

ワークシート

グループ②

現在実践しているもてなしの取組	普段現場で活動する中で感じる課題	課題に対してどうすべきか
<ul style="list-style-type: none"> ・日本語・英語・中国語・ハンゲルのパンフレット。 ・週に1回の受付スタッフの英語レッスン。 ・奈良SGGクラブによる中国語レッスン。 ・音楽は言葉がなくとも伝わる。心の交流を求めている。 ・外国との交流を通して、奈良に招いた方、または奈良を知りたい方に対してのおもてなしを身振り手振りで行っている。 ・音楽・踊り等で各人の表現することを汲み取り、より人間とのつながりを試みている。市民フェスティバルに外国との接点を求める。 ・人に対する表現は音楽をやることで、非常に有効である。 ・タウンコンサートで音楽に聞きほれて、奈良の音楽や自分たちのお国の音楽が流れて交流の場となる。音楽の大きな広がりを感じる。 ・館内説明の英語・中国語表記。 ・ミニ茶会等で外国人枠を作って、丁寧に説明。(参加型) ・オブラートに包まず、はっきりと言う。(NoはNo、YesはYes) ・週1日館内ガイド(英語・中国語・フランス語)を設置。 ・外国人に対して、日本家屋への入り方など習慣をレッスン。 ・市内3観光案内所で外国人に観光情報提供。 ・同行通訳ガイド。 ・東大寺・奈良町にぎわいの家で、英語・中国語による定点ガイド。 ・国際イベントの英語でのお手伝い。 ・ならしみんだよりの英訳。 	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカードが使えないことが多い。 ・靴を脱がない。 ・公衆トイレが少ない。汚い。 ・鹿のフンが気になる。清掃にもっと気を遣う必要がある。 ・スタッフの語学力の差。 ・館内イベントへの参加がしにくい。 ・あらゆる言語に対応することができない。 ・対処が単発になるので、まとまった説明ができない。 ・外国人の興味に答えているか。 ・観光先がバラバラ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修の強化。 ・スタッフ1名でもできるもの(水墨画・絵手紙・ミニ茶会など)の簡単なイベントを行う。→案内所へ伝達。英語で紹介。定例化。 ・図などで表示。 ・館内見学会のタイムを設ける。 ・瞑想タイムなどをつくってみる。 ・奈良町巡回ルートや近畿観光ルートを示す。 ・靴を脱がない方法を考える。 ・トイレは思い切って、贅沢でより大きいものを作るよう意識する。旅行者にとって、トイレがキレイだということはありがたい。 ・鹿は生物だから仕方ないと考えずに、清掃頻度を高める。意識してやっていることを印象付けることが大切。 ・言葉ができないほど、しどろもどろの言語力ほど、本当のおもてなしが現れるのではないか。 ・関心のあることを見出す心の余裕と知識と温かい心を持つ。 ・物事を組み立てる。特に大切なのはルールがしっかりわかっていること。そのための態度がことをなすことができる。