

特集

国連防災世界会議に向けてシリーズ④

準備は万端！本番直前！

世界会議を契機に

盛り上げよう「仙台のおもてなし」

「国連防災世界会議」(3月14日～18日)の開催を目前にして、仙台市内の事業所や商店でも、さまざまな「おもてなし」の準備が進んでいます。そこで、今月は5人の方々にご登場いただき、どのような思いで外国人ゲストをお迎えするのか、またどんなおもてなし策を用意しているのかを伺ってみました。外国人ゲストをお迎えする際に、知っている便利な情報をまじえてご紹介します。



事例Ⅰ

七夕飾りの和紙を使い 仙台らしい お土産品を試作。



株式会社三好堂
(青葉区中央)
代表取締役
三好 一夫さん

私が所属しているクリスマスロード商店街では、この度ホームページがリニューアルされて、日本語を含む6カ国語で表記されるようになりました。商店街では外国人ゲストを歓迎する準備が進んでいます。当店で、外国人のお客さまを意識した店づくりは、特に行っていません。ただ、私どもの店では雛人形や五月人形・兜といった日本の伝統文化に根付いた商品を扱っていますので、外国人のお客さまに興味をもっていただきやすい商品展開であると思っています。

実は昨年、当店の七夕飾りの吹き流し和紙を再利用して、名刺入れやポチ袋などを試作しました。(下画像)



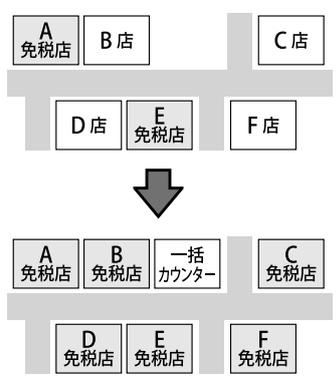
七夕の吹き流しで作られた名刺ケースとポチ袋

「仙台には味の名物はあっても、手頃な価格で気軽に買い求められるお土産品が少ない」と私自身感じていたことが作成のきっかけです。ですので、特に外国人のお客さまを意識してつくったわけではないのですが、これらの商品を通じて国内外のお客さまに仙台の伝統や歴史をお伝えすることが出来れば嬉しいなと思っています。これまで、鯉のぼりを一匹だけお買い求めになった外国のお客さまや、海外の方へのお土産として雛人形が描かれたタペストリーや風呂敷などを選ばれたお客さまなどいろいろありましたので、「かさばらない」というのも、お土産に選ばれるポイントかもしれません。このような視点から、これからも国内外に発信できる仙台らしいお土産品を考えてみようと思っています。

【ご存じですか①】

外国人旅行者向け消費税 免税制度の拡充が決定！

4月1日(予定)から個店ごとに行わなければならないなかった第三者への免税販売手続き委託が可能となり、一括カウンターが設置できるようになります。



- ①店舗を超えて購入金額を合算することができるので、消費額の増加が期待できる！(一般物品と消耗品は合算できないのでご注意ください)。
- ②個々のお店で課題の外国語対応への不安や、煩雑な免税手続きが解消される！

免税手続きを委託する条件

- ・商店街振興組合の組合員が経営する店舗
 - ・中小企業等協同組合の組合員が経営する店舗
 - ・大規模小売店の施設内にある店舗
 - ・一棟の建物内にある店舗
- 本制度は4月1日からスタートする予定です。詳細が決定次第、月報・HPにて随時お知らせします。

事例Ⅱ

英語表記のメニューや 看板、WiFi環境を 整備しました。



株式会社食むすび
(宮城野区中野)
代表取締役
杉山 健一さん

現在、飲食店3店舗を運営していますが、青葉区一番町の「一番五郎」では、外国人のお客さまへの対応として、英語のメニューを準備し、WiFi環境も整えました。この店は昼はラーメン、夜は餃子居酒屋と、昼と夜で提供する料理が変わるのですが、夜は英語表記のメニューをはじめ、外国人のお客さまをひきつける工夫を凝らしています。いまは「英語が話せるスタッフがいます」という看板を出す準備をしているところです。

お店はサンモール一番町にありますので、近くに大学も多く、留学生がコンスタントに来店します。そこで、まず仙台に住んでいる外国人の方々当店に存在を口コミで広げていただく効果を狙い、ユーチューブ(動画共有ポータルサイト)に、当店のスタッフは英語が話せますとか、当店の一番の売りである

「仙台あおば餃子」は、地元の伝統野菜「仙台雪菜」を用いた仙台ならではの餃子であるといった情報をアップしています。その動画をご覧になった方が実際に店にいらつしゃって、味や店の雰囲気などの感想を、今度は自身のフェイスブックなどのSNSにアップいただくことで、情報が少しずつ拡散しているようです。そのおかげで徐々に外国人のお客さまも増えてきました。そして、これが一番大切だと思うのですが、外国人のお客さまを特別扱いたくないことです。言葉が通じなくても、精一杯のおもてなしをすること。そして、できないことには「ノー」と告げることが、トラブルを回避することにつながります。そのことを忘れずに、心を込めた接客をしたいと思っています。



英語メニューで自慢の「仙台あおば餃子」をPR

【ご存じですか②】
仙台中心部
商店街では
Wi-Fi環境の
整備が次々と
進んでいます。



クリスロード商店街に続き、東一丁目連合会(サンモール一番町商店街振興組合・一番町一番街商店街振興組合・一番町四丁目商店街振興組合)でも、アーケード全域にWi-Fiアンテナを設置。昨年12月に工事が完了しました。アーケード内には「Wi-Fiフリー」ステッカーも掲出します。皆さんもお買いもの際にご覧になってみてください。

【ご存じですか③】

音声翻訳アプリを活用して、
あなたもマルチリンガルに!?

独立行政法人情報通信研究機構は、27言語に対応した音声翻訳アプリ「VoiceTra4U」を無料で公開しています。

「VoiceTra4U」は、スマートフォンに向かって話した音声を確認し、その翻訳結果を文字や音声で返してくれる便利なアプリ。対応言語は、アジア、ヨーロッパの27言語(方言を含めて30言語)と豊富で操作も簡単。アプリは「App Store」または「Google Play」から無料でダウンロードできます。3月に向けて万全な体制でお客様をお迎えしましょう!

事例Ⅲ

手づくりのお料理に
「生産者の思い」も
込めて。



癒・酒屋、わおん
(青葉区中央)
代表

石川 邦男さん
いしかわ くにお

店長
石川 ひとみさん
いしかわ

外国人の方に仙台産の野菜をPRする機会を増やそうと、仙台市の主催で昨年6月と11月に「仙台産農産物と食フェア」が開催されたのですが(今年の3月にも開催予定)、私たちは11月のフェアに参加しました。ご提供した創作料理の名称は「野菜が彩るみやぎ丸ごとコース」。コースの9品すべてに地元産の農水産物を使ったお料理は評判も上々で、外国人の方が残さず食べてくださったのは自信になりました。

現在、当店では多言語で表記した指さし会話シートを準備しています。指さし会話シートの3月には春

のコース料理を提供する予定なので、できればその内容も多言語で表記し、外国の方にもより深く素材のよさを知っていただけたらと思っています。

当店は平成18年のオープンから、地元の新鮮な農水産物を使ったお料理を、生産者の思いと一緒に伝えてまいりました。ですから外国人ゲストに対しても、その姿勢は変えずに、誠心誠意のおもてなしをしようと思っています。多言語で表記したメニューづくりやお店のPRには、仙台市の「仙台レストラン・ショッピングガイド」といった既存のツールを活用して、情報発信にも力を入れていこうと思っています。

オーダー			
牛肉 beef (ビーフ) 牛肉 소고기	豚肉 pork (ポーク) 豚肉 돼지고기	鶏肉 chicken (チキン) 닭고기	～が食べられません。 I cannot take～. (アイキヤナツタイク) 我不能吃～ -을(를) 먹을 수 없습니다.
羊肉 lamb (ラム) 羊肉 양고기	魚 fish (フィッシュ) 생선	貝 shellfish (シェルフィッシュ) 貝類 조개	カニ crab (クラブ) 螃蟹 螃蟹
小麦 wheat (ワイト) 밀	卵 egg (エッグ) 계란	大豆 soybeans(ソイビーンズ) 대두	米 rice (ライス) 쌀
ソバ buckwheat (バックワイト) 蕎麥 메밀	アルコール alcohol (アルコール) 술	乳製品 dairy products (アウフゾクツツ) 유제품	ナッツ類 nuts (ナッツ) 견과류

指さし会話シートは飲食店・物販店用があり、オーダーやお会計など接客の基本シーンで活用できる。同サイトでは簡単なアレルギー対応表もダウンロード可。

【ご存じですか④】

多言語化メニューや指さし接客会話シートの作成は

「仙台レストラン・ショッピングガイド」を活用しよう！

仙台市経済局が運営する外国人旅行者の受け入れ支援サイトで、多言語の食事メニューが無料で作成できることをご存知ですか？

英語、中国語(簡体・繁体)、ハンガール語の5か国語対応で、アレルギー成分の英語表示や、料理写真の追加などの機能付き。あなたのお店オリジナルのメニューを簡単なパソコン操作でつくることができます。

同サイトでは、外国人対応のポイントや指さし会話シートのダウンロードも可能。外国人観光客の受け入れ準備の第一歩に活用しない手はないですね！



<http://sendai-oishi.jp/>

【事業主体】仙台市経済局国際プロモーション課

【お問い合わせ先】

外国人観光客街歩きサポート事務局(株式会社ぐるなび内)
TEL:022-265-1525(平日9:30~17:30)

事例Ⅳ

便利な情報の発信から防災・減災につながる活動を。



社団法人
宮城県タクシー協会
仙台地区総支部
(宮城野区鉄砲町)
総務部長
ちは てるお
千葉 輝歩さん

国連防災世界会議に際し、外国からのお客さまに快適で、安全にタクシーをご利用いただくために、想定される質問が多言語で書かれた「指さし会話シート」をリニューアルしました。日本と海外とは、料金システムが異なることが多く、戸惑うお客さまも少なくない。料金システムの説明などを盛り込んだ内容になっています。この「指さし会話シート」は協会に所属している県内のタクシー全車両に搭載しています。また、各社に「外国人対応ブック」も配布して、必要に応じて印刷して使用できるようにしています。さらに

外国人の方が仙台に滞在中に翻訳が必要になった場合、(公財)仙台国際交流協会が提供する「通訳サポート電話」のサービスが利用できる旨をまとめたたり

ーフレットも各車両に用意して、お役立ち情報の発信も行う予定です。

さらに震災の爪あとが残る場所へご案内し、当時の被害や状況を説明する「語り部タクシー」が2012年の秋から稼働していますが、現在はタブレット端末を用いた語り部サービスを行っています。これはNTTドコモさんから100台のタブレット端末をご提供いただき、実現したものです。今回の世界会議に間に合うように、現在、動画に挿入する英語のテロップを作成しています。いま、語り部としての認定を受けて活躍するドライバーは199人います。スキルアップ研修を重ね、日々、変化する被災地の状況や、乗車されたお客さまのご感想、ご要望などをお互いに情報交換し、共有することでサービスの向上をめざしています。この震災を風化させないために、またドライバーが自らの体験談をお話することで、防災・減災につながるかと考えています。外国からのお客さまを含め、国内外から仙台にお越しになったお客さまには、仙台のタクシーだからこそできるサービスを提供したいと思っています。



「語り部タクシー」は車体に貼られたこの顔のステッカーが目印。

【ご存じですか⑤】

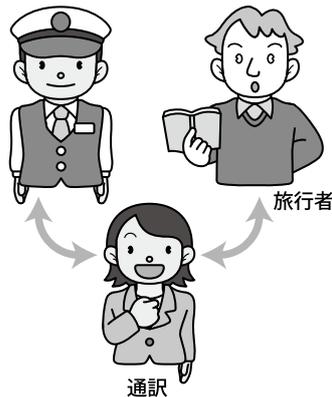
困った時の最後の砦！「通訳サポート電話」

(公財)仙台国際交流協会では、トリオフォンという3者間通話ができるシステムを使って、通訳のお手伝いをしています。

英語・中国語・韓国語・タガログ語(フィリピンの言語の一つ。首都マニラなどで使われる言葉)・ポルトガル語・ペトナム語に対応し、サービス料は通話料のみ。

ポデイーランゲージや翻訳サイトを駆使しても意思の疎通ができなかった場合は、通訳サポートを活用してみませんか？

※医療通訳は対応外です(診察室の中での通訳はできません)。



【通訳サポート電話】
022-1224-1919

(月に1~2日間の国際センター休館日を除く9:00~20:00)

【お問い合わせ先】

(公財)仙台国際交流協会
管理課 交流係

022-1265-2471

国連防災世界会議に向けて仙台商工会議所が実施する取り組み

企画1

シンポジウム・パネル展の開催

第3回国連防災世界会議の期間中は防災や復興に関する情報発信事業「パブリック・フォーラム」が市内各所で開催されます。仙台商工会議所もシンポジウムの開催やパネル展示ブースの出展等を実施します。

シンポジウム

東日本大震災からの産業の復旧・復興、そして未来へ

経済・産業の再生・復興なければ、被災者の生活再建も被災地の未来も無く、真の復興はあり得ません。シンポジウムでは、震災からの経済の復旧・復興に取り組んできた「全国規模の経済団体」、「高度電子機器産業・サプライチェーン」、「地元経済団体」の代表から、それぞれの立場での復旧・復興の取り組みや、将来に向けた課題・解決策等を発表します。

日時／3月16日(月) 15:00～16:30

場所／仙台市民会館 大ホール

主催／仙台商工会議所

第一部

日本商工会議所 名誉会頭

岡村 正〔㈱東芝相談役〕

第二部

東京エレクトロン宮城㈱ 顧問

竹淵 裕樹〔一社〕みやぎ工業会理事長

第三部

仙台商工会議所 会頭

鎌田 宏〔㈱七十七銀行取締役会長〕



鎌田会頭



竹淵理事長



岡村名誉会頭

パネル展示

防災・復興に関するパネル展示

期間／3月14日(土)～18日(水)

会場／せんだいメディアテーク5・6階

東日本大震災の津波等で生産機械を流失・損壊した事業者に対し各地会議所の事業者から遊休機械を無償で提供した「遊休機械無償マッチング支援プロジェクト」。これら全国514商工会議所のネットワークを活用した支援活動をパネルや動画で紹介します。



※シンポジウムの詳細やお申込は本号折込のチラシをご覧ください。

企画2

おもてなしステッカー配布中

訪日外国人の来仙(来店)に感謝と歓迎の気持ちを伝えるための「訪日外国人おもてなしステッカー」を作成しました。むすび丸をあしらった「おもてなしステッカー」を掲出し、地域一体となってお客さまに歓迎の気持ちを伝えましょう！

※お申込みや詳細は、本号22ページのミニパックをご覧ください。

