

# 日本人より日本を知る観光コンシェルジュ

中津耶馬溪観光協会 張 しゆ (チョウ シユ) さん

## 【インタビューの概要】

中津市の観光スポットや観光情報などを国内外に広く発信し、地域活性化に貢献している中津耶馬溪観光協会。中津と海外をつなぐ役割を担う台湾出身の張しゆ さんにお話を伺いました。



青の洞門を歩く  
張さん (右)

## ●入社背景とインバウンド対応の充実

台湾出身の張しゆ さんは、中津耶馬溪観光協会に新卒で入社して6年目になる。彼女は台湾で生まれ育ち、母国で日本語を学んだ後、現在の職に就いた。彼女の存在により、協会のインバウンド対応やホスピタリティの充実が図られている。母国語と日本語を話せる協会職員がいると、観光客の安心感や信頼感が高まり、問合せやリピーターの増加につながる。

## ●多言語対応と観光協会の連携強化

張さんの存在は、商談会での広報・PRや他の組織との連携においても重要だ。国内外で開催される商談会では、台湾など海外のことをよく理解し、多言語対応が可能な協会職員がいる観光地として、中津市を広報・PRすることができる。また、各観光協会は観光客に近隣の観光地を紹介することにより、観光客の満足度をさらに高めている側面がある。張さんの存在は、他の協会からの観光客の紹介を後押しし、連携力の推進にもつながっている。

## ●観光客目線でのおもてなし

海外出身の張さんだからこそ外国人観光客と同じ目線で中津市の観光情報に目を向けることができる。また、このような視点が協会による情報発信の改善や外国人観光客向けの新たな広報・PRにつながる。例を挙げると、外国人観光客向けにホームページを制作している際、多言語対応を意識し過ぎ、翻訳をかけると、違和感がある表現になっていたそうだ。そこで、「外国人観光客よりも日本人に伝えることを最優先に考え、正確な日本語でホームページを制作すべき」という彼女の意見が取り入れられた。これは、外国人観光客と同じ目線になれる彼女だからこそ分かるおもてなしなのである。

彼女が考える中津市における観光の課題は、外国人観光客向けのパンフレットや資料の充実である。東京や大阪などの大都市と比べて、中津市には外国語表記のパンフレット等が少ないのだ。「インバウンドの影響で外国人観光客が増加している今だからこそ、外国人に寄り添ったおもてなしを提供したい」と彼女は語る。