

奈良博の「おもてなしの多言語対応」

当館学芸部研究員 張 小娟

日本文化を世界の人々に知ってもらうことは今日国を挙げての事業となり、ここ数年ますます日本にやってくる外国人観光客が増えている。その中にある国立博物館の外国人観光客数も増加傾向にある。このような背景の下、国立博物館四館では日本語・英語・中国語・韓国語による多言語対応を推進している。四ヶ国語対応は二〇一七年度に計画が起り、翻訳スタッフの採用などが本格始動した。



多言語インフォメーションでの案内

奈良国立博物館では二〇一七年度以前より、日本語と英語の解説を行ってきたが、実は二〇一五年よりインフォメーションデスクに英語スタッフに加え、中国人や韓国人スタッフを配置するサービスを行っている。外国人観光者の満足度を上げるためには館内の表示用語や展示室の解説文、そしてウェブサイトなどに多言語を充実させることはもちろん、インフォメーションにおける多言語対応が大切なことはいまも変わらない。中国語や韓国語を話せるネイティブのスタッフをインフォメーションに配置し、「生」の

声で直接お客様に対応している。インフォメーションでの案内業務の内容は大きくチケット販売の通訳と展示案内の二つに分かれる。展示会によりチケットの種類や料金が変わるので、展示会の内容や見どころを外国人観光者に知っておいてもらった上で購入してもらう必要がある。簡潔な展示内容、順路、音声ガイドなどの案内業務は外国人観光者に安心感を与え、さらに展示に対する理解促進につながると思われる。そして何より私達にとり財産となるのは彼らの「生」の声、すなわち感想や時には苦情が直に聴ける点にある。このような「生」の多言語対応こそ、博物館が大切にすべきおもてなしではないかと考える。

奈良国立博物館のこのような多言語対応サービスを通じて、来館される外国人観光客にゆつくり、そしてスムーズに展示を楽しんでいただき、日本文化への理解を深めていただければ幸いである。さらに欲を言えば奈良国立博物館での時間が日本の楽しい思い出の一つになることを、私は希望している。

【表紙解説】

重要文化財 十二神将立像

じゅうにしんしょうりゅうざう

木造 彩色・截金
像高 九五〇／一〇・六cm
平安時代(十二世紀)
奈良 東大寺

十二神将は薬師如来の信者を守護する役割をもつ十二の将軍。この東大寺の一具の群像は、作風から十二世紀の作と認められる。本来、十二神将と十二支とは関係のないものであったが、平安時代後期までには合体したとみられ、その現存する最古の作品こそこの東大寺像である。頭頂や腹部には明確に動物が表され、多くが当初のものであることは貴重。ちよこんとすわった猿、ムササビのような虎(写真)、ちよつと脇見をする可愛い犬など、なかなか魅力的な造形である。(当館上席研究員 岩田 茂樹)

◆わくわくびじゅつギャラリー「いのりの世界のどうぶつえん」にて
7月13日から9月8日まで展示