

訪日外国人
おもてなし
マニュアル



足利商工会議所

平成 28 年度栃木県外国人対応販売促進モデル支援事業

このマニュアルについて

はじめに

現在、足利市内には、世界の行ってみたい観光施設ランキングで有数の施設として、大型観光施設「あしかがフラワーパーク」や栗田美術館、ココファームワイナリーなどがあり、足利市に関心を持っている外国人は多く、年間を通して多くの外国人観光客が来足し、今後もさらに多くの外国人が訪れることが予想されます。

このような状況の中、外国人観光客の中心商店街への回遊策として、中心市街地に所在する、日本遺産・史跡足利学校、国宝・鏝阿寺や自然夜景遺産・足利織姫神社等の歴史的建造物の活用に取り組むためには、外国人観光客の言語面での障害を減らし、多言語の表示によるスムーズな誘導を図っていく必要があります。

このため、外国人観光客の足利での滞在中の利便性や満足度の向上として、民間企業、行政、観光協会、商工会議所が連携協力、また、既に外国人観光客が来訪している郊外の観光施設とも連携し、中心市街地の日本遺産・史跡足利学校、国宝・鏝阿寺や足利織姫神社等の史跡、数多くの歴史的建造物の観光遺産の活用・PRを行うとともに、商店街、飲食店、サービス業関連等への外国人観光客対応として、多言語による、案内板、周遊マップ、パンフレットの作成や表示、ソフト面では、来客への充実した対応、おもてなしの心での接客等の支援を行い、将来に向けての外国人観光客対応として整えていき、モデル事業として推進するためのマニュアルとして活用していきたいと思っています。

足利商工会議所

外国人対応販売促進モデル支援事業運営委員会

目次

このマニュアルについて・・・・・・1

【国別訪日外国人観光客の特徴】

中国から来た人・・・・・・2

台湾から来た人・・・・・・3

韓国から来た人・・・・・・4

タイから来た人・・・・・・5

欧米から来た人・・・・・・6

【おもてなしポイント】

飲食編・・・・・・7～8

店舗・施設・まち歩き編・・・・・・9～10

言葉が通じなくても
心をこめておもてなし
しましょう!



您好
ニイハオ

中国から来た人

4000年の歴史を持つ広大な国。
おいしいお食事をたっぷり提供するのが最大のおもてなし

買い物
おみやげは…

和柄の小物
ブランド品
化粧品
家電品
日用品



日本で食べたい
食事は…

ラーメン
おでん
鉄板焼き
焼肉
うなぎ

国名	中華人民共和国
基本情報	面積/約960万km ² (世界3位) 人口/約13億人(世界1位 2015年現在) 首都/北京 言語/中国語(漢語)※文字は「簡体字」 通貨/人民元
日本人から見た中国	団体旅行が多く、写真撮影が好き。寺社、仏閣は中国の方が本場だと思っているので、有名な所以外では関心が高くない。
中国から見た日本	ハイテク/清潔/アニメ/芸能人/秩序正しい/高い生活水準

中国人の応接ポイント

- ゲップは「ごちそうさま」の意味で失礼ではない。
- 団体行動が苦手で、列に並ぶことをあまりしない。
- 北京語は日本人には怒っているように聞こえる時があるが、普通の内容を話していることが少なくない。
- 突然の予約、キャンセルが多いので注意する。
- メンツを重んじる国柄なので、相手のプライドを傷つけないように気をつける。

中国は
日本の10倍以上
の人がいる
多民族国家だよ



您好
ニイハオ

台湾から来た人

気さくで明るい性格の方が多く
情に厚い社交家

買い物
おみやげは…

和柄の小物
ブランド品
化粧品
家電品



日本で食べたい
食事は…

ラーメン
寿司・刺身
うどん・天ぷら
焼肉・スキヤキ
鍋物・うなぎ

国名	中華民国
基本情報	所属国・地域／中華民国 面積／約3万6千km ² 人口／約2,400万人（2015年現在）首都／台北・高雄 言語／中国語（北京語）、台湾語 ※文字は「繁体字」 通貨／NT\$、台湾元
日本人から見た台湾	海外旅行経験者が多く、韓国に次いで2番目に多い外国人観光客です。台湾では雪が降らないので、雪を見ることが好き。温泉が好き。海外旅行には慣れているが、時間にルーズな面がある。
台湾国から見た日本	最先端／清潔／伝統／まじめ／おしゃれ／アニメ／ドラマ／芸能人

台湾人の食事は
ボリューム重視！
「目で食べる」
と言われるほど



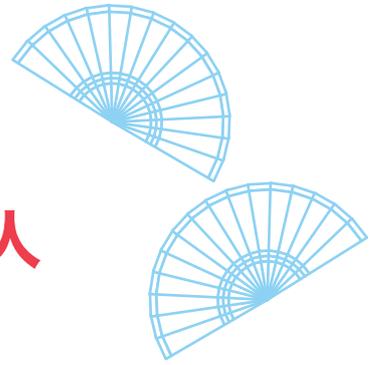
台湾人の応接ポイント

- 日本語が分かる人が多いので、日本語の言葉遣いや話題に配慮する。
- メンツを重んじる国柄なので、相手のプライドを傷つけないように気をつける。
- 「黒地に白地」は葬式のイメージがあり、好まれない。
- 9のつく歳を嫌うため、29歳で結婚することを避ける。
- 指で数を示すとき、10は両手の人差し指で「+」を作る。
- 感謝を表すときは、掌をあわせて上下に振る。

안녕하세요
アニョンハセヨ

韓国から来た人

愛国心が強い情熱家
上手なコミュニケーションですぐに親友！



買い物
おみやげは…

和柄の小物
ブランド品
化粧品
薬・健康食品
家電品



日本で食べたい
食事は…

とんかつ
寿司・刺身
カレーライス
ラーメン
天ぷら

国名	大韓民国
基本情報	面積/約10万km ² 人口/約5,000万人(2015年現在) 首都/ソウル 言語/韓国語 通貨/ウォン
日本人から見た韓国	日本語が分かる韓国人は多いので、言葉遣いや話題などに配慮する。 突然の予約、キャンセルが多いので注意する。
韓国から見た日本	ハイテク/清潔/伝統/秩序正しい/アニメ/ゴルフ/スキー/神社仏閣

韓国人の応接ポイント

- 日本語が分かる人が多いので、日本語の言葉遣いや話題に配慮する。
- 韓国語で挨拶すると喜ばれる。
- 誕生日に食べる定番料理は、わかめスープ。
- 食器をテーブルに置いたまま食べる。持って食べるのは不作法。
- インターネットで旅行の情報を集める人が多い。
- 温泉が好き。

日本に来る
外国人観光客の
中で最も多いよ！



สวัสดีค่ะ
สาวดี้~
サワディーカ~
(女性)

タイから来た人

สวัสดีครับ
สาวดี้~
サワディークラッ
(男性)

争い事は好まない
おっとりとした温和な性格

買い物
おみやげは…

お菓子
お守り
ラーメン
お茶



日本で食べたい
食事は…

寿司・お刺身
カニ
天ぷら・とんかつ
ラーメン
お菓子

国名	タイ王国
基本情報	面積 / 51万4千km ² 人口 / 約6,800万人 (2015年現在) 首都 / バンコク 言語 / タイ語 通貨 / バーツ
日本人から見たタイ	微笑みの国。ゆったりした時間が流れている。タイでは雪が降らないので、雪を見る観光も人気。 辛いものが好き。比較的大らかで時間にルーズな面がある。
タイから見た日本	清潔 / 伝統 / まじめ / 謙虚 / おしゃれ / アニメ / ドラマ / 芸能人

挨拶や感謝するときに
「ワイ」といって
両手を合わせます



タイ人の応接ポイント

- 愛国心、国王（王室）に対する敬愛心が非常に強く、王室関連のイベント、儀式などにはもの凄く多くの一般市民が集まります。
- 明るく、優しく、大らかである。
- 時間の感覚がおおらかな事が多い。
- 信号を守る概念があまりない。
- 宗教（タイ仏教）に対しての信仰心が篤い。

Hello!

ハロー
＜イギリス・アメリカ・
オーストラリアなど＞

欧米から来た人

伝統的なものからサブカルチャーまで
日本の文化に興味津々！

Bonjour
ボンジュール
＜フランス＞

Hej
ヘイ
＜スウェーデン＞

Guten tag
グーテンターク
＜ドイツ＞

Hola
オーラ
＜スペイン＞

Buon giorno
ブオン・ジョルノ
＜イタリア＞



買い物
おみやげは…

和柄の小物
家電品
古道具
日用品

日本で食べたい
食事は…

寿司・刺身
(タコ・イカはNG)
天ぷら
鉄板焼き・お好み焼き
焼肉・スキヤキ

欧米人の応接ポイント

- ビジネスで訪れる割合が比較的高い。
- 男性から女性に握手を求めてはいけない。
- 「できる」「できない」「はい」「いいえ」の意思表示をはっきりすること。
トラブルになった場合、あいまいにしていると責任を追及される。
- 宗教、人種の問題に軽率に触れることは避ける。
- 気軽に女性の身体に触れない。セクシャルハラスメントと見なされる。

国ごとに
色んな習慣があるので
注意しよう！



◆ おもてなしポイント < 飲食編 >

ポイント

- 1 「材料」と「調理方法」は簡単に多言語化
- 2 メニューは数字や写真で、注文しやすく・受けやすく
- 3 「お通し」「サービス料」などは説明を

Welcome!

1

歓迎、席へのご案内

- 「ようこそ」という歓迎の言葉が自分の国の言葉で掲げられていると、「この店は入っても大丈夫」という安心につながります。
× 「ようこそ」を他言語化する場合、「自分の国の言葉だけない」というイメージを持たれないよう、来訪する外国人の国籍に応じて多言語化します。(中文の場合、簡体字だけ、もしくは繁体字だけだと、併記がない方から“歓迎されていない”という印象を持たれますので、どちらも記載することとします。)
- 笑顔で迎えられると、「自分に好意的だ」と安心します。ただし、意味のないテレ笑い、うすら笑いは、バカにされたと受け取る人もいますので注意します。
- 多くの国では公共の場での禁煙・分煙が進んでいます。喫煙・禁煙について尋ね、席を案内します。

2

メニュー・注文

- メニューは言葉の説明より写真の方が伝わる場合も多いです。スープなのか、ご飯なのか、炒め物なのかなども一目で分かります。
- 食材や調理方法の説明書きを加えると、誤解を受けにくく、食物アレルギーの方や、宗教や食習慣上「食べられないもの」がある(詳しくは次のページ参照)人も安心して選ぶことができます。
- メニューに番号を付けると、注文もしやすく、注文を受ける側も間違えません。また、数字は発音だけでは聞き間違えるので確認し合います。
- 簡単なやりとりは、「おもてなし会話集」を利用します。



3

精算

- 海外ではテーブルで支払うことが多いので、レジでの支払いをお願いしたい場合は、「お支払いはレジで」とあらかじめ表記しておきます。
- 海外には「お通し」がないので支払時にクレームになることがあります。飲食にかかる税金、サービス料金とともに説明と金額を示します。

4

お客様を送り出す

- お帰りになるお客様をありがとうと感謝の気持ちで送り出しましょう。印象に残るおもてなしで、「また訪れたい」と思ってもらえるようにしましょう。



宗教や食習慣上「食べられないもの」について

食材は、食物アレルギー以外にも宗教や食習慣による「食べられないもの」への配慮が必要です。

食べられないもの一覧

※五葷(ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、あざつき)

宗教・習慣	肉	魚介類	乳製品	卵	野菜	アルコール	調味料・油
イスラム教徒	豚 適切な処理 でない肉	ウナギ・イカ・ タコ・貝類				全般	豚由来 漬物などの 発酵食品
ヒンドゥー教徒	牛・豚	全般		食べない 人もいる	五葷 [※]		肉・魚由来
ユダヤ教徒	豚・馬 適切な処理 でない肉	ウナギ・イカ・ タコ・エビ・ カニ・貝	肉類と乳製品 の組み合わせ はNG				豚由来
ベジタリアン	全般	全般		全般	根菜類 五葷 [※]		肉・魚由来

●イスラム教徒やヒンドゥー教徒が多い店では次のようなことも留意します。

- ・イスラム教徒は、豚の姿を見ることも嫌がるので、イラストや写真を掲載するのは避ける。
- ・ヒンドゥー教徒は、右手は神聖な手、左手は不浄なので、給仕する際には必ず右手を使う。



食べ物、飲み物、喫煙についての好み、考え方

国	食べ物	飲み物	喫煙について
中国	<p>中 量も品数也多め。ピュッフェが好まれる。スープ類、食後の果物を好む。</p> <p>中 出身地で味の好みが違うので醤油や唐辛子を出しておくが良い。</p>	<p>共通 食前・食後に温かいお茶を飲む。</p> <p>共通 冷たいものは好まない。</p>	<p>香 分煙が徹底されている。</p>
台湾	<p>台 小出しより、小皿が並んでいる方が好まれる。</p>		
香港	<p>台中 酸っぱい料理は苦手。</p> <p>台香 食べられない刺身を鍋に入れて食べることがあり、夏でも鍋は好まれる。</p> <p>共通 わさびは良く使う。</p>		
韓国	<p>ご飯、汁物、漬物が基本で汁物が好まれる。キムチやコチュジャン、赤味噌など添えると喜ばれる。※器を持って食べないのでスプーンを添える。ご飯もスプーンを使う。</p>	<p>麦茶、トウモロコシ茶、水</p>	<p>公共の場での禁煙化が進んでいる。</p>
アメリカ	<p>ベジタリアンが増えている。カロリー表示があると良い。</p>		<p>公共の場での喫煙が禁止されている。</p>
ヨーロッパ	<p>伊 動物愛護心が高く、馬肉や鯨肉、活造り、踊り食いは好まない。ベジタリアンが増えている。</p> <p>仏 パンはお代わり自由が一般的。追加料金が必要な場合は事前説明を。デザートを好む。</p> <p>独 オーガニック食材が好まれる。</p>	<p>仏 お茶は有料の場合が多く、無料である説明を。</p> <p>独 女性はビールもワインも好む。</p>	<p>公的な場所での禁煙は浸透している。</p>
タイ	<p>器を持たずに食べるのがマナー。大きな食べ物は一口大にスプーンで切って食べる。</p>		<p>冷房の効いた室内、レストランは禁煙。</p>

おもてなしポイント〈店舗・施設・まち歩き編〉

ポイント

- 1 数字で歩く順番を示せば、文字が読めなくても歩ける。
- 2 距離や方向は細やかに掲示。写真を用いて分かりやすく。
- 3 降雪、夜間でも目立つ場所に看板を設置。

Welcome!

1

歓迎

- 「ようこそ〇〇へ」という歓迎の言葉が、観光客の目につきやすい場所に掲げられていると、おもてなし度が高まります。

× 「ようこそ」を他言語化する場合、「自分の国の言葉だけない」というイメージを持たれないよう、来訪する外国人の国籍に応じて多言語化します。（中文の場合、簡体字だけ、もしくは繁体字だけだと、併記がない方から“歓迎されていない”という印象を持たれますので、どちらも記載することとします。）

2

観光案内板（マップ）

- マップには「現在地」「方位」「縮尺」を、また入口がある場合は「入口」を必ず示します。
- 「現在地」という意味を示すピクトグラムはないので、「You are here」など言葉で示します。
- 土産物屋や飲食店など観光客がよく訪れるお店は、店名を見ても、どのような店なのか分からないので、お店の説明を多言語で表記します。



番号の活用

- 観光案内板に番号を付け、番号入りのマップを見ながら歩けるようにすると、外国語版のマップがなくても、まち歩きが可能になります。
- お勧めのモデルコースなどには、歩く順番に番号を付けて、間違えずにまち歩きを楽しんでもらえるようにします。コースには距離や所要時間についても、できるだけ丁寧に示します。



写真の活用

- 番号とともに効果的なのは写真の掲載です。
- 歩いている途中に見える目印の写真、目的地の代表的な写真などを地図上に掲載し、（言葉の表記がなくても）一目見て分かるような工夫をします。

色や方向の統一、ピクトグラムの活用

- 手持ちマップと掲示物やホームページにある地図が、同じ番号、色分け、ピクトグラムを用いていると、分かりやすくなります。
- 地図の方向が同じだと分かりやすいので、統一できるものについては、方向等を統一します。

3

誘導、禁止・注意事項など

- 「→」による誘導表示については、目的地までの距離も合わせて「→○○m」と表示します。
「あと○分」は個人で差があるので「あと○m」にします。
- 誘導表示が途切れないようにします。(実際にチェックしてもらえると効果的です。)
- 誘導表示は、「帰り道」のことも考えて設置します。
- 路上喫煙やポイ捨て禁止など、地域独自の禁止事項やルール等について多言語で案内表示します。
- 交通量が多い地点では、車に気をつけるなども多言語で注意喚起します。

- × 注意事項を多言語化する場合、中国語だけ、韓国語だけ、など(英語以外の)限られた言語のみで示すと、「自分の国だけ注意されている」と思われるので、複数の言語で注意書きを示すようにします。(または、英語のみにします。)

バス・タクシー

<乗車時>

- バス** 「前から乗る場合」「後ろから乗る場合」と、会社によって異なるので、「乗車口」の案内があると親切です。整理券を最初にとる必要がある場合は、その案内を整理券取り口に示します。また、整理券の「使い方」についても貼り紙をするなどします。

- タクシー** 外国人から見てドアの自動開閉は珍しく、自分で閉めようとする場合があります。ドアを閉める際に「This is an automatic door.(これは自動ドアです)」と一声かけたり、貼り紙をします。

料金は、呼び出した場合の加算料金や、早朝・深夜料金の割増、高速道路分の加算などについて、最初に説明をして、あらかじめ了解してもらいます。



<車内・支払について>

- バス** 降りる時には、「降車ボタン」を押すことを案内します。子ども料金についてもご案内します。

両替機や運賃支払箱などになじみがない場合が多いので、説明の貼り紙をしたり、運転手のご案内します。

- タクシー** 行き先については発音だけではなく、文字でも確認します。メーターに加算した料金を請求する際には、筆記か電卓等で数字を確認しながら行います。乗車時と同様、ドアが自動で開くことを伝えます。

買い物

- 商品名については英語併記で表記します。(アジアのお客が多い場合はその国の言葉)
- 知人・親族にお土産を配るといった習慣はアジア人に多く見られます。欧米人の場合は、自分の記念として買い求めることが多いです。
- 「壊れやすいので手を触れないでください」「店内への飲食持ち込み禁止」など、あらかじめ注意書きを貼り紙しておくことで、トラブル防止につながります。

- × 中華圏では、「○割引」と言わず「○掛け(折という言葉を使う)」と表します。「1割引」は10%オフですが、「1折」は10%で買える=90%オフとなります。「10%引」より「90%で買える」という表記の方がお得感が伝わるようです。

宿泊

※p8の「食べないもの一覧」を参照

- 時間に関わること(食事、門限、チェックアウト、入浴時間、男女のお風呂入れ替え等)や、部屋の利用について、和室についてなど、あらかじめ説明が必要なものはプリントを用意してチェックインの際に渡します。
- 避難ルートについて図などで示したものなど、外国人観光客にも分かるような説明を用意します。
- 食材や調理法の説明があると、アレルギーや宗教や習慣上「食べられないもの」がある人も安心して料理を楽しめます。
- サービス料、入湯税、飲み物の別料金などについて、誤解のないよう対応します。
- カード支払ができる場合、使えるカードを表記します。

足利 うんといいとこだがね!



足利商工会議所

平成 28 年度栃木県外国人対応販売促進モデル支援事業

協力・連携

栃木県、足利市、(一社)足利市観光協会
株式会社 足利銀行

印刷

足利印刷株式会社

企画・編集・デザイン

ヤマゼンコミュニケーションズ株式会社(栃ナビ!)