

平成 27 年度来訪者受入環境整備第 2 回ワーキング

- 日 時：平成 27 年 7 月 24 日(金)14 時 00 分～16 時 00 分予定
- 会 場：産業貿易センタービル 9 階会議室

1 開会・あいさつ

- (1) 新規参加事業者自己紹介

2 事業者連携企画創出事業「Mon 横濱」進捗報告

- (1) コンテンツ制作状況報告
- (2) 営業活動状況報告
- (3) 今後のスケジュール

3 YCVBからの報告

- (1) 「訪日外国人観光客受入れ接客研修」開催報告
- (2) 横浜資料集「Fact & Data」の活用について
- (3) 案内機能強化を目的とした実証事業について(ジャパン コンシェルジュ)の紹介
- (4) H26 年度観光庁事業「多言語対応の改善・強化に関する調査」報告および今後の活用について(報告および質疑応答)

4 その他

- (1) 横浜市からのお知らせ
- (2) 事業者からのお知らせ

5 閉会

.....【配布資料】.....

- ① 「横濱スタイルアプリ」報告資料
- ② 訪日外国人受入れ接客研修開催報告
- ③ 横浜資料集(1)「Fact & Data」(2)これからの横浜 (3)MM21 地区今後の予定
- ④ 「ジャパン コンシェルジュ」のご案内
- ⑤ 地域における固有名詞等の対訳語一覧
- ⑥ ワーキング参加事業者様からのお知らせ
- ⑦ 第 2 回来訪者受入環境整備ワーキング 参加者名簿
- ⑧ 横浜観光コンベンション・ビューロー 中期計画 2015～2017

平成 27 年度来訪者受入環境整備第 2 回ワーキング 議事メモ

- 日時：平成 27 年 7 月 24 日（金）14 時 00 分～15 時 50 分
- 会場：産業貿易センタービル 9 階 921 会議室
- 議事内容：以下の通り

1 開会・あいさつ

今年度は、特に①IT 活用、②多言語化の推進、③参加事業者の皆様からのご要望の 3 つを柱として取り組んでいく

(1) 新規参加事業者自己紹介

- ・横濱 SIM カードのご紹介（イージェーワークス 様）
- ・ワーキングに参加することでいろいろと勉強したい（エグザ様、横浜八景島様）
- ・印刷や多言語翻訳を行っている（オレンジ社様）
- ・おもてなし研修などを実施。（ホスピタリティ教育研究所様）。
- ・外国人受入強化のためのソリューション構築を提案している（まちづくりプラットフォーム様）

2 事業者連携企画創出事業 「Mon 横濱」進捗報告

AD コミュニケーションズ様より、コンテンツ制作等の現状報告をいただく

「Mon」＝フランス語で「私の」という意味。ひとりひとりそれぞれ自分の「横浜」を楽しんでいただけるようサポートする活動を実施。フォトコンテストを開催中。

3 YCVBからの報告

- (1) 「訪日外国人観光客受入れ接客研修」（7 月 15 日）開催報告
講師を務められた ホスピタリティ教育研究所代表佐田様より
「横浜はクルーズ船が発着する場所であることがひとつの特徴。到着時間を考えると、早朝に開いているお店があれば良い。横浜が発着のみの通過地点にならないような工夫が必要だと思う。」
- (2) 横浜資料集「Fact & Data」の活用について
修学旅行での宿泊数やコンベンション件数等、内容を報告。
「当財団では、中期計画（2015 年～2017 年）目標を数値化して立てている。横浜の魅力をメディアに情報を訴求していくことが重要だと考える。」
- (3) 案内機能強化を目的とした実証事業について（ジャパン コンシェルジュ）の紹介
 - ・街ぐるみで活用していただきたい。
 - ・案内所＋会員宿泊・飲食施設は期間中無料使用 OK
- (4) H26 年度観光庁事業「多言語対応の改善・強化に関する調査」報告および今後の活用について（観光振興課）
「26 年度に実施した国の事業の成果物である。会話例文について、飲食店様での多言語対応はビジネスチャンスの拡大につながるので、是非利用していただきたい。また対訳語についても、地図製作事業者様に始まり、宿泊・観光施設様がご自分の施設の周辺案内図等を作る際に、ご活用いただきたい。27 年度は、この成果物の拡散方法を検討し、実施していく。」

【意見交換】

- ・街中のサインについて。マップや立看板の多言語推進をしてほしい（横濱おもてなし家）。
→都市整備局の管轄。大きい課題であると認識している。例えば、公共施設を新たに作る場合に、ガイドラインに則って作るよう定められている。
現状はソフトを整備している段階で、それが終わってからハードに活用するため、時間はかかるがきちんと対応していく（観光振興課）。
- ・横浜西口でショッピング・グルメ等を紹介する資料を作成した時（3年前）は、多言語表記に悩んだ。特に橋の表記など。
→皆様でどこまで合わせていけるか。印刷物に採用するに足るものを作っていないといけない。広く皆様の意見を受けていきたい（観光振興課）。
- ・英語・中国語繁体字。中国語簡体字・韓国語の4言語に落ち着くのか？
→その予定である。しかし、東京では中・韓は外す方向を出している。横浜の方向性は検討中だが、個人的には中・韓は必要だと思う（観光振興課）。
- ・多言語化に対する温度感が事業者間で違う。本当に外国人のためになる表記かどうか重要。
- ・島内のお手洗い・喫煙所等の表記。最近、中国からの団体客が多く、英語のみの表記では分かりづらいとのご意見をよくいただく。中国語の案内表記が必要かどうか検討中である。
- ・多言語化は先の長い話である。今やっと大きい施設のワクが決まったところだと感じる。共通のプラットフォームでの落とし込みが必要。ばらつきをなくした。

4 その他

(1) 横浜市からのお知らせ

「TimeOut 横浜版」発行について

昨年度初版を発行し、好評であった。今年も作成し、宿泊施設様を中心に配架協力をいただきたい。

(2) 事業者からのお知らせ

(開会時にご挨拶をいただいた新規参加の方以外、全員に一言ずついただいた)

- ・横濱 SIM という、外国人向けのプリペイド SIM を扱っている。ただいま販売代理店募集中である。また、FM ヨコハマのプロバイダ「F ヨコ光」を立ち上げた。こちらも会員募集中。(イージェーワークス様)
- ・「アイランドサマー' 15」とにかく「水に濡れる」ことを主眼としたイベント。機会があればぜひ参加を。また、YCAT や MM 地区と横浜八景島を結ぶ京急リムジンバスも夏季は増便し運行する。(横浜八景島様)
- ・恒例の早朝観蓮会に加え、朝顔展など夏の催しを1枚にまとめた。特に親子で楽しむザリガニ釣りは、お子さんよりお父さん・お母さんに人気がある催し。また9月下旬には観月会を実施。5日間のうち、雅楽を楽しめる日は毎年非常に人気が高い。(三溪園様)
- ・来る8月5日(水)『横浜市経済局「MICE 関連産業強化事業」 MICE セミナー』を実施する。野村総合研究所から講師を迎え、MICE でビジネスにつながった事例等を講演の予定である(パシフ

イコ横浜様)

- ・訪日外国人の話題が出たが、自社の実績をみると、今年の6月末までの間で、既に、昨年1年間と同じだけの翻訳の取り扱いがある。(オレンジ社様)
- ・TYCOONで、7月18日から9月27日まで、肉フェスを開催中。東京で100万人を集客したイベントである。(藤木グループ様)
- ・横浜港大さん橋国際客船ターミナルは、横浜へのお客様の受入玄関口である。恥じない港にしていきたい。(相鉄企業様)
- ・戸部のレンタルスペースを閉所し、新たに立ち飲み居酒屋にする予定。100円刻みの5種類の料金体系とする。リーズナブルなので、ぜひ利用していただきたい。
また、日本テレビの「eVery」という番組で、7月25日、結婚式の仲人4人の座談会を放映する予定である(注:7月25日の隅田川花火大会に向かう車中の設定で)。(笑顔様)
- ・横浜駅東口でも訪日外国人に対応するべく、東口振興協議会で新たにインバウンド委員会を立ち上げた(7/23)。(新都市センター様)
- ・7月15日の「訪日外国人観光客受入れ接客研修」を受講した。その際の英語研修がきっかけとなり、接客の際に英語を使うようになった。(高島屋様)
- ・横浜中華街発展会の理事をしている。8月8日は関帝誕の日なので、ぜひ遊びに来てほしい。(横濱おもてなし家様)
- ・中国人の訪日が増えていることにフォーカスを当てたい。(エグザ様)
- ・羽田でエアカナダの受入れを行った経緯で、良い関係が続き、7月いっぱい「カナダフードフェア」を実施中である。(横浜ベイシェラトンホテル&タワーズ様)
- ・マイナンバー制度のセミナーを実施している。(富士ゼロックス様)
- ・昨年好評だった外国人を対象とした入館料半額のサービスを今年も実施。チケット購入時にアンケートに記入していただく。内容は国籍、このサービスを知ったルートおよび日本で良かったサービス。桜木町駅観光案内所から紹介を受けて来館されるお客様が多い。(日本丸様)
- ・7月26日に山下会 子供フェスタ実行委員会を実施。また、横浜商工会議所情報産業部会で、2016年2月にITフェア実施するが、講師を探している。トリップアドバイザーの取組みは横浜の売り・強みを発信できて良い。(東日本電信電話様)

5 閉会