

## 増加する外国人旅行者の対応は？ 社員の英会話向上だけが対策か！

訪日外国人旅行者が、2013年は1000万人を突破しました（2003年521万人）。増加の背景は、①円安②東南アジア5カ国の訪日客へのビザ発給要件の緩和③格安航空会社（LCC）の就航拡大・増便などがあります。政府は2020年までに、訪日外国人旅行者を2000万人とする目標を掲げています。

新大阪駅や京都駅でも外国人のお客様が増えていて、現場の社員は対応に苦慮しています。英会話が十分でないことが原因ですが、英会話はそう簡単に向上できません。会社は社員の英語教育に力を入れていると言っていますが、最終的には英会話の向上は社員のやる気の問題であるということになりかねません。

### 新大阪駅の大阪市観光案内所が廃止！

新大阪駅では大阪市観光案内所（ビクターズインフォメーションセンター）が3月末に廃止されました。観光案内所には、英語に関してTOEICスコア730以上を有するなど英会話に堪能な係員がいました。外国人の案内の実績は、平成23年度の一日あたりでは約50人になっています。外国人旅行者が増えているなかで、外国人の案内にかなりの実績を持つ観光案内所が廃止され、新大阪駅社員にしわ寄せがきています。

### 社員個人だけではなく会社としての対策を！

私たちJR東海労は観光案内所廃止に伴い、「大阪市交通局（地下鉄）新大阪駅の案内所で、外国人のお客様の案内ができるように大阪市に要請する」などを申し入れました。しかし、会社からの回答は「観光案内所廃止は大阪市の政策なのでJR東海として大阪市に強く言うことができない」と全く誠意のないものでした。

会社は社員の英会話向上と社員だけに対策を押し付けています。会社としてやれることはいくらでもあります。観光案内所に代わるものとして英会話に堪能な係員（社員以外）を確保する。翻訳ができるパソコンの設置や、京都駅案内所で活動されているSGG（ボランティアで訪日外国人の手助けをする会）の会員さんを、新大阪駅案内所でも活動してもらうなど会社としてやる気があればいくらでも対策は立てられます。

また、京都駅ではSGGの会員さんが不在となる16時以降に、遺失物に関して外国人のお客様と言葉が通じないことによるトラブルが発生しています。SGGの会員さんがいる時間帯（10時～16時）以外で、遺失物対応のための英会話ができる係員を京都駅（新大阪駅も含めて）配置する必要があります。