

会議名	港区商店街等英語対応力向上支援事業支援業務委託 第2回事業候補者選考委員会
開催日時	平成27年9月28日（月曜日）午前8時40分から午前10時まで
開催場所	区役所5階 産業・地域振興支援部会議室
委員	港区産業・地域振興支援部長 安田 雅俊 港区産業・地域振興支援部国際化・文化芸術担当課長 加来 順也 港区産業・地域振興支援部産業振興課長 有賀 謙二 港区産業・地域振興支援部観光政策担当課長 重富 敦 一般財団法人港区国際交流協会英語講師 大島 さくら子
事務局	地域振興課国際化推進係
傍聴者	なし
会議次第	1 港区商店街等英語対応力向上支援事業支援業務委託事業候補者第一次選考について 2 その他
配付資料	[事前配布] なし [席上配布] 1 資料1 港区商店街等英語対応力向上支援事業支援業務委託 一次審査評価表 2 資料2 港区商店街等英語対応力向上支援事業支援業務委託 一次審査採点結果表 3 資料3 プロポーザル実施スケジュール 4 資料4 港区商店街等英語対応力向上支援事業支援業務委託 二次審査採点基準表 5 参考資料 港区商店街等英語対応力向上支援事業支援業務委託事業候補者選考基準

会議の結果及び主要な発言

	<p>1 港区商店街等英語対応力向上支援事業支援業務委託事業候補者第一次選考について</p> <p>委員長 本日の選考委員会では、一次審査を通過する事業者を決定します。委員の皆様には、事前に評価をしていただきました。事務局から、結果について説明をお願いします。</p> <p>事務局 委員長 (資料1及び資料2説明)～詳細省略～ それでは、どのようなポイントで評価を行ったかということについて、各委員からコメントをいただきます。採点結果をまとめた資料1、資料2をご参照ください。このような選考を行うのは、多様な視点で見ていただくということが目的です。何が正解ということはありません。各委員がそれぞれの知見、経験に基づいて、感じたことをお話しいただくことが大切です。どのような理由から、その点数をつけたのかという概略をお話しただければ結構です。その上で、この3者のうち何者を二次選考に通過させるかという議論をしていきたいと思えます。まず、A委員からお願いします。</p> <p>A委員 当評価表では、最高点の箇所が赤字の記載になっていますが、ご覧のとおり、私が最高点をつけた項目はありません。もう少し頑張っていた良かったという気もいたします。 まずA社についてですが、平均的、スタンダードで、斬新さは少ないけれど、安定しているという印象です。ヒアリングに関して、事前のアンケートを行うという点は評価しました。ただ、店舗側の負担が心配ですので、実施するとしても軽くする必要があります。また、マニュアルに関して、社員間での意見交換を通じて作成準備を行ったということですが、完成したものが「たいやき」に関する考察になっています。区が例示したマニュアルをふまえて、このようなマニュアルを作ったというのは、どこか勘違いがあったように見受けられます。「一般編」はよいのですが、「あんこ」についての説明の箇所については、あまり評価できませんでした。社員間での意見交換が当マニュアルのベースになっているということで、社員の知見という点が気になりましたので、二次選考で聞いてみたいと思えます。 次にB社ですが、よくできているという印象です。点数はA社と同点ですが、B社の提案には新たな知見というか、区が想定していなかったようなことも盛り込まれています。提案書に「一人でも多くの外国人買い物客に店舗の魅力が伝わるようなコミュニケーションスキルを提案」との記載がありますが、それが具体的にどのようなスキルなのかということについては分からないので、この点について、二次選考で聞く必要があります。非</p>
--	---

<p>委員長 B委員</p>	<p>常によいことが書いてあるのですが、それが本当に実践に活かせるのだろうかという点については、確認しなければ分かりません。マニュアルについては、少し量が多いという印象です。</p> <p>そしてC社ですが、中身が薄いという印象です。ただ、事前のマーケティング、外国人の視点をふまえたヒアリングということで、考え方は評価しました。A社、B社に比べ中身の薄さという点で、全体的に評価が下がっています。以上です。</p> <p>それでは、B委員からコメントをお願いします。</p> <p>私の評価では、C社は中身が薄いという印象です。審査書類からは、実力の有無は別として、意気込みややる気を感じられなかったため、A社、B社に比べて点数が低くなっています。</p> <p>A社についてですが、体制がかなり手厚い点を評価しました。好みの問題もあるとは思いますが、資料の作り方が非常に見やすく、内容は今後詰めていくとしても、この事業者任せれば、非常に見栄えのするきれいなマニュアルを作っただけそうだという、よい印象を持ちました。A委員からは、マニュアルの意図を理解していないとのコメントがありましたが、私はむしろマニュアルの意図を十分に理解していると感じました。外国人に分かりやすい資料を作ろうという意気込みが見受けられ、また私の好みに合っていたと思います。</p> <p>B社についてですが、シミュレーション講習の実施方法が、ここまでやっていただけるのか、というほど丁寧で、誠意を感じました。資料も見やすく、好みの問題もあるとは思いますが、いい仕事をしていただけそうだという印象を持ちました。以上です。</p>
<p>委員長 C委員</p>	<p>それでは、C委員をお願いします。</p> <p>3社を見て、やはりC社は劣っている印象で、残念な結果だったと思います。会社の規模や来歴はともに評価できるのですが、中身が評価できず、資料全体から熱意も感じませんでした。そこで、A社かB社になると思います。</p> <p>A社についてですが、原稿を翻訳するという実績は多数あり、そのこと自体は今回の選考においても大切なところではあるのですが、独自に取材を行って練り上げていくというスキルがあるのかということに関しては、書類から読み取れませんでした。B社との比較でいうと、A社は事務的すぎるという印象です。例えば、ヒアリングの事前アンケートは効率的だと思いますが、「1日あたり5店舗、10営業日で50店舗」というヒアリングの方法です。シミュレーション講習に関しても同様に事務的すぎる印象で、充実した内容のB社に大きく劣ると思います。ただ、他の委員からもありましたが、マニュアルは分かりやすいと思います。「旅の思い出」や「プレゼント包装」、「試食」、「賞味期限」、「機内持ち込み」という点にまで触れ、</p>

ベジタリアンやアレルギーの方への配慮がある点は、非常に気が利いていて、好感が持てました。また、マニュアルの色彩に関しても、3社の中で最も優れていました。

B社についてですが、A社と対照的な印象で、これまでの主な実績から、色々と引き出しながら表現していくということに関しては優れているところがあるのではないかと思います。ただ、事務的な印象のA社の方が、効率性という点では、評価できます。また、じっくりと時間をかけてヒアリングを行うというB社の姿勢は、評価しました。そして、B社のシミュレーション講習は、総合講習会から自主練習、フォローアップ、フィードバック講習まで非常に手厚く、素晴らしいです。ヒアリングにもシミュレーションが組み込まれているので、この事業の実施前と実施後で、店舗側の成果が分かりやすいと思います。マニュアルについては、何かが悪いということはないのですが、「直訳」の欄がある意味が分かりませんでした。会話の際のポイントが付してあるのは、店員さんにとってはありがたいと思います。また、「あんこ」の説明は写真付きのカードになっていて、悪くないと思うのですが、時間が限られている外国人買い物客が見るには、少し長いと感じます。総合的にA社とB社の差はあまりありません。B社の方が、評価が高かったのですが、項目別に積み上げていくと、A社の方がやや点数が高くなったという結果です。

C社についてですが、スマートフォンを使ったシミュレーション講習という他社にない提案がされていますが、店舗が自主的にやりそうな内容で、特別な評価はできませんでした。また、マニュアルでは、C社が唯一、会話形式を提案していますが、そのような形式を使うことで、むしろ変化球への対応力が弱まってしまうと思います。以上です。

委員長
D委員

それでは、D委員お願いします。

他の委員の方とほとんど同じ評価なのですが、全体的に、A社とB社が甲乙つけ難く、C社は、熱意はあるかもしれませんが、こちらの意図を全く理解していないという印象を受けました。そのため、C社については全ての項目について、かなり厳しく評価をしています。

A社とB社に関しては、どちらも好きなのですが、マニュアルはA社の方が見やすいと思いました。「あんこ」が何かということを説明し、代表的な「あんこ」の商品を挙げ、なおかつ店舗の説明もしています。「一般編」に関しても、細かい内容まで踏み込んでいて、見やすく、かなり好感が持てます。B社のマニュアルは、「直訳」の欄が何のためにあるのか全く分かりませんでした。英語の講習を行うためなのかもしれませんが、講習はこの事業のメインではないので、マニュアルには不要ですし、逆に混乱します。長い「直訳」の表現から、簡単な言い回しにすることができているのだということをお願いしたいのだと思いますが、この事業では不要だと思いました。

<p>委員長</p>	<p>また、マニュアルのオーダーメイドの部分が長すぎると思います。マニュアルは、ただ外国人買い物客に渡すだけではあまり意味がないので、店員さんがマニュアルの日本語の部分を見ながら、外国人買い物客に対して説明をすると思われるのですが、見る部分が裏面になってしまうと、使いづらいと思います。C社のマニュアルに関しては、こちらが例示したマニュアルをそのままなぞっているだけで、工夫が見られませんし、応用ができていません。</p> <p>シミュレーション講習についてですが、A社は、教えるというノウハウがない印象です。書類からは、アドバイスをするだけで、語学のやりとりをするということに関しては、手厚くできなさそうな印象です。その点B社は、教えるということに関しては優れていると思います。また講習の実施方法は、総合講習会を行った上で、個別にも講習を行うということで、素晴らしいと思います。ただ、確かに一度に全員を集めるやり方は楽なのですが、店舗によっては人員が少なく、店を休まなければならないということも想定されます。そのような負担をどうクリアするのかということが大きな疑問ですが、その点さえクリアできれば、講習の評価としては、B社の方が優れています。以上です。</p> <p>A社とB社を比べると、A社の方が標準的だと思いました。その理由は、翻訳の手法について、戦略性が感じられなかったからです。翻訳についての考え方に関して記載がなかったため、書類を見た上では、不満足感が残りました。また、A社のカラー刷りのマニュアルについては、かなり完成度は高いと思いましたが、これ以上の伸びしろがないような印象です。そして、私の好みで言うと、店員さんが使う英語のフレーズとしては、長すぎるのではないかと感じます。例えば、“How long have you been in Japan?”や、“Can I help you find something?”等、全く英語の話せない店員さんの場合には、難しいのではないのでしょうか。その点をB社と比較すると、私の好みではありますが、B社の方が優れていると思いました。A社マニュアルに関しては、写真やデザインの選択センスがよく、完成度は高いです。ただ、入り口が「たいやき」で、「あんこ」について語っていくという方法が、日本の文化を外国人に本当に理解してもらうために正しいことなのか、疑問に感じてしまいました。一方で、B社とC社が「つぶあん」や「こしあん」等、豆についての説明がきちんとできている点には、好感が持てました。</p> <p>B社についてですが、書類を見た時に、異なる業種の事業者なのだなと思いました。日本の文化を凝縮し、海外に展開していく仕事をされているようですが、和菓子というのは日本の文化を凝縮させたものであり、それを海外に展開していくという意味では、対象は異なるものの、考え方や戦略は共通しているのではないかと思います。その点に期待しています。また、</p>
------------	---

	<p>ヒアリングについては、時間が非常に長く、きめ細かく十分に行っていただけということです。現実的に何十店舗もこのように実施できるのかという懸念はありますが、シミュレーションまで組み込んでいて、店の希望を聞きながらヒアリングを行うという姿勢に、好感が持てました。翻訳については、手法に拡張性が感じられ、幅広い対応ができそうだという印象です。A社に比べて、英語のフレーズが短く簡潔な点も評価できます。英語のフレーズは、あまりに短いと無愛想な印象になってしまうのかもしれませんが、例えば自分が海外に行った際、そこまで丁寧な対応をされたという記憶もないので、この程度の短さであれば英語が苦手な方も話すことができるし、ちょうどよいのではないかと思います。</p> <p>C社についてですが、マニュアルは簡潔で、視野は狭い印象です。ヒアリングに関しても、30分で終わらせ、お店に関する情報を聞く時間は5分のみだという点で、手法に疑問を感じます。提案書の「マニュアル作成準備」についても、「翻訳について」についても、書類として未成熟だったと思います。シミュレーション講習についても、スマートフォンで店舗に録画をしてもらおうという、店舗に負担がかかる方法を提案していて、サービス精神が感じられませんでした。「あんこ」についての説明に関しては、一定の評価はできますが、C社は、A社やB社に比べると、かなり評価が低いという結果です。</p>
委員長	それでは、全ての委員からコメントをいただきましたが、事務局から何かありますか。
事務局	同じ項目において、最高点と、最低点に近い点数をつけている委員がいる箇所について、確認をさせていただきたいと思います。例えば、A社の「シミュレーション講習について」の項目では、5点をつけている委員がいる一方で、2点をつけている委員もいます。C社の「ヒアリングについて」及び「マニュアル作成準備」の項目では、4点をつけている委員がいる一方で、1点をつけている委員もいます。大差ではありませんが、このあたりについて、評価の視点を取り違えていないかということを確認できればよいかと思います。
A委員	例えば先ほど、A社のマニュアルが「たいやき」について語るという手法であることに対し、評価が分かれていました。委員のコメントから、「たいやき」から「あんこ」を語る手法に疑問を持っている委員もいる一方で、好感を持っている委員もいることが分かります。それは評価の視点を取り違えているのではなく、異なる視点で見た結果の例だと思います。私も異なる意見を聞いて、新たな発見がありました。そのようなことはあっても、よいのではないのでしょうか。
D委員	その点については私も、初見ではなぜ「たいやき」なのか、疑問でした。しかし、読んでいくうちに、「あんこ」の素材の説明をした上で、その1つ

	<p>の例として「たいやき」を挙げるという流れが、よいと思いました。</p> <p>また、A社の英語のフレーズが長いということは、気づきませんでした。B社の英語のフレーズは、確かに短く、その短さをアピールのポイントとしていることが分かります。先ほど例のあった”How long have you been in Japan?”というスモールトークですが、これ以上は短くできません。一方で、例えば飛行機に乗った際の話でいうと、“Which would you like, chicken or beef?”とは言わなくても、“Chicken? Beef? Tea? Coffee?”と笑顔で言えば、それで問題ない、ということもあります。そこで、マニュアルには一応、Broken ではない正しい英語を記載しておいて、短くする等の工夫は、講習でカバーするのがよいと思います。お客様によっては英語のレベルの高い方も当然いますし、Broken English はやはり望ましくないと個人的には思います。例えばB社のマニュアルに記載のある「おいくつですか？」が”How many?”というのも、悪くはないのですが、非常にカジュアルで、できれば”How many would you like?”という程度までは言えた方がよいと思います。丁寧な英語を話すことで、お客様の信頼を得ることができるからです。きちんと理解をしている上で英語を崩すというのであればよいのですが、最初から短くカジュアルな英語のみを覚えてしまったら、危険だという気もします。</p>
委員長	<p>確かに、ベースとなるマニュアルでは、英語のフレーズが長くなったとしても丁寧な英語を記載して、崩すのであれば講習で指導をするということであれば、よいですね。</p>
D委員	<p>あるいは、「丁寧表現集」として、例えば”Do you want～？”が”Would you like～？”に変わるなど、必須の10個程度のフレーズについて、とりあげるのも一つの案だと思います。ポイントが挙げられると、分かりやすいですね。</p>
委員長	<p>事務局から指摘があった点についてですが、評価の視点を取り違えていることはなく、それぞれの理由があって、評価しているということが各委員からのコメントから分かりました。</p>
B委員	<p>確かに、どの項目についても、各委員が自信を持って説明できるのではないのでしょうか。</p>
A委員	<p>確かに、A社については、説明できると思います。C社についてはいかがでしょうか。</p>
D委員	<p>C社については、3社を見た時にどうしても劣っていて、ほぼ全ての項目が最低点という、厳しい評価をしました。英語は間違っていないし、分かりやすさもあるのですが、工夫が見られません。こちらが例示したものをそのまま写している点で、評価ができませんでした。ヒアリングも現実的ではないですし、準備が整っていない印象でした。提案書を見ていても、例えばヒアリングを行うのが日本人なのか外国人なのかという点について記載がないこと等、具体性に欠けていて、何も見えてきませんでした。</p>

B委員	今回は書類審査として、C社がそのような低い評価しか受けられないことに関しては仕方がなく、説明はできると思います。4点をつけている項目に関しては、積極的に評価をしたというよりは、それなりの仕事をしていただけそうだという、よいところを拾って評価した結果です。
委員長	委員の皆さんからコメントがあったとおり、今回の点数差についてはそれぞれきちんと説明ができるということで、よろしいでしょうか。 それでは、この結果を受けて、10月8日（木）に行われる二次審査に、何者を通過させるかということですが、ご意見はありますか。
C委員	A社とB社がほぼ同点で、C社は全ての委員が3位という評価、点数も半分程度です。この結果を受け、A社とB社についてしっかり見たいので、一次審査は2者通過ということによいと思います。 (全委員異議なし)
委員長	それでは、委員の皆さんの意見を集約して、A社とB社を一次選考通過とします。
	2 その他
委員長	それぞれの委員から、二次選考に向けての要望等、ご意見はありますか。
D委員	委員が事前に準備をすることはありますか。
委員長	例えば、各社で評価されている点が全く別の場合は、区からお願いをして、二次審査に向けて準備していただくということもあります。今回は2者になりましたので、そのような方法で実施してみてもよいと思います。
C委員	パワーポイントの持ち込みは許可していますか。
事務局	はい。内容が変わることは認められませんが、視覚的に分かりやすいもので補足するということは認めています。
C委員	内容を変えてはいけませんが、A社とB社の強みがそれぞれあり、その点について集中的に聞きたいので、あらかじめA社とB社それぞれに質問した方が、実のあるヒアリングができると思います。
委員長	それでは、意見のあったとおり、事務局はA社、B社とそれぞれやりとりをして、準備をしていただくようお願いします。 次に、二次審査のスケジュール、方法等について事務局から説明をお願いします。
事務局	(資料3、資料4について説明) ～詳細省略～
委員長	事務局からの説明を受けて、委員の皆さんから何かご意見はありますか。二次選考ではプレゼンテーションを15分、質疑応答を15分行うことになっています。時間は限られていますが、この時間配分については、いかがでしょうか。
C委員	質疑応答が15分となっていますが、全ての委員が質問をするとすると、あっという間に過ぎてしまうと思います。プレゼンテーションを10分、

<p>A 委員 委員長</p>	<p>質疑応答を 20 分にするのはいかがでしょうか。 プレゼンテーションが 10 分というのは、短すぎるのではないのでしょうか。採点の時間を削って、プレゼンテーション 15 分、質疑応答 20 分とするのはいかがでしょうか。今回は 2 者なので、採点も集計もそこまで時間はかからないと思います。委員の皆さんには、事業者を見ながら、並行して採点していただくということをお願いします。</p>
<p>事務局 委員長</p>	<p>それでは、プレゼンテーションを 15 分、質疑応答を 20 分とします。第 1 回の選考委員会で既に議論はしましたが、二次選考の審査の項目についても、よろしいでしょうか。また、他にご意見等がありますか。</p>
<p>B 委員</p>	<p>プレゼンテーションを行う人は、限定されているのでしょうか。</p>
<p>事務局</p>	<p>募集要項上は、「業務責任者」となっています。</p>
<p>B 委員</p>	<p>実際に業務を行う人ではないのですね。</p>
<p>委員長</p>	<p>事業者は、何名体制になるのですか。</p>
<p>事務局</p>	<p>募集要項上は、2 名までとなっています。</p>
<p>委員長</p>	<p>2 名はどちらも「業務責任者」という扱いですか。</p>
<p>事務局</p>	<p>説明するのが「業務責任者」としています。</p>
<p>委員長</p>	<p>では、2 人目の選択は事業者次第ということですね。実際にヒアリング等の実務を担当する人に、参加するよう依頼することは可能ですか。</p>
<p>D 委員</p>	<p>「様式 3 本業務を遂行する際の人員体制」に記載のある「管理者」が 1 名、複数記載のある「担当者」の中から 1 名ということになりますか。</p>
<p>C 委員</p>	<p>例えば A 社の書類を見ると、「責任者」は「統括責任者」にあたりますか。</p>
<p>A 委員</p>	<p>募集要項上の「業務責任者」が「営業担当」、「プロジェクトリーダー」の人だと解釈されている可能性がありますね。日頃プロジェクトをマネジメントしている人に参加していただいた方がいいのではないのでしょうか。</p>
<p>委員長</p>	<p>事務局は、その点について、事前に事業者から質問を受けていますか。事務局が考える募集要項上の「業務責任者」は、どのような人ですか。</p>
<p>事務局</p>	<p>事業者からの質問は、まだ受けていません。「業務責任者」というのは、実際に業務に携わる人の中の責任者を想定していました。</p>
<p>委員長</p>	<p>事業者には、具体的に示した方がよいですね。</p>
<p>D 委員</p>	<p>書類からだど、「管理者」と「担当者」のうちどちらがより深く業務に関わるのかということが分かりません。</p>
<p>B 委員</p>	<p>確かに、こちらが書類を見ただけでは分かりません。事業者へのお願いという形で、実際に現場の指揮をとる人及び業務に関する質問に回答ができる人来ていただきたいという旨を伝えるのはいかがでしょうか。</p>
<p>A 委員</p>	<p>募集要項上、参加者は 2 名までとなっていますが、まず現場を指揮している人、次にホスピタリティを見るために現場に行ってヒアリングをする人、そして本当は、翻訳について説明のできる方にも来ていただいた方がよいと思います。強制ではありませんが、事業者伝えてみてはいかがでしょうか。</p>

<p>委員長</p>	<p>うか。 確かに、質疑をした際に翻訳や講習については分からない、となってしまう てはいけませんね。</p>
<p>D委員</p>	<p>講習をする人は、別にいるのでしょうか。そこまで多くの人に来てもらう 必要はないと思いますが、講習を行う人についても気になります。</p>
<p>A委員</p>	<p>講習を行う人については、その場に来ていなくても、責任者が把握してい るのではないのでしょうか。</p>
<p>事務局</p>	<p>それでは、事務局から事業者に対し、現場の統括責任者、ヒアリングを行 う担当者、翻訳を行う担当者、以上の3名に出来る限り参加していただく ようお願いします。また、講習についての質問にも答えられる人が必要で あることを伝えます。</p>
<p>委員長</p>	<p>二次審査に向けて、よい議論ができました。 以上で、第2回港区商店街等英語対応力向上支援事業支援業務委託事業者 選考委員会を閉会します。次回もよろしく申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>