

東京都観光ボランティアを始め1年になりました

東京都観光ボランティアとして活動を始めてちょうど1年になりました。この間に、ブログ等で模様を紹介したことがありますが、ここでまとめて報告してみたいと思います。

この4月からこれまでの上野、浅草、銀座、新宿に加え、渋谷駅周辺、お台場周辺と活動地域も増え、ボランティアスタッフも3000人になったといえます。ときどき、TVニュースの片隅で映ることがありますが、市松模様の超派手なユニフォーム姿は、2年後の東京五輪・パラリンピックのムード作りにもつながっているような気がします。



私の担当場所は新宿駅周辺で計10回ほど出動しました。1日に350万人の乗降客がある新宿駅は、JRの各線のみならず、小田急、京王の私鉄、それに地下鉄が何本も入っており改札口はJRだけで9カ所、私鉄、地下鉄を加えたら数え切れないほどになり、日本人でさえも迷ってしまう。(実際に、場所を聞かれるケースの3分の1は日本人でした)

担当箇所はJRの東口、西口、南口周辺の地上と地下などですが、群を抜いて外国人が多いのが南口でした。ここには数年前にできた、国内の各地に向かうバスの発着所「バスタ」があり、大きなトランクを転がしながら甲州街道の横断歩道を移動していく外国人が圧倒的に多いです。

活動は基本的に2人一組。事故があってはいけない、との配慮からです。私の場合、金曜日の活動が多いのですが、ウィークデーのせいもあって、男性は大部分がかつて海外勤務を経験した人とか語学が得意な定年退職者。女性は夫の仕事の関係で海外生活が長かったとかやはり語学に熱心な50代以上と思われる意欲的で活発な婦人たちでした。

“May I help you?” の呼びかけから、場所の案内のみならず、「〇〇を買いたい」とか「〇〇をしたいがどこで出来る？」といった質問にも対応しなければなりません。

訪日の外国人はまさに“世界中から”といった感じです。欧米、アジアのよく知られた国は当然として、イスラエル、ギリシャ、エストニア、チェコ、フィジーなどからも来日しているのに少々驚き刺激を受けることもあります。

この4月からは都庁の建物と展望室での外国人案内を担当することになりました。事前の研修会で案内のためのマニュアルをもらいました。英語、中国語、韓国語版ができていますが他の言語についてはまだありません。そこで英語版も自分が説明しやすいように短く



再編集し、スペイン語は英語から翻訳してかつてのパナマの友人にメールで送りチェックを依頼中。

訪日の外国人が良き思い出と共に、心から満足して帰国してもらえるように、案内や説明の技術のみならず、日本の「おもてなし」の心の一端を伝えられればと願っているところです。