

# 高知おせっかい協会の取組について(事例紹介)

## 高知おせっかい協会

高知を訪れる外国人観光客が増加する中、わざわざ高知県を訪れる外国人に対し、何か出来ることはないかと、平成26年に有志が集まり「高知おせっかい協会」(以下、おせっかい協会)を設立。

外国人旅行者へのおせっかい事業、小売商店の商品表記の多言語化事業、オセッカイト認定事業の3つを柱に接客講座やホームページでの情報発信など案内やサポートなど自主的におせっかい活動中。

### ・外国人旅行者へのおせっかい事業

大型クルーズ客船が寄港した際に、高知市の中心街を訪れる外国人観光客に対し、パンフレットを配布したり、道案内等、積極的に声掛けし、高知流のおもてなしを実施。クルーズ船によっては、英語だけでなく、中国語や韓国語等を話す外国人観光客がいるが、まったく外国語が話せないオセッカイトも身振り手振りで道案内を行っている。

### ・商品表記の多言語化事業

日本語を外国語に翻訳する支援を行っており、これまでに40以上の店舗で外国語に対応した飲食メニューや店内表示、商品説明の翻訳を実施。

### ・オセッカイト認定事業

おせっかい協会が認定する「頼まれなくても世話を焼くこと」ができる人を「オセッカイト」として認定。

## 「実践！接客英会話 個別講座」

### 【背景】

高知を訪れる外国人観光客が増加する中、商店街を訪れる外国人観光客に対し、しっかりとした接客対応ができるよう各店舗でのスキルアップが必要。



### 【内容】

店舗ごとに外国人の来訪状況を講師が伺いながら、各店が抱える個別の課題やニーズに対し、必要な会話フレーズ、接客方法を、講師が座学やロールプレイを通して説明。

実践的な講座とするため、実際の店舗で講座を開催している。

座学



国際交流員などの外国人講師

発音練習



よく使うフレーズ



個別店舗での開催



わかりやすいPOPの作成

### ★これまでの開催実績

- ・事業開始: 平成29年1月～
- ・講師: 国際交流員
- ・開催場所等  
飲食施設(とさの家、イモハルトSAYAMA男爵、珍味堂)  
土産物店(ほにや)  
宿泊施設(土佐御苑)  
観光施設(桂浜水族館)



### ★次回開催予定

- ・平成29年8月29日(火)
- ※詳しくは高知おせっかい協会HPをご覧ください。

### 【成果】

各店舗独自のニーズに合った外国語対応へのアドバイスや接客力の向上

