

# おもてなし ハンドブック

外国からのお客様をお迎えするにあたって



# 「あいち観光元年」宣言

1 近年の産業振興策により、愛知の戦略産業ともいるべき高付加価値のモノづくりは躍進を続けている。

○第1の戦略産業は、世界一の集積を誇る自動車産業。

特に、R & Dの拠点を整備、集積。さらなる発展を目指す。

○第2の戦略産業は、アジアNo. 1航空宇宙産業クラスターの形成。

中部地域は、日本の航空機部品の5割以上を生産・供給

日本初のジェット旅客機MRJの生産拠点の整備

HIIA・B、HIIIの生産などロケットの生産・開発の拠点

○第3の戦略産業は、ロボット産業。既に日本一の集積を誇る。

産学官の連携による「あいちロボット産業クラスター推進協議会」を設置（11月）

産業用に加えてサービス分野での実用化・普及を推進

○さらに、これらに続く戦略産業として、ICT、健康長寿、環境、エネルギーなどの育成を目指す。

2 こうした中で、近年、外国人の訪日観光客が1,000万人を超え、さらに増加傾向にある。アジア・中国の経済発展に伴い、こうした国々からの訪日客がさらに増加することが確実に見込まれるとともに、2020年東京オリンピックで世界中の注目が日本に集まる中で、さらに伸びていくことが期待される。

3 そして愛知には、観光集客の要素となる資源が豊富にあり、そのポテンシャルが高い。

○自然：伊勢湾・三河湾の海～三河の山

○歴史・文化：信長・秀吉・家康の三英傑はじめ戦国武将&城  
伝統的な祭り…山車・鉾・屋台行事

○産業

○食・グルメ

○スポーツ

また新幹線・高速道路・空港など交通ネットワークも充実している。

しかしながら、観光面において愛知の現状をみると、他の大都市圏に比して劣位となっており、そのポテンシャルを活かしているとは言えない状況になっている。

4 今後、愛知がその魅力を高め、さらに発展していくためには、日本一の産業県・愛知のポテンシャルを活かし、それにふさわしい多くの人が国内外から訪れる枠組み＆仕掛けを作っていくことが重要となっている。

そこで、「観光集客」を、愛知の生命線である製造業、モノづくりに加えて、愛知の新たな戦略産業として位置付け、次のように、そのための方向づくりと具体的なプロジェクトに取り組んでいくこととしたい。

- **2015年を「あいち観光元年」と宣言する。**
- そして、2015年1年かけて「観光の戦略づくり」を行う。  
2016年－2020年のアクション・プログラムを作る。
- それに基づき、愛知の自然、歴史・文化、産業、食・グルメ、スポーツ等を活かした観光プロジェクトに取り組んでいく。

以上

2014年12月22日

愛知県知事 大村秀幸

## ① 外国からのお客様をお迎えするにあたって



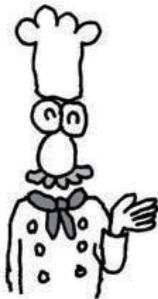
1-1	心のこもったおもてなしを —————	1
1-2	地域による習慣・文化の違いを理解しましょう —————	1
1-3	日本の習慣・文化を理解してもらいましょう —————	2
1-4	マナーの違いを理解しましょう —————	2
1-5	気持ちよく過ごしていただくために —————	2
1-6	緊急時の対応について —————	3
1-7	韓国からのお客様と接するときは —————	4
1-8	台湾からのお客様と接するときは —————	5
1-9	中国からのお客様と接するときは —————	6
1-10	欧米からのお客様と接するときは —————	7
1-11	東南アジア(ムスリム)のお客様と接するときは —————	8
1-12	その他の地域からのお客様と接するときは —————	8
1-13	ハンディキャップをお持ちのお客様と接するときは —————	8

## ② おもてなしのポイント～宿泊施設編



2-1	基本的なマナー —————	9
2-2	予約に関する留意点 —————	9
2-3	チェックイン時の留意点 —————	10
2-4	チェックアウト時の留意点 —————	11
2-5	施設のサービス案内について —————	12
2-6	各種サービスの留意点 —————	13
2-7	日本の宿泊施設ならではの習慣 —————	15
2-8	料理メニューについて —————	17
2-9	現場の声～気をつけていること・喜ばれたこと・困ったこと	20

### 3 おもてなしのポイント～飲食店編



- |     |                             |    |
|-----|-----------------------------|----|
| 3-1 | 基本的なマナー                     | 21 |
| 3-2 | 看板・メニューの表示について              | 21 |
| 3-3 | 支払いについて                     | 21 |
| 3-4 | 日本固有のサービスについて               | 23 |
| 3-5 | 料理メニューについて                  | 24 |
| 3-6 | 現場の声～気をついていること・喜ばれたこと・困ったこと | 27 |

### 4 おもてなしのポイント～タクシー編



- |     |            |    |
|-----|------------|----|
| 4-1 | 基本的なマナー    | 28 |
| 4-2 | 料金システムについて | 28 |
| 4-3 | 乗車時の留意点    | 29 |
| 4-4 | 乗車中の留意点    | 29 |
| 4-5 | 降車時の留意点    | 30 |

### 5 ヘルプ情報&外国語会話集

- |     |        |    |
|-----|--------|----|
| 5-1 | ヘルプ情報  | 31 |
| 5-2 | 外国語会話集 | 33 |

このハンドブックは、「おもてなしの心」を外国からのお客様に伝え、不要なトラブルや不愉快な誤解を避け、気持ちよく滞在していただくためのヒント集です。基本的な考え方を理解したうえで、それぞれの施設やお店、運転手の皆さんで工夫を凝らし、外国からのお客様にも、日本を、そして愛知を楽しんでもらえるようにいたしましょう。



外国からのお客様をお迎えするにあたって

## 1-1 | 心のこもったおもてなしを

観光・仕事にかかわりなく、外国から日本にいらっしゃる方をお迎えする際に、もっとも大切なのは「おもてなしの心」です。不慣れな土地では、驚くことや戸惑うことが多く、皆さんきっと、どこか気持ちが張りつめているはず。そんな気持ちを心地よく解きほぐしてあげられるのは、たとえば、外国からのお客様が宿泊施設や飲食店に訪れたときや、タクシーに乗車されたときなどに、私たち日本人から気軽に挨拶してあげることだったり、親切な対応であったりします。そんな何気ないコミュニケーションの中に、相手を思いやる気持ちを認めることができたならば、きっとその想いは相手に伝わり、外国からのお客様にとって、日本、そして愛知での滞在がより素晴らしいものになるでしょう。

自分が外国に行ったときのことを想像してみてください。どう接してもらえたなら嬉しいのか、また、困っているときにどう対応してほしいのか。相手の立場になって考えることで、外国からのお客様との接し方が見えてくるはずです。あらゆる外国からのお客様に、心のこもったおもてなしを。



## 1-2 | 地域による習慣・文化の違いを理解しましょう

地域（国）によって、「生活習慣や食習慣には、大きな違いがある」ということを、受け入れ、理解することが大切です。たとえば、お風呂に入る習慣がなかったり、生魚を食べる習慣がなかったり。また、興味や関心も様々なので、外国からのお客様をひとまとめに「外国人」と決めつけるのは、好ましくありません。たとえば、アジアからのお客様は、日本のハイテク産業や最新ファッション、音楽などに興味を示し、逆に欧米からのお客様は、古い寺院や着物、伝統工芸に興味を示すことが多いなど。何が正しいということではなく、習慣や文化の違いと認識しましょう。

## 1-3 | 日本の習慣・文化を理解してもらいましょう

日本人にとって、外国からのお客様と接するのは、相手の国の習慣や文化を知る良い機会であると同時に、外国からのお客様に、日本のことを使ってもらう絶好の機会もあります。たとえば民宿や旅館では、靴を脱いでスリッパに履き替えたり、浴衣を着たり、食事でいえば、寿司や天ぷら、しゃぶしゃぶなどを味わってもらったり……。心のこもったおもてなしを通して日本ならではの習慣や文化を楽しんでいただくことができれば、

外国からのお客様にとって、ひとときの滞在がより思い出深いものになるでしょう。



## 1-4 | マナーの違いを理解しましょう

マナーに関しても習慣や文化と同様に、地域（国）によって大きな違いがあります。日本人が気にならない行為であっても、ある外国からのお客様にとってはマナーに反する行為であることがあります。お客様が不愉快を示したり戸惑われているようでしたら、改めるべき行為は改め、理解していただきたい場合には「日本の場合は○○○○○ですよ」と、丁寧に説明しましょう。

## 1-5 | 気持ちよく過ごしていただくために

「言葉が通じないから」と、接触を避けてしまうのはもっとも良くありません。指差し会話集を使ったり、筆談や絵を描いたり、身振り・手振りで、積極的にコミュニケーションを図るようにしましょう。たとえ言葉が通じなくても、相手を受け入れようとする姿勢を持つて接すれば、気持ちは伝わるものです。逆に、相手が何を言っているのか分からぬからといって、むやみに笑ってごまかすような態度は、変な誤解を与えかねないので注意が必要です。また、相手が日本語を話さないからと言って、日本語を理解していないとは限りません。特にアジアの国の年配者には、日本語をよく理解している方もいらっしゃるので、安易な軽口は避けましょう。





# 外国からのお客様をお迎えするにあたって

## 1-6 緊急時の対応について

火災・急病人の発生など、緊急時の対応については、各施設で徹底されていると思いますが、外国からのお客様をお迎えするにあたって、いま一度確認しておくことが望されます。

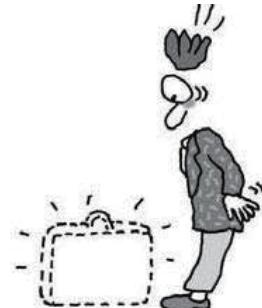
### ① 急病人の発生時

外国からのお客様にとって、旅先での体調不良はもっとも不安なことです。薬を準備しておくことはもちろん、外国の方にも対応してくれる周辺の病院などをチェックしておくことが大切です。万が一、お客様が体調不良を訴えてきた場合には、まずは親身になって接し、指差し会話集などを使って、不具合の状況を出来る限り具体的に把握しましょう。また、病院に行く場合には、外国に比べて治療費が比較的高いことや、クレジットカードでの支払いができない場合がある旨の説明が必要です。海外旅行保険に加入していればあまり問題ありませんが、この場合でも保険会社が直接病院に支払ってくれるのか、一時立て替える必要があるのかどうかを確認しましょう。



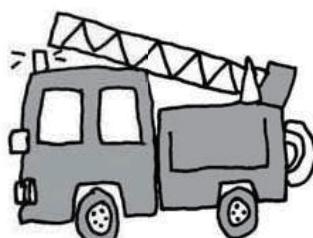
### ② 荷物紛失

お客様の貴重品に関しては、宿泊施設であれば、チェックインの際にフロントで預かるか、客室のセーフティボックスの利用を勧めてください。飲食店であれば、確実に安全な場所に保管するよう徹底してください。また、貴重品の紛失に備えて、保険に加入しておくことも良策です。忘れ物に関しては、一定期間は必ず保管するようにしてください。



### ③ 火災等の発生時

火災等が発生したときに備えて、避難路を多言語で明記した案内図を設置しておきましょう。



# 1-7 | 韓国からのお客様と接するときは

## ① 主な留意点

- 儒教の思想から年齢や肩書きを重視するため、言葉使いには注意が必要です。特に年配の方の中には、日本語を理解される方も多いので、必ず敬語で対応しましょう。
- 自分の主張をはっきりと伝える傾向があります。曖昧な返答をせずに、物事はできる限りはっきり言ったほうが良いでしょう。
- 待たされることの嫌いな方が比較的多いので、迅速な行動が望されます。

## ② 言葉

- 公用語は韓国語ですが、最近では若者を中心に、英語や日本語を話せる方も増えています。特にビジネスマンの中には日本語が堪能な方もいます。



## ③ 食

- 冷めたものは好みません。また、品数を出来る限り多くすると喜ばれるでしょう。



## ④ その他

- 目上の方と握手をするときは、握手する手に、もう片方の手を支えてすると良いでしょう。
- 物をもらうときや、渡すときは、原則として両手でします。



ONE POINT  
COLUMN

ワンポイントコラム

### 知っておきたいタブー

- 4という数字は死を意味する。何かを四つ組みにして贈るのは縁起が悪い。
- お酒はコップがカラにならないとついではいけない。
- 目上の方の前では、断りなしに煙草を吸わない、お酒を飲まない。
- 政治や戦争の安易な発言は避ける。
- 朝鮮人という言い方は厳禁。



## 1-8 | 台湾からのお客様と接するときは

### ① 主な留意点

- 儒教の思想から年齢や肩書きを重視するため、言葉使いには注意が必要です。
- 日本の情報がたくさん流れていることもあります。日本に対して比較的好感を持っています。しかしながらあまり他人に夢想をふりまかないと、時に冷たい印象を受けることがあります。国民性と認識しましょう。

### ② 言葉

- 公用語は中国語（いわゆる北京語）で、漢字表記（入口、出口など）は理解できます。また、普段あまり英語を話しませんが、英語の学習が盛んで、読み書きできる方も多いです。

### ③ 食

- 食に対する関心が比較的高く、最近では和食を好む方も増えているようです。

### ④ その他

- 若者は、雑誌に載っているようなオシャレな店に非常に高い関心を持っています。ドラマに出てくるようなオープンカフェなどの朝食にも憧れています。
- 戦前に日本語教育を受けた方もあり、日本語を話される方も多いです。



ONE POINT  
COLUMN

ワンポイントコラム

#### 知っておきたいタブー

- 4という数字は死を意味する。何かを四つ組みにして贈るのは縁起が悪い。
- 絶縁を暗示させるナイフやハサミ、葬式などの悲しみを連想させるタオルやハンカチの贈り物は厳禁。
- 結婚を何よりも重視しているため、離婚に関する話題は厳禁。
- 相手の面子を保つために、贈り物の包みをその場では開けない。

# 1-9 | 中国からのお客様と接するときは

## ① 主な留意点

- 自分の主張をはっきりと伝える傾向があります。曖昧な返答は厳禁で、無理なことは無理とははっきり伝えるとあっさり納得してくれることもあります。また、明るくざくばらんな性格のため、食事中や電車の中でも話し声が大きく、時に気になることもあります。
- 団体行動や列に並ぶことをあまり好まないようです。また、全般的に誇りが高く、文化においては日本より先輩という意識を持っています。
- 中国では女性の重役や工場長も珍しくなく、女性の方は高い誇りと職業意識を持っているため、軽んじないように配慮しましょう。

## ② 言葉

- 中国語しか理解されない方が多いです。しかしながら、最近では日本語を理解される方が少しずつ増えています。

## ③ 食

- 冷めたものは好まず、様々な料理が味わえるバイキングにすると言ばれます。

## ④ その他

- 買い物は、電化製品を中心に日本製のものにこだわる方が多く、後で東南アジア製などであることに気付くと返品を求めてくる方もいらっしゃいます。初めにそれらの理由では返品できないことを伝えておくと良いでしょう。
- ハイテク産業に興味を持つ方が多いようです。日本独特の情緒には興味を持っていますが、中国にもある寺や仏閣などにはあまり興味を示しません。

### 知っておきたいタブー



ONE POINT  
COLUMN

ワンポイントコラム

- 女性に気安く触らない。
- 右手の小指を立てるのは、人を侮辱するジェスチャー。
- 亀という言葉は、妻が女性問題を起こした夫を非難するときに使用する言葉であるため、亀に関する置物や贈答品は避ける。
- 置き時計の発音は、「終わり」を意味するため、贈るのは厳禁。



外国からのお客様をお迎えするにあたって

## 1-10 欧米からのお客様と接するときは

### ① 主な留意点

- 混んだ電車やエレベーターの中など、他人と体が触れることに不快感を覚えるようです。
- 音に対して非常に敏感です。たとえば宿泊施設では、隣の部屋からの話し声やテレビの音などを気にされます。
- 廊下ですれ違うときなどに、思い切って「こんにちは(Hi!)」と声をかけると、親しみを感じてくれます。

### ② その他

- 喫煙に敏感な方が多く、レストランなどでは、喫煙席と分けた禁煙席を用意しておくことが望まれます。
- 飲食店における席料・突き出し、宿泊施設の入湯税などの説明不足で、トラブルになることが多いようです。
- 神社仏閣、伝統文化・工芸など、日本ならではの歴史や伝統にかかわること、市場などの活気あふれる場所に興味を持っています。また、手ぬぐいやうちわなどの小物に関しても、使い方を教えてあげると喜ばれます。



ONE POINT  
COLUMN

ワンポイントコラム

### 知りたいタブー

- 道路などでタンやツバを吐かない。
- 女性に年齢を聞いたり、じっと見つめるなど、セクハラまがいの行為は厳禁。
- 酔っぱらいに対して寛容ではないので注意が必要。
- 自分に非がないのに、むやみに謝らない。  
(I'm sorry. と Excuse me. は意味が違います)
- お店の「いらっしゃいませ」のかけ声など、大声で呼びかけたりするとビックリされるので、できるだけしない。
- 音を立てて食事するのは厳禁。(ソバなどの食べ方に関しては事前の説明が必要)

## 1-11 東南アジア（ムスリム）のお客様と接するときは

### ① 主な留意点

- 今後増加が期待されるムスリムの生活スタイルに配慮した対応が望まれます。
- ムスリムでは、左手は不浄とされるため、握手するときや物を渡すときは、できるだけ右手を優先しましょう。

### ② 食

- ムスリムは、食べ物に対して細かいルールがあります。
- 豚肉・酒類の飲食は、禁忌の一つです。事前に宗教上の食事制限の有無を確認し、料理の食材について説明しましょう。

### ③ その他

- ムスリムの習慣を尊重し、お祈り用スペースを確保することが望れます。余裕があれば、洗い場も併設すると良いでしょう。

## 1-12 その他の地域からのお客様と接するときは

これまでに解説してきた地域以外の外国の方たちも、それぞれの文化や宗教に基づいた習慣の違いがあります。日本にお迎えするにあたっては、その違いを尊重し、受け入れることが大切です。



ONE POINT COLUMN  
ワンポイントコラム

### 知っておきたいタブー

- 一般的に、政治、戦争、宗教の話は避けたほうが無難。
- サッカーや野球など、各種スポーツに対しては異なる思い入れを持っている場合があるので、話題にするときは注意が必要。

## 1-13 ハンディキャップをお持ちのお客様と接するときは

- 特別な意識を持つのではなく、一般の観光客と同じように接しましょう。
  - あると便利なマップやパンフレットなどの資料を提供すると共に、外国のお客様に対応してくれる公共機関の場所や、電話番号などを教えてあげると喜ばれるでしょう。
  - 床に段差のないバリアフリー対応の施設などを紹介すると良いでしょう。
- ☆有効な情報を提供してくれる施設の連絡先とホームページアドレスはP32をご覧ください。



## おもてなしのポイント～宿泊施設編

### 2-1 | 基本的なマナー

予約を受ける段階からおもてなしの心を持って接しましょう。また、滞在中には、お風呂の栓を抜いてしまったりと、日本人では想像もつかないような行動をとってしまうこともあります。このような場合でも、決して嫌な態度を表に出さず、正しい使い方を丁寧に説明しましょう。外国からのお客様にとっては、スタッフとの接触が日本人との大きな接触の機会であることを忘れないでください。

### 2-2 | 予約に関する留意点

#### 1 予約対応

外国からのお客様の予約を受ける場合、支払方法や使用可能通貨、入湯税、部屋のタイプ、ベッドサイズなどトラブルになりやすいので、特に念入りな確認が必要です。また、E-mail等で予約を受ける場合は、多言語表記の予約フォームを用意し、予約完了時や満室で予約が受けられない場合も、状況説明の返信をすると良いでしょう。

##### 〈予約時の主な確認項目〉

宿泊期間、人数、部屋のタイプ、食事の有無、入湯税、料金（税・サービス料込み又は別）、支払方法（現金又はクレジットカードの種類等）、使用可能通貨、キャンセル料、チェックインタイム、ベッドサイズ、禁煙ルーム、Wi-Fi etc.



#### 2 キャンセル

キャンセル料を取る場合は、何日前までに連絡を入れないと、いくらキャンセル料が発生するのかを、予約を受けた際に必ず伝えましょう。

#### さらに深いおもてなし①

- 外国からのお客様の中には、どこでも予約なしで宿泊施設を利用できると思っている方もいらっしゃいます。予約が必要か不要かを明確に説明しましょう。
- 欧米の方には、聞かれなくても禁煙ルームの有無を伝えてあげると、特に喜ばれるでしょう。

## 2-3 | チェックイン時の留意点

### 1 基本事項の確認

チェックインの時に、予約時にうかがった内容と行き違いかないか、再度確認しましょう。また、必ず所定の用紙に署名してもらい、パスポートを提示してもらってください。署名と写真と本人をすべて照合したうえで、お客様に旅券番号等の必要項目を宿泊者カードに記入していただくか、スタッフが記入しましょう。

#### 〈チェックイン時の主な確認項目〉

宿泊期間、人数、部屋のタイプ、食事の有無、入湯税、料金（税・サービス料込み又は別）、支払方法（現金又はクレジットカードの種類等）、チェックアウトタイム、追加料金（チェックアウトタイムを過ぎた場合）、使用可能な通貨、ベッドサイズ、禁煙ルーム、Wi-Fi etc.



### さらに深いおもてなし！

■外国からのお客様に対して、お出迎えするときやお見送りするときには、各国の言語で簡単な挨拶をすると、親しみを感じてくれます。☆外国語会話集はP33をご覧ください。

■アジア系のお客様は、英語が話せなくとも読み書きできる方もいるので、英単語を使ってコミュニケーションを図るのもひとつです。また、漢字で大体の意味が通じることもありますが、違う使われ方をすることもあるので、注意が必要です。

■外国からのお客様に対して、むやみにうなずいたり、お辞儀や会釈をする、あいまいな笑顔を見せるなどの行為は誤解を受けやすいので、注意が必要です。

■混乱の原因となるような和製英語をむやみに使用しないように気をつけましょう。

#### 〈参考例〉

■宿泊関係	誤	正	■その他	誤	正
モーニングコール	morning call	wake up call	フリーダイアル	free dial	toll free number
モーニングサービス	morning service	breakfast	ホッキス	Hotchkiss	stapler
コンセント	consent	outlet	セロハンテープ	cellophane tape	Scotch tape / adhesive tape
rins	rinse	conditioner	シャーブペンシル	sharp pencil	mechanical pencil
ベビーベッド	baby bed	baby cot / baby crib	ボールペン	ball pen	ball point pen
ヘルスマーター	health meter	(bathroom) scale	シール	seal	sticker
ブッシュポン	push phone	touch tone phone	プリント	print	handout
フリーサイズ	free size	one size fits all	マンション	mansion	condominium
■飲食関係	誤	正	携帯電話	handy phone	mobile phone / cellular phone
バイキング	Viking	buffet	ガソリンスタンド	gasoline stand	gas station / petrol station



## おもてなしのポイント～宿泊施設編

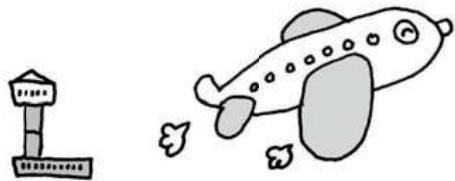
### 2-4 | チェックアウト時の留意点

#### ① 支払いについて

支払いの通貨や料金の明細などでトラブルになることがあります。精算時には、基本宿泊料金のほか、サービス料や税金が加算されていることも丁寧に説明しましょう。また、施設内で両替ができない場合に備えて、事前に周辺にある両替可能な銀行、クレジットカードでキャッシング可能なATMなどの情報を一覧表にしたり、地図も用意しておくと良いでしょう。

#### ② 空港への案内

各宿泊施設から空港バス乗り場への行き方を説明しましょう。また、空港シャトルバスが乗り入れている場合は、その旨を説明しましょう。



#### ③ 忘れ物

外国からのお客様の忘れ物に備えて、対応マニュアルを作ておくと良いでしょう。たとえば、外国からのお客様に「送り返してくれ」と言われても、日本からでは着払いのシステムを使えない旨の説明や、お客様が日本国内にいる場合の迅速な対応など。また、客室での忘れ物を未然に防ぐために、チェックアウト時に冷蔵庫に忘れ物はないか、金庫などにパスポート、航空券など置き忘れていないかなど、確認内容をまとめておく必要があります。

#### さらに深いおもてなし ①

- 日本は、ホテル以外一人当たり宿泊料を計算しますが、欧米や韓国などは、一部屋としての料金で計算する場合がほとんどです。特に旅館では一人ずつ食事を含めた料金になることも説明しましょう。
- 消費税のない国もあるので、特に丁寧な説明が必要です。
- 列車で移動するお客様には、大きなスーツケースなどを置いておくスペースが列車内には通常ないこと、ポーターのいる駅が限られていること、エスカレーターのないプラットフォームへ上がるこもありうる旨を説明し、次の旅行地へ荷物の別送、宅急便などの利用も可能であることを説明すると喜ばれるでしょう。

## 2-5 | 施設のサービス案内について

### ① 案内の表示

外国からのお客様に気持ちよく滞在してもらうために、多言語表記の施設・サービス案内の用意が望まれます。

#### 〈主なサービス案内項目〉

施設の案内、Wi-Fi、食事と飲み物について、ルームサービス、部屋の鍵の取り扱い、貴重品の保管、電話の使用方法、モーニングコールの依頼、テレビの見方、ランドリーの利用方法、冷蔵庫の使い方、新聞の配布、非常時の対応に関する情報 etc.



### ② 情報提供

外国からのお客様にとって役立つお店の情報を一覧表にしたり、周辺の観光マップを用意しておき、チェックイン時に渡してあげると喜ばれるでしょう。

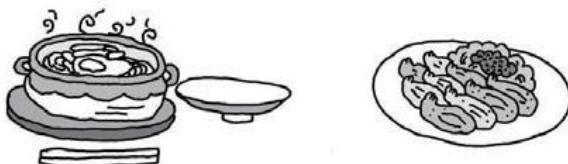
#### 〈参考例〉

地域の名物料理／この地方であれば、コーチン料理、手羽先、味噌煮込み、きしめん etc.

国外の方に人気の日本料理／しゃぶしゃぶ、天ぷら、焼き鳥、回転寿司、

鉄板焼きスタイルのレストラン etc.

国外の方に人気の飲食店／スポーツバー etc.



### さらに深いおもてなし！

■階段の表記方法は、1階を first floor と考えるアメリカ英語表記と、ground floor と考えるイギリス英語表記があるため、説明すると良いでしょう。

■パブリックスペースにあるトイレで、手洗い後のペーパータオルやエアードライヤーがない場合は、日本ではハンカチを持ち歩く習慣があることを説明すると良いでしょう。また、フロントデスクで、手頃な価格でセンスの良いハンカチなどを販売すると喜ばれるでしょう。

■タバコなどの自動販売機も多言語表記にしておくと喜ばれるでしょう。



## おもてなしのポイント～宿泊施設編

### 2-6 | 各種サービスの留意点

#### ① 有料サービス

テレビの有料チャンネルや冷蔵庫のドリンクが有料であることを知らず、支払いの段階でトラブルになってしまうことがあります。事前に説明するか、確実に理解してもらえるようサービス案内表に多言語表記しておくことが望まれます。

#### ② 通信機器

最近では、滞在中に、スマートフォンやパソコン等を使ってメール等の送受信を望まれるお客様が増えています。個人所有のパソコン等を接続できる端末やWi-Fi環境が各客室にあるのかどうか、無い場合には、お客様専用のパソコンやWi-Fi設備を館内に設置することが望されます。



#### ③ 常備薬

常備薬に不足がないか、隨時確認しましょう。また、特に欧米の方は、粉末の薬を飲む習慣がないので、風邪薬など顆粒の薬よりも錠剤を用意しておくと良いでしょう。

#### ④ 禁煙ルーム

世界的な流れとして、禁煙ルームを用意することが望れます。それが難しい場合には、禁煙ルーム対応のマニュアルを作成し、外国からのお客様が到着される前に、灰皿の撤収、脱臭剤の使用、客室の換気などを徹底すると良いでしょう。



#### さらに深いおもてなし！

■日本では、ホテルの客室のアメニティグッズとして、歯ブラシ、シャンプーなどを常備していますが、欧米では必ずしも常備されているわけではありません。また、日本の浴衣に相当するようなものもありません。この点を踏まえて、たとえば、バスローブを用意したり、サイズの大きいタオルを用意するなど、外国からのお客様が喜ぶアメニティを再考して、気の利いたサービスをすると喜ばれるでしょう。

## さらに深いおもてなし！

- 外国からのお客様に、ホテルに宿泊する場合に寝巻きのままで部屋から出るのは、あまり好ましくないことを説明しましょう。
- 外国からのお客様の中には、持ち帰って良いアメニティと、持ち帰ってはいけない備品の区別がつかない方がいらっしゃいます。区別が分かるように多言語表記の案内が望されます。
- 特に欧米の方は、日本のホテルに常備してあるドライヤーは風量が少なすぎると不満を持たれます。最近は、欧米の方用に、風量の強いドライヤーを部屋別に用意しているところも増えてきましたが、できない場合は、ハウスキーピングにいくつか常備して、希望に応じて貸し出せるようにすると良いでしょう。
- シャワートイレなどの設備は、使い方の説明が日本語でしかされていないため、外国からのお客様はほとんど使用しません。多言語表記の案内が望されます。
- 特に欧米の方はアイロンを希望されることも多いので、常備しておくと喜ばれるでしょう。



ONE POINT  
COLUMN

ワンポイントコラム

### international standardを追求したホスピタリティ

外国からのお客様のすべてが、宿泊施設に必ずしも日本情緒や日本ならではのサービスを求めているとは限らない、という発想から、最近、外資系のホテルの中には、自国にいるような、ほっと落ち着けるサービスを取り入れているところもあるようです。たとえば、日本ではポットとお茶のティーバッグは無償サービスですが、欧米ではコーヒーメーカーとコーヒーを用意するのが一般的。そこで、お茶のティーバッグの代わりに、インスタントコーヒーを用意するなど、お客様の自国のサービスを取り入れてみるのも良いかも知れません。



## 2-7 | 日本の宿泊施設ならではの習慣

旅館や民宿といった日本独特の施設では、外国の方が戸惑われることが多々あります。以下の項目に関しては事前の説明が必要です。また、サンプル写真やイラストなどを用意しておくとスムーズに理解してもらえます。

## ① スリッパ

旅館や民宿では、まず玄関で靴を脱いでスリッパに履き替え、各部屋に入る時には所定の場所でスリッパを脱ぐことを説明しましょう。特に欧米の方は、日本の一般的なスリッパでは小さすぎるため、エクストララージサイズを一定数用意しておくと良いでしょう。また、椅子に座らないと、靴を脱いだり、履いたりできない方が多いので、椅子を用意しておくと良いでしょう。



## ② 和室

ホテルと違い、畳敷きの和室はどこに座っても良いことや、座布団の使い方も説明しましょう。また、外国からのお客様は、畳に座ることに慣れていないので、座椅子などを用意しておくと良いでしょう。



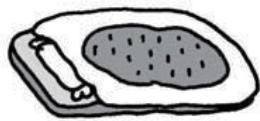
## ③ 浴衣

日本独特の浴衣を着ること、寒い場合には浴衣の上から丹前を羽織って着ることはもちろん、左上前に着るなど、正しい着方を説明しましょう。また、スリッパと同様に、エクストララージサイズを一定数用意しておくと良いでしょう。



## 4 布団

ベッドと違い、布団は畳の上に敷いて使用することや、使用する前は押し入れに収納してあることを説明しましょう。従業員が布団を敷く場合は、事前にその旨を伝えておくことが必要です。また、もみがらを使った枕だと、固くて眠れない外国のお客様も多いので、柔らかい枕を用意すると喜ばれるでしょう。



## 5 お風呂

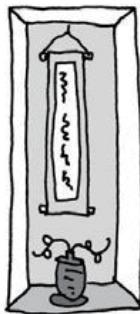
お風呂の利用の仕方に関しては、特に注意点が多いので詳しい説明が必要です。

- 営業時間
- 部屋からタオルを持っていく
- 男湯と女湯の区別
- 床が滑りやすいこと
- 他人と一緒にに入る
- 洗い場で体を洗ってから湯船に浸かる
- タオルを湯船につけない
- 湯船の栓は抜かない etc.



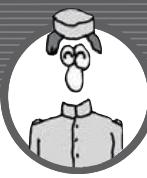
## 6 床の間

外国からのお客様は床の間の意味が分からぬいため、座つたり、スーツケースなどの荷物を置いてしまうことがあります。床の間は、掛け軸を掛けたり、花瓶を置いたりする、日本家屋ならではのスペースであることを説明しましょう。



### さらに深いおもてなし！

- 外国からのお客様は、旅館や民宿によっては門限があることを知らないので、事前の説明が必要です。
- 食事に関しては、和風旅館や民宿でも和食と洋食を選べるようにすると喜ばれるでしょう。



## 2-8 | 料理メニューについて

## ① メニュー内容

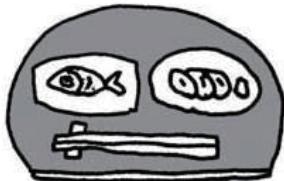
外国人用にメニューを大幅に変更する必要はありませんが、できるだけ選択の幅を持たせてあげると喜ばれます。また、朝食に関しては、洋食と和食の両方を用意しておくことが望されます。メニュー表は料理の写真を掲載しておくと、言葉が通じなくてもおおよその内容を理解してもらえます。多言語表記としておけばなお良いでしょう。

## ② 日本料理

日本料理に関しては、中身や食べ方の説明をすると良いでしょう。

## &lt;参考例&gt;

枝豆をサヤ付きのまま食べてしまう。しゃぶしゃぶのゴマだれとポン酢ダレの違いが分からぬ。すき焼きの生卵を使った食べ方や、熱い肉や野菜と食べるので、卵にも火が通り、サルモネラ菌の心配がないこと etc.



## ③ 日本の食事のマナー

箸の使い方の簡単な説明や、日本では味噌汁などを食べるときにスプーンを使わずに、お椀を持って食べることなどを説明すると良いでしょう。また、ソバなどを食べるときに、ズルズルと音を立てて食べますが、欧米の方にとっては、我慢のならないことなので、事前の説明が必要です。

## さらに深いおもてなし❶

- 韓国では、ひとつのメニューをオーダーすると何品かついてくるのが普通なので、コース料理は別にして、料理一品ずつに料金が掛かることを説明しましょう。
- 韓国の方に、普段、毎日食べるキムチや、旅館などに連泊されるときは、韓国料理（チヂミなど）を一品用意すると大変喜ばれます。
- 韓国の方は、毎食必ず鍋かスープの汁物を食べることや、お椀を持って食べる習慣がないことを認識しておくと良いでしょう。
- 韓国や中国の方は、冷めたものを好まないため、配慮が必要です。
- 台湾の方は食に対する関心が比較的高く、最近では和食を好む方も増えているようです。
- 中国の方は、想像をはるかに超える量のわさびや豆板醤などの辛子を要望する場合があります。また、内陸の方は豆板醤をご飯にのせて食べたり、ニンニクをたのむ方も多いようです。
- 中国の方に対して、支那ソバという字は漢字が読めるため不愉快な気持ちにさせてしまうので、注意が必要です。
- 中国の方は、どこでも中華料理を食べることを好む傾向があることを認識しておくと良いでしょう。
- 欧米の方用に、大きいサイズの紙ナプキンの用意が望まれます。
- 国によっては、生魚を食べる習慣がないので、事前の確認が必要です。
- 欧米の方は、必ずお水を希望されるので、予め用意することが望まれます。



# おもてなしのポイント～宿泊施設編

## ④ 食習慣の違い

外国からのお客様の中には、宗教や主義等によって食べてはいけないものがあります。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、食べてはいけないものがあるかどうかを確認しましょう。

### ■イスラム教

主な対象国／インドネシア、マレーシア、ブルネイ、バングラディシュ、中近東諸国 etc.

食べてはいけないもの／豚（不浄な動物とされているため）

豚以外の肉についても、基本的にはイスラムの流儀にそって調理されたものでなければ、食べてはいけないことになっています。

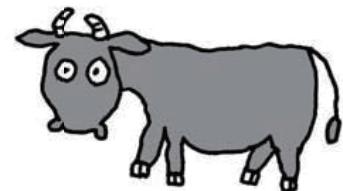


### ■ヒンドゥー教

主な対象国／インド、ネパール、ブータン etc.

食べてはいけないもの／牛（聖なる動物とされているため）

教義によっては、肉類がすべてダメな方もいます。

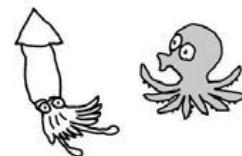


### ■ユダヤ教

主な対象国／イスラエル、アメリカ etc.

食べてはいけないもの／豚肉、鱗のない魚介類（イカ・タコ etc.）、

一つの食べ物の中に親子で入っているもの（卵と鶏肉、鮭とイクラ etc.）



ユダヤ教の食律方法に基づいて調理された食べ物をコーチャーフードと言います。主に牛肉・ラム・山羊肉などが食され、豚肉等は禁食とされています。それぞれの肉は、まず塩で血抜きをして調理された後、食べることができます。

### ■ベジタリアン（菜食主義者）

ベジタリアンの中にも、肉だけ食べない方や、肉も魚も食べない、また、卵も食べないなど、様々な方がいます。魚を食べない方の中には、みそ汁などの鰹だしやブイヨンもダメな場合があるので注意しましょう。

## 2-9 | 現場の声～気をつけてのこと・喜ばれたこと・困ったこと

宿泊施設に関して、実際に外国のお客様と接している方々にアンケートを取り、その結果をまとめました。外国のお客様にご満足いただけるおもてなしの参考にしてください。

### 1 こんなことに気をつけています／喜ばれました

- フライトの関係上、午前中に来館されるお客様が多いため、事情の許すかぎりアーリーチェックインできるようになっています。
- 荷物をお持ちする際、カメラやパソコン、また、貴重品が入っている可能性の高いアタッシュケースなどは、安全面とセキュリティの関係上、運んでいいかどうかを確認してから運ぶようにしています。
- 客室の設備、特にシャワートイレの使用法など、外国のお客様にとって馴染みのない設備に関しては、多言語表記の説明書を貼って対応しています。
- 非常事態発生時の連絡方法や避難経路の図面は必ずご確認いただくように、チェックインの際に多言語の書面をお見せしてお願いしています。
- 曖昧な表現は避け、YES／NOをはっきりさせています。
- 日付、時間、金額、部屋番号など、数字に関することはメモに書いて対応するなど、特に注意して確認しています。
- 有料ビデオの料金やクリーニング代が高いと言われることが多いので、事前の説明を徹底しています。
- ホテルでタクシーに乗車される際、運転手に行き先を書いたメモと、帰り用のホテルカードを渡しています。
- 施設内のショップで浴衣を販売したところ、大変好評でした。
- お客様が帰られるときには、新幹線や電車の駅まで案内しています。
- 外国のお客様に人気のある飲食店の一覧表をお渡ししています。
- ホテル近郊のジョギングマップを、みんなでルートを考えて作成しました。
- 消費税／サービス料込みの部屋代に計算し直して、請求書を作っています。

### 2 こんなことで困りました

- 大浴場の栓を抜かれてしまい、浴槽の湯がカラッポになって他のお客様に迷惑をかけてしまいました。
- 体調不良のお客様を病院にお連れしたときに、英語を話せるドクターがいなくて困りました。
- ホテルのフィットネスクラブに、入れ墨のある外国のお客様が来られたときの対応に困りました。ビジネス客の方でも小さな入れ墨のある方が多いです。
- 客室からかける国際電話の料金が高すぎるという苦情の対応に困りました。

※上記の項目については、日頃から対応策を検討しておきましょう。



## おもてなしのポイント～飲食店編

### 3-1 | 基本的なマナー

国によって大きく異なるものの一つが食文化。それだけに見知らぬ土地で、初めての飲食店に入るといろいろ戸惑うことが多いものです。できるだけ入店しやすくしてあげる配慮や、料理のメニュー内容や食べ方を含めて、楽しい食事の時間を過ごしていただけるよう、心をこめたおもてなしを心がけましょう。

### 3-2 | 看板・メニューの表示について

外国からのお客様に気軽にお店に入っていただくためには、店内に入らなくても、どんな料理が食べられる店なのか分かるようにすることが大切です。多言語表記の看板やメニュー、料理サンプルを店頭に置いておくと良いでしょう。

#### さらに深いおもてなし！

■外国からのお客様に対して、来店・退店時に各国の言語で簡単な挨拶をすると、親しみを感じてくれます。☆外国語会話集はP33をご覧ください。

### 3-3 | 支払いについて

#### ① 税金・サービス料金

外国でも税金やサービス料を別途請求する習慣はありますが、自国の基準で判断してしまったり、なかには税金は掛からないと思っている場合もあり、トラブルになることがあります。このようなトラブルを未然に防ぐために、その旨をメニューに多言語表記したり、口頭で確実に伝えましょう。



## 2 支払い通貨・クレジットカード

支払いに、日本円以外の通貨も使えるのか、またクレジットカードが使えるのかどうかを、テーブルやキャッシュレーなど、目に付くところに多言語表記すると良いでしょう。

## 3 キャッシュレー払い・座席払い

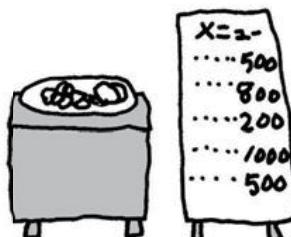
日本の飲食店ではキャッシュレーでの支払いが一般的ですが、座席での支払いを基本にしている国もあります。支払いに戸惑われることのないよう、請求書やテーブルなどにその旨を多言語表記しておくことが望まれます。

## 4 時価

価格に関してトラブルの原因になりやすいのが「時価」の表示。時価となっているものは高価なものが多く、精算時にビックリされることが多いです。時価のメニューをオーダーされた場合は、日によって値段が変わること、そしてその日の値段がいくらなのかを必ず伝えましょう。

## 5 食券制

飲食店の中には、最初に食券を購入して食事をする店がありますが、たとえ日本人であってもその店に初めて訪れる場合は、システムがよく分からなことがあります。外国からのお客様であればなおさらのこと。入店した段階で、すぐに従業員がシステムを教えるか、目立つところに多言語表記で案内する必要があります。



### さらに深いおもてなし！

- 消費税がない国もあるので、特に丁寧な説明が必要です。
- 自動販売機も多言語表記にしておくと喜ばれるでしょう。



## 3-4 | 日本固有のサービスについて

### ① 席料

席料を課す場合は、事前に了解を得ておくことが大切です。確認しておかないと、精算の際に「そんなことは聞いていない」とトラブルになるので注意してください。



### ② 突き出し・お通し

居酒屋やスナックなどで、最初に出される突き出しやお通しが席料のようなもので全員に出されること、料金はいくらかということを事前に伝えましょう。



### ③ 水は無料

日本では水が無料であること、また、おかわりが自由にできることを伝えてあげると親切です。ただし、欧米の方は、圧倒的にミネラルウォーターを要望される方が多く、特にヨーロッパの方は、ガス入りのミネラルウォーターを要望されるので、メニューに入れておくと良いでしょう。また、特に愛知県の水は、大都市圏の中でも上質であることを説明すると良いかもしれません。



### ④ おしぶり

日本人にとっては当たり前のおしぶりも、外国からのお客様には、何のためのものなのかを説明する必要があります。まず最初に手を拭くこと、また、服などに料理をこぼした際に使用することなどを説明しましょう。



## 3-5 | 料理メニューについて

### ① メニュー内容

外国人用にメニューを大幅に変更する必要はありませんが、量が少ないと言われることが多いため、料理写真などを用意して確認していただくか、たとえば、お皿をお見せしてだいたいの量を説明するのも一つの方法です。また、メニュー表は多言語表記にすると良いでしょう。

### ② 日本料理

日本料理に関しては、中身や食べ方を説明すると良いでしょう。

#### 〈参考例〉

枝豆をサヤ付きのまま食べてしまう。しゃぶしゃぶのゴマだれとポン酢ダレの違いが分からない。すき焼きの生卵を使った食べ方や、熱い肉や野菜と食べる所以、卵にも火が通り、サルモネラ菌の心配がないこと etc.

### ③ 日本の食事のマナー

箸の使い方の簡単な説明や、日本では味噌汁などを食べるときにスプーンを使わずに、お椀を持って食べることなどを説明すると良いでしょう。また、ソバなどを食べるときに、ズルズルと音を立てて食べますが、欧米の方にとっては、我慢のならないことなので、事前の説明が必要です。





## おもてなしのポイント～飲食店編

### さらに深いおもてなし！

- 韓国の方は、毎食必ず鍋かスープの汁物を食べることや、お椀を持って食べる習慣がないことを認識しておくと良いでしょう。
- 韓国や中国の方は、冷めたものを好まないため、配慮が必要です。
- 台湾の方は食に対する関心が比較的高く、最近では和食を好む方も増えているようです。
- 中国の方に対して、支那ソバという字は漢字が読めるため不愉快な気持ちにさせてしまうので、注意が必要です。
- 中国の方は、想像をはるかに超える量のわさびや豆板醤などの辛子を要望する場合があります。また、内陸の人は豆板醤をご飯にのせて食べたり、ニンニクをたのむ方も多いようです。
- 欧米の方用に、大きいサイズの紙ナプキンの用意が望されます。
- 欧米の方は、必ずお水を希望されるので、予め用意することが望されます。
- 国によっては、生魚を食べる習慣がないので、事前に確認が必要です。



## ④ 食習慣の違い

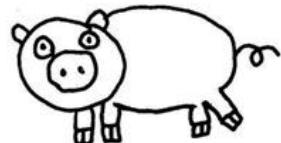
外国からのお客様の中には、宗教や主義等によって食べてはいけないものがあります。オーダーを受ける際に、何か食べてはいけないものがあるかどうかを確認することが大切です。

### ■イスラム教

主な対象国／インドネシア、マレーシア、ブルネイ、バングラデシ、中近東諸国 etc.

食べてはいけないもの／豚（不浄な動物とされているため）

豚以外の肉についても、基本的にはイスラムの流儀にそって調理されたものでないと食べてはいけないことになっています。

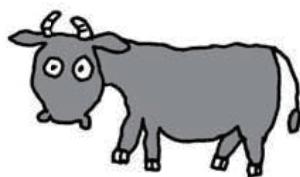


### ■ヒンドゥー教

主な対象国／インド、ネパール、ブータン etc.

食べてはいけないもの／牛（聖なる動物とされているため）

教義によっては、肉類がすべてダメな方もいます。

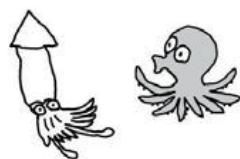


### ■ユダヤ教

主な対象国／イスラエル、アメリカ etc.

食べてはいけないもの／豚肉、鱗のない魚介類（イカ・タコ etc.）、

一つの食べ物の中に親子で入っているもの（卵と鶏肉、鮭とイクラ etc.）



ユダヤ教の食律方法に基づいて調理された食べ物をコーシャーフードと言います。主に牛肉・ラム・山羊肉などが食され、豚肉等は禁食とされています。それぞれの肉はまず、塩で血抜きをし調理された後、食べることができます。

### ■ベジタリアン（菜食主義者）

ベジタリアンの中にも、肉だけ食べない方や、肉も魚も食べない、また、卵も食べないなど、様々な方がいます。魚を食べない人の中には、みそ汁などの鰹だしやブイヨンもダメな場合があるので注意しましょう。



## おもてなしのポイント～飲食店編

### 3-6 | 現場の声～気をつけてのこと・喜ばれたこと・困ったこと

飲食店に関して、実際に外国のお客様と接している方々にアンケートを取り、その結果をまとめました。外国のお客様にご満足いただけるおもてなしの参考にしてください。

#### ① こんなことに気をつけています／喜ばれました

- 「まだ食べたことがない日本料理はなんですか?」と質問して名前を出してもらい、その絵を描いたり食材を見せたりして、説明して食べていただきました。
- お客様が帰るときに、箸置きや湯呑み、夏であればうちわや扇子をプレゼントしています。
- 厨房で魚をさばいているところをお見せして楽しんでいただきました。
- 最初にお茶を出すときに、必ずお水も一緒に出すようにしています。
- 和室にご案内する時は、掘りごたつのある部屋を優先しています。
- 外国のお客様の中には作りながら食べることに慣れていない方もいらっしゃるため、しゃぶしゃぶなどの鍋物料理は、様子を見ながらこちらで調理して取り分けるようにしています。
- サンドウィッチの中身で、食べられないものがある場合には、要望に応じられる範囲で差し替えるようにしています。
- 欧米には、お酒やビールを注いでもらう際にコップや杯を受けるという習慣がないため、最初に「どうぞ(コップを)お持ちください」などと声をかけて仕草を見せて注ぎ、理解してもらえるように促しています。
- 箸のほかに、フォーク・ナイフ・スプーンもご用意しています。

#### ② こんなことで困りました

- 豚肉が入った料理を食べられないお客様が来られた時、豚肉抜きでは作れない料理もあったため、別の料理を注文していただきました。
- きしめんとうどんの違いなど、日本特有の料理の説明ができませんでした。
- 店までの道を電話で聞かれたときに説明することができませんでした。
- お通し(突き出し)のことを説明しても、なかなか理解してもらえませんでした。
- クレジットカードが使用できないのに、現金の持ちあわせがないお客様の対応に困りました。

\*上記の項目については、日頃から対応策を検討しておきましょう。



## おもてなしのポイント～タクシー編

### 4-1 | 基本的なマナー

タクシーに乗車したときの対応や運転が、その国の様子を知るひとつの基準になるとも言われています。お客様がたとえ外国の方だと分かっていても、まずは「こんにちは」「どうぞ」などと、笑顔で声を掛け、安心して乗車していただくことが大切です。また、外国からのお客様は特にタバコの臭いに敏感です。車室内を常に清潔に保ち、快適に乗車していただけるよう心がけましょう。

☆外国語会話集はP33をご覧ください。



### 4-2 | 料金システムについて

#### 1 基本料金

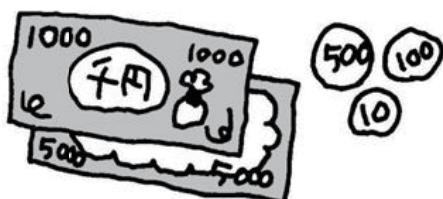
乗車区間の長さにかかわらず、タクシーに乗車した場合には、一定の基本料金が掛かる事と、また、基本料金をベースに、距離と時間に応じて料金が加算されていくことを説明しましょう。

#### 2 深夜早朝割増・迎車回送料金

深夜から早朝にかけては割増料金が掛かる事と、また、電話でタクシーを呼んだ場合には、追加料金が掛かる事を説明しましょう。

#### 3 支払い方法

乗車していただいた段階で、支払い可能な通貨やクレジットカードの種類など、支払いの方法を確認しておきましょう。





## おもてなしのポイント～タクシー編

### 4-3 乗車時の留意点

#### ① 行き先、料金の確認

乗車していただいたら、指差し会話集や地図を使って行き先を明確に確認しましょう。また、可能であれば目的地までのだいたいの料金を伝えてあげるとトラブルを避けることができます。

#### ② 経路、高速道路利用の確認

近道だからといって細い路地などに入っていくと、不案内な外国の方に不安を与えることがあります。できる限り幹線道路を利用し、細い路地などを利用する場合には簡単に説明すると良いでしょう。また、目的地によっては高速道路を利用したほうが早く到着できること、また、その場合、別途料金が掛かることを必ず説明しましょう。

#### さらに深いおもてなし ❶

- ほとんどの外国では、タクシーが自動ドアではないため、自分で開閉しようとしてケガをしてしまうことがあります。良く確認してからドアを開閉しましょう。
- 欧米の方は、大きな荷物を持って移動することが多いので、トランクルームに私物や掃除道具などを入れておくかずになるべく空の状態にしておきましょう。

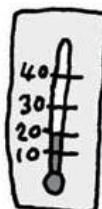
### 4-4 乗車中の留意点

#### ① 渋滞時の対応

交通事故などで、渋滞にはまってしまった場合には、分かる限りの状況と到着までには時間がかかることを、筆談や指差し会話集などで説明しましょう。

#### ② 車内温度の調節

快適に乗車していただくために、「暑くないですか」など、エアコンの温度に気を配りましょう。





### ③ 情報提供

たとえ短い時間であっても、タクシーの中は大切な国際交流の場です。周辺の観光施設や建物についての知識を蓄積しておくと共に、外貨両替可能な銀行や郵便局、病院などの位置も把握しておくと良いでしょう。

### さらに深いおもてなし！

- 欧米の方は、日本のタクシーは暑過ぎると不満を持たれる方が多いので注意しましょう。
- ラジオ放送に夢中になって、お客様への配慮を怠らないようにしましょう。また、ラジオをつけっぱなしにしていたりすると、うるさがられることがあるので気を付けましょう。

## 4-5 降車時の留意点



### ① 支払い

支払いの際には、「〇〇〇円お預かりします」としっかり声に出して確認するようにしましょう。クレジットカードで支払う際も、必ず金額を伝えましょう。

### ② レシート

レシートは必ず渡すようにしましょう。忘れ物をした時などに、お客様が電話番号を確認したり、乗車証明になります。

### ③ 忘れ物

お客様が降りられる際には、必ず忘れ物がないかどうかを確認しましょう。万が一、忘れ物があった場合には、そのお客様が乗車した時間・区間、また、どんな方であったかなど、分かる限りの情報を記載しておきましょう。忘れ物は、必ず一定期間、保管してください。



# ヘルプ情報&外国語会話集

## 5-1 | ヘルプ情報

### ① 病院（外国語で診療可能な医療機関）

あいち救急医療ガイドのホームページをご参照ください。

HP／<http://www.qq.pref.aichi.jp/ap/qq/men/pwtpmenult01.aspx>

外国語でのご案内

TEL／050-5810-5884(中国語、英語、ポルトガル語、スペイン語、韓国語 共通)

### ② 愛知県内の主な外国（総）領事館

在名古屋中国総領事館	名古屋市東区東桜 2-8-37	052-932-1098
在名古屋大韓民国総領事館	名古屋市中村区名駅南1-19-12	052-586-9221
在名古屋ブラジル連邦共和国総領事館	名古屋市中区丸の内1-10-29 第8白川ビル2F	052-222-1106
在名古屋米国領事館	名古屋市中村区那古野1-47-1 名古屋国際センタービル6F	052-581-4501
在名古屋オーストラリア領事館	名古屋市中区錦1-20-10 一光伏見ビル8F	052-211-0630
在名古屋カナダ領事館	名古屋市中区丸の内3-17-6 ナカトウ丸の内ビル6F	052-972-0450

### ③ 外国人ヘルプデスク及び案内所

名称	住所／電話番号	対応可能言語	営業日	営業時間
公益財団法人 愛知県国際交流協会 多文化共生センター	名古屋市中区三の丸2-6-1 愛知県三の丸庁舎内 TEL／052-961-7902 <a href="http://www2.aia.pref.aichi.jp/">http://www2.aia.pref.aichi.jp/</a>	英語・スペイン語	月～金	13:00～18:00
		ポルトガル語	月～土	10:00～18:00
		中国語	月	13:00～18:00
公益財団法人 名古屋国際センター	名古屋市中村区那古野1-47-1 国際センタービル3F TEL／052-581-0100 <a href="http://www.nic-nagoya.or.jp/">http://www.nic-nagoya.or.jp/</a>	英語	火～日	09:00～19:00
		中国語	火～金	13:00～17:00
		韓国語	土・日	10:00～17:00
		フィリピン語	火・土・日	13:00～17:00
		スペイン語	火～日	10:00～17:00
		ポルトガル語	火～日	10:00～17:00
		ベトナム語	第1・3日曜日	13:00～17:00
名古屋市 名古屋駅観光案内所	名古屋市中村区名駅1-1-4 JR名古屋駅構内 TEL／052-541-4301	英語	毎日	09:00～19:00
オアシス21iセンター	名古屋市東区東桜1-11-1 オアシス21地下広場内 TEL／052-963-5252	英語	毎日	10:00～20:00
名古屋市 金山観光案内所	名古屋市中区金山1-17-18(金山総合駅北口) TEL／052-323-0161	英語	毎日	09:00～19:00
名古屋港総合案内所 (ガーデン緑園総合案内所)	名古屋市港区港町1-9 TEL／052-654-7000	英語	火～日	09:00～17:00
外国人医療センター (MICA:Medical Information Center Aichi)	名古屋市中村区名駅南2-11-43 日商ビル2F N P Oステーション <a href="http://npomica.jimdo.com/">http://npomica.jimdo.com/</a> TEL／052-588-7040	英語	火・木・土	13:00～17:00

## ④ ハンディキャップ情報（日本語）

### ●JR東海テレホンセンター

主な案内／身障者用の列車利用方法

名古屋 TEL／052-581-2077 営業時間／毎日6:00～24:00

豊橋 TEL／0532-52-2052 営業時間／毎日9:00～20:00

HP／<http://www.jr-central.co.jp/>

### ●名古屋鉄道

主な案内／各駅のバリアフリー情報

HP／[http://www.meitetsu.co.jp/train/guidance/barrier\\_free/](http://www.meitetsu.co.jp/train/guidance/barrier_free/)

### ●近畿日本鉄道

主な案内／各駅のバリアフリー情報

HP／<http://www.kintetsu.co.jp/barrierfree/barrierfree.html>

### ●名古屋市営地下鉄

主な案内／車いすでも利用しやすい駅かどうかの情報

### ●名古屋市営バス

主な案内／乗降しやすいノンステップバスやリフトバスに関する情報

日本語 TEL／052-522-0111 営業時間／毎日8:00～19:00

HP／<http://www.kotsu.city.nagoya.jp>

外国語 TEL／052-581-0100(国際センター)

営業時間／火～日8:45～17:15

### ●AJU車いすセンター

主な案内／重度身体障害者リフト付きタクシー運行事業と車いす無料貸し出し

TEL／052-851-5240 営業時間／月～土9:00～17:00

HP／<http://www.aju-cil.com/>

### ●交通エコロジー・モビリティ財団／らくらくおでかけネット

主な案内／各地の駅・バスターミナル・空港のバリアフリー情報

TEL／03-3221-6673 営業時間／月～金9:30～17:30

HP／<http://www.ecomo-rakuraku.jp/rakuraku/index/>

### ■注意！

日本と外国では、車いすの大きさやタクシーの大きさの基準が異なる場合があります。外国の電動車いすが、日本の車いす表示のある身障者用トイレに狭くて入れなかったり、車いすのままで乗れるタクシーでも車高が低すぎて頭がつかえたりするケースが少なくありません。そのようなことも事前に把握しておき、十分に配慮する必要があります。



# ヘルプ情報&外国語会話集

## 5-2 外国語会話集

日本語	韓国語	中国語(繁体)	中国語(簡体)	英語
はい	네. 네	是. シ	是	Yes. イエス
いいえ	아닙니다. アニムニダ	不是. ブーシー	不是.	No. ノー
おはようございます	안녕하십니까? アンニョンハシムニカ	早上好. ザオシャンハオ	早上好.	Good morning. グッ モーニン
こんにちは	안녕하십니까? アンニョンハシムニカ	您好. ニンハオ	您好.	Good afternoon./Hello. グッ アフタヌーン／(Hello.)
こんばんは	안녕하십니까? アンニョンハシムニカ ※韓国語では朝、昼、夜の あいさつの言葉は同じです。	晚上好. ワンシャンハオ	晚上好.	Good evening./Hello. グッ イーベニン／(Hello—)
さようなら	안녕히 가십시오. アンニヨンヒ カシッショ ※留まる人たちが立ち去る人に 対して使う「見送る言葉」です。  안녕히 계십시오. アンニヨンヒ ケシッショ ※その場から立ち去る人が その場に留まる人に言う 別れの言葉です。	再見	再见.	Good bye. グッ バイ
またお越しください	또 오십시오. ト オシッショ	歡迎下次再來.	欢迎下次再来.	Please come again. プリーズ カム アゲン
ありがとうございます	감사합니다. カムサハムニダ	謝謝.	谢谢.	Thank you. サンキュー
どういたしまして	천만의 말씀입니다. チョンマネ マルスミムニダ	不客氣.	不客气.	You are welcome. ユー アー ウエルカム
ごめんなさい	죄송합니다.(申し訳ありません) チソンハムニダ 미안합니다.(ごめんなさい) ミアナムニダ	對不起.	对不起.	I'm sorry. アイム ソーリー
いらっしゃいませ	어서 오십시오. オソ オシッショ	歡迎光臨.	欢迎光临.	Welcome. ウェルカム
(少々)お待ちください	잠시만 기다리십시오. チャムシマン キダリシッショ	請稍等.	请稍等.	Please wait (a moment). プリーズ ウエイト (ア モーメント)
危険です	위험합니다. ウイホマムニダ	危險.	危险.	(It's )Dangerous. (イツ) デーンジャークス
大丈夫ですか	괜찮습니까? ケンチャンスムニカ	沒問題嗎?	没问题吗?	Are you O.K? アー ュー オウケイ?

日本語	タイ語(話者が女性の場合/男性の場合)
はい	ค่ะ / ครับ カア/クラッ(ブ)
いいえ	ไม่ค่ะ / ครับ マイ カア/ クラッ(ブ)
おはようございます	สวัสดีค่ะ / ครับ サワッ(ト) デイー カア/クラッ(ブ)
こんにちは	สวัสดีค่ะ / ครับ サワッ(ト) デイー カア/クラッ(ブ)
こんばんは	สวัสดีค่ะ / ครับ サワッ(ト) デイー カア/クラッ(ブ)
さようなら	เจอกันใหม่ค่ะ / ครับ チュー カン マイ カア/クラッ(ブ)
またお越しください	เชิญมาอีกครั้งนะค่ะ / ครับ チューン マー イー(ク) クラン ナ カ/クラッ(ブ)
ありがとうございます	ขอบคุณค่ะ / ครับ コー(ブ) クン カア/クラッ(ブ)
どういたしまして	ไม่เป็นไรค่ะ / ครับ マイ ペン ライ カア/クラッ(ブ)
ごめんなさい	ขอโทษค่ะ / ครับ コオ トー(ト) カア/クラッ(ブ)
いらっしゃいませ	ยินดีต้อนรับค่ะ / ครับ イン デイー トン ラッ(ブ) カア/クラッ(ブ)
(少々)お待ちください	รอสักครู่นะค่ะ / ครับ ロー サックルー ナ カ/クラッ(ブ)
危険です	อันตราย アンタライ
大丈夫ですか	OK ใหม่ค่ะ / ครับ オーケー マイ カ/クラッ(ブ)

# おもてなし ハンドブック

外国からのお客様をお迎えするにあたって

