

外国人観光客を“おもてなし”したい

## 英語 de おもてなし講座

店主等を対象に、接客英語を学べる  
講座を開催！藤本 美子 さん  
英語 de おもてなし仕掛け人取組に協力した中京マチビトCafé 参加者  
木村壽夫さん（朱雀二条商店街振興組合理事長）  
伍丁さん

新京極商店街でお土産屋さんを営まれている藤本さんは、外国人観光客が増えている京都で、店主等を対象にした接客英語を学べる講座があれば…そして同じ立場の者が集い、より良い接客をするための情報交換できる場所があれば…という思いをもって中京まちづくり仕掛け人講座を受講された後、中京マチビトCaféに参加し、取組をよりよくするためのアイデアを募りました。

平成26年度は、外国人観光客の接客に使える英語表現を考える講座を8回実施し、92名の方が受講されました。中京マチビトCaféで出会った方が参加されたり講師を務めたりと、講座を通しての交流も深まりました。参加者数は回を重ねる毎に増え、講座内容も、アンケートを基に改良を重ね、向上しています。

講座を通じて、自身の英語力・接客術の向上がありますが、それ以上に、一緒に創りあげる仲間の素晴らしさや、参加される方との繋がりそして、参加者から講座の講師をされる方もいて、良縁に感謝していると藤本さん。

今後は、商店街を巻き込みながら接客英会話の必要性を感じてもらい、中京区を「おもてなしの区」としたいと考えておられます。



講座の様子

## つながりをいかして

## 「中京仕掛け人養成講座」

区役所主催のまちづくり講座を活用してアイデアを形にしました。

## 取り組んでみてのご感想

接客英会話を必要としている方にこの情報を届けること、多忙な仲間との講座づくりや資金繰りに難しさを感じましたが、外国人の習慣を知って理解を深めたり、接客のプロからおもてなしのコツを学ぶなど、英会話のみでないゆるやかな講座としたことで、参加者と双方向の、情報やアイデアをシェアする場となったことは大きな喜びになりました。



藤本 美子 さん