

挑みつづける、変わらぬ意志で。



# 多言語対応の取組みについて

2020年12月23日  
東京商工会議所

# 東京商工会議所について

挑みつづける、変わらぬ意志で。

- 東京23区の約8万1千の事業者を会員とする地域総合経済団体。中小企業が会員の多くを占める。
- 政策要望、経営支援、地域振興の3つの活動を通じ、事業者を支援。

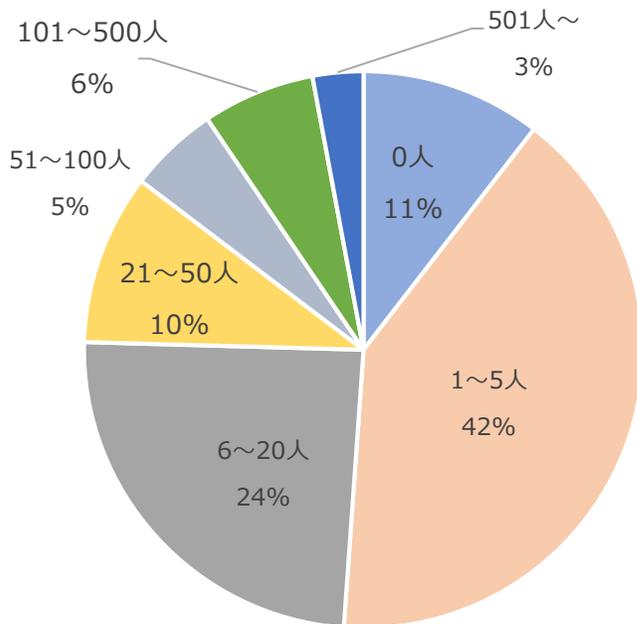
初代会頭 渋沢栄一▶

2021年NHK大河ドラマ主人公

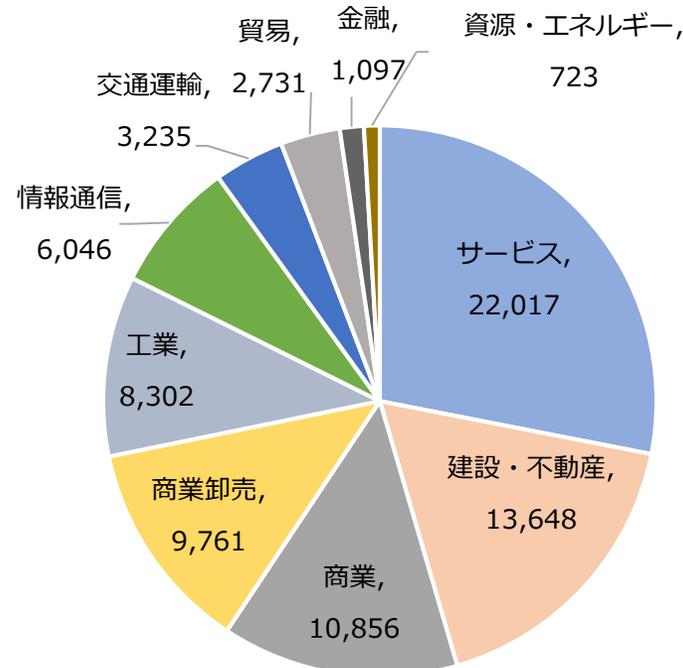


## < 従業員規模別・業種別構成 >

【会員の従業員別割合】



【部会登録数】



## 新型コロナウイルス感染症緊急対策パッケージ

### ～6本の柱～

1. 企業の声の収集・要望活動・情報発信
2. 資金繰りを中心とした経営支援
3. テレワークの推進
4. 企業における感染症対策の推進支援
5. ビジネスリスクの軽減
6. 取引機会の拡大支援

### ～5つの情報掲示板～

1. 採用情報
2. tosho food park～飲食店紹介ウェブサイト～
3. テレワーク・サテライトオフィス紹介
4. 医療・衛生資材情報
5. “勇気ある挑戦”

# 1-(1) 店舗での外国人観光客の受入対応力向上支援事業

## 東商オリパラ・アクションプログラム (2018.4 ~)

### テーマ① 東京のホスピタリティを世界に発信する

- ・ **店舗での外国人観光客の受入対応力向上支援事業**
- ・ 声かけ・サポート運動の積極展開
- ・ パラスポーツを知る・体験する・応援する事業の展開

### テーマ② 地域の魅力・文化を世界に発信する

- ・ 23区の魅力・文化を発信する「るるぶ特別編集TOKYO23」の発行
- ・ 東京の経済人・著名人140人が選ぶ「東京のここが(これが)好き」の発信

### テーマ③ 中小企業の底力を世界に発信する

- ・ 中小企業の底力・魅力発信プロジェクト
- ・ 外国人向け「東京の産業・中小企業の魅力視察ツアー」

### テーマ④ 2020年に向けて東京が抱える課題を解決する

- ・ 交通緩和・輸送円滑化への貢献、働き方改革(時差Biz等)の推進

## 1-(2) 店舗での外国人観光客の受入対応力向上支援事業

### 【背景】

- 政府は2020年の訪日外国人観光客数4,000万人を目標に掲げ、東京2020大会にも多くの外国人観光客の来日が想定された。
- **外国人観光客が滞在中に接する機会が多いのは、地域の飲食店や小売店、サービス業等の店舗の方々であり、直接「おもてなし」を提供するのもそれら店舗の方々である。**
- 外国人観光客に**快適で楽しい滞在印象**を持っていただくために、**より多くの店舗において受け入れ態勢を整えていく必要がある。**
- 東商は2020年に向け、**店舗における外国人客の受入対応力の向上を支援するべく当該事業に取り組む。**

## 【3つのツール】

### ①外国人接客 マニュアル



外国人接客時の心構えや注意点、実用的な英会話集を掲載

### ②指でさして会話が できるシート



指し示しながら接客するための会話事例を掲載（英・韓・中）

### ③外国人歓迎の店 ステッカー



外国人客を歓迎していることを示すステッカー

## 【事業の展開】

### 1. 経営指導員による店舗訪問

- (1) 全経営指導員へ専門の研修を実施。
- (2) 研修を受講した経営指導員が、**飲食業・小売業・サービス業等の店舗を訪問、3つのツール**（①外国人接客マニュアル、②指でさして会話ができるシート ③外国人歓迎の店ステッカー）を配布、使い方を説明。

**2018年7月下旬～2019年2月 23支部で約23,500件訪問**

2. 東商の23支部（一部共催）で「**外国人観光客受入れ講習会**」を事業者向けに開講。

**2018年9月～2019年3月 22回開催**

## 2-(1) 「るるぶ特別編集 TOKYO23」 (英語版)

### 東商オリパラ・アクションプログラム (2018.4 ~)

#### テーマ① 東京のホスピタリティを世界に発信する

- ・ 店舗での外国人観光客の受入対応力向上支援事業
- ・ 声かけ・サポート運動の積極展開
- ・ パラスポーツを知る・体験する・応援する事業の展開

#### テーマ② 地域の魅力・文化を世界に発信する

- ・ **23区の魅力・文化を発信する「るるぶ特別編集 TOKYO23」の発行**
- ・ 東京の経済人・著名人140人が選ぶ「東京のここが(これが)好き」の発信

#### テーマ③ 中小企業の底力を世界に発信する

- ・ 中小企業の底力・魅力発信プロジェクト
- ・ 外国人向け「東京の産業・中小企業の魅力視察ツアー」

#### テーマ④ 2020年に向けて東京が抱える課題を解決する

- ・ 交通緩和・輸送円滑化への貢献、働き方改革(時差Biz等)の推進

## 2-(2) 「るるぶ特別編集 TOKYO23」 (英語版)

東京23区の観光資源を国内外に発信する、観光情報誌  
初版発行 (2018年12月)

累計 8万部発行

○ 日本語3万部・英語1万部

○ 内容

- ・ テーマで楽しむ！まち歩きモデルコース
- ・ **Public Etiquette (英語版のみ)**

改訂増刷 (2020年2月)

○ 日本語2.5万部・英語1.5万部発行

- 内容 ・ 東京オリンピック・パラリンピック会場・競技/種別一覧表
- ・ 新しい1万円札の顔に！そしてNHK大河ドラマに決定！  
 渋沢栄一ゆかりの地を訪ねる

配布場所

- ・ 東京観光情報センター、東京シティアイ 他





## 3. 多言語対応セミナー

### 小売業の多言語フォーラム

～東京2020大会に向けた小売業の多言語対応（2019年5月22日）

より多くの事業者の方が手軽に訪日外国人観光客の接客に取り組むことができるよう、**多言語対応についての店頭での実践手法**や、**接客時の対応方法**などを解説。

#### 【内 容】

#### 1. 東京2020大会に向けた小売業の多言語対応

(一社) ジャパンショッピングツーリズム協会  
代表理事 新津 研一 氏

#### 2. 「ようこそことば」勉強会

(株)インディゴジャパン 社長 杉山 秀一 氏

#### 3. 多言語対応に役立つツールの紹介



フォーラムの様子

挑みつづける、変わらぬ意志で。

