

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



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、2015年には1,974万人と、この2年間でほぼ倍増しています。訪日客が日本滞在中に買い物や宿泊、飲食などに費やした消費額も、2015年は3兆4,771億円、前年に比べ7割増と過去最高を記録しています。風光明媚な観光地を訪れるだけでなく、ユネスコ無形文化遺産に登録された和食を楽しむこと、またショッピングも訪日の大きな目的となってきたといえるでしょう。

2020年には東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催され、さらに訪日客の増加が予想されます。インバウンド消費（外国人客の消費）は、2020年には2013年のほぼ2倍になると試算されているほどです。あなたのお店が訪日客に対し戦略的にアプローチするヒントとして、このマニュアルを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、不便さや不満を感じたこと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、会話や言語表記など意思疎通が上手に図れ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
主な国・地域の特性	3
諸外国の文化と宗教	5
外国人観光客の行動と必要な情報支援	6
飲食店における外国人観光客受け入れの現状と課題	7

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	8
入店意欲を喚起するためには	10
入店客とのスムーズなコミュニケーションを図るには	12

より良い接客のための準備

アイコン、ピクトグラムなど図版による表示	14
店舗外の案内・表示のポイント	16
店頭・入り口で	18
入店していただいたら	19
着席していただいたら	22
宗教と食の深い関係	24
注文を受ける	25
主な食事メニューの表示例	26
商品を提供する	28
精算のときに	29
トラブルが起こったら	30
サイン・POP 活用	31

多言語メニュー作成ツール紹介

多言語メニュー作成のポイント	32
◆付加価値をつける	
店舗独自のサービス例	35
地域や同業他社との連携サービス例	35
会話シート【今日から使える会話シート】	36
アンサーシート	41

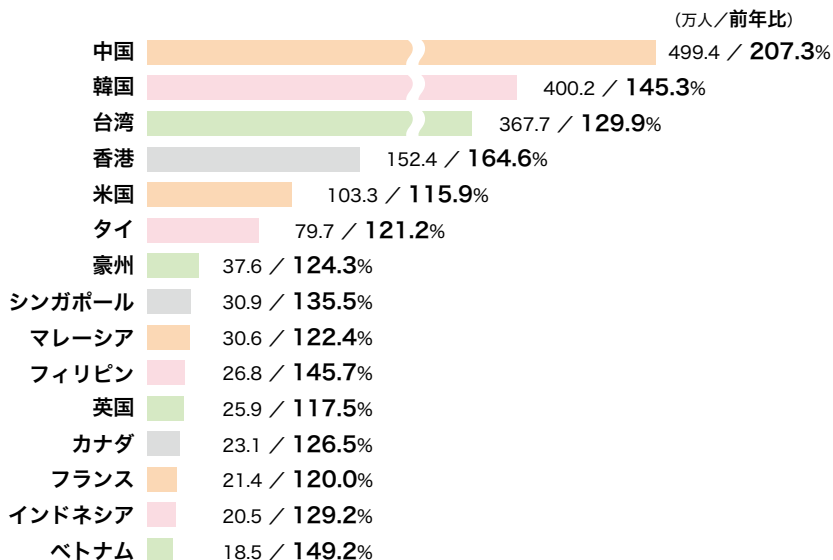
質の高いおもてなしのために

おもてなしステップアップチェックシート	42
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)



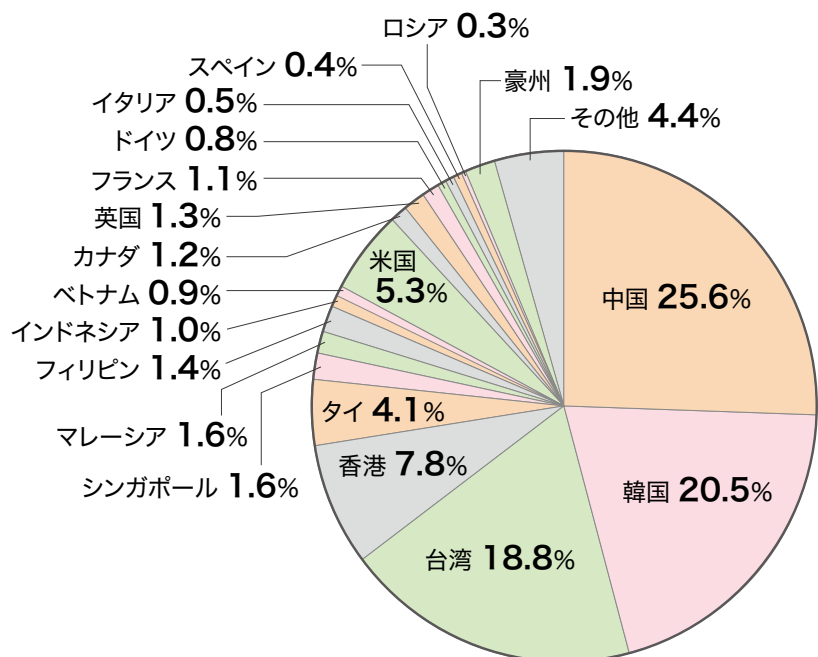
出典: 日本政府観光局 (JNTO) 数値は推計値 (2016.1)

左のグラフは2015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。とくに近年では中国からの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。

訪日外国人旅行者数ランキング(全体)

2015年に日本を訪れた外国人数は推計値で1,974万人です。国・地域別に全体を見てみると、約80%がアジア諸国で、うち中国、韓国、台湾の3カ国・地域がその75%を占めています。香港を含めた上位4カ国・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微増傾向で、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 (2016.1)

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」と呼ばれる人々です。

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）と呼ばれる人々も多くいます。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。

(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

主な国・地域の特徴

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。コミュニケーションは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、立地的なことからか、穏やかで大らか、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



EU旗

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。

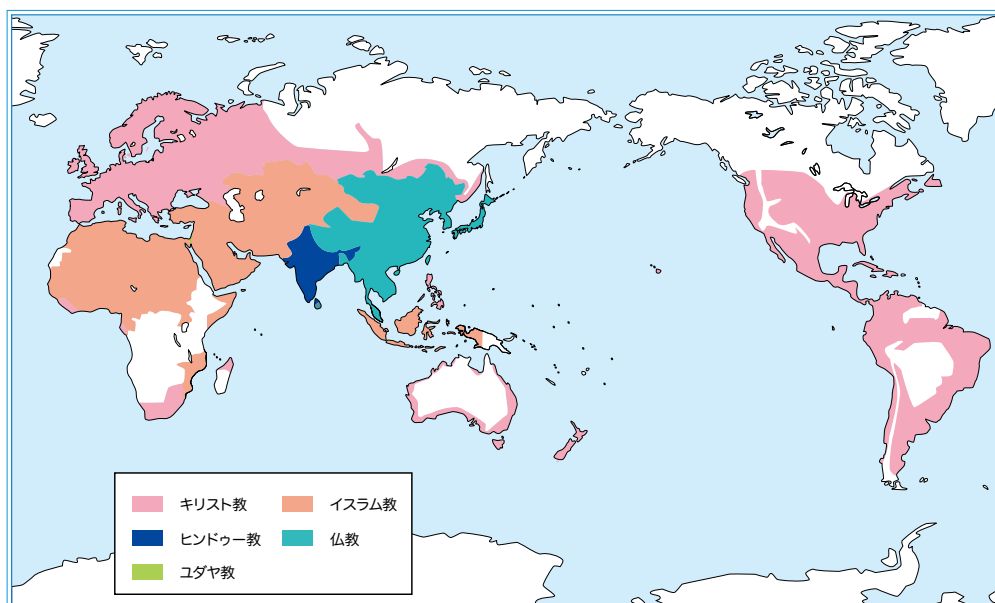
(注) 上記は一般的に言われていることで、すべての人に当てはまるものではありません

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、食事に規制事項が多いのが特徴です。

【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。人によっては、一切の肉、魚、卵、アルコールの摂取を控えるケースもあります。

【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。食べてよいものと、食べてはいけないものが非常に細かく規定されています。

【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。禁忌は宗派によって異なりますが、食に関する禁忌は他に比べて少ないようです。

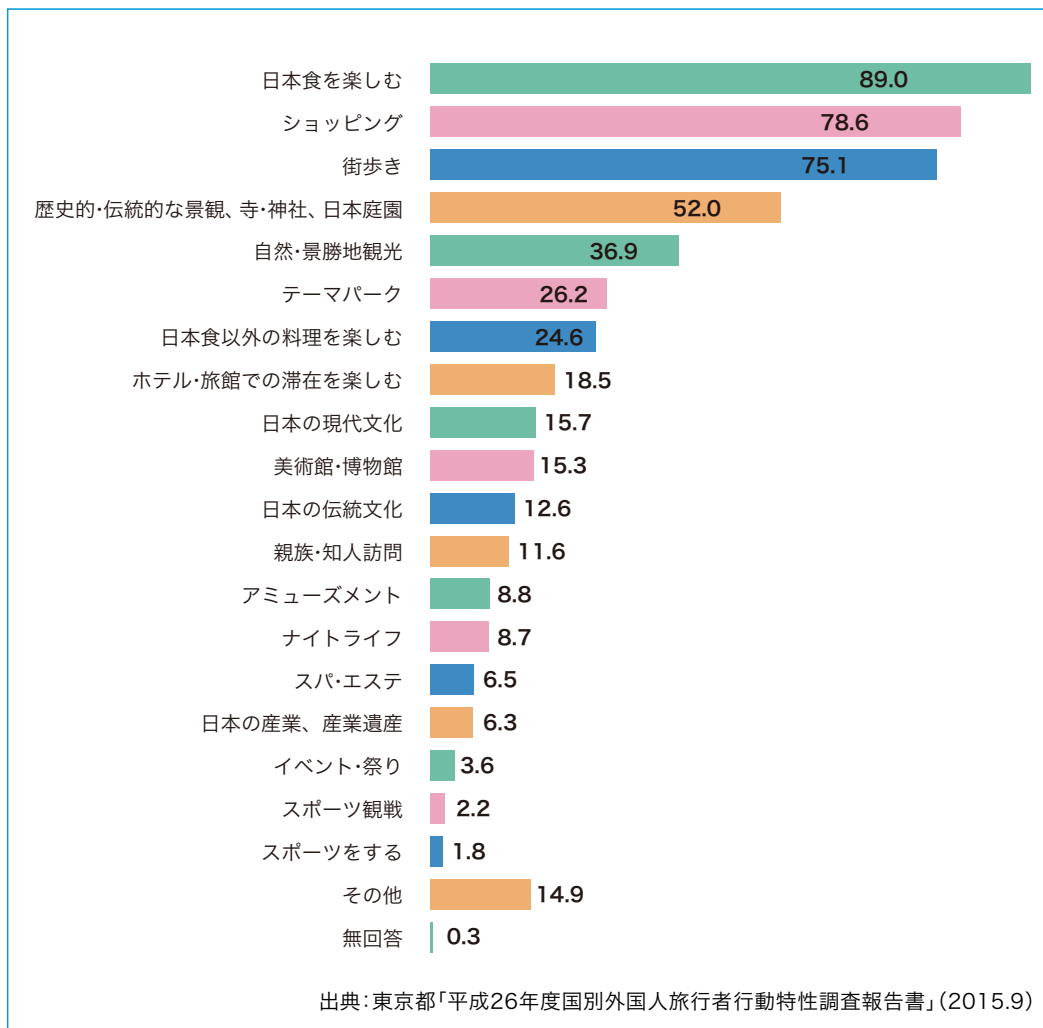
(注)いずれの宗教とも宗派や地域・信仰の度合いにより差異があります。

外国人観光客の行動と必要な情報支援

●外国人観光客の滞在中の動向を知る

2014年4月から2015年3月に東京都を訪れた外国人旅行者の活動を調査した結果が下のグラフです。

景観や神社仏閣などを楽しむという観光スタイルに加え、日本食を楽しむことを目的に挙げている人が近年増加しています。諸外国でも日本食レストランが開店していますが、やはり“本場の味”を楽しみにしている人が多いといえるでしょう。



●満足度を考える

この調査報告書によれば、旅行者全体で見て、満足（「大変満足」・「満足」・「やや満足」）と答えた人は、96%を超える結果が出ていて、また来たいと答えた人も90%近くいます。つまり、「期待した商品・サービスの提供が受けられて満足し、また来たいと感じた」人が多いのです。

飲食店における外国人観光客受け入れの現状と課題

●外国人観光客受け入れの現状

外国人観光客の受け入れの現状はどうでしょうか？

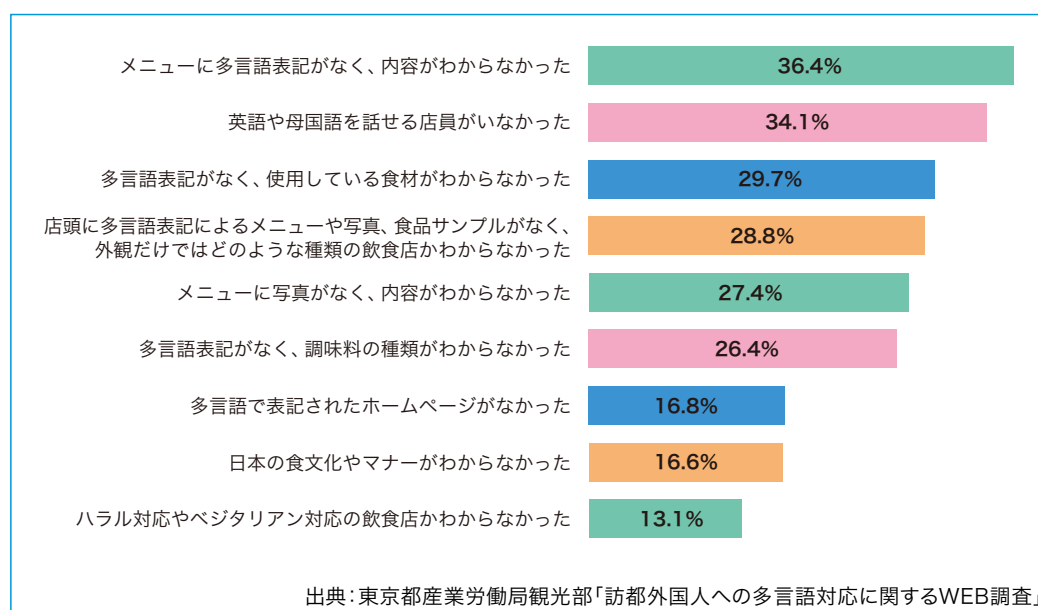
英語をはじめとして、外国語を話せるスタッフを常駐させている店舗はまだまだ少なく、メニューや案内を多言語で表示しているというケースも多くありません。

それは、何があるのかわからないためオーダーできない、ということになり、結果として入店をやめてしまうことにつながっていきます。

●外国人観光客が感じた不便・不満

日本政府観光局が行った「訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に感じた不便・不満調査」によると、飲食施設に関する不便・不満具体例では、「英語のメニューが欲しい」と「飲食店での禁煙を徹底して欲しい」という声が最も多く、「ベジタリアンレストランについての情報が欲しい」という声も少なくなかったようです。食べたいものが食べられるのか、この食べ物は何が含まれているのかを明らかにすることが必要でしょう。

下のグラフは東京都産業労働局観光部が行った「訪都外国人への多言語対応に関するWEB調査」の結果で、ここでも東京の飲食店での多言語対応に関して、困ったことの上に同様の意見が挙げられています。



●外国人観光客を迎え入れるための課題

外国人観光客が飲食店に対して必要としている情報は、「どのような種類のお店か」「どんなメニューがあり、どのような食材、調味料が使われているのか」「注文するにはどうしたらいいか」といったことです。それらは、店頭のディスプレイやメニューなどに言葉や写真を加えるだけで、伝わりやすさが大幅に向上します。

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

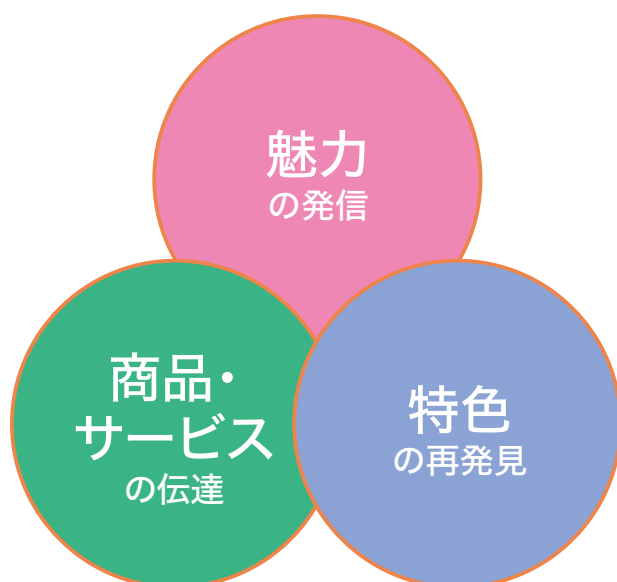
●心に障壁を作らない

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。

ほんの少しの工夫があればいいのです。



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！

●分野別取り組み一覧とステップ

	初期導入時	ステップアップ
会話 翻訳	英語での会話集を準備する 既存の翻訳物を活用すれば、低コストで始められますが、一般的な表現に限られます。Webサイトの翻訳サービスを使って、よく使うフレーズなどを用意することもできます。まずは英語版から着手してみましょう。	中国語・韓国語など対応言語を増やす 中国語や韓国語など、必要に応じて言語を増やしていきます。留学生や在住外国人など外国人の知人に依頼するなど人的ネットワークを活用するのも方法の1つですが、精度の高いものを作るなら、専門家に依頼するのが最善策です（翻訳料が必要になります）。
案内	見ただけでわかる表示に変更する 言葉が通じなくても伝えるために、図案（サインやイラスト、ピクトグラム）を活用して、必要な情報を伝えます。JISやISOなどで統一された規格のものだけでなく、オリジナリティあふれるものまで、無料で利用できるものもたくさんあります。	図案に多言語での文字表記を加える 視覚的な訴求に言語を加えることで確実に伝えることができます。ただし、1つの図案にたくさんの言語を表記すると、伝わりづらくなることもあります。禁止事項などの注意喚起を図るものから優先的に実施するといいいでしょう。
メニュー	多言語対応のメニューを準備する 料理名や商品名を多言語表記することで最小限の情報提供ができます。写真など見た目では何がわかるような工夫をすれば、さらに効果的です。	素材や食べ方なども多言語で紹介する 素材や食べ方・楽しみ方などを、来店する客層に合わせて英語や中国語、韓国語で表記することで、情報を提供します。日本語版とは別に多言語版のメニューを作成するのもいいでしょう。
Web 活用	表記の一部に英語表記を加える 自店舗のホームページを活用し、タイトルや見出しなど部分的に英語表記を加えることで訴求力を向上できます。メニューやアクセス方法を優先的に、口頭では説明しにくいお店のこだわりや、おすすめメニューの解説なども併せて表記するといいいでしょう。	多言語対応のサイトを作成する 既存のサイトをベースに多言語化を図ります。英語、中国語（繁体・簡体）、韓国語とそれぞれがあるのが理想ですが、その分コストも必要になります。まずは英語版から取り組み、対応言語を順次拡大していくのがベターです。

入店意欲を喚起するためには

●効果的に視覚に訴えることが第一

看板だけでお客さんが来てくれるお店はごくわずかです。ほとんどのお店は、何もしなければお客さんは素通りしてってしまいます。飲食は人間の生理的な欲求ですが、お店で飲食する、または食べ物を購入するという行動の前に、お店・品物を選ぶという行為があり、その行為には行動を起こさせる動機が存在します。それは心に対しての刺激といえるもので、食べ物については、「おいしそう」とか「食べてみたい」という欲求を喚起させるのに視覚と嗅覚が大きく関わっているといわれます。

ただ、商品そのものだけが、そうした意欲喚起に関与してはなりません。他のお客さんがいるような様子であったり、居心地の良さが感じられる雰囲気といったことも「このお店にしよう」という意思決定に関与します。和食系のお店なら「日本テイスト」を前面に出してみる、中華料理ならメニューなどにも漢字を多用するなど、お店の雰囲気を伝える方法はたくさんあります。さらに、色彩も重要な要素です。街にはさまざまな色がありますが、その色が持っている効果によって、見る人の心理に影響を与えています。

購買意欲に深く関わるのが「赤」といわれており、人の注意をひき、興奮作用を高め、それが購買意欲につながっているともいわれています。

この「赤」を効果的に使い視覚に訴えることで、意欲を喚起させると考えられています。



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さんの視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いいでしょう。



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いいでしょう。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など、外国人も受け入れていることをアピールしましょう。



入店客とのスムーズなコミュニケーションを図るには

●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、その後になで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

こんなツールも
活用してみよう!

会話シート

:英語
:中国語(簡体字)
:中国語(繁体字(台湾・香港))
: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。

: I cannot communicate well in a foreign language, so I will use this sheet while I speak.
: 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。
: 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。
: 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다.

案内

何名様ですか?

How many people are in your group?
 请问几位?
 請問幾位?
 몇 분이십니까?

喫煙席か禁煙席など、席の希望はありますか?

Would like a smoking or non-smoking table?
 您需要选择吸烟区还是禁烟区?
 您需要選擇吸煙區還是禁煙區?
 흡연석이나 금연석 등, 원하는 좌석이 있습니까?

ご予約はありますか?

Do you have a reservation?
 您有预订吗?

ランチメニューは午後2時までです

The lunch menu is served until 2 pm
 午餐菜单供应至下午2点
 午餐菜單供應至下午二點
 까지입니다

アンサーシート

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

あなたのご要望をこのシートでお示ください。

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

はい YES 是 / 是 네

いいえ NO 不是 / 不是 아니요

喫煙 Smoking 吸烟 / 吸煙

禁煙 Non-smoking 禁烟 / 禁煙

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。

より良い接客のための準備

どんな商品・サービスがあるのかをわかりやすく伝える

アイコン、ピクトグラムなど図版による表示

言葉は通じなくとも、「ここが何であるか」や「どんなサービスを提供しているのか」「禁止されていることは何か」など優先的に伝えたいことや、非常時のために明示しておかなければならないことがあります。そうしたときに用いるのが示したい内容を図案化した「アイコン」や「ピクトグラム」です。

図案化された事柄がすべての人に正しく伝わるのがベストですが、そうでないケースもあります。その場合は、記号や数字・文字などを加えることで認知・理解度を高めるのが最善策です。

●実例紹介



上記はJIS規格で定められた標準案内用図記号から抜粋したものです。

これらの記号を含め、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団が策定した125項目についてはだれでも自由に使用することができます。ただし、使用にあたっては案内用図記号の概念を統一する目的の性質上、一定のレベルで図形の変更が制限されている場合があります。本データを改変して利用される場合、事前に標準案内用図記号使用上の注意をご確認ください。

(公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 <http://www.ecomo.or.jp/index.html>)

●喫煙環境をわかりやすく伝える（東京都生活衛生営業指導センターの実例）

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。



●誤解を避けるための表示方法例



禁止されている事項が限定されているケースや、積極的に訴求したいことなどは簡易な言葉と組み合わせることで、より伝わるようになります。

店舗外の案内・表示のポイント

観光客との最初の接点となるのが、店舗の外にあるさまざまな情報です。建物の外観や壁面のディスプレイ、看板やのれんといったアイテムなど、物やサービスの内容を伝える方法は1つだけではありません。遠くににいる人に足を運ばせる視認性の高いデザイン、近い距離だからこそ目をとめてもらえるような丁寧な説明など、それぞれに合った方法があります。

外壁

無料の無線LANや禁煙席・喫煙席など店舗内の付帯設備を店外からでもわかるようにお知らせすることも、入店のきっかけになることがあります。

クレジットカードの利用の可否を店頭表示することも手段のひとつになります。



ドア周り

禁煙・喫煙などの環境や営業時間など、目につくところに積極的に伝えたい情報を掲出することで、入店後のトラブルを避けることができます。



店頭メニュー

アレルギーや宗教による食習慣など多様なニーズにも対応できる場合は、多言語&食材ピクトグラムを用いたメニューが有効です。外国では標準化されつつある国もあります。



立て看板

限られたスペースを有効に使うには、伝えたい情報・内容を精査し、ひと目でわかるようにレイアウトする必要があります。
※道路にはみ出さない等、設置には注意が必要です。



ショーケース

何があるのか、それがいくらなのかを伝えるだけでなく、おいしさを見ただ目で演出する重要な役割があり、ディスプレイの善し悪しで印象も大きく変わります。



店頭・入り口で

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
请稍候	
잠시만 기다려 주십시오	チャムシマン キダリヨ 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(对不起)	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 पीポー アー イン ユア グループ	
请问几位	チン ウエン ジィ ウェイ
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

入店していただいたら

口頭で説明するのが難しいケースでは、文字やサインなどを使って伝える方法が効果的です。入り口近くに外国語のチラシを置いたり、各テーブルにPOPで表示したり、使い方やアイテムもさまざまあります。商品のこだわりのポイントや歴史など興味深く読んでいただける内容を盛り込めば、商品提供までの待ち時間も楽しいひとときに変えることができます。

●お客様目線で考える店内の掲示方法①

POP・チラシ



ランキングは、他者からの評価を分かりやすく示しています。上位であればあるほど、関心を集める、というのは心理学的にも正攻法なのです。

特徴を伝えるのも大切なことですが、端的に表現するのがポイントです。

じっくりと読んでもらいたい情報は、手にとってもらえるよう印刷物にしておくのもいいでしょう。



目を引くために色や形を工夫するのは広告・宣伝の王道的手法です。ただし、派手なものを押すばかりが良いとは限りません。

英語も併せて表記するなら、全体の作りを横書きで考えることも肝心です。漢字で2文字でも、アルファベットではそうはいきません。

●お客様目線で考える店内の掲示方法②

壁面サイン



禁煙のサインや写真撮影の禁止など、すべてのお客様が快適に過ごせるよう、守っていただきたいことや注意点などをピクトグラムにして掲出します。

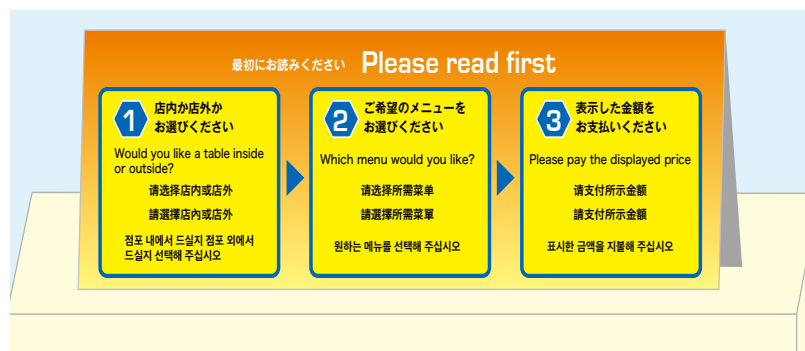
ポスター

おすすめメニューを掲出したり、キャンペーン情報を告知したりなど、とくに注目してほしい情報を視覚的に訴求します。



●お客様目線で考える店内の掲示方法③

券売機利用案内



券売機を設置している店舗では、利用方法などを券売機の近くに掲出するだけでなく、店舗入り口などに「券売機で先に食券を購入する必要があること」「購入した食券を提示または提出して待つ必要があること」などの案内もお知らせする必要があります。



着席していただいたら

注文を受ける、配膳する、という基本業務と同じくらい大切なのが、笑顔での対応です。言葉が堪能でないからと、こわばってしまいがちですが、恐れずにおもてなしをしましょう。こうした状況で手助けとなるのが、外国語表記のある会話集やメニューです。

Check Point!

●外国語メニューを用意しましょう。

「EAT東京」サイトで手軽に外国語メニューが作成できます。 **P.32**

●食習慣などを確認しましょう。

食習慣、アレルギー、宗教などにより、個別に対応が必要な場合があります。 **P.23**

ピクトグラムやアイコンを使用した案内を作っておくと便利です。 **P.14**

●チャージ(席料・お通し代・サービス料など)の説明をしましょう。

会計時にトラブルになるケースがあるので、先に説明しておくとい良いでしょう。 **P.25**

●注文を受ける際に活用しましょう

会話シート「注文編」 **P.37**

●会話シートを使った商品・サービスの案内

まず、健康上の理由や信仰している宗教などから口にできない食品がある、というケースを考慮する必要があります。そうしたものがあるかを尋ね、該当するものを指をさしてもらうようにすればコミュニケーションもスムーズに運べます。

何かお困りですか?
Is there a problem?
您需要帮助吗?
您需要幫助嗎?
무엇을 도와 드릴까요?

摂取できない材料が入っていないものをお勧めしたり、その食材を抜いて調理をしたり、と対応法もフレキシブルにしましょう。ただし、調味料に動物性食品が含まれているケースもあるので、注意が必要です。

食べられない食品を確認する

健康上の理由や宗教上の理由で食べられない食品はありますか？
下のリストで、食べられない食品を指でさし示してください。

For reasons of health or religion,
are there any foods that you cannot eat?
On the list below, please point out any foods that you cannot eat.

您有因健康或宗教信仰原因而忌口的食品吗？
请用手指从以下列表中指出忌口的食品。

您有因健康或宗教信仰原因而忌口的食品嗎？
請用手指從以下清單中指出忌口的食品。

건강 상의 이유나 종교 상의 이유로 먹을 수 없는 음식은 있습니까?
아래의 리스트에서, 먹을 수 없는 식품을 손가락으로 가리켜 주십시오.



わかりました。ありがとうございます。

OK. Thank you.

好的。謝謝

好的。謝謝

알겠습니다. 감사합니다.

●会話シートを使った商品・サービスの案内

食事メニューのオーダーだけでなく、他に必要なものがあるのかなども確認しておくといいいでしょう。また、料理や調理法によってはできあがるまでに時間を要する場合、お客様に対して事前に、料理ができあがるまでのおよその時間を伝えておく必要があります。

会話シート

🇺🇸: 英語
🇨🇳: 中国語 (簡体字)

🇨🇳: 中国語 (繁体字 (台湾・香港))
🇰🇷: 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。

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

🇨🇳: 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。

🇨🇳: 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。

🇰🇷: 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다.

注 文

ご注文がお決まりになりましたら、お呼びください

🇺🇸 Please call a waitperson when you have made your decision.

🇨🇳 您要点菜时请招呼店员

🇨🇳 您要點菜時請招呼店員

🇰🇷 주문하실 것을 정하셨으면, 불러 주십시오

おすすめ料理はこちらです

🇺🇸 These are the specials.

🇨🇳 这是推荐菜肴

🇨🇳 這是推薦菜肴

🇰🇷 추천 요리는 이쪽입니다

●その他の個別対応

ベジタリアン

宗教上の理由や個人の信念、考え方に基づく食のルールや習慣ですが、欧米諸国ではその割合が多いといわれています。一般には菜食主義者を指しますが、一切の動物性食品を摂らない人、植物性食品に加えて乳・乳製品などは食す人、植物性食品と乳・卵までOKという人など、いくつかのタイプがあります。事前に確認しておくといいいでしょう。



アレルギー

消費者庁ではえび、小麦、卵、くるみなど25品目をアレルギー物質を含む「特定原材料等」として指定しています。そのうち、7品目は法令上表示を義務づけており、その他の18品目についても「可能な限り表示を奨励」としています。正しい表示を行うことが第一ですが、お客様が知らずに口にしてしまった場合は、医療機関を紹介するなど事後対応をとることが大切です。



食習慣

内陸部に暮らす人は生で魚を食べる習慣はありませんし、野菜が育ちにくい地域では動物性食品が主たる栄養源となっている、といったように、居住エリアや育った環境、体質などにより人によって食べるもの、好んで食べないもの、食べられないものなどがあります。調理法も併せて伝えるなど、おいしくいただける気遣いが求められます。



宗教と食の深い関係

世界には多種多様な宗教があり、それらのほとんどが生活や食文化と密接な関わりがあります。食の提供や販売を行う業種では、宗教と食に関しての基本的な事柄を理解することが大切です。さらに、個人の信仰や宗派、地域の違いなどを考慮した、一人ひとりに合った対応が求められます。

●主な宗教と食習慣・食のタブー

◎イスラム教

豚は不浄なものとされており、肉はもとより、ブイヨンや肉エキスなどの調味料、ラードなどの調理油も口に入れることが禁じられています。さらに、食材だけでなく料理に付着する血液や、調理される厨房と調理器具の取り扱いがイスラム教の教義に則ったもの(=ハラール)であるかが基準となるようです。

《飲食を禁じられているもの》

豚、アルコール、血液、宗教上の適切な処理が施されていない肉

《飲食に嫌悪を示すもの》

うなぎ、イカ、タコ、貝類、漬け物などの発酵食品

◎ヒンドゥー教

牛は神聖な動物として崇拝され、豚は不浄な動物とされているため、鶏肉、羊肉、ヤギ肉を除き、肉を避ける傾向にあります。特有の社会身分制度「カースト」の考え方が食文化にも及び、高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向にあります。鶏・牛・豚・魚の肉や骨から作られる調味料や調理油なども対象となるケースがあるようです。また、一般的に、生ものを食べる習慣はありません。

《飲食を禁じられているもの》

牛、豚、魚介類全般、卵、五葷(ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)

※厳格なヒンドゥー教徒は五葷を口にすることを禁じられているとされています。

《飲食に嫌悪を示すもの》

生もの全般、鍋料理や大皿料理(鍋や皿を複数でつつき合って食べる料理)

◎仏教

殺生を慎む教義に則り、食文化が形成されているのが特徴で、「精進料理」もその一種です。ただし、大乘仏教や上座部仏教など宗派や地域によって食に対する意識も異なります。大乘仏教では、肉食を避ける傾向が強く、野菜でも刺激やにおいが強い五葷は、修行の妨げになるとの理由で食べることが禁じられている場合もあります。

《飲食を禁じられているもの》※一部の宗派

肉全般、牛肉、五葷(ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)

食に関して宗教的な禁止事項があるのは、一部の僧侶、厳格な信徒のみです。

宗派や地域により差異があります。詳しくは、インターネット等で確認してください。

注文を受ける

会話シートや口頭による注文などで発生しがちなのがオーダーミスです。また、お客様の勘違い等によって、提供した際に「この商品は頼んでいない」や「数量が違う」といったトラブルもあります。それを避ける最大の方法は、確実なコミュニケーションです。商品の内容をしっかりと理解してもらうためには、外国語対応したメニューや案内、会話シートを使ったコミュニケーションが求められるでしょう。

●外国語を併記した商品・サービスの案内

食事を楽しんでもらうのは味だけではなくありません。その料理の歴史や、使われている素材、調理法などを知ってもらうことで、期待とおいしさも増していくはずですよ。とくに外国人観光客に人気の和食は、各種のガイドブックにも掲載されています。お店独自のこだわりなどを紹介するのも良いかもしれません。

《料理 説明文例(天ぷらの場合)》

天ぷらは、新鮮な魚貝類、野菜等を小麦粉に玉子をといて作ったころもをつけて油で揚げた料理です。天ぷらは、ポルトガル人によって日本に伝えられました。今では日本を代表する料理として世界中に知られています。当店では、素材ひとつひとつの産地や無農薬栽培された野菜を使うなどおいさと健康を追求しています。

Tempura is a dish in which pieces of fresh fish and vegetables are dipped into a batter of wheat flour and egg and deep fried. While tempura was introduced to Japan by the Portuguese, it is now one of the foods that typifies Japanese cuisine to the rest of the world. We use ingredients from various localities and vegetables grown without pesticides for both the best taste and your health.

●チャージ（席料・お通し代・サービス料など）の説明

会計時に、付き出し・お通しの代金や課されるサービス料などを、「注文していない」「事前に了解していない」や「自国の制度にはない」などの理由で支払いを拒否するケースやトラブルの原因になることがあります。あらかじめメニューに明示するか、店内に掲示して外国人観光客に周知しておくといいでしょう。

《サービス料 説明文例》

総額に10%のサービス料を申し受けておりますので、御了承ください。なおチップは不要です

- ▶ Please note that a 10% service fee will be added to the total amount of your bill. You do not need to tip.
- ▶ 需收取总额 10% 的服务费，敬请谅解。但不收取小费
- ▶ 需收取總額 10% 的服務費，敬請諒解。但不收取小費
- ▶ 총 금액의 10% 를 서비스료로 받고 있으므로, 양해 바랍니다. 또한 팁은 받지 않습니다

主な食事メニューの表示例



にぎり寿司 ① ￥1,000(税込・tax include) ②

英 : Nigirizushi (sushi shaped by hand)

中(簡): 寿司卷

中(繁): 壽司卷

韓 : 니기리즈시



日 : お酢で味付けをしたお米とともに生の魚の切り身を握った、日本食の代表的料理です。

英 : Nigirizushi is vinegar-seasoned rice shaped by hand into a small rectangular ball with a slice of raw fish placed on top. It is perhaps the most famous of all Japanese cuisine.

中(簡): 用醋调味的米饭加上生鲜鱼块捏成的、日本食物中的代表性料理。

中(繁): 用醋调味的米饭加上生鲜鱼块捏成的、日本食物中的代表性料理。

韓 : 식초로 맛을 낸 밥과 함께 날 생선 토막을 올려서 만든 일본 음식의 대표적 요리입니다.

① 日 : おしぼりで手をきれいに拭き、目の前の小皿に醤油を適量入れます。

英 : Wipe your hands with a wet hand towel and put a small amount of soy sauce into the small plate in front of you.

⑤ 中(簡): 用湿毛巾将手擦拭干净, 然后在眼前的小碟中加入适量酱油。

中(繁): 用濕毛巾將手擦拭乾淨, 然後在眼前的小碟中加入適量醬油。

韓 : 물수건으로 손을 깨끗이 닦고, 앞에 있는 작은 접시에 간장을 적당량 넣습니다.

② 日 : 寿司を横に倒し、つぶさないように優しく指でつかみ、具材の端を醤油につけます。

英 : Turn the sushi sideways and carefully grasp it with your fingers without crushing the rice. Then dip the end of the fish in the soy sauce.

中(簡): 将寿司横倒、在不使寿司变形的状态下轻轻用手指捏住、将鱼片等材料前端沾上酱油。

中(繁): 將壽司橫倒、在不使壽司變形的狀態下輕輕用手指捏住、將魚片等材料前端沾上醬油。

韓 : 스시를 옆으로 눌러, 으깨어 지지 않도록 부드럽게 손으로 잡고, 재료의 끝을 간장에 찍습니다.

③ 日 : シャリ(ご飯)が上になるようにして口に入れます。一口で食べるのが「粋」なお寿司の楽しみ方です。

英 : Turn the shari (rice) upwards and put it into your mouth. Eating the sushi in one bite is the "stylish" way to enjoy sushi.

中(簡): 将米饭部分朝上送入口中。一口吃下是“完美”的寿司品尝方法。

中(繁): 將米飯部分朝上送入口中。一口吃下是“完美”的壽司品嘗方法。

韓 : 밥이 위로 오게 하여 입에 넣습니다. 한입에 먹는 것이 [정수]이며 스시를 먹는 방법입니다.



カツ丼 ① ￥800(税込・tax include) ②

英 : Katsudon (Pork Cutlet Rice Bowl)

中(簡): 炸猪排盖饭

中(繁): 炸豬排蓋飯

韓 : 가쓰돈



日 : 揚げた豚肉を卵でとじ、ご飯の上に乗せた丼です

英 : Katsudon is a bowl of rice topped with a deep-fried pork cutlet and lightly beaten eggs.

③ 中(簡): 用鸡蛋包住炸猪排后放在米饭上的盖饭

中(繁): 用雞蛋包住炸豬排後放在米飯上的蓋飯

韓 : 튀긴 돼지고기를 계란으로 감싸고, 밥 위에 올린 덮밥 요리입니다

① 日 : 利き手で箸を持ち、反対の手で丼を持ちます。

英 : Hold the chopsticks with your preferred hand and the bowl with your other hand.

⑤ 中(簡): 用常用手握住筷子、用另一只手端起饭碗。

中(繁): 用常用手握住筷子、用另一只手端起飯碗。

韓 : 사용하는 손으로 젓가락을 들고, 반대 손으로 사발을 듭니다.

② 日 : 箸が使いにくい場合はスプーンを使うといいでしょう。

英 : If you find chopsticks difficult to use, a spoon is a suitable alternative.

中(簡): 筷子不方便时, 也可使用调羹。

中(繁): 筷子不方便時, 也可使用調羹。

韓 : 젓가락이 사용하기 불편하면 숟가락을 사용해도 좋습니다.

③ 日 : 箸で具材を一口大に切り、ご飯と一緒に口に運びます。

英 : Cut the cutlets into bite-sizes, and eat the cutlet together with the rice.

中(簡): 用筷子将食材切成一口大小, 与米饭一起送入口中。

中(繁): 用筷子將食材切成一口大小, 與米飯一起送入口中。

韓 : 젓가락으로 건더기를 한입 크기로 자르고, 밥과 함께 입으로 가져갑니다.

商品、料理に合わせて、メニューに掲載する項目を選びましょう。

- ① 商品・料理名を日本語と各言語で併記します。対応する言葉がない場合、ローマ字で商品名を記載してもよいでしょう。
- ② 値段は「円」ではなく、「¥」で表記しましょう。消費税も忘れずに記載しましょう。
- ③ 商品・料理の内容を各言語で表記します。料理の場合、使っている食材なども記載するとよりわかりやすいでしょう。
- ④ 料理の材料をピクトグラムで掲載します。ベジタリアンやアレルギーがある方、宗教的な規律がある方にもわかりやすいメニュー表となります。
- ⑤ 食べ方の説明を記載します。おすすめの食べ方や調味料の使用などについても紹介してもよいでしょう。

⇒ EAT 東京のホームページにも参考になるページがあります
(<http://www.menu-tokyo.jp/>)

メニュー表を作成する際に、お店のおすすめメニューには上記のような項目すべてを記載し、観光客の目を引くような形として、その他のメニューは項目を絞ってメニューに記載するなどしてもよいでしょう。また、食べ方を迷うと思われるような料理の場合、メニュー表だけに記載するのではなく、食べ方だけを記載したカードをつくっておいて、商品を提供する際に同時に手渡しなどしても喜ばれるかもしれません。

メニューの表示例

●商品名と価格を外国語で併記

〈メニュー名と金額のみの表示の場合〉



にぎり寿司

英: Nigirizushi (sushi shaped by hand)

簡: 寿司卷

繁: 壽司卷

韓: 니기리즈시

¥1,000

(税込・tax include)

〈メニュー名と金額と内容紹介の表示の場合〉



カツ丼

英: Katsudon (Pork Cutlet Rice Bowl)

簡: 炸猪排盖饭

繁: 炸猪排蓋飯

韓: 가쓰돈

¥800 (税込・tax include・含税・含税・세금 포함)

日: 揚げた豚肉を卵でとじ、ご飯の上に乗せた丼です

英: Katsudon is a bowl of rice topped with a deep-fried pork cutlet and lightly beaten eggs.

簡: 用鸡蛋包住炸猪排后放在米饭上的盖饭

繁: 用雞蛋包住炸豬排後放在米飯上的蓋飯

韓: 튀긴 돼지고기를 계란으로 감싸고, 밥 위에 올린 덮밥 요리입니다

商品を提供する

一般的に、観光で訪れるお客様は好奇心を持っているいろいろな食事にトライする傾向があります。商品の提供と併せて、料理の説明や食べ方などをガイドするなど、食文化も楽しんでもらうと喜ばれます。ただし、日本人のお客様と外国人のお客様、同じ外国人でも国や宗教に合わせて対応を変えることは、むしろお客様に「差別をされている」という印象を与えかねませんので注意が必要です。

Check Point!

- ナイフ・フォーク、調味料などが必要か確認しましょう。

会話シート「配膳・提供編」 P.38

- 商品の説明をしましょう。

食事メニューの紹介や、食べ方の説明シートを用意しても喜ばれるでしょう。 P.26

● 会話シートを使った商品・サービスの案内

近年では海外でも日本食レストランが増えていますが、世界各国の食文化を見てみると、日常的に箸を使う地域とナイフ、フォーク、スプーンを使う地域は、それぞれ約30%ずつ。お客様の要望を予見し、フォーク、ナイフ、スプーンを準備しておくか、商品提供時に、それらが必要かを確認するなど、ちょっとした心配りにも会話シートが活用できます。

会話シート		英語	中国語
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ください。			
英語: I cannot communicate well in a foreign language, so I will use this sheet.			
中国語: 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。			
韓国語: 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。			
日本語: 보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다.			
配膳・提供			
お待ちいたしました、ご注文の品です		ナイフ・フォーク	
英語	Thank you for waiting. Here is your order.	英語	Shall I bring you a knife and fork?
中国語	让您久等了, 这是您点的菜。	中国語	需要刀叉吗?
韓国語	讓您久等了, 這是您點的菜。	韓国語	需要刀叉嗎?
日本語	오래 기다리셨습니다, 주문하신 요리입니다	日本語	ナイフ・フォーク
ライス(パン)のお替わりは有料です		器が熱くなっています	
英語	Extra helpings of rice (and bread) are not free.	英語	Please be careful of the hot dishes.
中国語	添加米饭(面包) 需要收费	中国語	餐具传热,
韓国語	添加米饭(麵包) 需要收費	韓国語	餐具傳熱,
日本語	밥(빵)의 리필은 유료입니다	日本語	그릇이 뜨거

精算のときに

外国では現金は小銭程度しか持たず、支払いはクレジットカードで済ませるのがスタンダード、というケースもあります。会計のタイミングも、カフェなどは商品受け取り時に、レストランなどは食事が済んだ後にテーブルで、というのが一般的な場合もあります。食券購入による前払いなのか、テーブルで精算なのか、レジでの精算なのかなど支払い方法や各種の税金、サービス料などについて、店内やメニューなどにあらかじめ明示しておくのがいいでしょう。

Check Point!

●支払いのタイミングを確認しましょう。

前払い(食券制)、後払い、席・レジでの支払いなどを説明しましょう。

●日本円でのお支払い、カードの取扱などを説明しましょう。

●値引きなどの交渉をされた際の対応を考えておきましょう。

会話シート「精算編」 P.39

●会話シートを使ったスムーズな精算

会計をスムーズに行うには、レジへの案内だけでなく、「現金払いの場合は日本円しか使えないこと」や、税別表示の場合は「消費税・サービス料が加算されること」などを伝えおくといいでしょう。

物販系の店舗では、価格交渉を口頭でやりとりすることが多いこともあり、値引きを依頼される場合があります。そうしたリクエストには応えられないときは、笑顔で「すみませんが、できません」とはっきりと意思表示することも大切です。値引きは行っていない旨を多言語で表記し、レジ近くに掲出しておくのもいいでしょう。

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	
英	:I cannot communicate well in a foreign language, so
中	: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。
韓	: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。
越	:보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다

精 算	
お会計はレジにてお願いします	
英	Please pay at the cashier.
中	请在收银台结账
韓	请在收银台结账
越	계산은 계산대에서 해 주십시오
お支払いは日本円のみ承ります	
英	We only accept yen.

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	
英	:I cannot communicate well in a foreign language, so
中	: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。
韓	: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。
越	:보다 원활한 외국어 의사소통을 위해 이 안내서를 사용하여 말씀드리겠습니다

トラブル・対応	
何かお困りですか?	申
英 Is there a problem?	英
中 您需要帮助吗?	中
韓 您需要帮助吗?	韓
越 무엇을 도와 드릴까요?	越
タクシーをお呼びしますか?	申

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。とくに飲食店で注意が必要なのが、来店されたお客様の体調が悪くなってしまうケースです。食べたものに原因があるのか、もともと体調不良がありそれが悪化したのか、様子を見ているだけでは判断できないこともあります。一部の自治体では無料の通訳サービスを実施していたり、有料の通訳サービスもありますが、いずれも事前登録が必要な場合が多いようです。利用するときは十分に確認しましょう。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。

●救急マニュアルを使った案内・対応



〈日本語版〉

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。



〈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。

●外国語での医療相談先一例

東京都保健医療情報センター 外国語による相談窓口 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

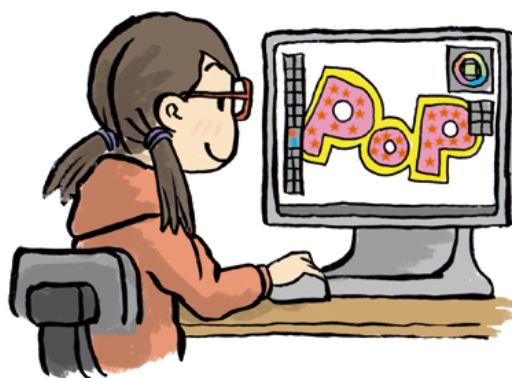
(平成28年3月現在)

サイン・POP活用

卓上メニューやサインは飲食店のほとんどが導入している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円ショップでそろえる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。



多言語メニュー作成ツール紹介

大変な翻訳もメニュー作成も、クリックで簡単に作成できるサイト
「EAT東京」のホームページを活用して、お店のオリジナル多言語メニューを作ってみよう

多言語メニュー作成のポイント

商品の名称や価格を伝えるのはもちろんのこと、使用している食材や食べ方、おいしさのポイントなど、商品の魅力を外国人観光客に伝えるツールとしてメニューを活用するための第一歩が「多言語化」です。一押ししたいものを大きくしたり、目立つようにデザインしたりも大切ですが、まずは魅力を知ってもらうことに重点を置いて、メニューを作成してみましょう。

こんなときは「EAT 東京」

「EAT東京」は東京の飲食店事業者を対象に、東京都が開設している多言語メニュー作成支援ウェブサイトです。多言語（日本語以外に最大12言語）のメニューが作成できるほか、作成したメニューや店舗の情報を東京都が管理する「外国語メニューのある飲食店検索サイト」に掲載することもできます。メニュー作成やメニュー・店舗のサイト掲載など、すべて無料で利用できます（店舗情報など簡単な登録が必要）。パソコンからだけでなくスマートフォンやタブレットなどの携帯端末からも利用可能です。



EAT東京でできること

- 多言語(12言語)メニューの作成
- 「外国語メニュー」がある飲食店検索サイトへの掲載(<http://www.menu-tokyo.jp/>)
- 食材ピクトグラムのダウンロード
- 指差し会話シートのダウンロード
- 外国人おもてなしポイントの閲覧

……etc

EAT 東京 HP を活用しよう

ホームページ活用術

メニュー作成は、選べる言語が豊富で、最大5言語（うち日本語表記を含む）を表記するタイプが選べます。A4サイズに最大何点の品数にするかなど、既定のものから色やデザインが選べるので、オリジナルの多言語メニューが手間いらずで作れます。

また、上記の12言語の「指差し会話シート」もダウンロードでき、それをプリントして使用することも可能です。

EAT東京ホームページアドレス

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



※画面は更新される場合があります。

EAT 東京の「指さし会話シート」

EAT東京の「指さし会話シート」は、状況に合わせて必要な会話が日本語と外国語で表記され、言語も英語、中国語（中文簡体字／中文繁体字）、韓国語、ドイツ語、フランス語、イタリア語、スペイン語、タイ語、インドネシア語、ベトナム語、アラビア語から選べます。

〈英語版〉

英語 (English)

指さし会話シート

外国語に不自由なため、このシートを利用して会話させていただきます。
I'm not good at foreign languages. So, if you don't mind, I'll use this book to help me talk with you.

ご予約はしていますか？
Have you made a reservation?

何名様でしょうか？
How many in your party?

食事、あらかじめお願いください
Please purchase your food coupons over there.

少しお待たせしますでしょうか？
Would you be good enough to wait a little while?

●●分くらい待ってください
You'll have about ●● minutes wait.

座席の希望はありますか？
Do you have any seating preferences?

●●分くらい待ってください
You'll have about ●● minutes wait.

ご注文が決まりましたら、こちらを押してください
Please press the button.

お会計をお願いします
May I have the check, please?

お会計はレジャーでお願いします
Please pay at the cash register.

お会計はテーブルでお願いします
Please pay at your table.

お会計はどのようにいたしますか？
How will you be paying?

申し訳ございませんが、クレジットカードはご利用いただけません。
We are sorry, but we don't accept credit cards.

現金 Cash

クレジットカード Credit card

個別のお会計をお願いします
Separate checks, please.

個別にお支払いをお願いします
We'll pay individually.

申し訳ございませんが、クレジットカードはご利用いただけません。
We are sorry, but we don't accept credit cards.

〈中国語（簡体字）版〉

中国語 (簡体字)

指さし会話シート

外国語に不自由なため、このシートを利用して会話させていただきます。
由于不会说外语，请让我用这本小书与您对话。

ご予約はしていますか？
您预约了吗？

何名様でしょうか？
您几位？

食事、あらかじめお願いください
请先去那边购买食品券。

少しお待たせしますでしょうか？
您不能请稍等一会儿吗？

●●分くらい待ってください
请您等●●分钟左右。

お席の希望はありますか？
您有座位要求吗？

●●分くらい待ってください
请您等●●分钟左右。

ご注文が決まりましたら、こちらを押してください
请按下按钮。

お会計をお願いします
我可以结账吗？

お会計はレジャーでお願いします
请在收银台结账。

お会計はテーブルでお願いします
请在桌前结账。

お会計はどのようにいたしますか？
请问怎么结账呢？

申し訳ございませんが、クレジットカードはご利用いただけません。
对不起，我们不能使用信用卡。

現金 现金

クレジットカード 信用卡

個別のお会計をお願いします
请分开结账。

個別にお支払いをお願いします
请分开付款。

申し訳ございませんが、クレジットカードはご利用いただけません。
对不起，我们不能使用信用卡。

〈中国語（繁体字）版〉

中国語 (繁体字)

指さし会話シート

外国語に不自由なため、このシートを利用して会話させていただきます。
因為不懂外文，請讓我利用此書與您對話。

ご予約はしていますか？
請問您有預約嗎？

何名様でしょうか？
請問共有幾位呢？

食事、あらかじめお願いください
請先去那邊購買餐券。

少しお待たせしますでしょうか？
可否請您稍等一下呢？

●●分くらい待ってください
請稍等●●分鐘左右。

お席の希望はありますか？
請問您有座位需求嗎？

●●分くらい待ってください
請稍等●●分鐘左右。

ご注文が決まりましたら、こちらを押してください
如果您決定要點餐時，請按下按鈕。

お会計をお願いします
我可以結帳嗎？

お会計はレジャーでお願いします
請在收銀台結帳。

お会計はテーブルでお願いします
請在桌前結帳。

お会計はどのようにいたしますか？
請問您要如何結帳呢？

申し訳ございませんが、クレジットカードはご利用いただけません。
非常抱歉，我們無法使用信用卡。

現金 現金

クレジットカード 信用卡

個別のお会計をお願いします
請分開結帳。

個別にお支払いをお願いします
請分開付款。

申し訳ございませんが、クレジットカードはご利用いただけません。
非常抱歉，我們無法使用信用卡。

〈韓国語版〉

韓国語 (한국어)

指さし会話シート

外国語に不自由なため、このシートを利用して会話させていただきます。
외국어가 불편하시길, 이 책자를 이용해 대화를 할 수 있습니다.

ご予約はしていますか？
예약하셨습니까?

何名様でしょうか？
몇 분이십니까?

食事、あらかじめお願いください
식당은 직장에서 구매해 주세요.

少しお待たせしますでしょうか？
조금만 기다려 주시겠습니까?

●●分くらい待ってください
●●분정도 기다려주세요.

お席の希望はありますか？
원하는 좌석이 있으신가요?

●●分くらい待ってください
●●분정도 기다려주세요.

ご注文が決まりましたら、こちらを押してください
주문하신다면, 버튼을 눌러주세요.

お会計をお願いします
영수증 부탁드립니다.

お会計はレジャーでお願いします
카운터에서 계산해 주세요.

お会計はテーブルでお願いします
테이블에서 계산해 주세요.

お会計はどのようにいたしますか？
계산은 어떻게 하시겠습니까?

申し訳ございませんが、クレジットカードはご利用いただけません。
정말 죄송합니다. 신용카드(리)사용 못합니다.

現金 현금

クレジットカード 신용카드

個別のお会計をお願いします
 따로 계산해 주세요.

個別にお支払いをお願いします
각자 계산해줍니다.

申し訳ございませんが、クレジットカードはご利用いただけません。
정말 죄송합니다. 신용카드(리)사용 못합니다.

EAT 東京の多言語メニュー

色・デザインはいくつか用意された中から選べ、表記の仕方もA4サイズ1ページに何点掲載するか、写真を入れる、入れないなども自由に選べます。例えば、人気商品は右上のように大きな写真と説明を入れるタイプにして、それと同種のメニューは左上のような表示にまとめることも、ドリンクメニューなどは左下のように点数を多く表記するなど、工夫次第で、見やすく効率的なメニューを作ることができます。

〈写真+使用食材多言語表記の表示例〉



〈写真+使用食材英語表記の表示例〉



〈写真(小)+使用食材英語表記の表示例〉



〈使用食材多言語表記の表示例〉



付加価値をつける

このサービスがあるから、こんなメリットがあるから……
集客のポイントは、「魅力あるお店・スポット」であることです

店舗独自のサービス例

スマートフォンやタブレットなどの携帯端末は、情報の発信や収集のためだけのツールではありません。それらを使って、まずできるのが、自動翻訳サービスです。アプリと呼ばれる専用のソフト（ダウンロー

ドが必要）で、簡易な翻訳ができる無料のものから、機能が充実した有料のものまで、必要に応じて選んで使うことができます。「会話に自信がない」というときに、頼れるツールとなってくれます。

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いいでしょう。

こんなことも

SNSを活用しよう

SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）は、今や情報発信・収集のツールとして欠かせないものになっています。「Face book (FB)」や「twitter（ツイッター）」などでお店や商品の情報を積極的に発信し、多くの人に見てもらふ機会を増やしましょう。

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。



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

何名様ですか？

英: How many people are in your group?

簡: 请问几位？

繁: 請問幾位？

韓: 몇 분이십니까?

喫煙席か禁煙席など、席の希望はありますか？

英: Would like a smoking or non-smoking table?

簡: 您需要选择吸烟区还是禁烟区？

繁: 您需要選擇吸煙區還是禁煙區？

韓: 흡연석이나 금연석 등, 원하는 좌석이 있습니까?

ご予約はありますか？

英: Do you have a reservation?

簡: 您有预约吗？

繁: 您有預約嗎？

韓: 예약은 하셨습니까?

ランチメニューは午後2時までです

英: The lunch menu is served until 2 pm

簡: 午餐菜单点菜截至下午2点

繁: 午餐菜單點菜截至下午2點

韓: 런치 메뉴는 오후 2시까지입니다

申し訳ありません、ただいま満席です

英: I'm sorry but we are full at the moment.

簡: 抱歉, 现在客满。

繁: 抱歉, 現下客滿。

韓: 죄송합니다. 현재는 만석입니다

靴を脱いでお上がりください

英: Please take off your shoes.

簡: 请脱鞋后进入

繁: 請脫鞋後進入

韓: 신발을 벗고 들어 오십시오

係の者が案内しますので、こちらでお待ちください

英: A waitperson will show you to your table shortly. Please wait here.

簡: 店员将会为您找座位, 请稍候。

繁: 店員將會為您找座位, 請稍候。

韓: 직원이 안내하겠습니다, 이쪽에서 기다려 주십시오

初めに食券をお買い求めください

英: Please buy a meal ticket first.

簡: 请先购买餐券

繁: 請先購買餐券

韓: 먼저 식권을 구입해 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 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.

注文



ご注文がお決まりになりましたら、お呼びください

英: Please call a waitperson when you have made your decision.

簡: 您要点菜时请招呼店员

繁: 您要點菜時請招呼店員

韓: 주문하실 것을 정하셨으면, 불러 주십시오

おすすめ料理はこちらです

英: These are the specials.

簡: 这是推荐菜肴

繁: 這是推薦菜肴

韓: 추천 요리는 이쪽입니다

ご注文はお決まりですか？

英: Have you decided on your order?

簡: 您要点菜吗？

繁: 您要點菜嗎？

韓: 주문하실 것은 정하셨습니까?

申し訳ありません、売り切れです

英: I'm sorry but that is sold out.

簡: 对不起，已经售完。

繁: 對不起，已經售完。

韓: 죄송합니다, 품절입니다

お飲み物は先にお持ちしますか？

英: Shall I bring your drinks first?

簡: 饮料需要先上吗？

繁: 飲料需要先上嗎？

韓: 마실 것을 먼저 드릴까요?

料理ができるまで、しばらくお待ちください

英: Your meal will be ready shortly.

簡: (烧好就会上菜,) 请稍候

繁: (燒好就會上菜,) 請稍候

韓: 요리가 완성될 때까지, 잠시만 기다려 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: For reasons of religion or due to allergies, are there any foods that you cannot eat?

簡: 您有因宗教或过敏而忌口的食物吗？

繁: 您有因宗教或過敏而忌口的食物嗎？

韓: 종교 상의 이유나 알레르기 때문에 먹을 수 없는 것은 있습니까?

この料理は20分ほど時間がかかりますが、
よろしいですか？

英: This dish will take about 20 minutes to prepare. Is that OK?

簡: 这个菜需要等待20分钟左右, 可以吗？

繁: 這個菜需要等待20分鐘左右, 可以嗎？

韓: 이 요리는 20분 정도 시간이 걸리지만, 괜찮겠습니까?

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.



配膳・提供

お待ちいたしました、ご注文の品です

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

簡: 让您久等了, 这是您点的菜。

繁: 讓您久等了, 這是您點的菜。

韓: 오래 기다리셨습니다, 주문하신 요리입니다

ナイフ・フォークをお持ちしますか?

英: Shall I bring you a knife and a fork?

簡: 需要刀叉吗?

繁: 需要刀叉嗎?

韓: 나이프·포크는 필요하십니까?

ライス(パン)のお替わりは有料です

英: Extra helpings of rice (and bread) are not free.

簡: 添加米饭(面包) 需要收费

繁: 添加米飯(麵包) 需要收費

韓: 밥(빵)의 리필은 유료입니다

器が熱くなっていますのでお気をつけください

英: Please be careful as the dish is hot.

簡: 餐具传热, 请小心烫伤。

繁: 餐具傳熱, 請小心燙傷。

韓: 그릇이 뜨거우므로 주의해 주십시오

調味料はご入用ですか?

英: Would you like seasonings?

簡: 您需要调料吗?

繁: 您需要調味料嗎?

韓: 조미료는 필요하십니까?

他にご注文はありますか?

英: Would you like to order anything else?

簡: 还需要其他菜吗?

繁: 還需要其他菜嗎?

韓: 그 밖에 주문하실 것은 있습니까?

デザートをお持ちしますか?

英: Shall I bring your dessert?

簡: 需要上甜品吗?

繁: 需要上甜品嗎?

韓: 디저트를 가지고 올까요?

お皿をお下げてよろしいですか?

英: May I take your plates?

簡: 需要收餐盘吗?

繁: 需要收餐盤嗎?

韓: 접시를 치워도 되겠습니까?

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.



精 算

お会計はレジにてお願いします

英: Please pay at the cashier.

簡: 请在收银台结账

繁: 請在收銀台結賬

韓: 계산은 계산대에서 해 주십시오

お食事代金にサービス料が加算されます

英: A service charge will be added to the bill.

簡: 用餐费用中将加入服务费

繁: 用餐費用中將加入服務費

韓: 식사 요금에 서비스료가 가산됩니다

お支払いは日本円のみ承ります

英: We only accept yen.

簡: 只可用日币现金付款

繁: 只可用日幣現金付款

韓: 계산은 일본 엔으로만 하실 수 있습니다

クレジットカードが利用いただけます

英: We accept credit cards.

簡: 可使用信用卡付款

繁: 可使用信用卡付款

韓: 신용카드를 이용할 수 있습니다

こちらにサインをお願いします

英: Please sign here.

簡: 请在这里签名

繁: 請在這裡簽名

韓: 여기에 사인을 부탁드립니다

このカードはお取り扱いできません

英: We cannot accept this card.

簡: 这张卡不能用

繁: 這張卡不能用

韓: 이 카드는 사용할 수 없습니다

税込み価格です

英: The price includes tax.

簡: 税后价格

繁: 稅後價格

韓: 세금 포함 가격입니다

値引きはいたしかねます

英: We cannot offer a discount.

簡: 不接受讨价还价

繁: 不接受討價還價

韓: 할인은 되지 않습니다

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.



トラブル・対応

何かお困りですか？

英: Is there a problem?

簡: 您需要帮助吗？

繁: 您需要幫助嗎？

韓: 무엇을 도와 드릴까요?

申し訳ありません、すぐにお取り替えます

英: I'm very sorry.
I will exchange it immediately.

簡: 对不起。马上为您更换。

繁: 對不起。馬上為您更換。

韓: 죄송합니다. 바로 교환하도록 하겠습니다

タクシーをお呼びしますか？

英: Shall I call you a cab?

簡: 需要叫出租车吗？

繁: 需要叫計程車嗎？

韓: 택시를 불러 드릴까요?

申し訳ありません、ご希望にはお応えできません

英: I'm very sorry,
but we cannot handle your request.

簡: 对不起，无法满足您的需求。

繁: 對不起，無法滿足您的需求。

韓: 죄송합니다. 요청에 부응할 수 없습니다

救急車をお呼びしますか？

英: Shall I call you an ambulance?

簡: 需要叫救护车吗？

繁: 需要叫救護車嗎？

韓: 구급차를 부르시겠습니까?

おたばこは喫煙ルームにてお願いします

英: Please smoke in the smoking room.

簡: 请在吸烟区吸烟

繁: 請在吸煙區吸煙

韓: 담배는 흡연실에서 피우십시오

店内での写真撮影はご遠慮ください

英: Please do not take photos
in the restaurant.

簡: 店内禁止摄影

繁: 店內禁止攝影

韓: 가게 내에서의 사진 촬영은 삼가 주십시오

申し訳ありません、両替はお断りします

英: I'm sorry but we don't exchange money.

簡: 对不起，不接受货币兑换。

繁: 對不起，不接受貨幣兌換。

韓: 죄송합니다. 환전은 할 수 없습니다

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.

簡: 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.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

はい
YES
是 / 是
네

いいえ
NO
不是 / 不是
아니오

喫煙
Smoking
吸烟 / 吸煙
흡연

禁煙
Non-smoking
禁烟 / 禁煙
금연



ウスターソース
Worcester sauce
伍斯特辣酱油 / 伍斯特辣醬油
우스터소스

醤油
Soy sauce
酱油 / 醬油
간장

ケチャップ
Ketchup
番茄酱 / 番茄醬
케첩

酢
Vinegar
醋 / 醋
식초

タバスコ
Tabasco
塔巴斯哥辣沙司 / 塔巴斯哥辣沙司
타바스코

わさび
Horseradish
芥末 / 芥末
와사비 (고추냉이)

塩
Salt
盐 / 鹽
소금

胡椒
Pepper
胡椒 / 胡椒
후추

アレルギー食材
Allergens
过敏食材 / 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

あります
Yes
有 / 有
있습니다

ありません
No
无 / 無
없습니다

了解しました
Understood
好的 / 好的
알겠습니다

できません
Cannot
不能 / 不能
불가능합니다.

質の高いおもてなしのために

日本人、外国人を問わず心のこもった対応・おもてなしを継続し、さらにその質を高めていくことでさらなる顧客獲得につなげよう

おもてなしステップアップチェックシート

外国人観光客対応で重要なのは、言葉の壁や文化の違いから感じる不安を取り除くことです。そのために、まず始めたいことを「初期導入時」の項目に、さらにそれをグレードアップしていくものを「ステップアップ」の項目に区分しています。といっても、それを一挙にスタートするのは大変です。始められるところから着手して、それぞれの項目を段階的にクリアしていく、その目安としてチェックシートを活用してください。

●チェックシートの使い方

初期導入時

- ☒ 入り口に歓迎の言葉を多言語で表記している
- ☐ メニューに写真や番号をつけている
- ☒ 分煙している
- ☒ 店内に誘導、禁止事項をピクトグラムで表示している
- ☐ 言語対応に会話シートを用意している

☐ 会話は翻訳ソフトなどで対応している

☐ 支払い方法があらかじめわかるようわかりやすく提示している

Check !

チェックを実行した日付と実施・実行できているものに ✓
急ぎの課題に ○ をつけるなどすればできていること、できていないことが明確になります。

◆飲食系店舗向け

初期導入時

- ☐ 入り口に歓迎の言葉を多言語で表記している
- ☐ メニューに写真や番号をつけている
- ☐ 分煙している
- ☐ 店内に誘導、禁止事項をピクトグラムで表示している
- ☐ 言語対応に会話シートを用意している
- ☐ 会話は翻訳ソフトなどで対応している
- ☐ 支払い方法があらかじめわかるようわかりやすく提示している

ステップアップ

- ☐ メニューを多言語で説明している
(使われている材料・素材／調味料・調理方法など)
- ☐ 完全禁煙時間を設けている
- ☐ 喫煙ルームを設けている
- ☐ 店内に禁止事項を多言語で併記している
- ☐ 外国語で対応できるスタッフがいる
- ☐ 多種のクレジットカード、銀行系カードでの支払いに対応している

◆販売系店舗向け

初期導入時

- ☐ 入り口に歓迎の言葉を多言語で表記している
- ☐ 店頭に「サンプル」と明示した見本を用意している
- ☐ 試食品を多言語で表記し提供している
- ☐ 店内禁煙をピクトグラムや文字で掲出し、店舗外に喫煙スペースを設けている
- ☐ 誘導、禁止事項をピクトグラムで表示している
- ☐ 言語対応に会話シートを用意している
- ☐ 会話は翻訳ソフトなどで対応している
- ☐ 支払い方法があらかじめわかるようわかりやすく提示している

ステップアップ

- ☐ 商品を多言語で説明している
(使われている材料・素材など)
- ☐ 割引などをわかりやすく表示している
- ☐ 店舗外を含め完全禁煙を実施している
- ☐ 禁止事項を多言語で併記している
- ☐ 外国語で対応できるスタッフがいる
- ☐ 多種のクレジットカード、銀行系カードでの支払いに対応している

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・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「GO TOKYO 分煙環境整備」で検索してください。

飲食店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、飲食店向け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28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: EAT東京(多言語メニュー作成支援ウェブサイト)を利用し、WEB上にメニューを公開している飲食店 600施設(要事前登録、先着順)

サービス内容: ①飲食店と外国人旅行者間の通訳

②施設内の表示や料理の概要・食べ方、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28年4月1日

対応時間: 24時間

料 金: 無料(ただし、飲食店とコールセンター間の通話料金は飲食店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。

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】

	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
種別	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。)
返済期間	5年以内(特に必要な場合は7年以内)	18年以内	13年以内
措置期間	6ヶ月以内(特に必要な場合は1年以内)	2年以内	1年以内
利率(年利)	基 準:1.25%～2.40% *1 特利A:0.85%～2.00% *1*2	特利C:0.35%～1.30% *1	基準:1.25%～2.2%

*1 振興事業促進支援融資制度を適用する場合は適用利率から0.15%引き下げとなります。

*2 標準営業約款登録営業業者及び事業承継を行う方に限ります。

(利率は平成28年3月9日現在)

詳細は、「日本政策金融公庫」で検索してください。

あとがき

本マニュアルは、外国人对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。

【外国人对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	齊 藤 祐 磁	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	小 形 昭 彦	東京都鮪商生活衛生同業組合 専務理事
	金 子 栄 一	東京都麺類生活衛生同業組合 理事
	保 志 雄 一	東京都社交飲食業生活衛生同業組合 理事
	宇 都 野 知 之	東京都飲食業生活衛生同業組合 常務理事
	小 倉 洋 明	東京都喫茶飲食生活衛生同業組合 副理事長
指導センター	中 村 雄	(公財)東京都生活衛生営業指導センター 専務理事

平成28年3月現在

【外国人对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27年9月10日(木)	マニュアル企画・構成案検討
第2回	平成27年10月25日(水)	マニュアル案検討
第3回	平成28年1月28日(木)	マニュアル案検討、活用方法検討
第4回	平成28年3月17日(木)	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