令和４年度

生衛業のためのインバウンド対応マニュアル

［アフターコロナに向けた取り組みの手引き］

公益財団法人 東京都生活衛生営業指導センター

インバウンド復活へ
新たなチャンスを求めて

世界経済フォーラムが２年に一度発表している、観光地としての評価を行う「観光魅力度ランキング」（117 の国と地域を対象に調査※1）で、2021年、日本は初めて世界一になりました。またコロナ収束後に訪れたい国としても、日本が１位に選ばれています※2。

これら世界的な評価も併せて、訪日観光への期待が大きく寄せられています。

そこで、東京都生活衛生営業指導センターでは、本格的なインバウンド復活へ備えて、外国人観光客を受け入れるための取り組みをさまざまな視点から支援するガイドブックをまとめました。インバウンド需要への具体的な対応について重要性を感じながらも躊躇なさっていた事業者の方にもご活用いただける内容に努めました。この冊子が、幅広い事業者の皆さんの一助となれば幸いです。

※１：世界経済フォーラム「2021 年旅行・観光開発指数レポート」（2022.05.24）

※２：（株）日本政策投資銀行・（公財）日本交通公社「DBJ・JTB アジア・欧米豪 訪日外国人旅行者の意向調査（2022 年度版）」より

目　　次

訪日観光客についての基礎情報

訪日目的と行動 P2
出発前に役に立った旅行の情報源など P3
日本滞在中に役に立った旅行の情報源など P4
東京観光の満足度と再訪意向 P5

外国人観光客受け入れに関するお悩み対応チャート

受け入れ環境を整えて、訪都の外国人観光客をお迎えしましょう。 P6

多言語対応で受け入れ環境を整えましょう

音声対応翻訳アプリ
VoiceTra P8
Google 翻訳 P9
ホームページ作成 P10
多言語コールセンター P11
多言語表示案内ツール P12
多言語メニュー作成支援ウェブサイト「EAT 東京」 P13

SNS の活用と情報発信

訪都観光の情報収集と行動 P14
SNS の種類と特性 P15
Facebook P16
Instagram P17
Twitter / YouTube P18
Google ビジネスプロフィール P19

時流への対応

キャッシュレス決済＆感染症対策 P20
Wi-Fi の導入 P22
SDGs への取り組み P23

インバウンド対応の取り組み例

公衆浴場業組合「はすぬま温泉」 P24
簡易宿泊業組合「ホテル寿陽」 P25

トラブル対応

病気・ケガの救急対応 P26
災害時に備えて P27

インバウンド対応支援機関・支援事業のご案内

公益財団法人 東京観光財団（東京観光産業ワンストップ支援センター） P28
公益財団法人 東京観光財団による支援事業 / サービス P29
インバウンド対応に関する助成金事業 / 相談窓口 P30
日本政策金融公庫の貸付事業（国民生活事業）

あとがき P31

付録　トラブル対応文例集

病気・ケガ時の対応文例 ①
感染症等の対応文例 ②
災害発生時の対応文例 ③
火災・台風・洪水時などの対応文例 ④
地震時の対応文例 ⑤

訪日観光客は、**訪日前・訪日中**にどのようなことを期待し行動しているのか、**訪日後の満足度**や再訪希望は？ 調査結果のデータを基に予備知識として理解しておきましょう。

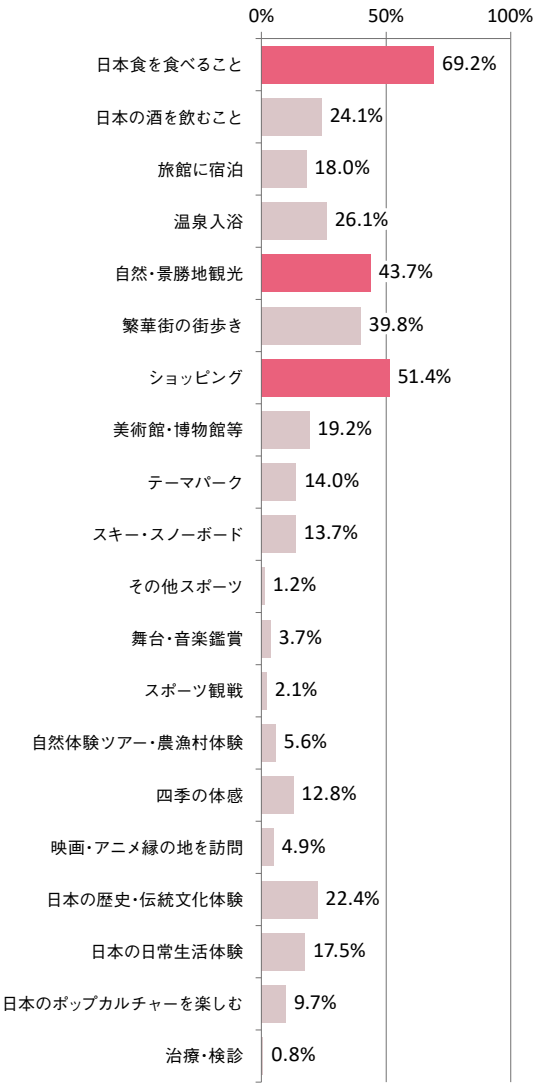
訪日目的と行動

■ 訪日前

訪日前に期待していたこと

（全国籍・地域、複数回答）

第一位 日本食を食べること
第二位 ショッピング
第三位 自然・景観地の観光

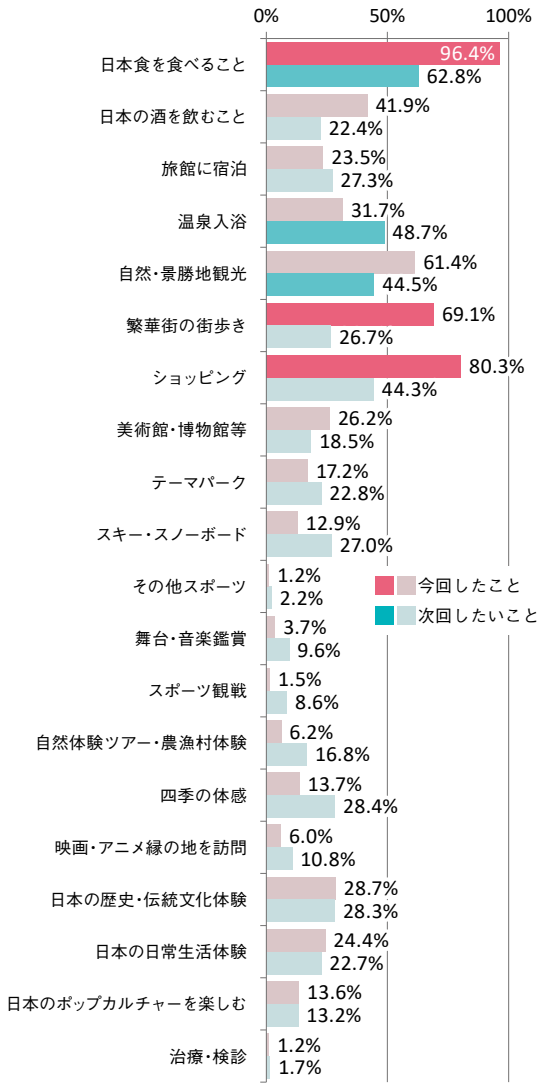


■ 訪日中

今回したこと　　**次回したいこと**

（全国籍・地域、複数回答）

第一位 日本食を食べること ▶▶ 日本食を食べること
第二位 ショッピング ▶▶ 温泉入浴
第三位 繁華街の街歩き ▶▶ 自然・景勝地の観光



日本食や日本酒を飲むなど、日本の食文化を楽しむことを期待し実際も行動している観光客が大多数です。第二位はショッピングが人気ですが、次回にしたいことの第二位が、ショッピングも自然・景勝地観光も抑えて温泉入浴の選択になっています。

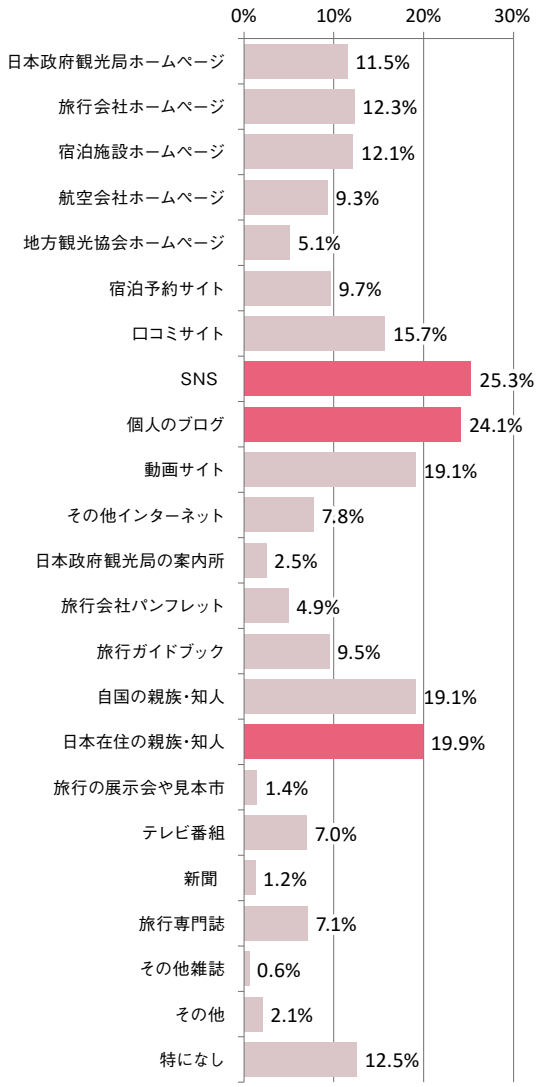
出発前に役に立った旅行の情報源など

■ 訪日前

出発前に役に立った旅行情報源

（全国籍・地域、複数回答）

第一位 SNS
第二位 個人のブログ
第三位 日本在住の親族・知人

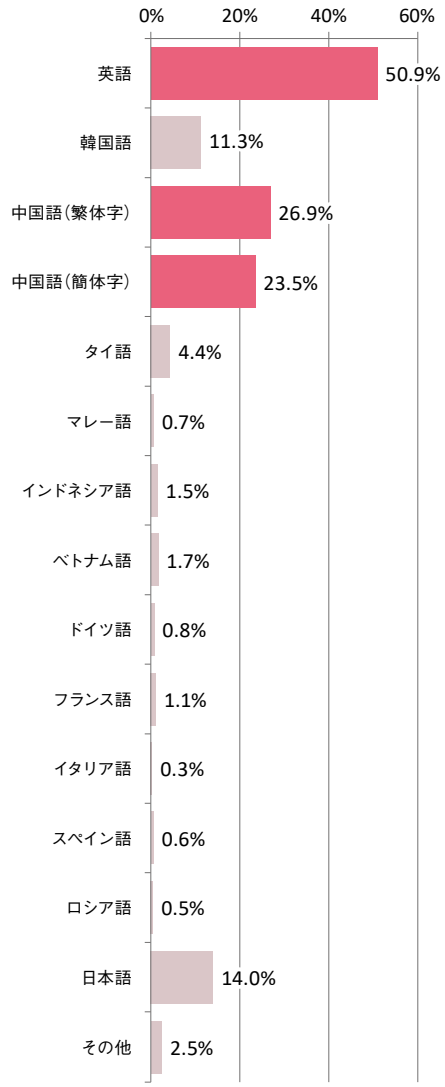


■ 訪日前

出発前に役に立った旅行情報源の言語

（全国籍・地域、複数回答）

第一位 英語
第二位 中国語（繁体字）
第三位 中国語（簡体字）



SNS や日本を訪問したことのある外国人の個人ブログ、口コミサイトや動画サイトなどを情報源にしている傾向があります。また英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語での情報発信が、訪日観光客の集客に繋がるようです。

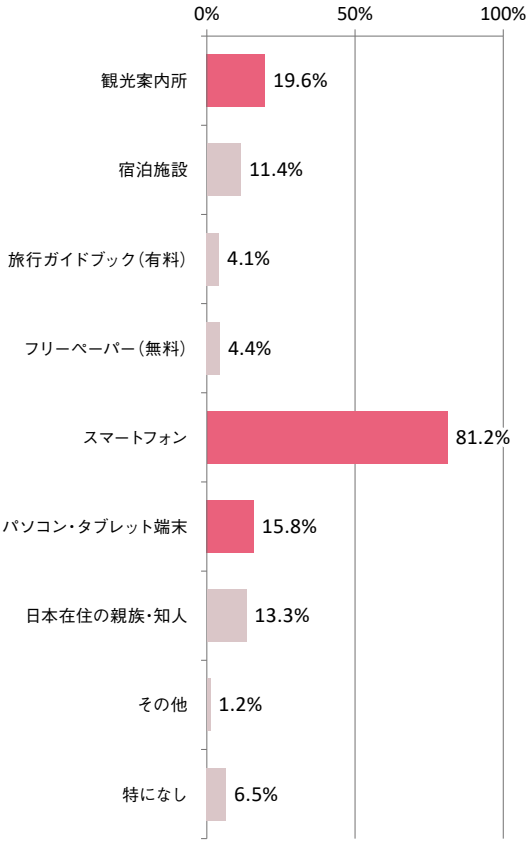
日本滞在中に役に立った旅行の情報源など

■ 訪日中

日本滞在中に役に立った旅行情報源

（全国籍・地域、複数回答）

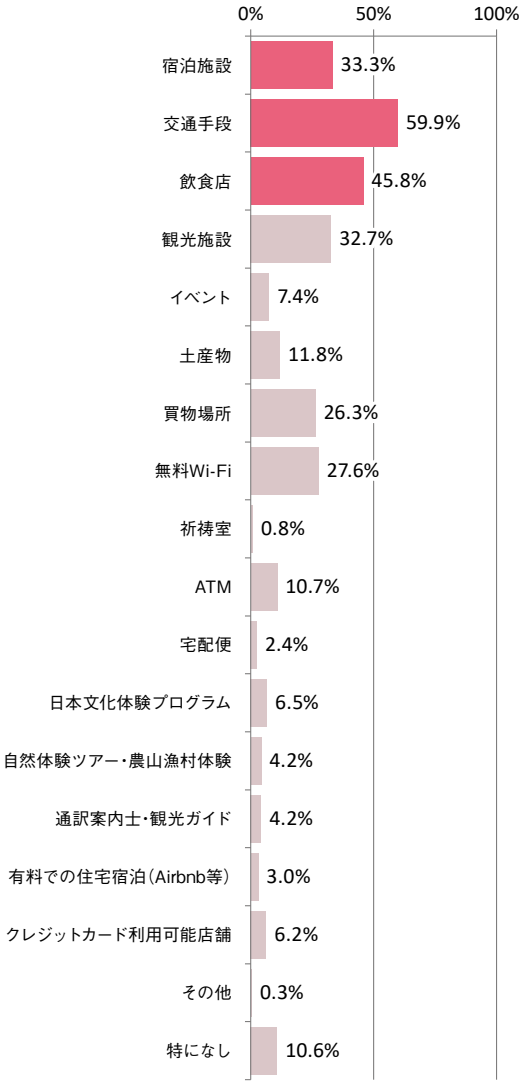
第一位 スマートフォン
第二位 観光案内所
第三位 パソコン・タブレット



日本滞在中に役に立った旅行情報

（全国籍・地域、複数回答）

第一位 交通手段
第二位 飲食店
第三位 宿泊施設



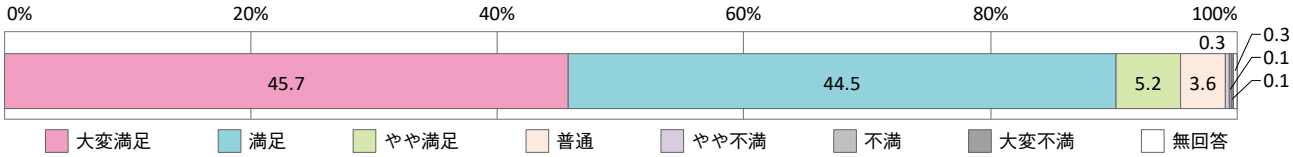
旅行中は、スマートフォンやタブレット端末などで目的地までの交通手段をはじめ、宿泊施設や飲食店、無料のwi-fi エリアを検索。これらの情報を積極的に発信しキャッチしてもらうことが集客の決め手になるようです。

出典：P2-4 の掲載図　観光庁 訪日外国人の消費動向　　訪日外国人消費動向調査結果及び分析　2020 年 1 - 3 月期（速報）報告書より作成

東京観光の満足度と再訪意向

■ 東京満足度

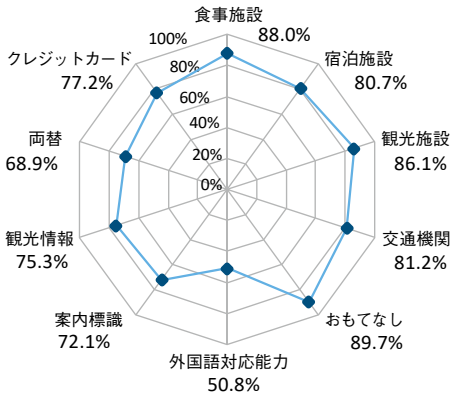
東京都を訪れた外国人観光客の満足度は、「大変満足」（45.7%）、「満足」（44.5%）、「やや満足」（5.2%）を合わせると 95.4% と、たいへん高くなっています。



■ 東京観光の項目別満足度

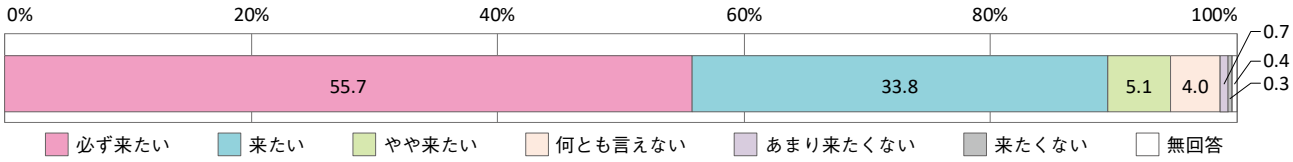
具体的に満足していることは、「おもてなし」（89.7%）、「食事施設」（88.0%）、「観光施設」（86.1%）が、それぞれ 8 割以上の高い満足度となっています。（単一回答）（「満足」と回答した人の割合）

注 1）東京を訪問したサンプルから各項目について「利用していない」を除いて集計を行った。



■ 東京への再訪意向

「必ず来たい」（55.7%）、「来たい」（33.8%）、「やや来たい」（5.1%）を合わせると 94.6% と、再訪問意向が高く、今後もリピーターが期待されます。



※東京都が、観光産業振興に向けた施策を推進するための基礎資料として、訪都外国人旅行者の行動特性を国籍・地域別に調査した結果より抜粋。

出典：東京都産業労働局　　平成 31 年・令和元年　国・地域別外国人旅行者行動特性調査 結果概要

COLUMN

“訪日旅行の動向”について、国・地域別にいろいろな角度から紹介！

「JNTO 訪日旅行データハンドブック 2022」は、世界 35 市場の宗教や祝祭日、使用言語、経済状況などの概要をはじめ、訪日旅行の動向などを各国・地域別に詳しく紹介。例えば、知りたい国の基本情報入手や集客への手がかりなどを考える際におすすめです。下記よりダウンロードしてぜひともご参考にしてください。

JNTO 訪日旅行データハンドブック 2022
https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/jnto_datahandbook_2022.pdf

「外国からのお客様を歓迎する」にあたって、どのような対応策が必要なのか？
お悩みごとに、解決へのアプローチと具体的な対応策について、
基本的なポイントをチャートにしてみました。目次としてもご利用いただけます。

お　悩　み	集客アプローチ　多言語対応
なんといっても 言葉の問題が心配	**語学力がなくても大丈夫！** **多言語対応ツールや支援サイトを** **活用してコミュニケーションアップを！**

お　悩　み	集客アプローチ　SNSの活用
お金をかけずに済む 手軽な集客方法は？	**SNSを活用して** **積極的に情報発信を！**

お　悩　み	集客アプローチ　時流の変化へ対応
外国人観光客に 選ばれるポイントは？	**外国人観光客の視点と** **時流に合わせた対応を！**

訪都の外国人観光客に好評な取り組み例をご紹介！

- YouTubeで話題に！
  外国人ゲストの客足が絶えない
  公衆浴場業組合「はすぬま温泉」　P24
- 外国人ゲストを含む地域の多様性を
  活かしたSDGsに取り組む
  簡易宿泊業組合「ホテル寿陽」　P25

病気・ケガや災害など
もしもに備えて

P26-27、付録①-⑥

具 体 的 な 対 応 策

・接客時は「笑顔」＋音声対応の翻訳アプリで ――――――――――――――――― P8-9
・多言語対応のホームページを作成 ――――――――――――――――――――――― P10
・電話通訳も翻訳サービスも多言語コールセンターにお任せ ――――――――――― P11
・多言語の案内表示で、外国からのゲストを歓迎 ――――――――――――――――― P12
・飲食店の心強い味方「EAT 東京」を活用しよう ――――――――――――――――― P13

具 体 的 な 対 応 策

・外国人観光客は SNS で情報をキャッチ ――――――――――――――――――――― P14
・各種 SNS や動画サイト、口コミサイトの特徴は ――――――――――――――――― P15
・主な SNS について知ろう ――――――――――――――――――――――――――― P16-19

具 体 的 な 対 応 策

・キャッシュレスでコロナ対策も好印象 ――――――――――――――――――――― P20-21
・やっぱり、Wi-Fi は不可欠！ ――――――――――――――――――――――――― P22
・SDGs への取り組み姿勢も評価のポイント ――――――――――――――――――― P23

あんなこと、こんなこと、
悩んだらなんでもご相談を！

東京観光産業ワンストップ支援センターのご案内 P28

インバウンド対応に関する支援事業、助成金事業や相談窓口など P29-30

多言語対応で受け入れ環境を整えましょう　～音声対応翻訳アプリ～

接客時の言語対応は、接客側もゲストもストレスになりがちですが、語学力がなくても「笑顔」＋身振り手振り＋音声対応ツールを活用すれば大丈夫！　スマホやタブレットを介して気軽に使える、無料の音声対応翻訳アプリを味方につけましょう。

※ここでは、代表的な無料アプリをご紹介します。

多言語音声翻訳アプリ　VoiceTra（ボイストラ）

※提供元：国立研究開発法人情報通信研究機構（ＮＩＣＴ）　「VoiceTra」は、NICTの登録商標です。

話しかけると外国語に翻訳してくれる音声対応翻訳アプリです。翻訳できる言語は 31 言語に対応し、その内の 20 言語は音声入力にも対応（テキスト入力もできます）。ダウンロードもご利用も全て無料です。

Step1　アプリをインストールしよう

・VoiceTra サポートページにアクセス　https://voicetra.nict.go.jp

VoiceTra サポートページのトップ画面が表示されたら

● iPhone・iPadの方は App Store からダウンロード をタッチ　● Android搭載のスマホの方は ANDROID APP ON Google play をタッチ

画面が表示されたら「インストール」をタッチ。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確認する。

Step2　実際に利用してみよう

❶マイクボタンをタッチして「何語でコミュニケーションが取れるか選んでください」と話し、言語変更マークをタッチ。

❷一覧の中から相手の言語を選んでもらい、OK をタッチすると最初の入力画面に戻る。

❸相手の言語に変わっていることを確認し、マイクボタンを押して、話したい内容を話す。

❹話した内容が上から「入力した文」「翻訳結果」「逆翻訳結果」の順で表示される。

❺話した内容について相手と会話したい場合は、下に表示されている言語名を押すと翻訳方向が切り替わるので、マイクボタンを押して話してもらうと日本語で内容が表示される。

※VoiceTra技術を活用した民間サービスの利用もご検討ください。

国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）の多言語翻訳技術を活用した民間企業の製品・サービス事例
https://gcp.nict.go.jp/news/products_and_services_GCP.pdf

多言語音声翻訳アプリ　Google 翻訳

最大 133 言語間での翻訳に対応し（サポート状況は言語によって異なる）、ご利用もダウンロードも無料です。音声翻訳はもちろん、テキスト入力、手書き入力も翻訳。インターネットに接続しなくても翻訳が可能です。カメラで撮影した文章を翻訳することもできます。

Step1　アプリをインストールしよう

・Google 翻訳　　https://translate.google.com/intl/ja/about/

Google 翻訳のトップ画面が表示されたら

● iPhone・iPadの方は App Store からダウンロード をタッチ　　● Android搭載のスマホの方は ANDROID APP ON Google play をタッチ

それぞれ画面が表示されたら「インストール」をタッチして、インストールが終了したら「開く」をタッチ。
正しくインストールされたか確認する。

Step2　実際に利用してみよう

※入力画面例は、iPhone での表示例を使用。

●手書き入力

ペンのアイコンをタッチすると画面が変わり、「おかきください」という箇所に翻訳したい内容を手書きすることができる。

●テキスト入力

・「テキストを入力」と書かれた箇所をタッチすると入力画面が出てくるので翻訳したい内容を入力する。

・スピーカーマークをタッチすると音声が流れる。
・手書き、テキストともに、翻訳と同時に入力した単語の意味も「定義」として表示される。

●音声入力

❶画面上部の言語をタッチすると、言語一覧の画面が表示されるので、翻訳元と翻訳先を選択。
❷マイクのアイコンをタッチ。
❸「お話しください」と表示されたら翻訳する内容を話す。
❹翻訳結果が表示され、スピーカーマークをタッチすると音声が流れる。

●会話モードで同時に翻訳

「両方」をタッチすると、同時に２ヶ国語表示されるため、画面を変えなくても交互に話しながら会話できる。

●カメラ入力

・カメラのアイコンをタッチするとカメラが立ち上がり、撮影した文章をリアルタイムで翻訳、その場で選んだ言語で表示される。
・「読み上げ」をタッチすると、選んだ言語で読み上げてくれる。
・例えば
メニュー写真と説明文章を撮影し、翻訳したい言語でメニュー紹介をすることができる。

ホームページは 24 時間 365 日、世界と繋がる営業窓口

ホームページは、営業時間外でも世界中の人に自社・自店舗の宣伝や最新情報を発信し、予約申込みやお問合せを受け付けることができます。多言語対応のホームページで世界へ窓口を広げましょう。

ホームページを多言語化しよう

●既存のホームページを無料で多言語化する

ホームページ内に埋め込むだけでテキスト情報を自動翻訳してくれる無料ツールを活用。「ホームページ多言語化無料」などの検索ワードを入力して、使いやすいサービスを検討してみてください。

●Web 制作会社やフリーランスの製作者に外注

多言語対応ホームページをゼロから作成する場合は、ある程度のウェブ知識が必要になるため、プロにお任せするのがおすすめです。**公的な支援金や補助金（P29～P30 参照）**を利用することもできます。

予約サイトを活用しよう！

宿泊業や飲食業の場合は、SEO を意識した多言語対応の国内・外宿泊予約サイトやグルメ予約サイトを活用してみましょう。

ホームページを自作できない場合も、予約サイトをホームページ代わりにすることができます。ただし、宿泊サイトは送客手数料が発生。グルメサイトも掲載費用が発生する場合があります。

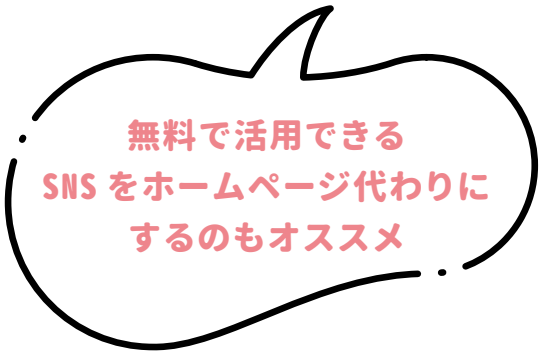
多言語対応ホームページのゴールは、しっかりと検索されること！

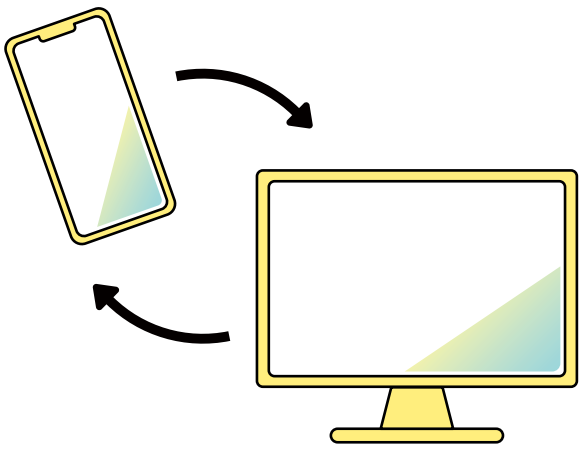
多言語対応のホームページを作成しても、訪日外国人に閲覧してもらえないと集客に繋がりません。そのためには、対象の言語でしっかりと検索上位に表示されることが重要！翻訳先の言語での SEO（Search Engine Optimization）のノウハウも必要になります。無料ツールや制作会社も SEO 対策を考慮した会社を選びましょう。

※ SEO 対策　Google などで、あるキーワードを検索した際に、特定の WEB サイトを検索結果の上位や目立つ場所に表示させるための対策。

SNS との相乗効果で集客力アップ！

SNS（詳しくは P15～）は、外国人観光客にとって人気の高い情報源。SNS で集客したユーザーをホームページに誘導したり、ホームページのコンテンツを SNS に投稿したり、相互に活用して集客を図りましょう。





多言語対応で受け入れ環境を整えましょう　～多言語コールセンター～

東京都（産業労働局観光部受入環境課）では、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の提供をおこなっています。対応言語は、英語・中国語・韓国語・タイ語・フランス語。事前に「利用申込書」をダウンロードして、申し込んでおきましょう。

※料金は無料（ただし、各施設とコールセンター間の通話料金は各施設の負担）

宿泊施設向け多言語コールセンター

※ホテル例

■サービスの種類

①電話通訳サービス

宿泊施設の従業員が、外国人旅行者との接客時において外国語による意思疎通が困難な場合に、コールセンターのオペレーターが通訳を行います。

②翻訳サービス

施設内の表示や外国人旅行者からの e-mail 問合せなどに関する翻訳を行います。

詳しくは
https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/kakusyu/callcenter/yado/

飲食店向け多言語コールセンター

※飲食店例

■サービスの種類

①電話通訳サービス

飲食店の従業員が、外国人旅行者との接客時において外国語による意思疎通が困難な場合に、コールセンターのオペレーターが通訳を行います。

②翻訳サービス

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 問合せなどに関する翻訳を行います。

詳しくは
https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/kakusyu/callcenter/eat/

COLUMN

外国人スタッフは、頼れる翻訳者

外国人スタッフは通訳や翻訳者として、接客はもちろん集客に大きく貢献してくれます。母国語で SNS に投稿してもらうことで、その国のゲストは安心して来店。好印象を残すと情報を拡散してくれるため、さらに集客アップ。その国の文化や宗教、行動の特性などコミュニケーションのヒントを得ることで、よりゲストに即したおもてなしへと反映できます。どの国のゲストを望むのか、またどこの国のゲストが多いのか、今後のインバウンド対策として、外国人スタッフの雇用についても考えてみましょう。

多言語による案内ツールの組み合わせで集客力アップ

■店舗周りの多言語案内表示

① 立て看板

店舗前を通る時に、立ち止まらせる工夫を！

- お店の特徴的なキャッチコピー＆写真を大きく扱って店内へ誘導する。
- 店内には、外国語の対応があることも表示。
- QR コードを付けて店舗の SNS へ誘導 → お店について紹介し、SNS 限定クーポンを掲載。
- 多言語表示のパンフレットやショップカードの入る箱を取り付けて、入店しなくても持ち帰れる工夫を（QR コードを付けておく）。
- ハラールやヴィーガンなどの対応メニューを扱っていたら表示。

② ポスター

訴求を絞って、目立つデザインで！

- 外国人対象キャンペーンのお得感訴求など、あまり多くを語らずテーマを絞って理解しやすい内容を。

③ シール・ステッカー

コロナ対応のピクトグラム、フリー Wi-Fi、取扱キャッシュレスカード、禁煙マーク、トリップアドバイザーのロゴシール（登録している場合）など、お店選びの基準が一目でわかるシールやステッカーを表示すると親切。

■店内での案内ツール

① メニュー（飲食関係の場合）→ P13「EAT 東京」参照

② 料金表（飲食関係の場合）

消費税、サービス料、席料などの説明と表示、チップは受け取らないことなど、多言語で表記。

→平成 30 年度作成「外国人観光客対応ツール活用マニュアル」（生衛業飲食関係・実践編）参照

③ POP

QR コードを付けて SNS へ誘導。営業情報やキャンペーン、限定クーポンなどお得な情報を掲載。

④ チラシ / ショップカード

POP と同様に QR コードを付けて、持ち帰っても SNS を通じて来店チャンスへと繋げる。

⑤ 会話シート＆指差しシート

→平成 29 年度作成「外国人観光客対応ツール活用マニュアル」

→平成 30 年度作成「外国人観光客対応ツール活用マニュアル」（生衛業飲食関係・実践編）（サービス業実践編）参照

東京都生活衛生営業指導センターのホームページからもダウンロードできます
https://www.seiei.or.jp/tokyo/database/report.html

多言語メニュー作成支援ウェブサイト「EAT 東京」

「EAT 東京」は、東京都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。12 言語（13 種類：中国語は繁体字と簡体字）に対応した多言語メニューが、無料で簡単に作成できるのはもちろん、さまざまな角度から多言語対応に関する支援を行なっています。すでに活用なさっている飲食店も多いかと思いますが、まだ活用していない場合は、ぜひご活用ください。

詳しくは EAT 東京 検索
https://www.menu-tokyo.jp/menu/

「かんたん作成ガイド」が分かりやすく丁寧に操作をサポート

- 会員登録は、店名と電話番号を入力するだけ。
- 12 言語（13 種類：中国語は繁体字と簡体字）から、メニューに表示したい言語を最大５言語まで選択できます。

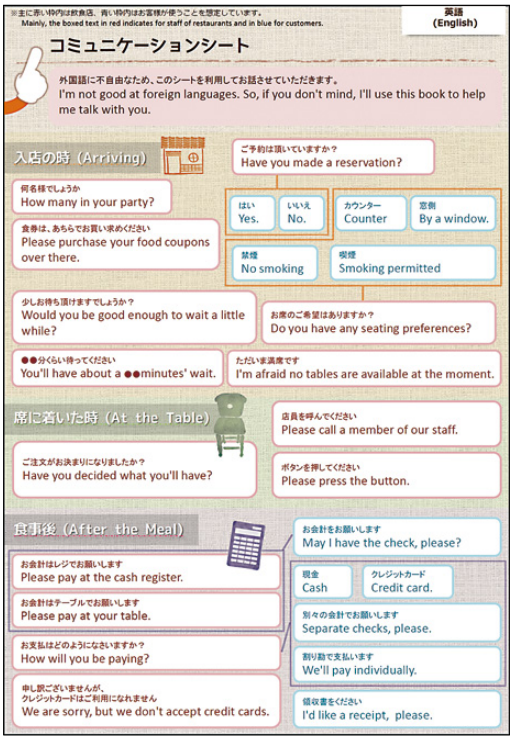
■ メニュー表の作成例

指差し会話シートで接客も安心

■コミュニケーションシート例

- 12 言語のコミュニケーションシート、ピクトグラム、調味料シールや店頭で利用できるマークなどダウンロードして活用できます。

■ コミュニケーションシート例



東京都運営の検索サイト掲載で集客アップ！

■「外国語メニューがある飲食店検索サイト」に無料掲載

- 12 言語（13 種類：中国語は繁体字と簡体字）に対応した飲食店検索サイトに掲載できます（無料）。
- 都内の観光案内用屋外型と屋内型のデジタルサイネージや、東京都の観光公式ウェブサイト「Go TOKYO」へのバナー掲載、東京都の公式無料 Wi-Fi サービスサイトへのバナー掲載も無料で店舗情報を掲載できます。

外国人旅行者は、**訪都前・訪都中・訪都後**の３段階において旅への関心とニーズが変化します。
それには、SNS や口コミによる入手が大きく影響しているようです（P3 ～ 4 参照）。

■３つの段階における情報収集と行動の流れ■

訪　都　前

・SNS や動画サイト、口コミで日本の魅力に触れ、旅行への関心を持つ。

↓

・公式ホームページをチェック
　日本政府観光局、旅行会社、ホテルサイト、航空会社など
・SNS やブログ、口コミサイトで評判や魅力を確認

↓

東京へ行こう!

↓

訪　都　中

・ショッピングや飲食店、施設などを Google 検索。
（SNS、ブログ、各種サイトなどで口コミをチェック）
・チェックしたお店のアクセスやクーポン情報などを確認

↓

・感想や感動、写真をリアルタイムで SNS にアップ
・お店情報を世界中へ拡散

↓

訪　都　後

・旅の思い出や写真を SNS や口コミサイトで自慢

インターネットとスマホの普及により、集客のスタイルもどんどん変化してきました。多くの外国人観光客は、スマホを携帯しSNSで情報を得て行動しています(P3～4)。そして情報を得るだけではなく、体験や感想も発信。SNSはお金をかけずに外国人観光客と繋がることができます。代表的なSNSの種類と特性をご紹介しますので、特性に合ったSNSから利用してみましょう。

種　類	特　徴	自動翻訳機能
Facebook	・世界最大のSNS。知り合いが中心で、新たに知り合った人は「友達申請」してネットワークが広がっていく ・実名登録が原則のため情報の信頼性が高く、投稿内容に節度が保たれる ・「Facebookページ」という専用ページを作成し、ホームページのように情報発信できるために、ビジネスに利用する企業が増えている	○
Instagram	・写真や画像・動画がメインの視覚的に楽しめるSNS ・写真や動画を加工・編集する機能が豊富で、ライブ配信もできる ・ハッシュタグという共通ワード検索の機能があるので利用者にピンポイントに届けやすい	○
Twitter	・140文字以内の文章を投稿（ツイート）する「つぶやき型」のSNS ・匿名のアカウントで登録可能。複数のアカウントを作成できる ・ツイートの内容によって「リツイート」（ツイートの引用）することで一気に拡散 手軽に発信できる反面、誤解も生じやすい	○
YouTube	・全世界、全世代で利用されている世界最大のオンライン動画配信サイト ・幅広いジャンルのコンテンツがあり、投稿者は自分の趣味や特技、専門を活かした動画をアップ。視聴者は動画にコメントしたり「高評価」をつけたりして交流できる	○
Google ビジネス プロフィール	・店舗の基本情報、写真や地図などがGoogleマップ上に表示され、来店を促せる ・Googleマップと Google検索の公開情報をいつでも更新、管理できる ・ユーザーの投稿した口コミを収集、返信できる	○

レビューには、まめに返信を！

お客様と深く繋がることができるSNS。良い書き込みにはお礼を、
悪い書き込みには真摯に答えることで評価が上がります。

ココもチェック

外国人旅行者に評判の口コミサイト「トリップアドバイザー」

毎月、数億もの旅行者に利用されている世界最大の旅行サイト。宿泊施設、レストラン、ツアー、航空会社など約870万件の施設が登録されていて、旅行者はサイトやアプリから登録されている施設の利用料金、口コミ、評価などを閲覧して旅行の参考としています。
トリップアドバイザーが独自に発表しているランキングに掲載されると大きな集客効果が期待されます。無料の「オーナー登録」に登録して、自店舗の魅力をアピールしましょう。

詳しくは　トリップアドバイザーオーナー登録
https://www.tripadvisor.jp/Owners

フェイスブック
Facebook

Facebook ページを ホームページ代わりに活用しよう

Facebook は、個人ページとは別にビジネス専用の「Facebook ページ」を開設できます。個人ページは Facebook にログインしていない人は見られませんが、Facebook ページはログインしていなくても閲覧でき、Google や Yahoo! などの検索エンジンの検索結果にも表示されます。まさに Facebook 内に無料で開設するホームページのようなもの。情報発信に使ったりお客様とコミュニケーションを取ったり、さまざまな使い方ができます。

Facebook ページなら ビジネス向け機能が充実！

- ◎ Facebook にログインしていない人も閲覧できる
- ◎ 複数人で管理、運用できる
- ◎ 投稿がどれくらいの人にリーチしたのか、「いいね」されたか見られる
- ◎ 広告の出稿、結果分析も可能
- ◎ 検索エンジンの検索対象になる

Step1　個人アカウントを作成しよう

① アプリをダウンロードする（パソコンのブラウザでも利用できます）　※ここでは、スマホで説明
② Facebook ページを作成するには、Facebook の個人アカウントが必要。ページの管理者は、自分の個人アカウントを使って Facebook ページを開設します。

↓

Step2　Facebook ページを店舗名の屋号などで作成しよう

詳しくは：Facebook ヘルプセンター　Facebook ページを作成する
https://ja-jp.facebook.com/help/104002523024878

① アカウントを作成したら「ビジネスまたはブランド」を選択してスタート
② ログインすると「ページを作成」するページで項目を入力
③「ページの設定」ページで画像を設定
④ 入力指示に従ってページ情報を編集
⑤ ページ設定が完了したら公開へ

Facebook ヘルプセンターページを作成する公式ページの画像より

翻訳機能について

❶ 母国語以外の言語で書かれた投稿やコメントを翻訳する
▶ 外国語の投稿が届いた場合：投稿またはコメントの下の【翻訳を見る】をクリック → 日本語に自動翻訳される
▶ 日本語で投稿した場合：受信者（海外ユーザー）が【翻訳を見る】をクリックすると日本語が母国語に自動翻訳される

❷ 投稿やコメントの翻訳先言語を変更
「設定」をクリック →「言語と地域を」をクリック →「投稿を翻訳する言語」をクリック → 言語を選択し「変更を保存」をクリック

詳しくは：Facebook ヘルプセンター
https://ja-jp.facebook.com/help/979397368770507

❸ 外国語でコメントを投稿
▶ iPhone / iPad　日本語で作成したコメントを長押し → 翻訳をタップ→言語を選ぶ → 選んだ言語に自動翻訳される
▶ Android　「Google 翻訳」のアプリを入れておくことで、他のアプリ内でも自動翻訳できる　Tap to Translate　検索

インスタグラム
Instagram

インスタ映えする写真と動画で集客力アップを！

Instagram は、ビジュアルによる情報伝達が早く、感情への訴求がしやすい利点があります。特にメインユーザーの若い女性は飲食店選びに活用したり、さまざまなジャンルから情報発信されるので、トレンドを知る手段としても利用しています。写真や動画は、言葉より分かりやすく多くを語ります。ビジネスで活用できる無料のプロアカウントから世界と繋がってみましょう。

プロアカウントでできること

◎ 店舗の住所、メールアドレス、電話番号などの問い合わせ先、店舗への道順も表示できる。
◎ インサイト機能が使える。インサイトとは、フォロワーに関する年齢や、地域、オンライン時間帯なの情報を知ることができる機能。投稿が閲覧された回数を確認できるので、ビジネスへ反映させる情報収集、分析ができる。

Step1

アプリをダウンロードしてプロアカウントを作成

「設定」→「プロアカウントに切り替える」→表示に従い必要情報を入力→完了

↓

Step2　興味を惹きつける多彩な機能を活用してみよう！

投稿の種類を選ぶ

画面右上の＋マークをタップ。

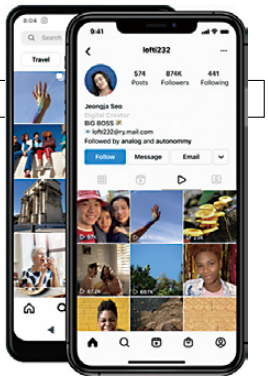
① 投稿　② ストーリーズ　③ リール　④ ライブのいずれかを選んでタップ

① 写真や動画を投稿する

投稿をタップするとスマホの端末に保存されている写真や動画が表示される。
ここから選んで投稿。カメラのアイコンをタップしてその場で撮影して投稿することも可能。

★ 投稿には必ずハッシュタグを付けること ★

＃にキーワードを付けた「＃○○○」という形式で、付けたキーワードに関する写真が検索にヒットするようになり、多くのユーザーに見つけてもらえる。ハッシュタグは、できたら英単語や簡単な英文の方が海外から検索されやすい。



Instagram
公式ホームページの画像より
（個人プロフィール画面）

② ストーリーズを投稿する

24 時間で消える投稿のこと（残しておく方法も有）。
投稿したい画像やストーリーズ画面のボタンで撮影した画像（ボタン長押しで動画撮影に）を文字入れやお絵描き、音声入りなどに加工して投稿できる。

▶例えば　1日限定のサービスキャンペーンの告知に活用

③ リールを投稿する

リールという最大 90 秒のショートムービーを作成・編集・投稿できる（音楽やエフェクトをつけ加工できる）

▶例えば　ホテル周辺の日の出・日の入り風景やおすすめの景色を紹介

Instagram
公式ホームページの画像より
（個人リール画面）

④ ライブを配信する

動画のライブ配信（生放送）ができる。ライブ中、配信者に「いいね」や質問を送るなど、視聴側も参加して交流することもできる。

▶例えば　調理風景をライブ配信。音やシズル感で食欲を誘って来店へ

詳しくは　Instagram 公式ページ
https://about.instagram.com/ja-jp

翻訳機能について		
	● 母国語以外の言語で書かれた投稿やコメントを翻訳する	Facebook ❶に同じ（P16）
	● 外国語での投稿については	Facebook ❸に同じ（P16）

ツイッター Twitter　たった１つのツイートが大きな注目を集めることも ?!

Twitter は 140 文字以内の文章をメインに、写真や動画も投稿できる人気 SNS。他人の投稿をワンタッチで紹介・引用できるリツイート機能により情報の拡散に威力を発揮します。初心者でもビジネス用アカウント（無料）を簡単に作れるので、お店に興味を持ってもらうきっかけづくりや認知拡大を狙って、世界中のフォロワーを増やしましょう。

■ ビジネスアカウントを作成しよう

・ビジネスアカウントは、個人アカウントとの区別はなく氏名、電話番号またはメール、誕生日の入力だけで OK。
・無料で複数のアカウントを作成できる。本店用 / 支店用 / サービス別などに分けて作成することも可能。

※詳しくは　https://help.twitter.com/ja/using-twitter/create-twitter-account

※ Twitter のビジネスアカウントについて、Twitter 社が分かりやすく紹介
https://business.twitter.com/ja/resources/small-business-faqs.html

翻訳機能について		
	●母国語以外の言語で書かれた投稿やコメントを翻訳する	Facebook ❶に同じ（P16）
	●外国語でツイートする	Facebook ❸に同じ（P16）

ユーチューブ YouTube　撮影も投稿もスマホ１つで OK 動画で世界の視聴者にアピールしよう

動画は、訴求力も共感度も高いイマドキの情報伝達手段として注目度が高まっています。
お店の雰囲気や店主のキャラクターなどが伝わりやすいのも動画です。外国人に伝えたいテーマを絞って、プロモーション動画を作成してみましょう。

YouTube 公式ホームページの画像より

■ チャンネルを開設しよう

Google アカウントを開設（YouTube のチャンネル開設には Google アカウントが必要）

↓

YouTube でアカウントを作成する
https://support.google.com/youtube/answer/161805?hl=ja&co=GENIE.Platform%3DDesktop

↓

YouTube チャンネルを作成する
https://support.google.com/youtube/answer/1646861?hl=ja

翻訳機能について	
	字幕の設定で動画投稿を自動翻訳できる https://support.google.com/youtube/answer/6289575?hl=ja

ココもチェック

JNTO(日本政府観光局) が YouTube や Instagram、Facebook での投稿で培ったノウハウなどをまとめた運用ガイド集を外国人向けプロモーションとして活用できるよう公開。基礎から説明されているので、ぜひチェックを。

インバウンド向けプロモーション動画の作り方
https://www.jnto.go.jp/eng/download/JNTO_VideoGuideline_2020.pdf

効果的な情報発信を行うための Instagram 運用ガイド
https://www.jnto.go.jp/eng/download/JNTO_Instagram_Guideline_2022.pdf

効果的な情報発信を行うための Facebook 運用ガイド
https://www.jnto.go.jp/eng/download/JNTO_Facebook_Guideline_2022.pdf

Google ビジネスプロフィール

世界共通の検索ツールで 外国人旅行者の来店を促進

「Google ビジネスプロフィール（旧 Google マイビジネス）」にオーナー登録することで、Google 検索や Google マップで検索したユーザーを新規顧客に変えましょう。
外国人旅行者の多くは、スマホのアプリで Google 検索しながら Google マップを頼りに移動しています。魅力的なアピールや写真などで興味を惹き来店のきっかけに繋げましょう。

★ Google ビジネスプロフィールは、オーナーが作成・登録しなくても
グーグルがインターネット上の情報やユーザーの投稿情報によって自動的に作成する。
（新店舗やインターネット上に情報が少ない店舗は掲載されない）
▶自動作成されたプロフィールは、最低限の情報しか掲載されていない。
▶ユーザー投稿による間違った情報が掲載されている場合がある。
（店舗が掲載されていなかったり、間違った情報が掲載されていると来店の機会を逃すので確認して登録手続きをしましょう）

確認方法

Google マップに自店舗名を入力して検索

↓

○ 掲載されている　▶画面上の「ビジネスオーナーですか」をタップし確認手続きに従う→
確認完了・登録後に情報を更新・追加する
× 掲載されていない　▶オーナー登録する

※確認・登録方法は　Google ビジネスプロフィール
https://www.google.com/intl/ja_jp/business/

Google ビジネスプロフィールのオーナー確認・登録すると

- Google 検索と Google マップでプロフィールを自由に更新、管理できる
- 店舗の正確な情報を記入し、ウェブサイトや SNS とリンクさせることで、地名や業種などの関連キーワードで検索されたときに検索結果の上位に表示されやすい
- 写真やロゴ、特徴など自由にアピールして興味を引くことができる
- 特典や投稿、イベント情報などを発信できる
- 口コミへの返信や質問への回答などを投稿して顧客と繋がることができる
- 顧客がどのキーワードを使って検索したか、口コミ、予約などの分析情報を把握できる

多言語対応

●店舗情報は、検索したユーザーの指定言語に合わせて自動翻訳される

Google ビジネスプロフィール　ホームページのサンプル画像より

キャッシュレス決済で新型コロナ対策も人材不足も解消

外国人観光客の多くは、母国でキャッシュレス決済を日常的に行っています。そのため、キャッシュレス決済が使えない状況は極めて不便で、店舗にとっても売上の機会を逃すことになります。キャッシュレス化が遅れていた日本でも、東京オリンピックの開催と新型コロナ対策の一環として、一気に普及してきました。未導入の場合は、外国人観光客にとって、支払いも感染症に対してもストレスなく旅を楽しんでいただけるよう導入を検討しましょう。

■ 決済端末の導入と選び方のポイント

契約	直接契約	・決済業者に連絡をとって加盟申請。契約したいクレジットカードやキャッシュレス決済サービスごとに個別の手続きが必要。 ・手数料、決済日、入金日などがブランドにより異なるので負担大。
	決済代行社	・複数のクレジットカードやキャッシュレス決済サービスの契約をまとめて管理できる。 ・決済に関わる情報をまとめて管理できる。契約関連の負担小。
端末	据え置き型	レジ付近に設置する端末。対応可能なキャッシュレス決済サービスの種類が多い。 POS システムと連携させ、売上などの管理もできる。
	モバイル型	携帯電話回線や Wi-Fi で運用できる端末。無線インターネット環境さえあれば持ち運びできるので、飲食店のテーブル席会計も利用できる。
入金サイクル		売上金の締日と入金するまでの期間。見落とさずに検討。
費用		決済手数料、初期費用、月額費用、決済端末、POS 費用 （決済手数料以外は、無料か有料か各社異なる）

■ 各種キャッシュレス決済について

① クレジットカード

- 国際ブランドのクレジットカードを持っている外国人観光客が多く、集客メリットも大きい。
- 初期導入費用、決済手数料ともに、他のキャッシュレス決済より高めである。

② デビットカード

- リアルタイム取引の銀行系、国際ブランド系カード
- 支払い回数は 1 回のみ（国際ブランドのクレジットカードと提携しているデビットカードは、クレジットカード同様に決済できる ➡ VISA デビットなど）。
- 中国人観光客のほとんどは、「銀聯カード」というデビットカードを持っている。

■ 各種キャッシュレス決済について

③ 電子マネー決済（交通系の Suica や PASMO など）

・支払う金額をチャージしておく「プリペイド型」と、クレジットカードと連携して後払いする「ポストペイ型」がある。

・**外国人観光客向け「Welcome Suica」**

有効期限 28 日間 / デポジット（500 円） 不要 / 価格 1,000 円、2,000 円、3,000 円、4,000 円、5,000 円、10,000 円 /
有効期限内でも残高は払い戻しできない /
日本在住の外国人、日本人も購入可能

Welcome Suica

・**外国人観光客向け「PASMO PASSPORT」**

有効期限 28 日間 / 価格 2,000 円
（500円は発行手数料、1,500円がチャージ金額として使用できる）/
有効期限内でも残高は払い戻しできない /
外国人しか購入できない

PASMO PASSPORT

④ コード決済（QR コード / バーコード）

・コード（QR コード / バーコード）を読み取るだけで簡単に決済ができ、安全性も高い。

・店舗側が提示したコードを利用者が自分のスマートフォンの決済アプリで読み込む「ユーザースキャン方式」と、利用者が自分のスマートフォンの決済アプリで画面にコードを表示させ、それを店舗側がスキャナーで読み込む「ストアスキャン方式」がある。

・ストアスキャン方式は、店舗側が読み取り専用スキャナーやリーダー、スマートフォン、タブレットなどの機器を用意する必要がある。

・初期導入費用が安い (もしくは無料)

・決済手数料が安い（条件によっては無料の場合もあり）

・**PayPay が中国大手の Alipay　香港の AlipayHK　韓国の KakaoPay** と提携。

・**LINE Pay が中国の WeChat Pay　韓国の Naver Pay** と提携。

・東南アジアをカバーするモバイル決済連合「VIA」の日本国内向け相互接続サービスあり。

■ 利用できる支援補助金や相談窓口については

P28 ～ 30 参照

Wi-Fi のステッカーは集客の好ツールに！

外国人観光客の多くは、自国でフリー Wi-Fi を利用できるのが日常になっています。
安心してインターネット接続ができることがお店選びの基準の 1 つ。来店時に SNS や口コミサイトへ投稿してもらうことで、お店のプロモーションにも繋がります。

インバウンド向けに Wi-Fi を導入するメリット

- 外国人観光客の集客および日本人の新規顧客の集客にも繋がる
- 近隣競合店と差別化が図れる
- ゲストが待ち時間を快適に過ごせる
- その場で SNS へ写真や感想を拡散してもらえる
- 自店舗の SNS やホームページにアクセスしてもらうことができる
  →その場でクーポン券を取ってもらいサービスする / フォロワーになってもらうなどさまざまなサービスを展開できる

■ 導入方法

①自店用に導入しているインターネット回線をフリー Wi-Fi としてお客様に開放

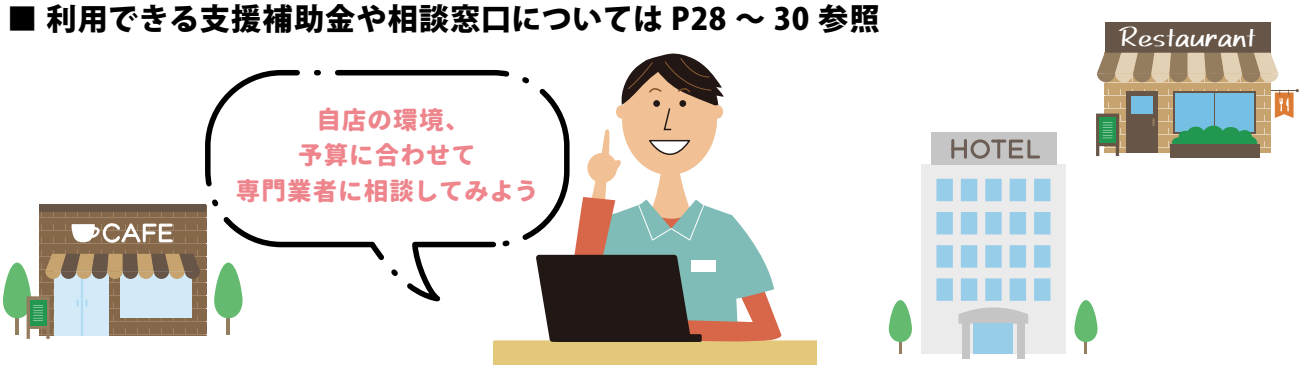
▶状況によって導入費用 0 円もしくは低コストで導入可能。

▶業務用と同一にするとお客様が簡単に端末や PC に潜入できるためネットワークを分ける必要が発生→インターネットを導入している業者に相談を。

②新規導入の場合

▶プロバイダー、Wi-Fi 通信サービス会社、通信会社などに相談して、自店に適した導入方法を検討しましょう

■ 利用できる支援補助金や相談窓口については P28 ～ 30 参照



こんなサービスも展開

ココもチェック

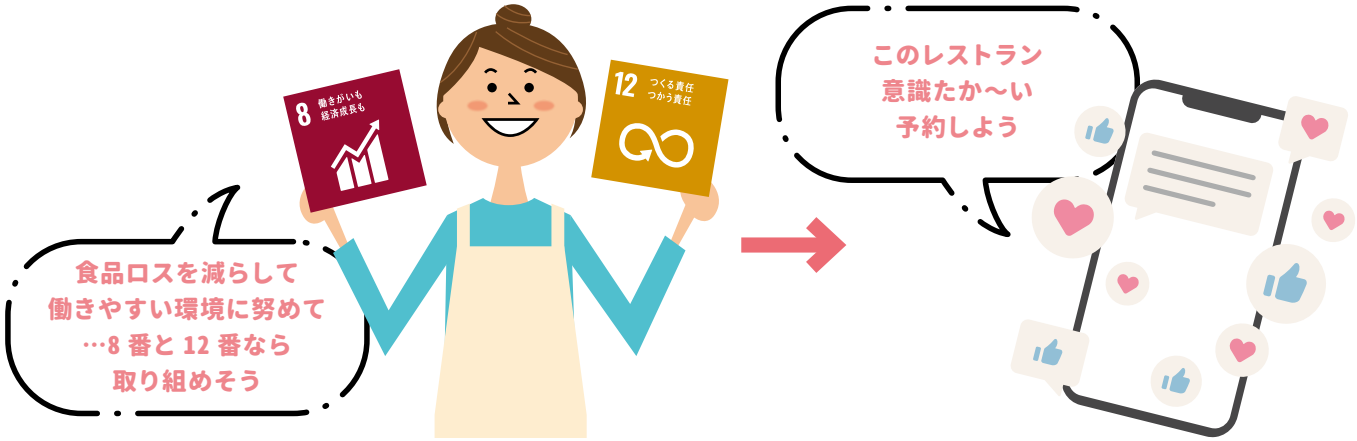
全国麺類生活衛生同業組合連合会では、来店した外国人ゲストに日本の麺文化の魅力を 5 カ国語の音声ガイダンスでご紹介。お客様が店頭・店内 POP からスマホで QR コードをスキャンすることで、そば・うどん・ラーメンの豆知識や楽しみ方をお伝えしています。Wi-Fi 環境が整っていると、いろいろなサービスを展開できますね。

SDGs への取り組みも インバウンド対策の 1 つです

SDGs（持続可能な開発目標：Sustainable Development Goals）は、一般的にも広く知られるようになりましたが、大企業の問題だと思っていませんか？　中小の事業者においては、特に意識することはなく、積極的に取り組まれているとは言えないのが実情かもしれません。
世界的な潮流の中で外国人ゲストは、SDGs への取り組み姿勢に敏感です。ホームページや SNS、口コミサイトの評価の中で、少しでもその姿勢が感じられたら、好印象を受けてお店や施設を選ぶ基準の 1 つになるでしょう。
持続可能な経営の一助としても、身近なできることから少しずつ SDGs へのアクションを起こしてみましょう。

※「SDGs とは」JAPAN SDGs Action Platform / 外務省
https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/oda/sdgs/about/index.html

※ SDGs の取り組み例として、P25 で「ホテル寿陽」の例を紹介。



YouTube で話題に！外国人ゲストの客足が絶えない

はすぬま温泉

東京都大田区西蒲田 6-16-11
・web https://www.1010.or.jp/map/item/item-cnt-448
・Twitter https://twitter.com/hasunumaonsen

外国人を受け入れる大田区の環境風土に育まれて

はすぬま温泉は、美肌効果が期待できる源泉 100% の天然温泉。漆喰と木を生かした外観に、ステンドグラスの窓と格天井の内装など、大正ロマン漂う建物が温かく迎えてくれます。浴室は、山と渓谷を描いたタイル画の滝が、鯉のレリーフを施した円柱湯口を通して温泉になって流れ込んでいるという迫力ある演出。外国人の旅情気分を盛り上げる多彩な要素が人気を呼んでいます。

はすぬま温泉のある大田区蒲田は、平成 23 年に観光庁の「訪日外国人旅行者の受入環境整備戦略拠点」に選定されました。はすぬま温泉も地域の皆さんと観光振興の取り組みに貢献！ Wi-Fi の設備も区が設置して維持費も負担しています。区には羽田空港もあり、ものづくり産業の街として外国人ビジネスマンも集まっています。はすぬま温泉のお客様の約 2 割は近隣の在留外国人でしたが、コロナ禍前には外国人観光客も含め約 3 割を外国人が占めるようになりました。

YouTube による発信が集客に大きく反映

はすぬま温泉を訪れる外国人観光客は、YouTube を見てきたという方が多いそうです。ドローンを飛ばして撮影したオリジナルチャンネルをはじめ、フォロワー約 50 万人の日本在住アメリカ人ユーチューバーが紹介してくださった番組は、オンエアーされたその日にカナダ人のお客様が来たそうです。他にも大田区の皆さんと大田区出身歌手で作った番組など、さまざまな番組を見た外国人が日本の銭湯文化に触れたいと訪れ、その感動体験を SNS で発信。それを見た外国人がまた人を呼び…「銭湯の楽しさは、たとえ言葉がわからなくても見ればその雰囲気が伝わります。銭湯を利用する際のマナーも画像を通してしっかり伝えています」と、先代の近藤和幸さん。東京都の浴場組合によるホームページ「東京銭湯」では、組合員個々の銭湯を紹介するコンテンツの他、銭湯にまつわる物語やコラム、アニメ、イベント紹介など、さまざまな角度から銭湯の楽しさを発信する写真と読み物が充実！ 4 ヶ国語で発信して、個々でホームページを開設しなくても組合全体で外国人観光客への銭湯文化発信に繋げています。

外国人観光客への工夫を凝らしたおもてなし

はすぬま温泉の建物入り口にある案内表示には、外国人のお客様が銭湯を利用する際のポイントを紹介した 4 ヶ国語併記のチラシに、中の様子を動画で見られるよう QR コードを印刷し、館内へ誘導。キャッシュレス対応のステッカーも貼って、外国人観光客に対する銭湯への敷居を低くしています。

入場したお客様とのコミュニケーションには、VoiceTra が活躍！ロビーには富士山の壁画前での撮影スポットを作ったり、デジタルにより映し出される池を床面に配置したり、お客様に心から楽しんでもらいたいという工夫やおもてなしの心に溢れています。銭湯のマナーについても入り方が分かる 4 ヶ国語対応の浴場持込み用チラシを作成。緊張感なく楽しんでいただけるよう配慮しています。

「SENTO」の魅力を組合全体で発信

近藤さんは、全国と東京都の浴場組合の理事長も歴任していて、外国人観光客に日本の伝統文化の一つである銭湯を楽しんでいただきたいと、さまざまなアイデアで情報を発信してきました。これからも銭湯一つひとつがそれぞれの個性を活かして地域に貢献していきたいと熱く語ってくださいました。

外国人観光客にも認知され、人気上昇中の銭湯は、これからもますます観光産業の一翼を担う存在としてその魅力を発信していくことでしょう。

外国人ゲストを含む地域の多様性を生かした SDGs に取り組む

ホテル寿陽

東京都台東区清川 2-15-3
・Web https://juyoh.co.jp/ 日本語 /
・Facebook https://www.facebook.com/juyohhotel/

世界中にファンの多い人気の簡易宿泊ホテル

ホテル寿陽は、浅草の北、JR・地下鉄南千住駅から徒歩圏の全室個室、フリー Wi-Fi を備えた簡易宿泊ホテルです。都心へのアクセスもよく、観光拠点としてのロケーションの良さと手頃な価格により、世界中から旅行者が集まる人気のホテルです。簡易宿泊所が密集していた山谷地区に位置し、現在の建屋は、1991 年 12 月に竣工。当時としては最も大きな 10 階建て鉄骨造りのホテルでした。しかしながら、竣工した途端にバブルが崩壊。前オーナーは、当時の山谷に日本人観光客を積極的に誘致するのは難しいだろうと、集客の望みを外国人に賭けました。

バックパッカーに評判の宿として

当時はまだ、インターネットもホームページも珍しい時代。手探りで最初から英語のホームページを開設し、予約フォームも作成して外国人の受付を開始しました。そして 2002 年、サッカーワールドカップを契機に外国人バックパッカーを中心に受け入れるようになったそうです。世界には、安い宿を泊まり歩きながら冒険的な旅を楽しむバックパッカーが一定層います。若いバックパッカーに人気のホテル寿陽は、翌年その友達が来て、その翌年またその友達へと口コミで広がり、バックパッカーの宿泊者が増えていった経緯があります。そして 2013 年、現在の義平真心（まごころ）支配人が代表を務める「一般社団法人 結 YUI（以下略：結 YUI）」が運営委託を受け継いだ頃には、お客様の約 8 ～ 9 割を外国人ゲストが占めるまでに至っていました。

ホスピタリティは、言葉を超える

ホテル寿陽は、英語と中国語を話せる外国人スタッフを雇用しています。ホームページは、英語が堪能な支配人とスタッフで「Word Press」（無料ホームページ作成ツール）を利用して作成し、Google の自動翻訳ソフトを埋め込んで多言語に対応。日本語が多言語に変換された場合、おかしな翻訳になることを避けるために、英語で作成しています。ホームページを自作もしくは委託する際、英語の文章がしっかりしていれば、多言語への自動翻訳が違和感なくされるでしょうというアドバイスをいただきました。しかし「言葉の問題よりも大切なのはホスピタリティ。丁寧に接客すると人気が上がり、評価も高くなります。ホスピタリティは、日本の文化であり、外国人は言葉が通じなくても心からのおもてなしに感動します」と、言葉より心構えが肝心だと語っていました。

住み続けられるまちへ

～ 20 年に渡り SDGs を推進中～

山谷は「地域住民と元日雇労働者を含めた生活保護者、そして世界中の外国人旅行者が集う多様性に富んだ町です」と義平支配人。結 YUI は、山谷を元日雇い労働者のいる場所として排除してしまうのでなく、様々な人が交流して共生することで、地域が活性化し、雇用が生まれ、まちが元気になると「山谷の多様性を活かしたまちづくり」をテーマに、簡易宿泊所を通した山谷の地域活性化に取り組んでいます。その一つ、週に 1 回の地域清掃では、外国人旅行者も興味を持って飛び入り参加もしばしば。外国人はボランティアをしたいという人が多く、旅先でのちょっと違う体験は、単なる観光とは違い、友人へのお土産話にもなります。旅の口コミサイトでも、イギリス人の旅行者がホテルで得た利益を地域活性化やホームレスの支援に回していることに感銘を受けたという口コミを書いていました。

ホテル寿陽の 1 階には、外国人、地域の人や山谷の元日雇い労働者を含めた生活保護の人の交流の場となる「さんやカフェ」を併設しています（コロナ禍で現在休業中）。コーヒーを買うことができない誰かのために自分が一杯分の代金を前払いする「思いやりコーヒー」を通して身近な寄付の仕組みも作りました。

外国人は、SDGs への取り組みについて敏感です。ホテル寿陽が中心になって取り組む、持続可能な未来へ向けた山谷のまちづくりは、世界中のゲストの心に響くでしょう。

トラブル対応　～病気・ケガの救急対応～

外国人旅行者が、急に体調を崩した場合やケガをした場合、また新型コロナウイルスの感染が疑われる場合など、慌てずに状況確認をして、適切な対応ができるよう備えておくことが必要になります。異国での不安や不測の事態に対して、お客様が安心できるよう初動対応について頼りになる関連公共機関の案内をご紹介します。必要箇所をダウンロードして備えてください。

外国人旅行者に病気やケガが発生

■ 救急車を呼ぶか迷ったら ➡ 救急相談センター事業（# 7119）にコールし相談

※詳しくは　**消防庁 救急利用マニュアル「救急車を上手に使いましょう」**
https://www.fdma.go.jp/publication/portal/items/portal002_japanese.pdf

■ 救急・医療情報に関する多言語対応の案内・情報

● 東京都 医療機関・薬局案内サービス
（ひまわり t- 薬局いんふぉ）16 言語に対応
https://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq13/qqport/tomintop/

●「具合が悪くなった時に役立つガイドブック」

➡日本の医療機関でのかかり方や指差し会話シートなどを掲載した外国人旅行者向けのガイドライン（5言語対応）

https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/support.html

●「医療機関受診のための多言語ガイドブック」

➡外国人旅行者の医療機関受診を英語・中国語（簡体字 / 繁体字）・韓国語・タイ語・スペイン語、日本語でサポート

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kansen/tagengoguide.html

新型コロナウイルス感染症対策

感染の疑いのある旅行者が出た場合、他のお客様との接触を避け、外出しないようお願いするとともに、医療機関や保健所へ報告を行い、指示を仰いでください。

東京都福祉保健局ホームページ　※新型コロナウイルス感染症にかかる相談窓口
https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kansen/corona_portal/soudan/coronasodan.html

東京消防庁救急相談センター　※急病や怪我をした場合の相談窓口。24 時間年中無休
https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/kyuu-adv/soudan-center.htm

トラブル対応　～災害時に備えて～

東京都では、災害発生時に、都内で観光に携わる事業者が、円滑に外国人旅行者への対応ができるよう**「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」**を提供しています。慌てることなく避難誘導や情報提供ができるよう、ぜひご活用してください。また、災害時の外国人対応に有用な情報と連絡先をまとめてご紹介します。

下記「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」より一部抜粋した、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語の「トラブル対応文例集」を巻末にまとめました。
⇒ 巻末①～⑥を参照

■ 外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル
https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/R40623_saigai_manual.pdf

例えば、対応文例のこんな活用も

●特に重要な呼びかけは、常時掲示やパンフレットとして備えておく

●対応文例を言語別に音声翻訳して録音。必要時に音声を流せるように準備しておく

■ 観光庁監修の災害時情報提供アプリ「Safety tips」
https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001471585.pdf

➡緊急地震速報や避難情報などのプッシュ型通知、対応フローチャート、コミュニケーションカード等、災害時に必要な情報を 15 言語で提供

■ 東京都生活文化スポーツ局　外国人向け防災情報
https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/chiiki_tabunka/tabunka/tabunkasuishin/0000000144.html

防災リーフレット

➡「外国人のためのヘルプカード」「防災リーフレット」などをダウンロードして活用できる

「防災リーフレット」はプリントアウトして施設内に設置、掲示を！

■ 防災および災害発生時情報源

- **東京都防災ホームページ**
  https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/
- **内閣府 防災情報のページ**
  http://www.bousai.go.jp/
- **東京都感染症情報センター**
  http://idsc.tokyo-eiken.go.jp/
- **東京消防庁救急相談センター**
  https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/kyuu-adv/soudan-center.htm
- **東京都防災マップ**
  https://map.bosai.metro.tokyo.lg.jp/
- **東京消防庁　安心・安全情報**
  https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/
- **「レーダー・ナウキャスト」**
  https://www.jma.go.jp/jp/radnowc/

気象庁が提供の情報。全国の降水強度分布観測と 60 分先までの降水強度分布予測情報のほか、雷や竜巻の情報を入手できます

■ 外国人旅行者に知らせておくべき情報源

- **NHKWORLD-JAPAN ~English~**（NHK オンライン）
  https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/

  地震・津波など大規模災害が発生した際に、総合テレビ・BS1・BS プレミアムの副音声とラジオ第２（AM693kHz）でも外国人向け放送を行います
- **TVLiveNHKWORLD-JAPAN ~English~**（NHK オンライン）
  https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/live/
- **NHK WORLD RADIO JAPAN News**（NHK ワールドラジオ日本）
  https://www.nhk.or.jp/podcasts/lang_world_news.html
- **InterFM897**
  https://www.interfm.co.jp/

  インター FM では、FM 放送（FM89.7MHz）で外国人向け放送を行っています
- **AFN TOKYO - American Forces Network Pacific -**
  https://www.afnpacific.net/local-stations/tokyo/

  以前の FEN のことで、米軍による放送です

■ 災害拠点病院・医療救護所

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、主に重症者を受け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。

- **東京都福祉保健局　東京都災害拠点病院**
  http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryo/kyuukyuu/saigai/kyotenbyouinlist.html

インバウンド対応支援機関のご案内　～公益財団法人 東京観光財団～

あんなこと、こんなこと、悩んだら何でもご相談を！

東京観光産業ワンストップ支援センター

東京観光産業ワンストップ支援センターは、観光関連事業者の経営課題に対して、ご相談から解決に向けた取り組みへの支援にワンストップで対応！それぞれ抱えている課題やお悩みを一緒に整理しながら、具体的な支援へとオーダーメイドでお応えします。インバウンド対応はもちろん、インバウンド対応への基盤となる経営課題など何でもお気軽にご相談ください。

インバウンド対策といっても…
どんな支援が受けられるのか？
そもそも、何から始めたら良いのか？
予算をそんなにかけられない
SNS を活用して店舗を PR したいけど
：

どうしたら？

ワンストップ支援センターへ問い合わせください

https://www.tokyotourism-onestop.jp/

総合相談窓口

ご相談内容に合わせて、補助金など様々な支援メニューを提案します

アドバイザー派遣

経営に関するお悩みなど、ご相談内容に合わせて観光分野に精通した中小企業診断士や観光専門のコンサルタントを派遣。新たな取り組みをサポートします。
（派遣回数は最大 5 回まで、費用は無料）

公式サイトから最新の支援情報をお届け！

- 補助金事業などの情報を簡単に一括検索できます。
- 事例紹介の閲覧により、補助金利用のイメージを掴めます。
- 経営に繋がるアイデアやセミナーの開催など、お役立ち情報を提供します。
- マイページにユーザー登録し、web 上で気軽にご相談できます。

Twitter で、もれなく情報をキャッチ

Twitter をフォローすると、講演会やセミナーのご案内をはじめ支援事業の募集時期など、リアルタイムで最新のお役立ち情報を入手できます。

公式アカウント
https://twitter.com/tt_1stop

支援メニュー検索方法

https://www.tokyotourism-onestop.jp/

▼トップ画面

▼検索画面

▼検索結果

▼総合相談窓口ご利用方法

まずは公式サイトにてユーザー登録をして下さい。

公益財団法人 東京観光財団による支援事業 / サービス

令和５年１月末日現在

■アドバイザーを活用した観光事業者支援事業補助金

アドバイザーの助言を受けて行う経営の改善や新しい事業の展開に向けた取り組みを支援

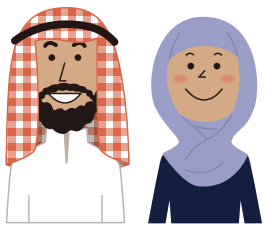
支援対象	都内で宿泊業、飲食業、小売業、旅行業、観光バス業などを営む観光事業者
補助対象事業	アドバイザーの助言を受けて行う経営の改善や新しい事業の展開に関する取り組み※ （※アドバイザーの助言を受けて事業に取り組むことが必須です。）
補助限度額	200 万円
補助率	2/3
募集期間	令和４年４月 11 日から令和５年３月 31 日まで ＜令和５年度も募集予定＞
申請先	（公財）東京観光財団 観光産業振興部 観光産業振興課
詳細 URL	https://www.tcvb.or.jp/jp/project/infra/adviser/

■インバウンド対応力強化支援補助金

訪都外国人旅行者のニーズに対応した利便性や快適性を向上させる目的で新たに実施する受け入れ対応強化の取り組みを支援

支援対象	（１）都内において旅館業法の許可を受けて「旅館・ホテル営業」「簡易宿所営業」を行う施設 （２）都内の飲食店、免税店（中小企業者のみ） （３）都内の体験型コンテンツ提供施設等（中小企業者のみ） （４）都内において観光周遊及び空港アクセス等の事業を行う観光バス事業者 （５）外国人旅行者の受け入れ対応に取り組む中小企業団体等・観光関連事業者グループ
補助対象事業	**インバウンド対応力強化のために新たに実施する事業** ① 災害時における外国人旅行者の受け入れ対応（防災マップの作成、避難誘導訓練の実施、感染症対策等） ② 多言語対応（施設等の案内表示・室内又は店内設備の利用案内・ホームページ・パンフレット等の多言語化等） ③ 外国人旅行者の受け入れ対応、アクセシブル・ツーリズムに係る人材育成（研修会の開催、外部セミナーの受講、接遇マニュアルの作成等） ④ 館内及び客室内トイレの洋式化 ⑤ 客室の和洋式化【宿泊施設のみ】 ⑥ クレジットカードや電子マネー等の決済機器の導入 ⑦ 公衆無線 LAN の設置 ⑧ 防犯カメラの設置【宿泊施設のみ】 ⑨ 館内及び客室内のテレビの国際放送設備の整備【宿泊施設のみ】
補助限度額	１施設／店舗／営業所当たり 300 万円 ※詳細 HP 参照
補助率	1/2 ①のみ2/3 ※詳細 HP 参照
募集期間	令和４年４月１日から令和５年３月 31 日まで ＜令和５年度も募集予定＞
申請先	（公財）東京観光財団 観光産業振興部 観光インフラ整備課
詳細 URL	https://www.tcvb.or.jp/jp/project/infra/welcome-foreigner/

■　ムスリム対応に関するお役立ちサービス　■



東京都では、多様な文化・習慣を持つ外国人旅行者が安心して快適に滞在できる受け入れ環境の整備を推進しています。その一環として、ムスリム旅行者の接客や取り組みにご活用いただける冊子を作成し、提供しています。ムスリム旅行者受け入れの対応や取り組みにご活用ください。

ムスリム観光客受入対応 BOOK【事業者向け】

「ムスリム対応会話集」「ムスリム対応チェックシート」「都内礼拝所一覧」など、事業者の方がムスリム旅行者を接客する際にご活用いただける内容を掲載。

ダウンロードはこちら
https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/kakusyu/handbook/pdf/msrim2.pdf

ムスリム旅行者おもてなしハンドブック

「ムスリム」「食」「礼拝」「習慣・マナー」に関する基礎知識、おもてなしのポイント、都内での取り組み事例などをまとめたハンドブック。

ダウンロードはこちら
https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/muslims_omotenashi_2021.pdf

インバウンド対応に関する助成金事業 / 相談窓口

■助成金事業関連

インバウンドに関する補助金、もしくはインバウンドに限定しなくても多角的視点からインバウンド対応への準備に活用できる支援事業があります。該当する項目を検索してご参照ください。

● 東京都中小企業振興公社　助成金事業
https://www.tokyo-kosha.or.jp/support/josei/index.html

■相談窓口

さまざまなご相談に対応している窓口です。

● 東京商工会議所　はじめて相談される方へ
https://www.tokyo-cci.or.jp/soudan/keiei/

● 東京都よろず支援拠点　無料経営相談
https://tokyoyorozu.go.jp

日本政策金融公庫の貸付事業（国民生活事業）

振興事業貸付

ご利用いただける方	生活衛生関係の事業を営む方であって、振興計画の認定を受けている生活衛生同業組合の組合員の方 ⅰ：飲食店営業、喫茶店営業、食肉販売業、食鳥肉販売業、氷雪販売業、理容業、美容業 ⅱ：クリーニング業　　ⅲ：興行場営業、旅館業（注１）　　ⅳ：一般公衆浴場業	
資金のお使いみち	設備資金	運転資金
ご融資額	ⅰ：１億 5,000 万円以内　　ⅱ：３億円以内　　ⅲ：７億 2,000 万円以内 ⅳ：１億 5,000 万円以内（一般貸付とは別枠）	全業種：5,700 万円以内
ご返済期間	20 年以内（うち措置期間２年以内）（注２）	７年以内（うち措置期間２年以内）
利率（年）	基準利率、特別利率Ａ・Ｂ・Ｃ・Ｊ	基準利率、特別利率Ａ・Ｂ
担保・保証人	お客さまのご希望を伺いながらご相談させていただきます	

（注１）旅館業法に基づく営業許可を受けた簡易宿所を含みます。ただし、住宅宿泊事業法に基づく住宅宿泊事業（民泊）および国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業（特区民泊）については、生活衛生貸付の対象外となります。
（注２）訪日外国人旅行者（インバウンド）対応に必要な設備資金であって、店舗・宿泊施設の新設および増改築にかかるものについては、30 年以内。

※ 振興事業貸付を特別な利率でご利用いただいている方が生活衛生同業組合を脱退された場合は、適用されている特別な利率を通常適用する利率に変更させていただくことがあります。　※ お使いみち、ご返済期間または担保の有無などによって異なる利率が適用されます。　※ 審査の結果、お客さまのご希望に沿えないことがあります。

一般貸付（生活衛生貸付）

ご利用いただける方	生活衛生関係の事業を営む方 ⅰ：飲食店営業、喫茶店営業、食肉販売業、食鳥肉販売業、氷雪販売業、理容業、美容業、その他公衆浴場業（注１） ⅱ：クリーニング業（注２）　　ⅲ：興行場営業、サウナ営業　　ⅳ：旅館業（注３）　　ⅴ：一般公衆浴場業
資金のお使いみち	設備資金
ご融資額	ⅰ：7,200 万円以内、ⅱ：１億 2,000 万円以内、ⅲ：２億円以内、ⅳ：４億円以内、ⅴ：３億円以内（２施設以上の場合４億 8,000 万円）
ご返済期間	13 年以内（一般公衆浴場業は 30 年以内）［うち措置期間１年以内（ご返済期間が７年超の場合、２年以内）］
利率（年）	基準利率、特別利率Ａ、特別利率Ｂ、特別利率Ｃ、一般公衆浴場業の場合は特別利率Ｅ
担保・保証人	お客さまのご希望を伺いながらご相談させていただきます

（注１）その他公衆浴場業の方は、東日本大震災復興特別貸付（震災直接被害関連に限ります。）、令和元年台風第 19 号等特別貸付（直接被害者に限ります。）および令和２年７月豪雨特別貸付（直接被害者に限ります。）に限ります。
（注２）クリーニング取次業に業態転換した方のうち、一定の要件に該当する方も対象となります（ただし 4,800 万円以内）。
（注３）旅館業法に基づく営業許可を受けた簡易宿所を含みます。ただし、住宅宿泊事業法に基づく住宅宿泊事業（民泊）および国家戦路特別区域外国人滞在施設経営事業（特区民泊）については、生活衛生貸付の対象外となります。

※ お使いみち、ご返済期間、担保の有無などによって異なる利率が適用されます。　※ 審査の結果、お客さまのご希望に沿えないことがあります。

■ 詳しくは、日本政策金融公庫ホームページをご覧いただくか最寄りの支店窓口までお問い合わせください。
https://www.jfc.go.jp/

あ と が き

本マニュアルは、外国人対応支援事業企画委員会において、検討・作成したものです。

生衛業の皆様のインバウンド対応の取り組みにおいて、ご参考・ご活用いただければ幸いです。

委員会名簿

区　分	組織名・役職	氏　名
有　識　者	前東京観光財団専務理事	松本　泰之
行　　政	東京都福祉保健局健康安全部環境保健衛生課長	木村　秀嘉
組　　合	鮨商生活衛生同業組合　事務局長	若竹　敦史
	麺類生活衛生同業組合　常務理事	金子　栄一
	社交飲食業生活衛生同業組合　事務局長	諸越　光明
	料理生活衛生同業組合　副理事長	浅田　松太
	飲食業生活衛生同業組合　事務局長	中山　幸夫
	喫茶飲食生活衛生同業組合　常務理事	三浦　正昭
	理容生活衛生同業組合　副理事長	荒井　伸司
	美容生活衛生同業組合　常務理事	大田　文雄
	ホテル旅館生活衛生同業組合　副理事長	佐久間　克文
	簡易宿泊業生活衛生同業組合　広報担当	町田　敏彦
指導センター	東京都生活衛生営業指導センター専務理事	仁科　彰則

委員会開催状況

区　分	開催月日	氏　名
第１回	令和４年　８月　１日（月）	企画・構成案検討
第２回	令和４年 11 月 21 日（月）	案検討
第３回	令和５年　２月　６日（月）	案検討、活用方法検討

トラブル対応文例集　～病気･ケガ時の対応文例～

予測されるトラブルに対応した、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語の対応文例を用意しました。

【活用例】

印刷して掲示する / ファイルして常時閲覧できるようにする / 緊急時、特に重要な呼びかけは、音声翻訳アプリで言語別に音声翻訳したものを録音しエンドレスで流すなど。

E 英語　簡 中国語（簡体字）　繁 中国語（繁体字）　한국 韓国語

ケガをしていますか？

E Are you injured?

簡 哪里受伤了吗？

繁 哪裡受傷了嗎？

한국 다치셨나요？

体調が悪いですか？

E ① Are you feeling unwell?

② Are you feeling ok?

③ Are you sick?

簡 哪里不舒服吗？

繁 身體感到不適嗎？

한국 컨디션이 안 좋으세요？

いつ、何をしているとき、具合が悪くなったのですか？

E When did you start to feel unwell, and what were you doing?

簡 什么时候开始不舒服的？当时在做什么？

繁 什麼時候，在做什麼事的時候感到身體不適？

한국 언제 , 무엇을 하다가 몸 상태가 나빠졌나요？

いつ、何をしているとき、けがをしたのですか？

E When did you get hurt, and what were you doing?

簡 什么时候受的伤？当时在做什么？

繁 什麼時候，在做什麼事的時候受的傷？

한국 언제 , 무엇을 하다가 다치셨나요？

かかっている病気（既往症）がありますか？

E ① Do you have any illnesses (pre-existing conditions)?

② Do you have any illnesses from the past?

③ Are you undergoing treatment now for any illness?

簡 有什么病史吗？

繁 有什麼病史（既往病史）嗎？

한국 앓고 있는 병（병력）이 있습니까？

旅行保険に入っていますか？

E Do you have travel insurance?

簡 您买旅行保险了吗？

繁 您買旅行保險了嗎？

한국 여행 보험에 가입되어 있나요？

今受診できる医療機関を調べます

E I'm checking for medical institutions that can see you.

簡 现在帮您查找可以就诊的医院。

繁 現在正在查詢可以看診的醫療機構。

한국 지금 진료 가능한 의료기관을 알아보겠습니다 .

パスポートと保険証書を用意しておいてください

E Please have your passport and insurance policy ready.

簡 请提前准备好护照和保单。

繁 請提前準備好護照和保險單。

한국 여권과 보험증서을 준비해 두십시오 .

トラブル対応文例集　～感染症等の対応文例～

手を洗ってください

E Please wash your hands.

简 请洗手。

繁 請洗手。

한국 손을 씻어 주십시오 .

マスクを着用してください

E Please wear a face mask.

简 请戴好口罩。

繁 請戴好口罩。

한국 마스크를 착용해 주십시오 .

咳やくしゃみをするときは、マスクやティッシュ・ハンカチ、袖を使って、口や鼻をおさえてく ださい

E When you cough or sneeze, please cover your mouth and nose with a face mask, tissue, handkerchief or the sleeve of your shirt.

简 咳嗽和打喷嚏时，请用口罩、纸巾、手帕、衣袖捂住口鼻。

繁 咳嗽和打噴嚏時，請用口罩、紙巾、手帕、衣袖摀住口鼻。

한국 기침이나 재채기를 할 때는 마스크나 티슈 , 손수건 , 옷소매로 입과 코를 막아 주십시오 .

入店（入場）前に消毒液で手を消毒してください

E Please disinfect your hands with the disinfectant before entering.

简 进来前请用消毒液给手消毒。

繁 入內前請先用消毒液洗手消毒。

한국 입점 (입장) 전에 소독제로 손을 소독해 주십시오 .

体温を測りますのでご協力ください

E We will take your temperature. Thank you for your cooperation.

简 请您配合测量体温。

繁 請您配合測量體溫。

한국 체온 측정에 협조해 주십시오 .

熱はありますか？

E Do you have a fever?

简 您发烧吗？

繁 您有發燒嗎？

한국 열이 있습니까 ?

列に並ぶときは、前後の人との間隔を開けてください

E When standing in line, please keep an adequate distance with others.

简 排队时请保持距离。

繁 排隊時，請與前後保持距離。

한국 줄을 설 때는 앞뒤 사람과 간격을 두십시오 .

体調の悪い方は入店（入場）できません

E If you are unwell, you cannot enter.

简 身体不适者谢绝入内。

繁 身體不適者謝絕入內。

한국 이상 증세가 있는 등 , 컨디션이 좋지 않은 분은 입점 (입장) 하실 수 없습니다 .

施設内は定期的に清掃・消毒しています

E We clean and disinfect the facility regularly.

简 设施内定期进行清扫和消毒。

繁 本場所定期進行清掃和消毒。

한국 시설 내부는 정기적으로 청소 , 소독하고 있습니다 .

×印のついた席は利用できません

E Seats marked with an "X" cannot be used.

简 请空出有“×”标志的座位。

繁 請空出有“×”標誌的座位。

한국 ” ×” 표시가 있는 자리는 이용할 수 없습니다 .

トラブル対応文例集　～災害発生時の対応文例～

E 英語　簡 中国語（簡体字）　繁 中国語（繁体字）　한국 韓国語

警報や避難指示に従ってください

E Please follow all warnings and evacuation instructions.

簡 请注意灾害预警并遵从指示避难。

繁 請注意災害警報並遵從指示避難。

한국 경보와 피난 지시에 따라 주십시오 .

お手伝いが必要な方は、スタッフにお申し出ください

E If you need help, please ask the staff.

簡 如需帮助，请告知工作人员。

繁 如需幫助， 請告知工作人員。

한국 도움이 필요하신 분은 관계자에게 말씀해 주십시오 .

こちらは安全ではありません

E It is not safe here.

簡 这里不安全。

繁 這裡不安全。

한국 여기는 안전하지 않습니다 .

ここから避難します

E ① Evacuate from here.
② Evacuate from here to other places.

簡 我们将离开这里到其他地方避难。

繁 我們將離開這裡到其他地方避難。

한국 이곳으로부터 피난하겠습니다 .

私に（彼 / 彼女に）ついてきてください

E Please follow me (him/her).

簡 请跟着我 (他 / 她) 走。

繁 請跟著我 (他 / 她) 走。

한국 저를 (그 / 그녀를) 따라 오십시오 .

NHK World News では、18 言語で災害情報を提供しています

E NHK World News has disaster information in 18 languages.

簡 NHK World News 正在用18 种语言播报灾害信息。

繁 NHK World News 正在用18種語言播報災害資訊。

한국 NHK World News 에서는 18 개 언어로 재해 정보를 제공합니다 .

必要な情報、わからないこと、不安なことはスタッフに訊ねてください

E If you have any questions, please ask the staff.

簡 如有任何需要请告知工作人员。

繁 如需了解必要資訊或有不明白之處，請向工作人員諮詢。

한국 궁금하신 점은 관계자에게 문의해 주십시오 .

断水しています

E The water is turned off.

簡 停水了。

繁 停水了。

한국 물이 멈췄다 .

トイレの水は流れません

E ① The toilets won't flush.　② The toilets don't work.

簡 厕所无法冲水。　繁 廁所無法沖水。

한국 화장실의 물이 흐르지 않습니다 .

外国人旅行者用の一時滞在施設が使えます

E You can use a temporary shelter for non-Japanese people.

簡 可以去为外国游客准备的临时避难设施。

繁 可使用為外國旅客準備的臨時逗留設施。

한국 외국인 여행자용의 임시 대기 시설을 사용할 수 있습니다 .

トラブル対応文例集　～火災・台風・洪水時などの対応文例～

［　火災時　］

火災発生！

E Fire!

簡 着火了！

繁 失火了！

한국 화재 발생！

エレベーターは使用しないでください

E Please do not use the elevators.

簡 不要使用电梯。

繁 請勿使用電梯。

한국 엘리베이터는 사용하지 마십시오 .

スタッフの指示に従って避難してください

E Follow the instructions of the staff and evacuate.

簡 请遵从工作人员的指示避难。

繁 請遵從工作人員的指示避難。

한국 관계자의 지시에 따라 피난해 주십시오 .

体を低くして、濡れたタオルを口に当ててください

E Stay low to the ground and cover your mouth with a wet towel.

簡 请尽量使身体贴近地面，用湿毛巾捂住口鼻。

繁 請盡量使身體貼近地面，用濕毛巾摀住口鼻。

한국 자세를 낮추고 젖은 수건을 입에 대어 주십시오 .

煙や火が見えたら、反対方向に避難してください

E If you see smoke or fire, evacuate in the opposite direction.

簡 如果看见烟或火，就朝反方向避难。

繁 如果看見煙霧或火焰，就朝反方向避難。

한국 연기나 불이 보이면 반대 방향으로 피난해 주십시오 .

［台風・洪水時など］

非常に強い台風が接近しています

E A very strong typhoon is coming.

簡 强台风正在逼近。

繁 強烈颱風正在逼近。

한국 매우 강한 태풍이 접근 중입니다 .

強風の中での外出は危険です

E It is dangerous to go outside in the strong wind.

簡 强风天气外出会非常危险。

繁 強風天氣外出會非常危險。

한국 강풍 속에서의 외출은 위험합니다 .

洪水の危険があります

E There is a risk of flooding.

簡 有发生洪水的危险。

繁 有發生洪水的危險。

한국 홍수의 위험이 있습니다 .

安全な場所に避難しますので、ついてきてください

E We will evacuate to a safe area, please follow me.

簡 我会去安全的地方避难，请跟我来。

繁 需要去安全的地方避難，請跟我來。

한국 안전한 곳으로 피난할테니 따라오세요 .

土砂災害（浸水）の危険があります

E Landslides (flooding) may happen.

簡 有发生泥石流 (淹水) 的危险。

繁 有發生土石流 (淹水) 的危險。

한국 산사태 (침수) 의 위험이 있습니다 .

トラブル対応文例集　～地震時の対応文例～

E 英語　　简 中国語（簡体字）　　繁 中国語（繁体字）　　한국 韓国語

地震です！

E Earthquake!

简 地震了！

繁 地震！

한국 지진입니다！

体を低くして

E ① Stay low to the ground.　② Drop

简 降低姿势。

繁 降低姿勢。

한국 자세를 낮추고 .

頭を守って

E ① Cover your head.　② Cover

简 保护头部。

繁 護住頭部。

한국 머리를 보호하고 .

テーブルの下に！

E Get under a table!

简 躲到桌子底下！

繁 躲到桌子底下！

한국 테이블 밑으로 숨으세요 .

落下物に注意してください

E Watch out for falling objects.

简 请小心坠落物。

繁 請注意墜落物 。

한국 낙하물에 주의하세요 .

窓から離れてください

E Please step away from the windows.

简 请远离窗户。

繁 請遠離窗戶。

한국 창문에서 떨어져 주세요 .

あわてて外に飛び出さないでください

E Please do not rush outside.

简 请不要匆忙跑出屋外。

繁 請不要匆忙跑出屋外。

한국 당황하며 밖으로 뛰어 나가지 말아주세요 .

建物の安全を確認しています

E We are now checking the safety of the building.

简 正在确认这栋楼的安全情况。

繁 正在確認這座建築物的安全情況。

한국 건물의 안전을 확인 중입니다 .

エレベーターは使えません

E You cannot use the elevators.

简 电梯无法使用。

繁 電梯無法使用。

한국 엘리베이터는 사용할 수 없습니다 .

階段を使って避難してください

E Please evacuate using the stairs.

简 走楼梯避难。

繁 請使用樓梯避難。

한국 계단을 사용해 피난하십시오 .

掲載の対応文例は、東京都「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」改訂版（令和４年６月）より一部抜粋しています。この文例集以外にも参考になる文例が掲載されていますので、必要に応じてダウンロードし、ご活用してください。

https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/R40623_saigai_manual.pdf

トラブル対応文例集　～地震時の対応文例～

小さい揺れなので、そのままでいてください

E This was a small quake, so please stay where you are.

簡 地震强度较小，请保持原地不动。

繁 地震強度較小， 請保持原地不動。

한국 작은 흔들림이니 그대로 있어 주세요 .

避難方法はスタッフがご案内します

E The staff will tell you about the evacuation process.

簡 工作人员会告诉您如何避难。

繁 工作人員會告訴您如何避難。

한국 피난 방법은 관계자가 안내해 드립니다 .

落ち着いて冷静に行動してください

E Please remain calm.

簡 请保持镇定，冷静行动。

繁 請保持鎮定， 冷靜行動。

한국 당황하지 말고 냉정하게 행동해 주십시오 .

ただ今の地震で、全ての電車が全区間で運転を見合わせています

E All trains are suspended due to the earthquake.

簡 所有电车因地震暂停运行。

繁 由於剛才的地震， 所有電車已暫停運行。

한국 방금 일어난 지진으로 인해 , 모든 전차가 운행을 보류하고 있습니다 .

現在安全確認を行っています

E We are doing a safety check now.

簡 正在确认行车安全。

繁 目前正在確認行車安全。

한국 현재 안전 확인 중입니다 .

運転再開のめどはたっていません

E We do not know when operations will resume.

簡 何时恢复运行仍未确定。

繁 何時恢復運行仍未確定。

한국 아직 운행 재개 예정은 없습니다 .

新しい情報が入り次第、お知らせします

E We will inform you as soon as we have further information.

簡 一旦有新消息便会及时通知。

繁 一旦有新消息便會及時通知。

한국 새로운 정보가 들어오는 대로 알려 드리겠습니다 .

外出は控えてください

E Please avoid going outside.

簡 请尽量不要外出。

繁 請盡量不要外出。

한국 외출은 삼가해 주십시오 .

運転再開しても、混雑のためすぐに乗車できません

E Even if trains start running again, you won't be able to get on right away because of the crowd.

簡 即使恢复运行，也会因拥挤而无法立即乘车。

繁 即使恢復運行， 也會因擁擠而無法立即乘車。

한국 운행이 재개되어도 혼잡으로 인해 바로 승차하실 수 없습니다 .

この地域は地震による影響はありません（発生地以外）

E This area was not affected by the earthquake.

簡 这个区域并未受到地震的影响。

繁 這個區域並未受到地震的影響。

한국 이 지역은 지진에 의한 영향은 없습니다 .

令和４年度

生衛業のためのインバウンド対応マニュアル

アフターコロナに向けた
取り組みの手引き

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