

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。

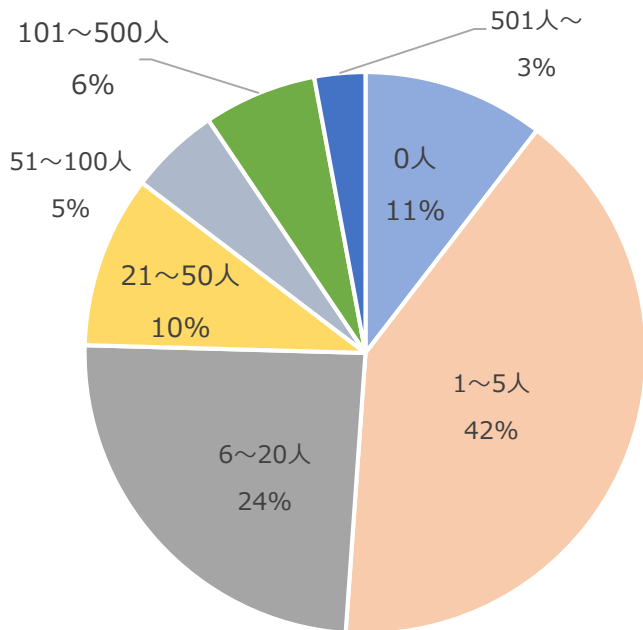
初代会頭 渋沢栄一▶

2021年NHK大河ドラマ主人公

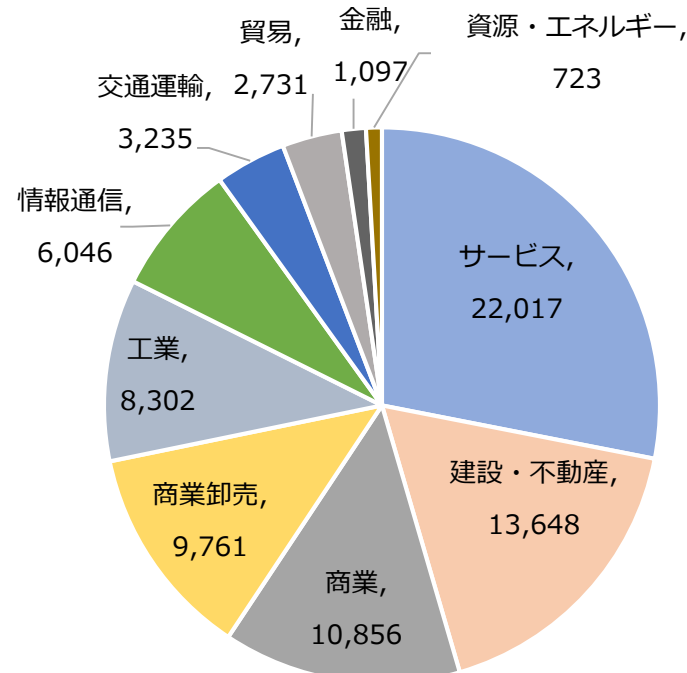


< 従業員規模別・業種別構成 >

【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

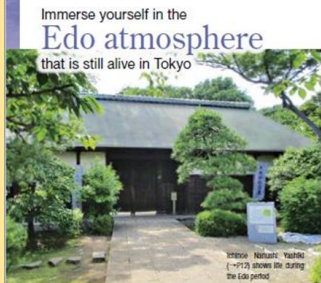
配布場所

- ・東京観光情報センター、東京シティアイ 他



2-(3) 「るるぶ特別編集 TOKYO23」 (英語版)

Welcome to the Tokyo 23 Cities!



Immerse yourself in the Edo atmosphere that is still alive in Tokyo

History and Tradition

Tokyo has many places where you can get a glimpse of Edo culture. In addition to the famous sightseeing spot Asakusa, there are quiet temples and shrines. Historically valuable sites, old shops, and Edo-style activities. Ride a gasboat on the river and travel back in time to Edo that flourished as a "city of water."

Delicacies

While Tokyo is known as a paradise of great fine dining, it also has its own local delicacies. Tokyo's classic foods you must try at least once are "Matsuyuki" and "Tokage-meshi." There are also vegetables native to Tokyo, such as komatsuna and Kamado daikon, and original cuisine using these vegetables has been developed.



Delicious foods that are locally produced for local consumption. Savor Tokyo's original specialties.

State-of-the-Art City

All-time spots that are becoming the rage



The view from Tokyo Skytree® (~171) will give you a sense of the city of Tokyo



Cherry blossoms, fireworks, autumn foliage, illumination. Each season offers many things to enjoy!

Art&Culture

World famous Japanese culture: Anime, literature, traditional crafts

Tokyo is an art haven. There are many art and other museums as well as traditional crafts such as Edo Kiriko glassware that have been passed down through the centuries. It also has a vibrant pop culture scene such as anime and manga. Find out more about your favorite work.



On Inari Park (~116) there are a mix of art and other museums. The photo shows the Global Gallery on the 3rd floor of the building.

See beautiful Edo Kiriko glassware up close (~112)

Taking advantage of the diverse features of regional industry Industrial Clusters of the Tokyo 23 Cities

The Tokyo 23 cities are home to many industrial clusters that exploit the unique strengths of each area, including the history, culture, local resources and geographical characteristics. The presence of companies and people in the same area has given rise to interchange, cooperation and competitiveness, which are contributing to develop as the hubs of local industry and commerce.

Supporting Japan's manufacturing industries with advanced technology

Manufacturing Industry

The Tokyo 23 cities are home to various manufacturing industries. Saitama City is known as a manufacturing hub, and there are many manufacturers in fields ranging from the textile industry to robotics and machinery. There is also a highly technologically advanced industry, including software, IT, and IT-related products. In addition, Saitama City, which is considered the birthplace of the Kashiwa industry region, has long been home to industries that have advanced technological strength in the electronics and machinery fields. In the city, there are a large number of companies with advanced technological strength in terms of machinery and other processing, as well as a cluster of small-scale companies involved in general goods and machinery, metal products, and other businesses. Akashi City has a long history of producing optical instruments after the war, and optical products have been produced by optical instrument manufacturers and other businesses mainly from the heart of the city. Edo Kiriko, which is a traditional craft of both Tokyo and Japan, is produced in Akashi City and Katsushika City and is a highly valued traditional craft. Akashi City and Katsushika City are home to many small-scale manufacturers, which has resulted in the formation of a niche industry-oriented society.

Entertainment District

Kojima, Shinjuku City and Hongo, Akashi City are Japan's leading entertainment districts. There are various types of restaurants, entertainment facilities and other attractive facilities, and these areas are popular among tourists from both Japan and abroad. In addition, multiple railway lines go through Akashi City, and a lot of passengers use the station, so the area around the station is particularly always bustling.

Edo Kiriko

Edo Kiriko, which has been designated as a traditional craft of both Tokyo and Japan, is manufactured in Akashi City and the surrounding areas, and the name "Edo Kiriko" can only be used by products made by members of the Edo Kiriko Cooperative Association. There are original efforts to maintain the beauty and high quality of Edo Kiriko, protect the tradition and preserve the related business.



公共の場でのマナー

Useful tips!

Public Etiquette

Know basic etiquette and rules to make your stay in Japan enjoyable and pleasant.

◆Visiting Shrines and Temples

Both shrines and temples where you can experience Japanese traditional culture are sacred places. There is a unique Japanese way to visit a shrine or temple.

Shrine

A place enshrining kami (deities) worshipped by Japanese people since ancient times. There is always a torii gate at the entrance, and all areas beyond the torii gate are considered sacred.



Temple

Temples are a place for Buddhist training, and many manage cemeteries. There is a magnificent sanmon gate at the entrance, and a Buddha or bodhisattva statue is enshrined in the temple building.



Wash your hands and mouth at the purification font



Worship in front of the shrine building, ring the bell, and bow deeply twice, and put your hands twice at the height of your forehead.

1 Bow once and enter through the sanmon gate



2 Place incense sticks in the incense burner (if there is one) and purify yourself with the smoke



3 Gassho (put your palms together) in front of the temple building



Springs and Public Baths

Soaking in a large bath at a hot spring or sento (public bath) with many people is a cultural experience. It is important to show consideration for others.



Do not put your towel or hair in the bath water

3 When showering, make sure you do not spray the person next to you

4 No bathing in swimsuit or underwear

東京23区の産業集積マップ

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。

