

こんなときにうれしいと思います！

札幌市国際交流員

世界の人々は、札幌を訪れてどんなときにうれしく感じるでしょうか。さまざまな国から来て、札幌市の国際化のために活動している国際交流員のみなさんに、どんなことが考えられるか聞いてみました。

- 旅先で「どこの国から来ましたか？」と聞かれるとうれしいです。自分の国に興味を持ってきている、歓迎してくれている、という気がします。
- 「日本は何回目ですか？」や「札幌は何回目ですか？」と聞かれるのもうれしい。
- 日本語を話したときに、「日本語ができるんですね」と言われると、話題が広がりうれしいと思います。
- 知らない日本語を教えてもらえるとうれしいです。でも、長い言葉は難しいので、できるだけ短く、簡単な言葉で教えてほしい。
- 居酒屋などで、隣になった人といろいろ話せると楽しいです。旅行では現地の人とふれ合えると、いい思い出になります。
- 「外国人」としてではなく、ひとりの「友だち」として接してくれたときが一番うれしいです。

言葉が通じないときの工夫

中国語観光ガイド

突然、海外の方に道を聞かれたらどうするか。以前、言葉が通じなかったときに、私は地図に○をつけて最後に「OK?」と確認しました。これで一件落着…と思いたいのですが、迷わずたどり着いたろうか、せめて「徒歩で10分かかります」と伝えてから地図で説明すべきだった、など後悔は尽きません。

言葉が通じないときに役立つものはいろいろあります。身ぶり手ぶり、指差し会話集、辞書、翻訳アプリ、絵…。機転が利く人は、外国語がわずかしかできなくても、それらをフルに活用して上手に説明します。某バス会社の窓口には、指差し会話集を見せながら複雑な予約業務をこなす職員もいました。

でも、そうした資質が乏しく、すぐあたふたしてしまう私はどうしたらよいだろう？

「ああすればよかった」という後悔を、何とかポジティブな気分に変えたくて私がやっていることは、次回を想定したシミュレーションや、言えなかった言い回しを調べておくことです。前向きな後悔は、学習効率を最大に引き上げてくれると信じて。

私のジェスチャー失敗談

英語観光ガイド

ジェスチャーというのは便利なものです。言葉が通じなくても、身ぶり手ぶりで何とかなることもあります。

ところがある日、外国人観光客に頭の上に両手で大きくマルを作る「OK」のジェスチャーをすると、相手がきょとんとしています。恐る恐る「意味わかります?」と聞くと、「全然」。驚愕しました。このジェスチャーは世界共通だと思いつつ使ってきたのに、相手には全く通じていなかったのです。

それ以来、様々な国からの何百人もの観光客に「この日本のジェスチャー、意味わかりますか?」とクイズ形式で聞いてみました。すると驚いたことに、「OK」のジェスチャーも、手を目の前でクロスさせる「ダメ」のジェスチャーも、ほとんど通じないのです。

さらに、顔の前で片手をかるく振って見せる「いえいえ」「違いますよ」というジェスチャーは、みんなに「臭いってどういう意味?」と聞かれました。つい使ってしまうジェスチャーですが、「あなたは臭い」と言っていたとは! 深く深く反省です。

観光ボランティアを楽しむ

札幌市時計台観光ボランティアガイド

私が「大都会の喧騒の中、明治の風格を漂わせ凜として鐘を鳴らし続ける時計台」の魅力に取りつかれ、館内ガイドを始めて6年が経ちます。外国人観光客に楽しんでいただくためにお話していることを順番にご紹介しましょう。

(最初に、無料の館内ガイドであると自己紹介して)

1. こんにちは、どちらから来られましたか?(きっかけ)
2. お時間はどのくらい頂戴できますか?(急いでいる人への長話ほど迷惑なものはない)
3. この建物についてご存じのことは?(関心度を量る)
4. それは専門家に聞いてみましょう。(込み入った質問は憶測で返事をせず、館長他専門家に聴く)
5. 百年を超えて正確に時を刻み続けるわが国で唯一の塔時計であることを強調する。
6. 時計台を起点とし北海道の歴史や魅力を伝える。
7. ご満足いただけましたらご家族、ご友人お誘いでまたお出かけください。(メの言葉)

「観光ガイドは相手を楽しませる以上に自分も楽しむ」をモットーに時間の許す範囲で活動することが長続きの秘訣です。決して無理をなさいませんように…。

「札幌に来る理由は？」

英語観光ガイド

札幌に住んでいる人が、意外と一番札幌の魅力をわかっていない気がします。「雪が多いしねえ」「寒いし」「札幌でそんなに見るところないよね」と札幌人はよく言います。しかし、そんな雪が多くて寒くてあまり見るところもないという札幌に、海外から多くの観光客が訪れています。

「札幌に来る理由は何ですか？」

外国人観光客に聞いてみると、私たちがマイナスと考えている部分がそうでないことがわかります。雪が喜ばれるのはもちろん、寒さもあまり気にならないようです。暑い国から来た人たちは、室内でガンガン効いている冷房に慣れているせいかもしれません。そのほか、街がコンパクトで歩きやすい、食べ物がおいしい、大都市なのに自然がすぐ近くにある、とよく言われます。

それに加えて札幌の魅力は「人のあたたかさ」にあると思います。残念なことに、これはまだあまり多くの人に知られていないかもしれません。これから大いにアピールしていきたいと思います。