

福岡流のおもてなし『動く観光案内所』

学生のほぼ半数が留学生の日本経済大(福岡県太宰府市)と取り組む「動く観光案内所」に手応えを感じている。「動く観光案内所」は、スタッフが街を巡回しながら外国人観光客の問い合わせに応じるもので韓国・ソウル市で市が約90人を雇い入れ、実施している。この取り組みが外国人観光客の急増する福岡市で有効か検証しようと、日経大の留学生にスタッフになってもらい、社会実験を繰り返している。日経大は多様な言語に順応できる留学生が多い特徴を生かした地域貢献でイメージアップを図ることができる。

社会実験は2018年11月1日、天神地下街で、19年3月1～3日、大型複合商業施設「キャナルシティ博多」で実施した。外国人客は母国語が通じると分かれると、一様に安堵の表情を浮かべるのが印象的だった。

天神地下街では総勢約40人で取り組んだ。学生たちは4、5人がチームになり、韓国語や中国語、英語、ネパール語、ベトナム語など話せる言葉で「案内」と書いたシールを背中に貼った黄緑色の目立つジャンパーを着て地下街を巡回した。

地図パネルの前で、まごつく外国人らしき女性3人組をみつけた学生は「何かお困りですか」と英語で声を掛けた。すると「キャナルシティ博多行きのバス乗り場はどこ？」と中国語で尋ねられた。近くにいた中国吉林省出身の房思瑶(ボウショウ)さん(24)が駆け寄り、身ぶり手ぶりを交えて最寄りの乗り場を教えたと、女性3人組は口々に言った。「謝謝(シェーシェー)(ありがとう)」

「トイレはどこ?」「博多駅へ行きたい」…。質問は単純な内容が多く、専門知識が十分ではない学生たちも、ほぼ問題なく案内できた。結局、学生たちは午前10時～午後6時の8時間で約80件もの問い合わせに応じた。近くのホテルや商業施設への行き方を地図で教えるだけでなく、入り口まで同行した学生もいた。日経大商学科ホテル・観光ビジネスコース長、竹川克幸教授は「異国での心細さを知る留学生による心からのおもてなしや温かみが出せた。『動く観光案内所』を福岡流観光案内として定着させたらどうか」と提案する。

今回はラグビーワールドカップの試合が福岡市で組まれる9～10月、実施エリアを拡大して取り組もうと考えている。

西日本新聞社 メディアビジネス局次長 兼メディアプランニング部長 一瀬 文秀



外国人観光客の問い合わせに応じる、日本経済大の留学生たち(㊤=天神地下街、㊦=キャナルシティ博多)