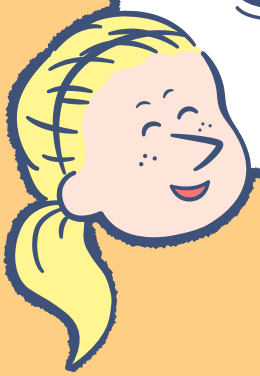


＼おらほの東北／

インバウンド対応ことはじめ





いつもの笑顔と丁寧な接客に、
心配りを添えて



＼おらほの東北／



インバウンド対応ことはじめ



―― もくじ ――

はじめに …… 3

世界から注目される東北 …… 4

東北を旅する外国人の楽しみ
台湾／中国／韓国／香港／タイ
アメリカ／オーストラリア／ムスリム …… 6

外国人が注目している東北の魅力
桜／雪景色＆スキー・スノーボード
祭り／温泉／原風景＆農村体験 …… 8

「TOHOKU」の取り組み
みちのく潮風トレイル …… 10
天童温泉エリア／安比高原エリア …… 11

インバウンド対策の
各地での取組事例
世界遺産【和歌山県】 …… 12
雪【長野県】／温泉【兵庫県】 …… 13
古民家宿泊【徳島県】／農村体験【滋賀県】 …… 14
国際平和文化都市【広島県】／商店街【大阪府】 …… 15

実践 | 明日から取り組める
インバウンド対応
多言語化のポイント …… 17
習慣やジェスチャーの違い …… 18
交通機関の心配り …… 19
飲食店の心配り …… 20
小売店の心配り …… 22
会計時の心配り …… 23
宿泊施設の心配り …… 24

接客のポイントの
理解に

指差しツール
バスでのお声がけ …… 26
タクシーでのお声がけ …… 27
飲食店でのお声がけ …… 28
会計時のお声がけ …… 29
食材のご確認 …… 30
食品の調理法や味わい …… 31
宿泊施設でのお声がけ …… 32

日本語が通じない
お客様との
コミュニケーションに

ご案内ツール
日本のお風呂の入り方 …… 34
緊急時の情報収集 …… 35

多言語電話通訳サービス …… 36

参考文献

●国土交通省「観光白書（令和元年版）」「多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル」●国土交通省観光庁「宿泊旅行統計調査（平成30年の確定値）」「Safety Information Card」●国土交通省四国運輸局「外国人観光客おもてなしマニュアル」●国土交通省北海道運輸局「外国人観光客ひとり歩き受入マニュアル」●農林水産省「飲食事業者のためのインバウンド対応ガイドブック 2017(平成29年)」「地域で取り組む人たちのためのインバウンド対応ガイドブック 2018（平成30年）」●沖縄県「めんそーれOkinawa　外国人観光客接遇マニュアル」●東京都産業労働局観光部「飲食・宿泊・小売事業者のためのインバウンド対応ガイドブック」●あさ出版「山奥の小さな旅館が連日外国人客で満室になる理由」

はじめに

旅行や観光分野のキーワードとして、最近よく見聞きする「**インバウンド**」とは、「外国人が日本を訪れる旅行」のことです。日本を訪れる外国人旅行者は、この数年かつてないペースで増え、今後もさらに増えることが予想されます。外国人のお客様をお迎えして満足していただくには、どんなことをすればいいのでしょうか。すでに満足度の高いおもてなしを実践している成功事例や、すぐに取り組める対応のヒントを、このガイドブックで紹介します。



このガイドブックの使い方

次ページからの読み物により、外国人旅行者やその受け入れへの関心を深めていただければ幸いです。

「実践　明日から取り組めるインバウンド対応」以降のページは交通機関・飲食店・小売店・宿泊施設での接客のポイントの理解に、「指差しツール」以降は日本語が通じないお客様とのコミュニケーションにお役立てください。

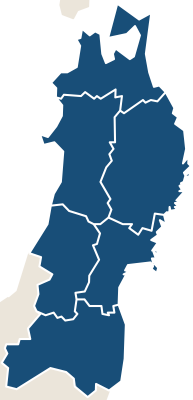
本ガイドブックは、東北観光推進機構のホームページからダウンロードすることができます。

https://www.tohokukanko.jp/business/index.html

お知らせ▶その他 に掲載しています。

世界の代表的メディアが「TOHOKU」を推薦しています。

2020年の旅先として



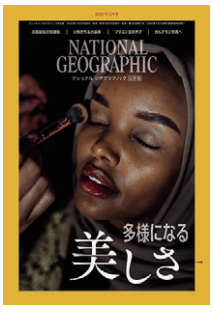
「ナショナル ジオグラフィック」の「2020年に行きたい世界の旅先」に、東北地方が選出されました。

米国に本社を置き、世界各国で展開されている有力誌「National Geographic（ナショナル ジオグラフィック）」は、毎年、世界で訪れるべき旅先として「Best Trips」を発表しています。

2020年版のBest Tripsには、都市、文化、自然、冒険の4部門から、世界の25の旅先が選出され、東北は冒険部門でランクインしました。

オリンピック・パラリンピックが開催される東京から3時間程度で訪問でき、未知の旅行が楽しめるワンダーランドとして金メダルの価値がある、と紹介。原生林、峡谷、火口湖などに恵まれ、千年の歴史を誇る寺院や神社、伝統的な祭りなどのコンテンツがあるにもかかわらず、世界の旅行者のわずか2パーセントしか訪問していない貴重な地域だと評価されています。





日本語版記事 https://natgeo.nikkeibp.co.jp/atcl/news/19/120500707/index.html

※会員登録（無料）が必要です

こんな観光資源が紹介されました。

「みちのく潮風トレイル」

環境省の事業として作られた1,000kmに及ぶロングトレイル。青森県八戸市から福島県相馬市までの太平洋沿岸を結んでいます。ホームページは英語版も用意されています。



「安比高原スキー場」など東北のスキーリゾート

世界有数の降雪量を誇る地域として紹介されています。特に安比高原スキー場は、混み合っておらず爽快に滑ることができると評価されています。



「黄金崎不老ふ死温泉」

日本海の絶景を眺めることができる温泉として紹介されています。名物の「海辺の露天風呂」は日本海に面し、潮騒を感じ、美しい夕陽を眺めながらの入浴を楽しむことができます。宿の食事やおもてなしも高く評価されています。



世界的に有名な旅行ガイドブック「ロンリープラネット」も東北地方を高く評価しました。

世界の旅行者に人気の旅行ガイドブックである「Lonely Planet（ロンリープラネット）」の「2020年に訪れるべき地域Top10」で、東北地方が第3位に選出されました。

東北は、豊かな自然、祭りなどの文化遺産、食の魅力、おもてなしにあふれ、東京オリンピック・パラリンピックで訪日するアドベンチャー志向の旅行者にとって新たな旅行先であると評価されました。

選出にあたっては、東日本大震災後の観光地や観光インフラの目覚ましい復興、東京からのアクセスの利便性なども高く評価されました。

■ロンリープラネット「Best in Travel 2020 Top Regions」

1位	中央アジアシルクロード（キルギス・タジキスタン・ウズベキスタン）
2位	マルケ（イタリア）
3位	東北（日本）
4位	メイン州（米国）
5位	ロード・ハウ島（オーストラリア）
6位	貴州省（中国）
7位	カディス（スペイン）
8位	アルゼンチン北東（アルゼンチン）
9位	クヴァルネル湾（クロアチア）
10位	ブラジルアマゾン（ブラジル）

世界に知られることで、首都圏等ゴールデンルートを訪問した外国人観光客が、東北地方に足をのばす機会が増えるでしょう。

自然、祭り、食の魅力とともに、「TOHOKU」という名前が知られるようになっています。より多くの外国人観光客が東北地方を訪れるようになります。東北地方ならではの温かいおもてなしを体験していただきましょう。



東北を旅する外国人の楽しみ

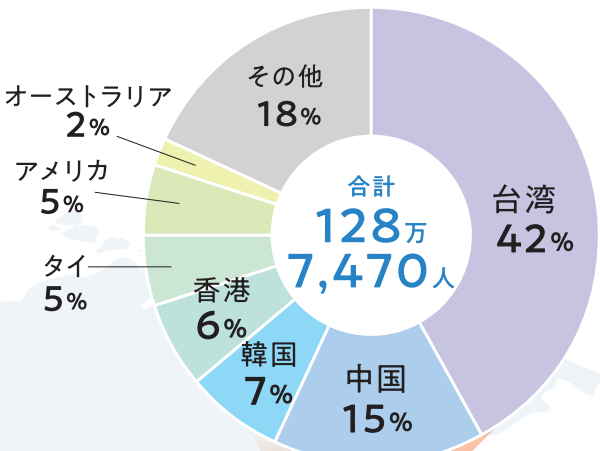
外国人旅行者が日本のどんなことに関心を持っているのかを少し知っておくと安心です。

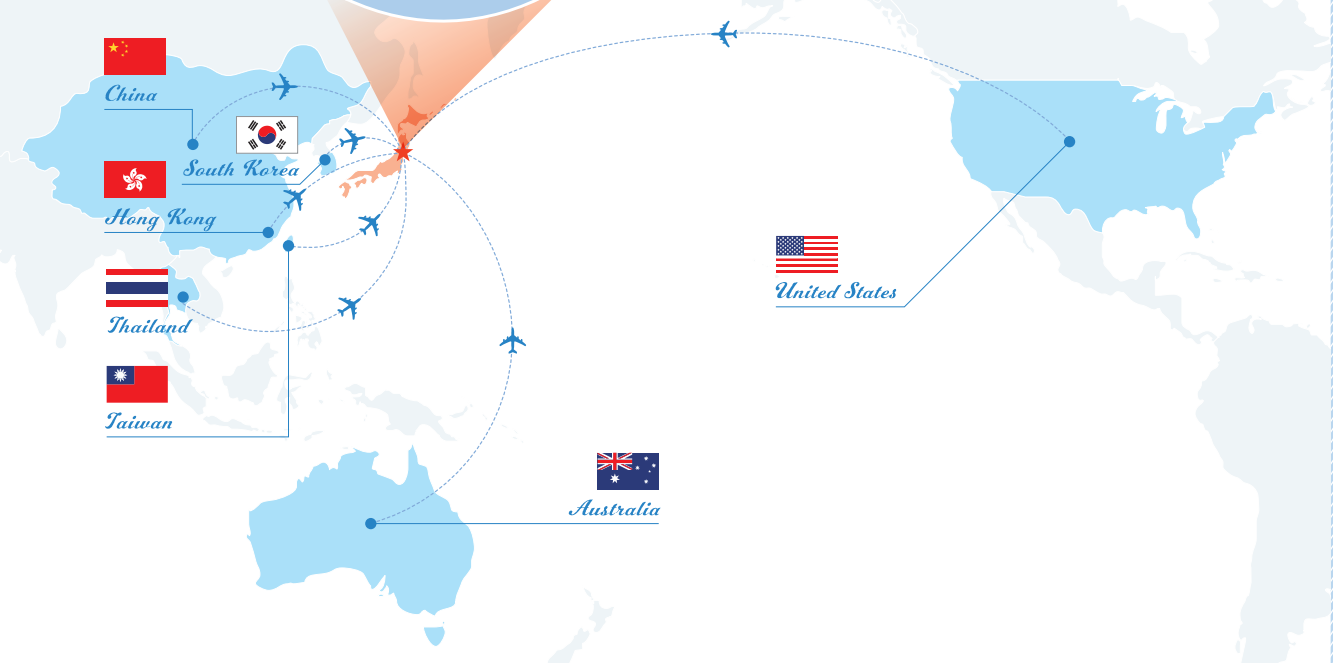
2018年（平成30年）、東北6県の外国人延べ宿泊者数は100万人を超え、過去最高になりました。最も多いのは台湾で、4割以上を占めています。また、前年比ではシンガポール、マレーシア、ベトナムの伸び率が大きくなっています。

宿泊者数の多い台湾、中国、韓国、香港、タイ、アメリカ、オーストラリアのお客様は、どんなことを楽しんでくださっているのでしょうか。ここでは、訪日旅行者が好きなものを紹介します。

東北6県の国籍別外国人延べ宿泊者数

※国土交通省観光庁「宿泊旅行統計調査（平成30年の確定値）」を参考に作成





外国人旅行者の趣味・嗜好とは?

アイコンの見かた　その国・地域の言葉で「こんにちは」　日本で好きなもの　日本の食事で好きなもの

中国
China

ニーハオ

- ショッピング ●伝統的な文化・雰囲気、温泉・日本旅館の体験 ●日本独特の景観や自然の観光 ●先端技術や最新製品の体験・見学など

- 肉が大好き、特に焼肉 ●天ぷら ●日本のお米 ●温泉旅館の小鍋料理 ●ラーメン ●うどん

台湾
Taiwan

ニーハオ

- 日本の現代文化・大衆文化 ●ショッピング ●温泉 ●日本食 ●四季の自然の魅力(雪、桜)など

- 日本の牛肉、特に焼肉 ●寿司 ●トンカツ ●カレー ●豆腐と湯葉は台湾でも一般的 ●薄い味付けを好む ●ベジタリアンが多い

香港
Hong Kong

ネイホウ

- アミューズメントパーク、特にスノーモービルランド ●日本食 ●ショッピング ●温泉 ●ドラマロケ地 ●城など

- 海鮮料理 ●寿司 ●刺身 ●しゃぶしゃぶ ●すき焼き ●ラーメン ●温かい料理

韓国
South Korea

アンニョンハセヨ

- 先端産業 ●流行文化 ●温泉 ●ショッピング ●グルメ ●ゴルフ ●スキーなど

- 海の幸全般 ●寿司は高級料理として好む ●B級グルメ ●日本の全国各地の料理 ●あっさりした味付けを好む

オーストラリア
Australia

ハロー

- 伝統文化 ●日本食 ●スキー ●ショッピング ●四季の風景 ●日本のアニメなど

- 霜降牛肉・赤身肉 ●寿司 ●健康的な長寿料理として日本食が人気

アメリカ
United States

ハロー

- 伝統文化・歴史 ●日本のポップカルチャー ●日本食 ●ショッピングなど

- 寿司 ●刺身 ●鉄板焼き ●天ぷら ●豆腐 ●ベジタリアンが多い

タイ
Thailand

サワディー

- 新幹線の乗車 ●桜 ●富士山 ●日本の食事 ●ショッピングなど

- 日本食・緑茶 ●焼肉・しゃぶしゃぶ・すき焼き ●天ぷら ●富裕層で寿司が人気

イスラム教を信仰する人々　ムスリム

東北への旅行者が増えているマレーシアは、ムスリム(イスラム教徒)が多い国です。イスラム教には生活習慣に関するさまざまな教義があり、ムスリムはそれに基づいて生活しています。ムスリムに食べることが許されている食品や料理を「ハラール(許可されたもの)」といいます。

イスラム教では1日5回、メッカの方角への礼拝が義務付けられています。

ムスリムには年に一度、断食月「ラマダン」があり、日の出から日没までの間、飲食を絶ちます。旅行中には断食を行わない人もいますが、該当する時期に訪日したムスリムには配慮しましょう。

＼外国人が注目している／

東北の魅力

東北の豊かな自然が織りなす四季の彩りは、
外国人旅行者の関心を引き、
目を奪います。

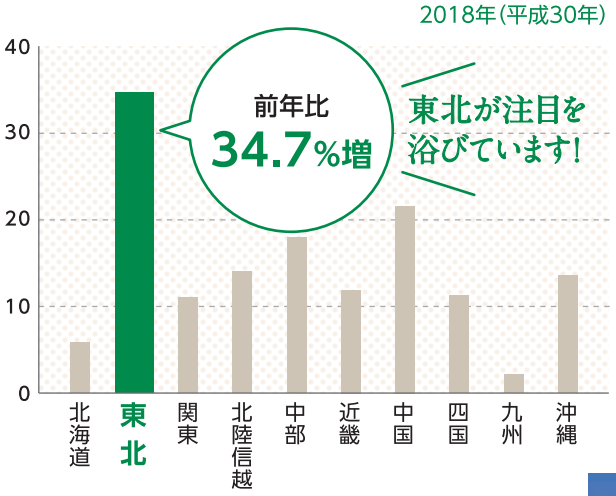
外国人旅行者の関心は多様化し、爆買いなどの「モノ消費」から、自然・温泉・スポーツなどを楽しむ「コト消費」へと変化しつつあります。また、訪れる場所は三大都市圏から地方へと拡大しています。

東北は、観光振興の4条件「自然・文化・気候・食」を兼ね備えた魅力あふれる地域。東北への外国人旅行者が急増している、納得の理由がここにあります。

※このページで紹介する各カテゴリーとスポットは、旅行予約サイト「じゃらんnet」を参考にしています。

外国人延べ宿泊者数の地方ブロック別対前年比

2018年(平成30年)



※国土交通省　観光白書(令和元年版)を参考に作成



▲弘前公園(青森県弘前市)

東北でしか見られない残雪と桜の共演

桜

春。桜前線が日本列島を北上し、待ちに待った東北へ。残雪の山を背景にした満開の桜、ライトアップされた幻想的な夜桜など、この時期の東北ならではの絶景を満喫することができます。

魅力の『桜』スポット

【青森県】弘前公園、官庁街通り周辺、合浦公園、三戸城跡城山公園、愛宕公園、八戸公園、芦野公園、十和田市官庁街通り周辺、早掛沼公園【岩手県】北上市立公園展勝地、水沢公園、盛岡城跡公園(岩手公園)、石割桜、厳美渓、鍋倉公園【宮城県】白石川公園、涌谷町城山公園、加護坊山、滝山公園、三神峯公園、榴岡公園【秋田県】能代公園、千秋公園、角館武家屋敷通り・桧木内川堤の桜並木、桜と菜の花ロード(大潟村)、日本国花苑【山形県】寒河江公園さくらの丘、烏帽子山公園、最上公園内特設会場、大山公園、霞城公園、松が岬公園(上杉神社)【福島県】霞ヶ城公園、鶴ヶ城公園、松ヶ岡公園、三春滝桜、花見山公園、南湖神社境内、日中線記念自転車歩行者道



▲山形蔵王温泉スキー場（山形県山形市）

東北でしか出会えないスノーモンスター

雪景色＆スキー・スノーボード

雪山の芸術、樹氷。陽光が降り注ぐ銀世界、夕陽が照らす雪山の稜線。幻想的な雪景色やウィンタースポーツで、冬の醍醐味を堪能することができます。

魅力の『雪景色』スポット

横手の雪まつりかまくら・火振りかまくら（秋田県）、上杉雪灯篭まつり（山形県）、大内宿雪まつり・会津絵ろうそくまつり・なかやま雪月火（福島県）

魅力の『スキー・スノーボード』スポット

八甲田（青森県）、安比高原スキー場・網張温泉スキー場・岩手高原スノーパーク・雫石スキー場・夏油高原スキー場（岩手県）、たざわ湖スキー場・阿仁スキー場（秋田県）、山形蔵王温泉スキー場（山形県）、箕輪スキー場・裏磐梯スキー場・星野リゾート 猫魔スキー場・会津高原高畑（福島県）

夏の東北は祭りやイベントが目白押し

祭り

豪華絢爛な山車、色鮮やかな笹飾り、太鼓やお囃子に舞い踊る勇壮・華麗、夜空を彩る雄大な花火。東北の夏の、忘れられない体験に包み込まれます。



◀仙台七夕まつり（宮城県仙台市）

魅力の『祭り』スポット

青森ねぶた祭・弘前ねぷたまつり・八戸三社大祭（青森県）、盛岡さんさ踊り・盛岡花火の祭典（岩手県）、仙台七夕まつり（宮城県）、秋田竿燈まつり・全国花火競技大会「大曲の花火」（秋田県）、山形花笠まつり・赤川花火大会（山形県）、福島わらじまつり・いわき花火大会・相馬野馬追（福島県）

東北の冬絶景に浸る、雪見の温泉

温泉

雪景色の中で入る温泉の至福。東北は、豊かな自然と湧き出る温泉に恵まれた癒しの地域です。

魅力の『温泉』スポット

不老ふ死温泉・酸ヶ湯温泉・十和田湖温泉郷・十和田湖畔温泉・浅虫温泉（青森県）、花巻温泉郷・八幡平温泉郷・つなぎ温泉・鶯宿温泉（岩手県）、秋保温泉・鳴子温泉郷・作並温泉（宮城県）、乳頭温泉郷（秋田県）、蔵王温泉・銀山温泉・かみのやま温泉（山形県）、会津東山温泉・高湯温泉・土湯温泉・飯坂温泉・岳温泉・熱塩温泉・会津芦ノ牧温泉（福島県）

東北の田園は心がなごむ日本の情景

原風景&農村体験

手付かずの自然、茅葺き屋根の古民家、田んぼ・畑など昔ながらの農村。東北には、目にするだけで心がなごむ日常の風景があります。

魅力の『原風景＆農村体験』スポット

恐山（青森県）、遠野ふるさと村・荒神神社（岩手県）、八幡平ドラゴンアイ（鏡沼）（岩手県・秋田県）、獅子ヶ鼻湿原（秋田県）、瓜割石庭公園（山形県）、大内宿・只見線第一橋梁・霧幻峡・魔女の瞳（五色沼）（福島県）



▲乳頭温泉郷（秋田県仙北市）



▲只見線第一橋梁（福島県大沼郡）



▲遠野ふるさと村（岩手県遠野市）



インバウンド観光客150万人時代に向けて

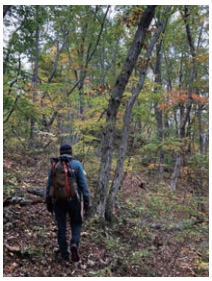
「TOHOKU」の取り組み

広域観光資源

「ロングトレイルで結ぶ、1,000kmの新しい道」

みちのく潮風トレイル（環境省）

「ナショナル ジオグラフィック」で紹介された観光資源。環境省の「三陸復興国立公園の創設を核としたグリーン復興のビジョン」による事業として整備されたロングトレイルです。青森県八戸市から福島県相馬市までの太平洋沿岸を歩く絶景のコースは外国人からも高い評価を得ています。ロングトレイルは、もともと欧米の文化で、バックパックを背負い数ヶ月をかけ歩き続けることができる長距離のハイキングコースです。海外には4，000～5，000kmを超えるものもあります。震災前から着想され2019年（平成31年）に全行程が開通しました。世界的にも海岸線を歩くコースは珍しく、今後は、欧米はもちろんアジアからの来訪者も増やしたいと考えています。



取り組みのポイント

地域の良さは地域から教えてもらった

道沿いの4県28市町村でワークショップを実施。地域の意見を聴取しコースを策定しました。地域の方々とともにハイカーを迎え入れる気運が醸成できました。

国内外の旅行代理店に積極的にPRした

国内外の旅行代理店、旅行関係者に働きかけるとともに、海外の媒体にもアプローチしました。震災復興に対する高い関心が追い風になり媒体にも露出がありました。

外国語対応の充実と詳細な情報発信が課題

ホームページを多言語化。問い合わせや受付は、「名取トレイルセンター」をはじめNPOやボランティアが運営する組織が支援しています。

地域連携

「外国人誘客に向け、エリア全体が連携」

天童温泉エリア（山形県）

2017年に地域の7つの旅館オーナーが中心となりDMC天童温泉を創設。それまで各旅館が独自に行っていたセールスやプロモーションを地域の協力で行っています。強みとなっているのは人と人との横のつながり。地域のネットワークを活かし、泊食分離の宿泊プランの造成でナイトタイムエコノミーを推進したり、インバウンド観光客に人気の銀山温泉と結ぶツアーを造成したりするなど地域の魅力を高める施策を投下しています。将棋の駒の生産で全国的に知られている天童市ですが、「天童に来ても何が体験できるのかが知られていない」という課題の解決を目指し、新しい体験コンテンツを開発したり、地域の観光スポットや宿泊施設・ローカルフードなどの情報をウェブサイトで発信したりしています。



取り組みのポイント

地域の価値向上により、個別の事業者が潤う仕組み

飲食店とともにインバウンド向けのメニューを開発。また、スナックや山形牛のお店などと連携したナイトタイムエコノミーを新たに開発し、地域全体の価値を向上し旅行者の満足度を高めています。

海外が注目する市街の資源からの誘客を狙う

検索数が圧倒的な銀山温泉からの誘客を狙いバスツアーを造成。インバウンド観光客の誘客にも効果を上げています。

ランドマークとして屋台村施設を新設

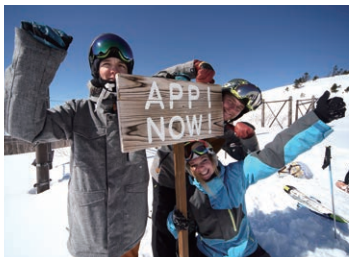
温泉街、歓楽街としての賑わいの創出を目的に、天童温泉屋台村「と横丁」を新設。地域の飲食店が出店し、地域と観光客とのふれあいの場として期待されています。

スキーリゾート

「外国人観光客のニーズに向き合い、利便性が高く魅力的なリゾートに」

安比高原エリア（岩手県）

インバウンド入込客数は、2016年度の28,760人泊から2019年度には124,295人泊と4倍以上の伸びを見せています※。いわて花巻空港には、2018年に台湾からの定期便が、2019年には中国からの直行便が就航。中国人観光客の伸びは10倍以上と顕著です※。安比高原スキー場では、直行便の就航を契機に、外国人滞在者の利便性をはかり、施設の改良を含む改善を計画的に実施してきました。バックカントリーやツリーランを好む外国人のニーズに合わせパウダースノーエリアの拡大も行っています。また、カニ食べ放題や和牛など魅力的な「食」の提供、ホテル内の免税店で高級時計や家電などを取り扱うという取り組みも高く評価され満足度の高いリゾートとなっています。



※2019年度の数値は、2020年1月上旬時点でのホテル予約数による予想です。

取り組みのポイント

空港までくればホテルまで行けるという安心感を創出

バス会社を子会社化することにより、自由度の高い配車運用を実現。いわて花巻空港だけではなく、青森空港、仙台空港への送迎をスムーズ化しました。

海外営業所の設置と多言語での情報発信

ソウル、北京、台湾、上海に営業所を設置。現地の旅行代理店への情報提供と商品造成を常時行っています。海外個人旅行向けにウェブサイトの多言語化やSNSによる発信も行っています。

地域二次交通がもたらしたエリア連携

地域のバス会社により八幡平温泉郷と結ばれエリア全体の魅力が高まっています。八幡平市のマチナカとを結ぶナイトシャトルバスも、滞在者の楽しみを増やしています。

インバウンド対策の 各地での取組事例

外国人旅行者を受け入れるために自治体や事業者がさまざまな取り組みを実践しています。大きな成果をあげている事例を見てみましょう。



▲熊野古道を歩く外国人旅行者

世界遺産

将来も愛され続けたい熊野古道を歩く旅

【和歌山県・一般社団法人 田辺市熊野ツーリズムビューロー】

熊野を愛する外国人スタッフの視点を重視

熊野古道が世界遺産に登録された2年後の2006年（平成18年）、熊野全域をカバーする「田辺市熊野ツーリズムビューロー」が設立されました。基本スタンスは「ブーム」より「ルーツ」、「インパクト」を求めず「ローインパクト」で、「乱開発」より「保全・保存」、「マス」より「個人」、世界に開かれた持続可能な観光地を目指します。熊野を愛する外国人スタッフの意見をもとに、熊野古道を歩くことを目的とし、その精神文化や神仏への畏敬、自然や森に関心の高い欧米豪の個人旅行者をターゲットに選定しました。

地域が一体となった受入体制

当初、地域の事業者には、外国人旅行者の受け入れに対する悩みや不安がありました。地域に複数ある観光協会と協力し、個々の事業者にきめ細かく対応し、理解を得て、地域が一体となった受入体制を作ることができました。多言語によるコーディネートやガイド、宿泊手配を当ビューローに集中し、ワンストップで満足度の高い旅を提供しています。

取組成功のポイント

個人旅行者の満足度に重点を置いていること

目指すのは「世界に開かれた質の高い持続可能な観光」。熊野本来の姿を愛する個人旅行者にとって、満足度の高い観光地づくりに注力しています。

「おもてなし」の整備にしっかり取り組んだこと

地域の事業者などを対象に、2006年からの4年間で60回以上のワークショップを実施。丁寧な説明や支援体制が、地域全体の高い「おもてなし力」を支えています。

もう1つの「道の世界遺産」と連携したこと

スペインの世界遺産「サンティアゴ・デ・コンポステーラの巡礼路」との連携によって、欧米からの巡礼者が増加。両方の道を歩くプロジェクト「共通巡礼手帳」も作りました。

雪

白馬は、日本を代表するスノーリゾートへ

【長野県・一般社団法人 白馬村観光局】

白馬エリアでは「白馬ツーリズム（地元の宿泊事業者による誘致活動団体）」が中心になって、外国人旅行者を誘客しています。小規模な宿泊施設が多いため、大型バスのスキーツアーよりもオーストラリアからの個人旅行者をターゲットに選定し、満足度の高い環境を整備しました。白馬は、東京から車で2時間半という近さも魅力のひとつ。今後も、日本を代表するスノーリゾートとして欧州などに積極的にアプローチしていく予定です。



▲白馬はパウダースノーが魅力

取組成功のポイント

長期滞在の旅行者をターゲットにすること

外国人旅行者の約7割がオーストラリア人で、滞在は7日間程度。公式ガイドブックを毎年更新し、白馬に飽きることなく楽しんでもらえる工夫をしています。

「雪を安売りしない」という方針を守ること

ブームに影響されやすいスキー。人気が下火になっても、白馬は安売りをしません。地元の人々の知恵や経験を活かし、旅行者の信頼と満足を得ています。

「東京至近の雪」を海外にアピールすること

オーストラリアのスキー専門旅行代理店へのモニターツアー提案や、旅行博の出展など積極的に活動。今後は北欧やスペイン、ドイツなどにも提案予定です。

温泉

城崎温泉の魅力を磨き、目指せ「小さな世界都市」

【兵庫県・豊岡市 大交流課】

城崎温泉は世界的旅行ガイド「ロンリープラネット」で紹介され、「ミシュラングリーンガイド・ジャポン」では二つ星（近くにいれば寄り道をして訪れるべき場所）を獲得しました。豊岡市は「観光」を「交流」と捉え直し、国内外の観光客誘致と情報発信を担う「大交流課」を設置。世界から尊敬され、尊重される「小さな世界都市」を目指します。2016年には地域連携DMO「豊岡観光イノベーション」を設立し、より一層観光業に注力しています。



▲外国人旅行者も浴衣で外湯めぐり

取組成功のポイント

地域連携DMOを設立したこと

豊岡観光イノベーションを設立し、地域の稼ぐ力の向上に尽力。Webによる情報発信、外国人スタッフによる案内など、来訪者の満足度向上のための施策を講じています。

外国人の視点を活かし、ノウハウを蓄積すること

人材育成とノウハウの蓄積を一番に考え、外注ではなく内部で実施するのが基本です。大交流課に国際交流員も配置し、外国人の視点を重視しています。

個人旅行者に対してしっかりとした情報を届けること

市の外国語版ホームページ「Visit Kinosaki（ビジットキノサキ）」は11か国語に対応。城崎温泉の歴史や楽しみ方、市内観光コースなどを紹介し、宿泊予約もできます。

※DMO（Destination Management/Marketing Organization）とは、観光地域づくり法人のことです。

古民家宿泊

桃源郷・祖谷（いや）の山里は美しい日本の残像

【徳島県・株式会社ちいおりアライアンス】

東洋文化研究家のアレックス・カー氏がまだ大学生だった1971年、日本の原風景を求め旅してたどりついたのが徳島県三好市東祖谷の落合集落。日本三大秘境のひとつとされ、2005年に国の重要伝統的建造物群保存地区に選定されました。三好市はカー氏に相談し、集落の空き家のプロデュースを依頼。茅葺き屋根の民家を宿泊施設として再生しました。古民家ながら快適な居住性にこだわった施設群は、外国人旅行者にも人気です。



▲秘境の美しい茅葺き民家（写真:©（株）ちいおりアライアンス）

取組成功のポイント

古民家を今の暮らしに合わせて再生したこと

屋根は茅葺きでも内部には最新の設備を整え、清潔・快適さを実現。インテリアも地域の工芸品などにこだわり、宿泊者に唯一無二の体験を提供します。

「何もしない」贅沢な時間を提供すること

日本に1〜2週間程度滞在する外国人がゆっくりと過ごし、散歩や読書を楽しめる贅沢な時間。看板やサインなどのない「非日常」を味わうことができます。

著書や講演活動が情報発信になっていること

英・中・スペイン語でも出版されているカー氏の著書。読者が祖谷の山里に宿泊し、口コミが来訪者増加やメディアからの取材依頼などにつながっています。

農村体験

琵琶湖の農村の日常は素晴らしき「非日常」

【滋賀県・株式会社ビーエスシー・インターナショナル Tour du lac（ツールドラック）事業部】

琵琶湖周辺で、農村の生活文化を体験するツアー事業を行っています。京都至近という立地を活かし、京都滞在中のオプショナル・ツアーとして、市街地では体験できないプログラム作りを心掛けています。農家での餅つきや、茶の産地でのほうじ茶焙煎体験など、シンプルな内容でありながら高品質・高付加価値のツアーを追求し、運営側と地元受入農家が地道な改善を重ねることで、旅慣れた欧米豪のお客様から高い評価を得ています。



▲餅つき体験は人気のプログラム

取組成功のポイント

協力農家・受入先が高いプロ意識を持つこと

成否を左右するのは、深い地元愛とプロ意識を持った受入農家の存在です。運営側と農家側が密に協力し、地道に改善を重ねていく細やかな努力が大切です。

地元在住のガイドが自己研鑽に努めること

欧米の富裕層が中心顧客層のため、ガイドも各国の政治・経済情勢から、地元の小さな習慣に至るまで、さまざまな話題に対応できるよう研鑽を重ねています。

補助金には頼らず、独立採算を保つこと

制約や条件がつく補助金に拘束されないように、立ち上げ当初から独立採算を目指し、無理せず持続的に成長していくことを心掛けて運営しています。

国際平和文化都市

来訪者と市民が平和への思いを共有する街、広島

【広島県広島市】

世界遺産の原爆ドームや市内中心部の平和記念公園に、国内外から多くの旅行者が訪れる広島市。外国人旅行者の約6割が欧米豪という現状を踏まえ、市はアメリカやオーストラリアなど11の国・地域を誘客重点市場とし、市場ごとのプロモーション活動に取り組んでいます。外国人観光客は7年連続で過去最高を更新し、2018年には178万2千人を記録。世界最大の旅行口コミサイト「トリップアドバイザー」の「外国人に人気の日本の観光スポット2019」では、広島平和記念資料館が第2位に選ばれました。



▲国内外の旅行者が訪れる原爆ドーム

取組成功のポイント

「平和」をキーワードに、観光周遊を促進していること

主要な平和関連施設を巡るルートを設定し、英語と日本語で情報発信。国内外の来訪者に被爆の実相を伝え、平和への思いを共有する「ピースツーリズム」を推進しています。

外国人旅行者向け街角案内所を認定したこと

市内の飲食店やサービス業など外国人旅行者が気軽に立ち寄れる施設を市が認定。休憩スペースや観光情報などを提供し、外国人旅行者の身近なニーズに対応しています。

多数のボランティアが活躍していること

広島市を愛し、多くの方に紹介したいと思う市民が集まってできたボランティアガイド団体が、外国人旅行者への対応に取り組み、活躍しています。

商店街

お客様を喜ばせたい黒門市場商店街の工夫

【大阪府・黒門市場商店街振興組合】

食の都・大阪の台所を支える黒門市場商店街。2011年、円安やビザ緩和政策、関西国際空港へのLCC就航などにより外国人旅行者が増えてきたため、商店街では受入環境整備に着手しました。外国人向け休憩所、和服姿のコンシェルジュ、多言語マップなど、さまざまな施策によって成果を上げています。買ってすぐに食べられる楽しさが受け、口コミなどで来訪者が増加。一日中商店街で過ごしたり、連日訪問したりする方も多いそうです。



▲住民や観光客でにぎわう黒門市場

取組成功のポイント

お客様を喜ばせるため、色々な工夫をすること

「食」を楽しんでいただきたい。指でつまんで食べられるフィンガーフードや、その場で料理して提供するなど、食べ歩きフードに工夫を凝らしています。

多言語マップを配布して店舗に誘客すること

アーケードには、外国人対応への積極さを表す「歓迎」の横断幕。多言語で店舗を紹介するマップを配布することで、各店舗にしっかりと誘客しています。

守ってほしいマナーを多言語で伝えること

食べ歩きのゴミは購入したお店に持ち帰るなどのルールを多言語で掲示。外国人のマナー違反に「悩む」よりも「頼む」姿勢で、異文化コミュニケーションをしています。

実践 明日から取り組める

インバウンド対応



外国人のお客様をお迎えする際に
一番難しいと感じるのは「言葉」かもしれません。
ここでは、言葉がわからなくてもできる
気持ちの良い接客の心得を紹介します。

東北の交通拠点に到着

外国人のお客様が不安に感じること

食べる

飲食店



- 日本語がわからない
- どんな料理かわからない
- 食べられない食材のことが不安
- 精算、会計が不安

飲食店を利用するお客様への心配りのポイントを▶20ページで紹介しています。

移動する

交通機関



- 日本語がわからない
- 二次交通の乗り方や目的地への行き方がわからない
- 精算、会計が不安

交通機関（バスやタクシー）を利用するお客様への心配りのポイントを▶19ページで紹介しています。



お客様も迎える側も不安な「言葉の問題」を軽くする

多言語化のポイント

1 既存のリーフレットや掲示物を可能な限り英語併記に

店舗・施設のご案内や注意事項など、日本語で作成しているものには、可能な限り英語を併記します。ベストは多言語併記ですが、誌面デザインとの関係で表示言語数を決めるとよいでしょう。

2 ある程度決まっているやりとりなら指差しツールでコミュニケーション

伝えたい内容を多言語で掲載した指差しツール（26ページ～）を見せながら、日本語で話しかけると、スムーズにコミュニケーションができます。

会話で困ったら

多言語電話通訳サービス

外国人のお客様と店舗・施設のスタッフの会話を、多言語コールセンターのオペレーターが電話を介して通訳するのが「多言語電話通訳サービス」です。対応言語は英語・中国語・韓国語。サービスの利用料は無料です（36ページ）。

泊まる

宿泊施設



- 日本語がわからない
- 泊まれるか不安
- 宿泊施設のルールがわからない
- 精算、会計が不安

宿泊施設を利用するお客様への心配りのポイントを▶24ページで紹介しています。

見る・買う

小売店



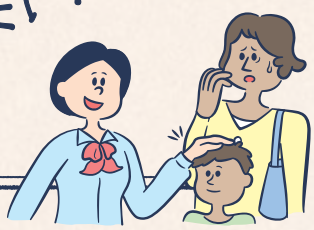
- 日本語がわからない
- お土産などの商品情報がわからない
- 精算、会計が不安

小売店を利用するお客様への心配りのポイントを▶22ページで、支払いをするお客様への心配りのポイントを▶23ページで紹介しています。

いつもの態度や身振りはまずいかも…

習慣やジェスチャーの違い

日本と外国では、習慣や身振り（ジェスチャー）の解釈が
異なる場合があるため、気を付けましょう。



1 「あいまい」はやめて 自然な笑顔と明確な表現で

・自然な笑顔で接すると、「自分に好意的だ」と安心していただけます。あいまいな**てれ笑いやうすら笑いは「不気味」「無意味な笑い」**と受け取る方もいます。

・尋ねられたとき、あいまいにせず**「はい／いいえ」「できる／できない」を明確に伝える**ことが重要です。「いいえ」「できない」の場合は、**相手のプライドを傷つけないように誠意ある態度で**接しましょう。

2 親しみを込めても むやみに触らない

・イスラム教では、**左手は不浄**とされるため、食事や握手、物の受け渡しには必ず右手を使います。また、**女性は親族以外の男性と接触してはならない**ため、女性スタッフが接客しましょう。

・アジアの多くの国では、**体への接触を禁止**しています。タイ人、特にタイ人女性の体に接触してはいけません。シンガポール、マレーシアの方や、イスラム教徒などの頭にむやみに触れるのはよくありません。子どもの頭も、気軽になでるのはやめましょう。

3 知らないで使うと恥をかく 日本とは意味が違うジェスチャー

・**人差し指と親指で○を作って「OK」を意味するサイン**は、ヨーロッパや南米の一部などでは卑猥な意味を持ちます。

・**ピースサインを逆手にし、下から突き上げる動作**は、イギリスでは最大の侮辱になります。

・**手招きで「おいでおいで」を意味するしぐさ**は、アメリカや中国などでは「あっちに行って」という逆の意味になります。

・**顔の前で手を振り「いいえ」を意味するしぐさ**は、「臭い」という意味になることがあります。

4 日本の習慣を伝えよう トイレットペーパーの捨て場所

トイレの配管が細いため**トイレットペーパーが流せない施設がある国**では、使用後のトイレットペーパーをゴミ箱に捨てるのが習慣です。
日本のルールとして**「トイレットペーパーは便器に流す」ことを多言語の掲示で伝える**とよいでしょう。

習慣の違い

流す習慣	イギリス、アメリカ、オーストラリア、香港、シンガポールなど、欧米文化の影響が濃い地域
ゴミ箱に捨てる習慣	韓国、台湾、中国、マレーシア、ベトナム、インドなど

目的地まで安心、安全に送り届けたい

交通機関の心配り

東北の交通拠点に到着した外国人のお客様は、
二次交通の乗り方がわからないため不安です。
バスやタクシーの接客時にも心配りをしましょう。



1 「どこへ行くのか」が大事 目的地を指差して共有

移動する際、**コミュニケーションで最も重要なのは目的地を共有すること**です。お客様が話す「目的地の名前」が聞き取れないこともあります。**多言語マップを用意**しておいたり、**お客様がお持ちの地図やガイドブックなどを使って、お互いに指差し確認**するとよいでしょう。

2 乗車前から降車まで安心を バスでの心配り

・降りたいバス停が近づいても、車内放送がわからないと不安です。**可能なら、乗車のときに目的地を尋ねて到着時にお知らせ**しましょう。

・国によっては、公共交通機関に乗っている間も携帯電話で話してよいというケースもあります。通話を控えてほしい場合は多言語で掲示しましょう。

多言語化したい情報

バス停	✓ バス停名にローマ字を併記 ✓ 時刻表や路線図を多言語化 ✓「バスの乗り方」の案内を多言語で作成
車内	✓「料金の説明」や「降車ボタンの使い方」を多言語で作成 ✓ 運賃支払箱の「紙幣両替」「硬貨両替」の案内シールを多言語化

3 乗り降りも明朗会計も大切 タクシーでの心配り

・**ドアの自動開閉は日本独自のもの**です。お客様が乗ってドアを閉めるときにひと声かけたり、多言語で掲示したりしましょう。

・メーターに表示される料金以外の**加算料は、最初に説明書きを見せて了解**してもらいましょう。降車時に、メーターに表示された料金＋加算料を請求するときは、**筆記か電卓で数字を確認**しながら行います。

説明書きを用意したい情報

- ✓ 呼び出した場合の迎車料金
- ✓ 早朝、深夜の割増料金
- ✓ 高速道路の利用料金



指差しツールをご利用ください

バスでのお声がけ ―― 26ページ
タクシーでのお声がけ ―― 27ページ



日本の食文化、食習慣を楽しんでいただきたい

飲食店の心配り

外国人のお客様は日本食に関心がありますが、
どんな料理かわからないため、不安です。
安心して召し上がっていただくため、心配りをしましょう。



1 確認をきちんと 来店時のご案内

・自然な笑顔で「いらっしゃいませ」と日本語でお迎えします。

・来店時には、予約の有無や人数を尋ねるなど、ある程度決まったやりとりがあります。多言語の指差しツールを使ってコミュニケーションしましょう。

・多くの国では公共の場での禁煙、分煙が進んでいます。必ず喫煙、禁煙について尋ねて、席にご案内しましょう。

2 1つの言語だけではなく 歓迎と注意は多言語で

・店頭の歓迎メッセージに母国語を見つけると、外国人のお客様は入店しやすくなります。

・よく尋ねられる質問や「飲食物の持込禁止」などの注意事項などは、多言語で掲示しましょう。1つの言語だけにすると、「自分の国だけ注意されている」と不快に感じます。

歓迎メッセージの例

ようこそ！
Welcome!
歡迎!
欢迎!
환영합니다!
ยินดีต้อนรับ!

3 トラブル防止のためにも 店のルールを明確に

・食券システムが自国にない方は、使い方がわかりません。券売機の日本語メニューやボタンに英語を併記し、おすすめのメニューを写真入りにすると選びやすくなります。

・「お通し」は日本独特のものです。支払時のトラブル防止のために、有料・無料を明確にしましょう。

・日本では当たり前でも、支払いをいつどこでするのかわからない方がいます。食前か食後か、テーブルで払うのか、レジに払いに行くのかを明確にしましょう。指差しツールの「会計時のお声がけ」(29ページ)をご利用ください。

指差しツールをご利用ください

指差しツール

飲食店でのお声がけ ―――― 28ページ



6 安心して食べられるように 食材や調理方法の確認

宗教上の理由や、ベジタリアンなどの食習慣によって食べられない食材や調味料のある方がいます。**食材や調理方法の説明をメニューに併記**すれば、ご自身で確認することができます。メニューとは別に説明書きを用意して**注文時に確認**するのもよいでしょう。

食べられないもの

	肉	魚介類	その他
イスラム教徒	・豚 ・適切な処理でない肉	・ウナギ ・イカ ・タコ ・貝類	・アルコール ・豚由来の調味料 ・漬物などの発酵食品
ヒンドゥー教徒	・牛 ・豚	・全般	・五葷※ ・肉や魚由来の調味料 ・卵を食べない人もいる
ユダヤ教徒	・豚 ・馬 ・適切な処理でない肉	・ウナギ ・イカ ・タコ ・エビ ・カニ ・貝類	・肉類と乳製品の組み合わせ ・豚由来の調味料
ベジタリアン	・全般	・全般	・五葷※ ・肉や魚由来の調味料 ・乳製品、卵、根菜類を食べない人もいる

※五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ネギ、アサツキ）

指差しツールをご利用ください

食材のご確認 ―― 30ページ
食品の調理法や味わい ―― 31ページ



4 料理の写真で一目瞭然 写真入りのメニュー

・飲食店のメニューに英語併記があっても、どんな料理なのか想像できない場合があります。一目でわかるように、**料理の写真**を入れましょう。

・メニューに通し番号を付けると、注文がしやすく、注文を受ける側もミスを防げます。発音だけでは聞き間違える場合があるため、**メニューの番号を指差して確認**しましょう。



5 写真で誘う食文化体験 日本食の満足度アップ

アジア圏の方にはなじみ深い箸ですが、欧米豪の方は持ち方がわからない場合もあります。**箸の持ち方を写真で掲示**すると、写真をまねて使うことができ、喜ばれます。



日本のショッピングを楽しんでいただきたい

小売店の心配り

外国人のお客様はお土産などを選ぶ際に
どんな商品かわからないため、不安です。
満足のいくお買い物をしていただくため、心配りをしましょう。



1 ショッピングを楽しんでいただく 小売店の対応3ステップ

お客様に楽しんでいただくために、
①歓迎の気持ち
②店舗の基本情報
③商品の魅力
を伝えることが大切です。

↓

①歓迎の気持ち→店舗入口に歓迎メッセージや外国人向けのサービスを多言語で掲示し、自然な笑顔で迎えましょう。

②店舗の基本情報→基本情報やよく尋ねられる質問を多言語で掲示しておくと、接客が楽になります。

③商品の魅力→商品の説明書きや「おすすめ(Recommend)」「人気(No.1)」を伝えると、ショッピングの魅力が高まります。

店舗入口に掲出を推奨する項目

✓歓迎表示　✓営業時間　✓休業日
✓免税店表示　✓取扱カード　✓Wi-Fi環境
✓店舗WebサイトのQRコード

※QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です。

2 1つの言語だけではなく 禁止事項は多言語で

「写真撮影は禁止です」「商品に触らないでください」「店内への飲食持ち込み禁止」などの禁止事項は、多言語で掲示しましょう。1つの言語だけにすると、「自分の国だけ注意されている」と不快に感じます。

3 安心と満足のお土産販売 サンプル品やコミュニケーション

・お土産などを選ぶ際、ちゃんと入っているかどうかを確認するために、箱や袋から中身を勝手に取り出す方がいます。防止するには、サンプル品をわかりやすく展示し、会計時に店員が箱や袋から中身を取り出し、確認していただくとよいでしょう。

・食品販売には指差しツールの「食品の調理法や味わい」(31ページ)を、会計時には「会計時のお声がけ」(29ページ)をご利用ください。

4 外国人旅行者目線で 各店の注目度アップ

・町歩きを写真に撮ったり、SNSに投稿したりする方のため、お店や商品の撮影を許可すると、各店の情報発信になります。

・果物や惣菜などを食べてみたいと思う方には、試食サービスや一口サイズの串刺し、カップでの販売が喜ばれます。このように旅行者目線で考えると、さまざまな工夫ができます。



注目度アップの例

✓試食サービス　✓食べ歩きしやすい販売方法
✓店頭に商品や料理を展示する
✓昔の道具などは何に使うか、説明書きを添える
✓椅子・ベンチを置いて、休憩・飲食スペースに

お金のトラブルは避けたい

会計時の心配り

外国で旅行を楽しむ間、精算や会計時の不安はついて回ります。
日本のお金に不慣れなお客様の立場になって、
心配りをしましょう。



4 精算時のトラブル防止に 目に見える情報で伝える

・レジの金額がお客様に見えない場合は、電卓を使ったり、数字を紙に書いたりして示しましょう。**口頭で伝えるのは発音が難しく、間違って伝わる**とトラブルのもとになります。

・口頭で価格の交渉をする方もいます。レジに**「値引きは行っていません」という多言語の掲示**をすると、指で差しながらお断りできます。



指差しツールをご利用ください

会計時のお声がけ ―― 29ページ



1 消費税で混乱しないように 価格の税込／税抜表示

日本では、価格表示を税込にするか、税抜にするかは店によってまちまちなため、外国人のお客様は混乱します。価格が**税込／税抜表示のどちらなのかを明確に**しましょう。

税込／税抜価格の表示例

税込	tax included（税込）
税抜	tax excluded（税抜）または ＋tax

2 このカード、使える？ 決済手段の掲示

基本的に海外では、金額が大きいときはクレジットカードでの支払いが主流です。対応が難しい場合は、**「現金のみ」や「クレジットカード不可」を多言語で掲示**しておきましょう。



3 日本円が足りない場合に ＡＴＭや外貨両替所の案内

日本円の持ち合わせが足りない外国人旅行者のために、ATMや外貨両替所など、**日本円を入手できる最寄りの施設の場所と営業時間を把握**しておきましょう。お店（今いる場所）からの地図をお渡しできれば喜ばれます。

旅の疲れを癒していただきたい

宿泊施設の心配り

日本での宿泊体験。
期待に胸を膨らませる外国人のお客様が
安心してくつろいでいただけるよう、心配りをしましょう。



1 ふだん通りの確認を チェックインは第一印象が大事

・自然な笑顔で「いらっしゃいませ」と日本語でお迎えします。

・チェックイン時には、予約の有無や人数、宿泊日数の確認など、ある程度決まったやりとりがあります。多言語の施設案内や指差しツールを使って、情報をシンプルに伝えましょう。「言葉がわかる人を連れて来るので、少々お待ちください」という応対では、第一印象がだいなしです。

指差しツール

指差しツールをご利用ください

宿泊施設でのお声がけ ── 32、33ページ



・宿泊施設で食事を提供する場合は、指差しツールの「食材のご確認」(30ページ)や「食品の調理法や味わい」(31ページ)をご利用ください。

・会計時には「会計時のお声がけ」(29ページ)をご利用ください。

2 基本情報を押さえておこう 宿泊ルールや部屋のご案内

・外国人のお客様に対して、わからないのにあいまいな笑顔でうなずくと、トラブルになることがあります。「対応できること／できないこと」を明確に伝えましょう。

・館内や部屋についてあらかじめ説明しておきたいことを多言語の紙で用意し、チェックインのときに渡しましょう。接客が楽になり、外国人のお客様も安心です。

あらかじめ説明しておきたいことの例

時間に関わること	✓食事　✓門限　✓入浴 ✓男女の風呂の入れ替え など
部屋の利用について	✓外出時にルームキーをフロントに預ける ✓不在の間にスタッフが布団を敷く など
和室の基本的な使い方	✓畳の上では靴やスリッパを脱ぐ ✓布団はスタッフが敷く など

3 万が一に備えたい 緊急時の安心・安全

・旅行中に急病、けが、交通事故、盗難、自然災害(地震など)に遭うことがあります。外国人のお客様は不安です。日本語でも英語でもかまいませんので、積極的に声をかけましょう。

・緊急時に、外国人のお客様がご自身で情報収集できるツールがあります。ご案内ツールを、館内や部屋に掲示すると心丈夫です。

5 エキゾチック！ 日本のお風呂や浴衣体験

・外国人のお客様は、**温泉や大浴場での入浴のしかたについて、ほとんど予備知識がない**ものと考えましょう。**ご案内ツール**を館内や部屋に掲示すると喜ばれ、トラブル防止にもなります。

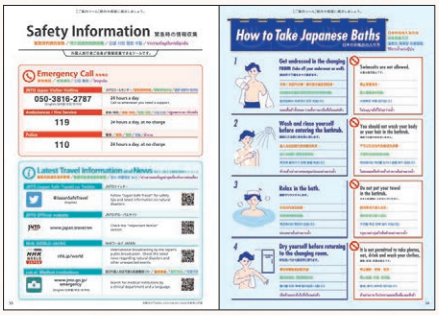
・宿泊施設の中にある**日本の伝統文化などについて、写真や動画で説明を用意**すると喜ばれます。

日本の伝統文化などの例

- ✓ 浴衣の着方
- ✓ こたつの使い方
- ✓ 鶴の折り方
- ✓ 昔の道具の使い方など

ご案内ツールをご利用ください

日本のお風呂の入り方 ―― 34ページ
緊急時の情報収集 ―― 35ページ



4 外国人の心に響く 宿泊の満足度アップ

宿泊施設オリジナルの絵はがきをフロントに置き、お客様にご家族やお友だち宛のメッセージを書いていただきます。宿泊施設が郵送代を負担し、郵便ポストに投函。絵はがきを受け取った方に「自分も行きたい」と思っていただくのがねらいのサービスです（国際郵便はがきの航空郵便料金は世界どこでも一律70円）。

出典：
あさ出版「山奥の小さな旅館が連日外国人客で満室になる理由」

満足度アップの例

- ✓ 宿泊施設の周辺の手作りマップ（絶景ポイント、飲食店、土産物店など）
- ✓ 部屋のウェルカムボードや浴衣に折り鶴を添える
- ✓ 和傘の貸し出し

次ページからのツールの使い方

東北観光推進機構のホームページからダウンロード

印刷する

指差しツール（26〜33ページ）
外国人のお客様に見せながら日本語で話しかけると、スムーズにコミュニケーションができます。

ご案内ツール（34・35ページ）
館内や部屋に掲示すると、外国人のお客様が見て理解することができます。

ダウンロードはこちらから
https://www.tohokukanko.jp/business/index.html
お知らせ▶その他 に掲載しています。

バスでのお声がけ

英語 | 中国語（繁体字） | 中国語（簡体字） | 韓国語 | タイ語

指差しツール

どこに行きますか？

Where do you want to go?

請問您要去哪裡？

请问您要去哪里？

어디에 가십니까?

จะไปไหน?

○番目のバス停で降りるといいですよ。

You may get off at the ○th (1st/2nd/3rd) bus stop.

可以在第○號的公車站下車喔。

在第○个公交车站下车就可以了。

○번째 버스정류장에서 내리시면 됩니다.

คุณสามารถลงที่ป้ายรถเมล์ที่○



乗車区間で料金が異なります。最初に整理券を取り、降りるときに料金を払ってください。

The fare depends on where you take the bus.
First, take a ticket and pay when you get off the bus.

搭乘區間的費用不同。
請在上車時索取整理券，並於下車時付款。

乘车区间不同，票价也不同。
请先领取整理券，下车时再支付车费。

승차 구간에 따라 요금이 달라집니다.
탈 때는 정리권만 빼고, 내릴 때 요금을 내주십시오.

ราคาค่าโดยสารจะแตกต่างกันตามป้ายที่คุณขึ้นรถ
กรุณาหยิบตั๋วเบอร์ก่อนและชำระค่าโดยสารตอนลงรถ

料金は均一です。乗るときに料金を払ってください。

The fare is fixed.
Please pay when you get on the bus.

費用為單一費率。請在上車時付款。

票价均等。请在上车时支付车费。

요금은 균일합니다. 탈 때 요금을 내주십시오.

ค่าโดยสารราคาเดียวตลอดสาย
กรุณาจ่ายค่าโดยสารตอนขึ้นรถ

現金でお支払いください。小銭がない場合は両替えできます。

Please pay in cash.
We can give you change if you do not have the exact amount.

請用現金付款。如果沒有零錢，可以提供兌換。

请用现金支付。如果没有准备零钱，可以提供兑换。

현금으로 내주십시오. 잔돈이 없으면 환전할 수 있습니다.

กรุณาชำระเป็นเงินสด หากไม่มีเหรียญ สามารถแลกได้

料金はご家族の合計で○○円です。（電卓で数字を見せる）

The total fare for the family is ○○ yen.

您與家人的費用合計為○○日圓。

您与家人的车费一共为○○日元。

요금은 가족분들 합해서 ○○엔입니다.

ค่าโดยสารทั้งครอบครัวรวมทั้งหมด ○○เยน

次のバス停が近づいたら車内放送で知らせます。降りる場合は、車内のボタンを押してください。

An announcement will be made on the bus when the bus is approaching the next stop. Press the button if you want to get off.

公車接近下一站時將會用車內廣播通知。
要下車時，請按車內的下車按鈕。

快到下一个公交车站时，车上将广播通知。
如需下车，请按车内的下车按钮。

다음 버스정류장이 가까워지면 차내방송으로 알려드립니다.
내리시려면 차내 버튼을 눌러 주십시오.

เมื่อใกล้ถึงป้ายรถเมล์ถัดไปจะประกาศในรถให้ทราบ
หากต้องการลงให้กดปุ่มในรถ

ICカード（Suica等）は使えません。

Smart cards such as Suica cannot be used.

無法使用IC卡（Suica等）。

无法使用IC卡（Suica等）支付。

IC 카드(Suica 등)는 사용할 수 없습니다.

ใช้ IC การ์ด (เช่น Suica ฯลฯ) ไม่ได้



タクシーでのお声がけ

英語 | 中国語（繁体字） | 中国語（簡体字） | 韓国語 | タイ語

指差しツール

どこに行きますか？

Where do you want to go?

請問您要去哪裡？

请问您要去哪里?

어디까지 가십니까?

จะไปไหน?

時間は○○分ぐらいかかります。

It will take approximately ○○ minutes.

大約需要○○分鐘。

大约需要○○分钟。

시간은 ○○분 정도 걸립니다.

ใช้เวลาประมาณ ○○ นาที

5—10

10—30

30—60

60—

料金は○○円ぐらいかかります。（電卓で数字を見せる）

The fare will be approximately ○○ yen.

費用約為○○日圓。

车费大约为○○日元。

요금은 ○○엔 정도 듭니다.

ค่าโดยสารประมาณ ○○ เยน

クレジットカードでのお支払いは承っておりません。

Payment using credit cards is not accepted.

不接受信用卡付款。

不接受信用卡支付。

신용카드는 안 받습니다.

ไม่รับชำระด้วยบัตรเครดิต

このクレジットカードは取り扱っておりません。

We do not accept this credit card.

這張信用卡無法使用。

不接受这种信用卡的支付。

이 신용카드는 취급하지 않습니다.

ไม่รับบัตรเครดิตนี้

迎車料金がかかります。

A pick-up fare will be charged.

將收取叫車費。

需支付叫车费。

영차요금(택시콜비)이 듭니다.

จะมีค่าใช้จ่ายสำหรับไปรับลูกค้า

深夜、早朝の割増料金がかかります。

Extra fare will be charged during nighttime and early in the morning.

將收取深夜、清晨的額外費用。

需支付深夜及清晨时段额外费用。

심야, 조조 할증요금이 듭니다.

จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับช่วงดึกและตอนเช้า

高速道路の利用料金がかかります。

Highway fees will be charged.

將收取高速公路過路費。

需支付高速公路过路费。

고속도로 이용요금이 듭니다.

จะมีค่าทางด่วน

申し訳ありません。できません。

Sorry. We cannot do that.

非常抱歉。沒有辦法。

十分抱歉。不可以。

죄송합니다. 불가능합니다.

ขอโทษ ไม่สามารถทำได้

ありがとうございました。日本の旅を楽しんでください。

Thank you. Enjoy your stay in Japan.

謝謝。請享受您的日本之旅。

谢谢。祝您在日本旅行愉快。

감사합니다. 즐거운 일본 여행이 되시기 바랍니다.

ขอบคุณมาก
ขอให้สนุกกับการท่องเที่ยวในญี่ปุ่น

飲食店でのお声がけ

英語 | 中国語（繁体字） | 中国語（簡体字） | 韓国語 | タイ語

指差しツール

●来店時

ご予約はいただいていますか？	何名様ですか？	喫煙、禁煙、どちらの席をご希望ですか？	ただいま満席です。よろしければお待ちください。
Do you have a reservation?	For how many people?	Do you prefer a smoking or a non-smoking area?	The restaurant is full. You may wait for a while.
請問您有預約嗎？	請問共有幾位貴賓？	請問您希望坐在吸菸區，還是禁菸區？	目前客滿。可以的話，請您稍候一下。
请问您有预订吗？	请问一共几位？	请问您希望坐在吸烟区还是无烟区？	现在满座了。如果可以的话，请您等候。
예약하셨습니까?	몇 분이십니까?	흡연석, 금연석 어느 좌석으로 드릴까요?	지금은 만석입니다. 괜찮으시면 기다려 주십시오.
คุณลูกค้าได้ทำการจองไว้ล่วงหน้าหรือไม่?	กี่ท่าน?	ต้องการที่นั่งแบบสูบบุหรี่หรือปลอดสูบบุหรี่?	ตอนนี้ที่นั่งเต็ม กรุณารอถ้าคุณต้องการ

●注文時

少々お待ちください。	食べられない食材はありますか？	お飲み物（お食事）は何になさいますか？	フォーク、ナイフ、スプーンをお使いになりますか？
Please wait.	Is there any ingredient you cannot eat?	What do you want to drink (eat)?	Do you want to use a fork, a knife and a spoon?
請稍候。	請問有不吃或不能吃的食材嗎？	請問要點什麼飲料（餐點）呢？	請問您要使用叉子、刀子、湯匙嗎？
请稍等。	请问您有忌口的食材吗?	请问您喝（吃）点什么?	请问您使用叉子、刀子、勺子吗?
잠깐만 기다려 주십시오.	못 드시는 식재료가 있습니까?	음료(식사)를 주문하시겠습니까?	포크, 나이프, 스푼을 사용하십니까?
กรุณารอสักครู่	ส่วนผสมอะไรที่คุณไม่สามารถรับประทานได้?	จะรับเครื่องดื่ม (อาหาร) อะไรดี?	จะใช้ส้อม มีด และช้อนไหม?

●注意事項

飲食物の持ち込みはできません。	これはお通しです。無料です。	これはお通しです。料金をいただきます。	食べられる分だけお取りください。
You cannot bring foods/drinks in the restaurant.	This is a starter. It's free.	This is a starter. It will be included in the check.	Take only what you want to eat.
請勿攜帶食物、飲料進入。	這是小菜。免費招待。	這是小菜。會收費。	請您只取用您吃得下的分量。
请勿自带食品饮料。	这是小菜。免费提供。	这是小菜。需要付费。	请根据自己的食量取餐。
음식물 반입은 안 됩니다.	이것은 오도오시(기본)입니다. 무료입니다.	이것은 오도오시(기본)입니다. 요금 받습니다.	드실 만큼만 덜어 주십시오.
ห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามาในร้าน	นี่คือโอะโทะชิ ฟรี	นี่คือโอะโทะชิ เสียเงิน	กรุณารับประทานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้



会計時のお声がけ

英語 | 中国語（繁体字） | 中国語（簡体字） | 韓国語 | タイ語



お支払いは前払いでお願いします。

Payment must be done in advance.

請先付款。

请先付款。

지불은 선불입니다.

กรุณาชำระเงินล่วงหน้า

お支払いはレジでお願いします。

Please go to the register to pay.

請在收銀台付款。

请到收银台付款。

지불은 계산대에서 하십시오.

กรุณาชำระเงินที่แคชเชียร์

お支払いはテーブルでお願いします。

You can pay at the table.

請在座位付款。

请在座位付款。

지불은 테이블에서 하십시오.

กรุณาชำระเงินที่โต๊ะ

料金は税込価格です。

The taxes are included.

費用為含稅價格。

这是含税价格。

요금은 세금포함 가격입니다.

ราคารวมภาษีแล้ว

チップはいただいておりません。

We do not accept tips.

不收小費。

不收取小费。

팁은 받지 않습니다.

ไม่รับทิป

クレジットカードでのお支払いは承っておりません。

Payment using credit cards is not accepted.

不接受信用卡付款。

不接受信用卡支付。

신용카드는 안 받습니다.

ไม่รับชำระด้วยบัตรเครดิต

このクレジットカードは取り扱っておりません。

We do not accept this credit card.

這張信用卡無法使用。

不接受这种信用卡的支付。

이 신용카드는 취급하지 않습니다.

ไม่รับบัตรเครดิตนี้

値引きは行っておりません。

We do not offer any discount.

沒有折扣優惠。

没有打折优惠。

할인은 하지 않습니다.

ไม่มีส่วนลด

申し訳ありません。できません。

Sorry. We cannot do that.

非常抱歉。沒有辦法。

十分抱歉。不可以。

죄송합니다. 불가능합니다.

ขอโทษ ไม่สามารถทำได้

ありがとうございました。日本の旅を楽しんでください。

Thank you. Enjoy your stay in Japan.

謝謝。請享受您的日本之旅。

谢谢。祝您在日本旅行愉快。

감사합니다. 즐거운 일본 여행이 되시기 바랍니다.

ขอบคุณมากขอให้สนุกกับการท่องเที่ยวในญี่ปุ่น

○ はい	× いいえ
Yes	No
是的	不是
是	不是
네	아니요
ได้, ใช่	ไม่ได้, ไม่ใช่

食材のご確認

英語 | 中国語（繁体字） | 中国語（簡体字） | 韓国語 | タイ語

指差しツール

食べられない食材はありますか？						
		牛肉	豚肉	鶏肉	鴨肉	魚
Is there any ingredient you cannot eat?		Beef	Pork	Chicken	Duck	Fish
請問有不吃或不能吃的食材嗎？		牛肉	豬肉	雞肉	鴨肉	魚
请问您有忌口的食材吗?		牛肉	猪肉	鸡肉	鸭肉	鱼
못 드시는 식재료가 있습니까?		소고기	돼지고기	닭고기	오리고기	생선
ส่วนผสมอะไรที่คุณไม่สามารถรับประทานได้?		เนื้อวัว	เนื้อหมู	เนื้อไก่	เนื้อเป็ด	ปลา
ナッツ類	そば	貝類	イカ/タコ	エビ/カニ	サケ	サバ
Nuts	Soba (Buckwheat)	Shellfish	Squid/Octopus	Shrimp/Crab	Salmon	Mackerel
堅果類	蕎麥	貝類	烏賊/章魚	蝦/螃蟹	鮭魚	鯖魚
坚果类	荞麦	贝类	墨鱼/章鱼	虾/蟹	鲑鱼	青花鱼
너트류	메밀국수	조개류	오징어/낙지	새우/게	연어	고등어
ถั่ว	โซบะ	หอย	ปลาหมึก/ปลาหมึกหัวโต	กุ้ง/ปู	ปลาแซลมอน	ปลาซาบะ
卵	乳製品	小麦	大豆	五葷（ごくん） ニンニク	ニラ/アサツキ	玉ネギ/ラッキョウ
Eggs	Dairy products	Wheat	Soybean	Garlic	Nira (oriental garlic) /Asatsuki (chives)	Onions/ Oriental onions
雞蛋	乳製品	小麥	大豆	大蒜	韭菜/蔥絲	洋蔥/薤菜
鸡蛋	乳制品	小麦	大豆	大蒜	韭菜/胡葱	洋葱/荞头
계란	유제품	밀가루	대두（콩）	마늘	부추/큰산파	양파/염교
ไข่	ผลิตภัณฑ์นม	ข้าวสาลี	ถั่วเหลือง	กระเทียม	กุยฉ่าย/ต้นหอม	หัวหอม/รักเคียว



食品の調理法や味わい

英語 | 中国語（繁体字） | 中国語（簡体字） | 韓国語 | タイ語



調理法	生	煮る	焼く	蒸す	揚げる
Cooking method	Raw	Simmered	Grilled	Steamed	Fried
烹調方式	生食	燉煮	烤	蒸	炸
烹调方式	生食	煮	烤	蒸	炸
조리법	생(날 것)	끓이다	굽다	찌다	튀기다
วิธีปรุงอาหาร	ดิบ, สด	ต้ม	ย่าง	นึ่ง	ทอด

茹でる	炒める	混ぜる/和える	すりおろす	発酵する	燻製する
Boiled	Stir-fried	Mixed/Seasoned	Grated	Fermented	Smoked
水煮	炒	攪拌/混合	磨碎	發酵	燻製
焯	炒	凉拌/凉调	擦泥	发酵	熏制
삶다	볶다	섞다/무치다	갈다	발효하다	훈제하다
ต้ม	ผัด	ผสม / คลุก	ขูด	หมัก	รมควัน

味わい	すっぱい	苦い	甘い	辛い	しょっぱい
Taste	Sour	Bitter	Sweet	Spicy	Salty
味道	酸	苦	甜	辣	鹹
味道	酸	苦	甜	辣	咸
맛	시다	쓰다	달다	맵다	짜다
รสชาติ	เปรี้ยว	ขม	หวาน	เผ็ด	เค็ม

渋い	さっぱりしている	コクがある
Bitter	Refreshing	Rich flavored
澀	清爽	濃郁
麻	清爽口感	醇厚口感
떫다	개운하다	진하다
ฝาด	กลมกล่อม	เข้มข้น

温度	冷たい	温かい
Temperature	Cold	Hot
溫度	冰涼	溫熱
温度	冷	热
온도	차다	따뜻하다
อุณหภูมิ	เย็น	ร้อน

宿泊施設でのお声がけ

英語 | 中国語（繁体字） | 中国語（簡体字） | 韓国語 | タイ語

指差しツール

●チェックイン

ご予約はいただいていますか？

Do you have a reservation?

請問您有預約嗎？

请问您有预订吗?

예약하셨습니까?

คุณลูกค้าได้ทำการจองไว้ล่วงหน้าหรือไม่?

何名様ですか？何泊ですか？

For how many people?
How many nights?

請問共有幾位貴賓？請問停留幾晚？

请问一共几位？请问住几晚?

몇 분이십니까? 몇 박 예정입니까?

กี่ท่าน? กี่คืน?

パスポートをコピーさせていただけますか？

Can I make a copy of your passport?

請問可以影印您的護照嗎？

请问可以复印您的护照吗?

여권을 복사해도 되겠습니까?

ขอถ่ายสำเนาหนังสือเดินทางได้ไหม?

こちらの用紙にご記入ください。

Please fill in the form.

請填寫這張紙。

请填写这份表格。

이 용지에 기입해 주십시오.

กรุณากรอกแบบฟอร์มนี้

喫煙、禁煙、どちらのお部屋をご希望ですか？

Do you prefer a smoking or a non-smoking room?

請問您希望住宿在吸菸房，還是禁菸房？

请问您希望住吸烟房还是无烟房?

흡연, 금연 어느 방으로 드릴까요?

ต้องการห้องพักแบบสูบบุหรี่หรือปลอดสูบบุหรี่?

お出かけの際は、ルームキーをフロントにお預けください。

Please return your room key to the front desk when you go out.

外出時，請將房間鑰匙寄放在櫃台。

外出时，请将房间钥匙寄存在前台。

외출하실 때는 객실 열쇠를 프런트에 맡겨 주십시오.

กรุณาฝากกุญแจห้องไว้ที่แผนกต้อนรับเมื่อคุณออกไปข้างนอก

お客様のご予約内容は～	○○泊	○○人	シングル	ツイン	ダブル
Reservation information	○○ night(s)	○○ people	Single	Twin	Double
您的預約內容為～	○○晚	○○人	單人房	兩張單人床的雙人房	雙人房
您的订单内容是～	○○晚	○○人	单人房	两张单人床的双人房	双人大床房
고객님 예약 내용은~	○○박	○○명	싱글	트윈	더블
ข้อมูลการจองของคุณลูกค้าคือ～	○○คืน	○○ท่าน	ห้องเดี่ยว	ห้องทวิน	ห้องดับเบิล

和室	朝食付	朝食、夕食付	素泊まり（食事なし）	禁煙のお部屋	喫煙可のお部屋
Japanese-style room	With breakfast	With breakfast and dinner	Overnight without meals	Non-smoking room	Smoking room
和室	附早餐	附早餐和晚餐	純住宿（不附餐）	禁菸房	吸菸房
日式客房	含早餐	含早餐、晚餐	单住宿（不含餐）	无烟房	吸烟房
일본식 방	조식 포함	조식, 저녁 포함	숙박만(식사 없음)	금연 객실	흡연 가능 객실
ห้องพักสไตล์ญี่ปุ่น	รวมอาหารเช้า	รวมอาหารเช้า, อาหารเย็น	ห้องพักอย่างเดียว (ไม่มีอาหาร)	ห้องพักปลอดบุหรี่	ห้องพักแบบสูบบุหรี่ได้

宿泊施設でのお声がけ

英語 | 中国語（繁体字） | 中国語（簡体字） | 韓国語 | タイ語

指差しツール

●ご案内

お客様のお部屋は、○階の○号室になります。

Your room number is ○ at the ○ floor.

您的房間在○樓的○號房。

您的房间是○层的○号房。

고객님 객실은 ○층 ○호실입니다.

ห้องพักของคุณลูกค้าอยู่ชั้น○ห้องเบอร์○

お荷物はお部屋までお運びします。

We will bring your baggage to your room.

我會將您的行李送至房間。

您的行李将送到房间。

짐은 객실까지 가져다 드리겠습니다.

เราจะนำสัมภาระไปส่งให้ท่านถึงห้อง

お部屋までご案内いたします。

I will show you your room.

由我帶您前往房間。

我带您去房间。

객실까지 안내하겠습니다.

เราจะนำพาท่านไปส่งถึงห้อง

こちらは朝食券です。

This is your breakfast coupon.

這是早餐券。

这是早餐券。

이것은 조식권입니다.

นี่คือคูปองอาหารเช้า

朝食は、○階のレストランにて、○時～○時までです。

The breakfast is served between ○ and ○ at the restaurant on the ○ floor.

早餐是在○樓的餐廳用餐，供餐時間是○點～○點。

早餐在○层的餐厅供应，早餐时间是○点～○点。

조식은 ○층 레스토랑에서 ○시~○시까지입니다.

อาหารเช้ารับประทานที่ร้านอาหารชั้น○ ตั้งแต่ ○น. ถึง ○น.

非常口はこちらです。

The emergency exit is here.

緊急出口在這裡。

这边是逃生通道。

비상구는 이쪽입니다.

ทางออกฉุกเฉินอยู่ที่นี่

お部屋では、靴やスリッパは脱いでください。

Please, take off your shoes or slippers in your room.

在房間內請脫下鞋子和拖鞋。

进入房间，请脱下鞋子或拖鞋。

객실에서는 신발과 슬리퍼를 벗어 주십시오.

กรุณาถอดรองเท้าและรองเท้าแตะในห้องพัก

布団を敷くために、不在時にスタッフが部屋に入ることがあります。

Hotel employees may enter your room when you are away to lay the futon mattress.

工作人員可能會在您不在時前來房間內為您鋪床。

工作人员有可能在您外出时进入房间，为您铺设被褥。

이불을 펴기 위해 안 계실 때 스태프가 방에 들어올 수 있습니다.

พนักงานอาจเข้าไปในห้องเพื่อปูที่นอนตอนท่านไม่อยู่ในห้องพัก

申し訳ありません。できません。

Sorry. We cannot do that.

非常抱歉。沒有辦法。

十分抱歉。不可以。

죄송합니다. 불가능합니다.

ขอโทษ ไม่สามารถทำได้

○ はい	× いいえ
Yes	No
是的	不是
是	不是
네	아니요
ได้, ใช่	ไม่ได้, ไม่ใช่

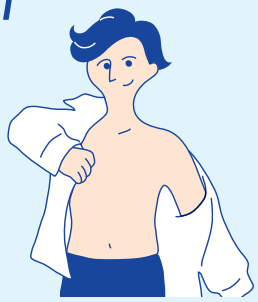
0	1	2	3	4
5	6	7	8	9
10	11	12	AM	PM

How to Take Japanese Baths

日本のお風呂の入り方

日本的浴池入浴方法
日本泡澡方式
일본의 목욕탕 이용방법
วิธีอาบน้ำแบบญี่ปุ่น

1



Get undressed in the changing room (take off your underwear as well).

脱衣所で下着もすべて脱ぎます。

衣物（包括內衣褲）請在脫衣處全部脫掉。

应在脱衣处脱去包括内衣在内的所有衣物。

탈의실에서 속옷까지 모두 벗습니다.

ถอดเสื้อผ้าทั้งหมด รวมทั้งกางเกงในที่ห้องแต่งตัว

Swimsuits are not allowed.

水着は着用禁止です。

禁止穿著泳衣。

禁止穿着泳衣泡澡。

수영복은 착용 금지입니다.

ไม่อนุญาตให้ใส่ชุดว่ายน้ำ

2



Wash and rinse yourself before entering the bathtub.

湯船に入る前に体を洗い流します。

進入浴池前請先將身體洗乾淨。

进入浴池前，请先洗净身体。

욕조에 들어가기 전에 몸을 씻습니다.

ชำระล้างร่างกายของคุณก่อนลงอ่างอาบน้ำ

You should not wash your body or your hair in the bathtub.

湯船では髪や体を洗いません。

不可以在浴池內洗髮或洗身體。

不得在浴池内洗头洗澡。

욕조에서는 머리를 감거나 몸을 씻지 않습니다.

ไม่สระผมหรือชำระล้างร่างกายในอ่างอาบน้ำ

3



Relax in the bath.

湯船でリラックスします。

在浴池內浸泡放鬆。

在浴池内放松泡澡。

욕조에서는 편안히 있습니다.

ผ่อนคลายในอ่างอาบน้ำ

Do not put your towel in the bathtub.

タオルを湯船に入れないでください。

請勿將毛巾浸入浴池。

请勿将毛巾浸入浴池。

수건을 욕조 안에 넣지 마십시오.

กรุณาอย่านุ่งผ้าเช็ดตัวลงอ่างอาบน้ำ

4



Dry yourself before returning to the changing room.

体を拭いてから脱衣所に戻ります。

擦拭身體後返回脫衣處。

擦拭身体后，再回到脱衣处

물기를 닦은 후에 탈의실로 나옵니다.

เช็ดตัวและกลับไปที่ห้องแต่งตัว

It is not permitted to take photos, eat, drink and wash your clothes.

撮影、飲食、洗濯は禁止です。

禁止攝影、飲食、洗衣。

禁止拍摄、饮食、洗衣服。

촬영, 음식, 세탁은 금지입니다.

ห้ามถ่ายภาพ รับประทานและเครื่องดื่ม และซักผ้า

［ご案内ツール］館内や部屋に掲示しましょう。

Safety Information 緊急時の情報収集

緊急時的資訊收集 ／ 用于应急的信息收集 ／ 긴급 시의 정보 수집 ／ รวบรวมข้อมูลในกรณีฉุกเฉิน

外国人旅行者ご自身が情報収集できるツールです。

Emergency Call 緊急電話

緊急通話 ／ 紧急通话 ／ 긴급 통화 ／ โทรฉุกเฉิน

JNTO Japan Visitor Hotline

JNTOコールセンター／旅客諮詢熱線／旅客咨询热线／일본 방문자 핫라인

050-3816-2787
(English/日本語/中文/한국어)

24 hours a day
Call us whenever you need a support.

Ambulances / Fire Service

救急/消防／急救/消防／急救/消防／구급/소방／ปฐมพยาบาล / ดับเพลิง

119

24 hours a day, at no charge

Police

警察／警察／警察／경찰／ตำรวจ

110

24 hours a day, at no charge

Latest Travel Information and News 旅行に関する最新情報とニュース

最新的旅遊訊息和新聞 ／ 最新的旅游信息和新闻 ／ 최신 여행정보 뉴스 ／ ข่าวสารและข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

JNTO (Japan Safe Travel) on Twitter

JNTOツイッター

@JapanSafeTravel
(English)

Follow “Japan Safe Travel” for safety tips and latest information on natural disasters.

JNTO Official website

JNTOグローバルサイト

www.japan.travel/en

Check the “Important Notice” section.

NHK WORLD-JAPAN

NHKワールド JAPAN

nhk.jp/world

International broadcasting by the Japan’s public broadcaster. Check the latest news regarding natural disasters and other unexpected events.

List of Medical Institutions

訪日外国人対応可能な医療機関リスト／醫療機關 ／ 医疗机关 ／ 의료기관

www.jnto.go.jp/emergency
(English/日本語/中文/한국어)

Search for medical institutions by a clinical department and a language.

※観光庁「Safety Information Card」を参考に作成

外国人のお客様との会話で困ったときは

多言語 電話通訳サービス

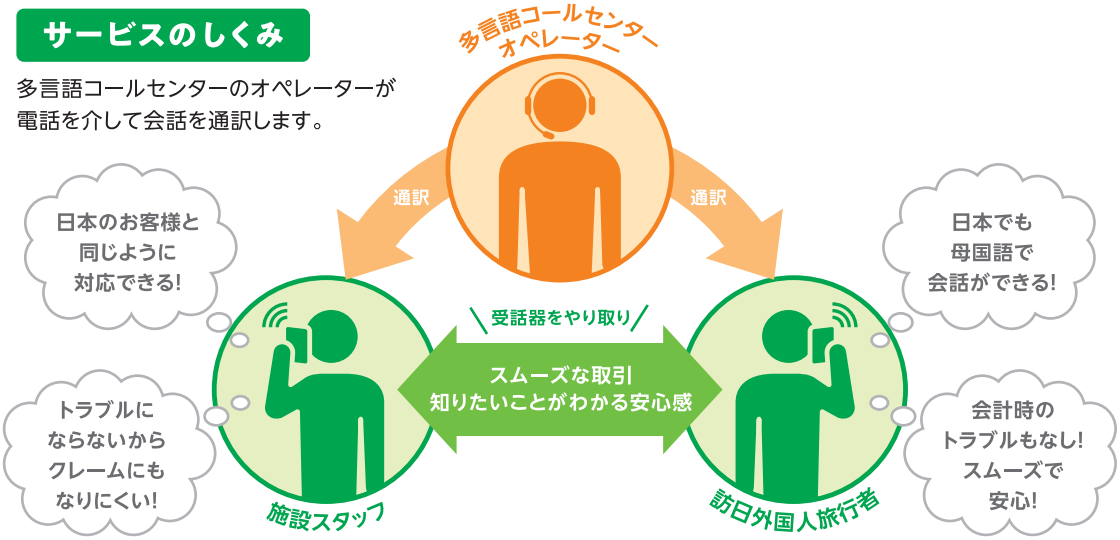
サービス利用料は0円!

事前申込が必要です

外国人のお客様をお迎えしたいがコミュニケーションが不安、外国人のお客様とうまく会話ができずトラブルになったことがある、といった場合は「多言語電話通訳サービス」をご利用ください。

サービスのしくみ

多言語コールセンターのオペレーターが電話を介して会話を通訳します。



※国土交通省観光庁「多言語コールセンター導入の手引き」を参考に作成

対象	青森県・岩手県・秋田県・宮城県・山形県・福島県・新潟県の観光関連施設、宿泊施設、交通事業者、観光案内所、土産販売、体験施設、歴史文化施設、公共サービスなど ※医療機関を除く
対応言語	日本語 ↔ 英語・中国語・韓国語
利用時間	年中無休24時間 ※2020年3月31日まで
利用料金	無料 ※利用者と多言語コールセンター間の通話料金は利用者の負担

一般社団法人 東北観光推進機構　事業推進部　担当：高橋
〒980-0811　宮城県仙台市青葉区一番町2-2-13 仙建ビル8階
TEL:022-721-1291　FAX:022-721-1293

お申込用紙はこちら

https://www.tohokukanko.jp/business/index.html
お知らせ▶その他 に掲載しています。

旅東北 東北の観光・旅行情報サイト

東北の観光情報はコチラ!!
https://www.tohokukanko.jp/

【発行元】一般社団法人 東北観光推進機構　〒980-0811　宮城県仙台市青葉区一番町2-2-13 仙建ビル8階
【TEL】022-721-1291　【FAX】022-721-1293
2020年2月発行