

# 多言語対応・ICT化推進フォーラム

## 「東京スカイツリータウンにおける多言語対応」

講演者：東武鉄道株式会社生活サービス創造本部SC事業部 木村吉延氏

東京スカイツリーの概要としては、2012年の開業から昨年で5周年、10月までの延べ来場者は2億人を達成した。併設の東京ソラマチも、駅チカのファッションビルまたはデパ地下並みのフードマルシェ、高感度なお土産店を揃えた新観光名所として人気を博している。

東京スカイツリーの2017年度上半期外国人来場者比率は22%で、開業以来堅調に増加している。国・地域別シェアでは中国・アメリカ・台湾・香港・韓国という順。外国人来場者増加の要因として、休日や行楽シーズンに優先的に入場できる外国人向け「Fast Skytree Ticket」の発売や、免税対応店舗の増加、一括免税カウンターの導入、さらに海外で認知度の高いショップの誘致などが奏功しているものと思われる。



多言語対応の取組としては、まず案内スタッフで外国語対応のできる者は語学バッジを着用、館内約800名のスタッフのうち約1/3が外国語対応可能となっている。館内インフォメーションはJNTOより外国人観光案内所として認定された。多く寄せられる問い合わせは「スカイツリー展望台の利用方法(料金、入口等)」「店舗についての問い合わせ」「Wi-Fi接続について」といった順。これをできるだけ解消するために、東京スカイツリーのパンフレットは17言語で作成、東京ソラマチのフロアガイドも英・中・韓の3言語で展開している。

### 語学バッジ着用例



### スカイツリーパンフレット



### ソラマチフロアガイド



### 館内案内表示



また東京スカイツリーの公式ホームページは2016年4月からタイ語を追加して18言語対応、東京ソラマチのホームページは3言語対応となっている。パンフレットと東京スカイツリー公式HPで一番利用が多いのは英語、東京ソラマチHPで一番多いのは中国語である。

館内の案内表示は東京スカイツリーと東京ソラマチで意匠を統一、日本語に英・中・韓を併記して、視認性に配慮した構成としている。

このほか東京ソラマチの各店舗では、英・中・韓の3言語で指差し式のコミュニケーション支援シートの活用、販売支援ポップの掲示、コールセンターによる通訳対応、周辺地域の地図の配布などを行っている。合わせて、店員への専門講師によるインバウンド対応講座も2015年から段階的に実施している。

また特に中国の春節の時期は客数が増えるため、それに合わせたショッピングキャンペーンを展開。中国語のポスターを掲示したり、専用のコミュニケーション支援シートやノベルティステッカーを用意。対応スタッフの拡充や営業時間の延長なども行っている。

### 春節キャンペーンポスター



### ノベルティステッカー



2020年に向けた今後の取組としては、館内サインの見直しと更なる強化、現在65ヶ所に設置されているサインビジョンの活用、店舗入口のマットを端末のカメラで写すと店舗の情報が画面内にポップアップ表示されるアプリの開発などを予定している。また東武鉄道内にもインバウンドの専門部隊を設置、浅草島周辺地域との回遊性確保などを含め、戦略的にインバウンド対応を推進していく。

(平成29年度作成)

「多言語対応・ICT化推進フォーラム」

参考資料配布：<http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/council/#m07>