

東京メトロ浅草駅言語サポート活動 基本的な対応

<目的>

私たちの活動は、場所を提供して下さっている東京メトロさんのご好意とご支援により成り立っています。活動の目的は、駅構内で乗り換えに戸惑っている外国人・何かで困っている外国人を見かけた時、積極的に声掛けをして適切な情報を提供すること、そして、外国からのお客様が快適な旅行を続ける手助けをすることにあります。

<基本的なこと>

1. 駅スタッフの要請に従って通訳として外国人とのコミュニケーションをはかることが本来の役割ですが、所定のブースでの問い合わせに対応して頂きます。
2. 戸惑っている外国人がいる時は、進んで通訳や情報提供活動をします。
3. 活動にあたっては、ハートフルの気持ちで「小さな国際親善大使」として心温まる親切な対応を心掛けます。
4. 外国人への対応が基本ですが、問い合わせがあれば日本人にも誠意をもって対応します。
5. 活動中は、活動場所、活動時間、活動方法等、当団体の定めるルールに則って活動します。
6. ボランティア活動としての範囲
会員として活動をしているときは目的に沿って活動し、旅行者との個人的なコンタクトは慎みます。(ホテルに伺ってご説明します、浅草以外の所にご一緒しましょう、一緒に食事に行きましょう、手紙を投函しておきます、お荷物をお預かりしましょう、飲み物を買ってきましょう等は慎みます)。

<対応にあたって心がけること>

1. 確かな情報を伝える

交通案内、道案内などは、適切な情報を提供します。答え・対応の仕方に自信がない時は他のメンバーに確認し、さらに不明確なときは駅スタッフに聞いて通訳するか、浅草文化観光センター（通訳がいます）を案内します。

2. 相手の意図を理解する

目的地までのアクセスを聞かれたとき、相手の話をよく聞いて、目的（どこへ何をしに行くか）や興味（例えば、日本の伝統的な行事、庭園、建物など）に応じて、きめ細かい対応ができるよう心がけましょう。

例えば、駅に行きたいのか、駅の近くにある特定の場所（スポット）に行きたいのかによって、交通手段が変わります。わかる範囲で、効率的な手段を伝えるようにしましょう。

3. 手持ち乗車券の有無を知る

JR パス、一日乗車券、パスモなどを持っているか確認して、持っていれば、なるべくそれを活用できる交通手段を選びます。

4. 飲食店案内は慎重に

「活動ファイル」の「おもな老舗飲食店案内」を参考に案内します。

リストアップされた店は、「この店はどこにありますか？」と聞かれた時に案内しやすいようにまとめたもので、特定の店を薦めるためのものではありません。

「おすすめは？」と聞かれた時には、ハートフルで宣伝しているといった誤解を生じさせないためにも、観光センターで聞くよう案内します。

個人的意見を伝える時には、あくまで「自分の感想である」ことを伝え、「ここはおいしくない」といったマイナス内容は言わないよう注意してください。

5. 忘れ物／キップの間違い／トラブルなどの対応は駅係員へ

車内や構内での忘れ物、キップの間違い、あるいは何らかのトラブルがあったときは、必ず駅スタッフに伝達し、指示に従って、通訳として役割を果たします。

忘れ物：メトロは窓口、JRは050-2016-1603（英語/日本語対応）

コミュニケーションを楽しく～

ゆきずりの案内だけでなく、短時間でも楽しいコミュニケーションを心掛けましょう。浅草はいかがでしたか？ 日本はどうですか？ 何処から来られましたか？ あなたのお国に行ってみたいですねなど、ひとこと言ってみましょう。

こうしたことで、心がかよい「小さな国際親善」につながります。

以 上