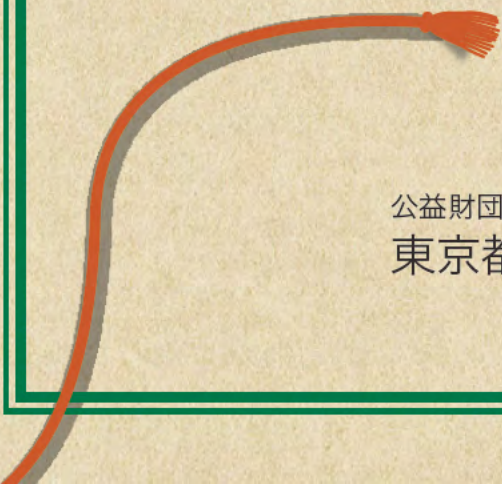


平成28年度外国人对応支援事業

外国人観光客対応ツール 活用マニュアル

平成 29 年 3 月



公益財団法人
東京都生活衛生営業指導センター

このマニュアル について

近年、外国人観光客は増加の一途をたどっています。日本政府観光局のまとめによると、訪日外国人数は2013年に初めて1,000万人を超え、2016年には2,400万人を突破し、わずか3年で倍増以上の数字となっています。それに伴い、訪日客が日本滞在中にショッピングや宿泊などに費やした額も上昇、中国人観光客の買い物支出が前年に比べ減ったとの報道もありますが、全体の消費額が減少傾向に向かっているわけではなさそうです。

2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会も近づき、国や都を挙げての受け入れ体制強化を図っていることもあって、今後さらに訪日客の増加が予想されています。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）は、2020年には8兆円規模と試算されているほどです。この冊子を、みなさんの店舗や企業がインバウンド需要を取り込む一助として、訪日客に対し戦略的にアプローチするための準備や機器・システムの導入のきっかけとなるようご活用いただければ幸いです。

「困った」

をビジネスチャンスに
変えるために

日本を訪れる外国人観光客は、日本の文化や食、人々との交流を通じて「良かった」「また来たい」と感じてくれています。一方、不便さを感じるなど不満も少なくありません。自国の文化やシステムと異なることへの戸惑いや、会話や言語表記が理解できず目的を果たせなかったなど、要因はさまざまです。

また、受け入れる側も急増する外国人観光客に対して、どのように接したら良いのかわからなかったり、準備・体制の不備で、折からの商機を逃してしまっているというケースも少なくありません。つまり、双方に解決すべき「困った」がある状況です。

課題がある状況はピンチではありません。むしろ、それを解決することで顧客数や売り上げを伸ばすチャンスです。生活衛生関係営業の経営者、従事者の皆さんの疑問や悩みを解決し、外国人観光客の受け入れを促進するために、このマニュアルをご活用ください。

CONTENTS

外国人観光客の基礎知識

訪日外国人旅行者数ランキング	2
外国人観光客の行動と必要な情報	3
都内在住外国人ランキング	4
諸外国の文化と宗教	5
主な国・地域の特性	6
外国人観光客が日本で困ったこと	8
世界のクレジットカード事情と日本の対応	8
外国人向け無料公衆無線 LAN の設置状況	9

より良い外国人観光客対応の基礎

外国人観光客受け入れの基本的な考え方	10
興味・関心の喚起のために 視覚的訴求①	11
興味・関心の喚起のために 視覚的訴求②	12
興味・関心の喚起のために 視覚的訴求③	13
スムーズなコミュニケーションを図るために① 笑顔とツールの活用	14
会話シートの活用	15
スムーズなコミュニケーションを図るために② あいさつ&会話文例	16
翻訳アプリを活用しよう	17

業種別外国人対応

ホテル旅館・簡易宿泊業	18
理容・美容業	21
興行	22
公衆浴場	24
クリーニング業	27

業種別会話シート・アンサーシート

ホテル旅館・簡易宿泊	28
理容・美容	32
興行	34
公衆浴場	36
クリーニング	38

付加価値を付ける

SNS を活用した PR / 地域や同業他社との連携サービス例	40
サイン・POP 活用	41

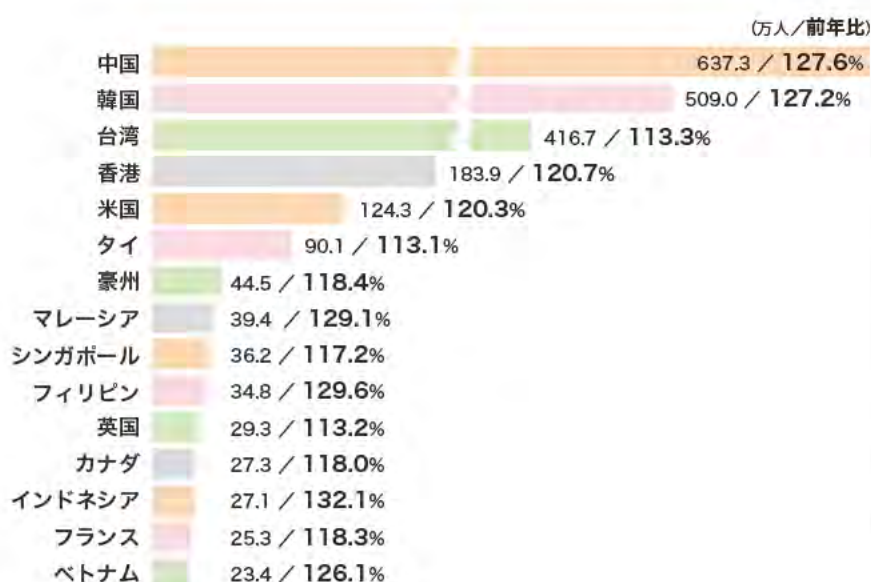
困ったときは

トラブルが起こったら	42
災害時に備えて	43
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	44

外国人観光客の基礎知識

どこからどれだけの人が来ているのか？ どんな特徴があるのか？
迎え入れるにあたって、まずは知っておきたいこと

訪日外国人旅行者数ランキング(上位)

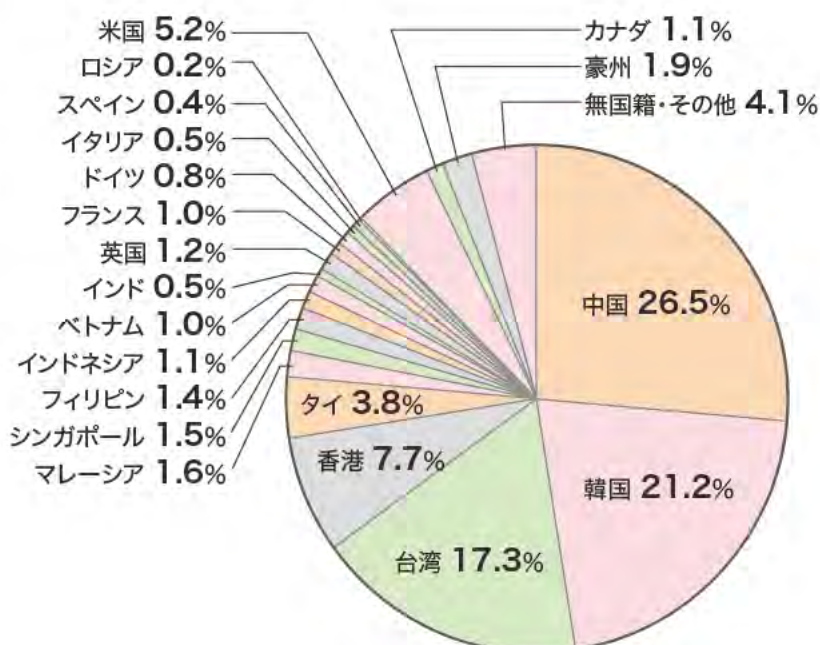


左のグラフは2016年に日本を訪れた外国人旅行者の上位15位の国と地域です。中国、韓国、台湾が群を抜いているのが特徴で、この傾向はこの10年大きな変化はありません。東アジアエリアでは“最も身近な外国”として人気があることがうかがえます。とくに近年では、LCC(格安航空会社)の新規就航等もあって旅行者が増えていること、さらに、タイやマレーシア、フィリピンなどの東南アジア諸国からも多くの人が日本を訪れています。

出典：日本政府観光局(JNTO) 数値は推計値(2017.1)

訪日外国人旅行者数ランキング(全体)

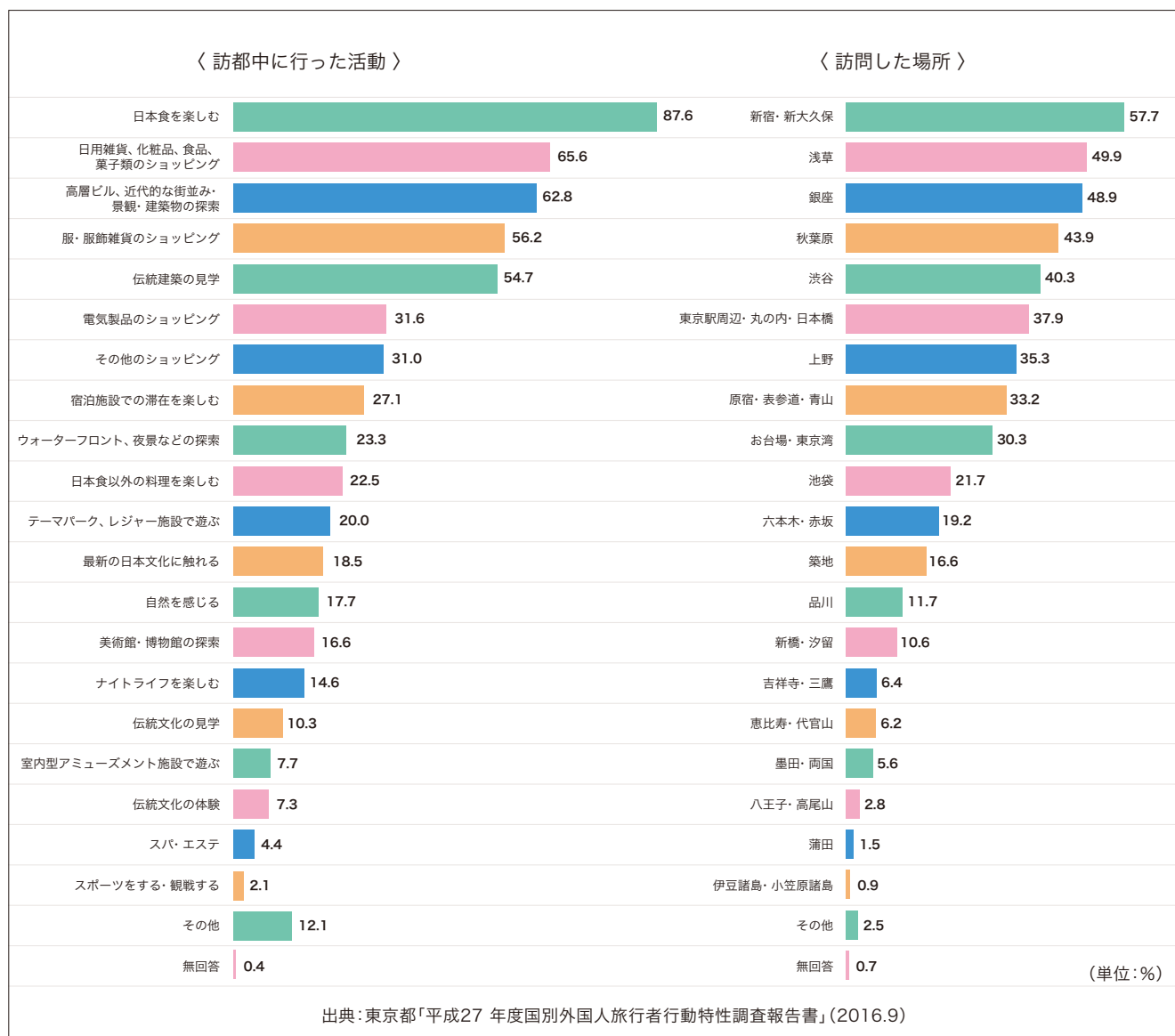
2016年に日本を訪れた外国人数は推計値で2,403万9000人です。国・地域別に全体を見てみると、約84%がアジア諸国で、うち中国、韓国、台湾の3つの国・地域がその65%を占めています。香港を含めた上位4つの国・地域では観光目的での訪日が増えている一方、東南アジアや南アジアエリアからは、観光に加え、ビジネスでの訪日も増えているようです。欧米諸国からの旅行者は増加傾向で、長期休暇の時期に数日から1週間程度滞在する人が多いようです。



出典：日本政府観光局(JNTO) 数値は推計値(2017.1)

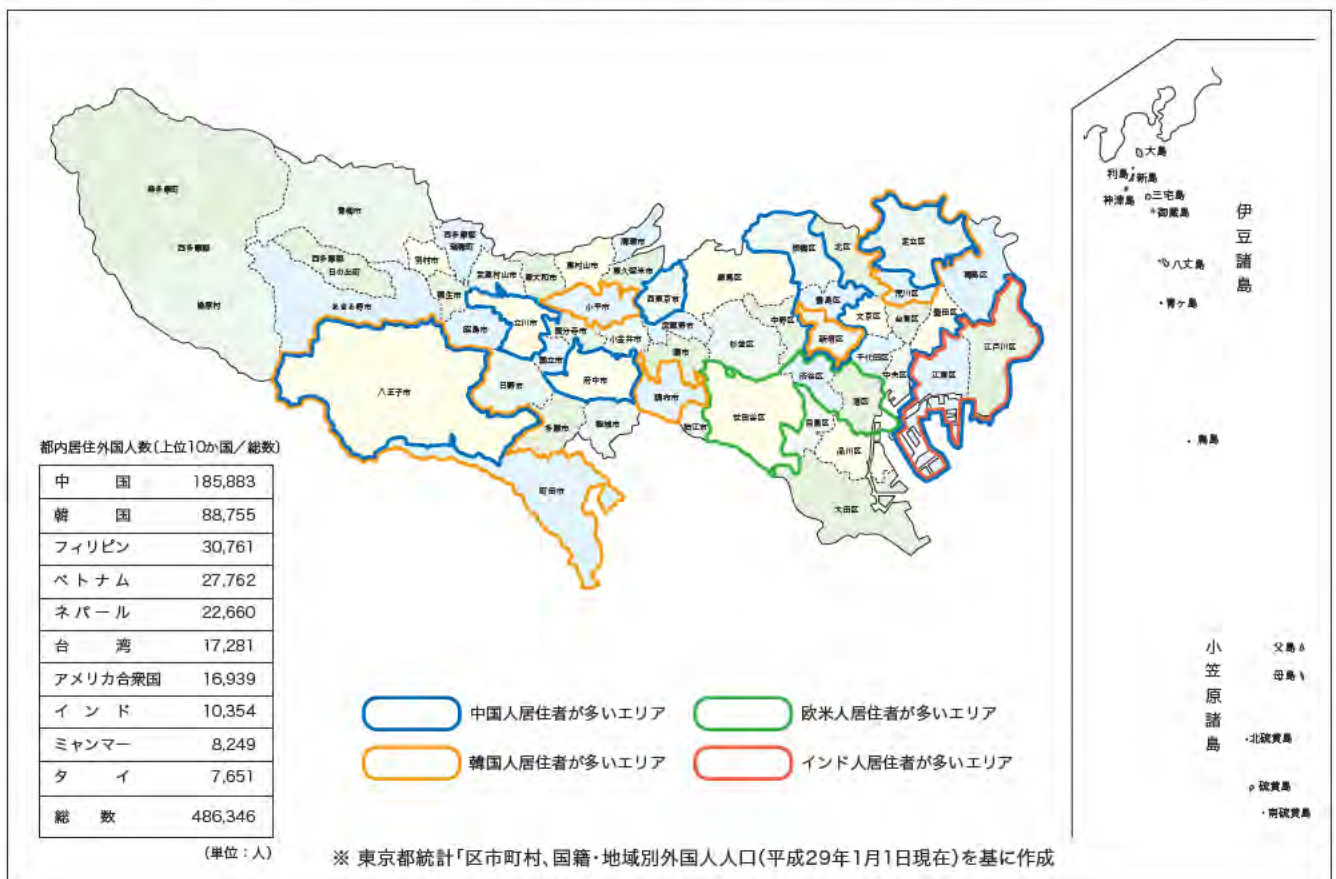
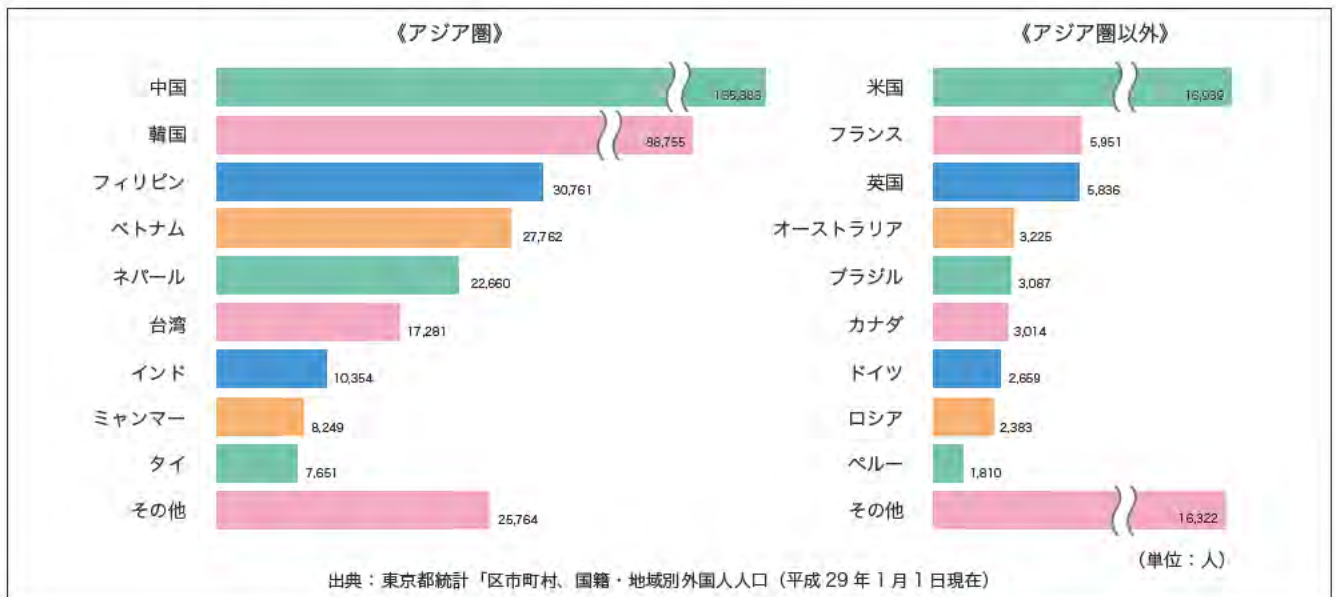
外国人観光客の行動と必要な情報

では、日本を訪れた外国人観光客は滞在中にどんなことをしているのでしょうか。下のグラフは、東京を訪れた外国人観光客の行動についてのアンケート結果です。大多数の人が食事やショッピング、街歩きなど、日本や東京を肌で触れることをしています。ほかにも、観光地や景勝地を回ったり、テーマパークやアミューズメントを楽しんだりなど、活動的に過ごしています。それらに関連した情報の収集は、行き先について詳細がわかるホームページやSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)と呼ばれるインターネットを介した情報交換が主流です。



都内在住外国人ランキング

外国人が増え続けているのは、旅行者だけではなく。都内に居を構え、定住している外国人も年々増えています。中国や韓国などは旅行者同様上位を占めますが、東南アジア諸国出身の外国人が多いのが特徴といえるでしょう。生活に密着したサービスは、旅行者だけでなく定住者も顧客になりうる存在として考えておくといいでしょう。

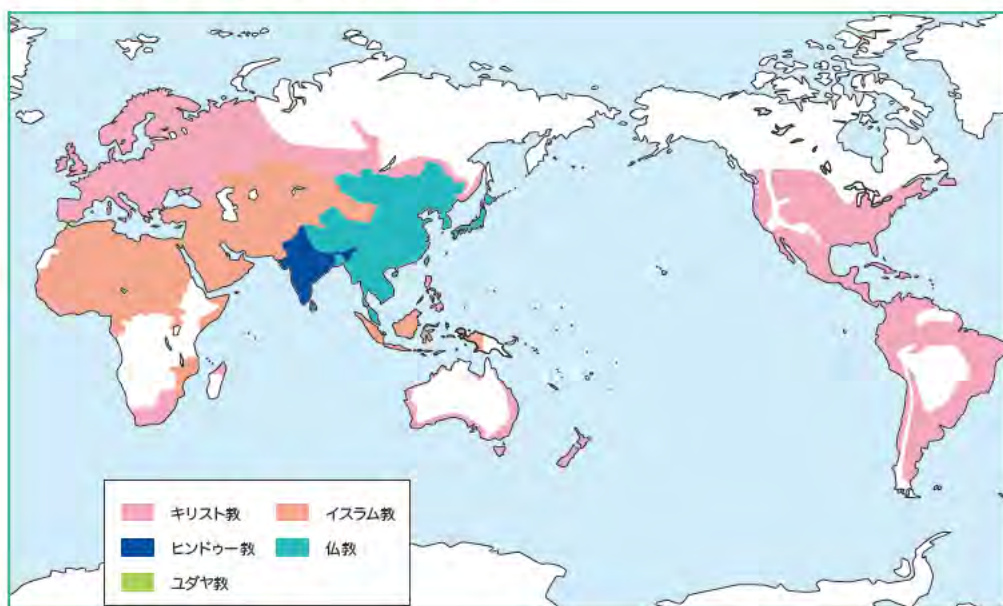


諸外国の文化と宗教

●世界と文化・宗教を知る

世界にはさまざまな宗教があり、1つの国・地域の中でも複数の宗教が信仰されているケースがほとんどです。また、宗教的な文化も独自のものがあり、生活様式や食習慣にまで及びます。

●宗教人口マップ／信仰人口比率



出典：新潮社「宗教世界地図」

●各宗教の特徴

【イスラム教】

アラブ諸国を中心に、世界に約4億人の信者がいるとされています。アッラーを唯一絶対の神として、その神に帰依することを説いています。宗教が生活の土台となっており、「六信五行」の戒律を守ることが求められています。

【ヒンドゥー教】

インド古来の民俗的な宗教を指して西欧人が名づけたもので、先住民族のさまざまな宗教の要素を吸収しながら発展した宗教です。2,000を超えるカースト（身分制度）があるといわれ、それぞれで習慣や規律が決められています。

【仏教】

世界最古とされる宗教で、約2,500年前のインドで誕生したと言われています。苦しみから

抜け出すために正しい理解を得ることを説いています。大乘仏教や上座部仏教など多くの宗派があります。

【ユダヤ教】

ヘブライ人のヤハウェ信仰を起源とするユダヤ人の宗教です。モーセの律法を重んじ、旧約聖書を経典としています。安息日（金曜日の日没から土曜日の日没まで）に一切の仕事を禁じるなど厳しい戒律があります。

【キリスト教】

ユダヤ教を母体にイエス・キリストの生涯と教えを信仰しています。世界に20億人を超える信者がいるといわれています。「万人が平等」との思想から厳しい規律や禁忌事項はほとんどありません。

（注）いずれの宗教とも宗派や地域・信仰の度合いにより差異があります。

主な国・地域の特徴

中国



中国は、4,000年の歴史を有し、広大な領土と世界最大の人口を誇る国です。市場規模も大きくGDPも世界第2位となっています。豊富な労働力で、かつては世界の生産を担っていましたが、近年では消費が増大傾向にあり、それを支えているのが「富裕層」と呼ばれる人たちです。
中国人は人情にとっても厚く、人な

つっこい性格のため、普段は他人にぶっきらぼうな顔も、きっかけさえあれば笑顔に変わり、親切にしてくれます。とりわけ、血縁関係をあらゆる人間関係の中心に置き、その家族との絆を何よりも大切にします。
ただし、地域によって生活習慣は大きく異なるといわれています。

韓国



韓国人観光客は、団体旅行よりも、カップル、ファミリー、少人数グループ、一人旅といった個人旅行を好む割合が高く、リピーターが多いのも特徴です。目上の人を敬う儒教の教えは韓国人社会に深く浸透している考えで、「年上・年下」など最もわかりやすい考え方でしょう。そうした関係性を無視したような対応は好まない傾向にあ

ります。また、感情表現が比較的ストレートで、日本の「本音とタテマエ」よりもシンプルな表現のほうが受け入れられるようです。
また、IT先進国らしく、若年層だけでなく、中高年に至るまでスマートフォンなどの端末機器が普及しています。そのため、観光情報もスマートフォンやタブレットで入手することが普通になっています。

台湾



台湾の人たちは親日家が多いと言われ、日本は海外旅行先として人気があります。日本についてのイメージは大変良く、日本文化のファンである哈日族（ハーリーズ）と呼ばれる人たちも多くいます。損得勘定をあまりしない・細かいことは気にしないという南国気質で楽観主義的な面もありますが、根は真面目で慎み深く礼儀

や恩義を大切にする国民性です。台湾の人々にとって海外旅行は身近なことであり、毎年約3人に1人が海外を訪れています。最初はバック旅行で、以降はフリープラン型というケースが一般的で、それだけ旅慣れた人が多いといえます。家族旅行だけでなく、会社の同僚との旅行なども他の国・地域より多いのが特徴です。

香港



世界有数の国際都市であり、海外は身近なもので、旅慣れている人が多いです。“あらゆる国のものを受け入れてきた”都市の成り立ちとも関係しているようで、よく笑い、よく話し、よく仕事をし、よく遊ぶパワフルな人が多いようです。中国語だけでなく英語でのコミュニケーションにも優れています。

米国



アメリカ合衆国は、さまざまな人種が混在する世界の大国です。考え方もひとそれぞれで、個人の考えを尊重するのが基本的な考え方です。感情表現が豊かで、質問に対しての答えや結果に、非常にわかりやすいリアクションをとる人が多いようです。コミュニケーションには言葉だけでなく、身振り、手振りも有効な手段になります。

タイ



タイは「微笑みの国」とも表現されています。敬虔な仏教徒が多いためか、“困っている人を助けるのが当たり前”という考えが浸透しています。また、立地的なことからも、穏やかでだらか、細かいことを気にしない人が多いのも特徴です。

ヨーロッパ

歴史や伝統を重んじ、マナーやエチケットを重視するイギリス、勤勉でルールに従うドイツ、寡黙でも自分の意見を通す強さをもつフランス、明るく人なつっこいスペイン、コミュニケーション好きでフランクなイタリアなど、国によってさまざまです。日本人の気質に近いと言われる国もあります。

シンガポール



東南アジアの中の先進国とも表されるシンガポールは、海外旅行先としても人気があります。中華系、マレー系、インド系などの人たちが暮らす多民族国家でもあります。シンガポールの人たちは「キアス」だと言われることがありますが、これは、「負けたり失敗することを恐れ、絶対負けたくない」と思う傾向があるということです。

オーストラリア

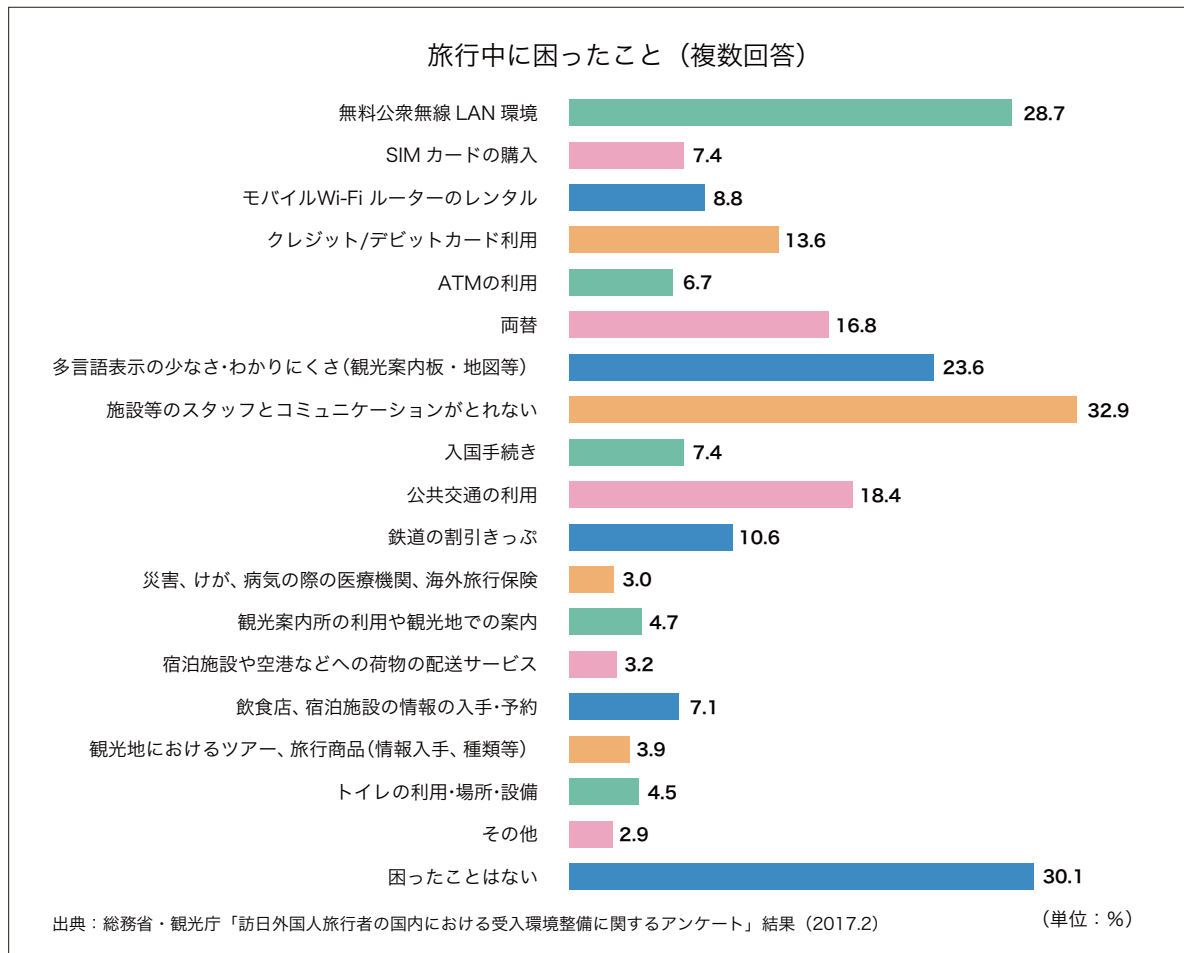


オーストラリアは、世界一国民の幸福度が高い国にも選ばれたことがあります。「Mate」という平等主義的な考え方が基本にあり、陽気で気さくな親しみやすい人が多いのが特徴です。ただし、世界で最も喫煙に対しては厳しく、喫煙者も少ないため、レストランなどで喫煙者との同席は基本的にNGということも考慮する必要があります。

(注) 上記は一般的に言われていることで、すべての人に当てはまるものではありません

外国人観光客が日本で困ったこと

ホームページなどで行き先の情報を検索したり、実際に行った人の紹介記事を読んだり、外国人観光客にとって情報収集の手段で最重要となるのがインターネットです。日本では、都市部を中心に情報網の整備は進んでいますが、インターネットを自由に利用できる環境は、諸外国に比べ必ずしも整備が進んではいません。また、言語表記やコミュニケーションなど言葉の壁を感じている人も多くいます。



世界のクレジットカード事情と日本の対応

クレジットカードでの決済が主流となっている諸外国に比べ、日本はどちらかといえば「現金主義」が色濃く残っています。しかし、施設や店舗でカードが利用できないからではないのです。実際、上のグラフで見ても、カード利用に対して困ったと回答した人は13.6%です。環境整備の進展を考えると、ポイントは、「ここではこのカードが使えます」を外国人観光客向けにしっかりアピールすることかもしれません。

外国人向け無料公衆無線LANの設置状況

●東京では

繁華街を中心に公衆無線LANの整備が進められていますが、東京都でも外国人旅行者と当該施設利用者のインターネット利用の利便性向上を目的に「FREE_Wi-Fi_and_TOKYO」という無料Wi-Fiサービスを実施しています。都内の公園や庭園、美術館、博物館など人が多く集まる60のスポット（平成29年3月14日現在）に、Wi-Fiスポットを設置し、共通の手続きで利用できるのが特徴。さらに、交通機関や行政（区）のフリーWi-Fiサービスとも提携し、一度の登録で全てのサービスの利用が可能となっています。詳しい利用方法や設置スポットなどは、FREE_Wi-Fi_and_TOKYOのホームページをご覧ください。

HP: <http://www.wifi-tokyo.jp/>

●公共交通機関では

東京都交通局（都営地下鉄、都営バス）をはじめ、JR東日本や東京メトロ、私鉄各線などでは、ターミナル駅を中心に駅構内での無料Wi-Fiサービスがスタートし、提供エリアの順次拡大を図っています。都営地下鉄では、駅構内だけでなく4路線の車内での利用も可能となるよう準備を進め、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催までに、すべての編成への導入をめざしています。また、上記の「FREE Wi-Fi & TOKYO」とのアプリレス連携も実現し、利用者の利便性はさらに高まっています。

●店舗では

大手コンビニやカフェなど街中で多くの人々が利用する店舗でも、無料Wi-Fiの整備は進んでいますが、ほとんどの店舗では、セキュリティ面の確保が優先されているため、事前登録が必要です。個人店舗での無料Wi-Fi化を図るなら、「FREESPOT（フリースポット）」を導入するという手段があります。現在、認知の拡大と拠点の拡張を目的とした「拡大サポーター」を募集していて、入会（会費不要）すれば機器類をリーズナブルな価格で導入できるなどのメリットがあります。

より良い外国人観光客対応の基礎

外国人受け入れの基本姿勢は、人を迎えようとする気持ちがすべての出発点です
習慣や考え方を理解し、尊重した上で、外国人と接していく姿勢が大切です

外国人観光客受け入れの基本的な考え方

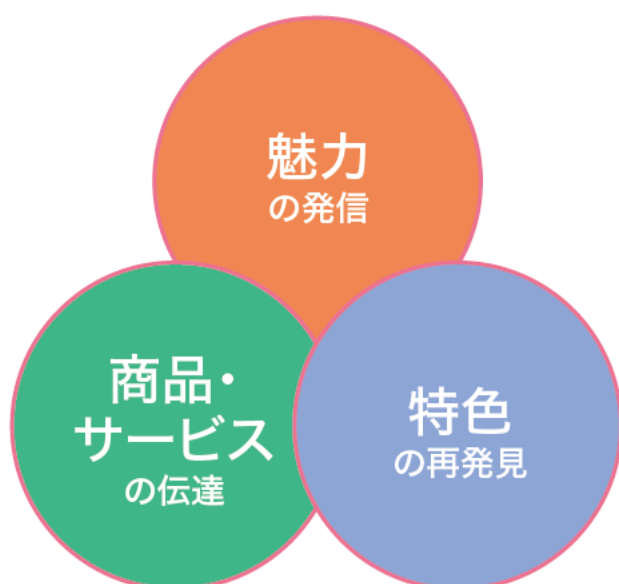
●心に障壁を作らない

外国人観光客の受け入れの基本は、人と人とのコミュニケーションです。その1つの手段が外国語表示による案内です。また、言葉による応対もその1つです。外国人観光客が求めているサービスは、自国と同様のサービスではありません。大切なのは、日本流のスタイルで、日本流のおもてなしを提供するなかで、それぞれの国の習慣や考え方を十分に理解し相手に合わせた“心の通ったコミュニケーション”なのです。外国人観光客だからといってあわてる必要はありません。ただ、いつ来られてもいいように準備をしておくことも肝心です。

外国人観光客を迎え入れるために

外国人観光客を受け入れるために特別に商品やサービスを準備する必要はありません。今あるものを、今ある形で提供するのです。ただ、その商品やサービスはどういうものか、そこにはどんな楽しみがあるのか、といったことを正確に伝え、魅力を感じてもらうことが大切です。

また、多言語で料金表やサービス内容を説明できるものを準備しておくといいでしょう。



外国人観光客の受け入れに際して、ポイントになるのは左の3つです。

自店や商品の特色は何かをしっかりと把握し、商品やサービスの内容をきちんと伝えること、そこにはどのような魅力があるのかを発信することです。

特色や魅力はどんなものにもあります。それを見つけ出すことから始めましょう！

興味・関心の喚起のために 視覚的訴求①

ホームページなど

情報の入手経路として多くの人が利用するのがインターネットという時代。それに対応するための第1弾が、自社・自店舗のホームページです。サービスの内容はもとより、最新情報の発信からアクセスも掲載でき、集客につなげることも可能です。

かつてはパソコンでの閲覧を優先したデザインが多かったのですが、現在ではスマートフォンやタブレットを利用する人が増え、それらの機器での閲覧を優先したページが多くなっています。限られたスペースでいかに注目を集めるか、少ない文字数で伝えたいことを伝えるか、写真やイラストをどうやって効果的に使うかなど、工夫1つで他社・他店舗との差別化を図ることができます。

さらに、「自店舗のホームページをつくれないう」というケースでは、ホテル・旅館等では一般的になっている「予約サイト」などを利用するのも方法の1つです。

また、SNSなどを利用して自社・自店の宣伝をすることも考えておくと良いでしょう。詳しくは、本マニュアルの40ページをご覧ください。

東京都生活衛生営業指導センターのホームページ



色による効果は、どんな印象を残すかに関わる重要なポイントになります。例えば赤は、注目させる効果とともに、人の気持ちを高揚させ、次のアクションへの動機付けにもなり得ます。また青は、落ち着いた印象を与えるだけでなく、信頼感なども作り出していく作用があるといわれています。

ホームページ作成コース

ホームページ作成コースは27の講座からなります。

コース番号	講座名	申込み締切
①	2月5日(日)	1月20日(金)
②	2月12日(日)	1月27日(金)
③	2月19日(日)	2月3日(金)
④	2月26日(日)	2月10日(金)

デジタル写真自由自在コース

Windows 2013

コース番号	講座名	申込み締切
①	11月4日(日)	10月21日(金)
②	11月11日(日)	10月28日(金)

ポップ、チラシ作成コース

Windows 2013

コース番号	講座名	申込み締切
①	2月19日(日)	2月3日(金)
②	2月26日(日)	2月10日(金)

フライヤー制作講座

コース番号	講座名	申込み締切
①	11月20日(日)	11月4日(金)
②	11月27日(日)	11月11日(金)

東京都生活衛生営業指導センターでは、「ホームページ作成コース」など、生衛業の皆様を対象としたパソコン講習会を毎年実施しています。

興味・関心の喚起のために 視覚的訴求②

看板

入店前にまず目にする重要なアイテムです。伝えたい情報を限られたスペースの中にコンパクトに、かつ目に留まるようにバランス良く配置するのがポイントです。手書きの看板で注意したいのは、少し離れたところからお客様の目線で見てどう見えるかです。外国語表記を大きく目立つように入れるなどが効果的です。



ポスター

A0判やA1判など大判サイズは視覚的効果は抜群ですが、デザインや印刷など制作費もそれなりにかかります。そうした広告的なものばかりを想像しがちですが、店舗の外壁などもポスター掲出スペースとして有効活用できます。そのスペースを生かすため、文字による情報だけでなく、写真やイラストを掲載するのも良いでしょう。



シール（ステッカー）

看板やガラス窓などは、スペースに合わせてデザインできるシールやステッカーを活用するのが良いでしょう。表面にUV加工を施したタイプを選べば、屋外使用時の劣化や褪色もある程度は抑えることができます。歓迎の言葉や提供している商品を多言語で表記することで、外国人も受け入れていることをアピールしましょう。



全国公衆浴場業生活衛生同業組合連合会作成の
外国人利用者「ウエルカム銭湯」宣言ステッカー

興味・関心の喚起のために 視覚的訴求③

●東京都生活衛生営業指導センターの取り組み

東京都生活衛生営業指導センターでは、喫煙ルールを示すことで、たばこを「吸う人・吸わない人」両方のお客様が安心して利用できる環境を提供するために、店頭表示ステッカーを作成(平成27年度)しています。



ステッカーは、日本語、英語、韓国語、中国語の多言語で表記されています。お店に入る前に喫煙環境がわかり、入店後の誤解や混乱を避けることにもつながります。

アイコン、ピクトグラム

外国人への情報発信で問題となるのは言葉です。しかし、言葉は通じなくても伝える手段があります。それが、アイコンやピクトグラムといわれるもの。そのものを表す象徴的な図象を用いることで、「それが何か」を伝えることができます。右にあるのは、生活に関連した業種をピクトグラムで表した例です。



※現在、経済産業省はピクトグラムを外国人観光客によりわかりやすいデザインに変更する検討を進めており、2017年夏ごろにJISを改正する予定です。

スムーズなコミュニケーションを図るために① 笑顔とツールの活用

●笑顔とツールの活用で「好印象」を与える

人の第一印象が決まるのは、5秒とも20秒ともいわれています。入店されたお客様に良い印象を最初に与えることは、接客の基本です。

「清潔感」と「笑顔」が人の感情にプラスに作用することはいうまでもないことです。それは人対人の関係ばかりではありません。一歩足を踏み入れたときのお店の印象も同じなのです。きれいで落ち着いた雰囲気を嫌う人はいません。この第一印象でのイメージは、その後のコミュニケーションにとっても大切になってきます。最初に与えられた印象が、その後にも影響を及ぼすことを心理学的には「初頭効果」といいます。さて、良い第一印象を与えられたら、次はコミュニケーションです。

といっても、外国語でのコミュニケーションは……というケースは多いと思います。そんなときに役立つのが、文字を指さしながら意思を伝える会話集のようなツールです。日本語と英語や中国語などを併記し、その会話シートを使ってこちらが伝えたいこと、お客様が望んでいることを指し示すことで相互の理解を深めるのです。そのときに、からだ全体をお客様のほうへ向けることで“あなたを受け入れています”という意思を相手に与え、それによってさらに印象が良くなる効果があります。



会話シートの活用

会話シート

●指をさして使用しましょう

こんなツールも
活用してみよう！

指でさして使用しましょう

会話シート ホテル旅館・簡易宿泊

英語: 英語
中国語(簡体字): 中国語(簡体字)
中国語(繁体字): 中国語(繁体字)
韓国語: 韓国語

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。

英語: I cannot communicate well in a foreign language, so I will use this sheet while I speak.
中国語(簡体字): 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。
中国語(繁体字): 因擔心使用外語交流有困難, 故請讓我透過這張紙進行對話。
韓国語: 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다

食事

お食事は〇〇時にご用意します。食量へお話しください

英語: Lunch (dinner) is offered from 〇〇 a.m. (p.m.). Please come to the dining hall.
中国語(簡体字): 用餐是在〇〇点。请您到餐厅享用。
中国語(繁体字): 餐點將在〇〇點備妥。請至餐廳享用。
韓国語: 식사는 〇〇시에 준비해 드립니다. 식당으로 와 주십시오

周辺のレストランをご利用ください
周辺には〇〇や〇〇がございます

英語: Please dine out at a nearby restaurant. There is 〇〇 and 〇〇 nearby.
中国語(簡体字): 请使用附近的餐厅。附近有〇〇和〇〇。
中国語(繁体字): 請利用附近的餐廳。附近有〇〇和〇〇。
韓国語: 주변 레스토랑을 이용해 주십시오. 주변에는 〇〇와 〇〇이 있습니다

お食事の要由やアレルギーのために食べられないものはありますか？

ご注文が確定になりましたら、お呼びください

指でさして使用しましょう

アンサーシート ホテル旅館・簡易宿泊

英語: 英語
中国語(簡体字): 中国語(簡体字)
中国語(繁体字): 中国語(繁体字)
韓国語: 韓国語

あなたのご要望をこのシートでお示しください。

英語: Please use this sheet to point out your requests.
中国語(簡体字): 请将您的要求写在这张表中。
中国語(繁体字): 請將您的要求寫在這張表中。
韓国語: 귀하가 원하는 것은 이 시트로 표시해 주십시오

はい YES 是 / 是 네

いいえ NO 不是 / 不是 아니요

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

AM a.m. 上午 / 上午 AM(오전)

PM p.m. 下午 / 下午 PM(오후)

現金 Cash 現金 / 現金 현금

クレジットカード Credit card 信用卡 / 信用卡 신용카드

アレルギー食材 えび かに 小麦

どんなシチュエーションでどのようなことを聞かれるか、こちらから先に伝えることは何か、など整理をして会話集のようにまとめ、それを指し示しながらコミュニケーションを図るツールです。状況や持ち場によって必要な会話問答は異なるでしょうから、実態に応じて内容を変えるなど、工夫次第で使い勝手も格段に上がります。

また、イラストなどを使用することで、より伝わりやすくなることもあります。

●アンサーシートの使い方

質問の答えを口頭で返されても困るというケースもあります。必要度の高い語句や単語をシートにまとめ、会話シートとセットで使うとコミュニケーションもスムーズになります。お店側の受け答えにも利用しましょう。

スムーズなコミュニケーションを図るために② あいさつ&会話文例

知らない土地の初めてのお店となれば、外国人でなくとも敷居が高く感じられるものです。そうした不安を取り除く1つの方法として、歓迎のあいさつがポイントとなります。ひと声かけて笑顔で出迎えるだけでも印象は大きく変わります。単語での会話でも一生懸命にコミュニケーションを図ろうとする気持ちは伝わります。

●あいさつ・会話例文集

おぼえて
使おう!

簡単なあいさつ

おはようございます

Good morning	グッドモーニング
早上好	ザオ シャン ハオ
早上好	
안녕하십니까	アンニョンハシムニッカ

こんにちは

Hello	ハロー
中午好	デヨン ウー ハオ
中午好	
안녕하십니까	アンニョンハシムニッカ

こんばんは

Good evening	グッドイブニング
晚上好	ワン シャン ハオ
晚上好	
안녕하십니까	アンニョンハシムニッカ

いらっしゃいませ

Welcome	ウェルカム
欢迎光临	ホオアン イン クアアンリン
歡迎光臨	
어서 오십시오	オソ オシプッシオ

こちらどうぞ

This way please	ディス ウェイ プリーズ
请走这边	チン ゴー ジョー ビエン
請走這邊	
이쪽으로 오십시오	イチチョグロ オシプッシオ

少々お待ちください

Please wait a moment	プリーズ ウェイト ア モーメント
请稍候	チン シャオ ホウ
請稍候	
잠시만 기다려 주십시오	チャムシマン キダリョ チュシプッシオ

申し訳ありません(すみません)

I'm sorry	アイム ソーリー
抱歉(对不起)/抱歉(對不起)	バオ チエン(トウイ プ チー)
죄송합니다 (미안합니다)	チュエソンハムニダ(ミアナムニダ)

どういたしまして

You're welcome	ユア ウェルカム
不客气	プー クウ チー
不客氣	
천만에요	チョンマネヨ

ありがとうございます

Thank you	サンキュー
谢谢	シエ シエ
謝謝	
감사합니다	カムサハムニダ

何名様ですか

How many people are in your group?	ハウ メニーピーポー アー イン ユア グループ
请问几位	チン ウエン ジィ ウエイ
請問幾位	
몇 분이십니까?	ミョッ ブニシムニッカ

ご案内いたします

Follow me please	フォロー ミー プリーズ
请跟我来	チン ゲン ラー ライ
請跟我來	
안내 하겠습니다.	アンネ ハゲッスムニダ

ご予約はありますか

Do you have a reservation?	ドゥ ユー ハブ アリザベーション
您有预约吗?	ニン ヨウ ユー ユエ マ
您有預約嗎?	
예약은 하셨습니다?	イエヤグン ハシヨッスムニッカ

はい

Yes	イエス
是	シー
是	
네	ネ

いいえ

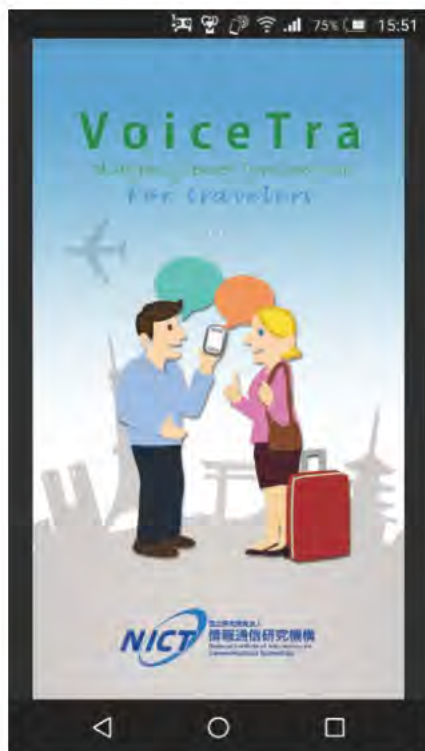
No	ノー
不是	プーシー
不是	
아니오	アニオ

さようなら

Goodbye	グッバイ
再见	ツアイジェン
再見	
안녕히 가십시오	アンニョンヒ カシプッシオ

翻訳アプリを活用しよう

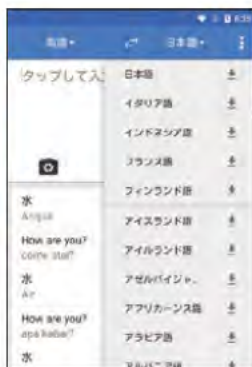
「VoiceTra」や「Google 翻訳」を使った スマートフォン・タブレット端末でのコミュニケーション



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。どこかでつまづいてしまったら成立しません。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には、何かの力を借りるのが最善かもしれません。

そんな、困ったというときに使いたいののが、スマートフォンやタブレットのアプリ。左の『VoiceTra (ボイストラ)』は、無料で使える多言語音声翻訳アプリ。31言語に対応し、そのうちの20言語は音声入力にも対応しています。

実施例



Googleが公開している「Google 翻訳」は手書き入力にも音声入力にも対応する翻訳アプリ。90の言語に対応する幅広さも備えて、無料で使えます。Android、iPhone、iPadに対応しています。他にも同種のアプリは多数あるので、使いやすさを優先して選んでみるのも良いでしょう。

業種別外国人対応

業種により異なるニーズとターゲットを的確に捉え、最適な対応を考える

ホテル旅館・簡易宿泊業

●日本の現状

大手広告代理店の調査によれば、アジア圏を中心とした外国人観光客の興味・関心や目的が、ショッピングや食事といったところから体験型へシフトしつつあるそうです。その背景には個人観光客のリピーター増があるようです。初の訪日時はパック旅行などを利用していた人が、自分たちで旅行プランを立て、体験型のアクティビティに参加するようになります。宿泊先の確保も「自らの手で」となれば、受け入れる体制はそこから整備しておく必要があります。とりわけ、個人や少人数のグループ旅行者は、宿泊にかかるコストを抑えて、観光にその費用を回そうという傾向にあります。

現在、大手旅行会社だけでなく、インターネットで条件や価格を比較しながら予約ができるサイトなどがいくつもあり、予約に関する外国人対応は整いつつあります。しかし、すべての宿泊施設にそれが及んでいるわけではありません。とくに簡易宿泊業については、ニーズはあるものの受け入れ体制が整っていないケースも見受けられます。個々の施設での対応だけでなく、同業者との連携を図りながら、受け入れ体制を強化していくことが、外国人観光客の取り込みの最善策かもしれません。



●実施例・対応例

旅館・ホテル等宿泊施設に対するインバウンド対応促進支援

都産業労働局と公益財団法人東京観光財団では、宿泊施設が行う施設案内表示やホームページの多言語化、客室の和洋室化、トイレの洋式化、無線LAN環境の整備等の外国人旅行者の受入環境整備の取組を平成28年度から補助対象を大幅に拡大して支援しています。

詳しくはホームページ(「東京都 観光部 各種助成金」で検索)を参照ください。

旅館等の空室有効活用

(クラウド等を活用した空室状況等の情報提供体制の強化支援)

観光庁などが中心となって進めている「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」が平成28年3月策定したビジョンでは、ホテル旅館の需要拡大に対応するため「クラウド」等のICTを利用して空室状況等を提供するサービスについて支援し、宿泊業の生産性向上を図っていくこととしています。



ホテル旅館・簡易宿泊業

●実施例・対応例

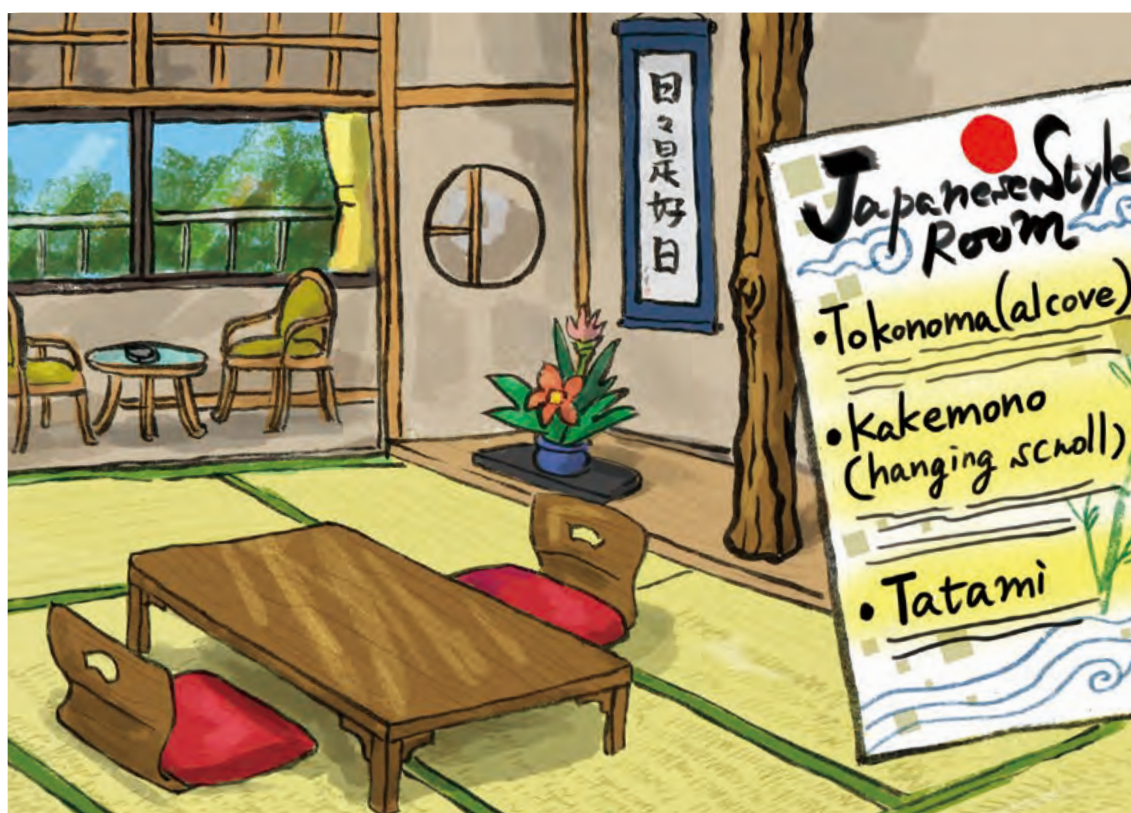
飲食店との提携・連携による日本食の提供

レストランなどの飲食施設を備えていない宿泊施設でも、近隣の飲食店との提携で、それらは可能になります。「こういったものが食べられる」と紹介し、そのお店を訪れた旅行者に「宿泊先でこんなところがある」といった補完関係が成立します。自施設とお店がわかるような近隣マップを用意しておけば、お店を紹介する際にも説明しやすいですし、利用者の方も迷うことがなくなります。

和内装の説明(客層に応じた外国語表記)

外国人旅行者にとって和に触れる機会は、やはり日本に来て楽しみたいことの1つ。しかし、ただあるだけでは印象に残りません。もし、和室があるなら、襖や障子、床の間などそこにあるものを説明するようなプレートを用意したいところ。そうすることで文化を知ってもらうことにつながりますし、合わせて使用方法や注意事項なども書き添えることができます。単なるアナウンスだけでない、心ばかりのおもてなしこそ日本式サービスなのかもしれません。

(注) 飛び込みの外国人客に対応するため、料金表やサービスの内容を外国語で用意しておくとい良いでしょう。



理容・美容業

●日本の現状

旅先で理容室や美容室を利用するケースは決して多くはありません。その要因は、言葉によるコミュニケーションの不安や料金・サービスなど不明な点



が多いことが挙げられるでしょう。ならば、それらの不安をなくすためのものを用意しておくことで、改善できることもあります。理容・美容は生活に密着したサービスであることを考えると、旅行者だけでなく近隣に住む外国人居住者もターゲットになり得ます。そうした人たちを顧客として獲得するには、「外国語での対応が可能」な店舗であることを、看板や窓など外から見てわかる場所に掲出する方法も有効でしょう。

●実用例・対応例

写真などを多用したスタイルブックでの提案

お客様がどんなスタイルを要望されているのか、会話で聞き出すには相応の会話力が求められます。そうした不安や負担を少しでも軽くするために重宝するのが、スタイルブックです。写真やイラストに、長さや施術方法などを記載しておけば、それを見ただけでどんな仕上がりになるのか、よりイメージしてもらいやすくなります。スタイルブックは、冊子の体裁だけでなくタブレットなどの端末を利用するのも良いでしょう。



英語対応可を示すステッカー（港区）

東京都港区では英語でおもてなしすることに焦点をあてた「港区商店街等英語対応力向上支援事業」を実施しています。

ある美容サロンでは、この事業を利用して店頭に英語表記を示すことで「英語対応可」であることを知らせるだけでなく、店舗の特徴を端的にキーワードで表記したステッカーを掲出しています。

カットやパーマなど通常のメニューに加え、フェイシャルやエステティックなど、実施しているメニューを掲載することで差別化を図ることができます。

（注）料金表やサービスの内容、施術時間などを外国語で用意しておくとも良いでしょう。

興行

●日本の現状

日本で封切られる外国映画のほとんどが欧米のもので、「原語プラス日本語字幕」か「日本語吹き替え」のいずれかです。日本映画は、外国語字幕や吹き替え版はないのが現状ですが、多言語で字幕表示可能なメガネ型端末等の準備が進められています。演劇等では外国語による解説を場内の専用機器で提供しているケースもありますが、一部の劇場で実施されているに過ぎません。ただ、日本のアニメは海外でも人気のコンテンツで、ファンも多数います。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もできるでしょう。また、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。



●実用例・対応例

チケットを含む物販の多言語表記

外国人観光客が映画を観ることはハードルが高いと感じていても、キャラクターのグッズなどを買いたいケースがあります。とくに人気のアニメなどはお土産として買われることも多く、そうした物販部門を多言語で表記することで対応可能です。



「YOKOSO! EIGAKAN!」での英語、中国語字幕併記上映イベント

新宿バルト9とT・ジョイPRINCE品川で、外国人の方に「日本の劇場」をまるごと楽しんでもらおう!という上映企画が行われています(平成28年現在)。これまでに、『ドラゴンボールZ 復活の「F」』や『心が叫びたがってるんだ。』『ガラスの花と壊す世界』『ONE PIECE FILM GOLD』の、「英語のみ」と「英語と中国語(簡体字)」の2言語字幕併記が上映されました。作品により今後も同様の企画上映が計画されています。

公衆浴場

●実用例・対応例

公衆浴場は、外国人観光客の手軽な日本文化体験として人気が高い施設のひとつに挙げられます。外国人観光客の受け入れも進んでいて、施設や利用方法などを外国語で解説する冊子、ポスター、動画などを用意しています。



銭湯ご案内マニュアル

入場した外国人観光客に銭湯の利用方法を案内したり、スタッフの対応を掲載したA4判12ページのパンフレットです。英語、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語で、それぞれ指さしながら会話し、お客様の意向・要望を聞き出したり、こちらからのアナウンスを伝えたりできます。

作成: 全国公衆浴場業生活衛生同業組合連合会





Discover Real Japan SENTO

銭湯の紹介から歴史、入浴方法を英語、中国語（簡体字）、韓国語で解説したリーフレットです。B4判三つ折りで作成されているため、ホテルや飲食店、観光案内所などに置いて、観光客に配布することもできます。

作成：東京都公衆浴場業生活衛生同業組合



PLEASE ENJOY SENTO

公衆浴場業に従事する人向けに、銭湯の現状や世界の入浴事情などを紹介しています。B5判32ページのボリュームで読み応えもあります。

作成：全国公衆浴場業生活衛生同業組合連合会

公衆浴場



外国人のための銭湯の入り方

訪日外国人旅行者受入環境整備事業の戦略拠点として大田区内の蒲田エリアが選出されたことを機に、江戸時代から続く日本文化「銭湯」を外国人の方にも楽しんでもらうため、銭湯の入り方、マナーについての動画を作成し、広く一般に公開しています。

作成:大田区



東京銭湯

東京都内の銭湯マップ(検索機能つき)と各銭湯の紹介、銭湯に関連したエッセイ、イベント告知などを紹介するホームページです。日本語だけでなく、英語、中国語、韓国語にも対応しています。

作成:東京都公衆浴場業生活衛生同業組合

クリーニング業

●日本の現状

衣類を預ける期間が発生するうえ、同所を再度訪問する必要があるため、長期で一定の場所に滞在する旅行者に限られてしまう現状があります。顧客ターゲットを旅行者だけでなく近隣に住む外国人居住者まで拡大し、「外国語での対応が可能」な店舗であることを、看板や窓など外から見てわかるところに掲出するなどの方法も有効でしょう。



●実施例・対応例

受付、精算などについての 多言語表記

外国人のお客様にとっての不安は、利用システムや費用、仕上がりまでの日数などがわからないことです。それらを外国語で表示することで解決し、コミュニケーション不足によるトラブルを未然に防ぐことができます。

外壁装飾、看板等の多言語表記

どんな店舗でどのようなサービスを提供しているのか、営業時間は何時から何時までなのか、など、お客様がまず知りたいと思う情報をわかりやすく伝える最善の策は、「目に入るような訴求」です。ドアや窓、看板などを効果的に利用しましょう。



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 cannot communicate well in a foreign language, 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.



案内

お名前をいただけますか?

英: May I have your name?

簡: 请告诉我您的姓名。

繁: 請告訴我您的姓名。

韓: 성함을 가르쳐 주시겠습니까?

こちらのフォームにご記入ください

英: Please fill out this form.

簡: 请填写这份表格。

繁: 請填寫這張表格。

韓: 이 양식에 기입해 주십시오

申し訳ありません、このカードはお取り扱いできません

英: I'm sorry, but we do not accept this credit card.

簡: 非常抱歉, 我们无法受理这张信用卡。

繁: 非常抱歉, 我們無法受理這張信用卡。

韓: 죄송합니다만, 이 카드는 사용이 불가능합니다

チェックアウトは〇〇時までをお願いします

英: Please check out by 〇〇 a.m. (p.m.).

簡: 请在〇〇点之前退房。

繁: 請於〇〇點前退房。

韓: 체크 아웃은 〇 〇 시까지 부탁드립니다

あいにく空いている部屋はありません

英: I'm sorry, but there are no rooms available.

簡: 很抱歉, 没有空房间。

繁: 很抱歉, 沒有空房間。

韓: 공교롭게도 비어 있는 객실이 없습니다

お支払いはカードか現金のどちらにされますか

英: How would you like to pay, by cash or credit card?

簡: 您是用信用卡还是现金支付呢?

繁: 您要以信用卡或是現金付款呢?

韓: 계산은 카드나 현금 중 어느 것으로 하시겠습니까?

お客様の部屋は〇〇〇号室になります。こちらがカギです

英: Your room is number 〇〇〇. Here is your key.

簡: 您的房间是〇〇〇号。这是钥匙。

繁: 您的房間是〇〇〇號。這是鑰匙。

韓: 고객님의 객실은 〇 〇 〇호실입니다. 이것이 열쇠입니다.

料金は〇〇〇〇円(ドル)になります。前払いをお願いします

英: That will be 〇〇〇〇 yen (dollars). Please pay in advance.

簡: 费用是〇〇〇〇日元(美元)。请您先付款。

繁: 費用是〇〇〇〇日圓(美元)。請您先付款。

韓: 요금은 〇 〇 〇 〇엔(달러)입니다. 선불입니다.

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 cannot communicate well in a foreign language, 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.



館内・客室内

室内では靴をお脱ぎください

英: Please remove your shoes while in the room.

簡: 在室内请脱鞋。

繁: 在室內請脫鞋。

韓: 실내에서는 신발을 벗어 주십시오

大浴場を利用する際は、部屋のバスタオルをご持参ください

英: Please bring a bath towel from your room when using the common bath.

簡: 使用大浴池时, 请携带客房里的浴巾前往。

繁: 使用大浴池時, 請攜帶客房內的浴巾前往。

韓: 대욕장을 이용하실 때는 객실에 비치된 목욕수건을 지참해 주십시오

コンビニはエントランスを出て左(右)にございます

英: There is a convenience store outside the entrance to the left (right).

簡: 便利店在出了入口的左面(右面)。

繁: 便利商店在走出大門後的左邊(右邊)。

韓: 편의점은 정문 입구를 나가서 왼쪽(오른쪽)에 있습니다

申し訳ありません。すぐにお取り替えます

英: I'm very sorry about that.
We will replace it immediately.

簡: 非常抱歉。我们马上为您更换。

繁: 非常抱歉。我們立即為您更換。

韓: 죄송합니다. 곧 교환해 드리겠습니다

お部屋にポットとお茶のご用意があります
ご自由にお飲みください

英: Your room has an electric kettle and some tea. Please feel free to use it.

簡: 客房里备有水壶和茶, 请随意取用。

繁: 客房內備有水壺與茶, 請自由取用。

韓: 객실에 포트와 차가 준비되어 있습니다
자유롭게 이용해 주십시오

浴衣で部屋の外へ出られます

英: You can leave your room in your yukata.

簡: 可以穿着浴衣走出客房。

繁: 可以穿著浴衣走出客房。

韓: 유카타를 입고 객실 밖으로 나오실 수 있습니다

明日のお部屋の清掃を希望されますか?
何時ごろがよろしいですか?

英: Would you like your room cleaned tomorrow?
What time is best?

簡: 您希望明天打扫房间吗? 几点可以打扫呢?

繁: 您的房間明天需要清掃嗎? 幾點方便清掃呢?

韓: 내일 객실 청소를 희망하십니까?
몇 시경이 괜찮으십니까?

おたばこは喫煙ルームにてお願いします

英: Smoking is only allowed in the smoking room.

簡: 请在吸烟室里吸烟。

繁: 請在吸菸室內吸菸。

韓: 담배는 흡연실에서 부탁드립니다

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 cannot communicate well in a foreign language, 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.



食事

お食事は〇〇時にご用意します。食堂へお越しください

英: Lunch (dinner) is offered from 〇〇 a.m. (p.m.). Please come to the dining hall.

簡: 用餐是在〇〇点。请您到餐厅享用。

繁: 餐點將在〇〇點備妥。請至餐廳享用。

韓: 식사는 〇 〇시에 준비해 드립니다. 식당으로 와 주십시오

宗教上の理由やアレルギーのために
食べられないものはありますか？

英: Do you have any food restrictions for religious, allergy, or other reasons?

簡: 您有因为宗教上的原因或过敏而不能食用的东西吗？

繁: 您是否有宗教上的原因或過敏而無法享用的食物呢？

韓: 종교적인 이유나 알레르기 때문에 드실 수 없는 음식이 있으십니까?

おすすめのお料理は〇〇〇〇です

英: We recommend the 〇〇.

簡: 我们推荐的菜肴是〇〇〇〇。

繁: 我們推薦的餐點是〇〇〇〇。

韓: 추천 요리는 〇 〇 〇 〇입니다.

〇〇分ほどお時間がかかりますが、よろしいですか？

英: That will take 〇〇 minutes to prepare. Is it fine with you?

簡: 大约要花〇〇分钟, 这样可以吗?

繁: 大約需〇〇分鐘, 這樣可以嗎?

韓: 〇 〇 분 정도 시간이 걸려도 괜찮으십니까?

周辺のレストランをご利用ください
周辺には〇〇や〇〇がございます

英: Please dine out at a nearby restaurant. There is 〇〇 and 〇〇 nearby.

簡: 请使用附近的餐厅。附近有〇〇和〇〇。

繁: 請利用附近的餐廳。附近有〇〇和〇〇。

韓: 주변 레스토랑을 이용해 주십시오
주변에는 〇 〇와 〇 〇이 있습니다

ご注文がお決まりになりましたら、お呼びください

英: Please let me know when you are ready to order.

簡: 您决定好点餐后, 请呼叫服务人员。

繁: 決定餐點後, 請呼叫服務人員。

韓: 주문이 정해지시면, 호출해 주십시오

他にご注文はありますか？

英: Would you like to order anything else?

簡: 您还要点其他餐点吗?

繁: 還需要其他餐點嗎?

韓: 또 다른 주문이 있으십니까?

お待たせいたしました、ご注文の品です

英: Here is your order. Thank you for waiting.

簡: 让您久等了, 这是您点的餐点。

繁: 讓您久等了, 這是您的餐點。

韓: 많이 기다리셨습니다, 주문하신 음식입니다

あなたのご要望をこのシートでお示してください。

英: Please use this sheet to point out your requests.

簡: 请将您的要求写在这张表中。

中: 請將您的要求寫在這張表中。

韓: 귀하가 원하는 것은 이 시트로 표시해 주십시오.

はい
YES是 / 是
네いいえ
NO不是 / 不是
아니오

1

2

3

4

5

6

7

8

9

0

AM
a.m.
上午 / 上午
AM(오전)PM
p.m.
下午 / 下午
PM(오후)現金
Cash
現金 / 現金
현금クレジットカード
Credit card
信用卡 / 信用卡
신용카드アレルギー食材
Allergens
過敏食材 / 過敏食材
알레르기 식재えび
Prawns
虾 / 蝦
새우かに
Crabs
蟹 / 蟹
게小麦
Wheat
小麦 / 小麥
밀そば
Buckwheat noodles
荞麦面 / 蕎麥面
소바 (메밀)卵
Eggs
蛋 / 蛋
계란乳
Milk
牛奶 / 牛奶
우유落花生
Peanuts
花生 / 花生
땅콩牛肉
Beef
牛肉 / 牛肉
소고기豚肉
Pork
猪肉 / 豬肉
돼지고기動物由来の食材
Animal-derived ingredients
动物源性食材 / 動物性食材
동물성 재료食事
Meals
用餐 / 餐點

식사

ドリンク
Beverages
饮料 / 飲料

음료

和食店
Japanese cuisine
日餐店 / 日式料理店
일식점洋食店
Western-style cuisine
西餐店 / 西式料理店
양식점そば屋
Soba noodles
荞麦面店 / 蕎麥麵店
메밀국수 가게すし屋
Sushi restaurants
寿司店 / 壽司店
초밥 가게あります
Yes
有 / 有
있습니다ありません
No
没有 / 沒有
없습니다了解しました
Understood
好的 / 好的
알겠습니다できません
Cannot
不能 / 不能
불가능합니다.

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 cannot communicate well in a foreign language, 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.



イスにかけてしばらくお待ちください

英: Please have a seat until we are ready for you.

簡: 请坐在椅子上稍等。

繁: 請先稍坐等候。

韓: 의자에 앉으셔서 잠시 기다려 주십시오

対応できる
ようになっ
たら

ご予約はありますか?

英: Do you have an appointment?

簡: 您有预约吗?

繁: 您有預約嗎?

韓: 예약은 하셨습니까?

はい
Yes
有 / 有
 있습니다

いいえ
No
没有 / 沒有
 없습니다

施術できない場合

できる場合

あいにくいっぱいです。別の日または時間を予約しますか?

英: I'm sorry, but we have no one available right now. Would you like to make an appointment for another time or day?

簡: 很抱歉, 预约已满。您要预约其他日期或时间吗?

繁: 很抱歉, 預約已滿。您要預約其他日期或時間嗎?

韓: 공교롭게도 만석입니다. 다른 날 또는 시간을 예약하시겠습니까?

希望されるメニューによっては今すぐにできます。ご希望をお伺いします

英: Depending on your request, we may be able to assist you right away. What would you like done today?

簡: 根据您想要做的项目, 有的是现在马上就可以进行。请说一下您的要求。

繁: 依據您的需求, 部分服務可現在立即開始。請告訴我您的需求。

韓: 원하시는 메뉴에 따라서는 지금 바로 가능합니다 어떻게 해 드릴까요?

対応可能
な場合

対応でき
ない場合

ご希望の時間を教えてください

英: What time would you like?

簡: 请告诉我您希望的时间。

繁: 請告訴我您希望的時間。

韓: 원하시는 시간을 가르쳐 주십시오

今の時間では対応できません。

別の日または時間を予約しますか?

英: We have no one available right now. Would you like to make an appointment for another time or day?

簡: 目前的时间无法为您服务。您要预约其他日期或时间吗?

繁: 目前的時間無法為您服務。您要預約其他日期或時間嗎?

韓: 지금 시간에는 대응해 드리지 못 합니다. 다른 날 또는 시간을 예약하시겠습니까?

ではご来店をお待ちしています

英: We will see you then.

簡: 那么, 我们恭候您的光临。

繁: 那麼, 我們恭候您的光臨。

韓: 에서는 다시 방문해 주실 것을 기다리고 있습니다



上着／バッグをお預かりします

- 英 May I take your jacket / bag?
 簡 我來為您存放上衣/包。
 紫 由我為您保管上衣／包包。
 韓 상의/가방을 맡아 두겠습니다

スタイルブックからお好みのスタイルを教えてください

- 英 Please choose a hairstyle you like from this photo collection book.
 簡 請從髮型書中告訴我您喜歡的髮型。
 紫 請從髮型書中告訴我您喜歡的髮型。
 韓 스타일 북에서 좋아하는 스타일을 가르쳐 주십시오

どのくらいの長さをカットしますか？

- 英 How much would you like to cut?
 簡 要剪多長呢？
 紫 您想剪多長呢？
 韓 길이는 어느 정도로 자르시겠습니까?

ヘアカラーはどのような色をお望みですか？

- 英 What color would you like to dye your hair?
 簡 您想要什么样的发色呢？
 紫 您希望是什麼髮色呢？
 韓 헤어 컬러는 어떤 색깔을 원하십니까?

お時間は〇〇分程度かかりますが、よろしいですか？

- 英 It will take about 〇〇 minutes. Is it fine with you?
 簡 大約要花〇〇分鐘，可以嗎？
 紫 大約需〇〇分鐘，可以嗎？
 韓 시간은 〇 〇 분 정도 걸리는데, 괜찮으십니까?

アンサーシート 理容・美容

あなたのご要望をこのシートでお示ください。

- 英: Please use this sheet to point out your requests. 紫: 請將您的要求寫在這張表中。
 簡: 請將您的要求寫在這張表中。 韓: 귀하가 원하는 것은 이 시트로 표시해 주십시오.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

0

はい
YES

是 / 是
네

いいえ
NO

不是 / 不是
아니오

カット
Haircut
剪发 / 剪髮
커트

パーマ
Perm
烫发 / 燙髮
파마

シャンプー・ブロー
Shampoo and blow dry
洗发、吹整 / 洗髮、吹整
샴푸 드라이

前髪
Bangs
刘海 / 瀏海
앞머리

トップ
Top
头顶 / 頭頂
톱

サイド
Sides
側面 / 側面
사이드

後ろ
Back
后面 / 後面
뒤

黒
Black
黑色 / 黑色
검정

濃茶
Dark brown
深褐色 / 深棕色
진한 갈색

淡茶
Light brown
浅褐色 / 浅棕色
엷은 갈색

ブロード
Blonde
金色 / 金色
금발

赤
Red
红色 / 紅色
빨강

シルバー
Silver
银色 / 銀色
실버

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 cannot communicate well in a foreign language, 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: What performance would you like to see?

簡: 您要看哪部作品呢？

繁: 您想觀賞哪一部作品呢？

韓: 어느 작품을 보시겠습니까?

何時の回がよろしいですか？

英: Which time slot would you like?

簡: 几点的场次可以呢？

繁: 您想選擇幾點的場次呢？

韓: 몇 시 상영편이 좋으십니까?

何名様でご鑑賞ですか？

英: How many people are in your party?

簡: 请问是几位观看呢？

繁: 有幾位進場觀賞呢？

韓: 몇 분이 감상하십니까?

座席表からご希望の場所を選んでください。

英: Please choose a seat from this seating chart.

簡: 请从座位表中选择您想要的座位。

繁: 請從座位表中選擇您想要的座位。

韓: 좌석표에서 원하시는 장소를 골라 주십시오.

どの席をご希望されますか？

英: What seat would you like?

簡: 您想要哪个座位呢？

繁: 您想要哪一個座位呢？

韓: 어느 좌석을 원하십니까?

では○列○番でよろしいですか？

英: Shall I reserve seat ○ in row ○?

簡: 那么，○排○号可以吗？

繁: 那麼，○排○號可以嗎？

韓: 에서는 ○ 열 ○번 괜찮으십니까?



1	2	3	4	5
6	7	8	9	0

一般料金の方でよろしいでしょうか？

英 Will you be paying regular admission?

問 普通票价就可以吗？

繁 一般票價可以嗎？

韓 일반요금 적용으로 괜찮으십니까?

料金は〇〇〇〇円です

英 That will be 〇〇〇〇 yen.

問 费用是〇〇〇〇日元。

繁 費用是〇〇〇〇日圓。

韓 요금은 〇〇〇〇엔입니다

お支払いはカードか現金のどちらにされますか？

英 Would you like to pay by cash or credit card?

問 您是用信用卡还是现金支付呢？

繁 您要以信用卡或是現金付款呢？

韓 계산은 카드와 현금 중 어느 것으로 하시겠습니까?

〇〇時より入場できます。それまでしばらくお待ちください

英 Doors open at 〇〇 a.m. (p.m.).
Please wait until then.

問 从〇〇点起可以开始进场。在那之前请您稍等。

繁 可從〇〇點起開始進場。在此之前請您稍候。

韓 〇〇시부터 입장하실 수 있습니다. 그때까지 잠시만 기다려 주십시오

アンサーシート 興行

あなたのご要望をこのシートでお示ください。

英: Please use this sheet to point out your requests.

問: 请将您的要求写在这张表中。

繁: 請將您的要求寫在這張表中。

韓: 귀하가 원하는 것은 이 시트로 표시해 주십시오.



はい
YES

是 / 是
네

いいえ
NO

不是 / 不是
아니오

クレジットカード
Credit card
信用卡 / 信用卡
신용카드

現金
Cash
現金 / 現金
현금

AM
a.m.
上午 / 上午
AM(오전)

PM
p.m.
下午 / 下午
PM(오후)

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 cannot communicate well in a foreign language, 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.



営業時間は〇〇時から〇〇時までです

英: We are open from 〇〇 a.m. (p.m.) until 〇〇 a.m. (p.m.).

簡: 营业时间是从〇〇点到〇〇点。

繁: 營業時間是從〇〇點到〇〇點。

韓: 영업시간은 〇 〇 시부터 〇 〇 시까지입니다

ご利用は初めてですか?

英: Is this your first time here?

簡: 您是第一次使用吗?

繁: 您是第一次使用嗎?

韓: 처음 이용하십니까?

入浴料は460円です。
現金でお支払いください

英: The bathing fee is 460 yen. Please pay by cash.

簡: 洗浴费用是460日元。请您使用现金支付。

繁: 泡澡費用是460日圓。請您使用現金付款。

韓: 목욕료는 460엔입니다 현금으로 지불해 주십시오

石けんやタオルはお持ちですか?

英: Do you have bathing supplies and a towel?

簡: 您带香皂和毛巾了吗?

繁: 您攜帶了香皂和毛巾嗎?

韓: 비누와 수건은 있으십니까?

はい

いいえ

アルコールを摂取したお客様への注意

当施設では泥酔したお客様のご入浴をお断りしています

英: Intoxicated guests are not allowed into the bath.

簡: 本设施谢绝醉酒的客人洗浴。

繁: 本設施謝絕酒醉顧客泡澡。

韓: 당 시설은 만취한 고객의 목욕을 거절합니다

タオルやシャンプー、石けん、カミソリなどが購入できます

英: You can buy towels, shampoo, soap, razors, and other supplies.

簡: 毛巾、洗发水、香皂和剃须刀等皆有销售。

繁: 毛巾、洗髮精、香皂及刮鬚刀等皆有販售。

韓: 수건, 샴푸, 비누, 면도기 등을 구입하실 수 있습니다

貴重品をお持ちでしたら、受付(フロント)でお預かりします

英 Please leave any valuables at the reception counter (front desk).

蘭 如果您携带贵重物品，请存放在受理处（前台）。

繁 如有攜帶貴重物品，請交由服務台（櫃台）保管。

韓 귀중품을 가지고 계시다면, 접수(프론트)에서 맡아 드리겠습니다

すべての衣類を脱いでロッカーに入れ、ロッカーの鍵を身につけてから浴室にお入りください。

英 Remove all your clothes and put them in a locker, then put on the locker key and enter the bathing area.

蘭 请您脱下所有的衣服放入储物柜，将储物柜的钥匙带在身上，然后进入浴室。

繁 請脫下所有衣物並放入置物櫃，將置物櫃鑰匙帶在身上後進入浴室。

韓 모든 옷을 벗으시고 로커에 넣으신 후 로커 열쇠를 착용하고 나서 욕실로 들어가 주십시오

ごゆっくりお入りください

英 Please enjoy your bath.

蘭 请您尽情享受泡澡。

繁 請好好享受泡澡。

韓 천천히 목욕을 즐겨 주십시오



アンサーシート 公衆浴場

あなたのご要望をこのシートでお示ください。

英 : Please use this sheet to point out your requests.

蘭 : 请将您的要求写在这张表中。

繁 : 請將您的要求寫在這張表中。

韓 : 귀하가 원하는 것은 이 시트로 표시해 주십시오.



はい
YES

是 / 是
네

いいえ
NO

不是 / 不是
아니오

タオル
Towel
毛巾 / 毛巾
수건

シャンプー
Shampoo
洗发水 / 洗髮精
샴푸

石けん
Soap
香皂 / 香皂
비누

カミソリ
Razor
剃须刀 / 刮鬍刀
면도기

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 cannot communicate well in a foreign language, so I will use this sheet while I speak.

蘭: 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。

紫: 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.



依頼来店時

クリーニング方法で希望はありますか?

英: Would you like to use a certain cleaning method?

蘭: 对于衣物清洗的方法, 您有什么要求吗?

紫: 請問您是否要指定清洗方式?

韓: 어떤 클리닝 방법을 원하십니까?

不可のもの

希望のない
場合

この品物はクリーニングできません

英: We cannot clean this item.

蘭: 这件衣物不能清洗。

紫: 此件衣物無法清洗。

韓: 이것은 세탁이 불가능합니다

ドライ
Dry cleaning
干洗 / 乾洗
드라이

ウェット
Wet cleaning
湿洗 / 濕洗
습식세탁

ランドリー
Laundry
水洗 / 機洗
세탁소

シミ抜き
Stain removal
去污漬 / 去汗漬
얼룩 빼기

アイロン仕上げ
Ironing
熨燙 / 整燙
다림질 완성

色落ちすることがありますが、洗ってもよろしいですか?

英: The color may fade. Would you still like to have it washed?

蘭: 会有掉色的情况, 您要洗吗?

紫: 可能會有掉色的情况, 確定要清洗嗎?

韓: 염색이 빠지는 수가 있습니다만, 세탁해도 되겠습니까?

はい

いいえ

当店ではお引き受けできません

英: We cannot clean this item.

蘭: 本店无法承接。

紫: 本店無法受理。

韓: 저희 점포에서는 처리할 수 없습니다



お預かりは〇点でよろしいですか？

英 You would like 〇 items cleaned.
Is this correct?

蘭 收您〇件衣物，对吗？

繁 一共收取〇件衣物，是否沒有問題？

韓 맡기신 옷은 〇 벌로 맞으십니까?

お名前、ご連先をご記入ください

英 Please write your name and
phone number.

蘭 请填写姓名、联系方式。

繁 請填寫姓名、聯絡方式。

韓 성함과 연락처를 기입해 주십시오

料金は〇〇〇〇円です。現金でお支払いください

英 That will be 〇〇〇〇 yen.
Please pay by cash.

蘭 費用是〇〇〇〇日元。请您使用现金支付。

繁 費用是〇〇〇〇日圓。請您使用現金付款。

韓 요금은 〇 〇 〇 〇 엔입니다. 현금으로 지불해 주십시오

仕上がりは〇日後の〇〇時です
預かり伝票(引換証)を忘れずにお持ちください

英 It will be ready in 〇days at 〇〇a.m. (p.m.).
Please remember to bring your
payment slip (receipt) with you.

蘭 会在〇天后的〇〇点完成。
请您不要忘记携带洗衣收据（取衣凭证）。

繁 預計〇天後的〇〇點完成。
請記得攜帶洗衣憑單（領取單）。

韓 완성은 〇일 후 〇 〇 시입니다
보관 전표(영수증)를 잊지 마시고 지참해 주십시오

引き取り来店時

預かり伝票をお願いします

英 May I see your payment slip?

蘭 请您出示洗衣收据。

繁 請出示洗衣憑單。

韓 보관 전표를 부탁드립니다

仕上がり品(箇所)と一緒に確認してください

英 Please check the finished items
with me.

蘭 请一并确认完成的衣物（部位）。

繁 請一併確認完成的衣物（部位）。

韓 완성품(부분)을 함께 확인해 주십시오

付加価値をつける

他店との差別化、他エリアとの違いを明確に打ち出し、表現・発信しよう

SNSを活用したPR

SNSとは、登録した会員同士が双方向で情報をやりとりできるインターネット上の交流サイトのことで、Facebook(フェイスブック)やTwitter(ツイッター)、Instagram(インスタグラム)などがあります。個人が自分の今を投稿し、別の利用者と交流を図るツールでしたが、情報発信だけでなく、リアルタイムな情報収集ツールとしても利用されることが多く、企業や店舗が広告や宣伝のために利用するケースも増えています。簡単な手続きで会員登録でき、フォロワー(投稿を読んでくれる人)が新たなフォロワーの輪を広げてくれるなどの効果も期待できます。



地域や同業他社との連携サービス例

外国人観光客が望むサービスの最上位が「無料Wi-Fiサービス」です。スマートフォンやタブレットなどの携帯端末を使って最新の情報を入手したい、旅先でのことをSNSなどでリアルタイムに発信したいと考えている人が多くいます。そうした人たちのリクエストに応える環境を整備することは、便利さを付加することになり、さらなる集客へとつながります。無料Wi-Fiサービスは店舗独自でも始められますし、近隣の店舗と協力して導入すれば、その効果はさらに広がります。

実施例



浅草仲見世商店街では、経済産業省の助成制度を活用して、250mの商店街に10基のWi-Fi中継器を設置、商店街をまるごと無料Wi-Fiスポット化しています。1日の接続回数や1回の接続時間を限定するなどして、多くの人に安全に利用してもらえる工夫も施し、同所を訪れる外国人観光客にとっても好評です。

こんなことも

店舗マップを作ろう！

「店舗マップ」を作成し配布するなど、近隣の他店や商店街と協力し、サービスを展開することでエリア全体の集客率を上げることができます。



サイン・POP活用

卓上ポップやサインはお手軽で効果的な訴求方法です。専用品もありますが、低コストで定期的に模様替えをするなら、自作するのが最善の方法です。厚手の無地の用紙とカラフルなマスキングテープ、カラーサインペンで手書きのポップができてしまいますし、カラーコピーにワンポイントを書き加えるだけでも雰囲気が変わります。

パソコンとプリンタで自宅で作るサイン・POP

パソコンとプリンタがあれば、POPづくりの幅がさらに広がります。書体や文字の大きさを変えたり、色をつけたり……も画面で確認しながらできるので、失敗ありません。

ただし、通常のコピー用紙にプリントしたものは色あせや耐水性の心配があります。そんなときに重宝するのが、写真用の印画紙です。紙厚があるのでしっかりしているうえ、発色が良くある程度の耐光性・耐水性も期待できます。量販店で100枚入りや200枚入りを購入すれば、1枚あたりのコストもリーズナブル！



● 100円ショップでそろうPOPアイテム



用紙やマスキングテープ、卓上のペーパースタンド、さらには工作用の文具・事務用品まで買いそろえることができるのが100円均一店のメリットです。

台所用品や収納コーナーなどにもアイデア次第でPOPに使えるものが……あるかもしれません。



困ったときは

もしものときの備えを整えておけば、あわてることなく
お客様の安全が確保できます

トラブルが起こったら

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、災害時への外国人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、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〉

●外国語対応可の医療機関

突然の病気やけがの診察・治療などで、外国語が通じる医療機関も増えてきていますが、まだまだ少ないのが現状です。そうした「困った!」ときは電話やインターネットで、地域や診療科目、対応言語などの条件から、医療機関を探すことができます。

●外国語での医療機関相談先一例

東京都保健医療情報センター 外国語による無料電話サービス TEL.03-5285-8181

対応言語▶英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語

曜日・時間▶毎日 9:00~20:00

特定非営利活動法人AMDA国際医療情報センター TEL.03-5285-8088

対応言語▶英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語、ベトナム語

曜日・時間▶英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語／毎日 9:00~20:00

ポルトガル語／月・水・金曜日／9:00~17:00

フィリピン語／水曜日13:00~17:00

ベトナム語／木曜日13:00~17:00

※対応時間・言語は変更になることがあります。

(平成29年2月現在)

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見つかるサイト、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://rilea.clair.or.jp/kyoukai/>

また、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」(2013.3月発行)を作成しています。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/kakusyu/manual/>

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

宿泊施設向け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】

東京都では、従業員と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、宿泊施設向け24時間対応の多言語コールセンターサービスを実施しています。平成29年度の募集は次のとおりですので、ぜひご活用ください。

対 象: 東京都内の宿泊施設

サービス内容: ①宿泊施設と外国人旅行者間の電話による通訳
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: 英語・中国語・韓国語

開 始 日: 平成29年4月1日

対応時間: 24時間

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

※風営法許可を受けている施設またはこれに類する施設は対象となりません。

※詳細は「宿泊施設・飲食店向け多言語コールセンター」で検索してください。

宿泊・飲食施設の分煙環境整備のための補助制度【東京都産業労働局観光部受入環境課】

東京都では、外国人旅行者が快適に宿泊・飲食施設を利用できるように、事業者が行う分煙環境の整備に対する補助事業を実施しています。

対 象: 外国人旅行者客受入に積極的(ホームページやメニュー等の外国語表記に取り組んでいる、または取り組もうとしている)な東京都内の宿泊・飲食施設(飲食店は資本金5千万円以下または常時雇用従業員50人以下の事業者に限ります)。なお、風営法許可を受けている施設またはこれに類する施設は対象となりません。

補助率等: 対象経費の4/5以内で、1施設につき300万円を限度

対象経費: ①喫煙室の設置、②エリア分煙、③フロア分煙の措置に必要な設備・備品購入、改修整備費等

そ の 他: JTが分煙コンサルトを派遣(無料)し、相談から補助申請の助言等を行います。

※詳細は「東京都 分煙環境整備 平成29年度」で検索してください。

この他に、多言語対応やトイレの洋式など、外国人旅行者の受入環境整備や、宿泊施設のバリアフリー化に対する補助事業も実施しています。詳細は「東京都 観光部 各種助成金」で検索してください。

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
- 外国語案内ツールの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】

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>
返済期間	7年以内	20年以内<注2>	13年以内
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%～1.51%	特利J: 0.11%～1.70%	特利B: 0.51%～2.10%

<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

(利率は平成29年3月10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	稲 葉 孝 博	東京都理容生活衛生同業組合 常任理事
	村 橋 哲 矢	東京都美容生活衛生同業組合 専務理事
	下 村 忠 男	東京都興行生活衛生同業組合 事務局長
	佐久間 克 文	東京都ホテル旅館生活衛生同業組合 副理事長
	町 田 敏 彦	東京都簡易宿泊業生活衛生同業組合 理事
	石 田 眞	東京都公衆浴場業生活衛生同業組合 副理事長
	飯 塚 誠 司	東京都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

(※)委員会委員長

平成29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28年 9月28日(水)	マニュアル企画・構成案検討
第2回	平成28年12月 6日(水)	マニュアル案検討
第3回	平成29年 1月30日(月)	マニュアル案検討、活用方法検討
第4回	平成29年 3月22日(水)	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