

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3回事業候補者選考委員会
開催日時	平成27年10月8日(木曜日)午前8時45分から午前10時45分まで
開催場所	区役所7階 711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長
傍聴者	なし
会議次第	1 第二次審査説明 2 第二次審査(2社) ・プレゼンテーション ・質疑応答 ・採点 3 採点結果集計 4 審査講評 5 業務委託事業候補者の決定 6 その他
配付資料	[事前配布] なし [席上配布] 1 資料1 第二次審査タイムスケジュール 2 資料2 採点基準表 3 資料3 プレゼンテーションにおける留意点について 4 参考資料 第一次審査評価表、結果表

会議の結果及び主要な発言	
	<p>1 第二次審査説明</p>
委員長	<p>本日は、第一次審査を通過した2者について、プレゼンテーションと質疑応答による二次審査を行い、事業候補者を決定します。事務局から、資料の確認及び本日の審査についての説明をお願いします。</p> <p>(資料の確認及び説明) ～詳細省略～</p>
事務局	<p>それでは、何か事前に確認しておくこと等がありますか。</p>
委員長	<p>質疑応答の際、共通の質問を2問設定させていただきたいと思います。1</p>
委員A	<p>問目は、「外国人になじみの薄い日本文化を、外国人に紹介する際に、どのようなことに留意して翻訳をすべきだと考えますか。最も重要だと思われることを1点挙げてください。」です。この質問は、「専門性」や「事業目的的理解」の評価に関わるものです。</p> <p>2問目は、「本事業では、まず各店舗においてヒアリングを実施しますが、ヒアリングの際、最も重要だと考えていることを1点挙げてください。」です。事業者には、店舗において、誠実できめ細かな対応を求めていますので、その点を確認するための質問です。このような包括的な質問は、委員の皆さんの質問と被ることはないと思われますので、私からはこの2問を、最初に質問させていただこうと思うのですが、いかがでしょうか。</p> <p>(全委員異議なし)</p>
委員長	<p>それでは、事業者の説明を聞いている中で、それぞれ湧いてくる質問があると思いますので、A委員からの2問の共通の質問の後で、各委員から適宜、必要な質問をしていただくようお願いします。</p>
委員B	<p>本日の資料としては、前回の審査から手元にある資料を使うということでしょうか。</p>
事務局	<p>基本的にはそうです。本日、事業者が新たな補足資料を持ってくることはあります。一次審査の際にお配りした副本もありますので、必要な場合はお申し出ください。</p>
委員長	<p>それでは時間になりましたので、ここからは事務局が時間管理等、進行をお願いします。</p>
	<p>2 第二次審査</p> <p>(A社が入室)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プレゼンテーション <p>(A社によるプレゼンテーション) ～詳細省略～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・質疑応答
事務局	<p>それでは、質疑応答に入ります。委員の皆様から、質問をお願いします。</p>
A委員	<p>私から2点、質問をさせていただきます。まず、外国人になじみの薄い日本</p>

	<p>文化を、外国人に紹介する際に、どのようなことに留意して翻訳をすべきだと考えますか。最も重要だと思われることを1点挙げていただきたいと思います。</p>
A社①	<p>私は30年間日本に住んでいます。日本が好きです。日本には、普遍的な価値を持つものがあると思います。外国人はよく日本に興味を持って訪れますが、何か新しいこと、自分と繋がることを探しています。日本は異国情緒がありながら、手の届く場所です。日本には素晴らしいものがあり、ただ見て回るというのも楽しいのですが、外国人は、自分と繋がる、普遍的な価値を持つものを探したいのだと思います。例えば、「人間を尊重する日本の姿勢」です。これはどこでも通用する、大事なことです。日本人にとって非常に大事なものであるとともに、外国人にとっても、母国に帰ってからの人生、人間関係において糧になると感じるものだと思います。</p>
A委員	<p>ありがとうございます。次の質問ですが、本事業ではまず、各店舗においてヒアリングを実施します。ヒアリングの際に、最も重要だと思われることを1点挙げてください。</p>
A社②	<p>日本人と外国人の間では、常識だと考えること、関心を持つことに大きな差があるということ、日々の業務の中で実感しています。例えば、今回「あんこ」のマニュアルを作るにあたって、外国人はあまり「あんこ」が好きではないということが分かり、ショックを受けました。外国人にとって小豆というものは食糧であって、お菓子とは考えないことが理由だということです。そのような例を踏まえて、話し合いの場を持ちながら、店舗の方が考えていることと、外国人観光客が考えていることの間で乖離のある部分について、埋めて行きたいと考えています。</p>
C委員	<p>先ほど「普遍的な価値」、「人間の尊重」というようなお話がありました、非常に共感しました。この業務の趣旨をよく理解されていると感じます。その上でお聞きしたいのですが、マニュアルができた際に、外国人に対し、店舗側が心得るべきこと、大切にすべきこととして、何か具体的なことはありますか。</p>
A社①	<p>まず、外国人がわざわざ日本まで、お金を持って来ているということです。外国人が日本に対し個性的で良い印象を持って母国に帰れば、リピートに繋がります。また、外国人は非常にSNSの使い方が上手な方が多いので、一人の外国人の発信が多大な影響力を持つ可能性があるのです。例えば、今日接した外国人が、何万人もの読者がいるブログを毎日書いている可能性もあります。外国人は店舗の新たな可能性であることを強調したいと思います。</p>
C委員	<p>ありがとうございます。次の質問です。例えば京都や浅草、そして海外も含めて他の地域と比べた時に、港区の店舗において、外国人をおもてなしする、ホスピタリティという点で、何か欠けているものはありますか。ご</p>

	<p>利用になる中で、何かそういった問題意識があれば教えてください。逆に、非常によい、伸ばしていくべきポテンシャルのあるところがあれば、お聞かせください。</p>
A社①	<p>私は港区内での活動が多いのですが、港区に住んでいる、港区で働いている外国人は、日本の社会と関わりを持ち、いい仕事をしていて、おそらく収入も高く、教育されている外国人だと思います。ほとんどのお店は外国人を歓迎していますし、外国人がお店にいい影響を与えていると思ってくださっていると思います。そうでない地域もありますが、港区にあるお店は外国人を歓迎してくれますから、良くない点として私自身が感じたことはありません。そこをもっと伸ばして、住んでいる外国人だけでなく、一時的に港区を訪れている外国人観光客に対しても、積極的であれば素晴らしいと思います。</p>
A社②	<p>私も先日、区内の商店街を訪れましたが、非常に洗練されているという印象を受けました。よくある商店街というイメージとは違い、さすが港区というおしゃれな地域であり、それは港区の強みだと感じました。マイナスの要素については、私も何も感じることはできませんでした。</p>
C委員	<p>それでは御社の考え方としては、この事業によって、さらにそのよいところに上積みをする、あるいはそれを定着化させていくということが狙いということになりますか。</p>
A社②	<p>現在のところ、そのように考えています。</p>
C委員	<p>もう一つ応用の質問になります。作っていただいたマニュアルですが、非常によくできていると思いました。このマニュアルでは3段構成になっていますが、例えば呉服屋の場合は、どのようなマニュアルを作りますか。</p>
A社②	<p>ありがとうございます。実は先日花火大会があった際に、スイス人の社員に、浴衣はどこで買えるのか、よいものを手に入れたいということをお聞かせしました。呉服屋の場合は、着物の種類がたくさんありますね。また、着物は年齢やTPO等、選び方が非常に難しいです。そういったことをアドバイスできるようなマニュアルにしたいと思います。また現在、帯留め等の着物の飾りが流行しているので、そういった紹介も加えたいと思います。</p>
D委員	<p>社員の内11名が外国人ということですが、その国籍の内訳について知りたいです。また、コミュニケーションコンサルティングの実績が多数あるということですが、具体的にどのようなことなのか、教えていただけますか。</p>
A社①	<p>国籍は、アメリカ、イギリス、ドイツ、スイス、台湾です。</p>
D委員	<p>インド等のアジアの国籍の方は、いらっしゃらないのですか。</p>
A社①	<p>社員としての在籍はありません。社員の能力としては、英語または日本語のコミュニケーションに関して多くのニーズがあります。弊社は翻訳業務を行う会社なので、翻訳業務のニーズに合わせて、外部発注でインドやミャンマーの方も登録があります。社員としては11名の外国人で、国籍は今述べた</p>

	とおりで。コミュニケーションコンサルティングのサービスについては、編集の担当者から説明します。
A社③	例えば、毎日仕事で海外の方とメールのやりとりをするのだけどうまくできない、どうやったら英語のメールに素早く対応することができるのかといった相談を受け、指導することがあります。
D委員	英語の研修というより、コミュニケーションであって、英語そのものを教えるわけではないということですか。
A社③	英語そのものを教えることもあります。もう一つ例を挙げますと、コールセンターの従業員のコミュニケーションを指導するというものです。その業務は、現在2年目になります。
A社①	英語のTOEICが500～600点とある程度の英語力があるにもかかわらず自信がないという方、読み書きはできるけど外国人と面と向かって話すことが怖いという方を対象に指導をすること、また突然海外転勤になった社員のために、会社全体で社員の英語力を強化させたいという場合に、指導を行うこともあります。
D委員	商店街の方は、レベルに大きな開きがあると思います。英語が全くできない方もいらっしゃると思いますが、そのような方に対する指導については、問題ありませんか。
A社①	実は私も、ここにいる担当者も、ほとんどの外国人の社員は、英会話の講師の経験があります。私は二歳児に英会話を教えていましたし、皆経験があります。
A社②	私も日本人として外国人の社員に、毎日英語を教わっています。
D委員	分かりました。それは安心ですね。
B委員	港区の商店街は洗練されているというお話しがありましたが、年配の方を中心に、外国語アレルギーがある方も多いのではないかと思います。そのようなアレルギーが極端に強い方に対して講習等を行っていただく際に、最も配慮したいこととして、どのようなことをお考えですか。
A社②	私たちも、外国人と対面すると緊張して声も出なくなってしまうような外国人アレルギーのお客様に何人もお会いしたことがあります。弊社の編集者（外国人）は優秀でフレンドリーですし、その方のお仕事を助けたいという熱意に溢れていて、言葉の壁を越えてコミュニケーションがとれるような性格の者ばかりなので、店舗の方が弊社の外国人に「来てほしくない」というような抵抗を持つことはないのではないかと思います。これまでの、1年以上の実績においても、先ほど挙げたような外国人アレルギーのお客様が目に見えて変わってきているのが分かります。ですので、必ずそのような外国人に対する抵抗感というものは取り払うことができると考えています。
B委員	誤解があるといけないのでお伝えしておきますが、「外国人」アレルギーではなく、「外国語」アレルギーという意味で質問をしました。

A社②	そうですね。その点については重なっている部分も大きいと思い、そのような説明になりました。
B委員	分かりました。ありがとうございます。次の質問です。日本の商品を色々紹介していただくということですが、今の段階で、日本のこういう商品を紹介していきたいというものはありますか。
A社①	和食を紹介したいです。私は昔から日本の食べ物が大好きなのですが、世界遺産にも登録されましたし、「WASYOKU」という言葉の英語化を強く望んでいます。今、「SUSHI」も「SASHIMI」も「TEMPURA」も英語になっていますが、「WASYOKU」はまだです。英語の中で、英語の言葉として認められるのを楽しみにしています。
A社②	特にお寿司屋さんは、大きな都市に行けば、今は世界中どこでも食べることができると思いますが、正直に申し上げて、美味しくないと思ってしまいます。母国に帰ってから、日本のお寿司が食べたいと言う外国人の方も多いようですし、「日本で食べて美味しいもの」を紹介していきたいと思います。
E委員	本日は代表自ら来ていただき、力の入れ方がよく伝わってきました。ありがとうございます。先ほど区内の商店街の話をしていましたが、港区には多くの商店街があり、寂れてしまった、廃れてしまった商店街というものもあります。そこには、売り方が間違っているとか、打ち出し方がよろしくないとか、選択の仕方が日本人の視点に偏っているとか、外国人等外からのお客様が来なくなってしまう、ある程度理由があると考えています。今回そのような商店街の店舗が、この事業に手を上げる可能性があります。御社が外国人に対して商品を売り出したいという気持ちを持つ一方で、店舗側が今まで通りの間違った固定観念で商品を売り出したいと主張する可能性もあります。他の仕事でもそのようなことはあると思いますが、顧客の思いと御社の提案したいものが食い違うような場合、過去にはどのように解決されましたか。今回の業務において活かせる経験があれば、お聞かせください。
A社①	まず我々は、顧客に満足を提供することが仕事だと思っています。今回の顧客は、港区役所様ですね。区は区民から税金をもらって、全ての人に均等に公平に、サービスを提供しなくてはなりません。我々が港区の仕事を頂戴するならば、区や区長の使命を理解して、この区にある全ての店舗に平等にサービスを提供しなければならないと考えています。各店舗のニーズを理解して、区の信念は何なのかということ常を常に念頭において、仕事をしていきたいと思っています。このような姿勢で臨んでいるので、これまでそのような問題が起きたことはありません。和食を紹介したいので、この仕事をくださいという気持ちはありません。個人的にはそうと思いますが、私個人が仕事をもらうわけではなく、私の会社が港区役所様から仕事をいただくのですから、区は、この区にある全ての店舗、住人に対してやりたいことがあるという信念を念頭に置いて、取り組んでいきます。店舗と区の考え方に相違があるので

	<p>あれば、区に報告し、相談をして、調整していきます。私の方から何かを押し付けるといったことはありません。</p>
C委員	<p>実務的なことになりますが、ヒアリングについて質問です。もし店舗が飲食店ばかりになった場合、昼食時や夕食時等、飲食店には忙しい時間帯があることを考えると、これだけ丁寧にやろうという熱意がある中で、1日あたり5店舗、10営業日で50店舗というのは可能なのでしょうか。</p>
A社②	<p>おそらく色々な店舗の方が手を挙げてくださると思いますが、店舗には忙しい時間帯を伺って、柔軟にスケジュールを組んでいきたいと思っています。</p>
C委員	<p>10営業日で50店舗というのは目安であり、柔軟にやっていくということによろしいですか。</p>
A社①	<p>はい。この業務に関しては、すべて正社員が対応します。営業日は10日でなくても、調整をします。</p>
事務局	<p>それでは、時間になりましたので質疑応答を終了します。審査結果は、後日文書でお知らせします。本日はありがとうございました。</p> <p>(A社が退室)</p> <p>(B社が入室)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プレゼンテーション <p>(B社によるプレゼンテーション) ～詳細省略～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・質疑応答
事務局	<p>それでは、質疑応答に入ります。委員の皆様から、質問をお願いします。</p>
A委員	<p>私から2点、質問をさせていただきます。まず、外国人になじみの薄い日本文化を、外国人に紹介する際に、どのようなことに留意して翻訳をすべきだと考えますか。最も重要だと思われることを1点挙げていただきたいと思います。</p>
B社①	<p>非常に核心をついた質問で、嬉しく思います。プレゼンテーションでご覧に入れたような映像の翻訳をする際に、常に一番に考えていることだからです。外国の方々はまだ英語で表現していないものや事件を英語にして伝える際に、最も大事なものは、文脈をいかに伝えるかということです。言葉だけではなく、日本で起こっていることのコンテキスト、なぜこのことが問題になっているのか、なぜこの事件が聞くべき価値を持っているのかということを含めて伝わるような翻訳をするということが、最も価値があり大事なことでありと考えています。</p>
A委員	<p>ありがとうございます。次の質問ですが、本事業ではまず各店舗においてヒアリングを実施します。ヒアリングの際に、最も重要なことは何だと考えますか。1点挙げていただきたいと思います。</p>
B社①	<p>先ほどの質問にも関わってきますが、この「港区英語対応力向上支援事業」の文脈でいいますと、外国人買い物客が来店した際に、店舗の方が何を一番恐らせていらっしゃるか、心配していらっしゃるかということが、最も大切に</p>

	<p>したいと考えていることと関係していると思いますので、それを聞き出したいと思います。</p>
C委員	<p>マニュアルが完成し、店舗が外国人対応を行うにあたって、店舗側が心得るべきこと、大切にしなければならないこととして、御社は何をお伝えしたいですか。</p>
B社②	<p>提案書でも述べてありますが、外国人買い物客が来た際に、私たちの考える理想的なコミュニケーションというのがあります。コミュニケーションというと、日本人はまず「言葉」をイメージすると思いますが、実はコミュニケーションの中で、言葉が占める部分は小さいのです。</p> <p>例えばジェスチャーや表情等、言葉以外のノンバーバルコミュニケーションというのがありますが、これは忘れがちというか、あまり大事だとされない傾向があります。しかし、「歓迎されている」と感じるコミュニケーションは、ノンバーバルから始まり、言葉は後からくるのではないかと思います。</p> <p>例えば、基本的な情報をなるべく分かりやすく英語で伝えることになった時、英語が完璧である必要はないと思います。なるべく分かりやすくシンプルな、単語レベルの英語でもよいのです。英語で伝えようという思いがあれば、お客様に伝わるのではないかと思います。なので、店舗の方々にもそのことは是非分かっていたいただきたいと思います。</p> <p>その他には例えば、スピーキングスキル、お客様のニーズを引き出す質問をするスキル、そして何が外国人の方々の興味をひくのか、何を表に出していけばいいのかといったPRのスキルというものもあると思います。</p>
C委員	<p>先ほど他の委員から、ヒアリングの際に最も重要だと考えることとして質問があり、店舗が最も恐れていることや心配していることを聞き出すとのご回答をいただきましたが、その点についてあまり理解できなかったので、もう一度、より分かりやすくご説明いただけますか。</p>
B社①	<p>この事業に申し込んでいるということは、外国人対応のニーズがある店舗だということですね。そのような店舗は、これまで外国人買い物客が来店して、困った経験というものが何かあるはずですが。一番のゴールは、最も使いやすく、実際にお客様に喜んでもらうことのできるマニュアルを作ることですが、そのために一番役立つことというのが、困った経験なのです。お話しを聞いた後に掘り下げていくことも大切なのですが、自社スキルとは、お話しを聞く前に、どのようなお店なのか、お店はどのようなことを大切にしているのかということ把握し、それを踏まえた上で、質問をしていくというものです。そうすることで、限られた時間の中でいち早く、核心的な質問に辿り着き、答えを得ることができると考えます。</p>
C委員	<p>御社の実績について拝見しましたが、今回のこの事業との親和性というものはどのような点にありますか。</p>
B社①	<p>紹介させていただいた実績の業務が、港区あるいは商店街に関わりがあるか</p>

	<p>という、その関係性は見えにくいかと思います。今回の事業に対して我々は、どのようなマニュアルを作るかということよりも、マニュアルをどのように使いこなせるようになっていただくかという、一つの研修事業としてとらえています。その中で、その点が間違ってしまうと全てがずれてしまうというような、最も根幹の部分というのが、最初にご質問があったことなのです。日本のことが分からない外国人に対し、ただ英語に翻訳したからといって簡単に伝わるわけではない、という核心をついた質問でした。そのコンテンツがどのような文脈の中で、どのような価値を持っているのかということ、しっかりと掴んだ上で翻訳をするということが重要です。</p> <p>こういった映像作品を翻訳する際には、翻訳なので当然英語力そのものは大切ですが、映像のコンテンツを楽しんでもらい、感動してもらい、納得してもらうためには、言葉を駆使することにより、カバーできる部分が非常に大きいのです。その意味で、こういった「映像作品の発信」ということを実績の例として挙げています。</p>
D 委員	シミュレーション講習で、事前に総合講習会を開くということですが、総合講習会に出られない方へのフォローアップの方法を教えてください。
B 社①	シミュレーション講習については、3つのステップになっています。総合講習会のメリットとしては、事前学習として実際にマニュアルを使い、話してみた時に生じた問題を3つ目のステップで解決していくということができるといことです。3つのステップなので、1つ欠けてしまうと我々としては残念なのですが、総合講習会に出席できない店舗の方には、マニュアルをお渡しする際に、オリエンテーションの内容、マニュアルの使い方について、お伝えします。ですので、総合講習会に出られなかったからといって、マニュアルを十分に使いこなせなくなるということはありません。そのような形で個別にフォローアップをさせていただき、マニュアルの自主学習、最終的な個別の店舗訪問によるフィードバックとフォローアップによってカバーをしていきたいと考えています。
B 委員	港区の商店には、高齢の方も多く、語学のスキルに関しては大きな開きがあると思います。英語に対して苦手意識が強い方、特に高齢の方に対して、どのような配慮をしていきたいとお考えですか。
B 社①	このグローバル社会は、個々の英語能力にかかわらず、英語対応の必要性に迫られる時代です。我々が実際に、事業としてやっているのは翻訳ですが、そのような社会の状況を踏まえ、どのようにコミュニケーション能力を最大限活用していくかという教育事業を、翻訳業務と並行して行っています。先ほどノンバーバルコミュニケーションの話がありましたが、単語をたくさん知っている方、発音が良い方、文章が作れる方、また英語の対応がすぐには難しいかもしれない年配の方等、どんな方であっても、対面で外国人と会った時に、まず目を見て話す、笑顔で話す、一言でも単語を話す、伝えたいの

	<p>だという思いを示すことが大切です。精神論と思われがちですが、驚くほど効果を発揮します。事前研修、自主学習、フォローアップにおいては、手振りや身振りを使う、一言でも単語を話してみる等、ノンバーバルのアドバイスを含め、フォローアップしていきたいと考えています。ですので、ご質問をいただいたケースについては、我々も念頭に置いています。</p>
<p>B 委員</p>	<p>今伺った部分が、これまで取り組んでこられた実績の中でも、かなり自信のある部分であると考えてよろしいでしょうか。</p>
<p>B 社②</p>	<p>はい。補足をさせていただきますと、コミュニケーションにおいて、最も重要なのが、相手に伝わったかどうかということですよ。例えば、皆様が海外に旅行されて、アジアの市場に足を踏み入れたとします。そこにいる高齢の方々、店舗主の方々が何をしているのかということ、日本人かもしれないと思ったら「安いよ」、「美味しいよ」、「寄っておいで」、この3つのワードで全く臆せず話をすることなのです。欧米人だと思ったら、「Hello.」、「Cheap.」、「Discount.」と言う。これは、ノンバーバルコミュニケーションスキルを駆使しながら、彼らが持っている今の英語力の全てを以て、発信しようとしている結果なのです。日本人が英語のコミュニケーションというものを考えると、どうしても、きれいな発音で話さなくては、何か聞き返されたらどうしようという恐怖を持ってしまうと思うのですが、まずは自分が伝えたいことを、今ある英語力で発信していこう、と元気づけたいです。今ある情報を英語化するということに加えて、恐れず何かを発信していきたい、または今基礎的な英語力のある方々が映像翻訳者、翻訳者として港区の情報を世界に発信していきたい、という港区の方々の思いに対しても、我々は貢献できるのではないかと思います。</p>
<p>E 委員</p>	<p>商店街の国際化を冒頭の目的意識のところ掲げていただき、また普遍的なもの、母国に持ち帰ることのできるものを、というお話しをいただき非常に感銘を受けました。例えば私が店舗主としてこのマニュアルをいただいたとして、少し不安に思うことがあるので、いくつか質問をさせていただきます。このマニュアルは非常に詳しく書かれていて、紙芝居のように、店舗側は裏面を見ながら対応できるわけですね。そしてマニュアルの説明をした際、質問に発展する可能性がありますよね。その質問への対応というのは、シミュレーション講習の中で教えていただけののだと思いますが、想定外の質問が出てきてしまうこともあると思います。私だったら、「あんこの歴史」を見て、「将軍や忍者はあんこを食べたのですか」、「お寺のお坊さんはあんこを食べてもいいのですか」、というような質問がしたくなると思います。これはあくまでも例ですが、そういった発展系の質問に対する備えというのは、どのようなことをお考えですか。</p>
<p>B 社①</p>	<p>端的に申し上げますと、発展系の質問というのはたくさんあって、それを全てカバーできる、答えられようになるとするのは、今回の時間の中で、また</p>

	<p>皆さんの持つ様々な英語力の中で、均一的に保証するということはできません。ただし、我々の考えるコミュニケーションが、上手くいった場合と上手くいかなかった場合の境目というのは、気持ちが伝わったかどうかというところにあります。例えば、そのマニュアルを紙芝居のようにしたのは、マニュアル化した文章を覚えて、話すためではありません。むしろ、アイコンタクトや笑顔等のノンバーバルコミュニケーションと、一言二言の英単語の方が大切です。そのマニュアルは、"here is information."と言って外国人に渡して、読んでもらうためのものです。もしコミュニケーションが本当に上手くいっていたのだとしたら、外国人買い物客が質問するとしても、「これなら聞いても大丈夫かな」という範囲の質問しかしないはずで。我々も海外に行って、日本語が非常に片言な外国人の方に、難しい質問を投げかけることはしないですね。外国人買い物客は、店員が笑顔で対応してくれる、歓迎の気持ちが伝わってくる、知っている英語の全てを使ってコミュニケーションをとろうとしてくれている、対応のためのマニュアルが準備されている等という状況や姿勢を見た上で、質問をしてくれるはずで。</p> <p>最後に一つ、マジックワード、"Research on the Internet!"という一言を皆さんに覚えていただいて、いざという時に使っていただこうと考えています。</p>
A 委員	<p>最後になりますが、提案書に記載のある「元の言語から得られる同じ感動を表現する」ということについて、もう少し補足をしていただいてもよろしいでしょうか。ここに核心があるように思います。</p>
B 社①	<p>例えば、「お疲れ様です」という日本語がありますね。ドラマ等でも何度も出てきます。それぞれの「お疲れ様」には、その台詞を話した人物と相手の人物との関係性、場面、シーンの意味やテンションの全てが関わっていて、それによって翻訳を変える必要があるのです。日本人は「お疲れ様」が使われる文脈を知っているので、理解することができるのですが、その文脈を共有していない外国人にも伝えるための様々な工夫こそが、映像翻訳の核になります。「お疲れ様」は単なる"Thank you."に過ぎないかもしれないし、「本当によく頑張ったね！」という強い気持ちがこもっているかもしれません。そのように「伝えたいこと」を汲み取って、然るべき訳し方をするという工夫ということが、質問の回答になります。</p>
D 委員	<p>最後に私からもよろしいでしょうか。マニュアルの作成は日本語が先で、日本語から英語に翻訳するということでしょうか。</p>
B 社①	<p>その通りです。</p>
D 委員	<p>最初にヒアリングをするのも、原稿を作るのも日本人ということですね。では、それが外国人に伝わるかどうかというチェックについては、外国人の翻訳者が行うのでしょうか。</p>
B 社①	<p>その通りです。ネイティブスピーカーと日本人のダブル体制で行います。</p>
事務局	<p>それでは、時間になりましたので質疑応答を終了します。審査結果は、後日</p>

	<p>文書でお知らせします。本日はありがとうございました。</p> <p>(B社退室)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・採点 <p>(委員による採点)</p>
事務局	<p>3 採点結果集計</p> <p>委員の皆様、お疲れ様でした。事務局で集計作業を行いますので、委員の皆様は15分後にお集まりください。</p>
委員長	<p>4 審査講評</p> <p>それでは時間になりましたので、選考委員会を再開します。事務局から、集計結果の報告をお願いします。</p>
事務局	<p>集計結果について報告します。二次審査の得点は、A社が432点、B社が428点でした。一次審査と二次審査の合計点は、A社が993点、B社が983点でした。なお、A社、B社ともに区外事業者なので、一次審査及び二次審査のそれぞれから5パーセント減点をしています。</p> <p>よって最終審査順位は、1位がA社、2位がB社という結果です。</p>
委員長	<p>それでは、この結果をふまえ、ご意見のある委員の方から、講評をお願いします。</p>
A委員	<p>A社とB社、どちらも甲乙つけ難く、それぞれのいいところをいただきたいと思ってしまいました。</p> <p>ただ、A社のプレゼンテーションを聞き、直接CEOや担当者の方から考えを伺った結果、A社のマニュアルのベースとなっている社員間での意見交換が、信頼できるものだとは今回の二次審査では感じる事ができました。</p> <p>B社については、繰り返しノンバーバルコミュニケーションについてお話がありましたが、言葉ではない分、より文化が大きく影響してくると思います。例えば、欧米の方と東洋の方では全く異なりますよね。文化によって、また宗教によってタブーなものもありますし、そう考えると、ノンバーバルコミュニケーションが絶対的に良いかということについては、悩ましいと思いました。一つ疑問なのですが、翻訳の仕方がA社とB社では日本語と英語のどちらが先かで反対ですが、どちらがよいのでしょうか。</p>
D委員	<p>そうですね。A社の翻訳は英語から日本語ですが、一次審査でも評価のポイントとなっていたとおり、この事業は「外国人からの視点」と「店舗からの視点」を重視することから、外国人目線であるということは非常によいと思います。外国人にとって分からないことは何かということにフォーカスをしていますね。一方、B社の翻訳は日本語から英語ですが、様々な日本語をその場面によって変えるという考え方が、非常に良いと思いました。「伝える」ということにフォーカスしている点で、B社は長けていると思いました。翻</p>

	<p>訳の客観的な採点ではAが1位、Bが2位でした。外国人目線で翻訳をしている分、A社は翻訳に関して優れていますね。</p> <p>A社はマニュアルが秀逸で、外国人と店舗のどちらの視点から見やすいですし、質が高いです。シミュレーション講習については、もう少し手厚く行っていただければ問題ないですし、全体を通して最も実現性があると思いました。B社の熱い思いは伝わりましたが、少し足らなかったという印象でした。講習については、A社の取り扱う業務がコミュニケーションコンサルティングであるのに対して、B社は学校も持っているようですから、優れていると思います。</p> <p>また、A社は代表者の強いリーダーシップを感じ、安心してお任せできると感じました。なおかつ柔軟な姿勢であるのも、素晴らしいです。</p>
<p>B委員</p>	<p>A社について、やりとりの中では、より具体的な手法等の提示はなかったように思いますが、代表者自らが出席して、意欲を語ってくださったことを評価したいと思います。そして、外国人目線を大事している点、そしてマニュアルが店舗目線でも活用しやすそうである点が素晴らしいと思いました。</p> <p>B社について、評価基準にはならないものの、時間内にPRをすることに関しては、失敗ではないかと感じました。プレゼンテーションの方法は工夫されていたと思います。シミュレーション講習については、身振りや手振りも大事、単語一言でもよい等、細かな考えを聞くことができました。事業全体を、マニュアルをどう使いこなせるようになるかという研修事業としてとらえている姿勢は信頼できますし、英語能力の高くない店主に対する十分な指導も期待できます。そして、日本語の本当の意味を伝えたいという思いが伝わってきました。</p>
<p>E委員</p>	<p>A社とB社は全く異なるものをPRしていて、目的意識も違いますし、似ていないので、比較が本当に難しいですね。商店の立場に立った時はどうなのか等、色々考えました。B社からの、外国人が日本の文化をどのように普遍的なものとして母国に持って帰るかというお話しは印象に残りました。</p>
<p>D委員</p>	<p>そうですね。似ていれば比較もできますが、全く違うものを持っているので、比較が難しいです。どちらも素晴らしく、捨て難いものを持っていると思いました。</p>
<p>C委員</p>	<p>日本の心、文化を伝えるということでは、A社の方が優れていると思いました。一次審査の際に、A社がやや事務的ではないかという講評をさせていただきましたが、今回の話を聞いていてそのようなことはないと思いました。マニュアル作成の過程についても、外国人目線での確かな分析ができていたことが分かりました。また、代表者がおっしゃっていましたが、「普遍的な価値を伝える」、「人間を尊重する」ということベースに持つ事業者とは、一緒に仕事をして行きたいと感じました。B社は、男性の方が中心になって回答されていましたが、質問に対して微妙にずれた回答でした。研修についても、手</p>

<p>D 委員</p>	<p>厚く行っていただけそうですが、A社にはあった「日本の心を伝えたい」というベースがあまり見られませんでした。</p> <p>同感です。B社は、コミュニケーションそのもの、伝えることだけにフォーカスしているような印象でした。A社はもっと、日本のものを外国人に伝えるということにフォーカスしていたので、この事業にはA社の方が合っているのではないかと思いました。B社は、港区の国際化において英語力全体を伸ばすというような事業、例えば接遇研修等であればお願いしたいような印象です。映画の字幕翻訳という、限られた時間と空間で内容を把握し、伝える力というのは素晴らしい技術です。その点をB社はPRしていましたが、それは会話、コミュニケーションにおいてであって、マニュアルの作成に関することではないですよ。そしてやはり、マニュアルの直訳の欄の必要性については分かりませんでした。例えば”Here is a payment.”という文言が直訳として記載されていますが、これは直訳としてもあまり使われないような気がします。代表的、教科書的なものでもないですし、誰の直訳なのかということが疑問でした。</p>
<p>委員長</p>	<p>5 業務委託事業候補者の決定</p> <p>ただいま、各委員から、幅広い視点からの講評をいただきました。集計結果及び講評の内容を総合的にふまえ、最終的に「事業候補者」を決定したいと思えます。点数が高かった方の「A社」を「事業候補者」とするということがよろしいでしょうか。</p> <p>(全委員異議なし)</p> <p><u>集計結果及び講評の内容を総合的に踏まえ、「A社」を「事業候補者」に決定します。(結果)</u></p> <p>最後に、事務局から今後のスケジュールについて説明をお願いします。</p>
<p>委員長</p>	<p>6 その他</p> <p>(事務局より今後のスケジュール説明) ～詳細省略～</p> <p>それでは以上で、第3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いたします。委員の皆様には、お忙しい中、事業候補者の選考にご協力いただき、ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>