

## 多言語対応推進セミナー2018

### 「鎌倉市における中国人観光客受入環境整備について」

講演者：NPO法人JIAOLIU鎌倉 理事長 新井純子氏

政府によると、昨年7月は日本全体で韓国、中国、台湾、香港アジアの4カ国の訪日客数が過去最高を記録したといえます。

こうしたアジアの訪日客が鎌倉を観光する際の目的として、最初に浮かぶのは、日本の文化や歴史に触れたいのではないかとことです。しかし、最近の傾向は、聖地巡礼といってアニメや映画の舞台になっているロケ地を回る人が多い。アニメで有名になった江ノ電の鎌倉高校駅前の踏切が、「スラムダンクの踏切」という観光スポットになっており、台湾の観光客が撮影のため、季節を問わず毎日訪れ、爆発的な人気になりました。それに伴い目立つようになったのが、近隣住民とのトラブル。鎌倉市役所には、ごみのことや交通渋滞のことで問い合わせがありました。市役所では、ゴミは持ち帰る、踏切に入って撮影は禁止などといった中国語のマナー啓発板を設置した結果、今では、そういう苦情もなくなり、ゴミも落ちてないし、渋滞もなくなりました。続いて問題になったのが、観光地での迷惑行為。並ぶのが苦手な団体が、並ばないでトイレをしたり、汚物を置いたまま帰ったりして困りました。これも市が設置したマナー啓発板のおかげで大分きれいになりました。



鎌倉市は、チラシやパンフレット、標識を立ててマナーを啓発しただけでなく、今年7月からは違った形の啓発を考えています。鎌倉に来られた外国人に、鎌倉で観光した際の写真をSNSで投稿してもらい、鎌倉の魅力を発信してもらいました。市は、投稿者に対して、鎌倉市オリジナルマナー周知手ぬぐいを配布しています。手ぬぐいは日本の独特なもので、チラシのようにぼいぼい捨てられないため、実用性があります。手ぬぐいには寺院や神社での参拝の仕方やサングラスや帽子は取って参拝しましょうというようなことが書かれています。

さらに、鎌倉では、訪日客が快適に観光できるように、JR鎌倉駅、みどりの窓口あるいは鎌倉の総合案内所などでNFCあるいはQRコードをかざすと観光情報が多言語で受信できるようなプレートを作って対応しています。対応言語は日本語、英語、中国語に関しては簡体字と繁体字、韓国語を用意しています。

また、中国人は、グルメ旅行などでは予約が事前に必要だとか、キャンセル料が発生する場合があることを知らないことが多く、こういったことについて徹底的に周知をしていく必要があります。本来違う生活習慣を、観光というわずかな時間の中でお互い共有し、楽しく過ごしてもらうためのマナーを私たちは一生懸命周知しなくてはならないと考えています。あるいは日本版おもてなしの心。目配り、気配り、心配り、これは決して対価を要求しません。このおもてなしの心は、相手にとって期待値がすごく大きいそうで、特に中国の方などはおもてなしの心ですごく感動したと言う人が多い。おもてなしの心で接することでリピーターを増やすのも一つの方法なのではないでしょうか。

中国語について考えてみましょう。中国語を公用語とする国は、中国、台湾、シンガポールなど。中国は多民族国家で、特に有名なのは北京語、上海語、台湾語、広東語で56種類の言語があると言われています。書き言葉はどうでしょう。上海語は簡体字で表現され、香港・台湾・マカオは台湾語、広東語になり繁体字で表現されます。レストランなどでは、話し言葉は北京語あるいは英語なでも良いが、メニューに書くときは、簡体字と繁体字の両方を提示するのがいいでしょう。また、中国と台湾でかなり違います。授乳室と台湾の人に言うと男性が入りにくいというので親子室、親子休憩室と表現して家族で入れるようにしています。トイレも、中国と台湾では表現が違います。表現方法はいろいろありますが、繁体字と簡体字を併記するのが難しいのであれば、ピクトグラムを取り入れましょう。

観光というわずかな時間の中で、お互いが気持ちよく過ごせるように、おもてなしの心で、お互いの立場を尊重し、お互いに理解を深める事が大切なのではないかと思います。

(平成30年作成)