

## 第5回 多言語対応・ICT化推進フォーラム ～人と技術で伝える、伝わる～ リオデジャネイロ2016大会報告 【外国人旅行者の受入環境整備】

発表者：株式会社ジェイティービー 取締役 訪日インバウンドビジネス推進部 部長 坪井 泰博氏

私はこの3月まではアジアパシフィックのJTBの社長をやっておりました、OUTの立場で訪日の勢いをすごく感じておりました。3年前に着任した時には800人だった社員が、帰る時には2000人に増えていて、この要因はまさに訪日によるもので、その勢いを今はINの方で再度感じております。

本日は大きく2点お話をさせていただきます。1点目はリオの大会の報告、2点目は2020年に向けた訪日外国人の受け入れ環境整備ということで進めてまいります。

まずリオについて我々が一番懸念していたのは、リオは英語が通用しないという点で、実際に現地に下見に行って再認識をいたしました。空港の案内所では、ボランティアの方の配慮もあって英語の対応が可能でしたが、空港内のレストラン、あるいは両替所でも英語は通じません。両替はお金を出せば向こうもお金を出してくるので、(会話は)必要ないということになりますが、私も両替しましたらその時に紙をもらいまして、この紙が何だか全然分からなかったのですが、この紙を次に見せたら、両替の為替レートが2割良くなるということ、後から知った次第です。また空港からのタクシー、市内へ行く連結のBRDというバスの運転手、あるいは案内係も、全く英語が話せない状況です。

リオのホテルも、3つ星のホテルは勿論ですが、4つ星のホテルでも、フロントでさえ英語が通じない所があります。世界的に有名なリゾート地、コパ・カバーナのレストランや土産物屋では、多少英語が通じることもありますが、それ以外については全く通用しないといった現状でした。このような言語対応状況のため、窃盗の被害や、事故発生時におけるお客様の安全確保、スムーズな対処の仕組みづくりに課題を抱えているという状況でした。

一方、一般的な認識として、ブラジルは日系人が多いので、日本語が通じるのではないかとされている方もいらっしゃるかも知れませんが、サンパウロは若干そういう所もあるのですが、リオもそれ以外の地域についても、ほとんど日系人を見かけることもございませんでした。

リオのカーニバルが有名ですが、それ以外で日本人がリオに観光で訪れるということはそんなに多くありません。従って、現地のガイドさんも、60歳を超えた方が15名程度いるという状況です。

我々は、リオのオリパラ開催前から、英語が通じないということがよく分かりましたので、現地において事前にスタッフを募集しました。80名のスタッフを採用しまして、事前に5回ほど研修会を実施して、本番に備えました。お客様から見てすぐ分かるように、コーポレートカラーの赤色のジャンパーを全員で着用しまして、ホテルの案内ですとか、空港、地下鉄、バスなどの交通接点でお客様案内にあたりました。「赤のジャンパーを見たら安心したよ」ということを多くのお客様から言っていただきましたので、安心を提供できたことを大変嬉しく感じております。

大会時においては、ホテルのフロントの英語対応が若干良くなってはおりましたが、その他の変化はまったくございませんでした。通常のオリンピック開催時には、来場者が困らないような、交通の結節点、会場周辺、会場内での案内に、視認性の良い案内サイン、英語対応に答えられる人員配置をしておりますが、会場外対応については厳しいといった状態でした。

多言語対応という観点では課題を感じたリオオリンピックでしたが、大会運営に関わったボランティアのスタッフの方は、その分ハートでカバーをしていました。非常に人懐こくて底抜けに明るい、リオ流のおもてな



して接してくれましたので、観客ともども楽しませていただきました。

「Japan」と書いたシャツを着て町中を歩いていたのですが、非常に親日家も多く、一緒に写真を撮ってくれという方も沢山いらっしゃいました。東京の開催時においては、言葉のバリアを少しでも低くして、日本流のおもてなしを積極的に表現して、海外からのお客様に過ごしやすい楽しんでいただける大会にすべく、多言語対応や受け入れ体制に注力してまいります。

それでは、2020年に向けた我々JTBの訪日外国人の受け入れ環境整備についてお話をさせていただきます。

我々は、インバウンド分野で2020年に目指すべき姿として、訪日外国人受け入れ業者が、出発前の段階から、日本に到着し、日本各地を周りそして出国までの様々なシーンにおいて、多種多様な商品、情報、サービスを簡単にユースできる、こういった仕組みを構築してまいります。大きく重点実施事項は3つです。

「訪日外国人が利用しやすく、サービス改善や販売促進等にも繋がる仕組み、インフラの構築」、2点目は「地域の誘客効果とリピーター化の推進」、そして3つ目は「外部のパートナーとの連携によるシナジーの確率」です。東京オリパラの年には政府目標4000万人ということですので、人間の対応ではもう限界があるということで、最新のICT技術を活用して、ストレスフリーかつ多様なサービスを提供すること、受け入れ側である宿泊、飲食、観光のあらゆる事業者が言葉の壁を感じることなくサービス提供ができる仕組みを構築することが重要です。(以下、事例紹介)

2020年のオリパラは非常に大きな契機ですが、我々はその2020年以後がさらに重要であると認識しております。過去に開催された国のどこを見ましても、オリンピックを機に、観光客が明らかに増えております。間違いなく東京もそうなると思っております。来訪した方に、魅力的で利便性が高く、東京のみならず様々な地域に再来訪していただきたいという機運を、醸成していく必要があります。その手法として、先程述べたツーリストインフォメーション機能の拡充、宿泊観光施設の多言語接客支援、交通や大型手荷物の課題解決、インバウンドユニークメニュー開発、これは例えば日本は夜のエンタメがないと言われていますが、そういった所を積極的に開発していきたいと思っておりますし、地方への回遊なくして4000万とか6000万とか行くわけはありませんので、そちらともしっかりとやっていきたいと思っております。

こうしたサービス提供基盤を通じて、魅力のある地域のサービス・コンテンツを地域とともに開発提供することで、地域への誘客強化を取っていきたくと考えております。(以下、事例紹介)

最後になりますが、ソフトとハードの融合がやはり大事だということで、ハードイコールやさしさ、ソフトイコールおもてなしの精神が、日本の新しいホスピタリティの完成につながります。これらの活動を通じて、ソフト、ハードの整備、そしてICTなどの先端技術の活用で、2020年には様々な来訪者を日本でお迎えできるよう、JTBグループとしても尽力してまいりたいと思っております。

第5回 多言語対応・ICT化推進フォーラム ～人と技術で伝える、伝わる～

参考資料配布：<http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/council/index.html#m05>