

外国人のお客様を受け入れる宿泊施設や飲食施設などでは、どのような点に注意すればよいのでしょうか。この頁では基本的なことについて紹介します。

宿泊施設で注意したいところ

●予約時の対応について

予約時の電話では、料金やサービスに誤解のないように、料金に税金やサービス料が入っているのかどうか等、細かいところまできちんと伝えましょう。

また、電話だけでなく、ホームページや電子メール、FAXを活用しても良いでしょう。クレジットカード機能でキャンセル料を受け取るギランティー・リザーベーション制度の活用も考えられます。

●言語について

電話や家電製品などの操作方法も外国語を併記しましょう。また、施設の利用方法や注意事項等を掲示する場合、特定の外国語のみで掲示をすると、その国の人のみに注意している印象を与えるので避けた方が良いでしょう。

また、言葉だけでなくイラストを使う方法もあります。特にトイレについては、温水洗浄便座や和式トイレの利用方法がわからない場合がありますので、外国語の説明文やイラストがあると親切です。

●食事について

特別に外国人の好みを優先したメニューを作る必要はないですが、できるだけメニューに選択の幅を持たせましょう。宗教上の理由など、食事に制限のある方に対しては、あらかじめ希望をうかがって可能な範囲で対応しましょう。希望に沿えない場合は、その旨をきちんと伝えましょう。

その他にも、施設周辺に飲食の施設があれば、連携して活用すると良いでしょう。

飲食施設で注意したいところ

●店舗外側の表示

食品サンプルや見本、写真を値段の表示とともに店の外に置くと、外国人のお客様も気軽に安心してお店に入れます。

●メニューの作り方

簡潔な内容の英語の説明を入れたり、料理の写真のせたり、料理に番号をつけるなど、お客様が注文しやすいように工夫しましょう。

多くの施設で共通して注意したいところ

●利用客への事前の説明

料金のシステムや、施設の使い方など日本独特の制度に誤解が生じることのないよう、事前に十分に説明することが必要です。

●店舗外側の表示

アルファベットで店名を併記したり、値段を漢数字でなくアラビア数字で記載するなどの工夫も必要でしょう。

●お店の紹介について

日本語と外国語を併記したパンフレットがあれば便利です。営業時間と定休日など基本的な情報は、はっきりと表示しましょう。

また、インターネットを活用したお店の紹介も有効でしょう。

外国人のお客様が日本にいる間に快適に過ごしていただけるように、国民性を理解した上で、基本的な施設・サービスを充実させましょう。

① 中国からのお客様

●食事について

飲食物については、一般的に温かい物が好まれますので、特に冷たい弁当は避けた方が良いでしょう。食べる量が多い人のため、「ビュッフェ」スタイルにすると喜ばれます。

●買い物について

中国語の説明文があると、品物に興味をもってくれることが多いです。

●言語について

日本を訪れる中国人は、中国語のみ話すという方が少なくありません。そのため、中国語(簡体字)の資料や案内板などがあると親切です。

② 台湾からのお客様

●食事について

見た目ボリュームを出すと良いでしょう。料理はご飯を含めてすべての料理を一度に出すと、喜ばれます。

Column

コ 同じ漢字なのにどう違う? 「繁体字」と「簡体字」

ラ 台湾と中国では「繁体字」と「簡体字」というように、使っている漢字が違います。

ム 比較的、日本語の漢字と似ているのが繁体字です。

大まかに分けると、繁体字は、香港、台湾、マカオなどを中心に使用されており、簡体字は、中国本土、シンガポールを中心に使われている文字です。

例) 大浴場 → 大浴场(簡体字) / 大浴場(繁体字)

成田空港 → 成田机场(簡体字) / 成田機場(繁体字)

東京 → 东京(簡体字) / 東京(繁体字)

シングルルーム → 单人间(簡体字) / 單人房(繁体字)