

S.C.WORKS 今週のスタディ！

【ヘッドライン】

- 1) 「セブン-イレブン、外国語に対応した店舗サポートサービス開始」
  - 2) 「飲食店の全面禁煙を提言 厚労省、“たばこ白書”を15年ぶり改定」
  - 3) 「エシカル消費 普及に壁 理念と品質の両立カギ」
  - 4) 「酸素の気泡でアワビ陸上養殖 日本初、丸福水産が挑戦」
- 

### 1) 「セブン-イレブン、外国語に対応した店舗サポートサービス開始」

セブン-イレブン・ジャパンは全国のコンビニエンスストアで外国人対応サービスを充実する。9月から来店客や店員の相談にコールセンター経由で「同時通訳」のように対応する。まず中国語と英語ではじめ、韓国語やスペイン語も検討する。セブンイレブンは免税対応店を広げており、訪日客の利用も多い。需要が膨らむ2020年に向け加盟店を支援する。新しいサービスは全国約1万9000店で始める。セブンイレブンはコールセンター大手のトランスコスモスと組み、来店客や店員の問い合わせに対応する店舗支援サービスを導入している。今回は横浜市にあるサポートセンターと札幌市にある通訳センターを店舗と結び、3者が同時に会話できるようにする。

まず店員が店内にある電話でサポートセンターと回線をつなぐ。店員と電話をかわった来店客が、サポートセンターに相談した内容を通訳が訳したり、サポートセンターの回答を訳したりして会話する仕組みだ。

サポートセンターではセブンイレブンの研修を受けたスタッフが対応する。

セブンイレブンは免税対応店を全国1200店に広げている。訪日客が多い東京・浅草や京都市内といった観光名所だけでなく、空港やフェリー乗り場などにも増やしている。百貨店や量販店と異なり、24時間利用できる利便性もあり訪日客による商品やサービスの購入が伸びている。

訪日客の増加により店舗での買い物に加え、イベントのチケットを発券したり、写真を現像したりできるマルチコピー機を利用する外国人客が目立ってきた。操作方法などの問い合わせを店員が受けることも多く、十分な対応ができない例があったという。

外国人の店員も増えている。全国で約38万人いる店員のうち、外国人は2万人に達している。特に都心では外国人の店員で運営する店が多くなっており、加盟店への支援の充実が急務だった。

新サービスの対応時間は午前9時から午後9時まで。問い合わせの状況に応じて時間帯の延長も検討する。電話はフリーダイヤルで店に負担はかからない。

駅や街中などで意思疎通に困る訪日外国人を見るたびに、日本の英語力の低さが他人事ではないように感じられる。東京オリンピックに向けて様々な動きが見られるが、肝心の言語が追いついていない印象だ。セブンイレブンの店舗だけでなく、一般の方も通訳のサポートセンターを利用できるようにするなど、街全体でのサポートが必要だと感じた。

---

## 2) 「飲食店の全面禁煙を提言 厚労省、“たばこ白書”を15年ぶり改定」

厚生労働省の専門家会合は8月31日、受動喫煙が肺がんの危険性を確実に高めることなどを盛り込んだ「たばこ白書」の改定案を了承した。白書の改定は15年ぶり。公共施設や飲食店など不特定多数が利用する室内の全面禁煙を提言した。

白書は受動喫煙が原因の死者は年間約1万5000人で、日本の防止対策は「世界最低レベル」とする世界保健機関（WHO）の判定に言及。肺がんだけでなく心筋梗塞や脳卒中、小児ぜんそく、乳幼児突然死症候群などが最もリスクの高い「レベル1」と判定された。

自らの喫煙では、肺、咽頭、喉頭、食道、胃、肝臓、膵臓、ぼうこうなどのがんや心筋梗塞、脳卒中などがレベル1とされた。

また、日本人の喫煙や受動喫煙の健康影響に関するデータを分析、病気との因果関係を初めて「レベル1（十分）」、「レベル2（示唆的）」、「レベル3（不十分）」、「レベル4（ないことを示唆）」と4分類した。

たばこの問題は長年に渡って議論されてきているが、やはり「煙」が出る以上は健康面に配慮した対策が必要だと思うので、全面禁煙は妥当だと思う。飲食店、特に居酒屋などでは反発があると思うが、喫煙コーナーを完備することが来客数を増やすことにもつながると思うので、これは一転チャンスとも考えられる。また、健康をうたうスーパーでもたばこを販売しているが、販売しておいて締め出すのではなく、販売するのであれば喫煙スペースを設けるのも必要なのではないかと思う。今後喫煙者専門店というのでも出てくるだろうし、お互いにとって過ごしやすい環境が整備されていくことに期待したい。

---

## 3) 「エシカル消費 普及に壁 理念と品質の両立カギ」

社会貢献につながる「エシカル（倫理的）商品」が増えている。一方で反応はいまひとつだ。途上国支援や震災の復興支援などで脚光を浴びたエシカル消費の再起動には何が必要か。

化学肥料を使わない有機栽培原料とリサイクルを組み合わせるのは、大手スーパーのイオンだ。売れ残った食品を回収し、堆肥に加工して野菜を作る。6月、兵庫県三木市の農場からキャベツやダイコンを本格的に出荷した。同社の有機野菜・果物の販売量は前年比約2倍に増えている。

エシカル消費とは、有機栽培など環境に配慮した食品や途上国の不当労働などが行われていないフェアトレード（公正な貿易）製品などの購入を通じ、社会貢献に寄与する取り組みだ。1989年の英専門誌「エシカルコンシューマー」の創刊を機に認識が広がった。例えばフェアトレードの認証を受けた製品は125カ国以上で流通する。国連は15年に、持続可能な生産と消費の枠組み作りを新たな目標に掲げるなど、世界でエシカルの関心が再び高まってきた。

エシカル商品は高価なものが目立つ。食品スーパーの有機食品は非有機食品に比べ2-3割、割高なことが多い。英国やドイツではコスト高を企業努力で吸収し、売値を抑えているとい

われる。消費者の関心を呼ぶには値段に気配りしつつ、食品なら味の良さ、衣類・雑貨なら肌触りやデザインの良さを両立させることが不可欠となる。

「持続可能な社会づくりが求められる中、企業のエシカル事業が低調になることはない」  
(大和総研の河口真理子・主席研究員)との指摘は多い。エシカルは商品を選ぶ上で重要な要素となりうるが、日本での普及には乗り越えるべき課題が山積している。

日本でも「オーガニック」や「地産地消」といった言葉は広く認知されてきた。だが、それはただ単に「品質が良く少し高価な商品」として捉えられていると感じる。実際にエシカル消費という言葉の認知度は低く、また知っていても普段の生活とは差別化されたものとして認識している人は多いかもしれない。スーパーにごく普通に並んでいる地元の無農薬野菜や長寿命のLEDを買うことがエシカル消費につながるものであり、決して特別なことではないという認識が日本にはもっと浸透すべきだと感じた。

---

#### 4) 「酸素の気泡でアワビ陸上養殖 日本初、丸福水産が挑戦」

水産物仲卸会社の丸福水産が今秋、1万-2万分の1ミリという微細な酸素の気泡「酸素ナノバブル」を使ったアワビの陸上養殖事業を若松区で始める。日本で初めてのナノバブル発生装置を使ったアワビの陸上養殖といい、同社は「北九州市の水産業振興にも貢献したい」と意気込んでいる。

陸上養殖を始める地は、長く未利用になっていた若松区有毛の市有地。6-7月に行われた市の公募で選ばれ、借用が決まった。10月ごろから2588平方メートルの敷地に建設を始め、12月から飼育をスタート。来年中の初出荷を目指す。2-3年後には年間6トンを出荷する計画だ。

成功の鍵を握るのが、丸福水産の子会社で産業機器の製造・販売を手掛ける「ナノクス」(同町)が開発したナノバブル発生装置。死んだ魚の酸化を防ぎ鮮度を保つため窒素バブルを発生させ水中の酸素を取り除いたり、養殖の効率を高めるため酸素バブルを発生させたりする機械だ。

丸福水産は数年前からは広島県尾道市の業者と協力し、瀬戸内海で酸素ナノバブルを使ったヒラメやオコゼなどの養殖を始めた。「酸素を与えることでエサを食べる量が増え、成長も早くなることが分かった」と勝田潤一社長。海外からも引き合いがあるという。

ナノクスはこれまで養殖事業者向けに発生装置の販売に力を入れてきたが、アワビ養殖の実証実験でも成長が早まることが分かり、丸福水産が事業化を決めた。アワビは通常、出荷まで3-4年かかるが、ナノバブルを使えば1年で殻の長さが出荷可能な9センチまで成長するという。

敷地には地元の漁業者向けに、水揚げされた水産物を短期間蓄養し、出荷調整をする「蓄養棟」も建設。飼育棟から排出されるナノバブル水を活用する。将来は市内の漁業者向けに、陸上養殖の技術移転も検討している。

ナノクスの米澤裕二常務は「初めての取り組みなのでリスクもあるが、目標通り1年間で出荷させたい」。丸福水産の勝田社長は「安心・安全なアワビを安価に供給したい。北九州では漁獲量の減少が続いており、『取る漁業』から『育てる漁業』への転換を支援できれば」と意欲を語る。

高級食材でもあるアワビの養殖が約3-4分の1の速さで成長するとなれば市場に出回る価格も下がるだろうし、陸上養殖が上手くいけば台風や津波などの災害による被害も心配せずに済む。飲食店街近隣に養殖場を設ければ、養殖とはいえ新鮮なアワビが食べられるだろう。安価で新鮮なアワビを手軽に食べられる日が待ち遠しい。