

「港区商店街等多言語対応力向上支援事業」の記事が
産経新聞に掲載されました！

2018年11月21日

弊社で以前からご対応している港区商店街等多言語対応力向上支援事業が、この度 産経新聞にて
取り上げられました！

<https://www.sankei.com/politics/news/181120/plt1811200043-n2.html>

弊社では言語に関わる効果的なコミュニケーションをサポートしています。店舗への訪問調整・ヒアリング・
マニュアル（指さし含む）の作成・英語シュミレーションレッスンまでの一連のご対応をしております。

（以下抜粋）

外国人に届け日本の“おもてなし” 多言語マニュアル作成 東京・港区

2018.11.20 21:45 政治地方自治



多言語マニュアル作成の聞き取りに、「焼き物の良さを伝えたい」と説明するガレリア645の西城店長（左）＝東京都港区六本木（久保まりな撮影）

※中央の女性は弊社の社員です。

外国人の住民や観光客へ“おもてなし”を充実させようと、港区は多言語マニュアルの作成に取り組んでいる。飲食店や雑貨店など各商店の特性に合わせるため、店主から直接要望を聞いて作成。店側からは「外国人とコミュニケーションをうまく取れるようになった」と好評だ。実施店舗数は区内で約170店に上るが、同区は「さらに店舗数を増やしていきたい」と意気込む。

英語と中国語に対応

平成27年度から始まった区の「商店街等多言語対応力向上支援事業」の一環。区内の外国人住民は人口の約8%を占める。さらに東京五輪・パラリンピックを控え外国人観光客が増加していることから、「外国人にも、日本人と同じように、おもてなしを受けてもらい、満足して帰ってもらいたい」（同区）と実施した。

区によると、外国人客と店員がスムーズにコミュニケーションできる店は多くないといい、実際に多言語対応で苦労している店もあるという。

マニュアルは、店舗への聞き取りを元に、店側が伝えたいことをリストアップして作成する。「いらっしゃいませ=Welcome!」「掘りごたつでも大丈夫でしょうか?=Is this low table OK?」などと汎用（はんよう）性の高い会話を日本語と英語で表記。A4版用紙数枚にまとめられ、CDも付いてくる。

英語だけではなく、29年度からは中国語も導入。中国語は、発音が難しいことから、指をさして言いたいことを伝える「指さしマニュアル」とした。

区によると、店からは「店の魅力がよく伝わる」「外国人のお客さんが増えた」と好評という。

作成まで3カ月

マニュアル作成へ向けた聞き取りはどのように行っているのか。

今月15日に聞き取りを受けた港区六本木の陶器販売店「GALLERIA（ギャラリー）645」。店主の西城鉄男さん（66）によると、店には全国の作家80～90人の作品が並ぶが、英語を話せる従業員は3人中1人のみ。日本陶器の良さや歴史を伝え切れていなかったという。そのため西城さんは、「有田焼や沖縄の器『やちむん』など店内の代表的な陶器の特徴をマニュアルにしてほしい」と要望した。今後複数回、やりとりを重ね、約3カ月後にマニュアルが完成するという。西城さんは「買ってもらうまでにならなくても、せめて焼き物の良さや、日本の伝統的文化を伝えられれば」と話した。

作成費用は無料。区は「今後も実施店舗を増やしていきたい」としている。
