

【議事メモ】平成 28 年度 第2回来訪者受入環境整備ワーキング

日時：平成 28 年 9 月 27 日(火) 15 時 00 分～16 時 40 分

会場：波止場会館4階 大会議室

参加者：28 団体 37 名

1 YCVB からの報告

(15:00～15:30)

・ 魅力ある観光地域づくりのための人材育成・おもてなし研修について

市内ボランティア団体や市内民間観光案内所を対象に年に 1 回開催している定番の研修で、今回は(公社)日本観光振興協会と連携し、ANA ビジネスソリューション(株)等から講師を招いたこともあり、より具体的に分かりやすい研修内容であった。

・ 横浜版インバウンドパス(仮称)実験事業について

7 月にパシフィコ横浜で開催された国際心理学会議の参加者を対象に実施。アンケート結果から読み取れた主なことは以下の通り。

○1 日乗車券を利用して横浜から行きたいところとしては、やはり東京の需要が高いが、国籍別に見ると、アジア国籍の参加者からは東京中心部とほぼ同率で横浜臨海部への需要もある。対して、ヨーロッパ国籍の参加者では、鎌倉の需要が最も高かった。

○宿泊施設・形態として、会場最至近の横浜インターコンチネンタルホテルを抜き、「Air b and b」が最上位であった。

○羽田空港が国際化して久しいが、今回のアンケートでは、横浜への入り口として成田空港の利用者が最も多かった。

・ 多言語対応強化について

(1)Google 自動翻訳等による事業者様ウェブサイトの翻訳支援

外国人への「横浜情報の発信」と「横浜での滞在支援」のどちらも重要であるが、まずは情報発信にも繋げる意味で、ランニングコストが不要な Google 翻訳をツールとし導入支援を行う、という事業の狙いをご説明した。

そのうえで、8 月に実施したアンケート結果(サンプル数 78)を示し、不安や課題を払拭していただくために第二部のプレゼンを設定した旨を、あわせてご説明する。

(2)メニュー表を多言語で作成できるサイト「South of Tokyo, KANAGAWA food」説明会について

県でたちあげたウェブサイト「South of Tokyo, KANAGAWA food」について、当財団では賛助会員企業を対象に、実際の PC 操作を含めセミナーを開催する旨をご案内した。

・ 横浜タッチポイントについて

「横浜トラベルインフォスポット」の市外版として「横浜タッチポイント」のセールス活動を行っている。

市外施設で横浜の資料を置いていただける、横浜 PR につながりそうな施設の心当たりがあれば、紹介していただきたい。

2 Google 自動翻訳導入事例のご紹介

(15:30～16:10)

冒頭、中村から事業主旨を説明した後、既に Google 自動翻訳を導入している事業者 3 団体(公益財団法人横浜市緑の協会様、株式会社横浜八景島様、横浜中華街発展会協同組合様)からのプレゼンテーションを行った。

■意見交換

(16:10～16:25)

- ・市内の多言語化率がまだまだ低い中で、アンケート結果にあった通り、誤訳もないとは言えないが、費用負担の少ない Google 翻訳をぜひご利用いただきたい。
- ・翻訳しやすい日本語を入れる工夫で、各事業者様が取り組まれていることがあれば教えてください。
 - ・当財団では、日本語のウェブサイトをきちんと構築することを最優先としている。
そのうえで誤変換リスクを減らすとしたら、例えば、「大人」や「中人」を年齢(数字)で表したり、「月・火・木」という表記は省略せずに「曜日」まで書いたりするなどの工夫はできると思う。
- ・外国語ページはイベントのインフォメーションが多く、スタッフの中に英語対応できる者がほとんどいないため翻訳は外注に任せきりである。ただ、台湾人スタッフがいるので、中国語についてはそのスタッフが作成している。
- ・先般、当社(NTT 東日本様)がお手伝いをして中華街に無料 Wi-fi を導入した。その際も、中華街で無料 Wi-fi 接続をした場合、まず最初に中華街発展会様のページが出てくるように工夫をされている。
- ・当社は基本的には英語がベース。むしろ本社からは、どうしても表現のずれが出てくるため、日本語の HP はなくしてほしいと要請されている。人の手を介さない自動翻訳は、おもてなしの面からみると本末転倒。それよりも、外国人のお客様がいらした際に、中国人の方であれば知っている中国語を 2、3 個話してみるほうがよっぽど大事である。一番重視すべきはコミュニケーションである。
- ・当社では、ウェブサイトを含めまだまだ多言語化が進んでいないのが現状である。だが本日のプレゼンテーションを聞いて勉強になった部分もあり、今後少しずつでも進めていきたいと思う。

2 事業者様からのお知らせ

(16:25～16:40)

・水陸両用バスのグランドオープンについて

市の社会実験として 8 月から一般利用を始めた水陸両用バスだが、天候不順が続いたせいもあり、なかなか順調な運行ができずにいた。しかし、10 月 3 日(月)にグランドオープンが決定し、且つ、これまでの日本丸コースに加え 10 月 3 日からは新たに赤レンガパークコースも運行を始める。

事前予約制ではなく、出発の 1 時間前から現地でチケットを販売する形で運用する。

最後に、当財団から、①「観光資源の発掘・磨き上げに関するご案内」、②「EX みなとぶらりチケット」、③「よりみち体験メニュー」につき、①③に対する積極的なご提案および②の利便性に関する理解促進と活用についてご案内した。

平成28年度 第2回来訪者受入環境整備ワーキング参加者名簿

No	組織名	備考
1	飛鳥交通横浜中央(株)	2名参加
2	(株)AD COMMUNICATIONS	2名参加
3	(株)江戸清	
4	(株)NTT東日本-南関東	アドバイザー
5	(株)大倉陶園	
6	(株)崎陽軒	
7	京浜急行電鉄(株)	
8	JICA横浜国際センター	
9	(株)セガ・ライブクリエイション	
10	相鉄企業(株)	2名参加
11	凸版印刷(株)	2名参加
12	野毛飲食業協同組合	
13	ハードロックカフェ横浜店	2名参加
14	(株)ヒト・コミュニケーションズ	2名参加
15	(公社)服飾文化研究会	2名参加
16	藤木グループ	アドバイザー
17	(株)まちづくりプラットフォーム	
18	三井不動産商業マネジメント(株) 三井アウトレットパーク横浜ベイサイド	
19	三菱みなとみらい技術館 ((株)丹青社)	
20	ヤマト運輸(株) 神奈川主管支店	
21	(株)横濱おもてなし家	
22	横浜高速鉄道(株)	2名参加
23	(公財)横浜市緑の協会	プレゼンター
24	横浜新都市センター(株)	2名参加
25	(株)横浜八景島	プレゼンター
26	横浜ロイヤルパークホテル	
27	(株)room	プレゼンター (横浜中華街発展会協同組合)
28	横浜市文化観光局	