

# 「外国人おもてなし 語学ボランティア」 育成講座

## 報告

2019/08/06



## 「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座

8月6日（火）、東京都が実施している「外国人おもてなし語学ボランティア」育成事業の1つである「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座を南大沢キャンパス本部棟大会議室にて、実施しました。

東京都は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を見据え、外国人観光客等が安心して東京に滞在できる環境を整えるため、「外国人おもてなし語学ボランティア」の育成に取り組んでいます。

東京都と本学の共催で行う本講座は、今回で4回目の実施となりました。今回は過去最多となる45名の学生が受講し、ペアワークやロールプレイを通して、外国人とのコミュニケーションに関する基礎知識や外国人に対する「おもてなしの心」等について学びました。

### ・「おもてなしの心」について

講義を始める前に、まずは2つの動画を視聴しました。

1つ目は、「外国人おもてなし語学ボランティア」とは何かについて知るための動画です。東京2020大会に向けて、外国人観光客の増加が見込まれていますが、それに伴い、街中では、外国人観光客が困っている様子を見ることが多くなってきています。そのような方を見かけた際には、「おもてなしの心」をもって、サポートをしてほしい、というメッセージでした。

2つ目の動画は、台東区谷中にある「澤の屋」旅館で実践されている「おもてなし」を紹介した動画です。澤の屋のご主人が、「英語を上手に話すことよりも、相手をおもてなしする、受け入れるという姿勢が大事。気後れしている、関わりたくないといった内面は、言葉に出ていなくても相手には伝わると話されていました。

これらの動画を通して、「おもてなしの心」とはどのようなものなのかを各々が考えたようでした。

### ・ロールプレイを交えたおもてなし講座

本講座では、ペアやグループによるロールプレイが多く取り入れられています。言葉による説明禁止のジェスチャーゲームでは、ペアとなった相手と、「神社の参道の通り方」や「めまいや頭痛がある状態」を伝え合いました。手で鳥居の形を作ったり、神様を模したポーズを取ったりする等、

どうすれば相手に伝わるかを考えながら、試行錯誤し、ジェスチャーをしていました。

さらに、英語で日本文化を伝えるロールプレイでは、一方が日本人、一方が日本に来た外国人と役割を分けて、「神社での手の清め方」「神社での参拝のしかた」を伝え合いました。「ひしゃく」や「お賽銭」のような英語で表現しにくい日本語は、簡単な英語を組み合わせたり、ジェスチャーを交えて動きながら表現したりして、相手に伝えていました。

他にも、様々な状況を想定したロールプレイをグループで行い、自らの知識や経験を駆使しながら外国人とのコミュニケーションについて学びました。



ロールプレイに取り組む受講生①



ロールプレイに取り組む受講生②

### ・「おもてなし6か条」を作成

最後に今回の講座の総まとめとして、ボランティアとしてどのようなおもてなしを心掛けたいかを宣言する「おもてなし6か条」を作成しました。

講座の中で学んだことを振り返りながらグループごとに候補を出し合い、最後に全体でまとめたものが以下の6か条です。

#### ～おもてなし6か条～

1. 言葉は通じなくても気持ちが大切
2. ジェスチャーを磨く！
3. お互いにリスペクトするシンパシー
4. 共通言語 英語よりも笑顔
5. 一人じゃない 皆でやれば 大丈夫
6. 親身に吟味して臨機応変な考えで応戦！

これから東京2020大会に向けて、より多くの外国人が日本を訪れます。街中では、困った状況に直面した外国人を見かける機会がこれまでよりも増えるかもしれません。そんな時に、「おもてなし6か条」と動画で学んだ「おもてなしの心」を思い出し、積極的に声をかけたり、サポートをしたりしていただければと思います。

#### ～受講生の感想～

- ・「時間が長いと思っていたが、参加型だったため楽しみながら講座を受けられ、もう少し長くても良いと感じた」
- ・「今まで外国人の方を道で助けるといった経験が少なかったが、今回実際に体験してみると自分は何ができて、何ができないのかを知ることができた」
- ・「英語力には自信がないが、笑顔でジェスチャーを交えながら積極的におもてなしをした」
- ・「英語が完璧でなくても恥ずかしがらずに困っている人を助けたい、という気持ちが強まった」
- ・「実際に外国人の方とコミュニケーションをとる心構えができたので、今後機会に恵まれたら積極的に会話をしていきたい」