

文化体験サービスとおもてなしで外国人旅行者の満足度向上を目指す

Vincy English School 代表 ダシルバ久恵 氏 奈良県奈良市

2016年3月、奈良県が主催する新事業コンテスト「ビジコン奈良2016」が行われ、「奈良の伝統資源を活かした外国人旅行者向けワンストップ型文化体験サービス事業」が最高の知事賞に輝いた。本事業を提案したのは、外国人の夫とともに英会話教室“Vincy English School”を運営する、ダシルバ久恵さん。

奈良で生まれ育ったダシルバさんは、大学進学を機に上京し、大学時代から13年間にわたり在住外国人支援等の活動を行い、昨年奈良にUターンした。15年ぶりの故郷で外国人旅行者の急増ぶりに驚くと同時に、奈良公園で手持ちぶさたにする外国人の姿を多く見かけ「歴史ある観光地であるにもかかわらず、奈良には外国人が楽しめるような体験型の観光コンテンツが少ないのではないか」と感じたという。

そこで、日本の伝統文化に興味を持つ欧米系の旅行者にターゲットを絞り、奈良町にある実家の町屋で書道・茶道・華道・着付等の体験教室を提供するビジネスを思い立った。こうしたサービスは奈良でも既にあるが、吉野杉の箸作りや透かし彫り等の工芸体験、奈良の食材を用いた料理等の食文化体験等、メニューの充実で差別化を図る。当初はダシルバさんらが講師の指導を通訳して受講生との意思疎通を行うが、ゆくゆくは講師自身

が英語で指導できるよう、講師に対する英会話のレクチャーも行っている。

今年5月からの本格開講に備えて海外のガイドブックに広告を出稿する他、「奈良市内の旅館・ホテル・ゲストハウス等30軒以上から案内リーフレットの設置について内諾を得ている」（ダシルバさん）という。

また本事業に先立ち、宿泊業や飲食業向けに「おもてなし研修」を提供している。外国人旅行者向けの接客や、チラシ・メニューの翻訳、商品ディスプレイのアドバイス等を通じて外国人旅行者の満足度向上を目指す取組みであり、こちらの事業は今年2月に開催された中小企業庁主催「第2回全国創業スクール選手権」において、最高賞に次ぐ「インバウンド特別賞（中小企業庁長官賞）」を受賞した。

ダシルバさんは「『せっかく奈良に来られたお客様全員に満足していただきたい』との想いを持ちながらも、人手も限られ外国人旅行者への対応にまで手が回らないという事業者さんが多い。誤った対応で外国人旅行者の満足度を下げ、結果的にビジネスチャンスを逸しているケースも見受けられる」と課題を指摘する。「外国人旅行者の受け入れを促進する自治体の補助事業等の様々な情報を提供しながら、事業者さんと一緒に解決策を考えることで奈良のおもてなしの質を高め、外国人旅行者から選ばれるまちづくりに一役買いたい」と抱負を語る。（太田宜志、吉村謙一）

文化体験を実施する町屋（右）



書道体験の例（左）

Vincy English School
代表 ダシルバ久恵 氏

〒630-8122
奈良県奈良市三条本町9-1
三条通ガーデンハイツ1階
TEL&FAX：0742-35-3411
URL：<http://vincy-english.com/>



ダシルバ久恵 代表