

2020年東京オリンピック・パラリンピック大会 1000日に向けてキックオフ！
10/24(火)、第1回「ようこそことば勉強会」を渋谷にて開催しました

～一般市民・販売スタッフが外国人観光客への多言語接客ノウハウを学ぶ～

2020年東京オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会小売プロジェクトチーム（以下、協議会小売PTという）は、2017年10月24日（火）、「ようこそことば勉強会」を渋谷マークシティ4階クリエイションスクエアしゅや内にて開催しました。当日は、一般社団法人渋谷区観光協会の協力のもと、渋谷近隣で働く約20名が勉強会に参加し、“外国人旅行者おもてなしのポイント”や、“覚えやすく、すぐに使える英語・中国語・韓国語の「接客10大用語」”などを学びました。



参加した東急百貨店の三田部咲子MD推進担当マネージャーは、「インバウンド対応を進めるにあたり、自分自身の勉強にもなると思って参加しました。まだ店舗内の講習会を始めたばかりですが、今回の勉強会を参考に外国人のお客様への接客対応を向上させたいと思います」と話した。

進行役を務めた一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会の愛甲香織講師は、「参加したみなさんが英語、中国語、韓国語を発声して積極的に取り組んでくれました。発音と抑揚が日本語と異なる中国語は、少し難しかったようです。多言語対応を日本中に広める使命感を持って、これからも勉強会を開催していきたいです」と今後の活動継続に意欲的でした。

訪日外国人観光客数はここ数年で大幅に増加し、2020年東京オリンピック・パラリンピック大会までには4000万人の政府目標が掲げられています。それに伴って、外国人観光客の買い物消費額及び旅行消費額に占める割合がここ数年で拡大し、免税店舗数が3年で8倍に拡大するなど、小売店スタッフが外国人観光客に接する機会も飛躍的に増加し、多言語での接客対応がより一層求められています。

協議会小売PTは、今後も「ようこそことば勉強会」を都内各所で開催し、外国人への接客コミュニケーション力向上を目指す各販売員の間で自発的に勉強会が広がっていく環境を整備してまいりますので、同プロジェクトを広く周知していただくと共に、紙面、番組等でご紹介くださいますよう宜しくお願い申し上げます。

※10月24日のワールドビジネスサテライト（テレビ東京系列）でようこそことば勉強会の様子が取り上げられました。

■ようこそことば勉強会の開催結果

日時：	2017年10月24日（火）16:00～17:00
場所：	渋谷マークシティ4階クリエイションスクエアしゅや内（東京都渋谷区道玄坂1-12-5）
勉強会参加者：	渋谷近隣で働く小売店スタッフ約20名が参加（参加費は無料）
講師：	一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会 愛甲 香織氏
当日プロフラム：	①外国人旅行者おもてなしのポイント ②ようこそことばのノウハウとコツ ③ようこそ英語・中国語・韓国語のポイント、接客10大用語を覚えよう
当日の配布資料：	ようこそことば勉強会テキスト、週刊英和新聞 Asahi Weekly

【問い合わせ】

多言語対応協議会小売プロジェクトチーム（一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会内）

電話：03-6435-9116 広報担当：魚住、水谷

Press Release

多言語対応協議会 小売プロジェクトチーム

◆「2020年東京オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」とは

東京2020年大会の開催に向け、円滑な移動と安心・快適に滞在できる環境を整備するため、表示・標識などの多言語対応を国の関係行政機関、関係地方公共団体、民間団体及び企業などが相互に連携・協働して取り組むことを目的に、2014年に設置されました。これまで協議会では、「交通」「道路」「観光・サービス」分野の多言語対応強化を進めてきました。

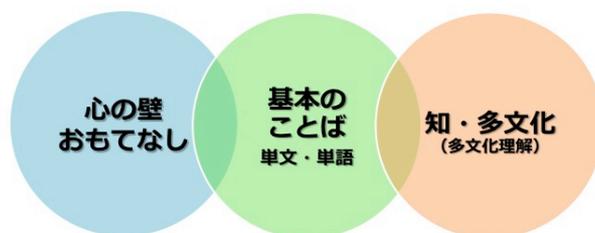
小売分野における多言語対応の取り組みを官民連携して推進するため2017年6月、協議会の下に小売PTが発足しました。小売PTの議長には、一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会の事務局長である新津 研一氏が就任し、小売における多言語対応の3つの領域（店内・店外表示、接客コミュニケーション、商品説明）での統一ルールの策定やツールづくりを行い、おもてなし向上に向けた接客対応強化を小売業界全体で進めています。

（当日配布した「ようこそことば勉強会テキスト」の一部）



「ようこそことば勉強会」
2020年東京オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会

オリンピック・パラリンピック おもてなしのポイント



- ふだんのおもてなしの心で、喜んで頂く、楽しんで頂く
- 基本の言葉で、積極的に声をかけ、相互交流を深める
- 相手の文化や風習を知った上で、望まれる相応しい対応をする

2017Oct

2

日本語	ようこそ英語 接客十大用語
1 いらっしゃいませ	Hello, Welcome to our store. ハロー、ウェルカムトゥアウストア
2 何をお探ですか？	May I help you? メイ アイ ヘルプユー？
3 何かございましたら、お申し付けください	If you need any help, Please イフユー ニード エニ ヘルプ プリ
4 かしこまりました	All right. オールライト
5 はい、そうです。いいえ、違います。	Yes, that's right. No, that's r イエス ザッツ ライト、ノー ザッツ

2017Oct

日本語	「ようこそ中国語」 簡体字 接客十大用語
1 いらっしゃいませ	您好，欢迎光临。 nín hǎo huān yíng guāng lín ニン ハオ ホアンイングアリン
2 何をお探ですか？	您想买什么？ nín xiǎng mǎi shén me ニン シャン マイ シェン マ
3 何かございましたらお申し付けください	您有什么要求，请告诉我。 nín yǒu shén me yāo qiú qǐng gào sù wǒ。 ニン ヨウ シェン マ ヤウ キウ
4 かしこまりました	好的，明白 hǎo de míng ハオ ダ ミンバ
5 はい、そうです。いいえ、違います。	是的/不是 shì de / bú shì シーダ/ブーシー

2017Oct

日本語	ようこそ韓国語 接客十大用語
1 いらっしゃいませ	어서 오세요. オソ オセヨ
2 何をお探ですか？	어서 오십시오. 오소시브시요. ムオスル チャズ シムニカ
3 何かございましたら、お申し付けください	무엇을 찾으 십니까? ピリョウ ハミョン マイスムヘ チョセヨ
4 かしこまりました	네. 알겠습니다. ネ アルゲッスムニダ
5 はい、そうです。いいえ、違います。	네. 맞습니다. / 아니요. 아닙니다. ネ、マッスムニダ/ アニヨ、アニムニダ

2017Oct

13