

外国人観光客に対するおもてなし人材の育成

1. 背景

- オリンピックの開催期間中には、数多くの外国人観光客が我が国を訪れることが想定されています。
- 我が国では、これまでも「観光立国」の推進に向けた取り組みが行われてきました。そこでは、外国から訪れる方々に対し、観光サービスを提供する民間事業者などが、それぞれの業務のなかで、「おもてなし」の実施・向上に努めていました。
- しかし、外国から訪れた方々と接するのは観光産業の事業者に限りません。例えば、「街中で外国人から道を尋ねられたときに親身に対応すること」、こうした市民レベルの行動も、草の根の「おもてなし」として重要な意味を持っています。
- そのため、2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催を見据え、市民レベルの「おもてなし力」「外国人とのコミュニケーション能力」を高めていくこと、また、こうした取り組みへの参加に関する社会的な機運を高めていくことが求められています。

2. 取り組みの内容

- これまでも、地方自治体のなかには、外国人に対する「観光ボランティア」「災害ボランティア」などの募集・登録を行う団体がありました。また、国際交流や多文化共生の文脈では、外国籍の住民や留学生との交流、海外の姉妹都市との交流などが盛んに行われてきました。
- こうした取組に加え、例えば東京都では、2015年度から外国人観光客などに対する道案内や国際的なイベントの開催支援などを行うボランティアの登録募集を開始し、外国人に対する草の根の「おもてなし」を強化していくため、現在、検討を進めているとされています。



3. 取り組みの意義、ポイント

- 外国人に対する「おもてなし」の裾野を拡大するためには、市民参加による草の根レベルの取り組みの活性化が不可欠です。そのため、都道府県や市区町村が、市民の「おもてなし力」の向上や、「外国人とのコミュニケーション能力」の向上に向けた各種講座・研修、実践の場・機会(フォローアップ)を整備・提供していくことも必要であると考えられます。
- 2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催を見据え、新たな取り組み、支援枠組みを導入するだけでなく、既存の国際交流、多文化共生の取り組みと連携し、各地域の現状や実態に根ざした活動を進めていくことが重要となります。
- 大会開催後も社会に残る「遺産(レガシー)」を築いていくため、在住外国人や外国人観光客に対する「おもてなし」「国際交流/多文化共生/異文化理解」を、2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催後も継続可能な取り組み、持続可能な取り組みとして進めていくことも、大きなポイントになります。