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。このページでは基本的なことを紹介します。

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、料金やサービスに説明のない場合、料金が見積もかさすサービスがあるのかどうか、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を活用して良いでしょう。クレジットカード機能やキャンセル料を受け取るギャランティーリザーブーション制度の活用も考えられます。

●言語について
電話や案内表示などの操作方法も言語で伝えるでしょう。また、施設の利用方法や注意事項等を掲示する場合、特定の国語にみずを掲示すると、その国の言葉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。特に新潟については、温水洗浄便座や和式トイレの利用方法があなたのい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性はありませんが、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、施設周辺に飲食の場所があれば、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

●店舗外観の表示
食品サンプルや見本、写真を設置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、料理の写真をのせたり、料理に番号をつけたりなど、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自の制度を説明することのないよう、事前に十分に説明することが必要です。

●店舗外観の表示
アルファベットで店名を掲示したり、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。

外人が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。

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。食べ物の量が多い人のため、「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、構わずに商品を選ぶことが多です。

●言語について
日本を訪れる中国人は、中国語のみ話す方が少なくありません。そのため、中国語（簡体字）の表示や案内板などがあると親切です。

台湾からのお客様

●食事について
見た目を重視するようでしょう。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。

同様に漢字なのほど違う？「繁体字」と「簡体字」
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。\n比較的、日本語の漢字と似ているのが繁体字です。\n大まかに分けると、繁体字は、香港、台湾、マカオを中心に使用されており、\n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 → 大浴場（繁体字）／大浴場（簡体字）\n成田空港 → 成田機場（簡体字）／成田機場（繁体字）\n東京 → 東京（簡体字）／東京（繁体字）\nシンガルーム → 普人房（簡体字）／單人房（繁体字）