてなし」という日本語がオリンピック開催決定に大きな役割を果たしたキーワードだとされてにわかに注目を集め、外国人向けの「おもてなし」が重視されるようになった。

そもそも、日本が外国人観光客の誘致に力を入れ始めたのは、2003年当時内閣総理大臣であった小泉純一郎氏の観光立国宣言に始まる。同年1月以降、総理主導で「観光立国懇談会」が4回開催され、そこでは次のような趣旨が明らかにされた¹。

国際交流の増進、我が国経済の活性化の観点から、自然環境、歴史、文化等観光資源を創出し、再発見し、整備し、これを内外に発信することによって、我が国が観光立国を目指していくことが重要となっている。

観光立国たることが唱えられ始めた背景には、日本人海外旅行者数に比して訪日外国人旅行者数の少ないことがある。2001年時点で、1600万人以上の日本人が海外旅行するのに対し、海外からは480万人弱しか日本を訪れておらず、国際旅行収支にして約3.5兆円の赤字であった²。そこで、訪日外国人旅行者を増加させるために、上記の「観光立国懇談会」を経て、2003年4月には観光立国化のために「ビジット・ジャパン事業」³が開始された。この年に520万人を超えた訪日外国人は、2012年には836万人にまで増加している。なお、2012年の「国・地域別訪日外国人旅行者の割合」は、韓国が204万人(24.4%)で第一位となり、次いで、台湾147万人(17.5%)、中国143万人(17.1%)、米国72万人(8.6%)、香港48万人(5.8%)と続く。

観光立国化を推進するために、2006年には「観光立国推進基本法」も制定された（施行は2007年1月）。これは1963年に成立した「観光基本法」を全面改正するもので、本法の「法律の概要」には題名の変更理由として「観光立国の実現を国家戦略として位置づけ、その実現の推進を内容とするものであることにかんがみ、題名を『観光基本法』から『観光立国推進基本法』に改正」との説明がある⁴。さらに「前文」には次のように、本法制定の目的が示されている⁵。

しかるに、現状をみるに、観光がその使命を果たすことができる観光立国の実現に向けた環境の整備は、いまだ不十分な状態である。また、(中略)観光分野における国際競争の一層の激化等の近年の観光をめぐる諸情勢の著しい変化への的確な対応は、十分に行われていない。これに加え、我が国を来訪する外国人観光旅客数等の状況も、国際社会において我が国の占める地位にふさわしいものとはなっていない。

これらに適切に対処し、地域において国際競争力の高い魅力ある観光地を形成するとともに、観光産業の国際競争力の強化及び観光の振興に寄与する人材の育成、国際観光の振興を図ること等により、観光立国を実現することは、二十一世紀の我が国経済社会の発展のために不可欠な重要課題である。

前文から明らかになることは、観光立国化は重要な国家政策として認識されているということである。では、実際にはその後、観光立国化に向けてはどのような動きがあったのであろうか。

「観光立国推進基本法」が施行された2007年6月には「観光立国推進基本計画」が閣議決定され、翌2008年10月には観光庁も設置された。東日本大震災から1年を経た2012年3月には新たな「観光立国推進基本計画」も決定している。2013年になってからは、国土交通省でも「国土交通省観光立国推進本部」の会合がすでに2回開催された。このように、「我が国経済社会の発展のために」国家の重要な課題として観光立国化は捉えられてきたが、具体的な問題はどこまで明らかにされ、また、どのように解決されてきたのであろうか。

観光立国を目指す動きの中では、旅行者数、消費金額、満足度など検討すべき事項は山積しているが、その中でも本稿で考察したいのは言語サービスと関連した部分である。すなわち、日本国内の言語環境は外国人旅行者にとって現状はどうであるのか、また、明らかになった課題に対してはすでにどのような対処が行われているのか、さらには、将来はどうあるべきであると考えなのか、ということである。こうしたことを考えるために、本稿では言語景観に着目し、検討を加える。言語景観の分析を通して、最終的には、日本が観光立国たるためにはどのような言語政策が求められるのか、その点について明らかにすることができれば、と考える。

2. 言語景観とは

上述したように、本稿が外国人旅行者にとっての言語環境を考察する上で鍵としたいのは言語景観である。庄司博史他⁶によれば、「言語景観」という概念は、公共空間で目にする書き言葉を指している。社会言語学に定着しつつある分野として、2000年以降は「言語景観 (linguistic landscape)」をテーマとする研究が世界中で行われてきた。当初は看板など可視的なものを主としたが、研究の拡大と共に、音声など非可視的なものも対象の中に含まれるようになってい

る。

庄司他は日本の言語景観に関して注目すべき要素を三つに大別した。一つは、1960年代から一部地域の看板などで顕著にみられた英語を含む西洋言語の使用である。これは日本人を対象とした装飾的な外国語使用であることから、言語景観の「西欧化」と言うことができる。次には、こうした日本人向けの非実用的な外国語使用とは異なる、増加する外国人のための多言語表示の出現があげられる。国、自治体、交通機関などが設置するサービスの要素を持つものとして、英語とローマ字表記の日本語を中心として広がりを見せた。近年では、それに中国語と韓国・朝鮮語が加わり、場合によっては点字も提供されるようになったという。これは言語景観の「国際化」と呼ばれる。残る一つは、言語景観の「多民族化」と名付けられた、日本に在住する外国人が主にコミュニティ内の情報交換のために掲げる表示である。

これら三つの要素に対しては、その場所の言語景観が誰を対象として外国語を使用した結果生まれたものなのかによって二種類の分類が可能である。

まず、一つは対象者の母語、母国語が日本語か否かによって行われる。この観点から言えば、「西欧化」は日本人向けであるし、「国際化」と「多民族化」は外国人向けであるといえる。但し、近年は、外国人居住者向けに生み出された「多民族化」した言語景観が、日本人の側からみれば街の雰囲気は他とは異なっていて魅力的であるとして、日本人にも積極的に受け入れられる場合が存在する。

もう一つは対象者が日本に居住しているか否かによるものである。長期の旅行は居住なのか一時滞在なのか、判断に困難が伴う場合もあるが、習慣性があると判断できる行動が行われていれば居住と考えてもよいであろう。というのは、居住とみなされる場合は、一定程度の知識を得たのちは環境に変化が生じない限り、「言語景観」として示されるような情報を新たに必要とすることが少ないのに対し、旅行者は未知の場所で何かしらの情報を得たいと考えていることが推測されるからである。この分類に従えば、日本人か外国人かを問わず居住者に主として関連するのは「西欧化」と「多民族化」の方であり、他方、観光・観光立国化や旅行者と結びつくのは「国際化」ということになる。

言語景観に関する研究では、「西欧化」「国際化」「多民族化」と考えられる状態についてはすでに調査が行われ、研究の蓄積も存在する。庄司他においてもいくつか具体的に提示されている⁷。そこで、次には、こうした先行研究などから現状と課題を明らかにすることとしたい。

3. 先行研究から明らかになる課題

上述したように、言語景観に関する研究は社会言語学の一分野として研究が進められてきた。庄司他も例を挙げて、それぞれの研究が「西欧化」「国際化」「多民族化」のいずれにあたるのか分類を行っている⁸。

筆者自身、2007年から2008年にかけて宮崎を中心とする九州地域の言語景観について調査を行った⁹。これは庄司他では「国際化」に分類されているが、その際明らかになったことは、次のような点である。

1. 量的よりも質的な方に問題が多く見られた。外国語で表示される内容の検討が必要である。

2. 行政の内部で分担が細分化され、表示の統一をはかることが難しい。(監督省庁、国・地方自治体など)
3. 行政と民間で多言語表示への意識差が見られる(表示の目的、対象がそれぞれ異なる)。
4. 都市部と比較すると地方都市では多言語表示が少ない。
5. 地方にはシンボリックに作成されていて実用に堪えないものもある。
6. 問題も残されているが、地方都市でも多言語化、多民族化が進展していることが言語景観から読み取れる。

特に、2の点は今日まで解決されず、日本の多言語環境を複雑にしている原因の一つであると考えられる。

分担の細分化については、観光と言語を取り扱う先行研究自身が、その研究を行う者が従前に属していたと思われる分野での発展的発表とされ、他の分野の研究者との交流が見られない一方で、研究の内容自体は2つ以上の分野にまたがる内容を含んでいる場合がある¹⁰。具体的に分野を見てみると、言語景観に代表される社会言語学的観点からの研究もあれば¹¹、観光学・交通学の立場から利便性や観光行動、また、接遇の側面に関連して言語を取り上げているものも存在する¹²。近年ではIT技術を用いた訪日外国人のための多言語サービスの開発という、情報工学分野での取り組みも見られるようになった¹³。さらには、学術的研究もあれば、行政・商業ベースでの調査研究もあり¹⁴、それらを合わせたものがあることも考えると、先行研究は多分野において多種多様な形で進められてきた。このように、観光と言語についての考察は、現状では幅広い関心に基づいて拡大してはいるが、一方では、それがゆえに不整合なまま統括されていないともいえるのである。

4. 観光に関連した行政の取り組み

本稿が観光と言語に関連して注目する行政機関は国土交通省と観光庁である。観光に関連した法については山川和彦(2010)が詳しく述べているのでそちらを参照願いたい¹⁵。

国土交通省について近年の動きを見るならば、2003年に観光立国が宣言されてからはいくつかの政策が推進されてきた。

2005年に国土交通省が発表した「観光活性化標識ガイドライン」¹⁶では、標識の「表記方法」として「ユニバーサルデザインの観点から日本語、英語及びピクトグラム」の3種類による表記を基本とし、必要に応じて、多言語表記や音声案内等の活用を検討する」ことが明らかにされた。英語(ローマ字)表記の基準例やピクトグラムの表記方法についても例示しながら解説されている。

さらには、2006年3月には「公共交通機関における外国語等による情報提供促進措置ガイドライン～外国人がひとり歩きできる公共交通の実現に向けて～」も発表された¹⁷。本ガイドラインは、「通訳案内業法及び外国人観光旅客の来訪地域の多様化の促進による国際観光の振興に関する法律の一部を改正する法律(平成17年法律第54号)」の対象とする範囲や情報提供の考え方について解説することを目的として策定されたものである。基本的考え方の中には「外国語やピクトグラムの活用」があり、そこでは、ホスピタリティの観点からは多言語を用いることが望ましいとされている。しかしながら、案内標識などスペースに限りのある場合には「日

本語に加え、代表的な国際言語である英語と、視覚により情報伝達が可能なピクトグラム³の種類を用いた情報提供を行うことを基本とする」ともあり、これは上述した2005年の「観光活性化標識ガイドライン」の具体化ゆえんであろう。ただ、情報提供に係る言語について詳細に説明を行う箇所では、「言語の種類」として「韓国語や中国語等、英語以外の外国語」についてもあれば望ましいと言及されている。英語表記の内容に関しては、ヘボン式ローマ字つづりが指定され、固有名詞のみの場合には意味が伝わる英語を補足することが推奨された。

これ以降、国土交通省では道路局を中心に日本語以外の言語を用いた標識等についてたびたび指針が提示されている。英語については訳し方の例も示され、多言語をどのように表示するのかについてもいくつもの案が出された。しかし、実態としては、地方自治体等が管轄する部分も大きく、指針は十分にはいかされてこなかった。それゆえ、研究者や行政関係者、企業が調査を行い、検討を重ねてきたのである。そうした中で、ピクトグラムの不統一や多言語表記されたものの言語数、その内容（文字の大きさ、意味のわかりやすさ、色使い）に問題のあることもわかってきた。

2008年に設置された観光庁でも多言語表示をめぐる問題は何度も検討されている。2010年度、2011年度には「外国人観光客の移動容易化のための言語バリアフリー化」事業が実施され、外国人観光客の受け入れに必要な言語状況についての調査が行われた。2010年度には13地域だった¹⁸実施箇所は2011年度には26か所にまで倍増している¹⁹。

こうした一連の動きを一気に加速させる出来事が2013年9月の2020年東京オリンピック開催決定である。標識に関しては、国土交通省では開催決定から3日後の9月11日に早くも動きが見られる²⁰。まずは、北海道開発局長・各地方整備局長・沖縄総合事務局長に宛てて道路局長名で「道路案内標識における英語表記について」という文書が通知され、「観光立国実現に向け、道路案内標識が外国人旅行者にも分かりやすいものとなるよう、英語表記の改善を推進された」との指示がなされた。さらには、これを「先行的に観光地域において実施する」として「道路案内標識改善方針（案）」も通知された。「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業」における「戦略拠点」には18か所が選ばれ、また、地方拠点としては31の地名が挙げられている²¹。これ以降、マスメディアは外国人にとって理解困難な、日本語をローマ字に置き換えただけの標識などを頻繁に報道するようになったが、すでに述べたように、こうした問題は以前から指摘・議論されていたことなのである。

5. 観光に関連した企業の取り組み —JR九州の場合—

多言語によるサービスの中でも、企業が行うものは、地域の特性やその企業の営業戦略を反映し、また、言語文化に対する認識を示す点で独自性が強く興味深い。とはいえ、本稿は、国家戦略としての観光立国化のための言語政策のあり方を考察するものであるから、まずは、経営者が私的利益を極端に優先した方策を取ることが少ないと考えられる公益性の高い企業について分析を行いたいと考える。さらには、本研究が観光と言語について考察するものであることから、本稿では観光と強く結びついた企業であるJR九州を取り上げることとした。

JR九州は1987年4月に国鉄の民営化により誕生したJRグループ6社の中の一つである。JR九州会長の石原進氏は、現在、九州観光推進機構の会長も務めている。JR九州は九州地域の観光事業のリーディングカンパニーとしてもその役割を期待されていることがわかる。2013年

2月には、九州地域は「九州アジア観光アイランド総合特区」の指定を受けた。これは石原氏を会長とする九州観光推進機構などからの申請を受けたもので、本指定によって九州7県と福岡市は、観光産業の振興やアジア客の呼び込み拡大に向け、独自に特例措置や規制緩和を受けられるようになる見通しを得た。

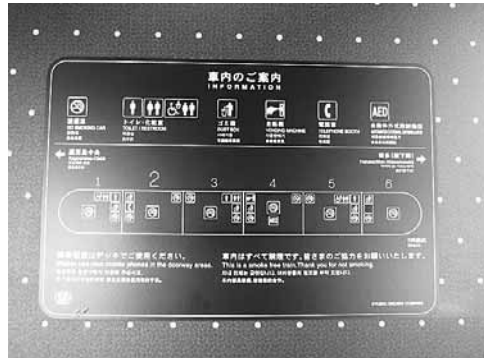
但し、JR九州は、その特徴として、本体の鉄道事業による収益が関連事業の収益を下回っている。2011年度の場合には、収益約4000億円の中の4割だけが運輸サービスによるもので、残る6割が他の事業によった。鉄道事業の収益割合が低いのは、九州のような大都市圏ほど鉄道網が整備されていない地方では、地域によっては鉄道が通勤などの日常的な移動手段になることが少ないからである。さらに、九州という地域は、「平成20年佐賀県観光客動態調査」²²などからも明らかなように、域内では車による日帰り旅行の割合が非常に高い。こうしたことから、JR九州において鉄道事業の収益割合は低くならざるをえないのである。

しかしながら、近年、JR九州の取り組みは、地方発ながら全国に知られることが多くなった。その最大の要因は2013年10月に運行を開始する「ななつ星」に代表される観光列車の存在であろう。つまり、JR九州の鉄道事業においては、日常的な鉄道利用客の増大が重視されることは言うまでもないが、それに加えて、域内・域外（海外を含む）から観光のために鉄道を利用する人々を増やすことが収益性を上げることにつながり、それゆえ、観光に特化した特殊な列車なども考案されたのである。観光客をターゲットとしたこうしたサービスは、特殊車両の開発というハード面のみにとどまらず、多言語使用といったソフト面でも見られる。以下では、本稿執筆に先だって、2013年4月にJR九州本社を訪問した²³際にお伺いした話と、筆者自身がすでに行った言語景観研究から明らかになった点について述べておきたい。

まず、JR九州の独自性を示す多言語サービスの取り組みの中には次のようなものがある。2011年に全線開業した九州新幹線であるが、車内アナウンスは日本語、英語、韓国・朝鮮語、中国語の順である。東京などの首都圏で、英語の次に中国語、そして、中国語の後に韓国・朝鮮語が流れるのとは対照的である。言語景観としては、博多駅の案内板なども、中国語よりも韓国・朝鮮語（ハングル）が先にくる。JR九州での話によれば、中国語よりも韓国語が先に来るのは、JR九州のグループ会社が運営する福岡と釜山を結ぶ高速船「ビートル」の存在に起因するそうである。上記の4言語によるアナウンスは、九州新幹線が博多駅を出発し、JR西日本の営業エリアに入った時点で日本語と英語のみの2言語に変わる。それゆえ、JR九州の特徴的な取り組みであると言えるのである。また、車内のものを含め、JR九州の案内表示は基本的に4言語でなされ、その順序は先のアナウンスと同様に日本語、英語、韓国・朝鮮語、中国語の順である。これについては添付の写真の通りである。



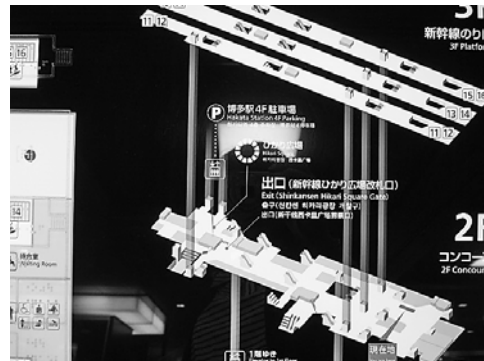
①JR西日本と共同の場合



②JR九州だけの場合



③JR九州の車内



④新幹線 博多駅

上記からわかることは、例えば、九州と首都圏とでは、多言語サービスを提供する場合でも、優先される事柄が異なる、ということである。例えば、写真「③JR九州の車内」は、JR九州が所有する新幹線の座席案内であるが、文字の大きさは4言語同じである。しかし、④のような他の案内板では、文字の大きさは日本語が最優先され、英語、韓国・朝鮮語（ハングル）、中国語はより小さな文字で書かれている。先行する言語景観研究からも明らかになっているのは、日本語以外の言語数、文字の大きさなどは、地域やその外国語による情報の提供者によって恣意的に決められている、ということである。JR西日本を含む西日本地域では、日本語の次に英語の表示がくる点では首都圏と同じだが、中国語と韓国語の順序については西日本の多くの地域で韓国・朝鮮語（ハングル）が中国語に優先される。日本語以外の言語を使用する場合に何語にするのか、また、いくつの言語を用いるのか、複数の言語を使用する場合にはどの順序でどれを優先するのか、文字の大きさはどうするのか、こうしたことが規定されていないことが現状の問題点として明らかになる。外国人観光客にとっては、情報提供の方法について一貫性が十分だとは言えないのである。

これまで指摘されてきたように、日本社会の外国人観光客受入体制の未熟さは否定できない。2012年には訪日外国人数が800万人を超える一方、総務省の調査（2009）によれば、外国語による接遇や案内表示はまだ不十分であると指摘されている²⁴。近年、国土交通省は、留学生をモニターとして観光地での外国語使用について調査を行っている²⁵が、その結果が具体

的にどのように活用、反映されたかには、地域による差があるであろう。また、筆者自身、以前、大分県庁と別府市役所で言語景観に関する聞き取り調査を行ったことがあるが、その時に分かったことは、言語サービスの主体が国、地方自治体、企業、個人など非常に多岐にわたり、それぞれを管轄する部署が異なることもあって、全体として統一した方向性を導き出すことは非常に難しい、ということであった²⁶。

現在、日本では、国土交通省や観光庁が多言語表示の充実や統一した方向性について検討を重ねていることはこれまでに述べた通りである。しかしながら、現状は、国家政策とは関係なく、地域の特性や企業独自の必要性などから、それぞれが独自に対応を行っていると言わざるを得ない。地域の特性を重視することは必要であるが、国家戦略である観光立国化のためには、今後は、言語政策の一分野として、一定程度共通して適用される統一した基準を定める必要があるであろう。

6. おわりに

観光立国推進においては、観光客誘致のための言語政策をどのように行うかは重要な問題である。それぞれが場当たりの対策を行っていたのでは不統一なものになってしまう。そのことを如実に象徴しているのが、現状の言語景観だと考えられる。

「英語表記の改善を推進する」ことは観光立国化には必要であろうが、一方で英語一辺倒になる危険性ははらむ。これは英語使用が悪いというのではなく、なぜ英語なのか、どこまでは英語なのか、そうしたことを一切検討せずに行われるからなのである。さらに、英語以外の言語の必要性の有無についても注意が払われていないことは看過しがたい。英語の有用性は否定できないにしても、それでは、次はどうなるのであろうか。中国語か韓国語か。これは、すでに述べたように、東日本では中国語優先、西日本では韓国・朝鮮語（ハングル）優先という状態がすでに出来上がっているが、これについても、何ら検証はなされないままである。英語の場合同様に、ある時点で何らかの理由でそうした状態が生まれたことを、すでに存在しているからといってそのまま認知してしまうことは無策の現れともいえる。行政が方針を示していないことが問題なのである。

本稿が将来にわたる目標としてかかげるのは、研究者による「言語景観」研究の蓄積と、行政・企業などが行ってきた「言語サービス」の実態（試行錯誤を含む）とを連携させることである。研究者は諸外国の事例も含め、言語景観の状況やその背景にある政策について多くの知見を有する。一方、日本国内の行政主体や企業は、国の施策の範囲でどのような方策が有効なのか、現場での多くの体験を持つ。これらの結び付きが有効に機能することで、観光立国として日本が目指す方向性が明らかになるのではないかと考えている。いずれ、観光という観点からは、訪日外国人のための方策・サービスは言語だけの問題ではなく、文化を含む接遇全般へと広がりを持つべきであると考え、この点は稿を改めて論じることとしたい。

注

- ¹ 「観光立国懇談会」を含む小泉純一郎内閣総理大臣（当時）による観光立国推進については次のサイトを参照。<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/kanko/index.html>（最終閲覧日：2013年9月30日）。
- ² 観光立国懇談会（2003）『観光立国懇談会報告書—住んでよし、訪れてよしの国づくり—』を参照。<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/kanko/kettei/030424/houkoku.html>（最終閲覧日：2013年9月30日）。
- ³ <http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/vjc.html>（最終閲覧日：2013年9月30日）。
- ⁴ <http://www.mlit.go.jp/kankocho/kankorikkoku/kihonhou.html>（最終閲覧日：2013年9月30日）。
- ⁵ <http://www.mlit.go.jp/common/000058547.pdf>（最終閲覧日：2013年9月30日）。
- ⁶ 庄司博史、P・バックハウス、F・クルマス編著（2009）『日本の言語景観』三元社、9-10頁。
- ⁷ 同上。
- ⁸ 同上。
- ⁹ 藤井久美子編（2008）『平成19年度 宮崎大学「研究戦略経費」研究成果報告書』、同（2009）『平成20年度 宮崎大学「研究戦略経費」研究成果報告書』、藤井久美子・衛藤利絵・永射紀子（2008）「宮崎市周辺の多言語表示について—居住と観光の観点から—」『宮崎大学教育文化学部紀要 人文科学』19、13-38頁を参照。
- ¹⁰ 川口裕之、宮城博文（2011）「まちあるき観光における観光案内標識の重要性—京都市を事例として—」『日本観光研究学会第26回全国大会論文集（2011年12月）』165-168頁などは、標識の問題を明らかにしている点で言語景観研究と共通した視点を持つ。
- ¹¹ 庄司他前掲書、10頁参照。他には、瀧口恵子（2013）「韓国の言語景観—大邱（テグ）市の地下鉄について—」『徳島大学国語国文学』第26号、1-16頁や、王一帆（2013）「言語景観における漢字使用—台北・香港・上海市・北京市の調査から—」『金沢大学文化資源学研究』第12号、173-182頁などがある。
- ¹² 例えば次のようなものが挙げられる。片山美穂、石井ちひろ、三木綾央、笹谷直人、小倉匡人、多田和正、道関明奈、畠山輝雄（2012）「パリにおける観光客の受け入れ体制と観光実態」『地理誌叢』第54巻第1号、31-37頁。細野昌和（2010）「北海道における無線LAN活用による外国人観光客対応情報提供の有効性—中国語圏からの観光客を対象とした基礎研究」『観光と情報』第6巻、第1号、49-62頁。師耀軒、棧敦孝浩、澤内大輔、山本康貴（2011）「外国語能力と観光行動との関係—北海道大学の留学生における日本語会話能力を事例として—」『北海道大学大学院農学研究院邦文紀要』第32巻第1号、1-6頁。志田山智弘、近藤浩治、伊藤哲郎、五反田八紘（2011）「外国人観光客の受入体制整備のための案内サイン計画」『交通工学』Vol.46、No.1、50-55頁。
- ¹³ 翠耀久、水上悦雄、堀智織、柏岡秀紀「音声対話による観光案内システムの開発と多言語化—音声対話システムAssisTraの研究開発から得られた知見と課題—」『人工知能学会誌』Vol.28、No.1、68-74頁を挙げておきたい。
- ¹⁴ 行政によるものとしては、観光庁国際観光政策課（2013）「公共交通機関における外国語での情報提供の現状」『運輸と経済』第73巻第6号、32-37頁や、北海道運輸局企画観光部観光地域振興課「多言語案内表示ガイドラインの活用に向けて」『開発こうほう』第569号、13-19頁がある。商業誌では、『月刊 ホテル旅館』が第49巻第4号（2012年4月号）で「『ITホスピタリティ』の潜在力」というテーマでIT技術の外国人接客への活用を特集で組むなどしている。この『月刊 ホテル旅館』は、第47巻第2号（2010年2月号）では「観光立国ニッポンの条件 第12回 街歩きと外国語表示」という記事も掲載している（124-127頁）。
- ¹⁵ 山川和彦（2010）「日本の観光政策における言語の扱いに関する一考察」『麗澤大学紀要』第90巻、249-268頁。
- ¹⁶ <http://www.mlit.go.jp/common/000233052.pdf>（最終閲覧日：2013年9月30日）。

- ¹⁷ <http://www.mlit.go.jp/common/000059338.pdf> (最終閲覧日：2013年9月30日)。
- ¹⁸ <http://www.mlit.go.jp/common/000171012.pdf#search> (最終閲覧日：2013年9月30日)。
- ¹⁹ <http://www.mlit.go.jp/common/000220366.pdf> (最終閲覧日：2013年9月30日)。
- ²⁰ http://www.mlit.go.jp/report/press/road01_hh_000377.html (最終閲覧日：2013年9月30日)。
- ²¹ 「戦略拠点」には、「成田」「蒲田(羽田空港周辺)」「押上・業平橋(スカイツリー周辺)」などが含まれている。www.jice.or.jp/jishu/t2/pdf/siry030.pdf (最終閲覧日：2013年9月30日)。
- ²² http://www.pref.saga.lg.jp/web/kankou/kb-kankou/_31518/_29987.html (最終閲覧日：2013年9月30日)。
- ²³ JR九州では、3つの部門の方々から直接お話を聞くことができた。この場を借りて感謝申し上げたい。
- ²⁴ 総務省(2009)「外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価」http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/090303_1_bs.html (最終閲覧日：2013年9月30日)。
- ²⁵ 留学生をモニターとした観光地の言語サービス調査については、例えば次のサイトを参照。
www.tb.mlit.go.jp/kyushu/press/pdf/2012-0301-kokusai-1.pdf、www.isc.kyushu-u.ac.jp/supportcenter/web/wp-content/uploads/monitor_tour_... (最終閲覧日：2013年9月30日)。
- ²⁶ 藤井久美子(2009)「九州南部での多言語表示」『日本語学 特集 多言語社会・ニッポン 臨時増刊号』第28巻、第6号、54-55頁。