

多言語対応ボランティアチーム

# おせっかいジャパンの活動事例ご紹介



多言語対応ICT化推進フォーラム 観光・サービスセミナー 資料

おせっかいジャパン 代表：鬼内秀起

# 1、団体のプロフィール

- 2、活動を始めたきっかけ
- 3、活動事例ご紹介
- 4、昨今の取り組み
- 5、おせっかいスタイルについて

# プロフィール／活動内容 & ミッション



主要ステーションや観光スポット、電車移動、ショッピング時のスポットなどで“訪日観光客”の困り事解決活動に取り組んでいる、ボランティア団体。困っていそうな観光客にこちらから声をかける“おせっかい人口”を増やすことが私たちのミッションです。

# おせっかいジャパンDATA

- 設立** 2014年4月1日
- 登録メンバー** 約150名
- メンバー所属** 日本の学生 / 各国からの留学生 / 社会人
- 対応言語** 20言語 英語 / 中国 / 広東 / 台湾 / 韓国 / フィリピン / フランス / スペイン / ポルトガル / タイ / インドネシア / マレー / ミャンマー / スワヒリ / チチュワ / ベトナム / ドイツ / ポーランド / カタルーニャ / エストニア
- 活動ペース** 月1~2回 + 個人活動
- 活動エリア** 新宿 渋谷 原宿 浅草上野 銀座 築地 池袋など
- 延べおせっかい回数** 約3300組 (約9000人)
- おせっかい対象者国別ランキング (上位10カ国)**
- 1 中国 2 台湾 3 オーストラリア 4 タイ 5 英国  
6 フランス 7 韓国 8 米国 9 スペイン 10 イタリア
- ※韓国・フランスが急上昇中

# 活動中に心がけていること

- ①1チーム3～4名で構成（3言語以上対応）クイックに問題解決することに集中（相手によって、瞬時にチームメンバーの役割を決め、問題解決のスピードをアップ）
- ②チームで解決できそうにない場合は周囲を巻き込む  
メンバーのメッセンジャーグループのチャットも利用
- ③相手によって声のかけ方を変える（警戒しないように）
- ④目的地まで歩いて案内する際は旅の話聞き出す
- ⑤活動中、観光案内所や飲食店、小売店などにもヒアリング
- ⑥チップは貰わない（完全ボランティア）

1、団体のプロフィール

## **2、活動の原点**

3、活動事例ご紹介

4、昨今の取り組み

5、おせっかいスタイルに  
ついて

# 1983年アフリカの旅

FUJICOLOR 83



この旅を機会に、これまで22回アフリカへ渡航することに

# そもそもなぜアフリカに？



小学生の頃、大阪で万博があり、そこでアフリカのカルチャーと出会いアフリカへ行くことを夢見ていた。そして学生時代に夢が実現。





初めてのアフリカ旅行で  
毎日おせっかい攻めにあう

1、団体のプロフィール

2、活動を始めたきっかけ

## **3、活動事例ご紹介**

4、昨今の取り組み

5、おせっかいスタイルに

ついて

# コインロッカー問題



## 東京駅

電車の乗車時刻が迫っている米国家族

>> 預けた荷物の場所が不明 >> コインロッカー検索



**新宿駅**イタリアから着いたばかりの学生さんと先生  
17人分の大型コインロッカー探し。



**新宿駅** オーストラリアからのご家族。伊勢丹の  
デパ地下を目指すが、巨大な荷物を預けたい。。。。



## 新宿駅

香港からのご家族、コインロッカー前で困っている様子のため、お声掛けすると、荷物を預けた後、レシートが機械の中に入り、戻って来ないとのこと。業者の方へ連絡し、レシートを取り出してもらいました。

ホテル探し





**新宿** 新宿駅近くでスマホを見ながら何か探している  
マレーシアからの家族>>>エアビ宿までご案内。



**新宿** フランスから到着したその日、通信もつながらず、予約したエアビ宿が見つからない。>>>結局、別の宿を見つけるまでおせっかい。

# 食事関連



**渋谷** 渋谷のハラル対応焼肉店へ行きたいけど、場所  
がわからない、ということでご案内。マレーシアからのご家族



**東銀座**路上をあわてて行ったり来たりのドイツ人カップル>>>予約時間を過ぎても、寿司店に到達できない。



新宿

靖国通りで昼食のお店を探していたタイ人ご家族を  
お寿司屋さんへご案内



**新宿** オーストラリアからのご家族にショッピング街にご案内途中、明日が誕生日の80歳のお母さまと過ごせる素敵なランチスポットの紹介依頼>>銀座の和食店をご案内。翌日、お礼のメッセージが届きました。

# 道案内





**浅草** 地図を見ながらうろろうろしていたスウェーデン人  
>>>浅草合羽橋のKAMATAで包丁を買いたい。。。



## 渋谷

スマホを見ながら固まっていたオーストラリアからの観光客。ONE PIECEショップを探していたのでマルイまでお連れ。日本の大ファンでこの後は京都へ。



新宿

新宿駅に着いたばかりのオーストラリアからのご婦人グループ。わかりにくい場所にあるATMまでご案内。

# 交通機関利用の アクセス系



## 新宿

お台場へ行きたい香港からのご家族。どの路線でどう行ったらよいかわからない。お子さんも景色が楽しめる“ゆりかもめ利用”ルートをご案内。



## 新宿

翌朝朝一の電車で成田空港へ行きたい、香港からのご家族。始発の電車乗車までのベストな移動方法をアドバイス



## 渋谷>浅草

渋谷駅付近で立ち往生していたタイからの10人グループ。浅草のゲストハウスまで行きたいとのことで、ちょうど浅草へ向かおうとしていたため、集団移動。

# ⑧各種トラブル系

(病気・忘れ物・・・)





## 新宿

一見、何も問題がない観光客に見えたが、声をかけると、問題発覚！台湾からのご家族



渋谷

成田空港から渋谷へ向かうリムジンバス内に着替えの  
入ったカバンを忘れた。どうしたら良いのかわからず。

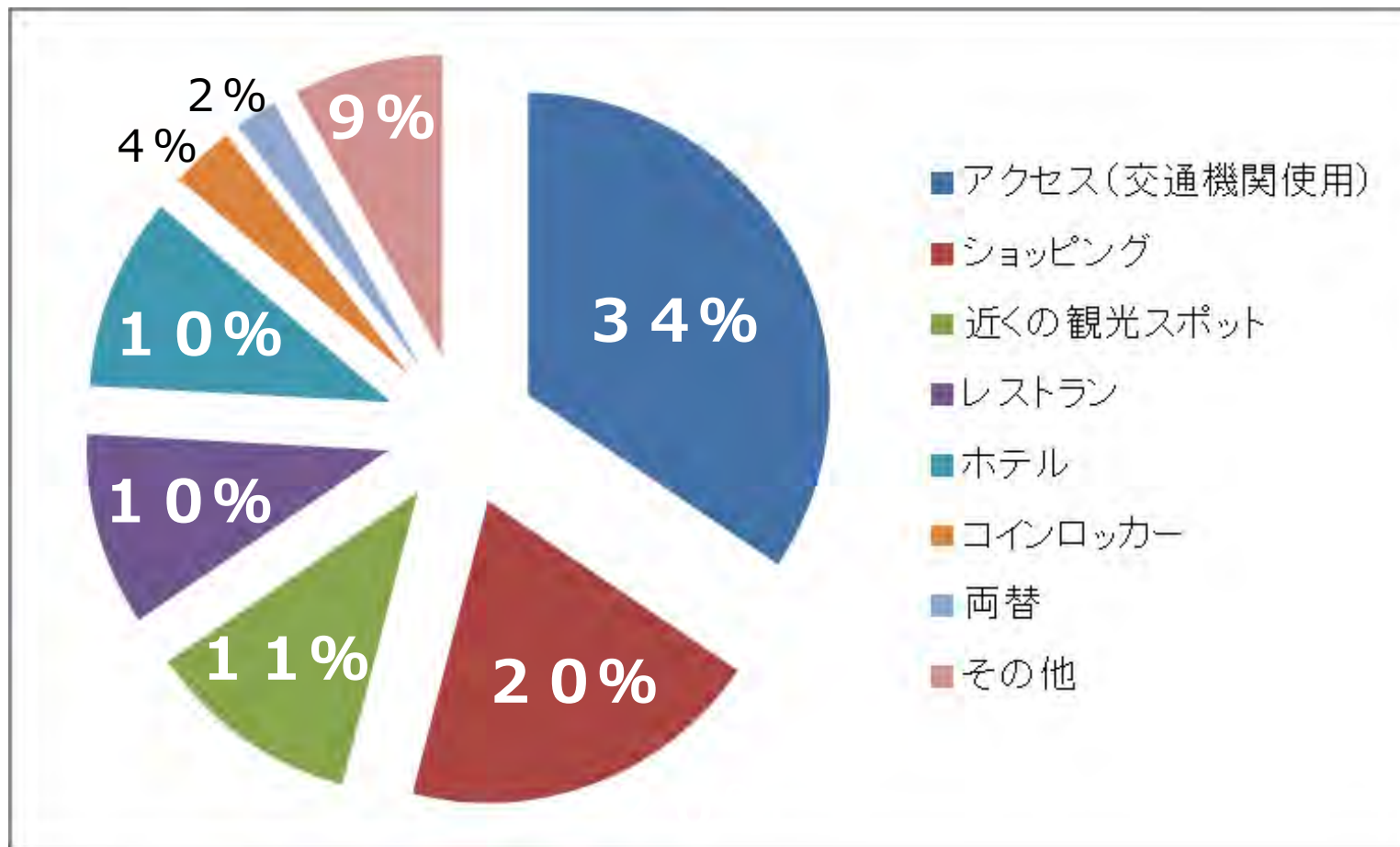


## 新宿

免税店でお買い物後、バスツアーの集合時間に遅れ、バスに置いて行かれた中国からのグループ。スマホもないため、地下鉄に乗せて一緒に集合地点まで。

# 東京都心エリアのおせっかい事例分類

(2016年)



※その他 交通カードの使い方・買い方/WiFi接続/レンタカー利用  
駅構内、施設のエレベーター探し/タクシー・バス乗り場探し  
迷子/落とし物・忘れ物/病気 など

- 1、団体のプロフィール
- 2、活動を始めたきっかけ
- 3、活動事例ご紹介

## **4、昨今の取り組み**

- 5、おせっかいスタイルについて

昨今、  
各種企業・自治体・団体様から  
訪日観光客の皆様の実態調査  
おもてなし研修、講演等の依頼  
お問い合わせが増え、可能な限り  
対応しております。

## 【依頼元】

自治体／ホテルチェーン／電鉄／小売流通  
／観光協会／市民ボランティア団体 様etc.

## 【依頼内容】

観光客へのヒアリング調査／受入対応の  
ワークショップ／講演／おせっかい活動  
体験

## 【出張・講演先】

東北エリア 青森／中国エリア 広島・竹  
原 中部エリア 長野・松本・豊田／関東  
エリア 足利／東京エリア 観光協会、各  
種団体のイベント参加／関西エリア 大阪

- 1、団体のプロフィール
- 2、活動を始めたきっかけ
- 3、活動事例ご紹介
- 4、昨今の取り組み

## **5、私たちの活動スタイル**



私たちの活動スタイルは“待ち”ではなく“攻め”。“困りごと”という“トラップ（ワナ）”にはまった旅人をリリースする。積極的な声掛け行為の中で、相互理解や協力、国を超えたつながりができてきます。私たちは多言語チームではございますが、まず“困っている人を助ける気持ち”を第一に活動しております。また、活動中、訪日観光客の多様なニーズを生声として聞き取っています。ご参考になるようなことがございましたら嬉しく思います。いつでもお声掛けくださいませ。



ご清聴ありがとうございました！

<https://www.facebook.com/osekkaijp/>