

## 第11回 2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会 オフィシャルショップで実感した東京と観光のポテンシャル

多言語対応の強化・推進のため2014年に設置された「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」は、東京2020大会が閉幕したことから、2021年12月20日の第11回が最終回となりました。

本記事では、丸善ジュンク堂書店の古屋文久氏による「オフィシャルショップで実感した東京と観光のポテンシャル」と題した報告をお伝えします。

TOKYO2020オフィシャルショップ丸の内店は、2019年6月28日～2021年9月20日に丸善ジュンク堂丸の内本店内に店舗され、古屋氏が店長を務めていました。新型コロナウイルス流行前の2020年3月までは売上も好調で、日本人・外国人共に来客が多数あり、約40%が訪日外国人旅行者となっていました。

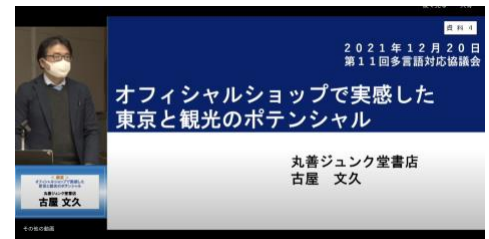
しかし新型コロナウイルスの世界的な流行により、2020年4月からは来店客が激減し、日本人が少数来店する程度という状況が2021年6月まで続きました。それでも、2021年7月23日のオリンピック開幕と共に再び盛況となり、大会直前1ヶ月間と比べて、開幕後1ヶ月間の来客数は約9倍となりました。来店した外国人のうちほとんどが大会関係者でした。

オフィシャルショップでは、Tシャツやぬいぐるみなどの定番商品から100万円を超える小判のような高額商品まで幅広く取り揃えていました。中でもトミカのジャパントクシーが一番人気で、メダリオン刻印機も行列ができるほど人気でした。高額な小判も完売し、招き猫は大会開始直後に完売するなど、期間中は大盛況でした。新型コロナウイルスの流行が無ければもっとたくさんの来客があったと思われそうですが、それでも、コロナウイルス流行前の運営計画を大会開始直後に再び実現させることができ、今後の糧になる経験となったと古屋氏は語りました。

一方で、2020年12月には「東京を、もっと楽しもう」と題したフェアを開催し、TokyoTokyoグッズも販売しました。本来は2020年夏の東京オリンピックと同時開催する予定でしたが、観光客減少のため延期されました。しかし「地球の歩き方 東京」など東京を題材とした書籍の販売が好調だったため、長距離移動ができない都民の「東京のことをよく知りたい」という思いが表面化しているものと考え、フェアを開催し、東京を題材とした書籍と同時に、東京おみやげの販売も行いました。このフェアを通じ、古屋氏は「観光客だけでなく都民の方も東京に関心があると感じた」と話しました。

オフィシャルショップやフェアの運営により感じたことは、「ここにしかないもの」「ここでしか実感できないもの」を提供することが観光客の誘致につながる、ということでした。インバウンド需要がいつ回復するかわからない状況で重要となるのは、「観光客の関心事を分析し、しっかりアピールすること」だと古屋氏は考えています。

2021年10月には「EHONS TOKYO」と題したオリジナルショップを展開。絵本や書籍から生まれたキャラクターグッズを販売し、オフィシャルショップの経験をもとに、東京観光として来店してもらえるようなショップを目指しています。



丸の内本店では、多言語対応の取組として、基本的に洋書売場スタッフが英語対応を行ないました。また、大会期間中、オフィシャルショップではスマートフォンの翻訳アプリ、指差し会話シートを活用して外国人旅行者への対応を行いました。

今後は「小売業の多言語対応ガイドライン」の内容を売場スタッフに共有して接客方法を見直し、また、多言語対応協議会小売プロジェクトチーム公式ホームページを活用して書籍関係の多言語翻訳を行なっていく予定です。

(令和4年1月作成)

## 問い合わせ先

記事に関する問合せ：東京都オリンピック・パラリンピック準備局総務部企画調整課

TEL：03-5388-2169