

～おおたウエルカムボランティアインタビュー～ Vol.2

前回に引き続き、今回も観光分野の活動に参加された、おおたウエルカムボランティアの声をお届けします。

去年は、京急蒲田駅やJR蒲田駅などで来訪者に向けて観光案内を行いました。来訪者からの質問をはじめ、活動中の出来事など、興味深いエピソードを伺いましたので、ぜひご覧ください。

◇ インタビューに協力していただいたボランティア



□ 活動名「S a i」さん<観光分野>

JR蒲田駅、京急蒲田駅で活動。

趣味は海外旅行。今までに35か国滞在経験あり。

ボランティア活動のほか、ホッケー体験会やブラジル試食会にも参加。

大田区の好きなスポットは羽田空港。



たなさん(左から2番目)

□ 活動名「たな」さん<観光・国際交流分野>

JR蒲田駅で活動。

カナダでツアーガイド経験があり、

アジアユース、ユニバーシアード、東京マラソンのボランティア経験あり。

おおたウエルカムボランティアに応募した理由、きっかけは？

◎S a iさん：大田区の在住歴が浅かったため、ボランティアとして責務を果たせるのか不安がありましたが、私にとって初の自国開催となるオリンピック・パラリンピックに意欲的に取り組みたいと思いました。私は海外旅行が好きで、現地の人に観光案内をしてもらうなど、交流することも楽しみのひとつで、とても親切にもらった良い思い出があります。その経験から、今度は自分が国内外の方をお出迎えし、日本に来てよかったと思えるようなおもてなしをしてみたいなと思います。

◎たなさん：学生時代に参加したボランティア活動の際に、多くの方と交流し、今でも連絡を取り合う友人ができる機会となりました。自国開催となる東京 2020 大会に、大田区のボランティアとして参加できることは貴重な機会だと思い参加を決めました。

――たなさんは海外渡航経験がありますが、外国に滞在中、言葉や習慣の違いなど困難な状況下で、現地の人に助けられたという経験はありますか？

◎たなさん：スマホが普及していない時代だったので、道で地図を広げて見ているだけでよく声をかけて教えてもらいました。こちらから尋ねた際も気持ちよく笑顔で接していただいたので、一人で初めての土地に来て歓迎されているようで嬉しかったです。

たなさんはこれまでもアジアユース、ユニバーシアド、東京マラソンとボランティア経験が豊富ですが、特に印象に残っている出来事は何でしょうか？

◎たなさん：東京マラソンは選手として 10 回以上応募して 1 度も当たりませんでした。給水や沿道整理の活動を通して、選手の皆さんと辛さや楽しさを少し共感できた気がしました。

アジアユースでは数回活動しましたが、障がい者をスムーズに案内できるよう誘導業務などに携わりました。

ユニバーシアドは学生時代に遡り、初めてのボランティアでした。選手が宿泊先から競技会場に向かうバスでガイドとして案内し、窓から見える名所や会場での注意事項、日本の習慣などの案内をしたと臆気に記憶しています。

昨年のボランティア活動に参加して特に印象に残っている出来事はありますか？

◎S a iさん：J R蒲田駅で活動した時、フィリピンから来た女性に新宿までの経路を案内することがありました。その際に、私が以前フィリピンのセブ島に旅行した時の楽しい思い出話をすると、笑顔で喜んでくれました。お客様の住んでいる国や地域について、知っていることを伝えることは、相手にとって嬉しく思うことでもあり、誇りに思うことだと印象を受けました。

◎たなさん：ラグビーワールドカップ開催時期だったこともあり、競技会場に移動する方々も多かったです。外国人の方からルート検索したスマートフォンを差し出され、「ブルーラインのホームはどこですか？」と尋ねてきて、京浜東北線のことを指しているとわかり、色で識別されているんだと気づかされました。

――活動中に戸惑いを感じたことはありましたか？

◎S a iさん：京急蒲田駅の活動は、駅の改札に向かう方なのか、ただの通行人なのか、区別がつかず、声掛けのボリュームやタイミングが難しかったです。その中でも、笑顔で声をかけて対応することが大事だと思いました。

活動中にお客様から質問（〇〇にいきたい等）はありましたか？

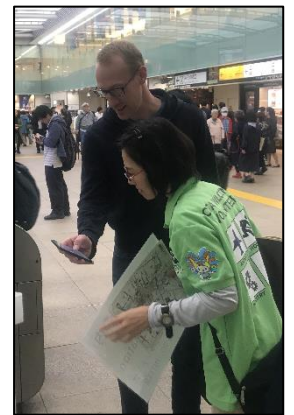


◎S a iさん：JR蒲田駅では、ユザワヤへの案内が多かったです。ユザワヤの知名度の高さにびっくりしました。他には、大田区内で食事ができるところを紹介したり、区の観光地を案内したりしました。プラカードの効果であったり、ユニフォームの色も目立ったりと、声をかけてくれる人が多かったです。中には、観光案内ブースがあると聞きやすく助かると声をいただきました。

◎たなさん：羽田空港への最短ルートと所要時間について質問があったり、ベビーカーを押したご夫婦からはエレベーターの場所について尋ねられたりしました。

――活動中、外国人への案内はありましたか？

◎たなさん：目的地までの行き方を聞かれたので、改札の場所や所要時間などもあわせてご案内しました。イベント会場で活動した際には、日本語のパンフレットを見ながらイベントの見所やアンケートの内容について説明しました。



活動にあたり必要な知識、知っておくと便利なことがあれば教えてください。

◎S a iさん：来訪者を迎えるために、笑顔で対応することが大事だと思います。こちら側が笑顔だと来訪者も尋ねやすいですし、相手が求めている情報を引き出すことができると思います。

もし、自分の力では質問に答えることができなくても、ボランティア同士で解決することができるので安心ではあります。

◎たなさん：活動場所のトイレやエレベーターなどの位置を確認するほか、交通機関のアクセスを把握しておいた方が良いでしょう。さらに、可能であればインフォメーションなどで英語版やその他の言語の地図や案内を貰って見ておくといいのかなと思いました。

また、障がいのある方への対応や各競技会場についても知っておくと活動時に役に立つと思います。

活動に参加して新たに気づいたことなどはありましたか？

◎たなさん：実際にそれぞれの場所で活動の雰囲気やどんな質問があるかなど事前に知れるいい機会になりました。老若男女それぞれの方のニーズにあわせてご案内できるといいんだろうなと思いました

活動を通して、自分自身が変わったこと

◎S a iさん：研修資料を参考に大田区の観光スポットに足を運ぶようになりました。観光案内するには、まず自分で体感してみないと自分の言葉で説明することができないと思うので、これからも区内を巡り、大田区の魅力を発見していきたいです。

また、救命講習会を受講したことをきっかけに、建物内のA E Dの設置場所を意識して見るようになりました。もしもの時に、迅速な救命活動ができるように、テキストを見返すようにしていて、その時の講師の言葉が蘇り、身が引き締まる思いになります。

活動中にボランティア同士の交流はありましたか？

◎S a iさん：一緒に活動したボランティアさんと活動後に、中華料理屋にご飯を食べに行きました。また、L I N Eの交換もして、昨年の台風19号の時には安否確認など連絡しました。

また、大田区の青少年交流センターで開催されたブラジル料理の試食会に参加した際には、区内に長く住まわれている方から大田区の色々な情報をいただきました。もちろん、ブラジル料理も美味しかったです！

◎たなさん：活動中は、共有して使用したiPadで翻訳アプリを確認したり、どんな質問があったかなどボランティア同士で情報交換したりしました。また、休憩毎に活動場所を入れ替えリフレッシュするなど相談してすすめました。



(ブラジル試食会の様子)



大会開催中は羽田空港での活動を予定しておりますが、特に海外からの来訪者をご案内する上で大切なことは何でしょうか？

◎S a iさん：各競技会場へアクセス方法など、都内へのアクセスについて調べておくことが必要だと思います。お客様の中には、目的地への早い到着を求めている方もいると思います。すぐに答えることができれば、より親切な対応になると思います。羽田空港では海外からのお客様も多いと思いますので、英語のスキルアップもしていきたいです。

◎たなさん：空港内は広いので大きな荷物を持って迷うことのないよう、また空港からのアクセスも含めてスムーズに移動できるように確認しておきたいです。

また、日本のルールやマナーなど、必要な際は注意点も含めてご案内できればと思います。

大会延期となりましたが、現在の心境と来年度の活動に向けて意気込みをお願いします。

◎S a iさん：安心安全な環境で大会が開催されることを祈るばかりです。大会の開催に向けて、自分のできる範囲内で準備を進め、体調管理に気を付けながら本番を迎えたいです。そして、大会時には笑顔で臨めたらと思います！

◎たなさん：今後の感染症の状況が気になりますが、準備期間ができたと思って語学や案内の勉強をしておこうと思います。また、たくさんの方々にはリピーターになってもらえるように、自分でもまた参加したいと思えるように頑張りたいと思います！

◆次回以降のインタビュー

Vol.3 スポーツ、国際交流(スポーツ)で活動された方

【番外編】高校生ボランティア