

上越市（新潟県）主催「外国人旅行者おもてなし基礎セミナー」への プロモーションアドバイザー派遣

2021年2月、プロモーションアドバイザーである株式会社インバウンドにつぼん代表取締役の小野秀一郎氏（以下、「アドバイザー」）を、上越市主催のセミナーに講演者として派遣しました。

外国人観光客のおもてなしを市民レベルから

上越市は、近年、外国人観光客が増加している一方、一般市民が、「流暢な外国語を話せないと交流・応対ができない」等の先入観・抵抗感を持っており、市民レベルでのおもてなしに繋がっていないという問題意識から、一般市民が外国人観光客をもてなす際の心構えを学ぶ機会として、今回のセミナーを開催しました。（一般市民を中心に38名の方が出席。）

コロナ禍における海外旅行への関心

アドバイザーは、まず、現在の海外旅行市場について概観し、新型コロナウイルスの影響で海外旅行自体は激減しているが、大手宿泊予約サイトが実施したアンケートによると、今後、コロナ収束後に海外旅行を希望する人々が一定数存在すること、その海外旅行希望者の大部分が宿泊施設での何らかの感染症対策（非接触型のチェックイン・アウトサービスやルームサービスなど）を望んでいることをお話いただきました。

また、同サイトの別の調査によれば、若年層ほど海外旅行意欲が旺盛であること、その一方、2020年12月から高齢者を中心にワクチン接種を始めたイギリスでは、シニア世代や年金世代による旅行予約が増加していることなど、コロナ禍であっても、潜在的に幅広い年代層が海外旅行に関心を持っていることをお示しいただきました。

訪日外国人観光客が求めること - ジェスチャーと笑顔が重要

その上で視線を日本に移し、外国人が日本を旅行する際に求めていることについてご説明いただきました。日本の都市部を来訪する外国人は、来訪先の英語対応能力に対する期待値が高いですが、地方を旅行する外国人はそれほど期待しておらず、一般市民や宿泊施設スタッフと、ジェスチャーを交えてコミュニケーションをとること自体、海外旅行の醍醐味だと考える傾向が強いそうです。そういった方々は、町歩き・村歩きを通して、ディープな日本、知る人ぞ知る隠れ名所を味わうことに価値を認めているとのこと。

そのためアドバイザーからは、外国人観光客をもてなすために流暢な英語は必須ではなく、むしろ片言の英語や身振り手振りを交えながらも、笑顔で対応することが重要というアドバイスをいただきました。その後、実際に外国人観光客とのコミュニケーションをサポートするツール（紙・ペン、指差し会話シート、翻訳アプリなど）についても紹介いただきましたが、それらはあくまでもツールにすぎず、やはり一番大切なのは、外国人旅行者に積極的に関わり、楽しんでもらおうとする姿勢だということを強調されました。

セミナー後、参加者からは、「他地域の実例紹介や、墓地に日本らしさを感じる外国人観光客もいるなどの具体例があって分かりやすかった」などの声をいただきました。

弊協会では引き続き、専門的知見、ノウハウ、経験をもつアドバイザーの派遣を通して、自治体の海外プロモーションを支援してまいりますので、ぜひお気軽にご相談ください。

（経済交流課 児玉）

無断転載を禁じます。



セミナーに登壇された小野アドバイザー

