

## 墨田区（報道）

平成30年10月17日

～銭湯で本音で語り合いました～

**「これで安心！外国人接客講座～銭湯で一緒に考えてみよう～」を開催！**

本日午前11時から、下町銭湯 荒井湯（本所2-8-7）で、商業者を対象に、「これで安心！外国人接客講座～銭湯で一緒に考えてみよう～」を開催した。区への訪日外国人が増える中で、2020年の東京オリンピック・パラリンピックには更なる訪日客の増加が見込まれ、各店舗でも対応が必要となる。これは、訪日外国人の方々に、墨田区の魅力を知ってもらうために「おもてなしの心」を区内各店舗にも醸成してもらおうというもので、今回で8回目の開催となる。

下町銭湯 荒井湯のご主人 本田義勝さんが講師となり、銭湯の歴史やマナー、外国人観光客への案内POP作成のポイントなどについて、訪れた商業者に伝えた。本田さんは「外国語表記のPOPはイラストや写真などを用い、必要な場所に分かりやすく設置することがポイント。」と話し、参加者はメモを取りながら熱心に講師の話を聞いていた。

その後、銭湯が大好きな南アフリカ出身の留学生イデさんと旅行が大好きなタイ出身のエドさんをゲストに迎え、自身の体験談などを交えて、どんな英語表記があれば便利かなど、サービスの受け手として外国人にマナーや文化をどうやって伝えるべきかについて話した。最後に参加者も交えて、日頃の海外の方への接客で気を付けていることや工夫していることなどについて意見交換し、午後0時30分に講座は終了。

本日の講座に参加した区内でたいやき屋を営む早川浩三郎さんは「外国人が来店すると、どうしていいかわからず、戸惑ってしまうことが多い。本日の講座で学んだことを実践して、たくさんの国々の観光客に喜んでもらえるような店づくりをしたい。」と話していた。



講座の様子(荒井湯浴室にて)



講座の様子(荒井湯浴室にて)

**【産業振興課のインバウンド対策事業について】**

平成28年度開始。平成29年度は、英語メニュー設置店を発掘し、オリジナルステッカーを貼付、英語のウェブサイトで周知する「Oishii Sumida Tokyo プロジェクト」(区内100店舗以上が参加)、個店向けインバウンドセミナー「これで安心!外国人接客講座」、外国人旅行客を英語メニュー設置店へ誘導し、個店の外国人対応力を高める「Oishii Sumida Tokyo ツアー」の3つの取り組みを実施している。