



よく来たじゃん！ ゆっくりしてけし！

# 外国人客おもてなしの手引き



武田菱丸」でござる！  
ワンツ！

観光 PR 用マスコットキャラクター

山梨県観光部国際交流課  
(社)やまなし観光推進機構

## はじめに

深刻な少子高齢化社会を迎える中、交流人口を増大し、持続的な経済発展を図っていくためには、外国人観光客、とりわけ経済成長が著しい中国など、海外からの誘客を積極的に進めていくことが重要です。

現在、わが国では、観光立国の実現に向けて、「ビジット・ジャパン・キャンペーン」を始めとする、様々な施策を通じて、外国人観光客の誘致に、官民一体となって取り組んでいます。

また、本県では、2007年に「チャレンジ山梨行動計画」を策定し、トップセールスを中心としたプロモーションを展開するとともに、受入体制の整備を行い、外国人観光客の誘致拡大に努めてきました。

その結果、本県への外国人観光客数は、ビジット・ジャパン・キャンペーンが始まった2003年の40万6千人から、2007年には、県民とほぼ同数の88万1千人と順調に推移し、リーマンショックに端を発した世界同時不況などにより、2008年には87万人とやや減少したものの、有望な中国市場などを中心に、今後とも増加していくことが期待されています。

将来、本県が、さらにグレードの高い国際観光地を目指していくためには、海外からのお客様が快適に過ごし、リピーターとなって再び訪れたいくなるような、山梨ならではの“おもてなし”、いわゆるホスピタリティが大切なポイントとなります。

この手引きが、観光施設や宿泊施設等に從事されている皆様方に活用され、一層のホスピタリティの向上につながれば幸いです。

2010年3月

山梨県観光部国際交流課  
(社)やまなし観光推進機構





# 1. 知っておきたい主な国の特性

出典：日本政府観光局 (JNTO)



## 中国

正式国名：中華人民共和国 人口：約 13 億人 首都：北京 言語：中国語(簡体字)  
政体：人民民主共和制 宗教：仏教・道教・儒教・イスラム教・キリスト教など  
面積：約 960 万平方km(日本の約 25 倍) 通貨：人民元(1 元=約 13.77 円)

### 【国民性等】

- ・面子と人脈を大切にする。
- ・個人主義が発達しているため、一般的に規制の多い団体行動はやや苦手である。
- ・直前まで計画を詰めず、臨機応変に物事を決めることが多い。
- ・声が大きくにぎやか。



### 【訪日旅行の目的】

- ・中国にはない日本独特の自然景観(桜、富士山、火山など)、ショッピング、最新技術や製品の見聞、温泉、日本食、和風旅館の体験など。

### 【留意点】

■食 事・品数が豊富で、各 1 品にボリュームがあるものが好まれる。

最大  
関心事  
の 1 つ

- ・冷水は好まず、お茶やお湯を飲むのが一般的。
- ・温かい食事を好み、冷めた料理は好まないため、冷めた弁当類は避けた方がよい。
- ・最近は夜食などとしてラーメンが人気(中国には日本式のラーメンがない)
- ・一般的には生ものを食べないので、寿司や刺身などを受け付けられない人もいます。
- ・中国は広大で、地方により大きく味の好みが違うため、調味料(醤油、唐辛子など)を食卓に用意しておくとうい。

■宿 泊・相部屋やビジネスホテルタイプの狭い部屋は、あまり好まない。

- ・部屋の備品を持ち帰る人もいるので、予め持ち帰り可・不可をはっきりさせておく。

■その他・記念写真撮影が必須。撮影ポイントの案内ができるとうい。

- ・地域により使用済みのトイレトペーパーを水と一緒に流す習慣が定着していない。(便器の外のゴミ箱にトイレトペーパーを捨てる)

・買い物は日本製電化製品、高級ブランド品、化粧品等に根強い人気がある。

・畳などに長く座る事は苦痛。

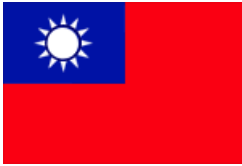
※世界で床などに直接座る習慣があるのは、日本や韓国など一部の地域に限られ、アジアでも椅子の生活であることが多い。

・喜ばれる色：赤・黄 / 避ける色：白・黒

### 【主な長期休暇：旅行シーズン】

- ・春節(旧正月：1 月下旬～2 月頃)、国慶節(10 月)に約 1 週間の連休の他 5 つの 3 連休
- ・学校休暇：夏は 7 月下旬～8 月、冬は春節時(前後各 1 週間含む)約 20 日





## 台湾

人口：約 2305 万人 言語：中国語(繁体字) 政体：民主共和制  
 宗教：仏教・道教・キリスト教 面積：約 3.6 万平方km(九州よりやや小)  
 通貨：新台幣ドル(1 新台幣ドル=約 2.85 円)

### 【国民性等】

- ・「台湾人意識」が強いので、中国（大陸）と同列に扱われることを嫌う。
- ・日本に対するイメージは極めて良く、日本のドラマ、漫画、ポップスなどの大衆文化も浸透し、日本びいき。



### 【訪日旅行の目的】

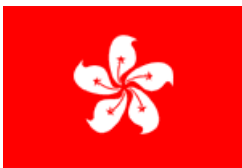
- ・四季折々の自然景観（特に雪）、ショッピング、日本食（広域周遊型から、少ない訪問地をじっくり楽しむ、ゆったり型へ変化してきている）

### 【留意点】

- 食 事・日本食に慣れている人が多いが、品数が少ないと不満を感じる。
  - ・鍋料理は、温かい食事を好む台湾人の食習慣に合っている。（刺身を食べない人が鍋に入れることも）
  - ・牛肉を食べない人、ベジタリアンがツアーの中に 1 人ぐらいいることがある。
- その他・喜ばれる色：赤・金／避ける色：白地に黒字（葬式）

### 【主な長期休暇：旅行シーズン】

- ・春節(旧正月:1月下旬～2月頃)に約 5 連休
- ・学校休暇：夏：7～8 月、冬：春節に合わせて 21 日間



## 香港

人口：約 701 万人 言語：中国語(繁体字)・英語・広東語  
 政体：中華人民共和国香港特别行政区 宗教：仏教・道教・キリスト教  
 面積：約 1,103 平方km(東京都の約半分) 通貨：香港ドル(1 香港ドル=約 11.68 円)

### 【国民性等】

- ・目先の変わった新しいものを求める傾向がある。
- ・海外旅行が生活の一部となるほど出国率が高く、個人旅行が主。日本へのリピーターも 8 割近い。

### 【訪日旅行の目的】

- ・四季折々の自然景観と温泉、ショッピング（ファッション、化粧品）、グルメ（健康、自然志向、参加体験型メニューが人気）

### 【留意点】

- 食 事・中華系の特性として、品数が豊富でボリュームのあるものが好まれる。
  - ・寿司や刺身など、本来「冷たい」ものは良いが、「温かい」ものが冷めているのを嫌う。（弁当や冷めたお膳の食事）
  - ・中華系に共通するが、間食や夜食に果物を多く食べる。
- その他・露天風呂は人気があるが、裸になることに抵抗感がある。
  - ・深夜まで楽しめる居酒屋・カラオケなどの遊興施設の周辺地図を用意しておくといよい。
  - ・喜ばれる色：赤、金、黄／避ける色：白と青、白金、白い花と赤い花（葬式）

### 【主な長期休暇：旅行シーズン】

- ・クリスマス、春節(旧正月:1月下旬～2月頃)、イースター(3月下旬～4月)に連休
- ・学校休暇：夏は 7 月中旬～8 月、クリスマスと春節に 1 週間、イースター（3 月又は 4 月）に 1 週間



正式国名：タイ王国 人口：約 6,338 万人 首都：バンコク 言語：タイ語  
 政体：立憲君主制 宗教：仏教・イスラム教  
 面積：約 51.4 万平方km(日本の約 1.4 倍) 通貨：バーツ(1 バーツ=約 2.77 円)

## タイ

### 【国民性等】

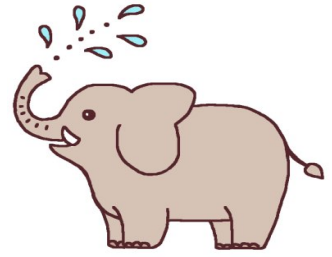
- ・微笑の国と言われ、国民の 9 割が敬虔な仏教徒である。
- ・のんびり、温和。細かいことは気にしない大らかな気風。
- ・汗水たらして働くことを忌む。

### 【訪日旅行の目的】

- ・新幹線、桜、富士山、日本食、ショッピング、テーマパーク

### 【留意点】

- 食 事・日本食ブームにより、ラーメン、寿司、うどん、豚かつ、天ぷらなどが人気。
- その他・気軽に楽しめるレジャーを好む人が多い。
  - ・体に触れるのはよくない。特に頭は神が宿ると言われ、触れてはならない。
  - ・左手は不浄と言われているので、左手で握手したり、物を渡したりすることは禁物。



### 【主な長期休暇：旅行シーズン】

- ・4月中旬(タイ正月)に約5連休
- ・学校休暇：期末休暇：3月上旬～5月中旬、期中休暇：10月(1ヵ月)



正式国名：シンガポール共和国 人口：約 484 万人 首都：シンガポール  
 言語：英語・中国語・マレー語・タミール語 政体：立憲共和制  
 宗教：仏教・イスラム教・キリスト教・道教・ヒンドゥー教  
 面積：約 707 平方km(東京 23 区とほぼ同じ)通貨：シンガポールドル(1S ドル=約 64.86)

## シンガポール

### 【国民性等】

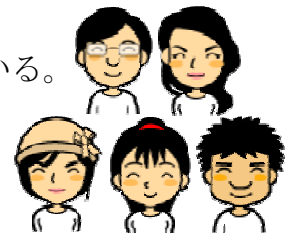
- ・中華系、マレー系、インド系、その他の多民族国家。それぞれの文化が共存するが、共生しながらも異なるコミュニティーを形成している。
- ・新しいもの好きで、最近では健康志向や高級品に対する志向も高まっている。

### 【訪日旅行の目的】

- ・四季折々の自然景観、温泉、日本食、ショッピング、テーマパーク

### 【留意点】

- 食 事・宗教上、牛肉や豚肉を食べない人、ベジタリアンがいるので事前に確認するとよい。
  - ・カニ、エビなどの海産物をふんだんに使った寿司、刺身、鍋物に加え、最近はラーメンやうどんの人気が高まっている。
- その他・団体行動中でも食事は家族単位を希望することもある。
  - ・祝いの席で避けたい色：白・青・黒



### 【主な長期休暇：旅行シーズン】

- ・祝祭日が 11 日ある他は、企業でも夏休みといった長期休暇制度はない。有給休暇の消化や学童期の子供に合わせて、6 月や 12 月末に休暇を取る例が多い。
- ・学校休暇：1 学期後：3 月に 8 日、2 学期後：5 月下旬～6 月下旬、3 学期後：8 月末～9 月  
 学年末：11 月中旬～12 月下旬





## 韓国

正式国名：大韓民国 人口：約 4,846 万人 首都：ソウル 言語：韓国語  
 政体：民主共和国 宗教：仏教・キリスト教・その他儒教の影響大  
 面積：約 10 万平方km(日本の約 4 分の 1) 通貨：ウォン(1 ウォン=約 0.08 円)

### 【国民性等】

- ・ 儒教の影響により家族、親族関係が深く、目上の人を敬う文化が根づいている。
- ・ 一般的に感情表現がストレートで、曖昧なことを嫌う傾向がある。
- ・ 自然志向、健康志向が強い。



### 【訪日旅行の目的】

- ・ 温泉、自然景観、日本食、現代文化、ショッピング、和風旅館、ゴルフ、スキー、登山

### 【留意点】

- 食 事・韓国では、主菜以外の副菜やご飯はお代わりができるので、ご飯のお代わりを自由にすると喜ばれる。
  - ・ 本場の味のキムチやコチュジャンを用意しておくと思われる(食事が口に合わない場合でも、コチュジャンや唐辛子などで味を調えることも)
- その他・「朝鮮人」と言わない。政治や戦争の話は避ける。
  - ・ 一般的に、温泉(露天風呂)があり、ロビーの広い施設を好む。
  - ・ インターネットの普及率が高く、ネット接続サービスの提供をすると喜ばれる。



### 【主な長期休暇：旅行シーズン】

- ・ ソルラル(旧正月：1月下旬～2月頃)と秋夕(旧盆 9月中旬～10月頃)に各 3 連休
- ・ 学校休暇：春：2月中旬～下旬、夏：7月下旬～8月、冬：12月下旬～2月初旬



## アメリカ

正式国名：アメリカ合衆国 人口：約 3 億 406 万人 首都：ワシントン D.C.  
 言語：英語 政体：大統領制・連邦制 宗教：主にキリスト教  
 面積：約 962.8 万平方km(日本の約 25 倍) 通貨：米ドル(1 ドル=約 90.62 円)

### 【国民性等】

- ・ 個人を尊重し、プライバシーに立ち入らない。自分の意志や主張がはっきりしている。
- ・ 多民族国家のため、宗教や人権問題に軽率に触れない。
- ・ 明るく楽しい雰囲気づくりが得意。

### 【訪日旅行の目的】

- ・ 四季折々の自然景観、伝統文化、歴史、和食等低カロリーの健康食、幅広い選択肢。

### 【留意点】

- 食 事・健康食ブームで日本食にも馴染みはあるが、日本食ばかりが続くと苦痛になるので配慮が必要。
  - ・ 宗教上・健康上の理由で食事制限のある人が多いので事前に確認するとよい。
- 宿 泊・大柄な人が多いので浴衣、スリッパ、ベッドのサイズに留意する。
- その他・クレジットカード利用が多いので、カード対応不可の場合はキャッシングができる場所(郵便局、セブン銀行等)に関する案内ができるよう準備しておくと思われ。



### 【主な長期休暇：旅行シーズン】

- ・ 年 20 日程度の有給休暇を 7 月 4 日の独立記念日から、9 月第 1 月曜日の勤労感謝の日までの夏休み期間中に消化することが多い。
- ・ 学校休暇：春：3～4月に約 10 日、夏：6～8月のうち 2 ヶ月  
冬：12月下旬～1月(クリスマスから新年)



## ドイツ

正式国名：ドイツ連邦共和国 人口：約 8,222 万人 首都：ベルリン  
 言語：ドイツ語 政体：連邦共和制 宗教：キリスト教・イスラム教  
 面積：約 35.7 万平方km(日本の約 94%) 通貨：ユーロ(1 ユーロ=約 124.06 円)



### 【国民性等】

- ・親切で勤勉、時間に正確。
- ・素朴で経済観念が発達しているなど、質実剛健で堅実。

### 【訪日旅行の目的】

- ・伝統と現代が共存する日本文化や和食、自然景観。最近はハイキングやサイクリングなども人気。

### 【留意点】

- 食 事・寿司、しゃぶしゃぶ、すき焼き、鉄板焼き、天ぷらなどが人気。ビールやワイン好き。
  - ・濃い目の味付けがドイツ人の嗜好に合うため、お好み焼きも好評。
  - ・日本の居酒屋の雰囲気や豊富なメニュー、多様な価格に対しては、評価が高い。
- 宿 泊・異文化体験(露天風呂・浴衣・懐石料理)が可能な施設として、旅館の人気が高い。
- その他・日本といえば富士山のイメージがあるので、富士山が見えると満足する。
  - ・戦争の話はタブーで特にナチスやヒットラーに関する発言は控えた方がよい。

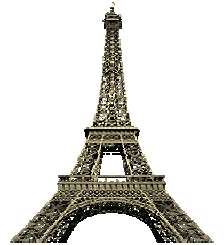
### 【主な長期休暇：旅行シーズン】

- ・完全消化を前提とした 30 日の年次有給休暇を夏休みなどで消化することが一般的。
- ・学校休暇(時期は州ごとに異なる)：春/秋：約 10 日、夏：約 40 日、冬(クリスマス)：約 15 日



## フランス

正式国名：フランス共和国 人口：約 6,400 万人 首都：パリ 言語：フランス語  
 政体：共和制 宗教：カトリック・イスラム教・プロテスタント・ユダヤ教  
 面積：約 54.4 万平方km 通貨：ユーロ(1 ユーロ=約 124.06 円)



### 【国民性等】

- ・自国の言語や文化にプライドを持っている。
- ・個人主義で団体行動はあまり好まない。

### 【訪日旅行の目的】

- ・歴史的建造物、日本庭園、仏像、伝統的な祭りは人気があり、訪問地では東京、京都、奈良、箱根、日光などが代表的。
- ・富士山などのパノラマ景観や囲炉裏のある民宿、朝市、生鮮市場なども評価が高い。

### 【留意点】

- 食 事・寿司、刺身、焼き鳥、天ぷらなど代表的なものから、うどん、そば、ラーメン、焼きそば、豚かつ、焼き魚も人気。
  - ・箸の使用は問題ない人が多いが、念のためスプーンとフォークの用意をするのが好ましい。
- 宿 泊・旅館体験は関心が高いが、長期間になると畳・布団の生活が苦痛な人もいる。
- その他・クレジットカード利用が多いので、カード対応不可の場合はキャッシングができる場所(郵便局、セブン銀行等)に関する案内ができるよう準備しておくとうい。
- ・言葉がわからない不安を取り除くためにフランス語表記が望ましいが、せめて英語表記を。

### 【主な長期休暇：旅行シーズン】

- ・夏は少なくとも 2 週間連続の休暇を取ることが一般的。夏に 3 週間、冬に 2 週間のバカンスを楽しむことも珍しくない。
- ・学校休暇：春：4~5 月の約 2 週間、夏：7~8 月、万聖節(10 月下旬~11 月上旬)  
 クリスマス：12 月下旬~1 月第 1 週、冬：2 月中旬から 2 週間



### (1) 宿泊施設等における接客の基礎

#### 1) 一般的な留意事項

- ①語学が堪能でなくても、その国の言葉での簡単な挨拶等は第一印象を良好にします。
- ②旅館や民宿等日本独特の形態の施設では、外国人が戸惑うことがあります。従業員一同のホスピタリティ（心温かいもてなしの気持）により滞在を楽しめたという意見も多く、基本的には「おもてなし」の精神が一番大切です。
- ③その次のステップとして施設やサービスの充実、言語疎通の問題の解消等が求められています。
- ④料金等の重要事項は税やサービス料込みの金額を伝える事でトラブルが防げます。
- ⑤満室の場合などにも他の施設や、「V（ビジットジャパン）案内所」を紹介する等の気配りが大切です。
- ⑥日本の習慣などが分からず、間違っただけの行動をとってしまったお客様に対して、態度を変えたりイヤな顔をする事は、説明を受けていない外国人客には大変不愉快なことになりますので注意が必要です。
- ⑦日本を旅行する外国人客にとって、初めて接する日本人が観光・宿泊施設の従業員の皆さんということも少なくありません。皆さんの印象が日本人の印象となる事がありますので、笑顔で誠意と思いやりをもって接して下さい。
- ⑧従業員同士がお客様の前でむやみに笑ったり、声高で話したりすることは意味の解らない外国人客に不快感を与えますので注意して下さい。
- ⑨外国人客の言っている事が解らないからといって、避けたり無意味に笑ったりすると馬鹿にされたか勘違いされることがあります。誠意のある態度で接しましょう。



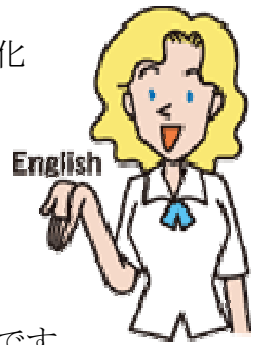
#### 2) 施設・サービス・衛生面の整備

- ①非常時の安全確保に関する情報や館内の施設、サービスに関する案内、電話、エアコン、テレビの操作方法も外国語併記が望まれます。
- ②大浴場などで利用方法や注意事項等を掲示する場合は、日本語や英語その他の言語の順に併記することとし、特定の外国語のみの掲示により差別的にとられないように配慮する必要があります。
- ③旅館等では他の宿泊者と共有するスリッパ、大浴場の石けん等は、欧米系の外国人客を中心に、あまり評判が良くありません。専用スリッパや液体ソープ等を備え付けるとよいでしょう。
- ④トイレはできれば洋式トイレの方が良いでしょう。シャワートイレや和式トイレについては、使用方法が解らない場合がありますので、多言語の説明文やピクトグラム（絵文字）による説明が必要です。
- ⑤海外衛星テレビ放送が見られると、なお満足するでしょう。



### 3) 従業員の会話力

- ① 宿泊利用者の多い外国語から応対に必要な基礎的会話をマニュアル化していくことが望まれます。
- ② 各国毎の「指さし会話集」を上手に活用しましょう。  
※参考資料：<http://www.pref.aichi.jp/kanko/>  
愛知県産業労働部観光コンベンション課  
「外国人観光客の誘致」 ⇒ 「指さし会話集」
- ③ 意志の疎通を図るため中国系のお客様とは筆談を用いることも有効です。
- ④ 各施設で従業員への基礎的な語学研修を行うことも望まれます。



### 4) その他

- ① サービスとして各種クレジットカードによる支払いを可能にすることも受入の幅が広がります。
- ② 荷物の預かりや貴重品の紛失、忘れ物等についてはその取り扱いを注意事項として明記しておきましょう。  
施設側の免責事項について予め告知することがトラブルを避けることとなります。忘れ物については、要・不要を施設側で判断せず、一定期間保管する必要があります。
- ③ 禁煙ルームを用意する等の分煙対策も望まれます。次に利用するお客様のために、換気設備を充実させ臭気を残さないようにすることや、脱臭スプレーを常備しておくこと等の心遣いが必要です。
- ④ また館内の喫煙コーナー等は分かりやすい場所に設置するとよいでしょう。
- ⑤ 部屋から部屋への電話のかけ方を分かりやすく明示しておきましょう。
- ⑥ 外国人客が十分な情報を入手できるよう、「V（ビジットジャッパン）案内所」（外国人対応可能な案内所/p16 参照）や通訳ボランティアガイドなどと連携しておくことが望まれます。



#### ■インターネット環境の整備

1. 海外旅行先にもパソコンを携行する人が多くなっています。
2. 外国人客にとってインターネットは自国言語での情報収集や電子メールの利用のため、接続環境が整備されていることが宿泊先選択の条件の一つになっています。
3. 客室で接続できることが理想的ですが、できない場合はまずロビーなどのパブリックスペースにインターネットコーナーを設けると良いでしょう。
4. プリンターと接続して必要に応じてプリントサービスができるようにしましょう。
5. 近くのインターネットカフェやホテル付近の無線LANの接続できるエリアを調査し、地図入りで作成しておくことが望まれます。



## (2) 飲食の接遇

日本食ブームを背景に、日本食としての魅力（ダイエット・美味）を目的に日本を訪れる外国人客も少なくありません。



### 1) 事前の準備と心構え

- ①朝食については洋食・和食の選択ができるようにすると良いでしょう。
- ②外国人客の中には各種アレルギーや宗教上、健康上および嗜好上の理由で食べられない、食べることを好まない食材や料理が数多く存在します。扱っている食材と料理の内容が分かるように工夫し、表示するなど努めてください。特に、肉料理は使用している肉の種類を明示すると良いでしょう。
- ③外国人には、ベジタリアン(菜食主義者)が意外に多いため、注意が必要です。
- ④扱ったことがない、わからないという理由で、安易に拒絶しないようにしたいものです。
- ⑤嗜好の多様化の中で料理や料金の選択の多様性も望まれます。
- ⑥日本料理については中身や食べ方の説明をすると良いでしょう。
- ⑦事前に申し出がない場合でも、チェックイン時やレストラン等でオーダーを受ける際に確認をとるなどし、食材への配慮や味付け等の注文に柔軟に対応できることが望まれます。

### 2) 食材についての注意点

#### ■アレルギーについて

\*食物アレルギーの症状が重篤のもの

卵・乳・小麦・そば・落花生・えび・かに

\*食物アレルギーの頻度が高いもの

鮎・いか・イクラ・オレンジ・キウイフルーツ・牛肉・胡桃・鮭・鯖・大豆・鶏肉・バナナ・豚肉・松茸・桃・山芋・りんご・ゼラチン



#### ■イスラム教（インドネシア・マレーシア等）

\*豚肉は食べない。「ラード」を使った料理も食べない。

\*それ以外の肉も、イスラム流儀に従って処理されたものでなければ食べない人もいる。

#### ■ユダヤ教（イスラエル・アメリカ等）

\*一度の食事で肉と乳製品を一緒に食べてはいけない。

#### ■ヒンズー教（インド・ネパール等）

\*動物は殺したり食べたりしない。特に牛を大切にしておかない。

\*卵類を食用としない人がいる。

#### ■ベジタリアン（菜食主義者）：度合いは様々。

\*健康上、動物愛護のため、宗教上の理由により肉、魚、卵等を食べない。



#### ■日本特有のサービス

**水・お茶は無料** お茶や水は、無料・お代わり自由であることを伝えておくと親切です。山梨県はミネラルウォーター国内生産量が日本一であり、水質がよく水道水も安全で普通に飲めることも説明すると良いでしょう。

**おしぼり** 外国人客にとっては何のためのものかわかりません。最初に手を拭き、料理を服などにこぼした際に使用すること、無料であることなど説明すると良いでしょう。

### (3) 現場での心づかい

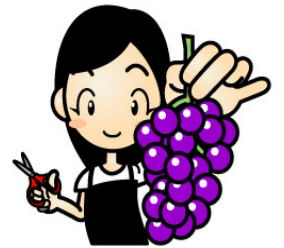
- ①チェックイン時にエリアマップ（周辺地図）を説明しながら渡すと喜ばれます。このマップには名所旧跡は勿論のこと郵便局や銀行、レストラン、信号機の名前、学校等をローマ字（各国語）と共に日本語も書いておくと便利です。途中で日本人に尋ねることもあるためです。
- ②旅館の場合は事前に門限をしっかりと説明しておく必要があります。ホテルのように24時間開いていると思っている人が多いからです。
- ③部屋の料金表示や説明不足のためトラブルになることがあります。ルームチャージ（室料）なのか、日本式の1人当たりの料金なのかの表示や説明もしっかり行って下さい。
- ④アジアの人たちに比べて欧米の人たちは音に対して敏感です。その反面アジアの人たちはあまり気にしていません。
- ⑤個人旅行の場合、沢山の荷物を持って移動しているので、一時預かりの場合は特に管理をしっかりとして下さい。
- ⑥電気製品はソケットの違いによるトラブルが多いので、“プラグ変換アダプター”を取り揃えておくと便利です。一般的に携帯電話やカメラのバッテリーの充電などの使用が多いようです。
- ⑦褥殻の枕は一般的に堅いようですので柔らかいものも用意しておくといいでしょう。
- ⑧注意事項の掲示をする場合は、特定の外国語のみの掲示はその国の旅行者に不快感を与えますので、避けるようにしましょう。  
禁止事項は絵を描いて大きく×を付けて誰でも判るようにするか、もしくはピクトグラムを活用すると良いでしょう。
- ⑨共同浴場（温泉）は日本独特なもので、その使い方トラブルが発生しています。  
例えば、終わったあと栓を抜いてしまう人、浴槽の中で石けんを使って洗う人、パンツのまま浴槽に入ってしまう人などいろいろな人がいますので、イラスト入り説明書きの掲示やお風呂係りなどの配置が必要です。
- ⑩良い宿の条件の一つに「情報がたくさんある、入手できる」があります。  
剣道や柔道、空手の道場体験ができるか？また盆栽や華道、茶道の体験ができる所を知りたい、など外国人客の要求は多種多様です。できるだけ要求に沿えるよう地元でのイベントや交流場所等をチェックしておきましょう。
- ⑪外国人の要求には「駄目でもともと」という場合もあるので、無理な要求はキッパリと拒否することも必要です。相手は意外とサバサバしているものです。



### 3. 山梨の現場では・・・

#### (1) こんなことで喜ばれました

- ①多言語表示でわかりやすくサインや表示が行き届いていると言われました。
- ②従業員全員が英語で対応でき、また韓国語・中国語の対応もできる人がいます。
- ③飲食に関する宗教上の問題やベジタリアン等についても細かい対応をしています。
- ④和洋食を織り混ぜたバイキング料理が喜ばれています。(すし・しゃぶしゃぶ・季節の食材・地産フルーツ等)
- ⑤カニの食べ放題が喜ばれています。
- ⑥その国の風俗習慣、好みに合わせたメニュー(温かい料理や鍋物など)を出すようにしています。また、ごはんのお代わりを自由にしています。
- ⑦季節の果物がたくさん食べられて嬉しいと言われました。
- ⑧大浴場ではタオルがたくさん使えるようにしています。
- ⑨大浴場入口に掲げるのれんには男女の区別を多言語で表示しています。
- ⑩浴衣は6色の中から選べるようにしています。またお気に入りの1品を着ての記念撮影にもお手伝いをしたいへん喜ばれています。
- ⑪部屋で海外衛星テレビ放送(中国、韓国、台湾、香港)が見られるので喜ばれています。
- ⑫部屋が広い、トイレが広くきれいだと言われます。
- ⑬富士山の眺望、ロケーションが良く評判が高いです。また天気が悪く富士山が見えない時は富士山の写真をさしあげるようにしています。
- ⑭富士山をバックに写真撮影に協力しています。
- ⑮日本庭園、抹茶の茶席、太鼓ショーなど和心に触れられるようにしています。
- ⑯市販の風邪薬、胃腸薬、かゆみ止め、消毒薬、湿布、傷絆創膏などいつも手元に用意してあります。  
ちょっとした時にすぐに対応できて喜ばれています。
- ⑰体調不良時は病院への送迎、付き添いをしています。



#### ■「はい、チーズ！」パチリ！

各国の言葉で記念写真のお手伝いをしましょう。

- ・英語：ワン、ツウ、スリー！／セイ チーズ！
- ・中国語：イー、アー、サン！／チエズ！（茄子）  
「チーズ」と似た発音だから。
- ・韓国語：ハナ、ドゥル、セッ！／キムチ！
- ・タイ語：ヌン、ソン、サン！／チーズ！



## (2) こんなことで困りました

### 1) お風呂で・・・

- ①浴槽にタオルを巻いたまま、下着をつけたまま、スリッパや草履のまま入ってしまった。
- ②服を脱ぐのが嫌だからと足湯スタイルで浴槽に入ってしまった。
- ③狭い貴重品ロッカーに無理矢理服を入れてしまった。
- ④シャワーを適温に調整するのが難しいと言われた。
- ⑤入浴後濡れたまま脱衣室に戻り、床がびしょびしょになってしまった。
- ⑥脱衣籠を間違えて他人の下着を付けてしまった。



⇒大浴場の利用方法についての説明を事前にツアーガイドにお願いしたり、大浴場に注意書きを貼ったり、外国人客受入時に部屋に多言語で書かれた「お風呂の入り方」を置いておくなど対応しています。予め混乱が予想される場合は、お風呂係を配置しています。

### 2) トイレで・・・

- ①紙を流す習慣がないため、使用後のトイレットペーパーが床に山積みになってしまった。または、ペーパー以外のものを流されて困った。
- ②和式トイレの利用方法がわからず、ビタビタに汚れてしまった。
- ③「トイレのスペースが狭い」、「また臭いが気になる」と言われた。



⇒これらの事については、トイレに使用説明書、注意書きを貼って対応しています。消臭剤を常備しておきます。またツアー等で人数の多い時は随時清掃しています。

### 3) 館内で・・・

- ①ゴミをそのまま床に捨てられたり、館内でタンを吐かれたり予期せぬ行動に困りました。  
⇒その都度笑顔で注意しています。
- ②浴衣や草履を持って行ってしまった。  
⇒ツアーガイドを通じ「間違えて持って行ってしまった方がいましたらお返し下さい」と言ってもらうようにしています。意外に返ってきます。
- ③夜中に大声で雑談していて苦情がよくある。  
⇒アジアの人たちは普段から比較的大声で話します。騒いでいるつもりはなくても欧米の人たちにとっては騒がしいと思われれます。特に夜間は注意するようにしています。
- ④コンセントへの差し口が日本のものと形状が違うので使えないと言われた。  
⇒プラグ変換アダプターを用意し貸し出しています。
- ⑤ベッドや枕が柔らかすぎて眠れない、また腰を痛めたと言われた。  
⇒予備として、堅めのベッドと枕を用意しておき臨機応変に対応しています。



#### ■おつりの渡し方の違い

- ・日本＝引き算法：100円で70円の物を買ったら、30円のお釣りですと言って（アジアも） 30円をまとめて渡す。
- ・欧米＝足し算法：100円で70円の物を買ったら、80円、90円、100円と言いながら10円玉を1個ずつ渡す。

万全の注意を払って接遇したつもりでも、文化・習慣の違いや言葉の問題等でクレームを招くことがあります。謙虚で誠意ある対応を心掛け、規則や約款については外国語表記のものを用意しておくといよいでしょう。



**事例1. 代表者の名前だけしか確認していなかったため、外部からの宿泊客に関する問い合わせに答えられなかった。**

⇒⇒チェックインの際、パスポートなどの宿泊者個々の氏名の確認をきちんとしなかったことが原因です。個人・団体にかかわらず外国からのお客様の場合、氏名やパスポート番号などをチェックした上、記録しておきましょう。団体のお客様の場合は全員の名簿リストを提出してもらうことが大切です。

**事例2. 到着予定時刻までにチェックインをしなかったため、キャンセル扱いをしたところ、4時間ほど遅れて来た。部屋はすでに満室で、クレームを受けた。**

⇒⇒到着時刻の変更や遅れの場合に「事前にお客様より電話等で連絡がない場合は、キャンセルになります」と事前に伝えていたかがポイントとなります。お客様にその旨が伝わっていなかった場合は、近所の宿泊施設を含め、部屋をすぐ用意するなど対応しましょう。

**事例3. お客様を部屋へ案内したところ、部屋の臭いが気になるとクレームを受けた。**

⇒⇒外国からのお客様の場合、臭いに敏感な方も多く、意外に件数の多いクレームのひとつです。クレームを受けた場合の即座の対策として、消臭スプレーなどを常備しておくといよいでしょう。

**事例4. 食事の席でお客様からBGMが大きすぎるという指摘を受けた。**

⇒⇒その他「照明が暗すぎる」「空調が冷えすぎる」などのクレームは日本人よりも多いようです。お客様のご要望に添う席に、了解をとった上で移動してもらうことも時に必要でしょう。

**事例5. 勘定（請求）の内容が実際と違うと言われた。**

⇒⇒消費税やサービス料を請求する際、外国人客が自国の制度を基準としたり、事前によく理解していなかったりした場合クレームの原因となることがあります。ほとんどの場合、項目ひとつひとつを確認することで納得していただけます。料理のメニューにはサービス料・お通し料・席料など明記しておくといよいでしょう。

**事例6. 空室がなかったため予約を受けた部屋と違う高い料金の部屋に案内したところ、お客様が怒ってしまった。**

⇒⇒これは完全に宿泊施設側の手落ちです。日本人のお客様でも怒りをおぼえるでしょう。予約をして確認の取れている事はきちんと守るべきです。たとえ料金の高い部屋に案内しても予約時に確認済みの料金を請求して納得していただくのが当然の努めです。

## 5. 病気や事故への対応

### (1) 病気や事故への事前対応について

病気や事故などの緊急事態が発生した時は迅速かつ適切な行動に加え日頃からアクシデントの発生に備えた準備が必要です。

まず状況をいち早く把握する事と、迅速かつ正確な判断と行動が必要です。

外国のお客様と言うだけであわててしまいがちですが、準備や訓練をしっかりしておけば不要な混乱を避ける事ができます。

不安を取り除いておけば非常時に冷静な行動をとれる自信につながります。



- ①緊急事態の対応について日頃から話し合いが行われているか？
- ②職場内の緊急連絡網が準備されているか？
- ③外国語の分かる医師や看護師のいる近隣の診療所や病院等がリストアップされているか、誰でも連絡がとれるようになっているか？
- ④一定の場所に医薬品や救急用品等が用意されていて、従業員にそれが周知されているか？
- ⑤AED（自動体外式除細動器）の使い方について、従業員にそれが周知されているか？など日頃から緊急事態に備える意識が重要です！

### (2) 病気や事故が発生した時の対応について

①緊急連絡網等にて、速やかに上司や責任者に報告しましょう。

②勝手な処置は絶対に行わないようにしましょう。

（自分の判断で勝手に薬品を渡したり、お客様の体に無断で触れたり運んだりしないこと）

③風邪や発熱等の軽微な症状の場合は、近くの診療所等に連絡し医師の判断を仰ぐようにしましょう。（患者が外国人であること、氏名、年齢、症状等を適切に伝えること）

④緊急の場合、夜間や土日祭日などで近くの病院等が休診している時は、次頁の「山梨県救急医療情報センター」に電話をするか、もしくは救急車を呼ぶようにしましょう。

（この場合も患者が外国人であること、氏名、年齢、症状等を適切に伝えること）

⑤お客様が旅行保険などに加入しているかどうか確認し、病院に必ず伝えるようにしましょう。

⑥事後にレポートを作成し記録しておきましょう。



#### ■ 体温の測り方

日本やアジア圏では「摂氏(°C)」<sup>せつし</sup> 欧米では「華氏(°F)」<sup>かし</sup>を使います。

°C	35	36	37	38	39
°F	95	96.8	98.6	100.4	102.2

## ■緊急の時、先ずここに連絡！ ◆救急医療情報センター他◆

山梨県救急医療情報センター等においては、身近な地域における初期救急医療から、手術や入院治療にも対応可能な二次救急医療、より高度な救命救急を担う三次救急医療までの**当番診療機関**等の情報を提供しています。

※ここでは必ずしも外国語対応の診療機関の情報を得ることができるとは限りません。

※「山梨県広域災害・救急医療情報システムやまなし医療ネット」<http://www.yamanashi-iryō.net/>でも検索できます。



### 1. 利用方法

情報センター等では**休日**や**夜間**に診療できる診療所や救急病院などに関する電話でのお問い合わせに対してご案内しています。

【一般】：24時間体制

◆山梨県救急医療情報センター **055-224-4199**

(甲府市及び旧双葉町を除く甲斐市、中央市、昭和町を除く全地域)

◆甲府市医師会救急医療センター **055-226-3399**

(甲府市及び旧双葉町を除く甲斐市、中央市、昭和町)

【15歳以下】：センターにて診療可能 ※受付・診療時間については事前にご確認ください。

◆小児初期救急医療センター **055-226-3399**

◆富士・東部小児初期救急医療センター **0555-24-9977**

### 2. 利用上の注意点

- ①電話口では、まず患者さんの国籍、氏名、年齢、症状等をお話下さい。
- ②原則として、患者さんのいる区域の医療機関をご案内します。
- ③受診する前にホテル等から、案内を受けた医療機関に電話して「これから診療を受けに行くこと」を告げてからお出かけ下さい。
- ④診療費の支払い方法についても、できるだけ診療前に本人に確認することを心がけておきましょう。



## ■参考となるホームページ

(財)山梨県国際交流協会

★6カ国語こども救急ガイド(英語・中国語・ポルトガル語・スペイン語・韓国語・タイ語)  
救急チェックリストやホームケアの方法等、症状別に記載してあります。

[http://www.yia.or.jp/foreign\\_residents/e\\_book\\_medical.html](http://www.yia.or.jp/foreign_residents/e_book_medical.html)

(財)かながわ国際交流財団・NPO 法人国際交流ハーティ港南台(協働作業で作成)

★多言語医療問診票(15言語/10科目)

症状等について日本語と外国語で表記され、項目ごとにチェック☑形式になっています。

<http://www.k-i-a.or.jp/medical/>

言語:英語・中国語・韓国語・タイ語・フランス語・スペイン語・ロシア語・ポルトガル語・ペルシャ語・インドネシア語・カンボジア語・タガログ語・ベトナム語・ラオス語・日本語

科目:内科・外科・産婦人科・皮膚科・耳鼻咽喉科・眼科・歯科・小児科・整形外科・脳神経外科

※各言語の問診票を予めダウンロードしておき、緊急の時すぐに使えるようにしておきましょう。

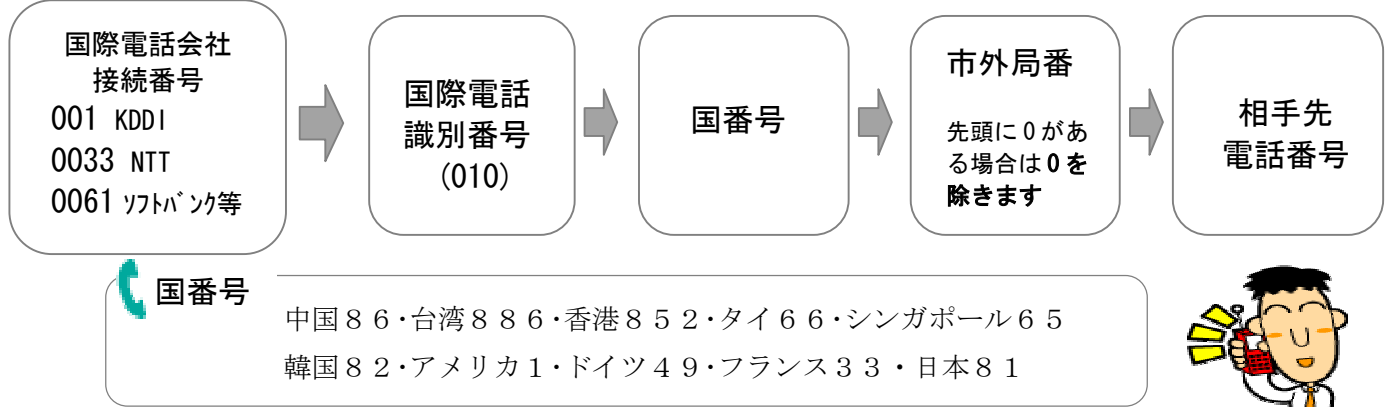


## 6. 関連資料

### ■国際電話のかけ方

コンビニエンスストア等で販売されている各電話会社発行のプリペイド国際電話カードを使えば、ほとんど全タイプの公衆電話からかけることができます。

また「国際通話がカードでご利用できます。」と表示された公衆電話からはダイヤル直通で国際電話をかけることができます。



### ■キャッシング



ゆうちょ銀行のATM機は、海外発行のクレジットカードでのキャッシングに対応できるようになっています。機械設置場所に“International ATM Service”の表記とロゴマークの入ったステッカーが貼られています。全国のセブンイレブンにあるセブン銀行ATMでも海外発行のカードによる出金が可能です。



ゆうちょ銀行のステッカー

また、中国の銀聯（ぎんれん）カードは中国、香港、マカオ他で約20億枚（2009年3月末）が発行されており、日本でも三菱東京UFJ銀行、ゆうちょ銀行、三井住友銀行、セブン銀行等のATMで現金の引き出しが可能です。

### ■ピクトグラム

絵文字による情報伝達手段であるピクトグラム（文字に代わって事柄や事物を伝えるために作られた図形）は、年齢・国の違いを越えて有効なものです。

2001年3月に一般案内用図記号検討委員会により125種類のピクトグラムが策定されており、交通エコロジー・モビリティ財団のホームページに詳しく掲載されています。

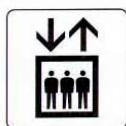
これらは、誰でも自由に使用することができますが、色づかいや大きさ等に規定がありますので注意して下さい。



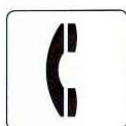
案内所  
Question & answer



会計  
Cashier



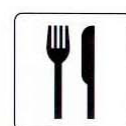
エレベーター  
Elevator



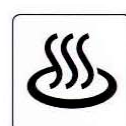
電話  
Telephone



お手洗  
Toilets



レストラン  
Restaurant



温泉  
Hot spring



消火器  
Fire extinguisher



さわらない  
Do not touch



駐車禁止  
No parking

【問合先】交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進事業部

<http://www.ecomo.or.jp/>

電話：03-3221-6673 FAX：03-3221-6674



## ■用語集(観光業界)

【ホスピタリティ】Hospitality:心のこもったもてなし。歓待の精神。

【「V(ビジットジャパン)」案内所】:日本政府観光局(JNTO: Japan National Tourism Organization)が定めた「外国人旅行者へ対応可能な観光案内所の指定基準」に適合した案内所。

【インバウンド】Inbound:原義は「入ってくる、内向きの」という意味。転じて旅行業界では、海外から日本へ来る観光客を指す。対義語はアウトバウンド(Outbound)。

【FIT】Foreign Independent Travel:海外個人旅行

【ノーショー】No-show:予約後、取り消し手続きをせず当日も来ないこと。

【ファミトリップ】Familialization Trip:現地に招いて下見を目的とする旅行。

【ランドオペレーター】Land operator:海外旅行で航空機以外の地上手配を専門に行う会社。



## ■観光関連部署・観光案内所

- ・山梨県観光部国際交流課 055-223-1620
- ・(社)やまなし観光推進機構 055-235-2722
- ・TIC:Tourist Information Center 03-3201-3331  
(外国人総合観光案内所)

### 【県内 V 案内所】

- ・山梨県立富士ビジターセンター 0555-72-0259
- ・富士吉田市観光案内所 0555-22-7000
- ・富士河口湖観光総合案内所 0555-72-6700
- ・山中湖観光案内所 0555-62-3100
- ・甲府市観光案内所 055-226-6978
- ・談合坂 SA 上り線コンシェルジュ 0554-66-3734

【その他】英語・韓国語・中国語での交通に関する電話案内(JR 東日本)

- ・JR East Info Line 050-2016-1603  
10:00am~6:00pm(年末年始を除く)

## ■関連ホームページ

### ◆(財)山梨県国際交流協会

<http://www.yia.or.jp/>

### ◆山梨通訳ボランティアネット(YSGG)

[http://www.fruits.jp/~luck\\_net/index.html](http://www.fruits.jp/~luck_net/index.html)

### ◆(財)横浜市国際交流協会

「災害時に役立つ外国語の表示シート集」

[http://www.yoke.or.jp/saigai\\_sheets/index.html](http://www.yoke.or.jp/saigai_sheets/index.html)

### ◆富士箱根伊豆国際観光テーマ地区推進協議会

「ウェルカムカード」

[http://www.mtfuji-welcomecard.jp/index\\_j.html](http://www.mtfuji-welcomecard.jp/index_j.html)



## ■参考・引用文献

### ◆日本政府観光局(JNTO)

「訪日外国人旅行者の受入れに必要なノウハウ」

<http://www.jnto.go.jp/info/support/index.html>

### ◆西さがみ連邦共和国観光交流推進協議会

「外国人もてなしハンドブック」2006年3月

<http://www.nishisagami.jp/>

### ◆日本マナー・プロトコール協会

「外国人(観光)客おもてなし満足度 UP ポイント」

<http://www.e-manner.info/hospitable/>





# 会 話 事 例 集



日 本 語	英 語	中 国 語		韓 国 語
		簡 体	繁 体	
山梨へようこそ	ウェルカム トウ ヤマナシ Welcome to Yamanashi.	ホワン イン グワン リン シャンリイ 欢迎光临山梨。	歡迎光臨山梨。	ヤマナシエ オシン ゴスル ファンヨ ン ハムニダ 야마나시에 오신 것을 환영합니다.
いらっしやいませ	ウェルカム Welcome.	ホワン イン グワン リン 欢迎光临。	歡迎光臨。	オソオセヨ 어서오세요.
はい	イエス Yes.	是。 是。	是。	네 네.
いいえ	ノー No.	不是。 不是。	不是。	アニヨ 아니요.
こんにちは	ハロー Hello.	ニイハオ 你好。	你好。	アンニョンハセヨ? 안녕하세요?
おはよう ございます	グッ モーニング Good morning.	ザオシャンハオ 早上好。	早上好。	※挨拶言葉は朝・昼・夜同じ
こんばんは	グッ イブニング Good evening.	ワンシャンハオ 晚上好。	晚上好。	
ありがとう ございます	サンキュー ベリーマツチ Thank you very much.	シェシエ 谢谢。	謝謝。	カムサハムニダ 감사합니다.
どういたしまして	ユア ウェルカム You're welcome.	ブウオンシェ 不用谢。	不用謝。	チョンマネヨ 천만에요.
ごめんなさい	アイム ソーリー I'm sorry.	ドウイブチー 对不起。	对不起。	ミアナムニダ 미안합니다.
(少女) お待ちください	プリーズ ウェイト ア モーメント Please, wait a moment	チンシャオホウ 请稍候。	请稍候。	チャムシマンキダリヨシヤシヨ 잠시만 기다리십시오.
どうしましたか?	イズ ゼア エニシング ロング? Is there anything wrong?	ゼンマラ? 怎么了?	怎麼了?	オツケ オショツソヨ? 어떻게 오셨어요?
はい、あります	イエス ウィーハヴィット Yes, we have it.	ヨウ 有。		네, 이스름니다 네, 있습니다.
ごゆっくり お過ごしください	プリーズ エンジョイ ユア ス テイ Please enjoy your stay.	チン ニン グオドウ ユウクワイ 请您过得愉快。	請您過得愉快。	ヌグッタゲ チネシブシオ 느긋하게 지내십시오.
英語か日本語 は 話せますか?	ドゥ ユウ スピーク イングリッ シュ オア ジャパニーズ? Do you speak English or Japanese?	ニン ホイ シュオ リー ユイ ホオイン ユイ マ? 您会说日语或英语吗 您會說日語或英語嗎		ヨンオナ イロルル ハシムニカ? 영어나 일어를 하십니까?
大丈夫ですか?	アーユー オーケー? Are you O.K?	メイウエンティバ? 没问题吧?	沒問題吧?	ケンチャナヨ? 괜찮아요?
大丈夫です	ノープロブレム No problem.	メイウエンティ 没问题。	沒問題。	ケンチャナヨ 괜찮아요.
さようなら	グッバイ Good bye.	ザイジェン 再见。	再見。	アンニョンヒ カセヨ 안녕히 가세요.
よい旅を!	ハバ ナイストリップ! Have a nice trip!	ヂューニイールーピンアン! 祝你一路平安!		ジュルゴウン ヨヘンウル! 즐거운 여행을!

よく来たじゃん！ ゆっくりしてけし！

## 外国人客おもてなしの手引



発行日：平成22年3月

発行：山梨県観光部国際交流課

〒400-8501 甲府市丸の内1-6-1

TEL 055-223-1620 FAX 055-223-1438

<http://www.pref.yamanashi.jp/japanese/>

(社)やまなし観光推進機構

〒400-0031 甲府市丸の内1-8-17

TEL 055-235-2722 FAX 055-221-3040

<http://www.yamanashi-kankou.jp/>

※ この冊子に掲載されている情報はすべて平成22年3月現在のものです。



**Fujisan Fan**  
富士の国やまなし