

# 外国人に優しい「まち」に！

「まち」をあげてのおもてなしスキルアッププラン

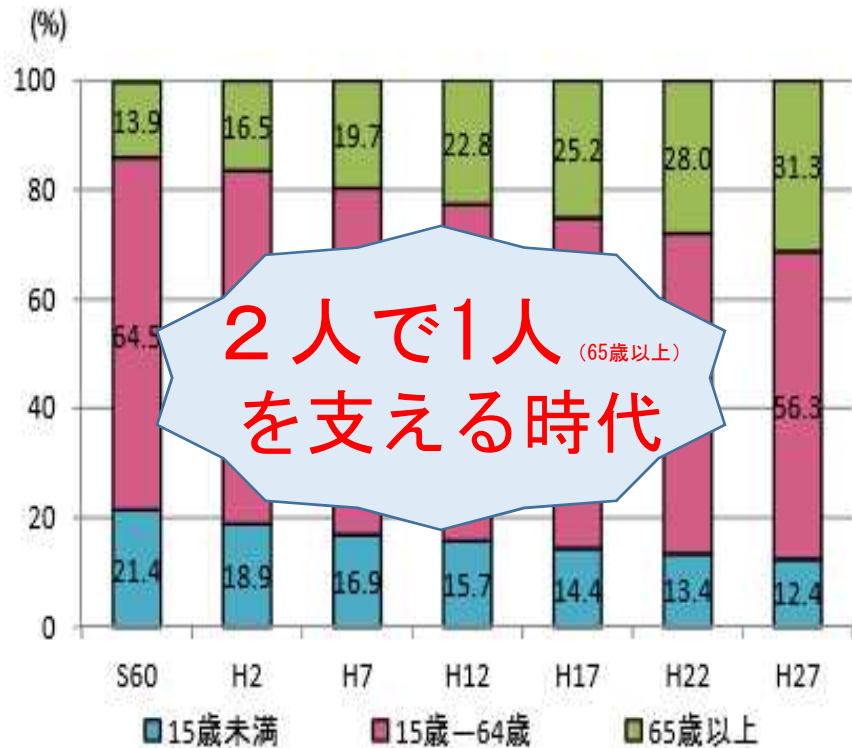
## To the Summit

人口減少  
少子高齢化

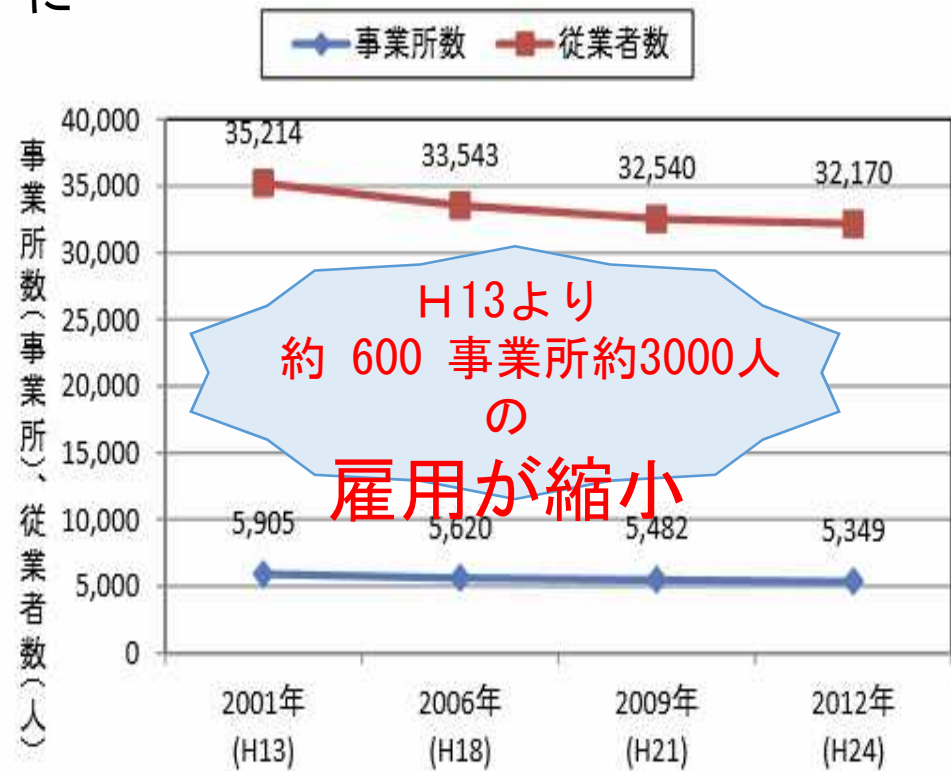
事業所  
雇用の減少

生産人口の減少  
(若者が県外へ)

H7年の86,159人から75,414人 (H29.12末) に



年齢階層別人口 出典：国勢調査



出典：「事業所・企業統計調査」、「経済センサス基礎調査」、「経済センサス活動調査」総務省

# 県外資本の大型店舗へのアクセス向上 ネットショッピングの普及



中心市街地の  
活気減退  
(空き店舗の増加)



出典：田辺市「田辺市世界遺産等を活かした魅力あるまちづくり基本計画（案）」

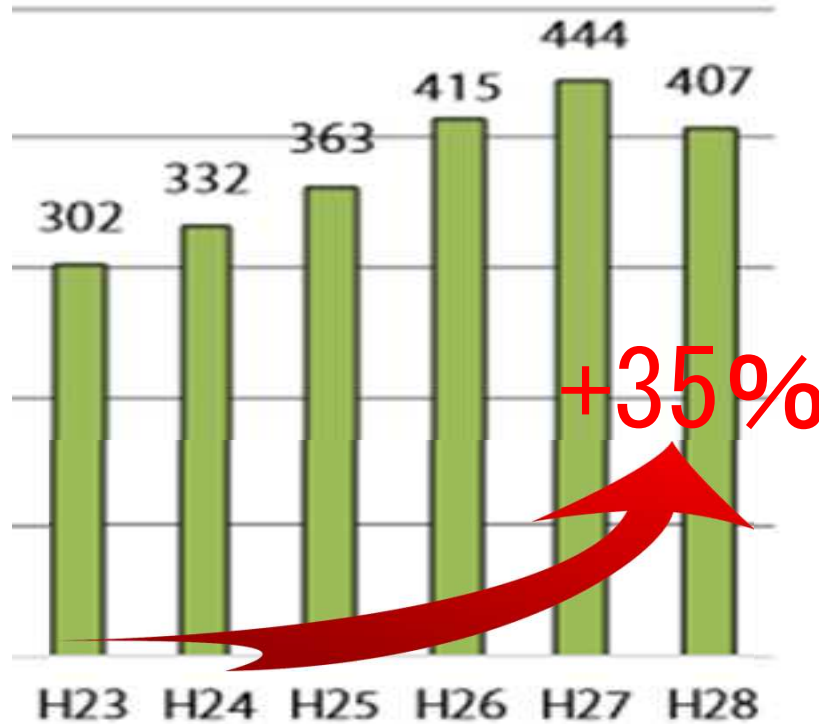
居住人口の増加は見込めない。

交流人口の増加

を糸口にした「まちづくり」が行えないか

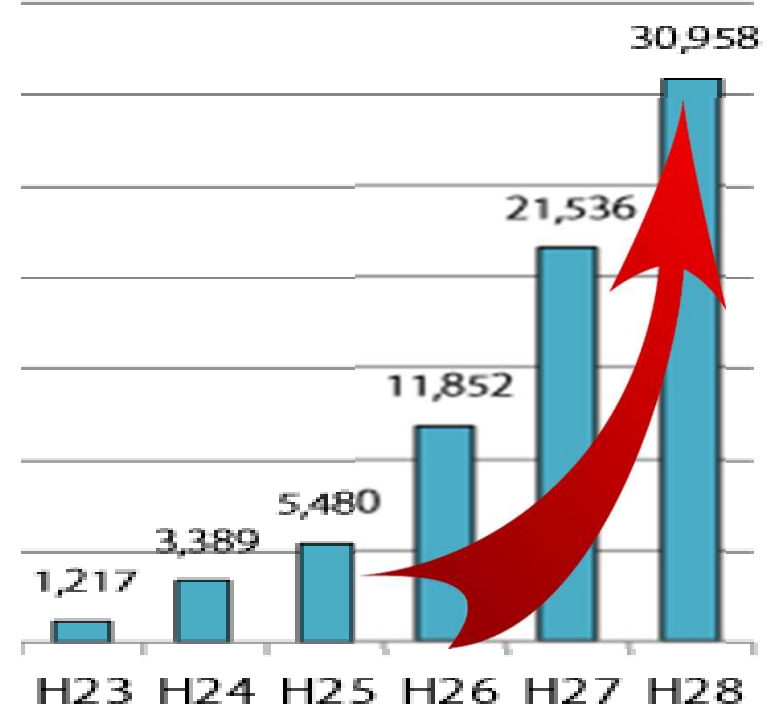
# H23年以降 田辺市の宿泊客数の伸びに対する 外国人宿泊者数の伸び率に着目！

田辺市宿泊者数（千人）



田辺市外国人宿泊者数（人）

**25倍超**



出典：田辺市「田辺市世界遺産等を活かした魅力あるまちづくり基本計画（案）」

**田辺市に宿泊した人の7.6%が外国人**

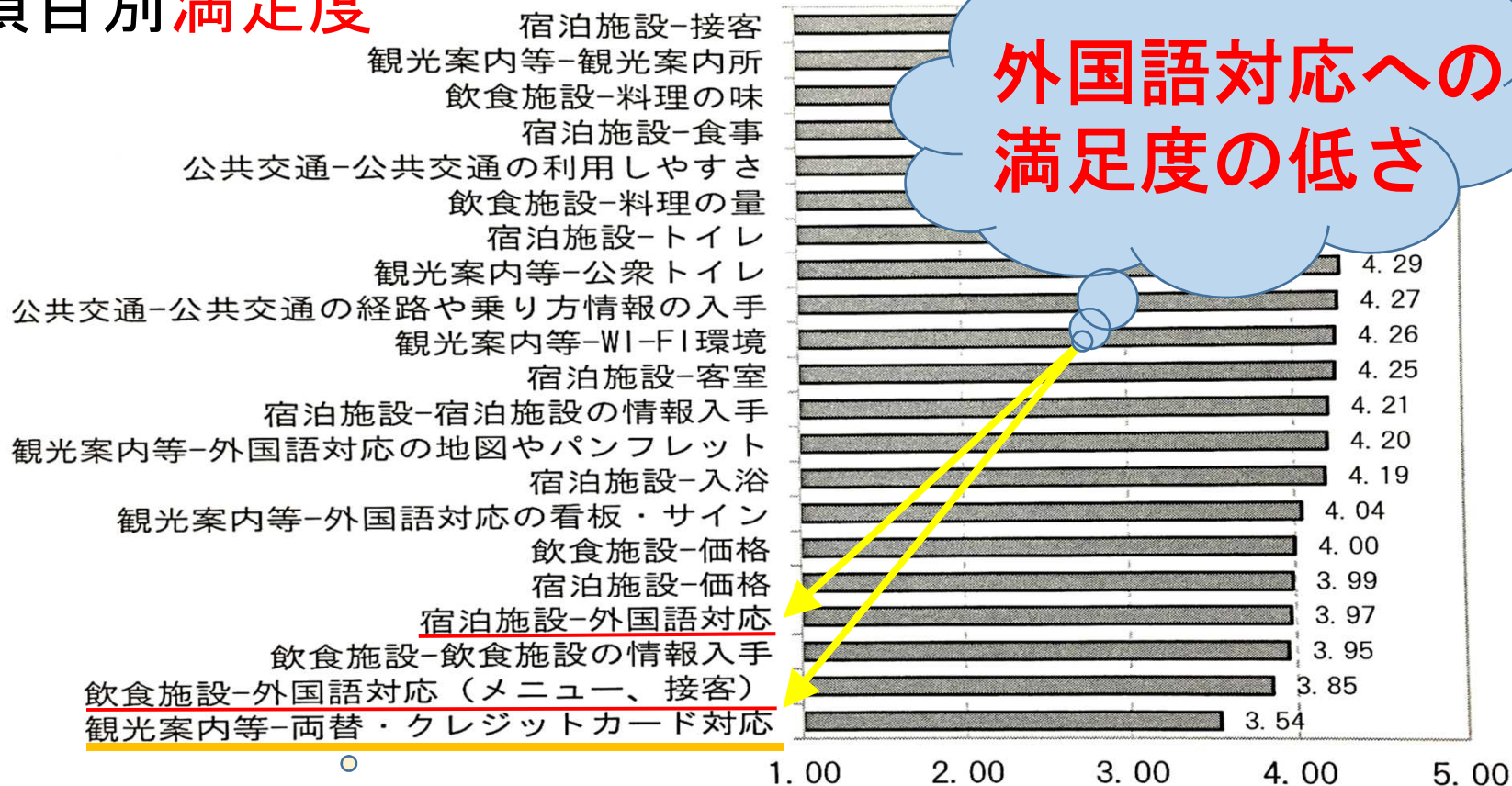
30,958 / 407,427人

# 外国人観光客に 実際にアンケート調査をしてみると…



# 熊野旅行の 項目別満足度

<熊野旅行の満足度（加重平均値）>



外国語対応への  
満足度の低さ

両替・クレジットカードへの対応

※加重平均値は、「満足」=5点、「やや満足」=4点、「普通」=3点、「やや不満」=2点、「不満」=1点、として算出

N=187

# 具体的な意見

## <欄外に記入されていた記述内容>

### 外国語対応

- 食事はおいしいが、メニューが読めない。
- 寺院の全ての説明の英語対応をしてほしい。
- 翻訳機能のついたATM。
- 外国語のサービス。
- 言語。
- もっと英語表記を。
- 英語の時刻表。私が持っている情報より、より良い情報をもつホテルのスタッフ。

### 案内情報

- 熊野巡礼の意味を伝えるガイドがとても必要である。
- 知識不足のために大阪駅で非常に困った。
- ハイキングマップは地形図を拡大してより詳細なものにする。観光客が購入することもある。

### カード決済

- 現金利用を改善する必要がある。
- 国際的なカードに対応した銀行。2軒のレストランで利用を断られた。
- ATMがなかった。

### 宿泊施設の設備

- もっと大きな浴室。
- 大きな(バス)タオルがほしい。
- ベッドだけ。

### 予約

- ホテルの手配が非常に大変である。
- オンライン情報では予約不能となっている。

### その他

- バスを増便する必要がある。
- 夜のツアーが必要である。



# 株式会社KADOKAWA「ウォーカープラス」 商業施設スポット情報より

## ATM設置施設（不明は除く）

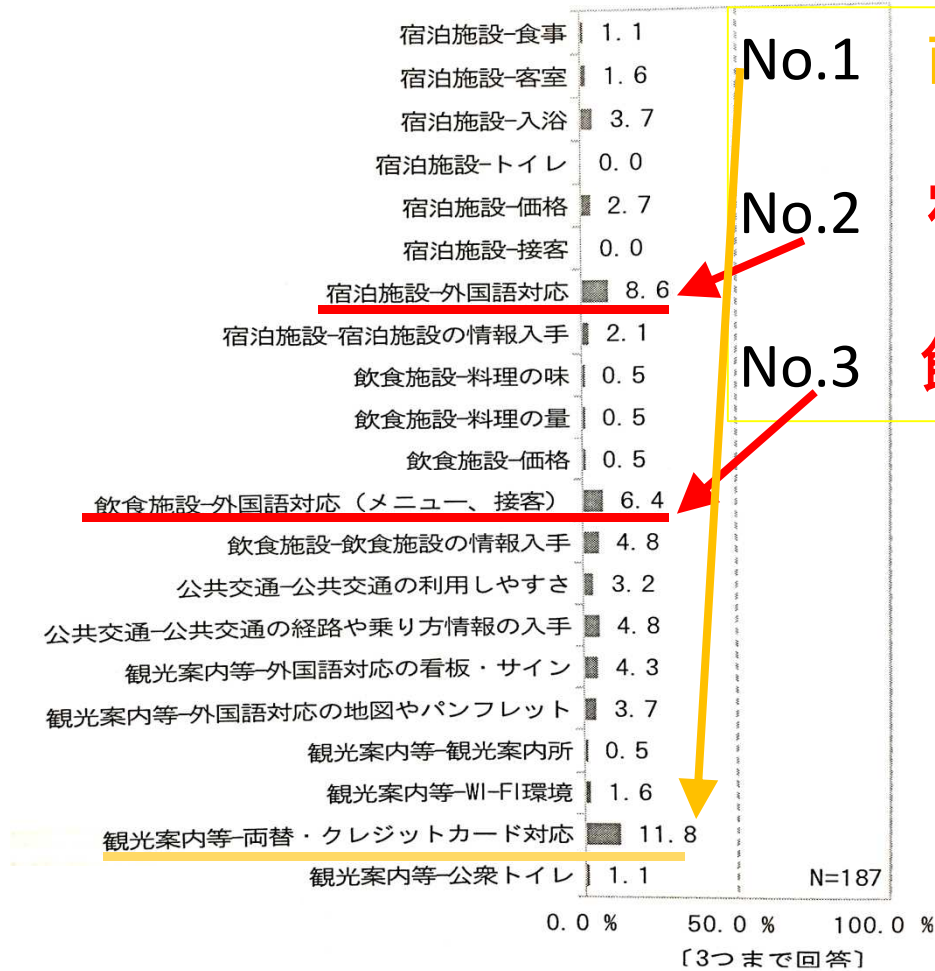
	全情報	ATM件数
全国	9 1 2 5 件中	8 5 7 件（9. 4 %）
田辺市	1 9 件中	0 件（—）

## クレジットカード対応施設（不明は除く）

	全情報	クレジットカード対応
全国	9 7 6 2 件中	1 9 2 0 件（19. 7 %）
田辺市	1 5 件中	1 件（6. 6 %）

# 改善が必要なポイント

<改善が必要な項目>



**No.1 両替、クレジットカード対応(11.8%)**

**No.2 宿泊施設の外国語対応(8.6%)**

**No.3 飲食施設の外国語対応(6.4%)**

「設備」 「接客」  
の  
APPROACH

しかし！

ハード面を改善  
するには…



## ATM設置

- ・ 本体**価格**
- ・ 専用回線のための**費用**
- ・ セキュリティのための**費用**
- ・ 銀行からの「利用人数」「防犯問題」  
・・・といった**厳しい条件**

## クレジットカード対応

- ・ **リース料**
- ・ カード会社への**手数料**

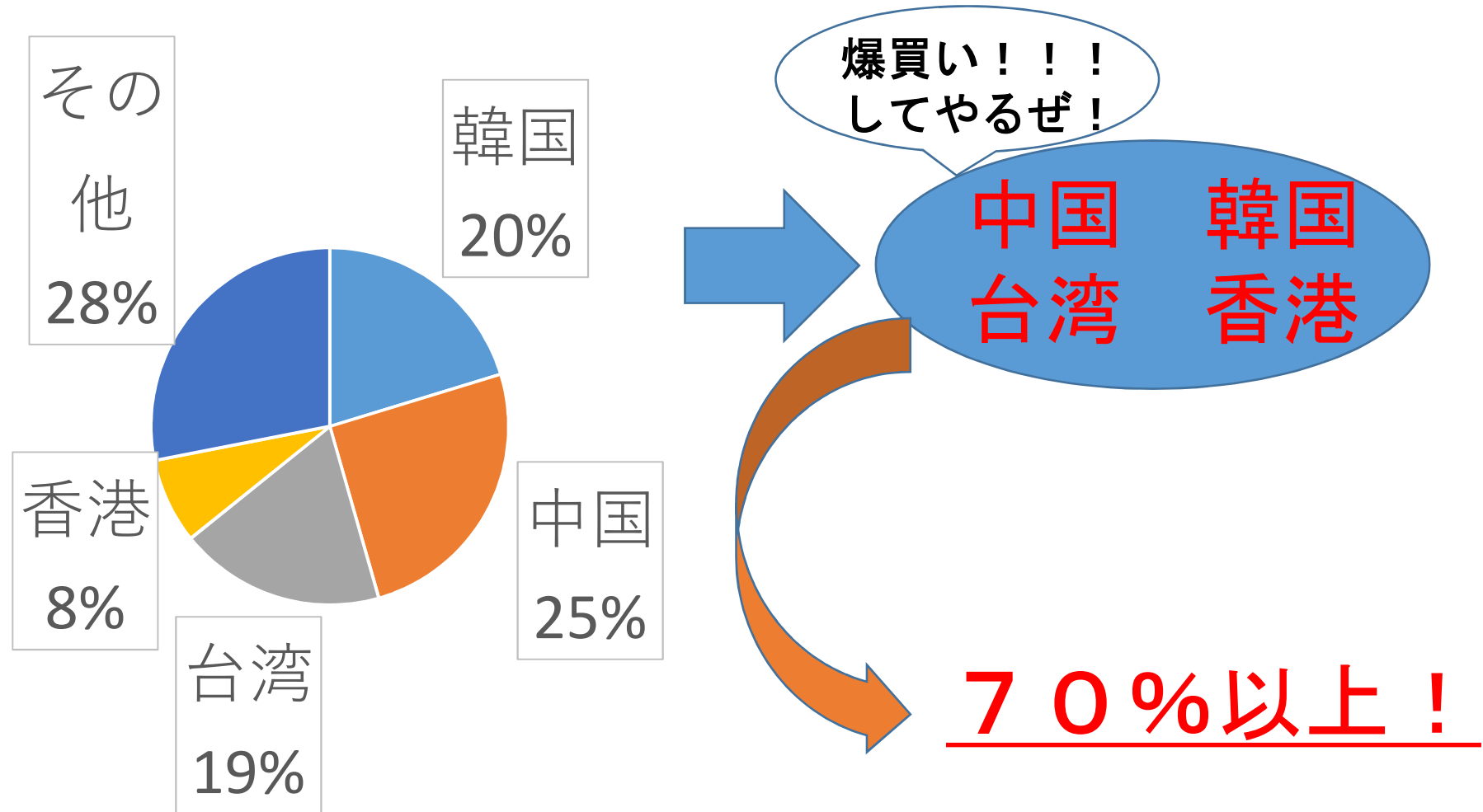
・・・などの**多くの課題**



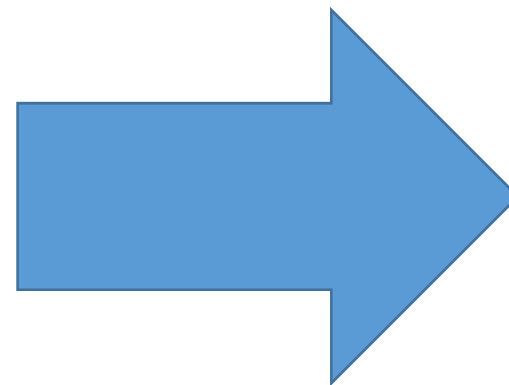
ところで...



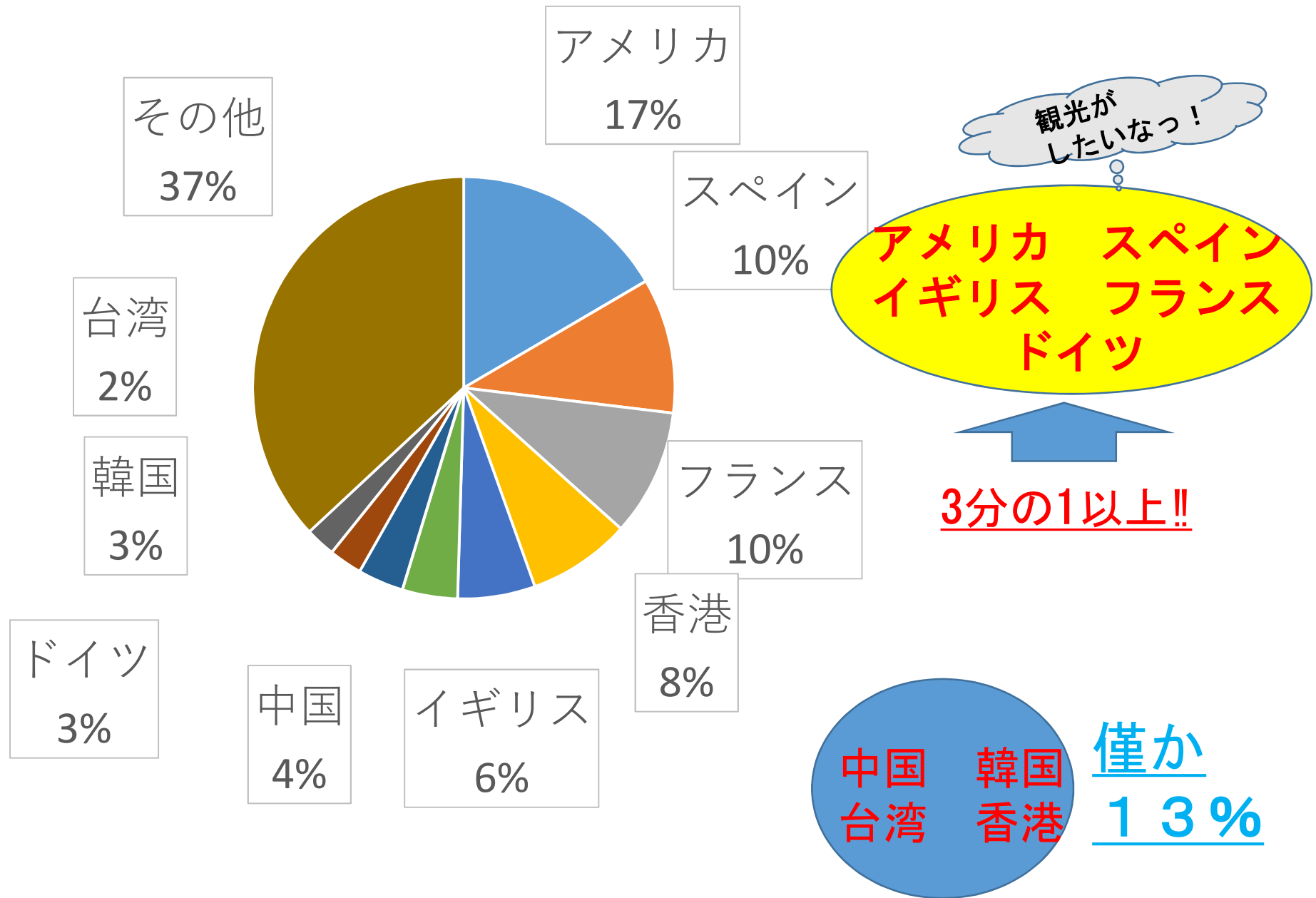
# 平成27年訪日外客数



一方 . . .  
田辺市は？



# 田辺市の外国人宿泊客の国別割合

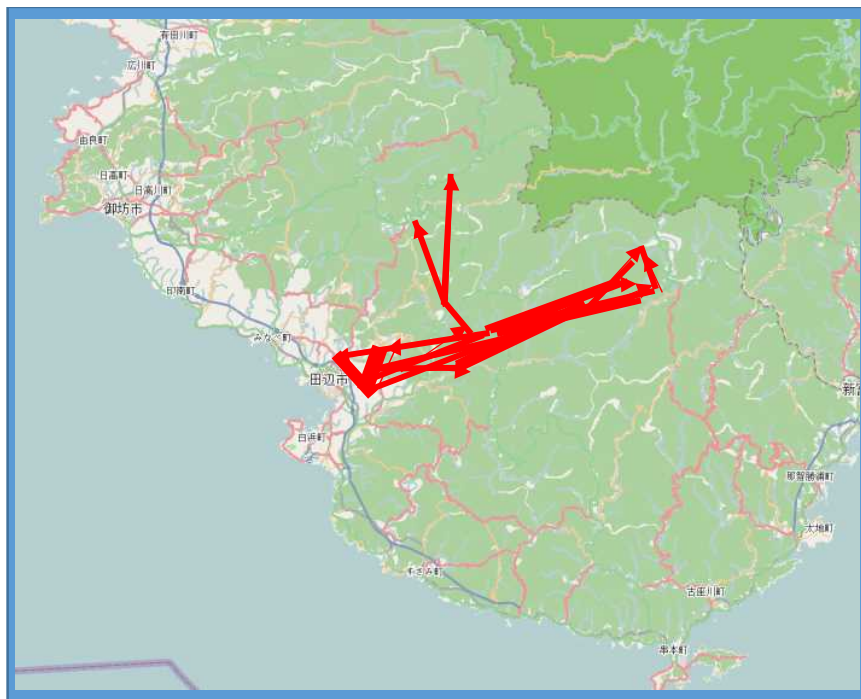






實際！





H28.4.1～H30.1.20  
田辺市 主要線分析

外国人観光客の目的

「熊野古道」体験

出典：株式会社ワイヤ・アンド・ワイヤレス「訪日外国人 動態分析レポート」をopenstreetmapを使用し作成

# 「紀伊山地の霊場と参詣道」

人と自然環境の関わりにより生まれる

「文化的景観」として、日本で初めて登録された

世界遺産

そこで

田辺市が主体となり、様々な施設の方々に  
対し英語教育講座を行っては？

と

思ったのだが

いざフィールドワークに

行ってみると…



# 外国人おもてなし力向上事業

(H. 27～ 田辺市商工振興課、田辺観光協会による)

- ・ 観光に携わる事業者の外国人観光客のスムーズな受け入れ
- ・ 魅力的なサービスの提供や新たな商品開発に結び付くことのできる基礎的な知識やスキルの習得

を目的とした、

- ・ 座学を中心とした講座を開催
- ・ 英語メニューや商品説明、接客用の指さしツールを作成

**既に存在**

# 参加事業者募集



## 外国人観光客をお迎えするための お店づくりをお手伝いします！

昨年10月の闘雞神社等の世界遺産追加登録を契機に、外国人観光客の増加が予想されます。

あなたのお店等をアドバイザーが訪問し、外国人観光客をお迎えするための英語メニューや商品説明、接客用の簡易なマニュアルと一緒に考えながら、環境づくりを支援します。

### 概要

- 実施主体 田辺市
- 事業内容  
アドバイザーが各事業者を訪問し、外国人観光客をスムーズに受け入れられるよう、コンサルティングを行います。  
具体的には、わかりやすい英語のメニューや商品説明、接客用のコミュニケーションツールなどのサンプルを作成します。  
◎アドバイザー：マイケル・ローズ氏  
和歌山県通訳ガイド「高野・熊野特区通訳案内士」
- 対象 市内の宿泊、飲食、交通、小売事業者等で、外国人観光客の誘客に積極的な事業者
- 費用 無料
- 募集期間 平成29年4月27日（木）～平成29年5月19日（金）
- 募集事業者 20事業者（応募多数の場合は、選考させていただきます。募集締切後に空きがある場合は随時受け付けますので、お問い合わせください。）
- 申込方法 裏面の申込用紙に必要事項をご記入の上、下記申込先まで提出してください。（郵送・FAX可）



### 申込・お問い合わせ

〒646-8545 田辺市新屋敷1番地  
田辺市役所 産業部 観光振興課  
TEL 0739-26-9929 Fax 0739-22-9903



## 基本会話<接客>

主に、水色の枠はお店の方、赤い枠はお客様が使うことを想定しています。  
Mainly, the boxed text in blue indicates for staffs and in red for customers.

チェックアウトでございますか？  
Are you ready to check out?  
ア-ユー レディ トウ チェック アウト？

鍵のご返却をお願い致します  
I'll just need your room keys, please.  
アイル ジャスト ニード ユア ルーム キー プリーズ

お会計はいくらですか  
How much is the bill?

お会計は〇〇円です  
Your bill comes to 〇〇yen.  
ユア ビル カムズ トウ 〇〇エン

お支払いはどのようになさいますか  
How would you like to pay for the room?  
ハウ ウッジュライク トウ ペイ フォー ザ ルーム

## 基本会話<接客>

主に、水色の枠はお店の方、赤い枠はお客様が使うことを想定しています。  
Mainly, the boxed text in blue indicates for staffs and in red for customers.

すみません、私は外国語がわかりません。下記の英文を使って会話をさせていただきます。  
I'm sorry, I am not good at foreign languages.  
If you don't mind, I'll use these English sentences to communicate.

こんにちは いらっしやいませ Hello. May I help you? ハロー、メイ アイ ヘルプ ユー？	田辺にようこそお越しくささいました Welcome to Tanabe. ウェルカム トウ タナベ	すみません 私は英語がわかりません I'm sorry, I don't understand English.
少々お待ち下さい Just a moment please. ジャスト ア モーメン プリーズ	お待たせしてすみません I'm sorry to have kept you waiting. アイム ソーリー トウ ハブ ケプトユー ウエイティング	
何とおっしゃいましたか？ Pardon? パードウン？	ゆっくりしゃべってください Could you speak slowly? クッジュー スピーク スローリー？	
これは何ですか？ What is this?	紙に書いてください Please write it down on paper. プリーズ ライティッダウン オン ペーパー	
何名様でしょうか How many in your party? ハウ メニー イン ユア パーティ	こちらへどうぞ This way, please. ディス ウエイ プリーズ	どうぞお掛け下さい Please have a seat. プリーズ ハヴ ア シート
好きなお席にどうぞ Sit anywhere you like. スイット エニホエア ユー ライク	ただいま満席です I'm afraid no tables are available at the moment. アイム アフレイド ノーティブル アー アヴェイラボー アツザ モーメント	
メニューをください May I have a menu please?	どうぞ / はい、これです Here you are. ヒア ユーアー	

<お客様から何か頼まれたとき>

できる場合 Yes, I can do that. イエス アイ キャン ドウ ザット	できない場合 Sorry, I can't do that. ソリー アイ キャント ドウ ザット
---	---



講座を開設



- ・ 希望者制なので、みんな参加するわけではない
- ・ 「地元のお客さんだけで手いっぱい!  
外国人に來られても…」 という声も

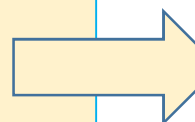


**住民の意識の差**

コミュニケーションツールを作成



依頼してくる業種は様々→個別の資料作成の手間  
元となる日本語資料がない!



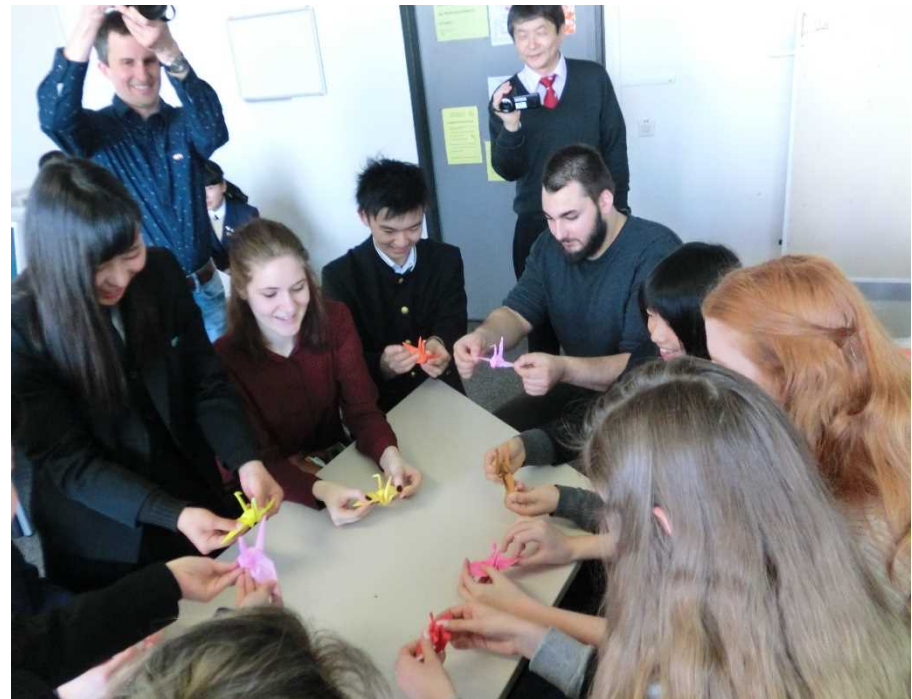
**行政だけでは  
やや大変**



**この二つを解決しないと  
何をやっても始まらない**

# 私たちSEEKERの活動

- ・ 「**熊野の地**から**世界**を見つめる」をテーマに、  
世界に開かれた地域の在り方を考える。
- ・ 人口減少を迎えた地域における、  
**多文化共生**と**持続可能な社会づくり**について、  
産官学共同で取り組む。



じゃあその役目

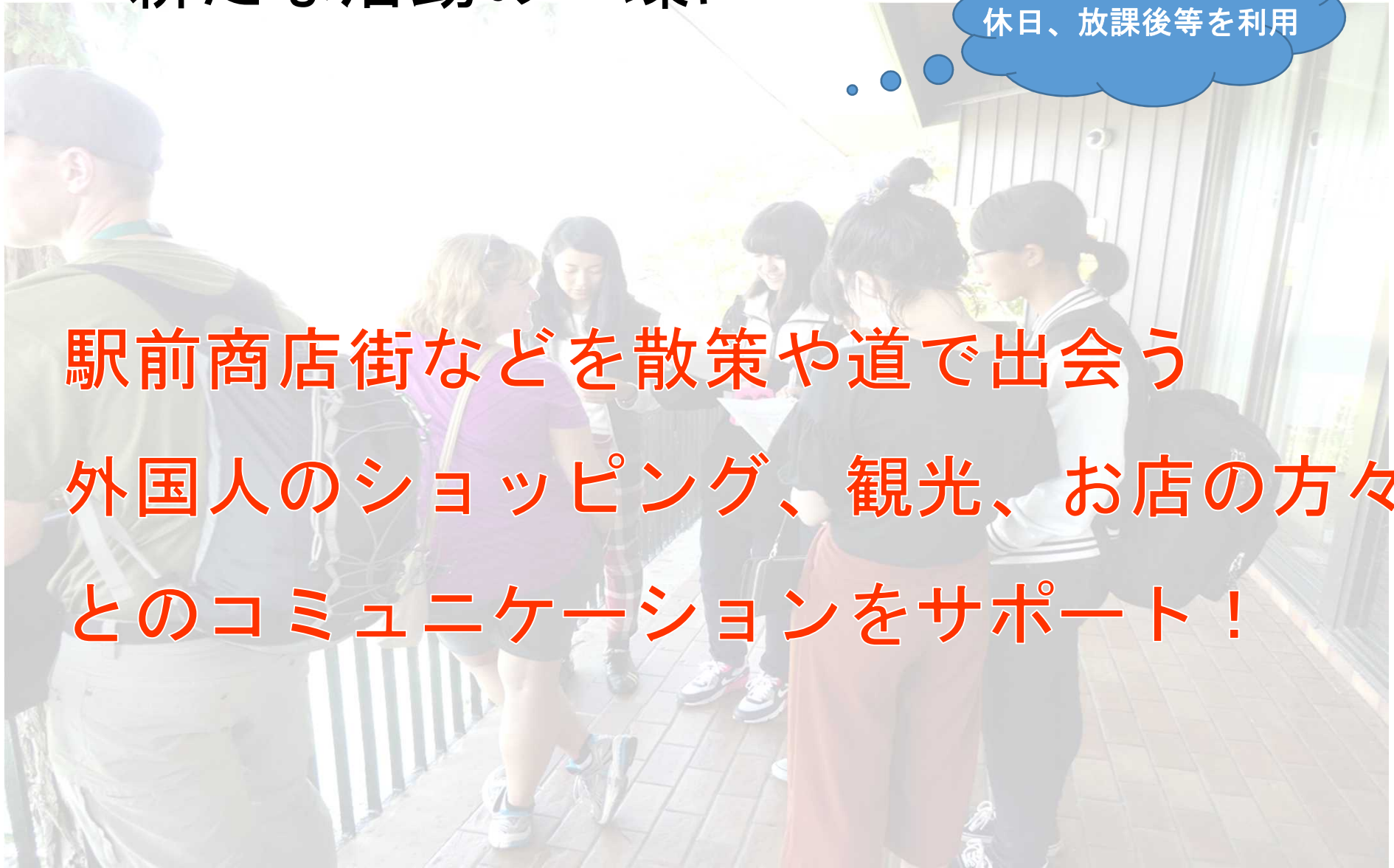
僕たちが

お引き受けします！

# 新たな活動の一環に

休日、放課後等を利用

駅前商店街などを散策や道で出会う  
外国人のショッピング、観光、お店の方々  
とのコミュニケーションをサポート！



そして、  
「まち」をあげての...

# 高校生バージョン 外国人おもてなし力向上事業

英会話コミュニケーションツールの作成を依頼



商店主・高校生・行政・外国人観光客みんなが  
恩恵

若者の

行動力、体力、アイデアで

世界一

外国人に

優しい街に！