

# 外国からのお客様対応マニュアル

世界的に旅行者の数が増え続けている今、これからも松本が魅力的な観光地であり続けるために、お客様を受け入れる国際的な環境を整えることが求められています。



## 外国人旅行者ってどんな人？

### 約半数が「初めての日本」

外国人旅行者の約半数は「初訪日客」です。食事、宿泊、交通など、慣れないことがいっぱいです。

### 松本は日本旅行の一部

東京、富士山、京都など、全国の観光地を巡る方がほとんど。だからこそ「松本ならではのもの」を求めます。

### 長期旅行で滞在中

平均して日本に2~3週間滞在するとのデータも\*。日用品やインターネットなど、滞在中は様々な生活環境も必要とします。

\*SCOP「松本市の外国人旅行者動向調査」(2013年)より

### 欧米豪からの旅行者は

- 歴史や伝統文化、アウトドア(ウォーキング、サイクリングなど)、和食、ナイトライフ(バーなど)に関心あり。
- 個人の興味にもとづいて積極的に行動し、外国人旅行者が少ない場所へも行きたがります。

### アジア圏からの旅行者は

- 桜、紅葉などの四季、ショッピング、和食、きれいな水や空気のある環境などに関心あり。東南アジアの方には雪も人気あり。
- みんなで賑やかに楽しむのが好きで、有名な観光地や体験が喜ばれます。記念撮影と土産物が好きです。

※ここに示した内容は、あくまで一般的な傾向です。



## 接客のポイント

### ① 相手をよく見て!

コミュニケーションの基本は相手を見ること。言葉が通じなくても、表情や身振りを見れば理解しあえるもの。私たちも海外で、外国人だと目をそらされては悲しくなるはず。相手は「お客様」、まずはよく見て!

### ② 相手の視点(価値観)を想像して!

外国で右も左もわからない、ただその街ならではの体験を期待している——そんな視点、価値観を持ったお客様であると想像しながらの接客を!

### ③ 言葉より笑顔で!

ここは日本、英語ができなくても問題ありません。お客様に伝えるべきは、言葉ではなく気持ちのほう。言葉は苦手でも大丈夫、まずは笑顔で迎えて!

### ④ くだいくらい確認を!

相手には異なる文化、習慣があり、私たちの「当然」は向こうの「意外」。「察してね」はトラブルの種です。商品・サービスを売るときは、その内容や料金(税別か人数分かなど)をくだいくらい確認するとよいでしょう。



### ムスリム(イスラム教徒)の旅行者に配慮すると喜ばれること



インドネシアやマレーシアなどから、ムスリムの旅行者も多く松本を訪れています。

#### 食事

豚肉とアルコールは摂れない(ラード・みりんなどの由来成分もNG)ため、「No pork, No alcohol」を伝えることができれば安心できます。

#### 礼拝

1日5回決まった時間帯に、メッカに向かって礼拝します。礼拝前には水で口や足を清めます。宿泊施設では、コンパスがあると喜ばれます。

## Q&A よくある質問への回答例

### Q 日本円を引き出せるATMはどこ?

大手にある松本市観光情報センターおよび郵便局、セブンイレブんにあります。

### Q 自転車を借りたいんだけど?

**カ車**: 大名町の民間主体で運営(無料)。宿泊施設などで貸し出している(対応施設の詳細は「カ車」でWeb検索を)。

**すいすいタウン**: 松本観光コンベンション協会が運営(無料)。Mウイング、松本城大手門駐車場、市美術館などで貸出(9時~17時)。問合せは39-7176(松本市観光情報センター)。

### Q 松本城以外のみどころは?

- 中町通り、縄手通り
- 日本浮世絵博物館(島立にある外国人に人気の博物館)
- 松本市美術館(草間彌生は特に欧米での知名度高し!)
- 上高地(日帰りで行ける国立公園!)

欢迎 환영

welcome

benvenuto

bienvenue

vítejte

bem-vindo

добро пожаловать

välkommen

欢迎

willkommen

# 接客の実践 宿泊施設編

外国人接客に不安のある事業者の方向けに、入門的な内容のみ示しています。  
施設の状況に合わせてうまくアレンジしながらご活用ください!



## 全般的な対応

### 「礼儀正しさ」と「笑顔」

まずは基本をしっかり。国によって接客態度を変えないことが重要です。

### 英語パンフレット類

観光パンフレットや市街地マップの外国語版を用意しておくに役に立ちます。



### 「当たり前」をきちんと説明

文化の違いを踏まえてできるだけ丁寧に。「部屋のお茶請けは無料」「浴衣は入浴後に着る」「布団は施設側で敷く」など。



### 設備の使い方の説明

テレビやエアコンのリモコン、ウォシュレット、無料の水やコーヒーサービス、Wi-Fiスポットの場所・アクセス方法など。



## 予約対応時の確認事項

### 予約内容の詳細確認

予約を受ける際は、料金(内税・外税)、内容(食事の有無、部屋のタイプ)、人数などについて十分な確認を。後々の連絡や確認を考えれば、FAXや電話よりEメールでやりとりするのが理想です。



予約を受付ける際には、**<チェックイン時点で言われても対応できないこと>**をきちんと伝えておくことがとても重要です。

(例)

- クレジット決済不可なので現金を用意いただく
- 予約時点で希望された場合のみ送迎を行う
- 予約時点で希望された場合のみベジタリアンメニューを用意する

※来訪時に頼まれても対応しないことをメールの文面に残しておくより安心です。

## チェックイン時の確認事項

### フロントで次のような点を確認しておく

- パスポートの氏名、旅券番号  
(了承をいただいてから記録をとる)
- 料金、人数、サービス内容に齟齬がないか  
(部屋のタイプ、食事の有無など)
- 支払い方法(現金かクレジットか)
- 門限、チェックアウト時間
- 食事の時間、場所、内容(肉の種類など)



食事の直前でベジタリアンメニューを要望されるケースがあるため、こうした対応についての宿の方針は必ず事前に伝えておく必要があります。

## これがあれば便利



- 歓迎メッセージ
- チェックアウト時間
- 食事・入浴の場所や時間
- Wi-Fi スポット
- 緊急連絡先
- 周辺の観光案内 など

外国語で「施設紹介シート」をつくっておき、チェックイン時に手渡す。A4用紙1枚程度のシンプルなものでOK。



食堂、浴場(特に男湯と女湯ののれん)など、施設内の主な場所を案内するサインには英語表記を付けておく。



入浴の仕方、マナー、タトゥーに関するルールなどを英語とイラストで表示する。(既存の表示はネットで入手可)

欢迎 환영

welcome

benvenuto

bienvenue

vítejte

bem-vindo

добро пожаловать

välkommen

歓迎

willkommen

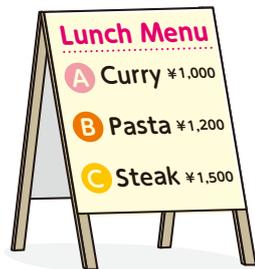
# 接客の実践 飲食店編

外国人接客に不安のある事業者の方向けに、入門的な内容のみ示しています。  
お店の状況に合わせてうまくアレンジしながらご活用ください!

## 入店前の情報案内

### 入口前のひと工夫

外国人旅行者にとって、外観から「どのような料理が出るのか」「価格帯」が分からないと不安なもの。看板などにひとこと英語を付けたり、料金を漢数字でなくアラビア数字にしたり、料理サンプルを置いたりすれば、無用の混乱を避けられます。



### 詳細な情報案内

外国人旅行者は入店前にこんな情報を知りたがっています。

- 座敷かテーブルか(欧米人はテーブルを好む)
- 禁煙か(世界的な常識では食事処は禁煙)
- ベジタリアンメニューがあるか
- 英語メニューがあるか
- Wi-Fiが使えるか
- 英語のできるスタッフが常駐しているか

これらが入店前にわかると大変安心します。こうした情報は、Webサイトやパンフレットでも積極的に示したいところ。



禁煙



テーブル

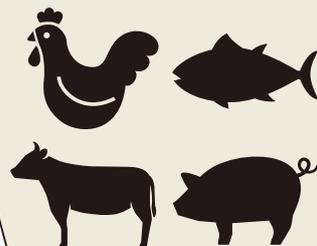


ベジタリアン



WiFi

## これがあれば便利



メニューには写真が必須です。言葉では料理を想像しにくいものですが、写真があれば一目瞭然。なお「Oyako-Don」のようにただローマ字表記をつけても意味はありません。

写真に加え、主な食材も表示できればベター。図示すれば分かりやすいです。

## 店内での接客

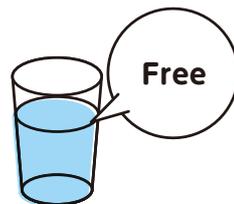


### 一押しメニューの推薦

外国人にメニュー選びは難しいもの。一押しメニューを決めておくとお互い助かります。松本なら(うちの店なら)これという一品を!地元の食材や調理法であることなどを伝えられると、なお喜ばれます。

### セルフサービスの案内

飲料水が無料であることを知らない外国人のお客様も。食券制のお店でも案内が必要です。



### Cover charge



### お通しの説明

この習慣は日本独自のものなので、説明しなければトラブルになりかねません。チャージ(cover charge)として事前に伝えておくべきです。

## お土産を売るとき



### 端的な説明

外国人旅行者には、個々のお土産にどのような意味があり、どう使うものがよく分かりません。端的に説明できると喜ばれます。

### 飲食物は丁寧に説明

食べ物の場合は、食材、おかずかスイーツか、賞味期限などを伝えられればベターです。飲み物の場合、もちろんアルコールが含まれる場合は必ず確認を。ちなみに外国人には駄菓子のご当地ものも人気です。

### 免税かどうか

小売りの場面では、免税(duty free)かどうかをよく聞かれます。

DUTY FREE

欢迎 환영

welcome

benvenuto

bienvenue

vítejte

bem-vindo

добро пожаловать

välkommen

willkommen

# 接客の実践 バス・タクシー編

外国人接客に不安のあるドライバーの方向けに、入門的な内容のみ示しています。  
状況に合わせてうまくアレンジしながらご活用ください!

## 全般的な対応

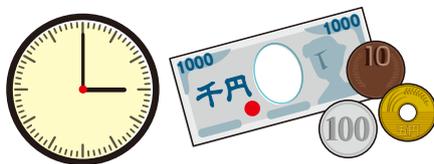
### とにかく目的地の確認を

タクシーでもバスでも、目的地さえ確認できれば大きなトラブルにはなりません。似た地名やホテル名を間違ふこともあるので、できるだけ丁寧に確認を。



### 料金と所要時間の目安を伝える

もし余裕があれば、ここまで伝えておくことで安心できます。現金の持ち合わせ、両替の必要性なども確認しておくベターです。



### 整理券の案内

バスの整理券は、案内されないとわかりにくいものです。



## 案内を頼まれたとき

### 観光マップでの確認

タクシーの行先確認のときは、ドライバーの手元に観光マップを用意しておく、指さし方式で確認すると便利です。



### 距離感の違いを意識

見知らぬ土地で距離感にはつきまません。歩ける距離でも迷うよりはとタクシーを利用するケースも。日本人のお客様とは感覚が違うことを念頭に、丁寧な対応を。

## 降車されるときのひと声

バスでは、もし可能なら、次の停留所が目的地であることを伝えられれば大変親切です。タクシーでも、降車後どちらへ歩けばよいか伝えられると助けになります。

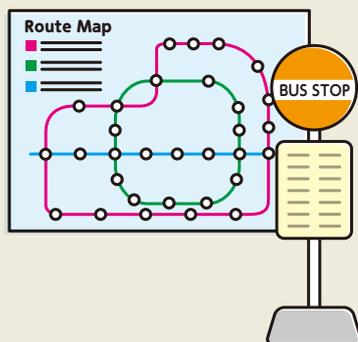


## これがあれば便利

### 英語表記のマップ

外国人旅行者の利用には、路線名と駅・バス停名を英語にしたマップが最低限必要となります。案内所やドライバーの手元においておき、いつでも手渡せるようにしておくことで安心です。

各バス停にも英語マップを掲示しておきたいところ。



### 多言語版の観光パンフレット

特にタクシーで行先を案内する際には、パンフレットを見ながらお互いに確認すればトラブルも少なくなります。観光案内所などで配布されている既存の多言語パンフレットを持っていくとよいでしょう。

