

# 国連防災世界会議で発揮！

# 世界に伝えよう

# 仙台のおもてなし



荒岩商事株式会社  
取締役副社長

**荒井 美佐子 氏**

(あらい・みさこ)



仙台市総務局 国連防災世界会議準備室  
担当課長

**柳津 英敬 氏**

(やなつ・ひでたか)

来年3月に開催がせまる「第3回国連防災世界会議」。国連加盟国193カ国から、これまでにない数の外国人の方々が仙台を訪れます。

震災直後から、多くの支援を寄せてくださった世界の方々に感謝の気持ちを込めて、おもてなしをするには何が必要か。また、震災からの復興状況や仙台の魅力をアピールする好機として生かすには、どんな準備をすればいいのか。月報「飛翔」では、今月号から来年の2月号まで「国連防災世界会議」を特集テーマとし、シリーズで情報をお届けします。

今回は第一弾として5人のゲストをお迎えし、3月の世界会議開催にむけて、行政、地元商店、参加国スタッフ、地域を愛する市民それぞれの目線で考える思いや取り組みについてお話しいただきました。

## 仙台と関わり、活躍する人たち

**進行** まず、皆さまの自己紹介からお願いします。

**後藤** (株)創童舎という広告制作会社に勤務しております。弊社では、地域課題の解決に学びを通じた場作りのお手伝いも行っておりまして、その一環として、こんなことが学べたら面白いな...というものをテーマに授業をする「センダイ自由大学」というものを運営しています。私自身は最近、「センダイ自由大学」をはじめ、ワークショップの場をファシリテートする(さまざまな立場の人から意見を引き出し、相互理解や合意形成を促

す)という役割が多くなってきました。

この「センダイ自由大学」が事務局を務めているものに、「Speak out about Sendai」というものがあります。これは仙台市と協働で取り組んでいるもので、最終的には、仙台を自慢する冊子を日本語と英語で作成し、国連防災世界会議にいらっしゃる方々に配布しようと、仙台市民と在仙の外国人の方とが一緒になって、目下、作業を進めています。

**馬場** 在札幌アメリカ総領事館で、経済と商務を担当しています。米国務省所属の総領事館にあまりなじみがないかもしれませんが、日本で言うところの外務省の出先機関です。ビザの申請のほか、結婚や出生届など、アメリカ人に対するサービスを行っております。私の



MOCモデルエージェンシー 所属  
英会話教室 フリーダムランゲージ 登録講師

## ノウキ 茉莉氏

(のうき・まり)



株式会社創童舎 ワークショップデザイナー  
センダイ自由大学 ラーニングプロデューサー

## 後藤 光正氏

(ごとう・みつまさ)



在札幌米国総領事館  
経済・商務担当官

## 馬場 裕美氏

(ばば・ゆみ)

ように経済を担当していたり、政務や文化交流、広報を担当している部署などもあり、北海道と宮城・岩手・秋田・青森の東北4県を管轄しています。私はこれまで、2008年に北海道で行われた「G8洞爺湖サミット」をはじめ、同年青森で行われた「G8エネルギー大臣・閣僚会議」、仙台で開かれたものとしては2010年APEC関連の「第3回高級実務者会合」など、国際的な会議を現地スタッフとしてサポートした経験があります。仙台の良き、改善点を見直そうという皆さんのお役に立てればと思います。今日は参加させていただきました。

柳津 国連防災世界会議準備室で、担当課長をしております。これまでさまざまな業務を担当してきました。東京や海外で勤務した経験もありますが、外から仙台を見ることで、街の魅力や可能性を実感できました。国連防災世界会議の機会に、この街の素晴らしさを国内外に伝えられるよう、市民の皆様とともにがんばりたいと思います。

荒井 クリスマスロードで荒岩本店という生活雑貨店と、リフレクソロジーサロンを営んでいます。私の店には、毎日外国人のお客さまがいらつしゃいます。意外というべきか、仙台には外国人の方が多くと実感しています。外国からのお客さまは、漆器や箸、手ぬぐい、日本の玩具、折り紙などもお求めになるんです。使い方や活用シーンなどを説明したい

のですが、片言の英語ではもどかしいので、国連防災世界会議までに、見ただけで、あるいは指を指しただけで相手が理解できるような説明のためのツールをつくらうと考えています。まだまだ課題はあると思いますが、外国からのお客さまをおもてなしできるように、準備をしているところです。

ノウキ 3年前、家族と一緒に日本に来るまでは、15年間アメリカに住んでいました。母が日本人なので小さいころから日本語を話すことはできたのですが、母の話す日本語しか知らないのが、難しい単語や敬語は今でも少し難しいです。現在はモデルや地元情報番組のリポーター、英会話講師といった仕事をしています。私が日本に来るきっかけは、震災でした。宮城に住んでいる親類が心配でしたし、宮城で生活していた外国人の多くが母国に帰ったというニュースを聞き、「それじゃ、私たちがボランティアをしよう」と思ったのです。最初は古川、その後仙台に来て2年になります。1年前に仙台放送の『あらあらかしこ』という番組に出演させていただくことになって、宮城のさまざまな場所に出かけて行き、人と出会う機会が多くなりました。この仕事はとても楽しいのですが、日ごろから「ここがこうなっていれば、外国人でももっと仙台を楽しめるのに」と感じていることをお話ししたいと思います。



## 国際会議に

### 必要な準備とは

**進行** 柳津さん、国連防災世界会議とは、どのような会議なのでしょうか。

**柳津** 第3回国連防災世界会議は、来年の3月14日から18日まで5日間開催され、前回(2005年・神戸)の会議で策定された「兵庫行動枠組(国際的な防災の取組指針)」の後継枠組みを策定することを目的としています。

会議には、国連に加盟する193の国・地域から閣僚級を含む政府代表団や国際機関、認定NGOなど5,000

人以上が参加する予定です。また、期間中、パブリック・フォーラムと呼ばれる様々な事業が開催され、5日間でのべ40,000人以上の参加を見込んでおり、これまでに経験したことのないハイレベルで大規模な国際会議になります。

**進行** 期間中、たくさんの外国人をお迎えすることになるわけですが、後藤

さんがプロデューサーを務める「センダイ自由大学」では、仙台市と協働で、日本語と英語で仙台を紹介するガイドブックを作成しているそうですね。

**後藤** はい。このガイドブック作成の前から、「センダイ自由大学」の講座で、知っているようで知らない仙台の文化や歴史、食べ物などを改めて学び、それらについて英語で伝えようという講座が人気を集めていました。その活動が、「暮らしたくなる街・行きたくなる街・仙台」を伝えようという、「Speak about Sendai」という仙台市の取り組みと融合して、今回のガイドブックの制作に結びつきました。

来年の3月発行をめざし、現在、取材や撮影の作業を進めています。その中で感じるのは、「私は仙台のこれが好きだ」と言えるようにしておくことが、実は生活を豊かにするのではないかということ。好きなものがあるまちでの生活は楽しいですし、楽しいことはおすそ分けできますので、ガイドブックづくりに関わる私たちも楽しむことにしています。

**進行** 次に馬場さんにお伺いしますが、参加する側の目線で、世界規模の会議を開催する仙台はどのような準備をしておく必要があるのか、アドバイスをいただけますか。

**馬場** 通常、組織や団体のトップたちは、限られた時間内での短い滞在で多くの会議に出席するので、街に繰り出せるのは、概ねスタッフの方々でしょう。そこで、現実的なお話で恐縮なのですが、スタッフたちは、宿泊や飲食代などを基本的に出張旅費でまかさないです。日本の物価が高いことは世界によく知られているので、日当は悪くないはずですが、ですから、皆さんに気持ちよく日当を使っていただけという、仙台の方々におもてなしをしていただけると、もう1、2泊して東北を観光してみようとか、また仙台に来てみようと思ってももらえるようになるのではないのでしょうか。

また仙台は、海の幸・山の幸に恵まれ、歴史もあり、観光名所もたくさんあります。ただ、それらをバラバラに提案する

のではなく、どこに行けば何ができるかを分かりやすく紹介する工夫が必要だと思っています。すでに、そのような活動がされている後藤さんにお会いすることができましたので、大変期待しています。

**後藤** 仙台には、外国人市民が1万人もいらつしやるんです。私たちは彼らも仙台人だと思っているので、仙台のよいところを一緒に伝えていこうと意気込んでいます。

**馬場** 国際会議に参加する人たちは、基本的に英語、あるいはフランス語が理解できますので、ガイドブックやメニューに関しては、英語が表記してあれば大丈夫だと思います。加えて英語が話せばそれに越したことはないのですが、笑顔で「いらつしやいませ」と日本語で明るく迎えることがまず最初に出来るおもてなしだと、私は思います。

## 外国人に対するおもてなしとは

**荒井** 私のお店にいらつしやる外国人の方からも、「この辺りで、おすすめのお野菜料理が楽しめるお店はありませんか」などと聞かれることが多いんですよ。

**馬場** この店ではどんなお料理が食べられて、何がおすすめメニューなのかを、店先などに分かりやすく掲示すること



は必要かもしれません。黒板などに「Today's special」(本日のおすすめ)」と、ひと言添えて紹介するだけで、外国人の注目度が上がるはず。できればAランチ、Bランチというように、選択肢があり選べるのがポイントですね。また、荒井さんがおっしゃったように「こんなお店はありませんか」と聞かれたときに、ハラルフード(イスラム教の律法にのっとった食べ物)を含め、

周辺のお店の情報も把握しておく、なお親切な対応ができると思います。そして宮城のお土産を買って帰っていただくのに、例えばお酒であればボトルの写真や実物を見せながら、まず、ビジュアルに訴える提案をしてみてください。飲んでおいしさを味わっていただき、買って帰っていただくことは、宮城の震災復興にもつながると思います。

**ノウイキ** 私もおすすめのメニューに、ひと言、英語で説明を入れてもらえたら、とても分かりやすくなると思います。例えば「牛タン」は、仙台を代表する名物ですが、ただ「牛タン」とだけ書いてあったら、外国人は「おいしそうだ」とは思わないかもしれません。馬場さんがおっしゃったように「スペインヤル」とか、「〇〇で表彰された」とか、食べたくなるひと言を添えるといいのではないのでしょうか。

**馬場** それから、表示に工夫をお願いしたいのがトイレです。男子トイレ、女

子トイレを示すマークを含め、様式などの表示を分かりやすいようにすることも大切だと思います。いろいろな国の習慣や文化を知るという意味でも、国際会議を開く意義は大きいですね。

## 「違い」があることを認識することが大切

**進行** では日本とアメリカ、両方の文化をご存じのノウイキさんに伺います。仙台で生活する中で、このまちの魅力や改善点をどのように感じていらっしゃるのでしょうか。

**ノウイキ** 日本は長い歴史があり、伝統に深みがあって、見どころがたくさんあるすばらしい国だと思います。もちろん、仙台も同様です。ただ、残念なのが、英語を話せる人が少ないことです。名所旧跡を訪れて歴史のことを知りたいと思っても、英語の解説が書かれていない場合が多いので、その土地の印象が薄くなるんです。ひと言でもいいので、解説を添えることで、仙台の印象がぐっと強く残るのではないかと思います。

**柳津** 私たちが海外に行ったとき、不便に感じたことを思い返してみれば、配慮が必要な点が見えてくるのかもしれないですね。



**馬場** そうかもしれ

ません。さまざまな標識も、スマートフォンをかざすだけで翻訳してくれるようなアプリもあると思うので、できれば仙台の駅やホテル、飲食店などにWi-Fi環境を整備していただけるとありがたいですね。

**荒井** 私どものクリスロード商店街は、震災の後、Wi-Fi環境をいち早く整備したんです。もちろん店舗内でも利用できる



クリスロード商店街では、来街者が自由に使えるフリーWi-Fiを整備。9月にはホームページを8か国語対応に全面リニューアルした。大規模災害発生時にもこのインフラを使い、一斉告知ができるよう外国人にも安心・安全なまちづくりを進めている。



ます。Wi-Fi環境が整備されたことで、スマートフォンなどの翻訳機能などを使った外国人のお客様ともコミュニケーションが取りやすくなりました。

**後藤** 仙台には留学生を含め、日本語ができる外国人が結構いらつしゃいます。約1万人の外国人市民は、「出番を待っている」感がありますので、この1万人の援軍を巻き込んで、仙台のよさを伝えていくことも重要なのではないのでしょうか。

**ノウイキ** そうですね。そこで私が日頃から感じていることをお話ししたいのですが、アメリカではそれぞれ注文した分

を個々に支払うことが一般的なので、日本の「割り勘」という風習に驚きました。3月に来仙される諸外国の方々も、割り勘文化になじみがないと思うのですが「自分の食べた分、飲んだ分だけ支払う」ということはできるのでしょうか。

**馬場** 特に居酒屋などでは、オーダーしたものを小皿に取り分けて、みんな食べますよね。そういったことは、欧米人はほとんどしません。外国のスタイルに合わせる必要はないのですが、「海外の習慣と私たちのそれは違うのだ」という認識をもつだけで、接客を含めいろいろなことが、かなり変わってくると思います。

**後藤** 日本は食べ物をシェアする文化だから、割り勘が成り立つわけですね。その解決法の一つとして、キャッシュオンデリバリー(食べ物などを受け取る際に、その場で代金を支払う方式)が挙げられるのかなと思います。

**荒井** 割り勘か、自分の分だけを支払うのか、最初に決められれば何の問題もないと思いますよ。外国人のお客様さまには、その点に気をつけたいですね。

**進行** 私たちが震災で体験したことで、「これは世界に伝えたい」と思うのは、どんなことですか。

**荒井** どんな場面で報告ができるのかわかりませんが、東日本大震災で行われた女性や高齢者、障がい者への対応について、仙台が取り組んで成功した事例を、ご紹介できたらよいのかなと思います。

**柳津** 残念ながら、国連が主催する本体会議に市民の皆さんが参加することはできませんが、パブリック・フォーラムは一般公開で行われますので、荒井さんがおっしゃったようなテーマで、本体会議参加者と意見交換できる場面がある

## 震災の体験を 仙台から世界に発信



かもしません。こうした機会を数多く作っていくことも、この会議を行う意義だと思っています。また、東北6県と連携し、観光資源や食材といった東北の優れた魅力をアピールしていきたいと考えています。

**荒井** 私は仙台商工会議所女性のメンバーでもあるのですが、昨年、その全国大会を宮城で開催しました。全国から3,500人弱の女性経営者が集まったのですが、東北6県の祭りを紹介し、東北の元気を体感していただく時間を設けて、大変喜ばれました。やはり仙台ばかりではなく、東北の魅力もぜひアピールしたいですね。

**後藤** 今年の3月に発行した「外国人に関する震災記録集」というものを、仙台市と一緒に作成させていただきました。そこで学んだことの一つに、震災時起きた外国人との多文化というグローバルな課題も、実は町内会というローカルな機能が大きく関わってきました。

その経験を生かして、町内会など組織の再構築が進められているということですから、この機会に自治組織としての町内会の機能についても伝えていくことが必要だと思えます。

**馬場** 東北の震災を目の当たりにしたとき、国際社会は大きな悲しみに包まれました。何といっても東北の方々の我慢強さ、皆さんのがんばりに感動した外国人はたくさんいらっしゃったと思います。ですから今回の国連防災世界会議は、被災地が大震災からどのように復興の道筋をたどっているのかを、世界に知っていただくという意味でも、大変すばらしい機会だと思います。微力ですが、協力できる限りの協力をさせていただきます。

強さ、皆さんのがんばりに感動した外国人はたくさんいらっしゃったと思います。ですから今回の国連防災世界会議は、被災地が大震災からどのように復興の道筋をたどっているのかを、世界に知っていただくという意味でも、大変すばらしい機会だと思います。微力ですが、協力できる限りの協力をさせていただきます。

す。来年3月に開催されるこの国際会議のご成功を心より祈念しております。

**柳津** ありがとうございます。まずは、東日本大震災の経験と教訓をしつかり世界に伝えることが重要であり、それが私たちの使命だと考えています。

また、防災・減災について改めて考えるきっかけになるとともに、震災直後よりたくさんの方から支援をいただいたおかげで、来年3月に開催されるこの国際会議のご成功を心より祈念しております。

げで、今の私たちの生活があるということをもう一度思い出し、感謝の気持ちを伝えることも大切だと思います。

今回、国内外から多くのお客さまをお迎えするわけですが、「こうすればよかった」と気づくことがたくさんあると思います。これをきっかけとして、街全体におもてなしの文化が根付き、さらに素晴らしい街になっていけたらうれしいですね。

## 当所でも、地域の皆さまとともに、おもてなし事業を展開しています

国連防災世界会議の開催を契機に、継続的な訪日外国人を意識したまちづくりを推進するため、当所でもさまざまな取り組みを進めています。

### ① 講演会・講習会の開催

⇒次号にて経営者向け講演会内容の一部をご紹介します。

### ② 中心部商店街・観光施設等における「歓迎ポスター・ステッカー」の掲出

⇒2月～3月上旬完成予定

### ③ 仙台商工会議所外国語版ホームページの拡充

⇒当所の取り組みを英語で紹介している他、関係各所のHPもリンクし、訪日外国人向けのお役立ち情報を包括的にカバーしています。

<http://www.sendaicci.or.jp/english/>

### ④ 東北六県地域情報パンフレット

「今こそ東北へ!」多言語版の製作・配布

(日本語・英語・韓国語・中国語版)

⇒当所HPにて4カ国分のデジタルブックを公開中です。



### ⑤ パブリック・フォーラムへの参加(申請中につき実施予定)

⇒シンポジウムの開催や、震災復旧支援活動のパネル展示(英語・日本語併記)などを実施予定。

その他、新たな事業や詳細が決まり次第、月報「飛翔」やホームページ等でお知らせします。