

平成30年度外国人対応支援事業

外国人観光客 対応ツール活用 マニュアル

平成31年3月

〔サービス業実践編〕



公益財団法人

東京都生活衛生営業指導センター

外国人観光客の関心は、「モノ」から 体験やサービスなどの「コト」にシフトしています

日本を訪れる外国人数は、右肩上がり増加を続けています。2015年には約2,000万人に達し、政府は東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年にはその倍の4,000万人、2030年には6,000万人の誘致を目標に掲げています。インバウンド消費（訪日外国人観光客による日本国内での消費）を、2020年には8兆円規模に引き上げるという目標もありますが、最近では「爆買い」に象徴される「モノ」を求める消費行動から、体験やサービスなどの「コト」を求める消費行動へとトレンドが動いています。私たち日本人がふだん行っていることを体験することが人気になってきているようです。飲食業や販売業だけでなく、サービス業においても、外国人観光客の利用が今後さらに増え続けていくことでしょう。

東京都生活衛生営業指導センターでは、平成28年度に生衛業の各サービス業向けの基礎編として、外国人観光客を受け入れるための準備を主眼としたマニュアルを作成しました。今回は実践編として現場で役立つ情報や活用できる単語・会話集、災害時の避難誘導のフレーズなどを充実させました。ご活用いただければ幸いです。

CONTENTS

外国人観光客対応の共通ポイント	1
スマホ・タブレットでできる「便利ツール」の使い方	2
ホテル・旅館・簡易宿泊業	4
理容・美容業	10
興行	16
公衆浴場	20
クリーニング業	24
共通実践会話集	28
お客様の安全・安心のために	30
火災時の避難誘導(対応文例)	32
地震時の避難誘導(対応文例)	34
東京都の支援事業・日本政策金融公庫の貸付事業について	36

おもてなしの心でコミュニケーション

東京都が行った「平成29年度国別外国人旅行者行動特性調査」の結果によると、東京都を訪れた外国人旅行者の満足度は、「大変満足」「満足」「やや満足」を合わせると95.2%にもなっています。項目別では「おもてなし」に対する満足度が88.4%に達するなど非常に高くなっています。また、再訪問意向についても、「必ず来たい」「来たい」「やや来たい」を合わせると94.3%という高い数字になっています。

言葉が通じにくい、多言語表記での情報が不足しているなどの状況はあるものの、日本ならではのまごころでもてなす文化は外国人観光客に大きな感動を与えています。外国人に対して言葉や文化の違いから気後れしてしまうことがあるかもしれませんが、たとえ言葉が通じなくても、親切であたたかいおもてなしの心、一生懸命にコミュニケーションを取ろうとする姿勢は、外国人観光客にも必ず伝わります。外国語での表現がわからなければ、日本語でも構いません。おもてなしの基本である「笑顔での挨拶」で歓迎の気持ちを表現し、活用できるものを活用し、ジェスチャーや筆談なども駆使し、積極的なコミュニケーションを心がけましょう。



多言語に対応した音声翻訳アプリなども

多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra®」

アプリ開発：国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）



会話は、「相手の言っていることを聞き取る」「その意味を理解して、相手がわかる言葉で返す」の連続。さまざまな国から来る観光客と上手にコミュニケーションを図るときに使いたいのが、スマートフォンやタブレットのアプリ。『VoiceTra（ボイストラ）』は、無料で使える多言語音声翻訳アプリで、31言語に対応し、そのうちの18言語は音声入力にも対応しています。



詳しくはVoiceTra サポートページをご覧ください。
アドレス <http://voicetra.nict.go.jp/>

「VoiceTra®」利用〈導入〉ガイド

スマートフォン・タブレットにインストールしてみよう ◎インターネットに接続できる環境が必要です

iPhone・iPadをお使いの方



1)「App Store」ボタンを押し、最上段の検索ウインドに「VoiceTra」または「NICT」と打ち込み実行

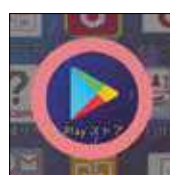


2)画面の「インストール」をタッチして指示に従う。インストールが終了したら「開く」をタッチして正しくインストールされたかを確認

App Store



Android搭載のスマートフォンをお使いの方



1)「Play ストア」ボタンを押し、最上段の検索ウインドに「VoiceTra」または「NICT」と打ち込み実行



2)画面の「インストール」をタッチして指示に従う。インストールが終了したら「開く」をタッチして正しくインストールされたかを確認

Play ストア



積極的に活用しましょう

「VoiceTra®」利用〈運用〉ガイド

1) 自分で話す



2) 相手の言語を選ぶ



3) 話した内容が翻訳される



- ① 相手の言語を選ぶ(相手の言語を長押しで変更。2)参照)。
- ② 相手に話したい内容を音声又はテキスト(音声入力がない場合)で入力する。
- ③ 音声入力の際は、マイクボタンを押す。

相手の言語を選択する。選択されている言語にチェックマークが表示される。

「入力した文」、「翻訳結果」、「逆翻訳結果」の順に表示される。



4) コミュニケーションを深める

相手に話してもらう時は、外国語名を押すかスライドして切り替えます。

相手の質問に対して日本語で答えると、機器を通して相手が理解できる文字や音声に自動翻訳してくれます。



VoiceTraのご利用にあたっては利用規約をお読みください。

※企業等で、VoiceTra技術を活用した民間製品・サービスをご利用される場合は、以下をご参照ください。

http://gcp.nict.go.jp/news/products_and_services_GCP.pdf

ホテル・旅館・簡易宿泊業

東京都もさまざまな支援事業を推進

2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、東京都内では外国人観光客の急増が見込まれています。東京都では、都内の民間宿泊施設などを対象に、外国人観光客の受入環境整備のためのさまざまな支援事業を行っています。また、訪日外国人旅行者の多い国や地域における食事・トイレ・風呂などのルールやマナー、生活習慣、食の制限等に関する基礎知識やおもてなしのポイントなどをまとめたガイドブックを作成しています。さまざまな角度から外国人旅行者への対応のイロハを紹介していますので、ぜひ参考にしてください。



●受付時の基本的な対応

お名前をお願いいたします

英 May I have your name please?

簡 请问您的姓名

繁 請問您的大名

韓 성함을 말씀해 주십시오

ご予約はされていますか？

英 Do you have a reservation?

簡 请问您有预约吗？

繁 請問您有預約嗎？

韓 예약하셨습니까？

パスポートの写しが必要です
パスポートをお借ります

英 I need to make a copy of your passport.
May I borrow your passport please?

簡 需要复印护照，请提供一下您的护照

繁 需要影印護照，跟您借一下護照

韓 여권 사본이 필요합니다. 여권을 잠시 빌리겠습니다

宿泊カードへご記入いただけますか？

英 Could you please fill in the registration card?

簡 可以请您填写住宿登记表吗？

繁 可以請您填寫住宿登記表嗎？

韓 숙박카드에 기입해 주시겠습니까？

お客様のお部屋は 号室です
こちらがルームキーです

英 You are in room . Here is your room key

簡 客人您的房间是 号房。这是房间钥匙

繁 客人您的房間是 號房。這是房間鑰匙

韓 손님 방은 호실입니다. 방 열쇠를 받아 주십시오

何かございましたらどうぞ遠慮なく
お申し付けください

英 Please do not hesitate if you have any questions

簡 如果有任何问题，请通知柜台，不用客气

繁 如果有任何問題，請通知櫃台，不用客氣

韓 궁금한 점이 있으시면 뭐든지 문의해 주십시오



外国語でのコミュニケーションに不安があるため、このシートを使ってお話しさせていただきます。

英: I can't speak English well, so I will use this sheet while I speak.

簡: 因担心使用外语交流有困难, 故请让我通过这张纸进行对话。

繁: 因擔心使用外語交流有困難, 故請讓我通過這張紙進行對話。

韓: 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다.

ホテル・旅館・簡易宿泊業で使う機会の多い単語

	英	簡	繁	韓
受付	Front desk	柜台	櫃台	접수
空室	Vacancy	空房	空房	빈방
満室	No vacancy	满房	滿房	만실
喫煙室	Smoking room	吸烟房	吸菸房	흡연실
チェックイン	Check-in	入住	入住	체크인
キーカード	Key card	房卡	房卡	키 카드
チェックアウト	Check-out	退房	退房	체크아웃
パスポート	Passport	护照	護照	여권
会計	Bill	结账	結帳	정산
現金	Cash	现金	現金	현금
クレジットカード	Credit card	信用卡	信用卡	신용카드
消費税	Consumption tax	消费税	消費稅	소비세
サービス料	Service charge	服务费	服務費	서비스요금
追加料金	Additional fee	附加费用	附加費用	추가요금
お手洗い	Restroom	洗手间	洗手間	화장실
両替所	Money exchange counter	外币兑换处	外幣兌換處	환전소
送迎バス	Courtesy bus	接驳巴士	接駁巴士	송영버스
コンセント	Outlet	插座	插座	콘센트
金庫	Safe	保险箱	保險箱	금고
シングルルーム	Single room	单人房	單人房	싱글룸
ダブルルーム	Double room	双人房	雙人房	더블룸
スイートルーム	Suite room	套房	套房	스위트룸
宿泊カード	Accommodation card	住宿登记表	住宿登記表	숙박카드
お土産	Souvenirs	伴手礼	伴手禮	기념품

接客
フレーズ

外出時はキーをフロントにお預けください

英 When going out please leave your key at the front desk

簡 外出时, 请将钥匙寄放前台保管

繁 外出時, 請將鑰匙寄放櫃台保管

韓 외출하실 때는 키를 프론트에 맡겨 주십시오

深夜の行動はお静かに願います

英 Please keep quiet when moving around late at night

簡 深夜活动时请保持安静

繁 深夜活動時請保持安靜

韓 심야에는 조용히 해 주시기 바랍니다

外出からお戻りの際は
フロントまでお越しください

英 Please come to the front desk when you return after going out

簡 外出回来时请您到前台

繁 外出回來時請您到櫃台

韓 외출하고 돌아오실 때는 프론트로 오십시오

モーニングコールは必要ですか？

英 Do you need a wake-up call?

簡 请问需要叫早服务吗？

繁 請問需要叫醒電話服務嗎？

韓 모닝콜이 필요하십니까?

門限は 時 分です。

それ以降は の通用口をご利用ください。

英 There is a curfew from . Please use the service entrance after that time.

簡 门禁时间是 点 分。超过时间请走 的侧门

繁 門禁時間是 點 分。超過時間請走 的側門

韓 정문은 시 분에 닫습니다. 그 이후 시간은 의 통용구를 이용해 주십시오

フリーWi-Fiがご利用いただけます

英 Free Wi-Fi is available

簡 可使用免费Wi-Fi

繁 可使用免費Wi-Fi

韓 무료 Wi-Fi를 이용하실 수 있습니다

外出の際、タクシーをご利用になりますか？

英 Will you need a taxi?

簡 请问外出时需要出租车服务吗？

繁 請問外出時需要計程車服務嗎？

韓 외출하실 때 택시를 이용하실겠습니까?

貴重品は部屋内の金庫をご利用ください

英 Please use the room safe to store your valuables

簡 貴重物品请存放于房间内的保险箱

繁 貴重物品請存放於房間內的保險箱

韓 귀중품은 방 안의 금고를 이용해 주십시오





はい 是 / 是
YES 네

いいえ 不是 / 不是
NO 아니요

冷蔵庫内の飲食品は有料です

英 There is a charge for the food and beverages in the refrigerator

簡 冰箱內的飲料與食品需付費

繁 冰箱內的飲料與食品需付費

韓 냉장고 안에 있는 음식품은 유료입니다

浴衣はご自由にご着用ください

英 Please wear the Yukata (robe) as you please

簡 浴衣請自由穿著

繁 浴衣請自由穿著

韓 유카타는 자유롭게 착용해 주십시오

アメニティはご自由にお使いください

英 Please use the amenities as you please

簡 盥洗用品請自由使用

繁 盥洗用品請自由使用

韓 어메니티는 자유롭게 사용해 주십시오

浴衣で部屋の外に出られます

英 It is fine to leave your room while wearing the Yukata (robe)

簡 可穿著浴衣到房間外面

繁 可穿著浴衣到房間外面

韓 유카타 차림으로 방 밖으로 나갈 수 있습니다

クリーニングが必要であれば お申し付けください

英 Please inform us if you need cleaning services

簡 如果需要洗衣服務，請通知柜台

繁 如果需要洗衣服務，請通知櫃台

韓 클리닝이 필요하시면 말씀해 주십시오

大浴場を利用する際は部屋のバスタオルを お持ちください

英 When using the public bath please bring the bath towel from your room with you

簡 使用大浴場時，請攜帶房間的浴巾

繁 使用大浴場時，請攜帶房間的浴巾

韓 대욕장을 이용하실 때는 방에 있는 목욕수건을 지참해 주십시오

浴衣やバスローブはお持ち帰りになれません

英 You cannot take the Yukata or bathrobe home with you

簡 浴衣和浴袍不可帶走

繁 浴衣和浴袍不可帶走

韓 유카타와 목욕가운은 가지고 돌아갈 수 없습니다

大浴場に貴重品を持っていかないでください

英 Please do not bring valuables with you to the public bath

簡 請勿將貴重物品帶到大浴場

繁 請勿將貴重物品帶到大浴場

韓 대욕장에 귀중품을 가지고 가지 마십시오

チェックアウト

チェックアウトでよろしいですか？

英 Are you checking out?

簡 请问您要退房吗？

繁 請問您要退房嗎？

韓 체크아웃 하시겠습니까?

こちらが会計(勘定)になります

合計 円です

英 This is your bill. The total is yen

簡 这是您的账单。合计日元

繁 這是您的帳單。合計日圓

韓 계산서입니다. 총 엔입니다

暗証番号の入力をお願いします

英 Please enter your PIN number

簡 请输入密码

繁 請輸入密碼

韓 비밀번호를 입력해 주십시오

おつりと領収書です

英 Here is your change and the receipt

簡 这是找回的零钱和收据

繁 這是找回的零錢和收據

韓 거스름돈과 영수증입니다

忘れ物はございませんか？

英 Did you check to make sure you did not leave anything behind?

簡 请问有没有遗忘的物品？

繁 請問有沒有遺忘的物品？

韓 잊으신 물건은 없습니까?

ご滞在はお楽しみいただけましたでしょうか？

英 Did you enjoy your stay?

簡 请问您住得愉快吗？

繁 請問您住得愉快嗎？

韓 편안하게 지내셨습니까?

またのお越しをお持ちしています

英 We hope to see you again

簡 期待您下次的光临

繁 期待您下次的光臨

韓 또 이용해 주십시오

楽しい旅が続きますように

英 I hope the rest of your trip is enjoyable

簡 祝您接下来的旅途愉快

繁 祝您接下來的旅途愉快

韓 즐거운 여행 되십시오

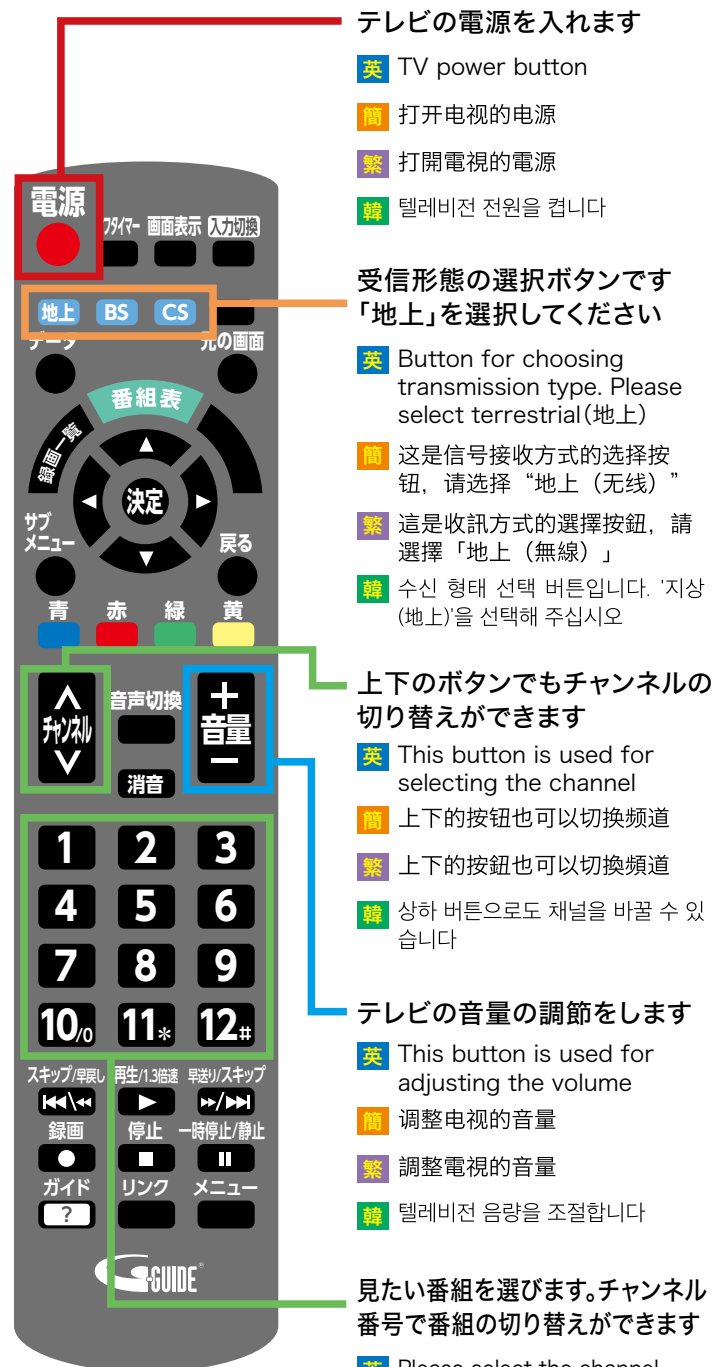


はい 是 / 是
YES 네

いいえ 不是 / 不是
NO 아니요



■テレビリモコン操作方法



テレビの電源を入れます

- 英 TV power button
- 簡 打开电视的电源
- 繁 打開電視的電源
- 韓 텔레비전 전원을 켭니다

受信形態の選択ボタンです
「地上」を選択してください

- 英 Button for choosing transmission type. Please select terrestrial (地上)
- 簡 这是信号接收方式的选择按钮, 请选择“地上(无线)”
- 繁 這是收訊方式的選擇按鈕, 請選擇「地上(無線)」
- 韓 수신 형태 선택 버튼입니다. '지상(地上)'을 선택해 주십시오

上下のボタンでもチャンネルの
切り替えができます

- 英 This button is used for selecting the channel
- 簡 上下的按钮也可以切换频道
- 繁 上下的按鈕也可以切換頻道
- 韓 상하 버튼으로도 채널을 바꿀 수 있습니다

テレビの音量の調節をします

- 英 This button is used for adjusting the volume
- 簡 调整电视的音量
- 繁 調整電視的音量
- 韓 텔레비전 음량을 조절합니다

見たい番組を選びます。チャンネル
番号で番組の切り替えができます

- 英 Please select the channel you wish to watch. You can change channels by pressing on the corresponding button
- 簡 选择想看的节目。可利用频道号码切换节目
- 繁 選擇想看的節目。可利用頻道號碼切換節目
- 韓 원하는 프로그램을 선택합니다. 채널 번호로 프로그램을 바꿀 수 있습니다

テレビの視聴は無料です

- 英 TV viewing is free
- 簡 电视观看是免费的
- 繁 電視觀看是免費的
- 韓 TV 시청은 무료입니다

■浴衣の着方

1

浴衣の袖に
腕を通します

- 英 Pass your arms through the sleeves of the Yukata
- 簡 將手臂穿過浴衣的袖子
- 繁 將手臂穿過浴衣的袖子
- 韓 유카타 소매에 팔을 넣습니다



2

男女とも、右・左の順で重ねます

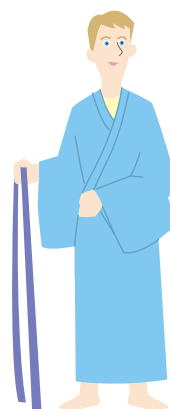


- 英 For both men and women, pull the left side over top of the right side
- 簡 男女都是按先后右左的顺序交叉在前
- 繁 男女都是按先后後左的順序交叉在前
- 韓 옷섶은 남여 모두 오른쪽 왼쪽 순서로 겹칩니다

3

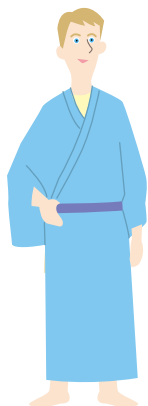
帯を腰の位置で巻きます

- 英 Wear the belt at waist level
- 簡 在腰部的位置系上腰帶
- 繁 在腰部的位置繫上腰帶
- 韓 띠를 허리 위치에서 감습니다



4

帯を結んでできあがりです



- 英 Complete by tying and pulling the belt snug
- 簡 將腰帶打結後完成
- 繁 將腰帶打結後完成
- 韓 띠를 묶으면 완성입니다

理容・美容業

高度な技術を世界にアピールするチャンス

一時の爆買いブームが去って、外国人観光客の行動は日本らしさを体験する「コト」消費型のスタイルへと変化してきています。高度な技術やサービスを提供する理容・美容業にとっては、外国人観光客を顧客にするチャンスがこれからますます大きくなっていくことでしょう。

自国では体験できない日本らしさを体験したいと思って訪れるようなことがあるかもしれません。店先に外国人向けのメニューを掲げるなどして、外国人観光客を受け入れる意思があることを示すことも必要です。求める髪型がわかるようにスタイルブックなどを用意しておけば、言葉の壁を補ってくれることでしょう。

正確で丁寧で清潔。日本の理容・美容業の技術の高さは世界に誇るべきものです。サービスの良さも外国人観光客を感動させる日本ならではの文化です。外国人観光客が来店したら、笑顔で迎え、最高の技術を提供し、おもてなしの心で対応するように心がけましょう。

インバウンド対策に活用できるマニュアル

全国理容生活衛生同業組合連合会では、インバウンド対策の一環として、海外からのお客様を受け入れるためのマニュアルやテキストを作成しています。実践的に活用できるように、指差し会話シートや理容に関する外国語表記、メニュー表の事例などを紹介しています。マニュアルでの事例を参考に店内POPを作成することもできます。参考にしてみてください。



入店 時の対応

外国語でのコミュニケーションに不安があるため、このシートを使ってお話しさせていただきます。

英 : I can't speak English well, so I will use this sheet while I speak.

簡 : 因担心使用外语交流有困难, 故请让我通过这张纸进行对话。

繁 : 因擔心使用外語交流有困難, 故請讓我通過這張紙進行對話。

韓 : 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다.



当店の料金表です。ご確認ください

英 Please have a look at our shop's price list.

簡 这是本店的价目表。请确认

繁 這是本店的價目表。請確認

韓 저희 점포의 요금표입니다. 확인해 주십시오

順番にご案内します

英 I will attend to you in order

簡 依来店顺序安排

繁 依來店順序安排

韓 차례로 안내해 드리겠습니다

お預かりするものがあればお預かりします

英 Would you like me to take anything (coat etc.)

簡 如果您要寄存物品, 我们会帮您保管

繁 如果您要寄存物品, 我們會幫您保管

韓 맡길 것이 있으면 맡아 드리겠습니다

お待ちいたしました。こちらにどうぞ

英 Thank you for waiting. This way please

簡 让您久等了。这边请

繁 讓您久等了。這邊請

韓 오래 기다리셨습니다. 이쪽으로 오세요

施術上の注意点

●カット

日本人の髪の毛は一本一本が太くハリコシがありますが、欧米人は細毛でふわふわしてクセがつきづらい髪質が一般的です。骨格や毛流などもよく観察し、お客様の希望のヘアスタイルに合った技法を取り入れていくことが大切です。

●シャンプー

熱い湯につかる日本人とシャワーが多い欧米人には、お湯の温度に対する感じ方も異なります。日本人にちょうどいい温度も、欧米人には熱いと感じることがあります。刺激に慣れていない外国人も多いので、なるべく刺激の少ないシャンプーを使用しましょう。

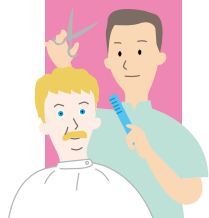
●シェービング

シャンプー同様、スチームタオルの温度も日本人よりも低めにした方がいいでしょう。髭が長い場合は軟化剤でよく蒸してからバリカンでカット。安全も考慮しガード刃のついた複数枚刃を使用するのがおすすめです。

●パーマ・ヘアカラー

日本人の髪の毛はタンパク質が豊富でキューティクルが薄いので、パーマがかかりやすくヘアカラーも染まりやすいという傾向があります。外国人はキューティクルに厚みがあるため、パーマがかかりづらくヘアカラーも染まりにくいという傾向があります。

理容



ご希望
の確認

カットのみでよろしいですか？

英 Only a cut, is that correct?

簡 请问您只要剪发就好了吗？

繁 請問您只要剪髮就好了嗎？

韓 커트만 하시겠습니까?

総合調髪でよろしいですか？
(カット、シャンプー、シェービング、セット込み)

英 A full-service cut (including cut, shampoo, shaving, setting), is that correct?

簡 请问您要全套的理发服务吗？（含剪发、洗发、剃胡、造型）

繁 請問您要全套的理髮服務嗎？（含剪髮、洗髮、剃鬚、造型）

韓 패키지로 하시겠습니까?(커트, 샴푸, 셰이빙, 셋팅 포함)

ヒゲは剃りますか？

英 Shall I shave your face?

簡 请问您要刮胡子吗？

繁 請問您要刮鬍子嗎？

韓 수염은 깎으시겠습니까?

シャンプーはされますか？

英 Would you like a shampoo?

簡 请问您要洗发吗？

繁 請問您要洗髮嗎？

韓 샴푸는 하시겠습니까?

もみあげはカットしますか？

英 Should I trim your sideburns?

簡 请问您要剃鬓角吗？

繁 請問您要剃鬢角嗎？

韓 구레나룻은 자르시겠습니까?

カミソリをあててもよろしいですか？

英 May I use this razor?

簡 请问可以帮您用剃刀吗？

繁 請問可以幫您用剃刀嗎？

韓 면도칼을 사용해도 좋겠습니까?



バリカンを使用しますが
よろしいですか？

英 I would like to use clippers, is that alright?

簡 请问可以帮您用电推剪吗？

繁 請問可以幫您用電推剪嗎？

韓 바리칸을 사용해도 좋겠습니까?

前回はいつ髪を切られましたか？

英 When was the last time you had your hair cut?

簡 请问您上一次剪发是何时呢？

繁 請問您上一次剪髮是何時呢？

韓 지난 번엔 언제 머리를 자르셨습니까?



はい 是 / 是
YES 네

いいえ 不是 / 不是
NO 아니요

スタイリング の確認

どのくらいカットしますか？

英 How much would you like cut off?

簡 请问您想要剪多短呢？

繁 請問您想要剪多短呢？

韓 얼마나 자를까요?

 cm

バックの仕上げはどうされますか？

英 How would you like the back done?

簡 请问您后面的头发想要怎么修剪呢？

繁 請問您後面的頭髮想要怎麼修剪呢？

韓 뒷머리 마무리는 어떻게 하시겠습니까?

サイドの仕上げはどうされますか？

刈り上げる

英 How would you like the sides done? **英** Trim

簡 请问您侧边的头发想要怎么修剪呢？

簡 推高剪短

繁 請問您側邊的頭髮想要怎麼修剪呢？

繁 推高剪短

韓 옆머리 마무리는 어떻게 하시겠습니까?

韓 쳐 올리기

耳を出す

英 Show the ears

簡 露出耳朵

繁 露出耳朵

韓 귀가 보이도록 하기

耳にかぶさる

英 Over the ears

簡 遮住耳朵

繁 遮住耳朵

韓 귀가 덮이도록 하기

よく使う単語

	英	簡	繁	韓
お湯	Hot water	热水	熱水	뜨거운 물
熱くないですか	Is the temperature OK?	会太烫吗	會太燙嗎	뜨겁지 않습니까?
かゆいところ	Is there any place that itches?	会痒的地方	會癢的地方	가려운 곳
パーマ液	Hair perm solution	烫发液	燙髮液	파마액
毛先	Hair ends	发尾	髮尾	머리끝
くせ毛	Curly hair	自然卷	自然捲	곱슬머리
マッサージ	Massage	按摩	按摩	마사지
雑誌	Magazine	杂志	雜誌	잡지
しばらく待つ	Please wait	稍候	稍候	잠시 기다리기
お気に入り	Favorite	喜欢	喜歡	내 취향

美容



ご要望
の確認

本日はいかがいたしましょうか？

英 How can we help you today?

簡 请问您今天想要什么样的服务呢？

繁 請問您今天想要什麼樣的服務呢？

韓 오늘은 어떻게 해 드릴까요?

どのようなヘアスタイルにいたしましょうか？

英 What kind of hair style do you desire?

簡 请问您想要什么样的发型呢？

繁 請問您想要什麼樣的髮型呢？

韓 어떤 헤어스타일로 해 드릴까요?

ヘアカタログをご覧になりますか？

英 Would you like to look at a style catalog?

簡 请问您要看发型目录吗？

繁 請問您要看髮型目錄嗎？

韓 헤어 카탈로그를 보시겠습니까?

パーマは 分かかります
お時間は大丈夫ですか？

英 A perm will take about minutes.
Do you have enough time?

簡 烫发需要 分钟。请问您的时间方便吗？

繁 燙髮需要 分鐘。請問您的時間方便嗎？

韓 파마는 분 걸립니다. 시간은 괜찮으신가요?

どれくらいカットしましょうか？

英 Are you ready to order?

簡 请问您想要剪多短呢？

繁 請問您想要剪多短呢？

韓 얼마나 자를까요?

このカラー見本の中から選んでください

英 Please choose from among these sample colors.

簡 请从这个颜色样本中选择

繁 請從這個顏色樣本中選擇

韓 이 컬러 견본 중에서 골라 주십시오



黒髪



茶色
(ブラウン)



金髪
(ブロンド)

英 Black hair

簡 黑发

繁 黑髮

韓 검은 머리

英 Brown

簡 棕发

繁 棕髮

韓 갈색(브라운)

英 Blonde

簡 金发

繁 金髮

韓 금발(블론드)

どのようなカラー(色)にされますか？

英 Which coloring would you like applied?

簡 请问您想要染哪种颜色呢？

繁 請問您想要染哪種顏色呢？

韓 어떤 색상으로 하시겠습니까?



はい 是 / 是
YES 네

いいえ 不是 / 不是
NO 아니요

スタイリング の確認

お湯加減はいかがですか？

英 Is the water temperature OK?

簡 请问热水温度适当吗？

繁 請問熱水溫度適當嗎？

韓 물은 뜨겁지 않습니까?

毛先を センチ(インチ)カットします

英 How many centimeters (inches) do you wish to have cut off the ends?

簡 将发尾剪短 厘米 (英寸)

繁 將髮尾剪短 公分 (英寸)

韓 머리끝을 cm(인치) 자르겠습니다

ヘアスプレーまたは、ワックスを使ってもいいですか？

英 Is it OK to use hair spray or wax?

簡 请问可以帮您使用定型喷雾或者是发蜡吗？

繁 請問可以幫您使用定型噴霧或者是髮蠟嗎？

韓 헤어 스프레이 또는 왁스를 사용해도 좋습니까?

毛先を整えてもいいですか？

英 Can I even out the ends?

簡 请问可以帮您修剪发尾吗？

繁 請問可以幫您修剪髮尾嗎？

韓 머리끝을 다듬어도 좋겠습니까?

仕上がりはいかがですか？

英 How is this?

簡 请问您觉得满意吗？

繁 請問您覺得滿意嗎？

韓 마무리는 어떻습니까?

気になるところはありますか？

英 Is there anything you are unhappy with?

簡 请问您有不满意的地方吗？

繁 請問您有不滿意的地方嗎？

韓 신경이 쓰이는 점은 있습니까?

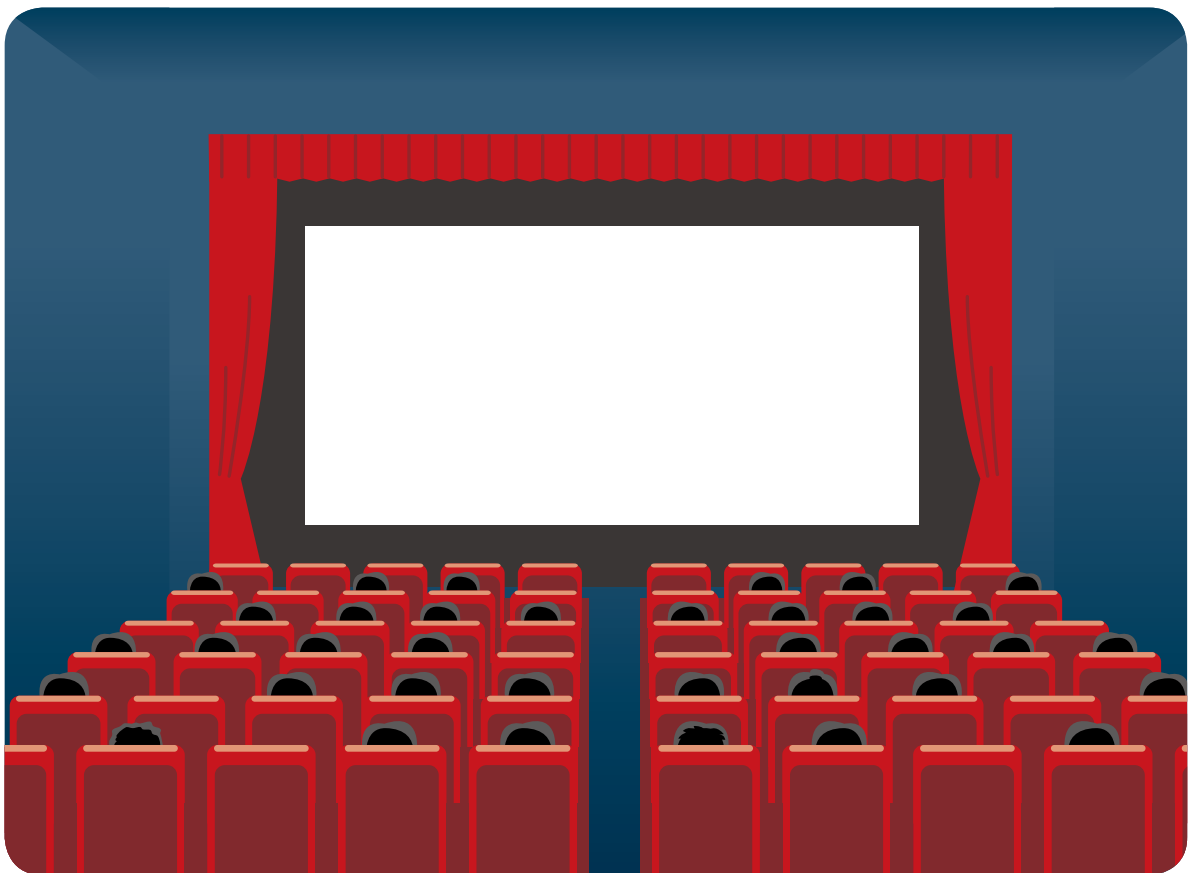
よく使う単語

	英	簡	繁	韓
予約	Reservation	预约	預約	예약
預かる (上着)	Please allow me to take your coat	保管 (外套)	保管 (外套)	맡기다(겉옷)
カット	Cut	剪发	剪髮	커트
揃える	Align	剪齐	剪齊	다듬다
前髪	Bangs	刘海	瀏海	앞머리
えり足	Hairline at nape of neck	后颈	後頸	뒷목덜미 머리카락
髪染め	Hair dyeing	染发	染髮	머리염색

外国人旅行客の「コト」消費を掘り起こす

文化体験を求める外国人観光客の増加を受けて、訪日外国人向けの作品を上映する映画館が増えてきました。また、日本には夕食後に楽しめるエンターテインメントが少ないことから、家族連れの旅行者が夜一緒に楽しめる日本のアニメ映画の上映など、映画によるインバウンド需要の掘り起こしも始まっています。日本のアニメはクールジャパンの代表的なコンテンツ。世界中で愛されている人気のコンテンツで、海外にもファンが多数います。そうした人たちを呼び込む起爆剤となる可能性を秘めているということでしょう。母国で日本語を学習している人には、日本語の映画が良いテキストになることもあるようです。

日本の映画館では上映作品に関連するグッズの販売なども行っていますが、その光景も海外ではあまり見られない日本ならではのもの。フィギュアやアクセサリーなどは日本でしか入手できないアイテムとしてお土産に買われることも多く、映画鑑賞に伴うこうした体験を外国人観光客の「コト」消費の一角に育てようと、日本政府観光局などによる積極的なバックアップも行われています。



受付

外国語でのコミュニケーションに不安があるため、このシートを使ってお話しさせていただきます。

英 : I can't speak English well, so I will use this sheet while I speak.

簡 : 因担心使用外语交流有困难, 故请让我通过这张纸进行对话。

繁 : 因擔心使用外語交流有困難, 故請讓我通過這張紙進行對話。

韓 : 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다.



どの作品をご覧になりますか？

英 Which movie would you like to see?

簡 请问您想要观看哪部电影呢？

繁 請問您想要觀看哪部電影呢？

韓 어느 작품을 보시겠습니까?

各種割引を適用される場合は
身分証の提示をお願いいたします

英 If you will be using a discount please show some identification

簡 若有适用各种折扣的情况时, 请您出示身份证

繁 若有適用各種折扣的情況時, 請您出示身分證

韓 각종 할인 혜택이 적용되는 경우는 신분증을 제시해 주십시오

何名様でご鑑賞ですか？

英 How many tickets would you like?

簡 请问有几位要观赏呢？

繁 請問有幾位要觀賞呢？

韓 몇 분께서 보시겠습니까?

料金は 円です

英 That will be yen please

簡 费用是 日元

繁 費用是 日圓

韓 요금은 엔입니다

何時の回がよろしいですか？

英 Which showing would you like to see?

簡 请问您想要看几点的场次呢？

繁 請問您想要看幾點的場次呢？

韓 몇 시 작품을 보시겠습니까?

お支払いはカードと現金の
どちらにされますか？

英 Will you be paying by cash or credit card?

簡 请问您要以信用卡还是现金支付呢？

繁 請問您要以信用卡還是現金支付呢？

韓 지불은 카드와 현금 중 어느 것으로 하시겠습니까?

座席表からご希望の場所を選んでください

英 Please look at the seating chart and select where you would like to sit

簡 请从座位表选择你想要的位置

繁 請從座位表選擇你想要的位置

韓 좌석표에서 원하시는 장소를 골라 주십시오

時 分より入場できます
それまでしばらくお待ちください

英 You can enter the theater from .
Please wait until then

簡 点 分可以开始入场。请稍候片刻

繁 點 分可以開始入場。請稍候片刻

韓 시 분부터 입장할 수 있습니다. 그때까지 잠시 기다려 주십시오

携帯電話の電源はお切りください

英 Please turn off your mobile phone

簡 请关闭手机的电源

繁 請關閉手機的電源

韓 휴대전화는 꺼 주십시오



映画の録音・撮影は禁じられています

英 Filming or recording the movie is prohibited

簡 电影播放期间禁止录音与摄影

繁 電影播放期間禁止錄音與攝影

韓 영화의 녹음이나 촬영은 금지되어 있습니다



劇場内は禁煙です

英 Smoking is not allowed in the theatre

簡 电影院內禁烟

繁 電影院內禁菸

韓 극장 안은 금연입니다



上映中のおしゃべりはご遠慮ください

英 Please refrain from talking during the movie

簡 放映中请不要大声喧哗

繁 放映中請不要大聲喧嘩

韓 상영 중에 잡담은 삼가 주십시오



売店以外の飲食物の持ち込みは ご遠慮ください

英 Please refrain from bringing in outside food or drink

簡 请勿携带外食入场

繁 請勿攜帶外食入場

韓 매점에서 구입한 상품 이외의 음식물은 반입하지 마십시오



ゴミの分別回収にご協力ください

英 Please separate your trash appropriately

簡 请配合垃圾的分类回收

繁 請配合垃圾的分類回收

韓 쓰레기 분리 수거에 협조해 주십시오



この映画は、15歳（18歳）未満の方は ご覧いただけません

英 People younger than 15 (18) years of age are not allowed to see this movie.

簡 这部电影未满15岁（18岁）者不得观看

繁 這部電影未滿15歲（18歲）者不得觀看

韓 이 영화는 15세(18세) 미만 관람 금지입니다

18歳未満の方は終了時間が23時以降の 上映回にはご入場できません

英 People younger than 15 (18) years of age are not allowed to watch showings that finish later than 23:00

簡 结束时间为23点以后的放映场次，未满18岁者不得入场

繁 結束時間為23點以後的放映場次，未滿18歲者不得入場

韓 18세 미만은 종료 시간이 23시 이후인 상영회에는 입장할 수 없습니다



はい 是 / 是
YES 네

いいえ 不是 / 不是
NO 아니오

この映画の音声は 語です

英 The audio for this movie is in

簡 这部电影为 语发音

繁 這部電影為 語發音

韓 이 영화의 음성은 어입니다

前の座席を蹴る行為はおやめください



英 Please refrain from kicking the seat in front of you

簡 請勿用腳踢前面的座位

繁 請勿用腳踢前面的座位

韓 앞 좌석을 발로 차는 행위는 삼가 주십시오

満席のためご入場できません

英 I am sorry, but the show is sold out

簡 因为客满无法入场

繁 因為客滿無法入場

韓 빈 좌석이 없어서 입장할 수 없습니다

座席のドリンクホルダーは右(左)側をご使用ください

英 Please use the drink holder in the right (left) arm rest as needed

簡 请使用座位右(左)侧的饮料杯架

繁 請使用座位右(左)側的飲料杯架

韓 좌석의 드링크 홀더는 오른쪽(왼쪽)을 사용해 주십시오

よく使う単語

	英	簡	繁	韓
列にお並びください	Please form a line	请排队	請排隊	줄을 서 주십시오
窓口	Ticket window	售票口	售票口	창구
自動販売機	Vending machine	自动贩卖机	自動販賣機	자동판매기
喫煙所	Smoking area	吸烟区	吸菸區	흡연소
売店	Shop	商店	商店	매점
お手洗い	Restroom	卫生间	廁所	화장실
前売り券	Advance tickets	预售票	預售票	예매권
日本語吹き替え	Dubbed in Japanese	日文配音	日文配音	일본어 더빙
次回上映時間	The next showing starts at XXX	下一场的放映时间	下一場的放映時間	다음 상영 시간
パンフレット	Pamphlet	电影宣传册	電影宣傳冊	팸플릿
満席	Sold out	客满	客滿	만석

公衆浴場

丁寧な事前の説明でトラブルを回避

体験型の観光を求める外国人が増える中で、銭湯は気軽に日本文化を楽しめる貴重な場所として人気が高まっています。しかしながら、「脱衣場に土足で上がる」「下着のまま湯船に入る」「体を洗う場所で自らの衣服を洗濯する」など、文化や習慣の違いからトラブルに発展する事例もあるようです。外国人観光客は基本的に日本を知りたくて来ています。自国の文化と違うからといって不快感を示す外国人は多くありません。銭湯初体験の外国人観光客には、日本の銭湯の正しい入り方をチラシやポスターなどを使ってまずは丁寧に説明してあげましょう。



入浴する前にご覧ください
Look !! Befor you go in...

浴槽に入る前には
パンツを脱いでください
Please take off your underwear before you go in
浴槽内裸足で入浴
靴や履物等は 脱いで 置いてください

湯船に入る前に汚れた体を
洗い流してください
Please wash yourself well before getting into the tub
湯船内裸足で入浴
湯船内裸足で入浴

湯船にタオルは
入れないでください
Please keep your towel out of the tub
湯船にタオルは
入れないでください

シャワーは座って使い
脱いだ衣類は濡れ水で洗ってください
Please use the shower while sitting, and turn it off when you don't use it
湯船内裸足で入浴
湯船内裸足で入浴

洗濯は
ご遠慮ください
Please refrain from washing your clothes or underwear
湯船内裸足で入浴
湯船内裸足で入浴

脱衣場に出る前には
濡れた体を拭いてください
Please wipe yourself off before coming out to the dressing area
湯船内裸足で入浴
湯船内裸足で入浴

東京都公衆浴場業生活衛生同業組合
<http://www.1010.or.jp>

トラブルを回避するために

「入浴マナー」のポスターを
あらかじめご覧ください。

英 Please read the "bathing etiquette" poster in advance

蘭 請事先閲覧「泡湯礼仪」の海报

繁 請事先閲覧「泡湯禮儀」の海报

韓 "입욕 매너" 포스터를 미리 확인해 주십시오

アルコールを多量に摂取しているお客様は
お断りをしています

英 Customers who have consumed large amounts of alcohol will be refused

蘭 谢绝大量饮酒后的客人泡汤

繁 謝絕大量飲酒後的客人泡湯

韓 술을 많이 드신 손님은 입장할 수 없습니다

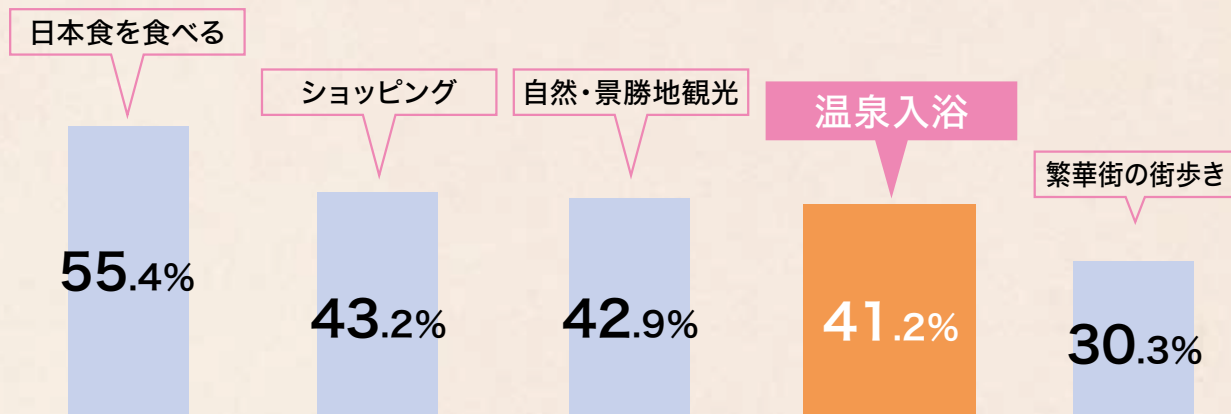
銭湯人気を高めるさまざまな取り組み

都内で最も銭湯が多い大田区では、外国人観光客のために独自に指差し案内マニュアルやポスターを作成。銭湯の入り口に外国人も安心して利用できる施設であることを示す「大田区ウエルカムショップステッカー」を貼るなど、訪れる外国人観光客を温かく迎えるための取り組みも行っています。また、足立区では地元ホステルの企画でレトロな雰囲気の残る銭湯ツアーなどを行っています。銭湯の虜になる外国人がさらに増えていきそうです。



次回、訪日したときにやりたいこと

観光庁の平成29年の訪日外国人の消費動向調査



公衆浴場

入浴 の手順

先に料金をお支払いください

英 Please pay in advance

簡 请先支付費用

繁 請先支付費用

韓 먼저 요금을 지불해 주십시오

脱衣所では携帯やPCの利用をお控えください

英 Please refrain from using your mobile phone or PC in the changing room

簡 更衣室内请避免使用手机或计算机

繁 更衣室內請避免使用手機或電腦

韓 탈의소에서는 휴대전화나 PC 이용을 삼가 주십시오

入浴料は 円です。
現金でお支払いください

英 The bathing charge is yen. Please pay in cash

簡 泡湯費用为 日元。请以現金支付

繁 泡湯費用为 日圓。請以現金支付

韓 입욕료는 엔입니다. 현금으로 지불해 주십시오

洗い場に入ったらまず掛け湯をしましょう

英 When entering the bathing room, splash warm water on yourself first

簡 进入冲洗区后，请先取少量温水淋在身上

繁 進入沖洗區後，請先取少量溫水淋在身上

韓 욕장 안으로 들어가면 우선 가볍게 물을 끼얹습니다

靴箱のカギは帰りまでご自分で保管してください

英 Please keep the key to your shoe box with you until you leave

簡 离开前，鞋柜的钥匙请自行保管

繁 離開前，鞋櫃的鑰匙請自行保管

韓 신발장의 열쇠는 돌아가실 때까지 스스로 보관해 주십시오

よく温まったら体を洗いましょう

英 Wash your body once you are warm

簡 身体变暖和后请冲洗身体

繁 身體變暖和後請沖洗身體

韓 몸이 따뜻해지면 전신을 씻습니다

貴重品はフロントでお預かりします

英 Please leave your valuables at the reception desk

簡 贵重物品请寄放在前台

繁 貴重物品請寄放在櫃台

韓 귀중품은 프런트에서 보관해 드립니다

帰るときは、忘れ物がないように確認しましょう

英 Please be sure not to forget anything when you leave

簡 离开前，请确认没有遗忘物品

繁 離開前，請確認沒有遺忘物品

韓 돌아가실 때는 잊으신 물건이 없도록 확인해 주십시오



外国語でのコミュニケーションに不安があるため、このシートを使ってお話しさせていただきます。

英 : I can't speak English well, so I will use this sheet while I speak.

簡 : 因担心使用外语交流有困难, 故请让我通过这张纸进行对话。

繁 : 因擔心使用外語交流有困難, 故請讓我通過這張紙進行對話。

韓 : 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다.



入浴後 の案内

濡れたまま脱衣所に上がらないでください

英 Please do not get into the changing room while dripping wet

簡 請擦干身体与头发再回到更衣室

繁 請擦乾身體與頭髮再回到更衣室

韓 몸이 물에 젖은 채로 탈의소에 나오지 마십시오

水分補給も忘れずに

英 Remember to drink lots of water

簡 请记得要补充水分

繁 請記得要補充水分

韓 수분 보급도 잘 챙겨 주십시오

施設のタオルは返却してください

英 Please return the facility's towels

簡 请归还设施的毛巾

繁 請歸還設施的毛巾

韓 시설의 수건은 반납해 주십시오

施設内のものは持ち帰らないでください

英 Please do not take any of the facility's amenities/goods with you

簡 请勿将设施内的物品带走

繁 請勿將設施內的物品帶走

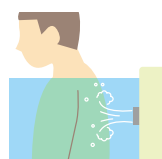
韓 시설 안의 물건은 가지고 가지 마십시오

よく使う単語

	英	簡	繁	韓
脱衣かご	A basket to place your clothes in	更衣籃	更衣籃	옷바구니
桶	Bucket	澡桶	澡桶	통
かみそり	Razor	剃刀	剃刀	면도기
湯船	Bathtub	澡盆	澡盆	욕조
掛け湯	Splash hot water on yourself	冲淋温水	冲淋溫水	물 끼얹기
石けん	Soap	肥皂	肥皂	비누
疲労回復	Recovery from fatigue	消除疲劳	消除疲勞	피로회복
血行不良	Poor circulation	血液循环不良	血液循環不良	혈액순환 불량
軟水	Soft water	软水	軟水	연수

マッサージ風呂

強い水流によって筋肉をほぐし、血行をよくします。



英 Massage bath. Loosen your muscles with strong blasts of water to improve circulation

簡 按摩浴池。通过强力水流让肌肉放松, 改善血液循环

繁 按摩浴池。透過強力水流讓肌肉放鬆, 改善血液循環

韓 마사지 욕조. 강한 물살로 근육을 풀어주고 혈액순환을 도와줍니다

電気風呂

微電流によって筋肉のコリをほぐしてくれます。心臓ペースメーカーご利用の方はご注意ください。



英 Electrically-charged bath. Minute electric currents will loosen stiff muscles. If you use a pacemaker, please do not use this bath.

簡 通电浴池。通过微量的电流缓和肌肉的酸痛。装有心脏起搏器者请避免泡汤

繁 通電浴池。透過微量的電流緩和肌肉的痠痛。裝設心律調節器者請避免泡湯

韓 전기 욕조. 약한 전류로 뭉친 근육을 풀어줍니다. 심장박동기를 사용하시는 분은 삼가 주십시오

クリーニング業

多言語化ツールを活用して、笑顔で接客

クリーニング業においても日本語を話せない外国人の利用は増加傾向にあります。しかしながら、日本政策金融公庫が実施したインバウンド対応に関する調査結果（2018年4～6月期）によると、クリーニング業において外国人観光客の集客に向けた取り組みを実施しているところは6.0%と、他業種に比べて少ないところが課題となっています。外国人観光客のみならず増え続けている在留外国人を対象とする基本的な取り組みとして、メニューや料金、仕上がり日数などについて多言語でコミュニケーションをとれるように準備をしましょう。

一般的に外国人のお客様に対しては明るい接客が好まれるようです。外国語でのコミュニケーションが難しい場合は、多言語化ツールを活用し、笑顔で接客することをいつも以上に心がけましょう。



外国語でのコミュニケーションに不安があるため、このシートを使ってお話しさせていただきます。

英 : I can't speak English well, so I will use this sheet while I speak.

簡 : 因担心使用外语交流有困难, 故请让我通过这张纸进行对话。

繁 : 因擔心使用外語交流有困難, 故請讓我通過這張紙進行對話。

韓 : 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다.



メニューの多言語化

の中に該当する数字を書き込んでください

クリーニング基本料金表

英 Basic laundry service charges 簡 洗衣基本价目表 繁 洗衣基本價目表 韓 세탁 기본 요금표

紳士 英 Men 簡 男士 繁 男士 韓 남성

 背広 英 Business suit 簡 西装 繁 西裝 韓 양복 ¥	 ワイシャツ 英 Dress shirt 簡 衬衫 繁 襯衫 韓 와이셔츠 ¥	 ポロシャツ 英 Polo shirt 簡 Polo衫 繁 Polo衫 韓 폴로셔츠 ¥	 スラックス 英 Slacks 簡 西装褲 繁 西裝褲 韓 바지 ¥
--	---	--	--

婦人 英 Women 簡 女士 繁 女士 韓 여성

 ブラウス 英 Blouse 簡 女用衬衫 繁 女用襯衫 韓 블라우스 ¥	 ワンピース 英 Dress 簡 连衣裙 繁 連身裙 韓 원피스 ¥	 スカート 英 Skirt 簡 裙子 繁 裙子 韓 스커트 ¥	 ドレス 英 Party dress 簡 女士礼服 繁 禮服 韓 드레스 ¥
--	---	--	---

冬物 英 Winter clothing 簡 冬装 繁 冬裝 韓 겨울옷

 コート 英 Coat 簡 外套 繁 外套 韓 코트 ¥	 ジャンパー 英 Jacket 簡 休闲外套 繁 休閒外套 韓 점퍼 ¥	 ダウンジャケット 英 Down jacket 簡 羽绒夹克 繁 羽絨夾克 韓 다운재킷 ¥	 セーター・カーディガン 英 Sweater/ Cardigan 簡 毛衣、开襟羊毛衫 繁 毛衣、開襟羊毛衫 韓 스웨터 · 카디건 ¥
--	--	--	--

その他衣類 英 Other garments 簡 其他服飾 繁 其他服飾 韓 기타 의류

 礼服 英 Dress Suit 簡 礼服 繁 禮服 韓 예복 ¥	 制服 英 Uniform 簡 制服 繁 制服 韓 제복 ¥	 着物(和服) 英 Kimono 簡 和服 繁 和服 韓 기모노 ¥	 特殊加工品 英 Other man-made fabrics 簡 特殊加工品 繁 特殊加工品 韓 특수 가공품 ¥
---	--	--	--

その他 英 Other 簡 其他 繁 其他 韓 기타

 ネクタイ 英 Necktie 簡 领带 繁 領帶 韓 넥타이 ¥	 マフラー・ストール 英 Muffler/ Stole 簡 围巾、披肩 繁 圍巾、披肩 韓 머플러 · 스톨 ¥	 カーテン 英 Curtains 簡 窗帘 繁 窗簾 韓 커튼 ¥	 ふとん 英 Futon 簡 棉被 繁 棉被 韓 이불 ¥
---	--	---	---

ご利用の流れ

お預かりします。
お品物をチェックします

英 Please allow me to check the item

簡 收到您的衣物了，将为您进行检查

繁 收到您的衣物了，將為您進行檢查

韓 맡아 드리겠습니다. 물건을 확인하겠습니다

チェック項目

シミ抜きできます

英 The stains can be removed

簡 可去污

繁 可去汙

韓 얼룩 제거 가능합니다

不可のもの

当店ではお引き受けできません

英 I am sorry but we cannot accept this item for cleaning at this shop

簡 恕本店无法提供服务

繁 恕本店無法提供服務

韓 우리 가게에서는 맡을 수 없습니다

ボタン付け、傷・穴修理も受け付けます

英 We can attach buttons and repair rips/holes

簡 也提供鈕扣縫補、修補破損與破洞

繁 也提供鈕扣縫補、修補破損與破洞

韓 단추 달기, 흠집·구멍 수리도 가능합니다

撥水加工もできます

英 We can make it water repellent

簡 也可处理防水加工

繁 也可處理防水加工

韓 발수가공도 가능합니다



革・毛皮の衣類も取り扱っています

英 We also handle leather and fur items

簡 也承接皮革与毛皮服飾

繁 也承接皮革與毛皮服飾

韓 가죽·모피 의류도 취급하고 있습니다

ウェットクリーニングできます

英 Wet cleaning is also available

簡 可水洗

繁 可水洗

韓 웨트 클리닝 가능합니다

シミ抜き料金は 円です英 Stain removal is yen簡 去污費用为 日元繁 去汙費用為 日圓韓 얼룩 제거 요금은 엔입니다ボタン付け料金は 円です英 Attaching a button is yen簡 鈕扣縫補費用为 日元繁 鈕扣縫補費用為 日圓韓 단추 달기 요금은 엔입니다傷・穴修理料金は 円です英 Repairing a rip/hole is yen簡 修補破損与破洞費用为 日元繁 修補破損與破洞費用為 日圓韓 흠집・구멍 수리 요금은 엔입니다撥水加工料金は 円です英 Water repellent processing is yen簡 防水加工处理費用为 日元繁 防水加工處理費用為 日圓韓 발수가공 요금은 엔입니다 の中に該当する数字を書き込んでください 日までに仕上がります英 Your items will be ready on 簡 天内完成繁 天内完成韓 일까지 세탁이 끝납니다仕上がり日より 日以内に
お引き取りください英 Please pick your items up within days
of their being ready簡 请自完成日起 天内领取繁 請自完成日起 天内領取韓 세탁이 끝난 날부터 일 이내에 가지러 오십시오

引き取り時

仕上がり品(箇所)と一緒に
確認してください英 Please, let's check the finished items
together

簡 请一起确认完成品(处)

繁 請一起確認完成品(處)

韓 세탁이 끝난 상태(부위)를 함께 확인해 주십시오

◆定休日

英 Regular holiday

簡 定期休假

繁 公休

韓 휴무일

日	月	火	水	木	金	土	祝日
SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	public holiday
日	周一	周二	周三	周四	周五	周六	芦假日
日	週一	週二	週三	週四	週五	週六	節假日
일	월	화	수	목	금	토	공휴일

◆夜は PM 時まで営業英 We are open until
o'clock at night簡 晚上营业到PM 点繁 晚上營業到PM 點韓 밤에는 PM 시까지 영업

共通実践会話集

外国語でのコミュニケーションに不安があるため、このシートを使ってお話しさせていただきます。

英 : I can't speak English well, so I will use this sheet while I speak.

簡 : 因担心使用外语交流有困难, 故请让我通过这张纸进行对话。

繁 : 因擔心使用外語交流有困難, 故請讓我通過這張紙進行對話。

韓 : 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다.



両替はお断りしております

英 I am sorry but we do not conduct currency exchanges

簡 谢绝外币兑换

繁 謝絕外幣兌換

韓 돈을 바꿔 드리지 않습니다



ここに座らないでください

英 Please do not sit here

簡 请不要坐在这里

繁 請不要坐在這裡

韓 여기에 앉지 마십시오



店内にはトイレはございません

英 We do not have a restroom on the premises

簡 店内没有卫生间

繁 店內沒有廁所

韓 가게 안에 화장실은 없습니다



トイレトイレットペーパー以外は流さないでください

英 Please do not flush any objects other than toilet paper

簡 请不要丢入卫生纸以外的物品

繁 請不要丟入衛生紙以外的物品

韓 화장실용 화장지 외에는 변기에 흘려보내지 마십시오



店内での飲食はご遠慮ください

英 Please refrain from eating or drinking in the store

簡 请勿在店内饮食

繁 請勿在店內飲食

韓 가게 안에서는 음식을 드시지 마십시오



お忘れ物にはお気を付けてください

英 Please be careful not to forget anything

簡 请注意避免遗忘物品

繁 請注意避免遺忘物品

韓 잊으신 물건이 없도록 조심하십시오



指でさして
使いましょう

英: 英語

繁: 中国語(繁体字〈台湾・香港〉)

簡: 中国語(簡体字)

韓: 韓国語

時から 時まで営業しております

英 We are open from o'clock until o'clock

簡 营业时间从 点到 点

繁 營業時間從 點到 點

韓 시부터 시까지 영업합니다

現金でお支払いされますか？
それともクレジットカードですか？

英 Will you be paying by cash or credit card?

簡 请问您是以现金支付吗？还是使用信用卡呢？

繁 請問您是以現金支付嗎？還是使用信用卡呢？

韓 현금으로 지불하시겠습니까? 아니면 신용카드를 사용하시겠습니까?

どこが痛いですか？

英 What hurts?

簡 请问您哪里痛呢？

繁 請問您哪裡痛呢？

韓 어디가 아프십니까?

何かお困りですか？

英 Can I help you with anything?

簡 请问需要帮忙吗？

繁 請問需要幫忙嗎？

韓 뭘 도와드릴까요?

またのお越しをお待ちしております

英 We look forward to seeing you again

簡 期待您下次的光临

繁 期待您下次的光臨

韓 또 이용해 주십시오

救急車をお呼びしますか？

英 Shall I call an ambulance?

簡 请问要帮您叫救护车吗？

繁 請問要幫您叫救護車嗎？

韓 구급차를 부를까요?

お客様の安全・安心のために

病気やケガなどが起きたときの対応

異国で災害や事故など不測の事態に遭遇すれば、誰しも不安を感じるものです。とくに注意が必要なのが、来店・来館されたお客様の体調が悪くなってしまうケースです。もともと体調不良がありそれが悪化したのか、それ以外の要因があるのかは様子を見ているだけでは判断できないこともあります。慌てず、状況を確認し、適切な案内ができるよう準備を整えておくことが肝心です。また、災害時の外国人客の対応についても必要な準備を整えておきましょう。

●救急マニュアルを使った案内・対応

痛いところはどこか、どのような症状なのか、救急車の要請が必要かなどを確認することが第一です。そうしたときに役立つのが、総務省消防庁が作成している救急車利用マニュアル『救急車を上手に使いましょう』。日本語版だけでなく、英語版、中国語版、韓国語版があり、総務省消防庁のホームページからダウンロードすることができます。



〈日本語版〉



〈英語版〉



〈中国語版〉

●救急車を呼ぶ・呼ばないの確認

救急車を
お呼びしますか？

救急安心センター事業(＃7119)とは、住民が、急なけがや病気をした際に、救急車を呼ぶか、いまずぐ病院に行った方が良いのかなど、判断に迷った場合に、専門家から電話でアドバイスを受けることができる窓口です(外国語には対応していません)。

●東京都医療機関案内サービスについて



ひまわりのホームページでは、言語別(16言語)・対応レベル別に医療機関検索をすることもできます。



<http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq13/qqport/tomintop/>

※情報の変更等があるため、事前に医療機関に電話で確認してください。

災害時に備えて

災害時に備えて、外国人対応に有用な情報発信を行っているサイトを確認しておきましょう。特に、①災害が発生した際にその状況を発信することとしているサイト、②災害時の医療拠点がわかるサイト、③災害時の外国語対応の文例がのっているサイトについて、どのような情報をどうしたら得られるのか、あらかじめ知っておきましょう。

災害発生時情報源

災害が発生する前に予め収集しておく情報と、災害発生後に状況に応じて収集する情報の2種類があります。通信手段が途絶した場合に備えて、施設が必要と思われる情報の精査とその情報源を確認し、まずは予め収集しておく情報を確認してください。

■観光庁災害時情報提供ポータルサイト

「Safety tips for travelers」

<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/>

■東京都防災ホームページ(発災時)

<http://www.bousai.metro.tokyo.jp/english/index.html>

■内閣府防災情報のページ

<http://www.bousai.go.jp/index.html>

■NHKワールド(NHK WORLD)

<http://www.nhk.or.jp/nhkworld/>

■NHKワールドTV

英語ニュース(NHK WORLD TV Latest News)

<http://www.nhk.or.jp/nhkworld/english/news/>

■NHKワールド

ラジオ日本(NHK WORLD RADIO JAPAN)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ja/radio/>

■インターFM

<http://www.interfm.co.jp/>

災害拠点病院・医療救護所 等

大規模災害発生時は、防災マップで確認した近隣の病院・診療所では通常の医療サービスが提供されない場合があります。都は、主に重症者を受入れる医療機関として、東京都災害拠点病院を指定しています。

■東京都災害拠点病院

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryo/kyuukyuu/saigai/kyotenbyouinlist.html>

外国語対応

災害発生時の外国語対応や文例集があります。

■東京都国際交流委員会

<http://www.tokyo-icc.jp/>

■自治体国際化協会地域国際化協会

<http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/>

■東京都国際交流委員会

(災害時の外国人支援マニュアル)

<http://www.tokyo-icc.jp/information/howto.html>

■自治体国際化協会・地域国際化協会

<http://rliea.clair.or.jp/kyoukai/>

東京都産業労働局観光部では、地震等の大規模な災害が発生した場合に、都内を訪れている外国人旅行者に対し、宿泊施設を始めとした観光関連事業者が円滑に案内・誘導、情報提供ができるよう、宿泊施設での対応を中心とした「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動マニュアル」を作成しています(平成30年3月に掲載内容を充実した改訂版を発行)。このマニュアルには、災害に備えるための事前チェックリストや地震発生時の対応方法などが掲載されていますので、あわせて確認しておきましょう。



URL : http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/saitai_manual_2018_gaiyo.pdf

火災時の避難誘導 (対応文例)



**火事です！
急いで避難してください**

英 Fire! Please evacuate immediately. ファイヤ! プリーズ イバキューエート イミジエトリー

簡 起火了! 赶快逃生! チィ フォ ロォ ガンクアイ タオション

繁 發生火災了! 請趕快逃生! ファアション フォツァイ ロォ チン ガンクアイ タオション

韓 화재입니다! 서둘러 대피해 주세요. ファジェイムニダ ソドゥルロ テピヘ ジュセヨ

非常口はこちらです

英 Emergency exits are this way. イマージェンシー エクジット アー ディス ウェイ

簡 紧急出口在这里! ジンジー チュウコウ ツァイ チョオリィ

繁 緊急出口在這裡! ジンジー チュウコウ ツァイ チョオリィ

韓 비상구는 이쪽입니다. ピサングヌン イッチョギムニダ

姿勢を低く保ってください

英 Keep low to the ground. キープ ロー トゥー ザー グラウンド

簡 请放低身体, 迅速逃生 チン ファンディ シェンティ、 シュンスウ タウシェン

繁 請放低身體, 迅速逃生 チン ファンディ シェンティ、 シュンスウ タウシェン

韓 자세를 낮게 유지해 주세요. チャセルル ナッケ ユジヘ ジュセヨ

ハンカチやタオルがあれば、口と鼻にあててください。

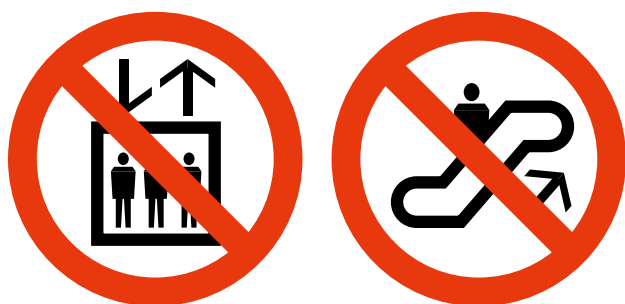
英 If you have a handkerchief or towel, please place it over your mouth and nose.
イフ ユー ハブ ア ハンカチーフ オア タオル、 プリーズ プレイス イット オーバー ユアー アンド ノーズ

簡 若有手帕或毛巾, 请捂住口鼻 シェンザァイ プウノオン ヨン ディエンティ

繁 若有手帕或毛巾, 請搵住口鼻 ルォ ヨウ ショウパ フォ マオジン、 チン ウージュ コウピ

韓 손수건이나 타올이 있으면 입과 코를 막아 주십시오
ソンスウゴニナ タオリ イッスミョン イップクァ コルル マガ チュシプシオ

必要な場所に掲示するなどして使用してください。



災害時には
エレベータや
エスカレーターは
使用しないでください

英 Please do not use the elevators or escalators should a disaster strike
プリーズ ドゥー ノット ユーズ ザ エレベーターズ オア エスカレーターズ シュドゥ ア ディザスター ストライク

簡 发生灾害时，请勿使用电梯或电扶梯
ディチェン ロオ チン バオフウ ハオ トウブウ ブウヤオ ベイ ルオシャア ウウピン ザア チョン

繁 發生災害時，請勿使用電梯或電扶梯
ファアション ザイハイ シー、チンウー シーヨン ディエンティ フォ ディエンフーティ

韓 재해 발생 시에는 엘리베이터나 에스컬레이터는 사용하지 마십시오
チェヘ パルセン シエヌン エレベータナ エスカレーターヌン サヨンハジ マシップシオ

指示に従ってください

英 Please follow directions. プリーズ フォロー ディレクションズ

簡 请听从指挥！ チン ティンツォン チーフウェイ

繁 請聽從指示！ チン ティンツォン チイシ

韓 지시에 따라 주세요. チシエ タラ ジュセヨ

近くの階段から建物の外へ逃げてください

英 Please use nearby stairs and exit the building プリーズ ユーズ ニアバイ ステアーズ アンド エクジット ザ ビルディング

簡 请从附近的楼梯往建筑物外逃生 チン ツォン フージン ダ ロウティ ワン ジェンチュウーワイ タオション

繁 請從附近的樓梯往建築物外逃生 チン ツォン フージン ダ ロウティ ワン ジェンチュウーワイ タオション

韓 근처 계단을 이용하여 건물 밖으로 대피해 주십시오
クンチョ ケダヌル イヨンハヨ コンムル バクロ デピヘ チュシブシオ

押し合わず逃げてください

英 Please do not push, and exit in a calm manner プリーズ ドゥ ノット プッシュ, アンド エクジット イン ア カルム マナー

簡 逃生时请勿推挤 タオション シー チンウー トウェイジー

繁 逃生時請勿推擠 タオション シー チンウー トウェイジー

韓 서로 밀치지 말고 대피해 주십시오 ソロ ミルチジ マルゴ デピヘ チュシブシオ

地震時の避難誘導 (対応文例)



**地震です！
落下物から頭を守ってください**

- 英** Earthquake! Protect your head from falling objects.
アースクエイク! プロテクト ユア ヘッド フロム フォーリング オブジェクツ
- 簡** 地震了! 请保护好头部, 避免掉落物品
ディチェン ロォ チン バオフウ ハオ トウブウ ビーメン ディアオロォ ウビン
- 繁** 發生地震了! 請保護好頭部, 避免掉落物品
フアアション ディチェン ロォ チン バオフウ ハオ トウブウ ビーメン ディアオロォ ウビン
- 韓** 지진입니다! 낙하물로부터 머리를 지켜주세요.
チジニムニダ ナッカムルロプト モリルル チキョジュセヨ

ケガや火傷をした場合は従業員に申し出てください

- 英** If you are injured or burnt please inform an employee
イフ ユー アー インジュリード オア バートン プリーズ インフォーム アン エンプロイー
- 簡** 若受伤或烧伤, 请通知工作人员 ルォ ショウシャン フォ シャオシャン、チン トンチー ゴンズウオレンユエン
- 繁** 若受傷或燒傷, 請通知工作人員 ルォ ショウシャン フォ シャオシャン、チン トンチー ゴンズウオレンユエン
- 韓** 부상이나 화상을 입은 경우 종업원에게 말씀해 주십시오
ブサンイナ ファサンウル イブン キョンウ チョンオボオネゲ マルスメ チュシブシオ

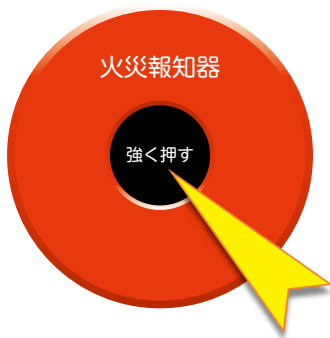
断水しているのでトイレの水は流れません

- 英** Water has been cut off so the toilet will not flush
ウォーター ハズ ビーン カット オフ ソー ザ トワレット ウィルノット フラッシュ
- 簡** 卫生间因停水而无法冲水 ウェイションジエン イン ティンシュイ アー ウーファ チョンシュイ
- 繁** 廁所因停水而無法沖水 ツォスォ イン ティンシュイ アー ウーファ チョンシュイ
- 韓** 단수로 인해 화장실에 물이 내려지지 않습니다 タンスウロ イネ ファジャンシレ ムリ ネリヨジジ アン스ム니다

国際交流協会の問い合わせ先はこちらです

- 英** This is the contact information for the International Exchange Association
ディス イズ ザ コンタクト インフォメーション フォー ザ インターナショナル エクスチェンジ アソシエーション
- 簡** 这里是国际交流协会的联络方式 チョオリー シー グウオジージアオリウシエフイ ダ リエンルオフアンシー
- 繁** 這裡是國際交流協會的聯絡方式 チョオリー シー グウオジージアオリウシエフイ ダ リエンルオフアンシー
- 韓** 국제교류협회 문의처는 이쪽입니다 クッチェキョリュヒョッペ ムニチョヌン イチョギム니다

必要な場所に掲示するなどして使用してください。



火災を発見したら 非常ベルを押してください

英	Should you see a fire, please press the emergency button シュドゥ ユー スィー ア ファイアー、プリーズ プレス ザ エマージェンシー ボタン
簡	若发现火灾，请按下警铃 ルオ ファアション フォザイ、チン アンシア ジンリン
繁	若發現火災，請按下警鈴 ルオ ファアション フォザイ、チン アンシア ジンリン
韓	화재를 발견하면 비상벨을 눌러 주십시오 ファジェルル バルギョンハミョン ビサンベルル ヌルロ チュシブシオ

施設内を動き回ったり施設外に出たりしないでください

英	Please do not move around the facility or go outside プリーズ ドゥー ノット ムーブ アラウンド ザ ファシリティー オア ゴー アウトサイド
簡	请勿在设施内四处走动或是走出设施外 チンウー ザイ ショオシー ネイ スーチュー ソウドン フォ ソウチュー ショオシーワイ
繁	請勿在設施內四處走動或是走出設施外 チンウー ザイ ショオシー ネイ スーチュー ソウドン フォ ソウチュー ショオシーワイ
韓	시설 안을 돌아다니거나 시설 밖으로 나가지 마십시오 シソル アヌルトラダニゴナ シソル バクロ ナガジ マシップシオ

喫煙や火気の使用は控えてください

英	Please do not smoke or use fire プリーズ ドゥー ノット スモーク オア ユーズ ファイアー
簡	请避免吸烟或使用火源 チン ビーミエン シーイェン フォ シーヨン フォユェン
繁	請避免吸菸或使用火源 チン ビーミエン シーイェン フォ シーヨン フォユェン
韓	흡연이나 화기 사용은 삼가 주십시오 フビヨニナ ファギ サヨンウン サンガ チュシブシオ

火災を発見したら消火器で消してください

英	Should you see a fire, please put it out with a fire extinguisher シュドゥ ユー スィー ア ファイアー、プット イット アウト ウィズ ア ファイアー エクステングイッシャー
簡	若发现火灾，请使用灭火器灭火 ルオ ファアション フォザイ、チン シーヨン ミエフオチー ミエフオ
繁	若發現火災，請使用滅火器滅火 ルオ ファアション フォザイ、チン シーヨン ミエフオチー ミエフオ
韓	화재를 발견하면 소화기로 꺼 주십시오 ファジェルル バルギョンハミョン ソファギロ コ チュシブシオ

東京都の支援事業・日本政策金融公庫の貸付事業について

インバウンド対応力強化支援補助金【東京都産業労働局観光部受入環境課】

積極的に外国人旅行者を受け入れる事業者の取組を支援するため、補助事業を実施しています。

補助対象: 東京都内の飲食店・免税店(中小企業者に限る)、宿泊施設 等

補助率等: 対象経費の1/2以内で、1施設につき300万円を限度

対象事業: 多言語対応(施設の案内表示・HP等の多言語化・多言語タブレット導入等)、無線LAN環境の整備、トイレの洋式化、クレジットカードや電子マネー等の決済機器の導入、外国人旅行者の受入対応に係る人材育成

申請受付: (公財)東京観光財団

*詳細はこちら→ <https://www.tcvb.or.jp/jp/project/infra/welcome-foreigner/>

東京2020大会に向けた宿泊施設・飲食店の受動喫煙防止対策支援補助制度 【東京都産業労働局観光部受入環境課】

東京2020大会に向けて快適に宿泊・飲食施設を利用できるように、「喫煙専用室」の設置等に対する補助事業を平成31年度に実施する予定です。

補助対象: 東京都内の中小飲食店及び宿泊施設

補助率: 客席面積100㎡以下の中小飲食店 10分の9

上記以外の中小飲食店及び宿泊施設 5分の4

補助上限額: 400万円

対象経費: 「喫煙専用室」の設置等に必要経費のうち、都が認めるもの

*詳細は、決まり次第、東京都産業労働局ホームページに掲載します。

多言語コールセンターサービス【東京都産業労働局観光部受入環境課】

外国人旅行者との円滑なコミュニケーションを支援するために、24時間対応の多言語コールセンターサービスを提供しております。

対象: 東京都内の宿泊施設、飲食店、免税店

サービス内容: ①施設と外国人旅行者間の通訳 ②施設内の表示や外国人旅行者からのE-mail等の翻訳

対応言語/対応時間: 英語・中国語・韓国語(平成31年度よりタイ語・フランス語を追加予定)/24時間対応

料金: 無料(ただし、施設とコールセンター間の通話料金は施設の負担としています。)

*詳細はこちら→ <http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/kakusyu/callcenter/>

訪日外国人受入に関する生活衛生貸付の紹介【日本政策金融公庫(国民生活事業)】

外国人受入れ対応のためのお店の設備整備や改修の資金などにご活用いただけます。

《主な使いみちの例》

- 外国語等表記による案内看板の設置に必要な資金
- 外国語案内ツールの整備に必要な資金
- ・パンフレット等作成のための版下代金、翻訳料、印刷製本費等
- ・メニュー作成のための版下代金、翻訳料、印刷製本費等
- ・外国語ホームページの構築等
- クレジットカード対応機器、データ通信端末の設置に必要な資金
- 従業員に対する語学研修等に必要な資金
- 従業員(外国人)を雇用するための資金

【生活衛生貸付のご融資の概要〈訪日外国人旅行者(インバウンド)対応〉】

種別	振興事業貸付		一般貸付
ご利用いただける方	生活衛生関係事業を営む方であって、振興計画の認定を受けた生活衛生同業組合の組合員の方		生活衛生関係事業を営む方
資金使途	運転資金	設備資金	設備資金
融資限度額	5,700万円以内	1億5000万円以内～7億2000万円以内 (業種によって異なります。)	7,200万円以内～4億8000万円以内 (業種によって異なります。)<注1>
ご返済期間	7年以内	20年以内<注2>	13年以内<注3>
措置期間	2年以内		1年以内 (ご返済期間が7年超の場合は、2年以内)
利率(年利)	特利B: 0.51%～1.61%	特利J: 0.30%～1.60%	特利B: 0.51%～2.00%

<注1> 施設数またはお使いみちによって、ご融資限度額が異なります。

<注2> 店舗・宿泊施設の新設及び増改築にかかるものについては、30年以内

<注3> 一般公衆浴場業は30年以内

(利率は平成31年2月14日現在)

詳しくは、日本政策金融公庫ホームページをご覧ください。最寄りの支店の窓口までお問い合わせください。

あとがき

本マニュアルは、外国人対応支援マニュアル企画作成活用委員会において、検討・作成したものです。生衛業の皆様
の外国人観光客受け入れの取組の参考になれば幸いです。

【外国人対応支援マニュアル企画作成活用委員会委員名簿】

区 分	氏 名	所 属 ・ 役 職
有 識 者	松 本 泰 之	(公財)東京観光財団 専務理事
行政関係者	木 村 秀 嘉	東京都福祉保健局 健康安全部 環境保健衛生課長
生 衛 組 合	笹 原 和 之	理容生活衛生同業組合 常任理事
	大 田 文 雄	美容生活衛生同業組合 常務理事
	大 出 俊 彦	興行生活衛生同業組合 事務局長
	佐久間 克 文	ホテル旅館生活衛生同業組合 副理事長
	町 田 敏 彦	簡易宿泊業生活衛生同業組合 理事
	石 田 眞	公衆浴場業生活衛生同業組合 副理事長
	森 鉄 雄	クリーニング生活衛生同業組合 副理事長
指導センター	相 澤 伸 一	(公財)東京都生活衛生営業指導センター 専務理事

平成31年3月現在

【外国人対応支援マニュアル企画作成活用委員会開催状況(全4回)】

	開催月日	主な検討内容
第1回	平成30年 6月29日(金)	マニュアル企画・構成案検討
第2回	平成30年 9月14日(金)	マニュアル案検討
第3回	平成30年11月16日(金)	マニュアル案検討、活用方法検討
第4回	平成31年 2月18日(月)	マニュアル作成・活用方法まとめ



公益財団法人

東京都生活衛生営業指導センター

〒150-0012 東京都渋谷区広尾5-7-1 東京都広尾庁舎内
TEL (03) 3445-8751 (代) FAX (03) 3445-8753

画制作協力・印刷／菅原印刷株式会社 東京都台東区蔵前 3-15-1 TEL. (03) 5687-2211

※この冊子は、石油系溶剤を含まないインキを使用しています。