

平成 29 年度 愛媛県 NPO 法人活動助成事業

[テーマ型協働事業助成]

「訪日外国人観光客へのおもてなしと持続可能な地域づくり」

実施報告書

平成 30 年 3 月

特定非営利活動法人えひめグローバルネットワーク

# 平成 29 年度 愛媛県 NPO 法人活動助成事業[テーマ型協働事業助成] 「訪日外国人観光客へのおもてなしと持続可能な地域づくり」

## 1. 概要・まとめ

えひめグローバルネットワークは、1998年4月に発足して以来、「あらゆる人々が、人として平和な日々をおくることができる持続可能な社会の実現」をビジョンに掲げ、主に、四国内およびアフリカ・モザンビークにおいて、さまざまな活動を展開している市民活動団体である。

本事業においては、異文化理解と環境に配慮した持続可能な地域づくりと多文化共生社会づくりの一環として、年々増加する訪日外国人観光客への対応のために、「中島」「北条・鹿島」地域の豊かな観光資源を基に、在住外国人や地元のユースを含む多様な主体と協働しながら実地研修を行い、おもてなしメニューの多言語化・可視化のためのツールとして「多言語パンフレット」を作成、関係者による意見交換を行った。

また、事業の進捗については、当初予定していたスケジュール通りに研修や意見交換会を行うことができたが、予定していた協働者が関われなくなったり、地元のユースに関しても高校生が中心となって関わったのは良かったが、あいにく小中学生は関われなかったりと、連携や協働に関しては、もう少し工夫・検討する必要があると思われる。

しかし、メインとなる本パンフレット作成にあたり、2地域における実地研修に参加した在住外国人、ユース、地域や他団体の方々の視点を取り入れたことで、観光客への「おもてなし」に活用できるツールとなったほか、参加者にとってもそれぞれの視点の違いや配慮すべきポイントなどについて理解を深めつつ地域の魅力を再発見する機会となり、NPO 愛媛国際観光推進支援団との連携も深めることができたことから、概ね、予定通りの成果を収めることができたと考える。

また、今後の観光ビジネスにおいては、多くの観光客にただ足を運んでもらうだけではなく、地元の人たちも大事にしている郷土愛あふれる場所であることを知ってもらい、お茶摘みや鯛めしづくりを体験する、といった参加型メニューを取り入れ、観光客が地元の人たちと交流する機会を創出しながら地域の人々と観光をつないでいくことが、持続可能な地域づくりに資すると考える。

そのためにも、地域内の小中学校との連携が重要であるとの認識から、事業の最終段階で、出来上がったパンフレットを「ESD(持続可能な開発のための教育)」の実践事例集とともに各地域内の小中学校に送付し、地域学習、総合的な学習、英語の授業などにおいて参考資料として活用してもらうよう工夫した。

## 2. 事業実施期間

2017年7月31日～2018年3月9日

## 3. 事業実施内容

本事業の実施内容については、以下①～⑥の通りである。

### ①北条・鹿島地域における外国人観光客上入れメニューに関する意見交換会

開催日：2017年8月13日（日）

参加者：7名

内 容：「おもてなしメニューの多言語化・可視化」のために、現状の意見交換やおもてなしツールの内容、作業日程の確認を行った。



#### 〈現状の意見交換〉

- ・松山市内はWi-Fiの環境がよくなり、繋がらないことも多い。
- ・英語表記およびアナウンス不足。
- ・ハラル料理やベジタリアン料理のレストラン情報がない。
- ・在住外国人が読んでいる「What's Going On?」（発行：まつやま国際交流センター）の活用。
- ・アプリやQRコードを用いた情報の発信があまりない。
- ・英語で案内出来る人があまりいない。
- ・英語を勉強している高校生や大学生と一緒に取り組み、人材の育成を図る必要がある。
- ・地域住民や学生と協力して、環境に配慮した観光を促進。
- ・観光の質を下げないように情報発信を行い周知する。（ゴミ問題や地域に迷惑をかける等）

#### 〈具体的なツール案、日程〉

- ・パネル、紙芝居、エプロンシアター等を利用して、全体の流れを説明できるようにする。
- ・配布用のサイズは、広げて見やすいA4の三つ折り程度。
- ・地域情報、アクセス案内、注意事項、意見受付窓口、発行元などを明記する。
- ・各言語に分けたパンフレットを作成するのではなく、3言語を1枚に記載。
- ・地元の人の視点や意見を取り入れた情報にする必要がある。
- ・日本語、英語ともう一つの言語は、中国語（簡体字）もしくはハングル語にする。
- ・9月に各地域で研修を行う。

## ②「おもてなしメニュー（パンフレット）の多言語化・可視化」のための北条鹿島での研修

開催日：2017年9月23日（土）

参加者：8名

内 容：外国人観光客にとって必要な情報や対応方法を、在住外国人や高校生と共に実地研修を行った。



### 〈鹿島の魅力〉

- ・水軍と関連する多くの歴史がある。
- ・展望台までの道のりは結構険しいので、ハイキング体験が出来る。
- ・市内から近距離で瀬戸内海の穏やかな海を眺められる。
- ・風景が素晴らしい。
- ・自然豊かで登山道はまるで森の中にいるようで、マイナスイオンを感じられる。
- ・鹿が木の皮を食べてしまう弊害もあり、不自然にならないよう柵でオスとメスの住み分けをしている。
- ・しめ縄の張り替えは迫力があり魅力的。
- ・春には色とりどりの花が咲き誇る。
- ・装備さえあれば無料で宿泊ができる。

### 〈おもてなしメニュー（パンフレット）への記載情報〉

- ・パンフレット最初のページには、3行程度で鹿島の歴史を記載する。
- ・恋人の聖地、展望台は、若い人にヒットする（インスタなどのSNS）。
- ・島全体のマップや大まかな観光情報、島で何が出来るとかを紹介。
- ・子どもから大人まで楽しめるという情報を載せる。
- ・展望台の景色を紹介（方角によって見える風景が全く違うことも併せて記載）。
- ・展望台までの全ルート。
- ・パンフレットに載りきれない情報は、QRコードやHP情報を記載してwebを活用。

- ・使用するパンフレットサイズは、A4 プラス 1 ページ（参考：北条鹿島自然マップ、南楽園）。
- ・ある程度厚さがある紙を使用する。
- ・あまり偏ったデザイン（かわいい、かっこいい）ではなく、正確な情報をシンプルに載せる。
- ・紙媒体は、若者より年配の方が使用するケースが多いので、文字が細かいのは見づらい。
- ・外国人観光客はゆるキャラやイラストに対して、疑問をもつことが多いので極力載せない。
- ・登山道は険しいので、所用時間の目安や服装の注意を喚起。
- ・雨の日はかなり滑るので、状況によっては注意も必要。
- ・海は場所によって流れの早いところがある。
- ・禁止区域の紹介（崖崩れや整備上の問題がある）。
- ・緊急連絡先（人が流された、怪我をした、救助が必要など）。
- ・鹿が子どもを襲ったという事例もあるので、その点の注意が必要。

#### 〈外国人旅行者への対応方法〉

- ・方角によって変わる展望台の景色を、パネルなど用いて表示出来たらいい。
- ・島にはほとんどないので英語の表記や説明が必要。
- ・建物の整備や島の美化（ゴミ、老朽化が目立つ、トイレが旧式）。
- ・船のアナウンスについては、日本人には面白いかもしれないが、外国人には理解できない。  
（不必要な音楽やアナウンスが気になる外国人は多い。静かに過ごしたい方もいる。）
- ・島の立入禁止区域は本当に綺麗な場所なので、整備して通れるようにしてほしい。
- ・電車の乗り方やアナウンスの説明が欲しい。  
（英語表記は多少あっても駅の説明や乗り方、英語アナウンスがなく不便。）
- ・訪日外国人観光客は、年々グループよりも個人で行動する人が増えている。また鹿島に来る人は個人客が多い。彼らの目的は、冒険したい、鹿島でしか出来ない体験である。地元の人しか知らない素敵なスポットや、情報提供が必要である。

### ③「おもてなしメニュー（パンフレット）の多言語化・可視化」のための中島での研修

開催日：2017年9月24日（日）

参加者：8名

内 容：べにふうき茶栽培グループが主催するイベントに参加し、学生や在住外国人と体験を通じて、おもてなしメニューへの情報や対応方法を検討した。



#### 〈中島の魅力〉

- ・茶摘みの場所は、海も綺麗に見えるので景色が素晴らしかった。
- ・茶葉の天ぷらは食べたことがなかったので、新鮮で美味しかった。
- ・島内には瀬戸内海の島々を見渡せる絶景ポイントや、歴史ある神社等たくさんの観光資源がある。
- ・海が綺麗で海水浴やキャンプが楽しめる。

#### 〈おもてなしメニュー（パンフレット）への記載情報〉

- ・茶摘みをする場合は、汚れてもよい動きやすい服装の注意喚起。
- ・時期によっては蚊もいるので、虫除け対策も必要である。
- ・全体マップを載せる際に、写真を用いて方角案内をしたほうがいい。
- ・極力シンプルな表記にして、ゆるキャラなどのイラストは控える。
- ・島の景色やアウトドアを楽しみたい人がくるので、情報を厳選して載せる必要がある。
- ・島内に観光スポットは多くあるが、船や島内バスの時間を考えると行ける範囲は限られる。
- ・中島港で自転車を借りられるので、島を散策するにはオススメである。
- ・港やお手洗いなど外国人観光客に分かりやすいよう、マップに記載する。

〈対応方法、イベントの感想〉

- ・茶葉の見分け方がわかりにくかったので、最初にパネルなどを用いて説明があればいい。
- ・茶もみの力加減や目安などもわかりにくかったので、一つのテーブルに1人は指導者がいてくればよかった。
- ・お弁当はもう少し地元の雰囲気を感じられるものがあると思う。地元の食材を使っているなら、その説明があると良い。
- ・電車や船内アナウンスは、日本語のみで英語表記は全くない。せめて港の案内板に英語表記を用いたり、英語案内の冊子を置いたりなどの配慮が必要。
- ・港によっては、フェリーの乗船に車や自転車の乗り入れ制限がされている。また中島には港が3つもあるので、混乱を招く恐れがある（大浦港は中島港と表記される）。
- ・紙媒体を利用して旅行をしたくない旅行者も多いので、QRコードを用いてweb情報を提供する。

④協働団体と連携で行った英語対応研修

開催日：2018年1月20日（土）

参加者：30名程度

内容：在住外国人講師による英語対応研修に参加。本事業で作成した中島・鹿島のパンフレットも活用し、街や店にある外国人観光客へ混乱を招く英語案内表記や、意味を間違えやすい英語表現などを紹介してもらった。



**インバウンドはこれからの時代に必要なツール。幅広い層に求められる課題です。**

インバウンド対応は観光業や飲食業だけに求められるものではなく、幅広い業種に求められるとともに、各地域にも大きく関わってきます。

日本へのインバウンドの増加により、愛媛を訪れる外国人が急速に増加しています。「対応を急がなくては」と感じつつも、具体的にどのように対応したらよいか模索中の旅行・観光業のみならず、現場の第一線で活躍する講師陣が海外ツーリストの最新事情と対策をレクチャーします。

さらには、旅行・観光業以外の業種の方々のインバウンドを理解することでビジネスチャンスが大きく広がってませんか？

参加費 各回：お一人様1,000円（ドリンク・お菓子付き）

**SNS・インターネットの情報発信人材育成セミナー**

テーマごとに経験豊富な講師陣！ 各回、お申し込みが必要です。お申し込みは裏面をご覧ください。

**1回目 9/30** (土) 14:00~17:00(休憩あり)

テーマ **外国人目線から見た「おもてなし」とは**

観光地や宿泊所でのおもてなし。海外のインバウンド事情や、SNSでの海外外国人の愛媛への移住について。

**Nathaniel Henriksen**  
アメリカ・ワシントン州出身。2005年初来日。2006年〜2012年に米陸軍服役・予備役。情報科勤務。愛媛県後の外国語学校で日本語を教え、陸上自衛隊・米陸軍の合同演習を講師を務め、米陸軍の合同演習のフラッグとして活躍。2014年にワシントン大学のアジア言語学部で日本語の修士号取得。2016年、スタンフォード大学のアジア言語学部で日本語の修士号取得。2017年に松山市に移住。クロス・コミュニケーションズ在籍。

**2回目 11/18** (土) 14:00~17:00(休憩あり)

テーマ **サイクリストやツーリストなどインバウンドの最新動向**

海外のツーリストやサイクリストが求めることは？

平塚 定実 (ゆいせい まさし)  
株式会社グループ代表取締役。30年前からインマンレースの店長。トライアスロンなど国内、中国、カナダ・ドイツ・スペイン・マレーシア・タイ・イギリスにも出張。レースだけでなくその国の文化や習慣に耽ってアスリートツアーの本質を知る。海外から来たサイクリストのメディア対応などのアシストも行う。カフェなども経営していることで世界中からのサイクリストにも人気がある。

**大野 節子 (ふゆの せつこ)**  
海外旅行（パリ・ロンドン・ロンドン、イギリス）を経て韓国、帰国後に国際旅行取扱業務者・所長管理職の資格を取得し、旅行会社勤務の海外営業を行う。現在観光業界に勤務し日本と海外の外国人旅行者へ、愛媛県の観光情報などを案内している。また特許管理士資格も取得し、海外ネットワークに定着し、旅行・観光業界への広範なネットワークの構築に携わる。

**3回目 1/20** (土) 14:00~17:00(休憩あり)

テーマ **インバウンド対応の英語や最新情報**

英語は世界各国に対応できる。飲食店や小売業に求められるものとは？

山口 ローラ (らうら 06-6)  
カナダ出身。松山市在住。25年間の英語教授経験を持つ。幅広い分野でも活躍。趣味は旅行・写真撮影・イラストなどを描くこと。

**三好 麗美 (れいみ つよし)**  
松山市出身。高校卒業後、アメリカ・ワシントン州にあるマディソン校へ進学。帰国後、株式会社 外資系リサーチ会社、株式会社 外資系リサーチ会社、株式会社 外資系リサーチ会社のコンサルタントとして、毎日観光客向けサービスを多岐面で支援中。2017年10月より、ゲストハウス松島に専任営業。毎日観光客向けポータルサイトの運営業務を担当。

Laura Kawaguchi is a Canadian who has spent 25 years teaching English in Japan. She enjoys travel, photography, and painting.

会場 〒790-0002 愛媛県松山市二番町 3-7-12 サイボウズ株式会社 松山オフィス QUALITY MATSUYAMA 3 階（裏面地図をご覧ください） 主催：NPO 法人愛媛国際観光推進支援団

## ⑤「おもてなしメニュー（パンフレット）の多言語化・可視化」ツールの見直し等の意見交換会

開催日：2018年2月18日（日）

参加者：12名

内 容：完成したパンフレットへの外国人観光客と在住外国人の意見を共有。

また本事業に関わった参加者で活動をふり返り、感想や改善点を話し合った。



〈外国人観光客および在住外国人からの感想〉

- ・紹介文の文字が小さく、読みづらい。
- ・注意で使う※印が、外国人には分からない。「・」を使用する方がいい。
- ・地名を漢字の形で覚えるので、日本語と一緒に表記されているとわかりやすい。
- ・言葉が通じなくても3言語表記なので、ある程度コミュニケーションがとれる。
- ・日本語の勉強をしているので、表現について勉強になる。
- ・写真がきれいでわかりやすい。

〈本事業を通じての感想や意見〉

- ・実地研修やパンフレット作成に携わり、日本人と外国人の視点の違いが分かった。
- ・普段生活の中で感じている問題について、発信できる機会があって良かった。
- ・航路は分かりにくい部分があるので、多言語の音声で伝えるなど工夫がいる。
- ・日本人にとって良いことが、外国人にとって良いことにはならない。
- ・外国人目線の意見を聞いて良かった。
- ・松山市内各所で英語アナウンスや表記など、改善していく必要がある。
- ・自分の意見が反映されたパンフが出来て嬉しかった。
- ・普段利用している航路について、観光客にとって不便な点や改善点を考えるようになった。
- ・今後も地域と関わっていきたい。
- ・英語で案内が出来るとなりたい。
- ・観光客が増えることによる問題（環境、ごみ）について、配慮していく必要がある。
- ・地元の人が不快に感じないように、お互い（地元と観光客）が地域を愛せるような取り組みが必要である。





