

生衛業者のための

# インバウンドおもてなし マニュアル

～外国人客にお接待とおもてなしの心で接するために～



(公財) 愛媛県生活衛生営業指導センター  
愛媛県旅館ホテル生活衛生同業組合

## ＜目 次＞

はじめに	1
＜その土地の風土は、土の人と風の人と一緒にあって作り上げるもの＞	
<b>[その1] 「インバウンドって、どうすればいいの」</b>	
1. 外国人客が来たら、どうしたらいいの	2
＜おもてなしの基本は、お接待の心と笑顔の声かけ、そして特別扱いしないこと＞	
2. 接客するときの原則とは	2
＜目を見て、明るく、清潔、丁寧、礼儀正しいことで相手に承認（満足）を与えること＞	
<b>[その2] インバウンド（外国人客）は、どのくらい来ているの</b>	
1. 国及び県のインバウンド目標はどうでしょう	3
＜国の訪日外国人旅行者数：2020年：4,000万人、県は外国人宿泊客数：2020年：297千人を目標＞	
2. 全国と愛媛県の訪日外国人旅行者の実態は、どうでしょうか	4
＜令和2年、日本のインバウンド需要は、新型コロナウイルス感染症の影響で今までにない落ち込みを示していますが、近い将来、回復に向かうと確信しています＞	
<b>[その3] 外国人客の国ごとの違いを知りましょう</b>	
1. 来訪客が多い国の状況はどうか	4
＜各国の生活習慣や食に対するルールに注意しましょう＞	
2. 外国人客について、特に気をつけておくべきことはありますか	6
＜ムスリムとベジタリアン、アレルギーについては、特別の配慮をすることが必要です＞	
3. 宗教による違いもあるのですか	7
＜宗教も国によって異なるので、配慮が必要です＞	
<b>[その4] 外国人の来日の目的は何でしょう</b>	
1. 外国人の消費動向	7
＜全国的にみると、宿泊費よりも買物代に多く消費しています＞	
2. インバウンドツーリズムってどんなもの	8
＜愛媛らしさのある自然体験やマリンスポーツなどの「コト消費」が訪日外国人の訪問率や消費単価を上昇させるカギになっています＞	
<b>[その5] 外国人客の受け入れ環境の整備はどうすればいいの</b>	
1. どうすれば、外国人客の顧客満足の向上になるの	9
＜外国人客には、言語、決済、通信環境の対応が特に必要です＞	
2. 店舗をアピールするには、どうすればいいの	10
＜外国人客が活用しているSNSによる発信が、最も効果的です＞	
<b>[その6] ぜひ愛媛県のことをPRしたいのですが</b>	11
＜皆さんが最も愛している愛媛県の魅力をありのままに伝えてください。心がこもった説明に、外国人の方もきっと耳を傾けてくれます＞	
<b>[その7] 外国語ができなくても大丈夫でしょうか</b>	12
＜もちろんです。そのために指さしツールの一部をご紹介します＞	
<b>(参 考)</b>	
○ 愛媛 外国人観光客対応 コミュニケーションペーパー [飲食施設編] [ホテル編] 【(一社) 愛媛県観光物産協会作成・提供】	13
○ 緊急時などの場合の連絡先	26
○ 災害発生時対応コミュニケーションシート	27

## はじめに

### <その土地の風土は、土の人と風の人と一緒にあって作り上げるもの>

地域を表す言葉に、「風土」という言葉があります。一般に、ある土地の気候・気象・地形・地質・景色（景観）などの総称として、用いられています。

この風土という言葉は、「風土とは土の人（土地の人間）が、風の人（外から来訪してきた人）と一緒にあって、作り上げていくものである。」とも言われています。

インバウンドで来訪する外国人のお客さんは、正に「風の人」であり、土地の人とは全く異なる感性で、地元の人が思いもよらなかったものや、気づきもしなかった“こと”や“もの”に素晴らしいと感じ、”おいしいね”と喜んでくれたりして、それによって地元で埋もれていた予期せぬ魅力を再発見できることがあります。

2019年11月の生衛業インバウンド対策シンポジウム『えひめ県ゆかりの元オリンピック選手が語る2020年オリンピック・パラリンピックについて』の田口信教（学校法人）医療創成大学副学長（1972年ミュンヘンオリンピック・100m平泳ぎ金メダリスト）の基調講演で、「外国人の方に意見を求めると、意外と我々の発想とはまったく違う発想を、彼らはもっています。日本人は、だいたい同じ教育、同じ新聞、同じテレビ、ラジオを見ている人間ですから、似たような情報ですが、外国の方は、全くそういう情報が異なる人たちが来るわけですから、これを活用しない手はないと思います。」と言われましたが、私たちとまったく異なる情報を持っている外国人のお客さんが来られた時に、お話をする、意見を聞いてみることで、あなたのお店が、そして我々が暮らしている地元えひめが、素敵な変貌を遂げるのではないのでしょうか。

黒海の東海岸にある国ジョージアでは、「客人は神様からの贈り物だ。」との言葉でお客をもてなししており、このホスピタリティの高さにより、外国人観光客は何回もジョージアを訪れなくなり、国民人口を超える観光客の誘致に成功している大きな要因だと言われています。

「観光」の語源は、中国の古典『易経』の「国の光を観る、もって王に賓たるに利し」という一節に由来するといわれています。「国の威光を観察する」とともに、「外国の要人に国の光を誇らかに示す」意味も含まれるとも言われています。

愛媛県にあるたくさんの「光」。磨かれた光や、まだ埋もれている光があるなかで、外国人観光客を受入れることは、そのような多様な光を意識し、磨き、結び付けることにもなると思います。愛媛県の観光を担う生衛業者の一員として、ともに愛媛県にあるたくさんの光を海外の人にも届けていきたい。そんな思いで、この冊子を作成しました。



## [その1] 「インバウンドって、どうすればいいの」

### 1. 外国人客が来たら、どうしたらいいの

#### <おもてなしの基本は、お接待の心と笑顔の声かけ、そして特別扱いしないこと>

インバウンドとは、旅行業界においてインバウンドツーリズム、「日本に入ってくる旅行」＝「訪日外国人旅行」のことを「インバウンド」と言っています。対して、海外旅行をする日本人、もしくは海外旅行そのものをアウトバウンドと言っています。

それでは、お店に外国人が見えられた時には、どのようにすればよいのでしょうか。

それは、「お接待の心と愛顔（えがお）でおもてなしする」ことです。

外国人は、国籍、人種、言語や肌の色に違いはあるものの、みな同じ人類（ホモサピエンス）のDNAを共通に持っています。ですから、我々日本人と共通の認識は持ち合わせているのです。

つまり、外国人おもてなしの基本は、次のように言われています。

- ①お接待の心で、第一印象を大切に：外国人のお客さんが来られたら、心を込めてお接待の心でお迎えしましょう。その第一印象が、あなたの地域の印象を決定づけるかもしれません。
- ②笑顔でお迎え：笑顔は万国共通です。
- ③まず声掛けを：もちろん日本語でもOK。
- ④特別扱い、差別をしない。
- ⑤言葉が通じないときは：身振り・手ぶりと、指さしカードやアプリ等を使いましょう。

さらに、大切なポイントを重ねて説明すれば、次の5つでしょう。

- ①大切なのはお接待する態度：笑顔で差別化しないこと。
- ②言葉が通じなくても安心：アプリやコミュニケーションシートを活用する。
- ③お店に行きやすい環境の整備：キャッシュレス決済やWi-Fi環境が使える。
- ④印象に残る対応：やさしさと気遣い、環境情報の提供、地元のお勧めなどの気配り。
- ⑤特別感を感じさせるもてなし：外国人客への店の主人の挨拶、母国語での歓迎、小さなお土産等。

観光庁の指針（外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針）にも、「外国人旅行者からは、言語は十分に伝わらなかったが、熱心に案内してもらい感激したという声があることも事実である。こうした外国人旅行者に不自由を感じさせない観光案内やホスピタリティ（おもてなし）に富む対応が、多数の日本の魅力を伝えることにつながり、訪問先の増加、リピーターの増加に寄与すると考えられる。」とも記されています。

### 2. 接客するときの原則とは

#### <目を見て、明るく、清潔、丁寧、礼儀正しいことで相手に承認（満足）を与えること>

外国人観光客の接客マニュアル等を見ると、

- 海外からのお客様をお迎えする心構えは、

・外国語ができなくても、心のこもった接客はできます。

・目を見て話すことで、気持ちは通じます。

○語学ができない場合のコミュニケーションの工夫としては、

・黙っているのが一番マズイ

・翻訳機や指差しカード、スマホのアプリなどの「小道具」を使いこなす

とされています。

また、接客対応の「顧客満足」5原則は、

○表情は、親しみやすい、明るく豊かな表情で

○あいさつは、明るく、こちらから「いらっしゃいませ」「こんにちは」

○身だしなみは、清潔であり、または清潔感が感じられること

○話し方は、丁寧に、ゆっくりと、はっきりと、分かりやすく

○しぐさ・態度は、礼儀正しく、安心感、信頼感を持ってもらう

ことで、相手を承認（歓迎）することになり、この5つの原則が大切であると言われています。



## [その2] インバウンド（外国人客）は、どのくらい来ているの

### 1. 国及び県のインバウンド目標はどうでしょう

<国の訪日外国人旅行者数：2020年：4,000万人、県は外国人宿泊客数：2020年：297千人を目標>

国は、平成28年3月に新たな観光ビジョン『明日の日本を支える観光ビジョン』を策定し、

○訪日外国人旅行者数：2020年：4,000万人（2015年の約2倍）、2030年：6,000万人（2015年の約3倍）

○訪日外国人旅行消費額：2020年：8兆円（2015年の2倍超）、2030年：15兆円（2015年の4倍超）

○地方部での外国人延べ宿泊者数：2020年：7,000万人泊（2015年の3倍弱）、2030年：1億3,000万人泊（2015年の5倍超）

の目標が示されています。

愛媛県では、平成28年3月に策定した第2期観光振興基本計画に、

○本県観光の目指すべき将来像：「お接待の心でもてなす愛顔（えがお）の愛媛」と、4つの柱の一つとして、「Ⅲ 東京オリンピック・パラリンピックを契機とした国際観光の一層の推進」を掲げています。

○外国人宿泊客数は：平成26年の64千人から、平成32年（令和2年）には297千人に増加させることを目標としています。

## 2. 全国と愛媛県の訪日外国人旅行者の実態は、どうでしょうか

<令和2年、日本のインバウンド需要は、新型コロナウイルス感染症の影響で今までにな  
い落ち込みを示していますが、近い将来、回復に向かうと確信しています>

国土交通省が毎年発行している「観光白書」の令和2年版では、訪日旅行の状況として、2019年（令和元年）の訪日外国人旅行者数は、過去最高となる3,188万人（前年比2.2%増）となり、2年続けて3,000万人を突破し、7年連続で過去最高を更新しました。

一方、愛媛県の都道府県別外国人延べ宿泊者数は、2018年（平成30年）では、209,660人となっており、宿泊する外国人は、ここ数年、台湾、韓国、中国、香港、アメリカが上位を占めています。

都道府県別外国人延べ宿泊者数 愛媛県  
(人、%)

	2018				2017				
	順位	人	百分比	対前年比	対2015比	順位	人	百分比	対前年比
全体		209,660	100.00	130.99	207.38		160,060	100.00	115.52
台湾	1	58,610	27.95	112.86	197.94	1	51,930	32.44	128.03
韓国	2	42,470	20.26	255.84	199.95	4	16,600	10.37	82.18
中国	3	31,520	15.03	131.28	274.33	3	24,010	15.00	140.90
香港	4	27,300	13.02	102.32	217.01	2	26,680	16.67	100.76
アメリカ	5	8,010	3.82	112.50	140.53	5	7,120	4.45	106.27

ただ、令和元年12月以降、新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大が続いている中、日本政府観光局(JNTO)が公表している訪日外客数のうち観光客数は、令和2年の4月が776人、5月108人、6月224人、7月418人、8月482人、9月497人、10月760人と、ずっと1000人以下で激減しています。

しかし、令和2年7月に国が取りまとめた「観光ビジョン実現プログラム2020」では、「現在、我が国の観光は厳しい状況にありますが、自然、食、伝統文化、芸術、風俗習慣、歴史など日本各地の観光資源の魅力が失われたものではなく、国内外の感染症の状況を十分に見極めつつ、国内旅行とインバウンドの両輪により、観光立国を実現できるよう、政府、民間、地域が一体となって着実に実行して参ります。」とされており、近い将来、インバウンド需要は復活するものと考えています。

### [その3] 外国人客の国ごとの違いを知りましょう

#### 1. 来訪客が多い国の状況はどうか

<各国の生活習慣や食に対するルールに注意しましょう>

多くの訪日外国人観光客は日本食に期待感を持ち、「日本食を食べたい」「飲食を楽しみたい」と訪日しています。

そこで留意しなくてはならないのが生活習慣や食に対するルールです。宗教上の理由で牛肉を食べ

ないヒンズー教徒、豚肉を食べないイスラム教徒など留意しなければなりません。

国別でいえば、中国や韓国は多くの人たちと宴会のようなディナーが好まれる傾向があり、一方フランスはファミリーでじっくり食事を楽しみ、ディナーにおいては1時間以上かけるという傾向もあります。またアメリカは健康志向、自然食ブームによりベジタリアンが増えており、台湾では生ものを食べる習慣はありません。

このように各国の食文化には違いがあり、アルコールを含む、食の慣習や意識を覚えておくと満足度の高いサービスを提供することができます。厳しく禁止されている食材や調理法を知れば大きなトラブルに発展することはありません。

近年、愛媛県への来訪が多い外国人客の違いを見ると、つぎのとおりです。

○台湾：親日家が多いと言われ、海外旅行先としても日本の人気は高く、日本のイメージは、大変良いです。細かいことは気にしない南国気質で楽観的な面もありますが、まじめで慎み深く、礼儀や恩義を大切にする国です。海外旅行は身近なことで、旅慣れた人が多いと言われていきます。

[使用言語] 中国語（「繁体字」で記す「国語」が公用語となっている。）

[観光目的] 日本食を食べること、ショッピング、自然・景勝地観光、繁華街の街歩き

[外国旅行の情報収集をする際に使うオンライン媒体] フェイスブック (Facebook)、ユーチューブ (YouTube)、ライン (LINE)

[訪日台湾人が利用した決済方法] 現金、クレジットカード

○韓国：団体旅行より、カップル、ファミリー、一人旅などの個人旅行を好む割合が高く、リピーターが多いのが特徴です。目上の人を敬う儒教の教えが、深く浸透しています。感情表現は比較的ストレートで、シンプルな表現の方が受け入れられるようです。

[使用言語] 韓国語

[観光目的] 日本食を食べること、ショッピング、繁華街の街歩き

[外国旅行の情報収集をする際に使うオンライン媒体] ネイバー ブログ (NAVER Blog)、ネイバー (NAVER)

[訪日韓国人が利用した決済方法] 現金、クレジットカード

○中国：人情にとっても厚く、人懐っこい性格で、血縁関係を人間関係の中心において、家族との絆を何よりも大切にします。近年、消費が増大傾向にあり、それを富裕層と呼ばれる人たちが支えています。ただ、地域によって、生活習慣は、大きく異なると言われていきます。

[使用言語] 中国語（「簡体字」で記す「普通話」が共通語となっている。）

[観光目的] 日本食を食べること、ショッピング、自然・景勝地観光

[外国旅行の情報収集をする際に使うオンライン媒体] バイドウ (百度：Baidu)、ウィーチャット (微信：WeChat)、ウェイボー (微博：Weibo)

[訪日中国人が利用した決済方法] 現金、モバイル決済 (Alipay, WeChat 等)、クレジットカード

○欧米諸国：アメリカは、基本的に個人の考え方を尊重し、感情表現も豊かです。

イギリスは、歴史と伝統を重んじて、マナー・エチケットを重視します。

ドイツは、勤勉でルールを守り、フランスは、寡黙で自分の意見を通すなど、国によって様々です。

[米国人の使用言語] 英語（法律では公用語が定められていないが、英語が共通の言語となっている。）

[米国人の観光目的] 日本食を食べること、自然・景勝地観光、日本の歴史・伝統文化体験

[米国人が外国旅行の情報収集をする際に使うオンライン媒体] トリップアドバイザー

(TripAdvisor)、USA トゥデイ トラベル (USA Today (travel))、フェイスブック (Facebook)

[訪日米国人が利用した決済方法] 現金、クレジットカード、交通系 IC カード (Suica 等)

## 2. 外国人客について、特に気をつけておくべきことはありますか

### <ムスリムとベジタリアン、アレルギーについては、特別の配慮をすることが必要です>

#### 1) ムスリムの方々

世界3大宗教の一つであるイスラーム(イスラム教)を信仰している人々のことをムスリムと言い、世界の人口の約4分の1を占めています。

ムスリムの生活習慣の中で、特に知っておくべき規範の一つが、ハラール(許されたもの)とハラーム(禁じられたもの)で、食における代表的なハラームは豚肉とアルコール飲料です。また規範のもう一つは毎日5回の礼拝です。

ムスリム旅行者の方々を受け入れるためには、イスラームへの理解と教えに基づく生活習慣への配慮が必要です。

#### 2) ベジタリアン・ヴィーガンの方々

ベジタリアン・ヴィーガンの方々は、世界中には約6.3億人いると言われており、そのうち約80%をアジア(インドが28%)が占めています。

一般的には、ベジタリアンは肉類、家禽類及び魚介類を食べない、ないしは食べることを信条としない人、ヴィーガンは様々な背景や目的(宗教、動物愛護、環境保護等)から食事上の制限を持ち、肉・魚介類などの動物性食品や、乳製品、卵などを食べない人ですが、食事上の制限も様々な分類に分かれています。

また、愛媛県への来訪者が多い台湾に多いオリエンタル・ヴィーガン、オリエンタル・ベジタリアンは、仏教の思想に基づき、匂いの強い五葷(ニンニク、ニラ、ラッキョウ、ネギ、アサツキ)を食べないベジタリアン等の一種です。

#### 3) アレルギーの方々

特定の食品を摂取した後、皮膚や消化器、呼吸器などに異常が起こるのが食物アレルギーです。外国人にも多くみられるので注意が必要です。特にアナフィラキシーと呼ばれる、急性重度なアレルギー反応が出た場合には生死に関わることもあります。

アレルギーで注意すべき主な食材は、そば、卵、牛乳、エビ、カニ、小麦、落花生などです。



### 3. 宗教による違いもあるのですか

<宗教も国によって異なるので、配慮が必要です>

そのほかの宗教等による違いは次のとおりです。

1) キリスト教：少数派に肉、アルコールを避ける人がいますが、基本的に食に関する禁止事項はありません。

【キリスト教徒：注意すべき主な食材】肉、アルコール、コーヒー、紅茶、お茶

2) 仏教：一部の僧侶と厳格な信者には禁止されている食材があります。中国、台湾、韓国、ベトナム、チベット、モンゴルなど、大乘仏教が広まっている地域に多くみられます。

【仏教徒：注意すべき主な食材】肉全般、ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ

3) ヒンドゥー教：聖獣とされる牛肉を食べません。高位のカースト、社会的地位が高い人ほど肉食を避ける傾向があります。

【ヒンドゥー教徒：注意すべき主な食材】牛、豚、魚、卵、生もの、ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ

近年、愛媛県への来訪が多い国の宗教の違いは、つぎのとおりです。

#### ○台湾

〔宗教別構成〕仏教、道教、キリスト教

#### ○中国

〔宗教別構成〕仏教、道教、イスラム教、キリスト教など

#### ○韓国

〔宗教別構成〕宗教人口比率 53.1%（うち、仏教 42.9%、プロテスタント 34.5%、カトリック 20.6%、その他 2.0%）社会・文化に儒教の影響を色濃く受ける。

#### ○米国

〔宗教別構成〕主にキリスト教（憲法で信教の自由が保障されている。）

## **〔その4〕 外国人の来日の目的は何でしょう**

### 1. 外国人の消費動向

<全国的にみると、宿泊費よりも買物代に多く消費しています>

観光庁の「訪日外国人消費動向調査」から、四国4県に来訪した外国人客の旅行消費額の費目別割合を見てみると、宿泊費がほぼ32%、飲食費と買物代が23~24%となっており、娯楽等サービスや交通費には、ほとんど支出が向けられていないことが分かります。

ただ、この費目別割合を全国集計に置きなおしてみると、買物代が36%、宿泊費が25%、飲食19%と逆転しているのが分かり、四国では、爆買いと言われるような買物消費には支出されていないようです。

訪問地	訪問者数	旅行消費額 <sup>注1</sup>	費目別（7区分）						
			団体・パック参加費	宿泊費	飲食費	交通費	娯楽等サービス費	買物代	その他
36 徳島県	8.9	29.5	5.6	10.5	6.7	0.6	0.4	5.8	0.0
37 香川県	29.7	165.6	24.4	53.1	35.9	5.0	3.2	44.0	0.0
38 愛媛県	11.2	45.5	5.7	15.8	11.7	1.4	1.8	9.2	0.0
39 高知県	5.8	28.4	4.1	8.9	7.9	0.7	1.5	5.4	0.0
四国集計	55.5	269.0	39.7	88.3	62.1	7.7	6.9	64.3	0.0
比率		100.0	14.8	32.8	23.1	2.9	2.6	23.9	0.0
全国集計	7,532.1	43,649.8	5,311.5	11,290.0	8,437.6	1,119.8	1,547.7	15,921.5	21.7
比率		100.0	12.2	25.9	19.3	2.6	3.6	36.5	0.1

## 2. インバウンドツーリズムってどんなもの

<愛媛らしさのある自然体験やマリンスポーツなどの「コト消費」が訪日外国人の訪問率や消費単価を上昇させるカギになっています>

観光庁では、国内外の観光客に新たな地域への来訪動機を与え、地方誘客を図ることを目的に、平成28年度より「テーマ別観光による地方誘客事業」に取り組んでおり、

- アニメツーリズム
- サイクルツーリズム
- ONSEN・ガストロノミーツーリズム
- 郷土食探訪～フードツーリズム～
- 宙ツーリズム
- エコツーリズム



などに取り組んできています。

一方、愛媛県でも、次のような取り組みがなされています。

- ①愛媛県自転車新文化推進計画
- ②四国遍路：「四国八十八箇所霊場と遍路道」世界文化遺産化
- ③えひめグリーン・ツーリズム
- ④東予・中予・南予サイクルオアシス



令和元年度の観光白書の中で、「地方を訪問する訪日外国人旅行者の増加とコト消費の動向」がとりあげられ、訪日外国人旅行者の訪問先については、訪日外国人旅行者の関心が多様化し、様々な「コト消費」への関心が高まっています。

それぞれの「コト消費」の体験の有無別に算出した訪問率に基づき、体験した場合の訪問率が体験の有無に関わらない全体平均の何倍になるかを算出した結果、「自然体験ツアー・農山漁村体験」では、愛媛県が全国で最も高い 3.36 倍、「その他スポーツ（ゴルフ・マリンスポーツ等）」では、鹿児島県

が最も高い 5.30 倍で、次いで愛媛県、沖縄県 3.25 倍の順となっており、「コト消費」は訪日外国人旅行者の 1 人当たり消費単価を増加させている。との報告がなされています。

現在の中国マーケットの状況を分析すると、新たな富裕世代は、新しい体験型の旅行を求めており、これまでとは異なり、九州、四国、北海道が新たな目的地になると、期待できます。

このため今後は、富裕層向けの旅行商品の開発や、南国愛媛でもスキーなどのウインタースポーツが楽しめることなどを発信していくことが必要になると思われます。



## [その5] 外国人客の受け入れ環境の整備はどうすればいいの

### 1. どうすれば、外国人客の顧客満足向上になるの

<外国人客には、言語、決済、通信環境の対応が特に必要です>

生衛業向け・生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル（基礎編）（厚生労働省発行）の生産性&効率アップ必勝マニュアル「F」・『インバウンドのお客を増やそう（顧客満足向上）』では、次のように記されています。

インバウンドは一時的なブームではなく、長期的な流れです。今からでも遅くはありません。インバウンド対策を考えて、訪日ゲストのお客を増やしましょう。訪日ゲストの消費購買力は大きく、2017 年は 4.4 兆円規模に。観光業（宿泊、交通費等）のシェアは約 4 割に留まり、実は商店街、ショッピングセンター（飲食、買物等）で 6 割が消費されています。

そして、取り組み手順が、次のようになっています。

- step 1：訪日ゲストを理解する
- step 2：今ある「商品・サービス」に記憶に残る体験を加える
- step 3：受入環境整備を検討する
- step 4：積極的に情報を発信する



このうち、「step 3：受入環境整備を検討する」では、次のように具体的に記載されています。

- 受入環境整備には、4 つの領域がある。
  1. 言語対応：語学力に頼らない「多言語対応」を検討する
  2. 決済対応：キャッシュレス決済対応を検討する
  3. 通信環境対応：Wi-Fi が使えるようにしよう

4. 免税対応：免税販売許可を取得することを検討する

- 受入環境整備は、コストと捉えがち。しかし、販促や集客としての役割がある。
- 受入環境整備を行い、それを伝える＝表示することは、「訪日ゲスト歓迎」の意思表示となり、また訪日ゲストだけでなく、実は受入側スタッフのストレスも軽減できる。

## 2. 店舗をアピールするには、どうすればいいの

### <外国人客が活用している SNS による発信が、最も効果的です>

生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル（基礎編）の生産性&効率アップ必勝マニュアル「C」・『ICT を活用して集客力を高めよう（収益向上）』をみると、インターネットを使った集客方法として、次のものがあげられています。

- 情報発信を目的とするものとしては、ホームページの活用、メールマガジン・EメールDMの発信、ブログで発信
- 利用者との交流を目的とするものとしては、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）の活用
- 有料広告活用としては、web 広告（検索連動型広告）、ソーシャルメディア広告

また、有効な集客方法である SNS として、次のものが掲げられています。

- フェイスブック Facebook
- ツイッター Twitter
- インスタグラム Instagram
- ライン LINE
- ユーチューブ YouTube
- グーグルマイビジネス(Google Map)

これからの観光は、人とおもてなしをベースにしながらも、デジタルトランスフォーメーション(Digital Transformation : DX)の時代となり、Google マイビジネスなどを活用したネットワーク化により、多彩なビジネス環境の整備が必要となるでしょう。

そして、日本政府観光局(JNTO)では、次の内容が大切であるとされています。

#### ①外国人向けのウェブサイトについては、

- モバイルから使いやすい設計
- 外国人旅行者を惹きつける 端的なコピー
- 魅力的なイメージ画像や、デザインや機能性の向上
- 日本地図を実装

などが必要とされています。

#### ②イメージ画像については、

- 人がいて活気があり店内の雰囲気が伝わる店舗写真
- 観光地ではこの場所ならではの風景
- 地域ならではの文化、建造物、風景

などを盛り込んで、ターゲットとする外国人旅行者が見て、思わずクリックしたくなるようなイメージ画像がとても大切とされています。

③Facebookの投稿画像・動画投稿のポイントでは、次のことが良いとされています。

- 高画質・高精細画像は必須
- 「日本らしさ」を前面に
- 認知度が低いエリアを大切に
- わかりやすく、明るい動画を選ぶ
- モバイル表示を前提にする

多くの外国人は、日本の素晴らしさを十分に認識しており、また、日本人の普段のままの生活に興味を持ち、日常の情報を求めているといわれています。

今後、SNSなどを活用して、愛媛県やあなたのお店などの情報を発信していく場合には、常時発信していくことがGoogleなどの検索数の上昇にもつながり、また、

- ・キーワードを検索しやすい言葉とすること
- ・画像は、鮮明で見やすいものにすること
- ・動画は、1分程度でインパクトの強いものとすること

などが重要です。

## その6 ぜひ愛媛県のことをPRしたいのですが

＜皆さんが最も愛している愛媛県の魅力をありのままに伝えてください。心がこもった説明に、外国人の方もきっと耳を傾けてくれます＞

来店された外国人の方に、愛媛の魅力、地元の素晴らしさをご紹介し、愛媛が好きになっていただくことは、非常に大切です。そのためにも、自らが愛媛の良さを知り、その思いを外国人の方にも伝えていくことが必要です。

一般的には、景観、祭り・イベント、歴史・街並み、文化、温泉などですが、地元にある神社仏閣や、ミニ四国88か所なども知っていただくと良いかもしれません。

また、外国人好みのポイントとして、インスタ映えポイント、都会にはない小さな自然と文化、例えば道筋にあるお地蔵さんや茶堂など、文化では俳句の句碑や小説の舞台など、様々な事柄を話題として取り上げることができると思います。

さらに、あまり知られていないマニアックな裏通りや、あなたにとっておきの場所などもお知らせしてはいかがでしょうか。

インバウンド着地型観光の手引きを見ると、

- ①外国人目線での地域づくりを目指すこと。
- ②地域で連携して実践すること。
- ③中期的に取り組むこと。
- ④ビジネスとして持続化させること。
- ⑤地元を誇りを持ち、胸を張って世界へアピールすること。

と、言われています。

ぜひ、愛媛の魅力、胸を張ってお知らせしていきましょう。



## その7 外国語ができなくても大丈夫でしょうか

### <もちろんです。そのために指さしツールの一部をご紹介します>

外国語ができない方の指さしツールとして、(一般社団法人)愛媛県観光物産協会がインバウンド対応ツールとして作成されている、飲食施設向けと、ホテル向けの「愛媛 外国人観光客対応 コミュニケーションペーパー」を掲載します。

なお、中国語の簡体字は中国本土、シンガポール、マレーシアで、繁体字は台湾、香港、マカオで使用されています。

今は、指さし会話でなくても、スマートフォンの翻訳アプリや、ポケットク等の会話支援機器がたくさんあります。いろいろと活用してみてください。

また、愛媛県では、「愛媛県多言語コールセンター」を開設して、多言語による電話通訳・TV通訳・簡易翻訳サービスを提供しています。利用登録をされてはいかがですか。

URL：<https://www.pref.ehime.jp/h30600/tagengocc/websiteup.html>

- ・対応言語：9言語（英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・タイ語・ベトナム語・フランス語・タガログ語）
- ・対応時間：24時間（但し、フランス語・タガログ語は10時から19時まで）
- ・登録料：無料（但し、通話料金は各事業者負担）

最後に、災害等の緊急時対応のための、連絡先の一覧や、コミュニケーションシートも掲載いたしました。



飲食施設編

ホテル編

愛媛 外国人観光客対応

# コミュニケーションペーパー



Welcome  
to  
Ehime!

어서 오십시오,  
에히메에.

ようこそ  
愛媛へ

欢迎来到  
爱媛。

歡迎來到  
愛媛。

「お客様が理解できる言語は何ですか？」

What is the language which a visitor can understand?

손님이 이해가 가는 언어는 무엇입니까?

顧客能理解的语言是什么?

顧客能理解的語言是什麼?

英語 English

韓國語 한국어

中国語(簡体字) 简体中文

中国語(繁体字) 繁體中文

■ 入店時

- 1** Do you have a reservation?  
予約を承っておりますか。
- 2** How many people are in your party?  
何名様でしょうか。
- 3** We do not accept credit cards.  
当店は、クレジットカードは利用できません。  
**We only accept payments in cash, is this all right?**  
現金のみのお支払いになりますか、よろしいでしょうか。
- 4** Would you prefer a smoking or non-smoking table?  
喫煙席、禁煙席どちらに座させていただきますか。
- 5** All seats are non-smoking, is that all right?  
全席禁煙でよろしいでしょうか。
- 6** All the tables are taken. Please take a seat while you're waiting.  
すべてのテーブルが予約済みです。お待ちください。こちらにお座りください。
- 7** Is a counter seat all right?  
カウンター席でもよろしいでしょうか。
- 8** Would you mind sharing a table?  
相席でもよろしいでしょうか。
- 9** I will seat you. Please follow me.  
アイウォルシートユー。プリーズフォロウミー。  
ご案内いたします。こちらへどうぞ。
- 10** We're afraid pets are not allowed in this restaurant.  
ウエアフraid pets are not allowed in this restaurant.  
恐れ入りますが、このレストランではペットはご遠慮いただいております。

■ 会計時

- 11** Please hand me your check.  
伝票をお預かりします。
- 12** Thank you for waiting. The price is \_\_\_\_\_ yen.  
サンキューフォーウエイティング。サフサイズイズ\_\_\_\_\_エン。  
お待ちありがとうございました。\_\_\_\_\_円でございます。
- 13** How would you like to pay for it?  
お支払いはどのようにさせていただきますか。
- (現金)
- 14** \_\_\_\_\_ yen exactly.  
\_\_\_\_\_エンエクサクトリー。  
\_\_\_\_\_円ちょうどいただきます。
- (クレジットカード)
- 16** May I have your credit card?  
クレジットカードを見せたいだけですか。  
クレジットカードを見せたいだけですか。
- 18** Would you like a receipt?  
領収書は必要ですか。
- 19** Please enter your security code, and then press the green confirmation key.  
プルーズエンターユーアセキユリティーコード。アズドゥアグリーンコンファर्मエーションキー。  
暗証番号を入力の上、緑の確認キーを押してください。
- 20** Do you have everything?  
ウーホーブトローターユーエヴリシング。  
お忘れ物はありませんか。
- 21** We hope to see you again soon.  
ウーホープトローターユーアゲインsoon。  
またのお越しをお待ちしております。

■ 接客時 (注文)

- 1** Here is the menu.  
ヒアイズメニュー。  
メニューをどうぞ。
- 2** Please call us when you decide.  
プリーズコールアスウェンユーディサイド。  
お決まりになったらお呼びください。
- 3** Please press this button for service.  
プリーズプレスヒズボタンフォーサービス。  
ご利用の際はこのボタンを押してください。
- 4** May I take your order?  
メイイクアザオーダー。  
ご注文はお決まりですか。
- 5** Hot or iced?  
ホットオアアイスド。  
ホットですか、アイスですか。
- 6** This is today's recommendation.  
ディスイズトゥデイズリコメンデーション。  
本日のおすすめはこちらです。

**7** Are there any foods you cannot eat?

食べられない物はありますか。

	I can't eat chicken. 鳥がため		I can't eat horse meat. 馬がため		I can't eat fish. 魚がため
	I can't eat pork. 豚がため		I can't eat shrimp and crab. 海老や蟹がため		I can't eat dairy products. 乳製品がため
	I can't eat beef. 牛がため		I can't eat soba. そばがため		I can't drink milk. 牛乳がため
	I can't eat shellfish. 貝がため		I can't eat root vegetables. 根菜類がため		I can't eat honey. ハチミツがため
	I can't eat eggs. 卵がため		I can't eat soybeans. 大豆がため		I can't eat wheat. 小麦がため
	I can't drink alcohol. アルコールがため				

**8** Certainly, is that all?

サーチャクラン。イズタットオール。  
かしこまりました。ご注文は以上でしょうか。

(絵任)

**9** Thank you for waiting.

サンキューフォーウエイティング。  
お待たせいたしました。

**10** Did you get everything you ordered?

ディドユーゲットエヴリシングユーオーダード。  
ご注文の品は、すべて揃いましたでしょうか。

**11** May I clear the table?

メイアイクリアザテーブル。  
お下げしてもよろしいでしょうか。



■入店時

- 1 **예약은 하셨습니다니까?**  
예약은 하셨습니다니까?  
예약은 하셨습니다니까?  
ご予約をお承っておりますか。
- 2 **몇 분이십니까?**  
몇 분이십니까?  
몇 분이십니까?  
何名様でしょうか。
- 3 **이곳에서는 신용카드는 사용할 수 없습니다.**  
이곳에서는 신용카드를 사용할 수 없습니다.  
이곳에서는 신용카드를 사용할 수 없습니다.  
当店は、クレジットカードは利用できません。
- 4 **환급만 원입니다만, 환불은 하시겠습니까?**  
환급만 원입니다만, 환불은 하시겠습니까?  
환급만 원입니다만, 환불은 하시겠습니까?  
現金のみのお支払いになりますか、よろしいでしょうか。
- 5 **출연석과 금연석 중 어느 쪽으로 하시겠습니까?**  
출연석과 금연석 중 어느 쪽으로 하시겠습니까?  
출연석과 금연석 중 어느 쪽으로 하시겠습니까?  
喫煙席、禁煙席どちらに座りますか。
- 6 **전석 금연입니다만, 금연하시겠습니까?**  
전석 금연입니다만, 금연하시겠습니까?  
전석 금연입니다만, 금연하시겠습니까?  
全席禁煙ですが、お禁煙いたしますか。
- 7 **지금 만석입니다. 기다리는 동안 이곳에 앉아 계십니까?**  
지금 만석입니다. 기다리는 동안 이곳에 앉아 계십니까?  
지금 만석입니다. 기다리는 동안 이곳에 앉아 계십니까?  
ただいま、満席となっております。お待ちの間、こちらにお掛けください。
- 8 **키움터석도 쾌할으시겠습니까?**  
키움터석도 쾌할으시겠습니까?  
키움터석도 쾌할으시겠습니까?  
カウター席でもよろしいでしょうか。
- 9 **함석도 쾌할으시겠습니까?**  
함석도 쾌할으시겠습니까?  
함석도 쾌할으시겠습니까?  
相席でもよろしいでしょうか。
- 10 **안내해 드리겠습니다. 이쪽으로 오십시오.**  
안내해 드리겠습니다. 이쪽으로 오십시오.  
안내해 드리겠습니다. 이쪽으로 오십시오.  
ご案内いたします。こちらへどうぞ。
- 11 **죄송합니다만, 이 레스토랑에서는 애완동물의 입장을 금하고 있습니다.**  
죄송합니다만, 이 레스토랑에서는 애완동물의 입장을 금하고 있습니다.  
죄송합니다만, 이 레스토랑에서는 애완동물의 입장을 금하고 있습니다。  
恐れ入りますが、このレストランではペットはご遠慮いただいております。

■会計時

- 11 **전표를 주시겠습니까?**  
전표를 주시겠습니까?  
전표를 주시겠습니까?  
伝票をお預かりします。
- 12 **기다리게 해서 죄송합니다. \_\_\_\_\_ 엔입니다.**  
기다리게 해서 죄송합니다. \_\_\_\_\_ 엔입니다.  
기다리게 해서 죄송합니다. \_\_\_\_\_ 엔입니다.  
お待ちいたしました。\_\_\_\_\_ 円でございます。
- 13 **지불은 어떻게 하시겠습니까?**  
지불은 어떻게 하시겠습니까?  
지불은 어떻게 하시겠습니까?  
お支払いはどのようにさせていただきますか。
- 14 **엔 정확하게 받았습니까?**  
엔 정확하게 받았습니까?  
엔 정확하게 받았습니까?  
\_\_\_\_\_ 円が正確に届きましたか。
- 15 **거스름돈은 \_\_\_\_\_ 엔입니다.**  
거스름돈은 \_\_\_\_\_ 엔입니다.  
거스름돈은 \_\_\_\_\_ 엔입니다.  
\_\_\_\_\_ 円のお返しになります。
- 16 **신용카드를 보여 주시겠습니까?**  
신용카드를 보여 주시겠습니까?  
신용카드를 보여 주시겠습니까?  
クレジットカードを見せられますか。
- 17 **여기에 시안을 부탁드립니다.**  
여기에 시안을 부탁드립니다.  
여기에 시안을 부탁드립니다.  
こちらにサインをお願いします。
- 18 **영수증이 필요하십니까?**  
영수증이 필요하십니까?  
영수증이 필요하십니까?  
領収書は必要ですか。
- 19 **비밀번호를 누르고 초록색 확인 버튼을 눌러 주십시오.**  
비밀번호를 누르고 초록색 확인 버튼을 눌러 주십시오.  
비밀번호를 누르고 초록색 확인 버튼을 눌러 주십시오.  
暗証番号を入力の上、緑の確認キーを押してください。
- 20 **잇으신 물건은 없습니까?**  
잇으신 물건은 없습니까?  
잇으신 물건은 없습니까?  
お忘れ物はございませんか。
- 21 **또 오십시오.**  
또 오십시오.  
또 오십시오.  
またのお越しをお待ちしております。

■接客時 (注文)

- 1 **메뉴는 여기 있습니다.**  
메뉴는 여기 있습니다.  
메뉴는 여기 있습니다.  
メニューをどうぞ。
- 2 **정해지면 불러 주십시오.**  
정해지면 불러 주십시오.  
정해지면 불러 주십시오.  
お決まりになったらお呼びください。
- 3 **용건이 있으시면 이 버튼을 눌러 주십시오.**  
용건이 있으시면 이 버튼을 눌러 주십시오.  
용건이 있으시면 이 버튼을 눌러 주십시오.  
ご用際はこのボタンを押してください。
- 4 **주문은 정확하십니까?**  
주문은 정확하십니까?  
주문은 정확하십니까?  
ご注文はお決まりでございませうか。
- 5 **뜨거운 것입니까? 아이스입니까?**  
뜨거운 것입니까? 아이스입니까?  
뜨거운 것입니까? 아이스입니까?  
ホットですか、アイスですか。
- 6 **오늘의 추천 메뉴는 이것입니다.**  
오늘의 추천 메뉴는 이것입니다.  
오늘의 추천 메뉴는 이것입니다.  
本日のおすすめはこちらです。
- 7 **드시지 못하는 것이 있습니까?**  
드시지 못하는 것이 있습니까?  
드시지 못하는 것이 있습니까?  
食べられない物がありますか。

- 8 **팔 알겠습니다. 더 주문하실 것은 없습니까?**  
팔 알겠습니다. 더 주문하실 것은 없습니까?  
팔 알겠습니다. 더 주문하실 것은 없습니까?  
かしこまりました。ご注文は以上でしょうか。
- 9 **기다리게 해서 죄송합니다.**  
기다리게 해서 죄송합니다.  
기다리게 해서 죄송합니다.  
お待ちいたしました。
- 10 **주문하신 것은 다 나왔습니까?**  
주문하신 것은 다 나왔습니까?  
주문하신 것은 다 나왔습니까?  
ご注文の品は、すべて揃いましたでしょうか。
- 11 **치워도 되겠습니까?**  
치워도 되겠습니까?  
치워도 되겠습니까?  
お預りしてもよろしいでしょうか。



■入店時

1 您订位了吗? ニドケルハイイマス ご予約を承っておりますか。	不是 フーシェン いいえ	是的 シェ はい	不是 フーシェン いいえ
2 请问几位? チンクワンシェーウェイ 何名様でしょうか。	4位 スーウエイ 4名	3位 サンクウェイ 3名	4位 スーウエイ 4名
3 本店不能使用信用卡。 本店は、クレジットカードは利用できません。 只能付现金，可以吗? 現金のみのお支払いになりますでしょうか。	不是 フーシェン いいえ	是的 シェ はい	不是 フーシェン いいえ
4 您要禁烟座位还是吸烟座? 喫煙席、禁煙席どちらになりますか。	吸烟区 ジヤンヤンチ 禁煙席	吸烟区 ジヤンヤンチ 喫煙席	禁烟区 ジヤンヤンチ 禁煙席
5 全席禁烟，可以吗? 全席禁煙ですおよろしいでしょうか。	不是 フーシェン いいえ	是的 シェ はい	不是 フーシェン いいえ
6 不好意思，都坐满了。请坐在这里等候。 ご迷惑ですが、満席となっております。お待ちの間、こちらにお掛けください。	不是 フーシェン いいえ	是的 シェ はい	不是 フーシェン いいえ
7 吧台座也可以吗? カウンター席でもよろしいでしょうか。	不是 フーシェン いいえ	是的 シェ はい	不是 フーシェン いいえ
8 和别人同桌可以吗? ハンビエイエンツヨクオコイーム 相席でもよろしいでしょうか。	不是 フーシェン いいえ	是的 シェ はい	不是 フーシェン いいえ
9 请跟我来。请到这边来。 チンケンクオライ チンクオシェーヒエンクオライ ご案内いたします。こちらへどうぞ。	不是 フーシェン いいえ	是的 シェ はい	不是 フーシェン いいえ
10 非常抱歉，本餐厅内不可以带宠物进入。 恐れ入りますが、このレストランではペットはご遠慮いただいております。	不是 フーシェン いいえ	是的 シェ はい	不是 フーシェン いいえ

■会計時

11 谢谢，请给我账单。 账单をお願いします。	现金 クワン 現金	信用卡 シンヨウカン クレジットカード	旅行支票 リョウジンジ トラベラーズチェック
12 让您久等了。____日元。 お待ちいたしました。____円でございます。	现金 クワン 現金	信用卡 シンヨウカン クレジットカード	旅行支票 リョウジンジ トラベラーズチェック
13 请问您用什么付帐? お支払いはどのようになさいますか。	现金 クワン 現金	信用卡 シンヨウカン クレジットカード	旅行支票 リョウジンジ トラベラーズチェック
14 正好____日元。 ____円ちょうどいただきます。	现金 クワン 現金	信用卡 シンヨウカン クレジットカード	旅行支票 リョウジンジ トラベラーズチェック
15 找您____日元。 ____円のお返しになります。	现金 クワン 現金	信用卡 シンヨウカン クレジットカード	旅行支票 リョウジンジ トラベラーズチェック
16 能看一下您的信用卡吗? クレジットカードを見せさせていただけますか。	现金 クワン 現金	信用卡 シンヨウカン クレジットカード	旅行支票 リョウジンジ トラベラーズチェック
18 需要发票吗? 領収書は必要ですか。	现金 クワン 現金	信用卡 シンヨウカン クレジットカード	旅行支票 リョウジンジ トラベラーズチェック
19 请输入密码，然后按绿色的确认键。 暗証番号を入力の上、緑の確認キーを押してください。	现金 クワン 現金	信用卡 シンヨウカン クレジットカード	旅行支票 リョウジンジ トラベラーズチェック
20 有没有忘了东西? お忘れ物はございませんか。	现金 クワン 現金	信用卡 シンヨウカン クレジットカード	旅行支票 リョウジンジ トラベラーズチェック
21 恭候您再次光临。 お待ちしております。	现金 クワン 現金	信用卡 シンヨウカン クレジットカード	旅行支票 リョウジンジ トラベラーズチェック

■接客時(注文)

1 这是菜单。 メニューをどうぞ。	2 点菜时，请招呼我们。 ディレクション・オーダー・ウオッシュン お決まりになったらお呼びください。	3 有事，请按这个钮。 このボタンを押してください。	4 要点什么菜? ご注文はお決まりですか。	5 要热饮，还是冷饮? ホットですか、アイスですか。	6 这些是今天的特菜。 本日のおまめはこちらです。	7 有没有什么您不能吃的东西? 何か食べられない物がありますか。
不吃鸡蛋。 卵がダメ	不吃猪肉。 豚がダメ	不吃牛肉。 牛がダメ	不吃鸡肉。 鳥がダメ	不吃鱼类。 魚がダメ	不吃海鲜。 海老や蟹がダメ	不吃马肉。 馬がダメ
不吃贝壳类。 貝がダメ	不吃蔬菜。 野菜がダメ	不吃豆类。 大豆がダメ	不吃乳制品。 乳製品がダメ	不吃酒。 アルコールがダメ	不吃小麦。 小麦がダメ	不吃牛奶。 牛乳がダメ
不吃蟹。 蟹がダメ	不吃根菜类。 根菜類がダメ	不吃大豆。 大豆がダメ	不吃乳制品。 乳製品がダメ	不吃酒。 アルコールがダメ	不吃小麦。 小麦がダメ	不吃牛奶。 牛乳がダメ
不吃海鲜。 海老や蟹がダメ	不吃根菜类。 根菜類がダメ	不吃大豆。 大豆がダメ	不吃乳制品。 乳製品がダメ	不吃酒。 アルコールがダメ	不吃小麦。 小麦がダメ	不吃牛奶。 牛乳がダメ

8 好。您还需要什么?  
ハオ かしこまりました。ご注文は以上でしょうか。

(給仕)

9 让您久等了。 ランニン・クワン お待ちいたしました。	10 您要的菜都齐了吗? ご注文の品は、すべて揃いましたでしょうか。	11 可以收走吗? お下げしてもよろしいでしょうか。
不是 フーシェン いいえ	是的 シェ はい	不是 フーシェン いいえ

■入店時

- 1 您訂位了嗎?  
您訂位了嗎?  
ご予約を承っておりますか。
- 2 請問幾位?  
請問幾位?  
何名様でしょうか。
- 3 本店不能使用信用卡。  
本店は、クレジットカードは利用できません。  
只能付現金，可以嗎?  
現金のみのお支払いになりますか。
- 4 您需要(禁煙座/吸煙座)嗎?  
您需要(禁煙座/吸煙座)嗎?  
吸煙座、禁煙座どちらに座いますか。
- 5 全席禁煙，可以嗎?  
全席禁煙ですかよろしいでしょうか。
- 6 不好意思，都坐滿了。請坐在這裡等候。  
だいたい、満席となっております。お待ちの間、こちらにお掛けください。
- 7 吧檯座也可以嗎?  
カウンター席でもよろしいでしょうか。
- 8 和別人同桌可以嗎?  
和別人同桌可以嗎?  
相席でもよろしいでしょうか。
- 9 請跟我來，請到這邊來。  
請跟我來。請到這邊來。  
ご案内いたします。こちらへどうぞ。
- 10 非常抱歉，不可以帶寵物進入。  
非常抱歉，不可以帶寵物進入。  
恐れ入りますが、このレストランではペットはご遠慮いただいております。

■會計時

- 11 謝謝，請給我賬單。  
謝謝，請給我賬單。  
伝票をお預かりします。
- 12 請問您等了。日圓。  
請問您等了。日圓。  
お待ちいたしました。日圓。円でございます。
- 13 請問您用什麼付帳?  
請問您用什麼付帳?  
お支払いはどのようにさせていただきますか。
- (現金)
- 14 正好 日圓。  
正好 日圓。  
ちょうど日圓。円をお返しになります。
- (クレジットカード)
- 15 找您 日圓。  
找您 日圓。  
こちらにサインを頂けますか。
- 16 能看一下您的信用卡嗎?  
能看一下您的信用卡嗎?  
クレジットカードを拝見させていただきますか。
- 17 需要收帳嗎?  
需要收帳嗎?  
領収書は必要ですか。
- 18 請輸入密碼，然後按綠色的確認鍵。  
請輸入密碼，然後按綠色的確認鍵。  
暗証番号を入力の上、緑の確認キーを押してください。
- 19 有沒忘了東西?  
有沒忘了東西?  
お忘れ物はありませんか。
- 20 不是 是  
いいえ はい
- 21 不是 是  
いいえ はい

■接客時(注文)

- 1 這是菜單。  
這是菜單。  
メニューをどうぞ。
- 2 點菜時，請招呼我們。  
點菜時，請招呼我們。  
お決まりになったらお呼びください。
- 3 有事，請按這個鈕。  
有事，請按這個鈕。  
ご用の際はこのボタンを押してください。
- 4 要點什麼菜?  
要點什麼菜?  
ご注文はお決まりですか。
- 5 要熱飲，還是冷飲?  
要熱飲，還是冷飲?  
ホットですか、アイスですか。
- 6 這些是今天的特菜。  
這些是今天的特菜。  
本日のおすすりはこちらです。

7 有沒有什麼您不能吃的東西?  
有沒有什麼您不能吃的東西?  
食べられない物はありますか。

	不吃雞肉。 鶏がため		不吃豬肉。 豚がため		不吃魚類。 魚がため
	不吃牛肉。 牛がため		不吃豬肉。 豚がため		不吃乳製品。 乳製品がため
	不吃雞蛋。 卵がため		不吃蝦子或螃蟹。 海老や蟹がため		不吃蜂蜜。 ハチミツがため
	不吃貝類。 貝がため		不吃根菜類。 根菜類がため		不喝酒精飲料。 アルコールがため
	不吃小麥。 小麦がため		不吃大豆。 大豆がため		

(給仕)

- 8 好。您還需要什么?  
好。您還需要什么?  
かしこまりました。ご注文は以上でしょうか。
- 9 請您久等了。  
請您久等了。  
お待ちいたしました。
- 10 您要的菜都齊了嗎?  
您要的菜都齊了嗎?  
ご注文の品は、すべて揃いましたでしょうか。
- 11 可以收走嗎?  
可以收走嗎?  
お下げしてもよろしいでしょうか。

■ チェックイン時

- 1 Are you checking in?  
チェックインでございますか。
- 2 Do you have a reservation?  
ご予約を承っておりますか。
- 3 May I have your name please?  
お名前をお伺いできますか。
- 4 I'm sorry, but please wait for a moment.  
少々お待ちください。
- 5 Yes, you have a reservation, [Mr./Ms. \_\_\_\_\_]. Let me confirm your reservation.  
はい、ご予約を頂いております。予約内容を確認いたします。

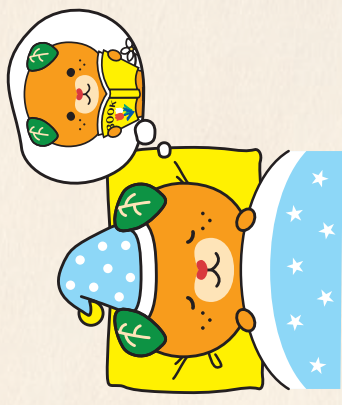
ご予約のない場合はP.3-28へ

You will be stay for ご宿泊日数は、	1	2	3	4	nights. 泊、
	ワン	ツー	スリー	フォー	
A party of パーティ人数は、	1	2	3	4	will stay overnight, correct? オヴナイトオーバーナイト、コレクト 名でございますか。
	ワン	ツー	スリー	フォー	

- 7 Will you need to use parking?  
駐車場のご利用はございませんか。
- 8 There are [free / pay-for] parking spaces.  
駐車場は、[無料 / 有料] となっております。
- 9 Would you fill out these forms?  
ウツチヌー フォルムアウト タイムズ フォー ムス  
こちらにご記載をお願いいたします。
- 10 Please write down your nationality and passport number.  
国籍と旅券番号の記入もお願いいたします。

- 11 May I have your passport? / May I have your credit card?  
パスポートを拝見させていただきますか。 / クレジットカードを拝見させていただきますか。
- 12 How would you like to pay for it?  
お支払いはどのようにさせていただきますか。
- 13 Your room is \_\_\_\_\_ on the \_\_\_\_\_ floor.  
お部屋は \_\_\_\_\_ 号室です。
- 14 Check-out time is \_\_\_\_\_ o'clock.  
チェックアウトは \_\_\_\_\_ 時です。
- 15 Please have your breakfast at \_\_\_\_\_ on the \_\_\_\_\_ floor.  
朝食は、 \_\_\_\_\_ 階の \_\_\_\_\_ となっております。

- 16 The door to your room will automatically lock upon closing. Please take your room key with you when you go out.  
退室の際は、オートロックのため必ずルームキーをお持ちください。
- 17 When you go out, please leave your room key at the front desk.  
お出かけの際は、ルームキーをフロントへお預けください。
- 18 The front door will be locked at \_\_\_\_\_.  
フロントドアは \_\_\_\_\_ 時でロックされます。
- 19 Upon entering your room, please check the location of the emergency exits.  
お部屋に入ったら、非常口を確かめてください。
- 20 We're afraid pets are not allowed in the hotel.  
恐れ入りますが、ホテルでペットはご滞在いただけません。
- 21 Do you need a wake-up call?  
モーニングコールは必要ですか。
- 22 What time do you want the wake-up call?  
何時にモーニングコールをいただきたいでしょうか?
- 23 Please set a wake-up call at your room.  
モーニングコールは、お部屋で設定してください。



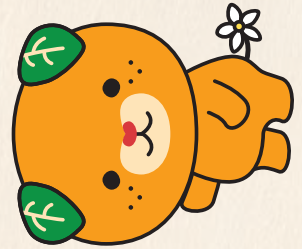
【予約がない場合】

24	How many people are in your party? 何名様でしょうか。	1 ワン 1名	2 トゥー 2名	3 スリー 3名	4 フォー 4名	○名 〇名
25	How many nights would you like to stay? 何泊のご利用ですか。	1 night ワンナイト 1泊	2 nights トゥーナイト 2泊	3 nights スリーナイト 3泊	4 nights フォーナイト 4泊	○nights 〇泊
We have single, double, twin and suite rooms. 単室、ダブル、ツイン、スイートルームをご用意しております。						
26	What kind of room would you like? ウツルームの種類の中で、どれを選びますか。	Single シングル シングル	Double ダブル ダブル	Twin ツイン ツイン	Suite スイート スイート	
27	Would you prefer a smoking or non-smoking room? 喫煙ルームか禁煙ルーム、どちらがよろしいでしょうか。	Smoking room スマーキングルーム 喫煙ルーム	Non-smoking room ノンスマーキングルーム 禁煙ルーム			
28	Let me check. I'm sorry, but please wait for a moment. お問い合わせいたします。少々お待ちください。	Thank you for waiting. サンキューフォーウエイティング お待ちせしました。				
29	Rooms can be reserved, would you like to reserve a room? ルームをご用意できますが、お取り立てよろしいでしょうか。	P.1-6にもどる				



■チェックアウト時

1	Are you checking out? チェックアウトでございますか。	Yes イエス はい	No ノー いいえ
2	Could I have your room key, please? 鍵をお返しいただけますか。		
3	Did you drink any beverages from the mini-bar in your room? 冷蔵庫内の飲み物は、ご利用になりましたか。	Yes イエス はい	No ノー いいえ
4	I'm sorry, but please wait for a moment. アイムソーリー、バットプリーズ、ウエイトフォーアモーメント 少々お待ちください。		
5	The fee is as shown here. 料金は右の料金表に示されています。 ご利用金額はこちらになります。 Here's an itemized bill. Could you check it, please? ヒズアアイテムाइズドビル こちらが明細書でございます。ご確認ください。	Yes イエス はい	No ノー いいえ
6	May I have your credit card? クレジットカードをお持ちいただけますか。		
7	Would you like a receipt? 領収書は必要ですか。	Yes イエス はい	No ノー いいえ
8	Could you sign here, please? ウツルームサインをここにしてください。		
9	Please enter your security code, and then press the green confirmation key. プリーズエンターユアセキュリティコード、アンド、アーン、グリーンコンファーマンキー 確認番号を入力の上、緑の確認キーを押してください。		
10	Thank you for staying with us. サンキューフォーステイイングウイズアス ご滞在ありがとうございました。		
11	We hope to see you again soon. ウエホープトシヤアゲイン またのお越しをお待ちしております。		



■チェックイン時

- 1 **체크인하시겠습니까?**  
チェックインさせていただきますか。
- 2 **예약은 하셨습니다가?**  
ご予約を承っておりますか。

ご予約のない場合はP.7-28へ

- 3 **성함이 어떻게 되십니까?**  
お名前をお伺いできますか。
- 4 **외출하지만 잠시만 기다려 주십시오.**  
少々お待ちください。

- 5 **님, 예약이 되어 있습니다. 예약 내용을 확인하겠습니다.**  
様、 예약に、ご予約内容を確認いたします。
- 6 **숙박 일수는**  
宿泊日数は、  
**숙박 인원수는**  
宿泊人数は、

- 7 **주차장은 이용하실 수 있습니까?**  
駐車場のご利用はできませんか。
- 8 **주차장은 [무료 / 유료]입니다.**  
駐車場は、[無料 / 有料]となっております。
- 9 **이것을 작성해 주십시오.**  
こちらにご記載をお願いいたします。

- 10 **국적과 여권번호도 기재해 주십시오.**  
国籍と旅券番号の記入もお願いいたします。
- 11 **여권을 보여 주시겠습니까? / 신용카드를 보여 주시겠습니까?**  
 여권을 表示 させていただきますか。 / クレジットカードを 表示 させていただきますか。  
**여권을 복사해도 되겠습니까? / 신용카드를 복사해도 되겠습니까?**  
 入札カードをコピーさせていただきますか。 / クレジットカードをコピーさせていただきますか。

- 12 **지불은 어떻게 하시겠습니까?**  
お支払いはどのようにさせていただきますか。
- 13 **객실은 층 호실입니다.**  
お部屋は 階の 号室です。  
**이것이 [룸 키 / 키드 / 아침식사권]입니다.**  
こちらが [ルームキー / キーカード / 朝食券]でございます。
- 14 **체크아웃은**  
チェックアウトは 時です。
- 15 **아침식사는**  
朝食は、 階の 時から 時まででございます。

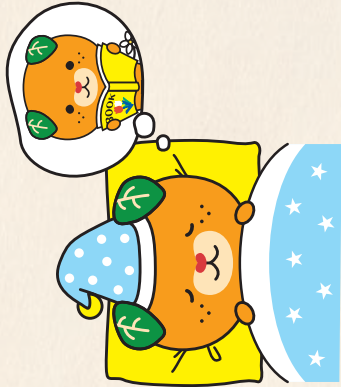
- 16 **문은 자동으로 잠기므로 밤을 떠나실 때는 룸키를 반드시 가지고 가십시오.**  
 문은 자동で 잠기므로 밤을 떠나실 때는 룸키를 반드시 가지고 가십시오。  
**退室の際は,オートロックのため必ず 룸키를 가지고 가십시오.**  
退室の際は、オートロックのため必ず 룸키를 가지고 가십시오。

- 17 **외출 시에는 키를 프런트에 맡겨 주십시오.**  
 외출 시에는 키를 프런트에 맡겨 주십시오。  
**외출 시에는 룸키를 가지고 가십시오.**  
 외출 시에는 룸키를 가지고 가십시오。  
外出の際は、ルームキーをお持ちになってお出かけください。

- 18 **폐문 시간은**  
閉門時間は 時でございます。
- 19 **객실에 도착하시면 비상구를 확인해 주십시오.**  
 客室に到着したら、非常口をご確認ください。

- 20 **죄송합니다만, 호텔에서는 애완동물의 입장을 금하고 있습니다.**  
 恐れ入りますが、ホテルではペットはご滞在いただけません。
- 21 **모닝콜이 필요하십니까?**  
 モーニングコールは必要ですか。

- 22 **몇시에 모닝콜을 해드릴까요?**  
 何時にモーニングコールをいたしましょうか?  
**모닝콜은 밤에서 설정해 주십시오.**  
 モーニングコールは夜間でも設定してください。
- 23 **천천히 쉬십시오.**  
 ゆっくりお休みください。



(予約がない場合)

24	몇 분이십니까? 何名様でしょうか。	1명 한명 1名	2명 두명 2名	3명 세명 3名	4명 네명 4名	〇명 영 〇名
25	머칠간 숙박하시겠습니까? 何泊のご利用ですか。	1박 한박 1泊	2박 두박 2泊	3박 세박 3泊	4박 네박 4泊	〇박 영박 〇泊
26	서양식 객실은 싱글, 더블, 트윈, 스위트가 있습니다. 若しくは 싱글, 더블, 트윈, 스위트がご利用いただけます。	싱글 싱글 シングル	더블 더블 ダブル	트윈 트윈 ツイン	스워드 스워드 スイート	
27	출연들과 금연층 중 어느 쪽을 원하십니까? 喫煙ルームと禁煙ルーム、どちらがよろしいでしょうか。			출연층 출연층 喫煙ルーム	금연층 금연층 禁煙ルーム	
28	확인해 보겠습니다. 죄송하지만 잠시만 기다려 주십시오. お調べいたします。少々お待ちください。					
29	기다리게 해서 죄송합니다. お待ちいたしました。 객실은 준비할 수 있습니다. 잠이 드릴까요? お部屋をご用意できますか、お取りしてよろしいでしょうか。					

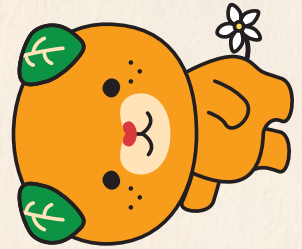
← P.5-6にもどる

30 죄송합니다만, 만실입니다.  
申し訳ございませんが、満室です。



■ 체크인アウト時

1	체크아웃하시겠습니까? チェックアウトでございますか。	네 네고 はい	아니오 아니고 いいえ
2	룸 키를 주시겠습니까? 鍵をお返しいただけますか。	네 네고 はい	아니오 아니고 いいえ
3	내장고 안의 음료를 이용하셨습니까? 冷蔵庫内の飲み物はご利用になりましたか。	네 네고 はい	아니오 아니고 いいえ
4	죄송하지만 잠시만 기다려 주십시오. 少々お待ちください。		
5	이용금액은 여기에 있습니다. ご利用金額はこちらにあります。 이것이 영세서입니다. 확인해 주십시오. これが明細書でございます。ご確認ください。		
6	신용카드를 보여 주시겠습니까? クレジットカードを見せられますか。	네 네고 はい	아니오 아니고 いいえ
7	영수증이 필요하십니까? 領収書は必要ですか。		
8	여기에 사인을 부탁드립니다. こちらにサインをいただけますか。		
9	비밀번호를 누르고 초록색 확인 버튼을 눌러 주십시오. パスワードを押して、緑の確認キーを押してください。		
10	저희 호텔을 이용해 주셔서 대단히 감사합니다. ご利用ありがとうございます。		
11	또 오십시오. またのお越しをお待ちしております。		



■ チェックイン時

- 1 您**要**办**理**住**宿**登**记**吗?  
ニョウオウホウロウジヤウチンシヨウマ  
チエックインでございませうか。
- 2 您**订**位**了**吗?  
チンテイリョウマ  
ご予約を承っておりますか。
- 3 您**姓**名?  
ニョウメイ  
お名前をお伺いできますか。
- 4 不**好**意**思**，请**等**一**下**。  
フハクイシオウチンキヤウ  
少々お待ちくださいませ。
- 5 先生，这**里**有**您**的**预**订。为**您**确**认**一**下**预**订**内**容**。  
シヤウシヤウニシヤウチンキヤウ  
様、確かに、ご予約を頂いております。予約内容を確認いたします。

您**住**宿的天**数**为，  
ニョウジヤウチンシヨウマ  
ご宿泊日数は、

1	2	3	4
イチ	ニ	サン	ヨン

您**住**宿的**天**数**是**，  
ニョウジヤウチンシヨウマ  
ご宿泊日数は、

1	2	3	4
イチ	ニ	サン	ヨン

您**要**使**用**停**车**场**吗**?  
ニョウオウケンチンヤウチンキヤウマ  
駐車場のご利用はございませんか。

8 停**车**场**【免**费**／付**费**】使**用。  
ケンチャウマ  
駐車場は、[無料 / 有料]となっております。

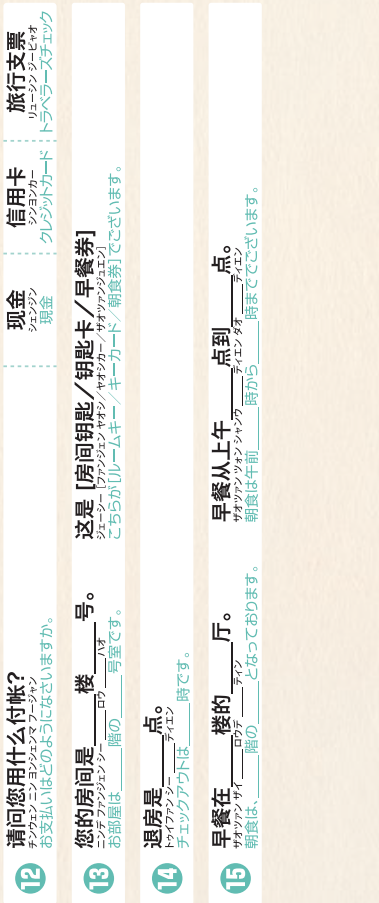
9 请**在**这**里**填**写**。  
チンサイキョウリテレンシエ  
こちらにご記載をお願いいたします。

10 国**籍**和**护**照**号**也**请**填**写**。  
クワクジヤウハクハクハクイセキチンシヤウ  
国籍と旅券番号の記入もお願いたします。

- 能**看**一**下**护**照**吗**?** / 能**看**一**下**您**的**信**用**卡**吗**?  
ハクハクヲミテマシヤウマ / ハクハクノカドカードヲミテマシヤウマ  
パスポートを拝見させていただきますか / カドカードを拝見させていただきますか。
- 11 我**能**影**印**一**下**您**的**护**照**吗**?** / 能**影**印**一**下**您**的**信**用**卡**吗**?**  
ワタシノハクハクヲシヤウマ / ハクハクノカドカードヲシヤウマ  
ハクハクをコピーさせていただきますか / カドカードをコピーさせていただきますか。
- 12 请**问**您**用**什**么**付**帐**?  
ニョウケンシヨウケンマ  
お支払いはどのようにさせていただきますか。
- 13 您**的**房**间**是楼**号**。这**是** [房**间**钥**匙** / 钥**匙**卡 **/ 早**餐**券**]  
ニョウケンシヨウケンマノハシバノマ  
お部屋は 階の 号室です。こちらは [ルームキー / キーカード / 朝食券] でございます。
- 14 退**房**是点**。**  
チンフウシヨウ  
チェックアウトは 時です。
- 15 早**餐**在楼**的**厅**。**  
サキウツシヨウマノチン  
朝食は、 階の となっており、朝食は午前 時から 時まででございます。

- 16 因为**房**间**是**自**动**锁**，**请**在**出**门**的**时**候**务**必**带**好**钥**匙**。**  
イカドクニオトクニシマサレタマシタマシタマシ  
退室の際は、オートロックのため必ずルームキーをお持ちください。
- 17 因为**房**间**不**是**自**动**锁**，**所**以**出**门**的**时**候**一**定**要**锁**好**房**间**门**。****  
イカドクニオトクニシマサレタマシタマシ  
退室の際は、オートロックではありませんので必ず施錠してください。
- 18 外**出**的**时**候**，**房**间**钥**匙**请**交**给**服**务**台**保**管**。  
チンフウシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマヲサービスデスクニオウケテマシタマシタマシ  
お出かけの際は、ルームキーをフロントへお預けください。
- 19 本**酒**店**晚**上**一**点**关**大**门**。  
ニョウテンノトキニハ、ニョウケンシヨウマヲチンフウシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマヲ  
門限は、 時でございます。
- 20 本**店**不**设**最**晚**关**大**门**时**间**。**  
ニョウテンニハ、ニョウケンシヨウマヲチンフウシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマヲ  
門限は特にとりません。
- 21 到**达**房**间**后**，**请**确**认**紧**急**出**口**。**  
ニョウケンシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマヲ  
お部屋に着きましたら、非常口をご確認ください。
- 22 非**常**抱**歉**，**酒**店**内**不**可**以**带**穿**物**进**入**。  
ニョウケンシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマヲ  
恐れ入りますが、ホテルでベットの清潔さを保つためでございます。
- 23 您**是**否**需**要**叫**醒**服**务**?**  
ニョウケンシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマヲ  
モーニングコールは必要ですか。
- 24 您**希**望**在**几**点**使**用**叫**醒**服**务**?  
ニョウケンシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマヲ  
何時にモーニングコールをいたしませうか?
- 25 请**在**您**的**房**间**设**定**叫**醒**服**务**。  
ニョウケンシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマヲ  
モーニングコールはお部屋で設定してください。
- 26 祝**您**过**得**愉**快**。  
ニョウケンシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマノトキニハ、ニョウケンシヨウマヲ  
ごゆっくりお過ごしください。

5点	5点30分	5点	6点	5点	6点
クワンチン	クワンチン	クワンチン	クワンチン	クワンチン	クワンチン
5時	5時30分	5時	6時	5時	6時
6点30分	7点	6点30分	7点30分	6点30分	7点30分
クワンチン	クワンチン	クワンチン	クワンチン	クワンチン	クワンチン
6時30分	7時	6時30分	7時30分	6時30分	7時30分





（予約がない場合）

24	请问几位? チンクエンシヤウエイ 何名様でしょうか。	1位 イーウェイ 1名	2位 リヤウウェイ 2名	3位 サンウェイ 3名	4位 スーウェイ 4名	〇位 〇ウェイ 〇名
25	您住几天? ニンクローシヤウエイ 何泊のご利用ですか。	1晚 イーワン 1泊	2晚 リヤウワン 2泊	3晚 サンワン 3泊	4晚 スーワン 4泊	〇晚 〇ワン 〇泊
26	洋室有单人房、大床房、标准间和套间。 美室有シングル、ダブル、ツイン、スイートです。 您要订什么样的房间? ニンクオシヤウエイ 4種類の中で、どれを選びますか。	单人房 タンレンフワン シングル	大床房 ダーチキョウフワン ダブル	标准间 ヒヤクホウツイン ツイン	套间 タウワン スイート	
27	您要禁烟房还是吸烟房? ニンクオシヤウエイ 吸烟ルームは禁煙ルーム、どちらがよろしいでしょうか。			吸烟房 シーエンフワン 吸烟ルーム	禁烟房 ジンエンフワン 禁煙ルーム	
28	给您看一下 请等等。不好意思，请等一下。 オトクベイいたします。少々お待ちください。					
29	让您久等了。 オホ待たせいたしました。 我们可以为您准备房间，要为您预订吗? ウタマゴクローイーウェイ お部屋をご用意できますか、お取りしておろしてよろしいでしょうか。					

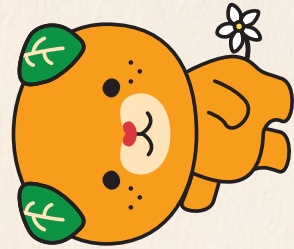
← P.9-⑥にもどる

30 非常抱歉，已经住满了。  
オホシヤウエイ  
申し訳ございませんが、満室です。



■チェックアウト時

- 1 您要退房吗?  
ニンクオシヤウエイ  
チェックアウトでございますか。
- 2 请您交还钥匙。  
オホオマカエ  
鍵をお返しいただけますか。
- 3 请问您喝了冰箱里的饮料了吗?  
チンブツ  
冷蔵庫内の飲み物は、ご利用になりましたか。
- 4 不好意思，请等一下。  
オホマテマシマス  
少々お待ちください。
- 5 以下为您的费用金额。  
オホケイ  
ご利用金額はこちらの存在。  
这是明细单。请您确认一下。  
シヤウシヤウ  
こちらが明細書でございます。ご確認ください。
- 6 能看一下您的信用卡吗?  
クレジットカード  
クレジットカードを見させていただきますか。
- 7 需要发票吗?  
オホケイ  
領収書は必要ですか。
- 8 请签名。  
オホケイ  
こちらにサインをいただけますか。
- 9 请输入密码，然后按绿色的确认键。  
オホケイ  
パスワードを入力して、緑の確認キーを押してください。
- 10 非常感谢您光临本酒店。  
オホケイ  
非常感谢您光临本酒店。  
オホケイ  
ご滞在ありがとうございました。
- 11 恭候您再次光临。  
オホケイ  
またのお越しをお待ちしております。



■ チェックイン時

1 您要辦理住宿登記嗎?  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
チェックインでございませうか。

2 您訂位了嗎?  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
ご予約を承っておりますか。

是 是  
はい はい

不是 不是  
いいえ いいえ

3 您貴姓?  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
お名前をお伺いできますか。

4 不好意思，請等一下。  
フバハイイスイ、チン チンババシヤウ  
少々お待ちください。

5 先生，這裡有您的預訂。為您確認一下預訂內容。  
シヤウシヤウシヤウシヤウシヤウシヤウシヤウ  
様、確かに、ご予約を頂いております。予約内容を確認いたします。

6 您住宿的天數為，  
ニョジュウニスチエエンシヤウ ウエイ、  
ご宿泊日数は、  
住客人數為，  
シヤウシヤウシヤウシヤウシヤウシヤウ  
ご宿泊人数は、

1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

夜。  
夜  
位。  
位

7 您要使用停車場嗎?  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
駐車場のご利用はございませんか。

8 停車場[免費/付費]使用。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
駐車場は、[無料/有料]となっております。

9 請在這裡填寫。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
こちらにご記載をお願いいたします。

10 國籍和護照號碼請填寫。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
国籍と旅券番号の記入もお願いいたします。

11 能看一下護照嗎? / 能看一下您的信用卡嗎?  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
パスポートを拝見させていただきますか。クレジットカードを見させていただきますか。  
我能影印一下您的護照嗎? / 能影印一下您的信用卡嗎?  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
パスポートをコピーさせていただきますか。クレジットカードをコピーさせていただきますか。

12 請問您用什麼付帳?  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
お支払いはどのようにさせていただきますか。

13 您的房間是 樓 號。這是 [房間鑰匙 / 鑰匙卡 / 早餐券]  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
お部屋は 階の 号室です。こちらは[ルームキー / キーカード / 朝食券]でございませうか。

14 退房是 點。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
チェックアウトは 時です。

15 早餐在 樓的 廳。早餐從上午 點到 點。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
朝食は、 階の 号室となっております。朝食は午前 時から 時まででございます。

16 因為房間是自動鎖，請在出門的時候務必帶好鑰匙。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
退室の際は、オートロックのため必ずルームキーをお持ちください。  
因為房間不是自動鎖，所以出門的時候一定要鎖好房間門。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
退室の際は、オートロックはありませんので必ず施錠してください。

17 外出的時候，房間鑰匙請交給服務台保管。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
お出かけの際は、ルームキーをフロントへお預けください。  
外出的時候，房間鑰匙請自行帶好。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
お出かけの際は、ルームキーをお持ちになってお出かけください。

18 本酒店晚上 點關大門。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
門限は、 時でございます。  
本店不設最晚關大門時間。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
門限は特になしでございます。

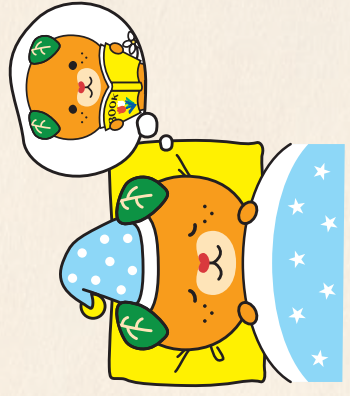
19 到達房間後，請確認緊急出口。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
お部屋に着きましたら、非常口をご確認ください。

20 非常抱歉，飯店內不可以帶寵物進入。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
恐れ入りますが、ホテルでペットはご遠慮いただいております。

21 您是否需要叫醒服務?  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
モーニングコールは必要ですか。

22 您希望在幾點使用叫醒服務?  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
同時にモーニングコールをいたしよろしいですか?  
請在您的房間設定叫醒服務。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
モーニングコールはお部屋で設定してください。

23 祝您過得愉快。  
ニョアホウワウシヤウチンヂョウキマ  
ごゆっくりお過ごしください。



（予約がない場合）

- 24 請問幾位?  
チンクワンシーワーエイ  
何名様でしょうか。

1位 イーワーエイ 1名	2位 リハクワンワーエイ 2名	3位 サンクワンエイ 3名	4位 スーワーエイ 4名	〇位 〇クワンエイ 〇名
--------------------	-----------------------	---------------------	--------------------	--------------------
- 25 您住幾天?  
ニクワンクワンチンエン  
何泊のご利用ですか。

1夜 イーチン 1泊	2夜 リハクチン 2泊	3夜 サンチン 3泊	4夜 スーチン 4泊	〇夜 〇チン 〇泊
------------------	-------------------	------------------	------------------	-----------------
- 洋室有單人房、雙人床房、雙人房和套房。  
ツウクワンクワンチンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
※浴室はシングル、ダブル、ツイン、スイートから選択できます。

單人房 タンレンクワン シングル	雙人床房 ツウレンチンクワン ダブル	雙人房 ツウレンクワン ツイン	套房 クワンチン スイート
------------------------	--------------------------	-----------------------	---------------------
- 26 您要訂什麼樣的房間?  
ニクワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
4種様の中で、どれを選びますか。

禁煙房 ジンエンクワン 禁煙ルーム	吸煙房 シクエンクワン 吸煙ルーム
-------------------------	-------------------------
- 27 您要 (禁煙房/吸煙房) 嗎?  
ニクワンクワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
禁煙房/吸煙房/シングル/ツイン/スイート/ツウレンクワン  
哪個房間比較好? どちからよろしいでしょうか。

禁煙房 ジンエンクワン 禁煙ルーム	吸煙房 シクエンクワン 吸煙ルーム
-------------------------	-------------------------
- 28 給您查一下; 請稍等。不好意思, 請等一下。  
クワンチンクワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
お調べいたします。少々お待ちください。  
讓您久等了。
- 29 我們可以為您準備房間, 要我為您訂嗎?  
クワンチンクワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
お客様をご用意できますか、お取りしてよろしいでしょうか。



P.13-⑩にもどる

- 30 非常抱歉, 已經住滿了。  
フエイチンクワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
申し訳ございませんが、満室です。

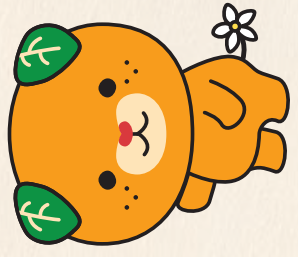


■ チェックアウト時

- 1 您要退房嗎?  
ニクワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
チェックアウトでございますか。

是 はい	不是 いいえ
---------	-----------
- 2 請您交還鑰匙。  
クワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
鍵をお返しいただけますか。
- 3 請問您喝了冰箱裡的飲料了嗎?  
クワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
冷蔵庫内の飲み物は、ご利用はさいましたか。

是 はい	不是 いいえ
---------	-----------
- 4 不好意思, 請等一下。  
フハクワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
少々お待ちください。
- 以下為您的費用金額。  
クワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
ご利用金額はこちらにございます。  
這是明細單。請您確認一下。  
クワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
こちらが明細書でございます。ご確認ください。
- 6 能看一下您的信用卡嗎?  
クワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
クレジットカードを見させていただきますか。
- 7 需要收據嗎?  
クワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
領収書は必要ですか。
- 8 請簽名。  
クワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
こちらにサインをいただけますか。
- 9 請輸入密碼, 然後按綠色的確認鍵。  
クワンチンクワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
暗証番号を入力の上、緑の確認キーを押してください。
- 10 非常感謝您光臨本酒店。  
フエイチンクワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
ご滞在ありがとうございました。
- 11 恭候您再次光臨。  
クワンチンクワンチンクワンチンクワンチン  
またのお越しをお待ちしております。



## 緊急時などの場合の連絡先

- 各地区の警察署 . . . . . ☎ 110
- 各地区の消防署・救急車 . . . . . ☎ 119
- 海難事故の通報 . . . . . ☎ 118

### ○ 県内各保健所

- ・ 松山市保健所 . . . 松山市萱町 6 丁目 30-5 ☎ 089-911-1800
- ・ 四国中央保健所 . . . 四国中央市三島宮川 4-6-55 ☎ 0896-23-3360
- ・ 西条保健所 . . . . 西条市喜多川 796-1 ☎ 0897-56-1300
- ・ 今治保健所 . . . . 今治市旭町 1-4-9 ☎ 0898-23-2500
- ・ 中予保健所 . . . . 松山市北持田町 132 番地 ☎ 089-909-8755
- ・ 八幡浜保健所 . . . 八幡浜市北浜 1-3-37 ☎ 0894-22-4111
- ・ 宇和島保健所 . . . 宇和島市天神町 7-1 ☎ 0895-22-5211

◎救急病院は、地元の当番病院をご確認ください。

### ◎困っている外国人の方に . . . .

○どうされましたか？

- ・ Are you okay? (英語)
- ・ 有什么可以帮您的吗？ (簡体字)
- ・ 有什麼可以幫您的嗎？ (繁体字)
- ・ 무슨 일이십니까? (韓国語)



○薬局に案内します。

- ・ We'll show you how to get to the drug store.
- ・ 告诉您如何去药店。
- ・ 告訴您如何去藥局。
- ・ 약국을 안내해 드리겠습니다.



○病院にお連れします。

- ・ We'll take you to the hospital.
- ・ 送您去医院。
- ・ 送您去醫院。
- ・ 병원으로 모셔다드리겠습니다.



○救急車を呼びましょうか。

- ・ Shall we call an ambulance?
- ・ 需要叫救护车吗？
- ・ 需要叫救護車嗎？
- ・ 앰블런스를 부를까요.

## 災害発生時対応コミュニケーションシート

### ○台風時のコミュニケーション

#### ○Communication during a typhoon.

##### ○台風时的交流内容

##### ○颱風時的交流内容

##### ○태풍 때의 의사소통

- ・台風です。外出しないでください。
- ・ There is a typhoon. Please stay inside.
- ・有台风。请不要外出。
- ・有颱風。請不要外出。
- ・ 태풍이 오니 외출을 삼가십시오.
- ・外は、暴風雨で危険です。窓を開けないでください。
- ・ There is heavy wind and rain outside. Please do not open the windows.
- ・外面暴风雨，很危险。请不要打开窗户。
- ・外面暴風雨，很危險。請不要打開窗戶。
- ・ 밖은 폭풍우로 위험합니다. 창문을 열지 마십시오.
- ・飛来物に気を付けてください。
- ・ Please be careful of flying objects.
- ・小心大风刮起异物。
- ・小心大風刮起異物。
- ・ 날아오는 물건에 조심하십시오.
- ・傘をさすと、危険です。
- ・ It is dangerous to open your umbrella.
- ・打傘很危险。
- ・打傘很危險。
- ・ 우산을 쓰면 위험합니다.



### ○地震時のコミュニケーション

#### ○Communication during an Earthquake

##### ○地震时的交流内容

##### ○地震時的交流内容

##### ○지진 때의 의사소통

- ・体を低くして、頭を落下物から守ってください。
- ・ Please stay low, and protect your head from falling objects.
- ・请把身体尽量降低，保护好头部。
- ・請把身體盡量降低，保護好頭部。
- ・ 몸을 낮게 하고 머리를 낙하물로부터 보호하십시오.



- ・スタッフが安全な場所に誘導します。ついてきてください。
- ・ The staff will lead you to a safe location. Please follow them.
- ・ 工作人员会引导您去安全的地方，请跟随工作人员。
- ・ 工作人員會引導您去安全的地方，請跟隨工作人員。
- ・ 직원이 안전한 장소로 유도해 드립니다. 따라오십시오.
- ・ 落ち着いて、揺れが収まるのを待ってください。
- ・ Please remain calm and wait until the shaking has stopped.
- ・ 请保持冷静，等待震动停止。
- ・ 請保持冷靜，等待震動停止。
- ・ 침착하시고 흔들림이 멈출 때까지 기다리십시오.
- ・ けがをした人はいませんか。
- ・ Is anyone hurt?
- ・ 有受伤人员吗？
- ・ 有受傷人員嗎？
- ・ 다친 분은 안 계십니까?

## ○火災発生時のコミュニケーション

### ○Communication during a fire.

#### ○火災时的交流内容

#### ○火災時的交流內容

#### ○화재 때의 의사소통

- ・ 火災が発生しました。気を付けてください。
- ・ There is a fire. Please be careful.
- ・ 火灾发生，请小心！
- ・ 火災發生，請小心！
- ・ 화재가 발생했습니다. 조심하십시오.
- ・ 非常階段から、建物の外に避難してください。
- ・ Please evacuate the building using the emergency staircase.
- ・ 请通过应急楼梯跑到建筑物外避难。
- ・ 請通過應急樓梯跑到建築物外避難。
- ・ 비상계단을 이용해 건물 밖으로 피난하여 주십시오.
- ・ 屋外に出たら、建物から離れて、スタッフの指示に従ってください。
- ・ Once you are outside, please step away from the building and follow the staff's instructions.
- ・ 逃出后，请远离建筑物，根据工作人员的指示进行疏散。
- ・ 逃出後，請遠離建築物，根據工作人員的指示進行疏散。
- ・ 밖으로 나가면 건물로부터 떨어져서 직원의 지시에 따라 주십시오.



- ・部屋に入ったら、必ず、非常口を確認してください。
- ・ If you enter your room, make sure to check where the emergency exit is.
- ・ 进入房间后，请务必确认紧急出口。
- ・ 進入房間后，請務必確認緊急出口。
- ・ 방으로 입실하면 반드시 비상구를 확인하여 주십시오.

## ○停電時のコミュニケーション

### ○Communication during a Power Outage

#### ○停电时的交流内容

#### ○停電時的交流內容

#### ○정전 때의 의사소통

- ・ただ今、停電が発生しています。
- ・ There is a power outage right now.
- ・ 现在处于停电状态。
- ・ 現在處於停電狀態。
- ・ 지금 정전이 발생했습니다.
- ・ 電気が復旧するまで、お部屋でお待ちください。
- ・ Please stay in your room until power is restored.
- ・ 请在房间内等候，直到电力恢复。
- ・ 請在房間內等候，直到電力恢復。
- ・ 전기가 복귀될 때까지 방에서 기다려 주십시오.
- ・ いつ、電気が復旧するかわかりません。
- ・ We are not sure when power will be restored.
- ・ 我们不知道电力能何时恢复。
- ・ 我們不知道電力能何時恢復。
- ・ 언제 전기가 복귀될지 알 수 없습니다.
- ・ この場所は危険です。私についてきてください。
- ・ It is dangerous here. Please follow me.
- ・ 这里很危險，请跟我走。
- ・ 這裡很危險，請跟我走。
- ・ 이곳은 위험합니다. 저를 따라오십시오.



制作：(公財)愛媛県生活衛生営業指導センター  
愛媛県旅館ホテル生活衛生同業組合

監修：愛媛県生活衛生業インバウンド対策検討会