

語り部バスの多言語化を通じ 防災・減災を世界に伝える

ABECHO 株式会社阿部長商店

事業テーマ ▶ ITを活用した外国人宿泊客おもてなし対応策等の展開

◆震災体験と教訓を伝える語り部バスを運行

株式会社阿部長商店は昭和36年の創業以来、三陸の雄大な海の恩恵を生かした水産業と観光業を軸にして、さまざまな事業を展開する企業だ。同社観光事業部では3つのホテルと物販部門を運営しており、その一つ「南三陸ホテル観洋」は広がる水平線を眼前にした温泉露天風呂と海の幸をふんだんに盛り込んだ料理が楽しめるホテルとして好評を博している。

東日本大震災発生後、同館は営業再開までの間、地域住民の避難所、警察や復旧工事関係者の拠点、子どもたちの学びの場として機能した。そして平成24年2月には、街の様子を見るだけでは分からない震災教訓を伝えるため、宿泊客を対象にした語り部バスツアーの運行を開始した。同社代表取締役副社長の阿部隆二郎氏は、その経緯をこう語る。

「営業再開後にお越しいただいたお客様の中に、遠慮がちにタクシーを頼まれる方が見受けられました。その目的は被災地見学でしたが、この界限にはタクシー会社が1社しかなく、何よりも当時は標識も目印もない状態です。そこで当館のバスを利用し、道案内のような形で始めました」。

現在、語り部バスツアーは、街の現状だけでなく、震災前の街並みや思い出、実体験による災害の恐ろしさを伝えながら、防災・減災への意識を高めていく内容になっており、これまでに30万人以上が利用している。

◆通訳なしでも参加できるツアーを目指す

南三陸町が平成29年9月に発表した「東日本大震災からの復興状況」によれば、震災が発生した平成23年の観光客入込数は約36万人まで低下したが、翌年には約90万人と被災前の9割



程度まで回復。平成26年は80万人を切ったものの、平成27年度からは再び回復傾向にあるという。同館の外国人宿泊客数も震災以前と同程度まで回復しており、その約4割を占める台湾を筆頭に、最近では香港、タイ、シンガポールなど、東南アジアからの来日客も増え始めた。インバウンド部長であり、語り部も務める倉橋誠司氏はこう語る。

「語り部バスツアーに参加される外国人の方はそれほど多くありませんが、当館に宿泊する外国人観光客は増加傾向にあります。これまでは私が通訳を担当していましたが、今後を見据え、通訳なしでも参加していただける体制を整えるため、ものづくり補助金を活用しました」。

同館では、親機としてコンテンツサーバーと無線LANルーターセットを各3台、子機としてタブレット端末50台を導入。多言語対応を図ることで、三陸地域の被災地ツアーに関心のある宿泊客への来訪訴求を目指した。

◆より訴求力のある語り部活動が可能に

親機とツアー参加者に配布する子機はネットワーク化されており、電源を入れると「南三陸被災地ツアー」専用サイトが表示される。このサイトには当日の行程に沿った震災前、被災時、震災後から現在に至るまでの写真や動画、簡単な解説などのコンテンツが格納されており、ガイドが必要なタイミングで親機を操作すると同じ内容が子機にも表示されるという仕組みだ。言語は英語、中国語(簡体・繁体)、韓国語、タイ語に対応している。また、この取組と並行して、同館では外国人おもてなしガイドブックを作成し、語り部社員7名で接客の基本に



コースの一例
ホテル発(朝 8時45分) ⇒ 戸倉地区
⇒ 高野会館前 ⇒ 防災庁舎
⇒ ホテル着(朝 9時45分頃)
所要時間 ● 約60分
利用料金 ● 大人500円 子ども250円



左から語り部の伊藤氏と倉橋氏



タブレットを用いたガイドは参加者にも好評

ついて研修を実施。様々な事例を参考にしながら簡単な会話の練習などを行った。

IT活用による語り部バスツアーはすでに運行を始めており、参加者からも分かりやすいとの声が寄せられている。語り部の一人、第一営業課長の伊藤俊氏は次のように語る。

「これまでは写真を掲げながら説明を行った後で皆さんにその写真を閲覧するため、すべての方が見終わるまでに時間差が生じていました。今では説明と同時に画像や映像が表示されるのでお客さまに好評です。最近では復旧・復興工事が進んで街の様子が大きく変わったこともあり、伝えきれない部分もあったと思いますが、今回の補助事業によって、より訴求力のある語り部活動ができていると感じます」。

◆交流人口を増やすための拠点となる

「防災・減災の視点から、語り部バスツアーは100年先、1000年先まで続けていきたい」と語る阿部氏。この取組を次世代に継承していくためにも、導入した機器はより多くのデータを蓄積・管理していく有効なツールとなる。

現在同館では、語り部バスツアーのほかに、天体観測の「スターパーティ」や、袴姿での記念撮影をセットにした「はいから

さんプラン」など、多彩なイベントやプランを展開している。集客にあたってはSNSによる情報発信に力を入れており、今後も英語、中国語での発信を行って外国人宿泊客のさらなる獲得を目指したいと阿部氏。

「現在、南三陸町の定住人口は激減していますから、交流人口を増やすためにも当館が街の窓口として機能することで、被災地復興の一助になりたいと強く願っています」。

会社概要

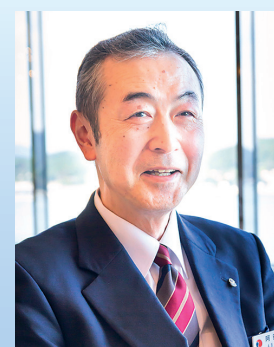
会 社 名	株式会社阿部長商店
代 表 者	代表取締役 阿部 泰浩
所 在 地	宮城県気仙沼市内の脇2-133-3
資 本 金	5,000万円
従 業 員 数	675名
業 種	製造業
設立年月日	昭和43年5月1日(創業 昭和36年)
TEL	0226-22-1661
FAX	0226-24-3330
EMAIL	なし(問合せはHPまたはお電話)
URL	http://www.abecho.co.jp

PICK UP

第3回ジャパン・ツーリズム・アワードで大賞受賞

平成29年8月、ツーリズムEXPOジャパン2017の開催に先立って発表された「第3回ジャパン・ツーリズム・アワード」にて、当館の『「震災を風化させないための語り部バス」による地域交流活性化への取り組み』が国内・訪日領域 ビジネス部門で大賞を受賞しました。応募にあたっては、インバウンドのお客様を対象にした多言語対応タブレットの使用を内容に盛り込んでいます。そういう意味で今回の受賞は、ものづくり補助金の一つの成果だと言えるでしょう。今後も当館の事業を通し、震災復興だけでなく、観光振興、地方創生など、地域の発展に一層努めていきたいと考えています。

【南三陸ホテル観洋】宮城県本吉郡南三陸町黒崎99-17 TEL0226-46-2442 FAX0226-46-6200
http://www.mkanyo.jp



代表取締役副社長／阿部 隆二郎 氏