

観光コンシェルジュ

株式会社スペースチャイナ 佐藤 未雲
代表取締役社長



1972年、私は、中国の東北
部にある黒龍江省で、中国人の
父と残留邦人の母の間に4番目
の娘として生まれた。沖縄が日
本に復帰を果たした年である。
故郷に帰りたいという母の長年
の希望もあって、20年前の秋、両
親、姉、私の一家4人は、母の故郷
沖縄への帰郷を果たした。5歳の
頃、中国旧満州の開拓団として、
両親と共に南国の沖縄から極寒
の地満州に移り住んだ母は、50年
近い歳月を経てやっと沖縄に戻る
ことができたのである。

来沖した頃の私は、言葉も
話せないまま、手探り状態で住
む家を探し、仕事を探した。ただ
で本を読め、早く日本語を覚え
られるという理由で本屋のアルバ
イトを選び、様々な資格試験にチ
ヤレンジして日本語の上達を図つ
た。中国と日本の架け橋になつて
ほしいという母の強い願いに後押
しされたように、沖縄に来て4年
が過ぎた頃、日本人を対象とし
た中国語教室、留学生派遣、通

訳翻訳、中国ビジネスコンサルティ
ングを行う会社スペースチャイナ
を設立するに至った。私が24歳の
年であった。その後、那覇新都心
に社屋を建て、株式会社への商号
変更、更に2008年に県知事
の認可を得て、県内唯一の中国語
専門学校の開校を果たすことが
できた。現在、沖縄の観光の未来
を見据えた中国人向けの観光情
報誌の発刊、観光人材育成、観光
客サポート事業も行っている。こ
れらの事業は認められ、今年の3
月には、沖縄振興開発金融公庫
の出資を受け、資本金は1億円
に達した。

さて、先日、国土交通省観光庁
が主催する通訳案内士試験のガ
イドラインの検討会に、委員とし
て出席させていただいた。日本政
府観光局(JNTO)のビジッ
トジャパンの基本方針では、将来訪
日外国人3000万人を目標
としている。対象国や地域の上位
は、中国、台湾、香港であり、い
ずれも中国語圏であった。中国人の
観光客は、リフレッシュを求めて、
中国国内屈指のリゾート地であ
る海南島に行く人が年々増えて
いる。昨年には、海南島を訪れた
観光客は2500万人にも上
った。自国のリゾートを満喫した
後、日本一のリゾート地である沖
縄にも訪れてくると予測できる。

追い風になるように、個人ビザの
緩和、対外医療ビザの解禁や沖
縄の数次ビザの発給など、政策的
にも好環境が整えられてきた。
沖縄が目指している1000万
人の観光客誘致には、絶好のチャ
ンスが到来していると言えるだろ
う。しかし、これからも増え続け
る中国人旅行者に対するサポー
ト体制や人材育成が大きな課題
となってくると思われる。報酬を
受けて外国人に観光案内するに
は、国家資格である通訳案内士
試験に合格しなければならぬ。
一方、近年この試験に挑戦する若
者は減少しつつある。ビジッ
トジャパンの目標到達にはより多くの語
学人材が必要とされる。

通訳案内士(通訳ガイド)と
は、堪能な外国語と豊富な旅行
知識を用いて、旅程表に基づいて
外国人観光客を案内すること
である。また、通訳とは、中立の立
場に立つて、感情や附属サービス
等を必要なく、両者の言葉を正
確且つ忠実に伝えることである。
しかし、私はこの二つの通訳だけ
では、本当の日本らしいおもてな
しをすることはできないと思う。

あらゆる観光客のニーズに応え
るため、本学院ではコンシェルジュ
人材育成が始まっている。学習プ
ログラムの二環として、今年の4月
から、沖縄に寄港するクルーズ船

の観光客に、中国語で沖縄の観
光情報を提供している。希望す
る観光客に同行して、買い物支援
コンシェルジュサービスを無料で実
施している。観光客にとっては、短
い滞在時間でも言葉の壁を感じ
ずに買い物を楽しめる。学生にと
つては、学校で学んだ知識を使
欲につながつている。中国人観光
客の好みを知り、家電商品の情
報、ドラッグストアの流行商品に
精通し、中国語のできる彼らは、
今、買い物を楽しみたい観光客に
重宝され、リピーターまで付くよ
うになった。本サービスを通じて
検証できたのは、サポートする
かしないかで、買うか買わないか
が決まることである。外国人観光
客の満足度を向上させ、経済効
果を高めるためには、今後各専門
分野における通訳やサポート員
が必要だと切実に思う。

これから沖縄に、新たなサービ
ス「中国語コンシェルジュ」という職
業を確立させ、沖縄の観光ブラン
ド向上に繋げていきたい。母と共
に沖縄へ帰郷を果たし、20年を経
た今日、次の夢に向かって、また、
胸を躍らせる。

【コンシェルジュ】
きめ細やかなおもてなしを提供
できる人。