



1.花笠マハエってダレ!? 多言語コールセンターマスコットキャラクター

くまモン、ふなっしー・・・、なんじい、ぶとモー、ピカリヤ〜、エイ坊・・・、全国各地に様々なキャラクターが存在するなか、**沖縄観光親善使節**という華麗な肩書を持ち、Facebook（マハエちゃんのおきなわ物語）でも人気急上昇中なのが、OCVBが生んだアイドル、花笠マハエちゃんです！

ここでちょっとマハエちゃんのプロフィールを紹介してみたいと思います。

花笠マハエ

好奇心旺盛でアウトドア志向。美味しいものを食べたり、いろんなトコへお出かけするのが大好き。うれしくなると、ついついカチャーシーを躍りだしてしまう。沖縄に関するイベントなら、県内だけではなく、県外イベントでもお出かけしちゃいます。自称、4人目の「ミス沖縄」として、沖縄観光PRに日々奔走中！

◆名前の由来◆

マハエ（真南風）→うりずんの季節※に南から吹く風。幸せを運んでくる風とも言われる事から、マハエも南の島「沖縄」から各地へ幸せを運ぶ使者となるようにと命名。
※うりずんの季節（旧暦の2月〜3月頃）

多言語コールセンターは沖縄観光親善使節であるマハエちゃんを起用し、来沖する外国人観光客の皆様は日々、安心・安全を運んでいます。「通訳や質問に答えるだけのコールセンターではない。」これが私たち多言語コールセンターの基本姿勢です！！



2.問合せサマリー 9月に一日当たりの対応件数が20件を下回るものの、10月は台風の影響で25件を超え、11月も20件に迫る勢いです

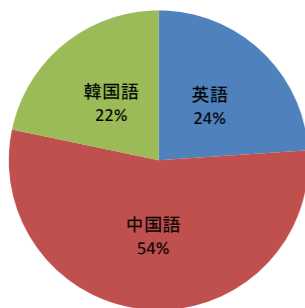
月別対応件数	事業期間	2013/6/20〜2014/3/20					11/6現在	数値は変動の可能性があります
チャネル	合計	6月	7月	8月	9月	10月	11月	
①電話	1,658	39	359	344	289	543	84	
②メール	420	28	173	91	75	49	4	
③SNS	921	35	203	252	189	192	50	
合計	2,999	102	735	687	553	784	138	
平均	21.3	9.3	23.7	22.2	18.4	25.3	19.7	



OCVBが運営する空港案内所。こちらでもリーフレットを設置・配布しています！

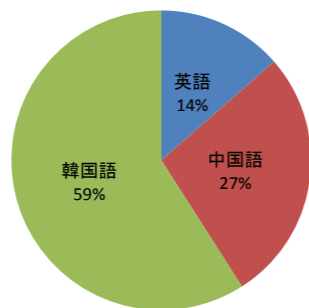
多言語コールセンターでは電話の他にメール、SNS（Facebook、ウェイボー）への問合せに対応しています。対応言語は中国語、韓国語、英語です。どの国（言語）の問い合わせが一番多いのでしょうか？

①電話(1,658件)



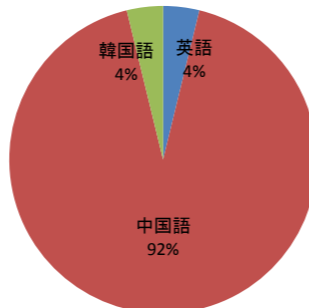
中国語（中国大陸、台湾、香港の3ヵ国）の入電件数が半数以上を占めます。10月は台風の影響で入電件数が増加しました。問合せ内容は交通機関運行状況、店舗営業確認が主でした。

②メール(420件)



メールでは韓国語の資料請求が非常に多く、全体に占める韓国語の割合が高くなっています。沖縄美ら海水族館や首里城などをロケ地とした韓国ドラマ「サメ」の影響もあるようです！

③SNS(921件)



ほぼ中国語の問合せです。中国大陸はウェイボー、台湾・香港はFacebookです。SNSは沖縄を知って頂くための非常に有効なツールです。毎月200件近い問合せに丁寧に対応しています！

■沖縄美ら海水族館インタビュー

実施:2013/10/11

今後個人旅行客が増加していく中で、複雑過ぎる問い合わせ、深い問い合わせが来た場合に必ず多言語コールセンターをご案内することになると思います。



沖縄美ら海水族館・・・

目の前に広がる巨大な水槽を悠々と泳ぐジンベエザメ。誰もが感動を覚え、多くの観光客が絶えず訪れる沖縄が生んだ不動の人気を誇る水族館。

平成24年度の来館者数は281万人！！平成24年度の入域観光客数は592万人でしたので二人にひとりが来館している計算です。

また、日本人だけではなく外国人観光客（空路利用客）も8割以上が訪問先として選択※する大人気観光スポットが沖縄美ら海水族館なのです。
※平成24年度外国人観光客満足度調査結果より <http://www.visitokinawa.jp/oin/report/263>

そんな沖縄美ら海水族館と多言語コールセンターの関係について今回は皆様にお伝えさせていただきます！！



「こんな遅くまでやっているんだ、心強いなあ。旅の友にしたい」

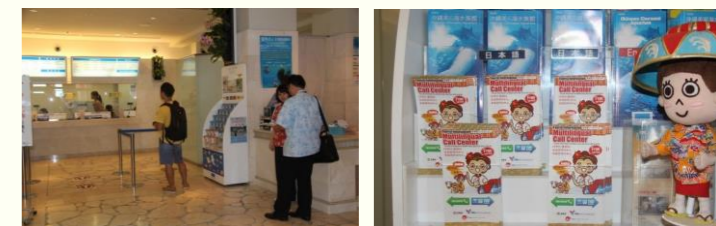
——多言語コールセンターのリーフレットを設置して頂いているかと思いますが、どちらに設置していらっしゃるでしょうか。

フロア入口のパンフレットラックです。券売所側に設置させて頂いております。1ヶ月でおおよそ300枚程が減っています。

——外国語対応できる職員の方も多くいらっしゃいますが、多言語コールセンターを案内する機会がありますか。

こちらでフォローしきれない細かい問い合わせについて尋ねられた場合、「多言語コールセンターでしたら色々情報収集できますよ」と案内し活用させて頂いております。

外国人観光客の方が多言語コールセンターのリーフレットを受け取られた際、「とても便利だね」とおっしゃったり、営業時間(9:00〜24:00)をご覧になり「こんなに遅くまでやっているんだ、心強いなあ。旅の友にしたい」とおっしゃっていました。



券売所のすぐ近くにリーフレットを設置して頂いています！！1ヶ月に300枚も減るんです

——当事業の感想やご意見等ありましたらお願い致します。

外国のお客様にはとても助かるシステムだと思います。素晴らしいと思います。

また、今後個人旅行客が増加していく中で、複雑過ぎる問い合わせ、深い問い合わせが来た場合に必ず多言語コールセンターをご案内することになると思います。

取材後記

沖縄美ら海水族館では多言語対応に積極的に取り組まれています。言語対応可能な職員の採用だけではなく、職員向けの語学研修も実施し、語学力向上に励んでいます。

そんな職員の皆様にとって、多言語コールセンターは専門的な情報を提供する場として位置付けられているようです。

個人旅行客の複雑な問い合わせにも多言語コールセンターはお役に立っているんですね！

世界に名立たる水族館の職員皆様の厚い信頼に応えるべく！私たちはこれからも最善のサービスを提供できるよう頑張ります！応援よろしくお願致します！！



左から事業担当の泉様、現場担当の知念様



これからも多言語コールセンターをよろしくお願い致します！！