

多言語対応協議会小売プロジェクトチーム主催 第1回「ようこそことば勉強会」開催

2020年東京オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会小売プロジェクトチーム（以下、協議会小売PT）では、小売分野における多言語対応の推進の一環として、小売店の店頭スタッフが外国人のお客様に多言語で声かけができるようになる事を目指す「ようこそことば勉強会」を企画。その第1回勉強会が、2017年10月24日(火)に渋谷マークシティの「クリエイションスクエアしづや」で開催されました。

当日は、小売店スタッフなど渋谷近隣で働く約20名が参加。元空港会社乗務員として世界30ヶ国を訪れた経験を持つ一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会所属の講師を迎えて、1時間という短時間ながらも実際にすぐ使える接客10大用語を、英語・中国語・韓国語で学びました。



まず外国人のお客様をお迎える心構えとして、「ことばは明るく・ゆっくり・ハッキリと」「表情は笑顔で・アイコンタクトをしながら」「丁寧に・慌てず・普段通りに」というノウハウが説明されました。

ある程度慣れている英語に関しては、接客の際に気をつけるとよい用語選びのポイントや、また初めて発音する人が多いと思われる中国語・韓国語については、基礎的な発音のポイントを説明した上で、「いらっしゃいませ」「何をお探ですか」「かしこまりました」「こちらどうぞ」といった接客でよく使う10の用語について、講師に続いて全員で発音の練習をしました。中国語と韓国語はこれら10大用語と、さらに少しグレードアップした10の追加用語の発音学習用動画がYoutubeにも公開されているので、勉強会以外でも繰り返し練習が可能です。



「ようこそことば勉強会」
2020年東京オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会

日本語	ようこそ英語 接客十六	日本語	「ようこそ中国語」 簡	日本語	ようこそ韓国語 接客十大用語
1	いらっしゃいませ Hello, Welcome to our store ハロー、ウェルカムトゥアワ	1	您好，欢迎光临。 nín hǎo huān yíng guāng lín ニンハオ ホアンイングアン	1	어서 오세요. オソ オセヨ
2	何をお探ですか？ May I help you? メイアイヘルプユー?	2	您想买什么？ nín xiǎng mǎi shén me ニンシャンマイシェンマ	2	어서 오십시오, 오소옵시쇼. 무엇을 찾으십니까? ムオスル チャズ シムニカ
3	何かございましたら、お申し付けください If you need any help, イフユーニードエニィヘルプ	3	您有什么要求，请讲 nín yǒu shén me yāo qiú ニンヨウシェンマヤ	3	필요 하면 말(씀) 해 주세요, 비리요우 하미ョン 마이스ムヘ チョセヨ
4	かしこまりました All right. オールライト	4	好的，明白 hǎo de / míng ハオダ ミンバ	4	네. 알겠습니다. ネ アルグッスムニダ
5	はい、そうです。 いいえ、違います。 Yes, that's right. No, thank you. イエスザッツライト、ノー	5	是的/不是 shì de / bú shì シーダ/ブーシー	5	네. 맞습니다. / 아니요, 아닙니다. ネ、マッスムニダ/アニヨ、アニムニダ

協議会小売PTでは、今回のような勉強会を今後も継続して開催していくほか、現場スタッフ向けのみでなく企業のマネージャークラスや人材教育担当者向けのセミナー・勉強会も開催し、各企業でノウハウを得て自分達でスタッフを教育していけるよう、「おもてなしの支援活動」を広げていく計画です。

「ようこそことば勉強会」学習用動画 <https://www.youtube.com/watch?v=KNxsIIm7WYo>
協議会小売PTについて <http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/council/index.html#projectteam>

(平成29年度作成)

問い合わせ先

多言語対応協議会小売プロジェクトチーム(一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会内)
TEL : 03-6435-9116