

外国人観光客受入マニュアル

平成29年4月

ウェルカム・ぐんま国際観光推進協議会

外国人観光客受入マニュアル

この「外国人観光客受入マニュアル」は、外国人観光客を受け入れる市町村や宿泊施設等観光関係者を対象とし、海外から群馬県各地域への観光誘客につなげることを目的に作成しました。

外国人観光客を受け入れるために、様々な場面において、本マニュアルをご活用いただき、海外からの観光誘客を推進していただければ幸いです。

おもてなしの際の留意事項

宿泊施設編

外国人観光客が日本の宿泊施設に宿泊する場合、ほとんどの外国人は日本語を理解できないため、宿泊施設の利用方法やシステム等を理解するのに困難を伴います。特に、日本独特の宿泊施設の形態とも言える旅館や民宿では、外国人観光客が戸惑うケースも多いと思われます。

しかしながら、従業員の語学が堪能でなくても、従業員一同のホスピタリティーによって滞在中は楽しく過ごすことができたという意見もあるので、基本的には、国内観光客の場合と同様、滞在中は快適に過ごしていただくという「おもてなしの心」を持って接することが一番大切です。そして、「おもてなしの心」の次のステップとして、基本的な施設やサービスの充実、言語障壁の解消などが求められます。

ここでは、外国人観光客を迎えるに当たり、各宿泊施設共通で留意しなければいけないと思われる一般的な事項をまとめました。

外国人観光客を迎えるに当たって留意したい一般的事項

(1) 予約時

* 一般的事項

- ・税・サービス料等を含めた実際の支払額を提示する方がトラブルを防ぐことができる。
- ・代金の支払方法（現金、クレジットカード等）や支払可能な通貨やクレジットカードの情報をあらかじめ提供しておく。
- ・前払い制をとる場合には、予約時に説明して了解を得ておく。
- ・満室で予約を断る場合でも、他の施設の紹介や、「外国人観光案内所」(※)を案内するなどの配慮があるとよい。

* F A X、e-mailによる予約

- ・専用の予約フォームを用意することが望ましい。併せて、キャンセル料徴収条件などを明記した回答書式を用意することが望ましい。

* 電話による予約

- ・日時、人数、部屋のタイプと部屋数、食事の有無、入湯税、料金（税・サービス料込みか別か）、支払方法、キャンセル料等必要事項の確認を行う。
- ・双方に思い違いないように、予約受付後に書面による確認を行うなどの工夫が必要。

(2) 滞在中

- ・宿泊約款は外国語併記にして各客室に備える。
- ・施設やサービスに関しての案内についても外国語併記のものを用意する。また、非常口・非常時の案内については、安全の観点からも必ず外国語表記が必要。
- ・想定される会話について社内で語学研修を行ったり、マニュアルを作成しておくことが望ましい。

(3) チェックイン・チェックアウト

- ・チェックインの際には必ずパスポートの提示を求め、旅券番号等の必要事項を宿泊カードに記載する。いざというときの身元の判明に役立つ。
- ・代金の支払方法（現金、クレジットカード等）を確認する。
- ・クレジットカードが使用できない施設の場合、周辺でカードによる現金引き出しが可能な場所の把握をしておく（ゆうちょ銀行、ローソン等）。
- ・チェックアウトの時間を伝え、時間超過料金についても先に情報提供しておく。

(4) 予約金、不泊、キャンセル

- ・予約金を海外から受け取る場合は、銀行での換金手数料等の問題があるため、それぞれの施設で対応を検討する必要がある。
- ・不泊料の請求については、キャンセル料徴収条件等を予約時に提示しておく。
- ・個人旅行者については、キャンセル料のとり忘れを防ぐため、クレジットカードなどで前払い金（デポジット）を事前に徴収するなどの方法を検討する必要がある。
- ・なお、宿泊予約客の無断宿泊に対して、旅館・ホテルがクレジットカード機能でキャンセル料を受け取る制度（ギャランティーリザベーション）が近年普及してきており、日本観光旅館連盟は、カード会社の三菱UFJニコスと提携している。

(5) 荷物預かり、貴重品の紛失、忘れ物

- ・取扱いを明記したものを、宿泊約款の中に注意事項として入れておくことが望まれる。
- ・忘れ物については、送料負担の問題があるため、注意を要する。
- ・忘れ物の要・不要は施設側で判断せず、一定期間は保管する必要がある。
- ・宿泊施設側の過失による貴重品の紛失、事故等のために、保険に加入しておくことが望ましい。

※ 外国人観光案内所

一定条件の整った外国人観光客に対応できる観光案内所を、国際観光振興機構（JNTO）が「外国人観光案内所」として登録しています。

群馬県内では、現在、以下の8箇所が登録されています。

- ◆ 群馬県高崎観光案内所 (<http://www.jnto.go.jp/eng/location/spot/tic/takasaki.html>)
- ◆ 前橋駅観光案内所 (http://www.jnto.go.jp/eng/location/spot/tic/maebash_sta.html)
- ◆ みなかみ町観光協会 (<http://www.jnto.go.jp/eng/location/spot/tic/10022610.html>)
- ◆ 道の駅しもにた (<http://www.jnto.go.jp/eng/location/spot/tic/10024760.html>)
- ◆ (一社)中之条町観光協会 (<http://www.jnto.go.jp/eng/location/spot/tic/10026780.html>)
- ◆ エイチ・アイ・エス高崎ツーリストインフォメーションセンター
(<http://www.jnto.go.jp/eng/location/spot/tic/10027320.html>)
- ◆ NEXCO東日本 横川サービスエリア 下り線 インフォメーション
(<http://www.jnto.go.jp/eng/location/spot/tic/10025650.html>)
- ◆ NEXCO東日本 横川サービスエリア 上り線 インフォメーション
(<http://www.jnto.go.jp/eng/location/spot/tic/10025660.html>)



(外国人観光案内所のシンボルマーク)

コラム-III 非常時における対応

火災や地震などの非常事態が起こった場合に備えて、各宿泊施設では、外国人観光客を含むすべての宿泊客が安全に避難できるよう万全の備えをしておく必要があります。

各部屋に備え付けてある「安全の手引き」の多言語表記、避難経路や消化器の使用方の多言語表記、非常時館内放送の多言語放送などをはじめ、すべてが多言語対応できていることが最も望ましいのですが、多言語対応が難しければ、まずは英語表記で対応することから始めても構わないでしょう。

上記のうち、非常事態が発生した際に特に重要になると思われるのが、非常時館内放送と避難経路（非常口）の表示です。

非常時館内放送については、多言語による読み上げ原稿を放送機器のある場所に貼っておいたり、あらかじめ多言語で録音しておいた音声を送信することでも対応できます。

あらかじめ情報提供しておいた方がよい日本独自の習慣

宿泊施設において外国人観光客の方が戸惑われないよう特に注意し、あらかじめ情報を提供しておいた方がよいと考えられる日本独自の習慣をまとめました。

該当するページを印刷したものを「館内利用の手引き」として外国人観光客への配布や、客室に備えておくこと、不要なクレームやトラブルを防ぐことができると同時に、外国人観光客の方が日本の文化を理解し、滞在中、快適に過ごしていただくことにもつながると考えられます。

◆ 和室

- 日本の生活様式を体験するにはまず旅館で和室（和風の部屋）に泊まることです。和室の床は畳で敷き詰められています。和室は使用目的に準じ、一日のうちに食事する場所になったり、居間となったり、寝室となったりします。
- 和室に入るとき注意しなければいけないのは、入り口でスリッパを脱ぐということです。畳の部屋へは靴やスリッパで入ってはいけません。
- 部屋の端には、普通、畳よりわずかに高くなっている「床の間」と呼ばれる入りこみがあります。床の間の壁には絵や書が描かれた掛け軸が掛けられており、その前には、花が生けられたりしています。床の間の前は上座、名誉ある席とされ、客にはこの席が勧められます。

◆ Japanese-style room

- Staying in a 'washitsu' (Japanese-style room) at a ryokan is highly recommendable if you have an interest in sampling the traditional Japanese lifestyle. The floor of a Japanese-style room is completely covered with 'tatami' made from rush straw. According to the needs of the case, a Japanese-style room can serve as a dining room, a living room or a bedroom.
- One precaution for using tatami rooms is removing your slippers before you step on the tatami. Shoes and slippers are never worn inside tatami rooms.
- One side of your room will have an alcove called a 'tokonoma', the floor of which is usually slightly higher than the tatami surface. On its wall hangs a scroll with either a painting or a work of calligraphy, and usually vase of arranged flowers. The part of the room in front of the alcove is regarded as the 'kamiza' or place of honor and it is customary in Japan to ask guests of honor to sit in this area.

◆ 布団

- ・洋式のベッドと違い、日本の伝統的な「布団」は畳の上に敷いて使用します。布団は通常押入に収納されています。敷き布団は下に敷いて使用します。敷き布団の上にシーツを敷き、掛け布団を掛けます。
- ・通常、夜になると係の人が来て布団を敷いてくれます。翌朝も係の人が来て布団を片付けてくれますのでそのままです。

◆ Futon

- ・ Differing from western-style beds, traditional Japanese 'futon' are spread out on the floor. 'Futon' are usually stored in the closet. The 'shiki-buton', or bottom quilt, is laid out over the tatami. This is covered with a sheet. The top quilt is called a 'kake-buton'.
- ・ 'Futon' are set down and rolled out by the waitress in the evening. The next morning you may leave the 'futon' on the floor. The waitress will come to put it back in the closet.

◆ 着物（浴衣）

- ・和室では、普通日本流に座るようになっていきます。従って、洋服よりも仲居さんから提供される日本流の「着物」を着た方がくつろげるかと思われます。暑いときには真新しく洗濯された綿製の「浴衣」が用意され、寒いときには、「丹前」と呼ばれる綿を入れた、浴衣の上に羽織る物が用意されています。日本の生活様式に触れることができるよう、着物をお試しになることをお勧めします。

*浴衣の着方

旅館やホテルで着る浴衣は、一般の浴衣に比べて簡単に着られるように作られています。また、S/M/Lなどのサイズがそろっている場合が多いので、自分の体形に合ったサイズを選びましょう。下記の着方を参考にしてください。

- ① 浴衣に袖を通し、袖の端をつかみながら浴衣を体の中心に合わせる。
- ② 右の前の部分（前身頃）の端を左の腰に合わせる。
- ③ 左の前見頃を右の前身頃に重ね、端が右の腰あたりに来るように合わせる。
- ④ 女性は腰の高さ、男性はへその下あたりで帯を巻く。（結び目は前が一般的です。）

◆ 'kimono' ('yukata')

• In Japanese-style room we usually sit down in Japanese fashion, so you may feel more relaxed in the Kimono furnished by the waitress than in your Western clothes. During the warm seasons, a freshly-laundered 'yukata' made of cotton with attractive print designs, and in the cold season, an outer garment of padded silk called 'tanzen', are provided. Do try the Kimono on so that you can get in touch with the Japanese mode of living.

*How to wear the 'yukata'

'Yukata' which are provided at Japanese-style ryokans and hotels are designed to be easy to wear, compared to common 'yukata'. Also, there are usually various sizes such as S, M, and L available and you should choose the size which matches your figure. For how to wear yukata, please refer to the directions below.

1. Wear yukata and grasp the edge of the sleeve (sode) to make yukata fit in the center of your body.
2. Grasp the edge of the right-front part of yukata (mae-migoro) and bring it to your left waist.
3. Place the left-front part of yukata onto the right-front part and bring the edge of it to your right waist.
4. Wind up an obi at the position of your waist (for women) or under your navel (for men).



◆ 風呂

- ・大きな旅館や温泉地の旅館には大きな湯船を持った男女別の大浴場があります。日本式の浴場は日本独自のもので、湯船では体は洗うのではなく、体を温め、疲れた心身をリラックスするためのものです。滞在中、他人と一緒に入浴することが一般的ですが、その場合は他人に迷惑をかけないように留意してご入浴下さい。

*入浴の手順

- ① 衣服を脱ぎ、体を洗ってから入浴します。
- ② 洗った後は、体を数回お湯で流してから入ります。
- ③ 足からゆっくりと入り、静かに入浴してください。
- ④ 湯船にはタオルを入れないでください。
- ⑤ 使ったお風呂場の桶、椅子は元の場所へ戻しましょう。
- ⑥ 体をよく拭いてから上がります。

*注意

- 水着の着用はしないでください。
- 湯船のお湯が汚れるのを防ぐため、湯船にはタオルを入れないでください。
- 飲酒後の入浴は控えましょう。
- 湯船に飛び込んだり、泳いだりしないでください。
- 浴場では走らないでください。
- 食べ物や飲物は持ち込まないでください。
- 湯船の栓を抜かないでください。

群馬県ホームページ（5カ国語版）にも、浴衣の着方及び風呂の入り方のイラストを掲載していますので、こちらもご利用下さい。

- ◆ <http://www.visitgunma.jp/en/faq/index.php>（英語）
- ◆ <http://www.visitgunma.jp/kr/faq/index.php>（韓国語）
- ◆ <http://www.visitgunma.jp/cn/faq/index.php>（中国語簡体字）
- ◆ <http://www.visitgunma.jp/tcn/faq/index.php>（中国語繁体字）
- ◆ <https://www.visitgunma.jp/th/faq/index.php>（タイ語）

◆ Bath

- Ryokans have big public baths for men and women. The Japanese-style bath has a unique and traditional method of bathing. The tub is prepared for relaxing, not for washing. Other guests may be using the facilities with you. While bathing, guests are requested to observe decorum and try not to disturb the other bathers.

*How to bathe in big public baths

1. Remove your clothes, and wash before entering the water.
2. Run the water over your body several times before entering.
3. Enter the tub feet first, slowly and quietly.
4. Do not wear a towel in the bath.
5. Return the water pail and chair to its original position.
6. Dry yourself thoroughly before leaving.



* Note:

- Do not wear a swimming costume.
- To keep the water clean, please do not take your towel into the bathtub.
- Please refrain from bathing after drinking alcohol.
- Do not jump into the bathtub or swim in the bathtub.
- Do not run at the bath.
- Please do not bring food or drink into the baths.
- Please do not pull the bathtub plug.

飲食施設編

現在、数多くの外国人観光客が、日本食を食べることを目的として日本を訪れています。

外国人観光客にとって、旅行中の食事は大きな楽しみであるのと同時に、日本の文化や歴史に直接触れることができるため、日本をより深く理解してもらうのにも効果的であると言えます。

外国人観光客に日本での食事を安心して楽しんでもらうためには、日本の文化や習慣になじみのない外国人観光客の接客に際し、外国とは違う日本の制度についてあらかじめ情報を提供しておくことが大切です。そして、言葉が通じなくても、外国人観光客が注文や支払の際に戸惑わないよう、外国人観光客向けのメニューは英語表記やアラビア数字表記にしたり、各料理の写真を載せることで、どのような料理（分量）かが一目瞭然で分かるようにしたり、各料理に番号を付けて、その番号で注文できるようにするなどの工夫も求められます。該当すると思われる事項や記載例を以下にまとめました。

また、外国人観光客の中には、宗教上や嗜好上の理由から食べられないものがある方が少なくありませんが、このようなケースについても配慮して対応する必要があります。

サービス料、支払い通貨及び支払方法

- ・メニュー内に記載したり、小さなボードを作成し店内に掲示したり外国人観光客の席に置くなどの方法で、事前に明示しておく必要があります。

<ul style="list-style-type: none">・当店では、サービス料を必要としません。	<ul style="list-style-type: none">・No charge for service is made at this restaurant.
<ul style="list-style-type: none">・当店では、総飲食額に10%のサービス料を申し受けておりますので、ご了承ください。なお、チップは不要です。	<ul style="list-style-type: none">・A 10% service charge will be added to the total amount of your bill. Tipping is not needed.
<ul style="list-style-type: none">・次のクレジットカードをご利用いただけます。 ○○○、○○○、○○○、…	<ul style="list-style-type: none">・We accept the following credit cards: ○○○、○○○、○○○、…
<ul style="list-style-type: none">・お支払いは日本円による現金払いでお願い申し上げます。	<ul style="list-style-type: none">・Guests are requested to pay in cash in Japanese yen.
<ul style="list-style-type: none">・お支払いはキャッシャーでお願いします。	<ul style="list-style-type: none">・Please pay at the cashier.

お通しと席料

- ・居酒屋などで、付き出しあるいはお通しを出す場合は、料金を事前に提示し、了解を得ることが必要です。

<ul style="list-style-type: none">・当店では、お一人様につき1,000円のお席料を申し受けておりますので、あらかじめご了承ください。・お通しは500円ですのでご了承ください・当店ではお通し(最初にお出しする小さなおつまみ)は、全てのお客様に出させていただいており、席料のようなものです。料金は500円です。	<ul style="list-style-type: none">・There is a cover charge of ¥1,000 per guest.・There is a customary cover charge of ¥500 which includes O-toshi, a small appetizer.・Please note that we serve O-toshi, a small appetizer to every customer which is a customary kind of cover charge and is ¥500.
--	--

セルフ・サービス制及び食券制

- ・セルフ・サービスや食券制など、国やお店によっても差が生じるようなシステムについては、外国人観光客が戸惑うことがないように、分かりやすく明示しておく必要があります。

<ul style="list-style-type: none">・当店は、セルフ・サービス制ですので、皆さまご自身でカウンターよりお好みの品をご自由にお選びの上、お食事をお楽しみください。なお、代金はキャッシャーでお支払い願います。・お食事が終わりましたら、食器はそのままテーブルの上に置いておいて下さい。後ほど係の者が片付けにまいります。	<ul style="list-style-type: none">・This is a self-service restaurant. Please choose freely from among the items on the counter. Please pay at the cashier's counter after choosing your meal.・After your meal, please leave your dishes on the table. They will be cleared away later by the staff.
---	--

<p>・当店は食券制ですので、お手数ですがあらかじめ食券売場でお好みの品をご注文の上、所定の金額をお支払い下さい。食券と交換でお料理をお持ちいたします。</p> <p>・お食事が終わりましたら、お手数ですが、食器類を所定の場所へご自分でお運び下さい。</p>	<p>・This restaurant uses the “meal ticket” system. Please order the items you wish at the meal ticket counter and pay the appropriate amount. Take your meal ticket with you to your table. It will be picked up by the member of our staff. Your meal will be brought to your table.</p> <p>・After your meal, please bring your dishes to the indicated location(s).</p>
---	---

外国人観光客向けメニュー（記載例）

<p>No.1 Mizusawa Udon</p>  <p>¥■■■■</p>	<p>No.2 Yakimanju</p>  <p>¥■■■■</p>	<p>No.3 konnyaku</p>  <p>¥■■■■</p>
--	--	--

食べられないものへの配慮

- ・外国人観光客の中には、宗教や嗜好によって食べてはいけないもの、食べられないものがある方が少なくありません。
- ・相手の立場を思いやり、予約や注文の際にきちんと確認をすることはもとより、相手の要望に柔軟に対応できるように食事の選択肢を増やしたりすることが、食べられないものがある外国人観光客の方にも、安心して日本の食事を召し上がっていただくことにつながると考えられます。

外国人観光客受入マニュアル

改訂：平成29年4月発行

初版：平成25年3月発行

発行：ウェルカム・ぐんま国際観光推進協議会

（事務局：群馬県産業経済部観光局観光物産課）
