

## 東京商工会議所 多言語対応・観光振興の取り組み

東京商工会議所では、観光・まちづくり委員会（委員長：株式会社ジェイティービー相談役 佐々木 隆）を通じて、多言語対応を含む、観光振興・地域振興、並びにインバウンドを推進することで交流人口の拡大し、地域社会と訪れる観光客双方にとって有益となるまちづくりに取り組んでいます。

### ICT技術を活かした観光ビジネスチャンスの提供



・総務省・情報通信研究機構と連携して、多言語音声翻訳システム（VoiceTra4U）の紹介。

参加者に実際体験してもらい、その便利さを実感（延べ3回開催、約300名参加）。

96%の参加者が「満足」と回答し、「実際にダウンロードして、店先で外国人との接客に活かしてみたい」という声が多数あった。

### 飲食店・レストラン向け「おもてなし」講座・交流会

・東京都・ぐるなび大学と連携して、飲食店における外国語メニュー、おもてなし講座を開催。講座後の交流会を含め約100名が参加。

とりわけ、最近注目されているムスリム対応について参加者の関心が大きく、当日の様子はNHKでも放映された。

### 外国人観光客向け観光危機管理対策

・東日本大震災の教訓を受け、言葉が通じない外国人旅行者に対する「安全確保のため災害時初動対応マニュアル（東京都作成）」説明会を実施。ピクトグラムや災害発生時の対応文例の自動音声により外国人旅行者の安全を確保。



### 対言語対応を含む観光政策に関する意見活動

・外国人旅行者の受入環境整備の一環として、多言語対応を含む観光案内機能強化、デジタルサイネージの活用、外国人旅行者の安全確保の災害初動対応の強化等について意見・要望活動を展開。