

③ 韓国からのお客様

● 食事について

食事は「ビュッフェ」スタイルを取り入れると喜ばれます。また、一品一品追加注文をするごとに別料金を取るといったことは避けましょう。

● 宿泊施設について

日本のように個人単位で宿泊料金を払うシステムは韓国ではなじみが薄いので、予約受け付け時にきちんと説明しておきましょう。

● 言語について

施設の利用方法などは日本語や英語だけではなく、ハングルでも表記してあると良いでしょう。

④ 米国からのお客様

● 食事について

宗教上の理由で食事制限のある人やベジタリアンが意外といらっしゃいます。念のため、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。

● 宿泊施設について

お風呂や温泉施設では、更衣室や浴室の男女の区別を英語で併記しましょう。

● 観光について

単に見てまわるだけでなく、地域のお祭りに参加したり、日本の食や生活を体験をすることに関心を示す人が多いので、地域の伝統行事などを体験できる機会があると喜ばれます。

⑤ イスラム教徒(ムスリム)のお客様

● 食事について

日本に来たイスラム教徒のお客様が一番困るのは食事です。「ハラール」と呼ばれる生活の規則に沿った食事しか口にすることができません。

■ 食べられるもの、食べられないもの

食べられるもの……イスラム教の規則にのっとって処理された牛肉・羊肉・鶏肉、野菜、果物、穀物、ミルク、魚(うろこのあるもの)、海老など

食べられないもの……豚肉や豚肉由来の成分を含む調味料、アルコールやアルコール成分を含む調味料、イスラム教の規則にのっとって処理されていない肉、動物の血液、血抜きされていない肉など

■ 食材や調理についても説明を

お客様に安心して食べてもらうためには、どのような食材を使用しているのか、どのような調理を行ったかなどを丁寧に説明することも重要です。

● 礼拝について

イスラム教では1日に5回、太陽の動きに従った時刻にメッカの方角に礼拝します。礼拝はマットの上で行われますので、マット1枚分を広げられる大きさのスペースを用意すると喜ばれます。メッカの方角を調べるには、スマートフォンアプリもあります。

外国人観光客を迎えるにあたっての参考になるサイト例

- JNTO(日本政府観光局) 資料室
www.jnto.go.jp/jpn/reference/index.html
- 外国人観光客受入研修テキスト 北海道
www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/650-kokusai-kanko-ukeire/top.htm
- 旅游都市・大阪 ガイドブック～外国人観光客受入れ事例集～
www.osaka.cci.or.jp/inbound/guide/
- 外国人観光客受入マニュアル・指さし会話集 観光いばらき
www.ibarakiguide.jp/foreigner-manual.html