



市長とランチミーティング 43

外国人観光客受け入れの為に人材バンク設立について

第43回「市長とランチミーティング」は2月12日(水)に「NPO法人八重山美ら島塾」の皆さんと行われました。

中山市長

今日はランチミーティングに参加いただきありがとうございます。新空港が開港して全国各地から観光客が石垣島に訪れています。特に最近では外国人観光客も石垣島、八重山の観光に多く訪れるようになっており今後は国際観光交流拠点として役割を果たしていきたいと思っていますので、皆様の意見を参考にしていきたいと思っています。



玉城理事長

今日は観光人材育成と人材バンクの設立などについて中山市長と様々な意見交換ができればと思っています。昨年の新空港開港以来、八重山圏域への入域観光客は94万人を突破し、過去最高を記録し外国人観光客も急増している現状です。その外国人観光客のニーズに対応できる外国語通訳やガイドが不足しているのが今の八重山の現状です。その人材不足を解消する為に人材バンクを設立して外国語を話せる日本人や石垣在住の外国人の人的資源を確保して積極的に活用することで、外国人観光客受け入れの諸問題を解決できると考えています。現在、石垣市に住民登録している外国人の数をみると、34ヶ国、246名の登録があります。このような在住外国人の把握も必要になりますし、その人材を育成していく場や取組が必要になってきます。また、観光従事者を対象に定期的に外国人観光客対応セミナーを開き、ホスピタリティの向上に努めなければならぬと思います。私たちNPOの活

動は石垣市の観光立市宣言に沿った、中山市長の掲げる国際観光都市を目指した人材育成を行っていく事を目的としています。今後ますます官民一体となった取り組みを期待しております。

会員

台湾人の中には帰化した人や二世、三世も含めると600人近い人達が石垣島に住んでいます。そういった人達にも活躍する機会を作っていければいいと思います。

玉城理事長

石垣市在住の外国人の中には、日本語を勉強したり仕事を探したりしたくても何処に相談したらいいかわからない人達が多くいて、そういう相談窓口や勉強会を開催してくれたり、市民との多文化交流ができる受け皿が必要なのではないかと感じています。観光人材の育成も急務ですが、同時に在住外国人との交流も積極的に行って人材の確保に努めなければいけない時期だと思っています。

会員

私は以前、上海万博「日本館」のスタッフとして日本から上海へ働きに出たことがあります。日本館はとても人気があり、6時間待ちの列ができて中には待ちくたびれてイライラする人も沢山いました。しかし、日本館では日本の特徴である「おもてなし」の心を大切にしようとテーマを「礼節」とし運営をしていました。そこで私は自分なりに「おもてなし」の心とは何なのかを考えました。そこで私が思ったのが相手に「おもてなし」の心を伝えるには相手の言語を知る事だと感じました。万博の日本館では待ち時間に対して多くのクレームが出て、多くのスタッフが英語で対応していましたが、私は外国人にはその国の言葉でなるべく対応しました。ブラジル人にはポルトガル語、ロシア人にはロシア語での謝り方を勉強しました。そうすると、クレームをつけたお客さんも自分の国の言葉で話しかけると表情がガラリと柔らかくなり、クレーム処理がスムーズに進みました。ですから石垣市もこれから色々な国の方々が観光に訪れると思うのでいくつかの国の簡単な言葉でも勉強しておき、受け入れる気持ちがあればもっと良い観光地な



中山市長

それぞれの国のみなさんは、石垣在住の同じ国から来た外国人の方々のコミュニケーションの場や集まれる組織はありますか？

会員

フィリピンの場合はカトリック教会でほとんどの人が集まります。毎週日曜日に協会に集まり情報交換などをして交流しています。キリスト教は教会が組織と同じ役割を持つので特別組織づくりをしなくても日曜日にはみんな教会に集まってくる。

玉城理事長

各国で様々な集まり、組織がありますので、そのリーダー的な人を把握して連絡態勢などを整えていきたいと考えています。そういった活動を進めていき、人材バンクを設立したいと考えています。石垣在住の外国人向けの日本語講座や歴史・文化講座を開いたり、合わせて日本人観光従事者向けの外国語講座を開催して、外国人に対応できる観光人材バンクの組織づくりを行政と一緒に進めて行い、ホスピタリティの向上に繋げようというのが最終的な目的となります。受け入れ側がちゃんとした情報を伝える事ができないと、その観光地の評判が下がり大変な事になってしまいます。しっかりと地元の情報や正確に観光客に伝える事は最低限の受け入れマナーだと思つので、外国人に対してもしっかりと対応できる人材を育成し確保していかないと、相手に対して大変失礼なことになります。リピーターを増やすためにも私たちも最大限努力をしますので、行政の協力もよろしくお願ひします。

中山市長

玉城理事長のおっしゃるように、どのくらいの外国人の方が石垣



会員

ヨーロッパからの外国人観光客は比較的長期間滞在をして島を観光する傾向があります。ヨーロッパからの観光客は地元の文化を深く知りたい人が多く、地元の市場や民謡居酒屋などで島の食文化や伝統芸能に深く触れてみたいというニーズがありますのでガイドブックやウェブサイトを



島で活動しているのかを一度は把握してみたいですね。在住外国人の中には一人で数か国語を話せる人もいますし、一度お互いに協力しあつて色々な国から来た在住外国人の方たちがコミュニケーションを図れる機会を作つて、人材バンクをつくる基礎材料を集めてみることも良い考えかもしれませんね。人材バンクがうまくいけば、いざという時にも対応がスムーズにいくと思いますので一緒にアイディアを出し合っていきましょう。