

応用編 訪日外国人対応研修

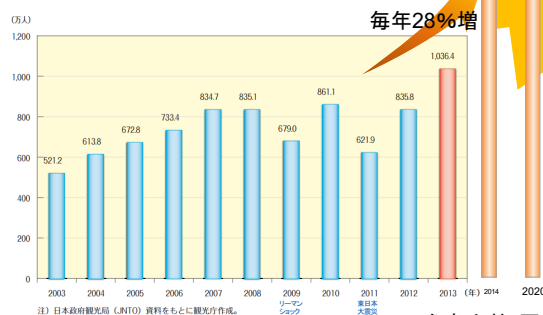


•おもてなしWEB講座

訪日外国人ってどのくらい増えているの？

2020年
6000万人 目標！

図表1-5 訪日外国人旅行者数の推移



注) 日本政府観光局 (JNTO) 資料をもとに観光庁作成。

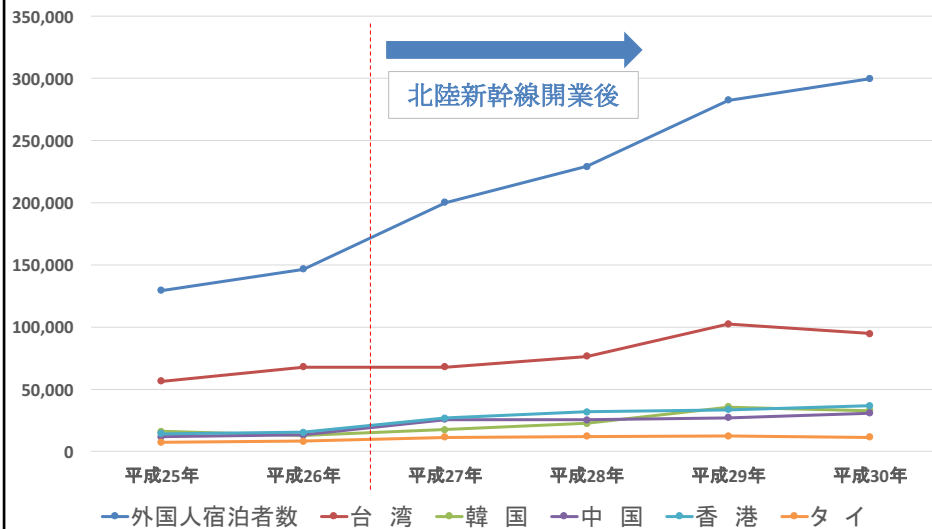
参考文献: 国土交通省平成25年度観光白書

Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

外国人宿泊者数の推移



県内主要宿泊施設における外国人宿泊者数 (単位: 人)



Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

外国人来訪者



1位 台湾・中国



中国語圏のお客様が最も多い印象。
立山黒部アルペンルートへ向かう。

2位 タイ



3月半ば～5月半ば がタイの夏休み

3位 シンガポール



高い山がないから
立山連峰
自体が珍しい！

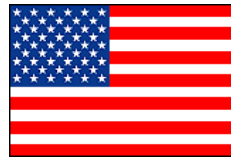


Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

オーストラリア



アメリカ合衆国



ドイツ



フランス



スペイン



Japan Rail Passを利用して日本国内移動。
何日も富山—東京間を往復する方もいる。
（例：アルペンルートの天気が悪いから、明日また来るという方）

Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

拡散し続けるクチコミ情報サイト

【例1】:トリップアドバイザー <http://www.tripadvisor.com>での情報拡散例

インターネット上、多くのSNSが存在。
訪日外国人の大切な情報収集源。
口コミが口コミを呼び、日本人が思いつかないようなコアなスポットに
外国人観光客の関心が高まり、
より多くのお客様を呼び寄せている例が存在。



【例2】:YouTubeでの情報拡散例



【例3】:Instagramでの情報拡散例



Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

パニックにならないための3原則

- 1 まずは、深呼吸！笑顔でお迎えする
- 2 聞き取れなくても焦らない！
- 3 単語の羅列とジェスチャーでも通じる

Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

基本の挨拶

午前中	Good morning.
午後	Good afternoon.
18時以降	Good evening.

調子はいかがでしょう？ How are you?
どうなさいましたか？ How may I help you?

別れの挨拶

よい一日をお過ごし
ください

Please have a nice day !
I hope you have a nice day !
Please enjoy your day !

日本で楽しい時間を
お過ごしください

Please enjoy your stay in Japan
!

感謝の挨拶

ありがとうございます。 Thank you.

誠にありがとうございます。 Thank you very much.

お待たせいたしました。 Thank you for waiting.

ありがとうの返答

どういたしまして。 You're welcome.
You're so welcome.
You're very welcome.

喜んで頂けて嬉しいです。 My pleasure.
It's my pleasure.

謝罪の言葉

申し訳ございません。 I'm very sorry.
恐れ入りますが / あいにく I'm sorry but ...
I'm afraid ...
恐れ入りますが、まもなく閉店いたします。 I'm very sorry but we'll be closing soon.
恐れ入りますが、 I'm afraid we have already closed.
閉店いたしました。 I'm very sorry. We are closed today.
あいにく、当店は免税店ではありません。 I'm sorry but we are not duty free.

頻出フレーズ

何かお手伝いいたしましょうか？



May I help you ?
How may I help you ?

頻出フレーズ

少々お待ちください！



Just a moment, Please.

頻出フレーズ

しばらくお待ちいただけますか？



Could you wait for a moment, please ?

頻出フレーズ

もう一度おっしゃって頂けますか？



Could you say that again please ?

頻出フレーズ

ゆっくりお話しして頂けませんか？



Could you speak more slowly, please ?

頻出フレーズ

その他、何かございますか？



Would you like anything else ?

頻出フレーズ

写真をお取りしましょうか？



Shall I take a picture for you ?

道案内

〇〇はあちらです。



〇〇 is over there.

道案内

〇〇は3階にあります。



〇〇 is on the 3rd floor.

道案内

〇〇へ行ってください。



Please go to 〇〇.

道案内

〇〇に乗ってください。



Please take a 〇〇.

道案内

〇〇で～分くらいです。



It takes about ~ minutes by 〇〇.

道案内

タクシーをお呼びいたしましょうか？



Shall I call a taxi for you ?

道案内

一緒に参りましょうか？



Shall I go with you ?

道案内

英語が話せるスタッフがいる富山
総合観光案内所は富山駅にあります。



Please go to Toyama station.
There are an Information counter and they
can speak English.

道案内

富山駅のカウンターに英語の話せるスタッフが
いますので、そこに電話をしてください。



Please call toyama Information counter .
There can speak English.

富山駅からの行き方案内・観光案内を してみましょう



Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

富山駅からの案内をしてみましょう



Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

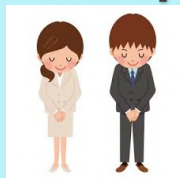
7つの大切なこと

- 1 外国人が考えるおもてなしを知る
- 2 おもてなし以前に海外マナー・習慣
- 3 日本と外国コミュニケーションの違い
- 4 各国の基本のあいさつ
- 5 会話もおもてなし・話題
- 6 主な宗教のタブー 等
- 7 笑顔は万国共通のおもてなし

Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

外国人が考える「おもてなし」を知ろう

日本人の考えるおもてなし
= Hospitality



気持ちよく過ごしてもらう

さりげない心配り

かゆいところまで手が届くサービスをしたい

外国人の考えるおもてなし
= **Entertain**

とにかく楽しく過ごしたい
異文化体験をしたい

Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

おもてなし以前に海外のマナー・習慣を知る

**相手国の文化的な背景
宗教上の約束事を配慮することが大切**

**「違い」は「違い」として尊重した上で、
思いやりのあるサービスや
気配りを心がけることが必要**

おもてなし以前に海外のマナー・習慣を知る

西欧のマナー

キリスト教と封建主義が影響

ギリシア時代、女性は男性の隷属物という認識でしたが、ローマ時代になると聖母マリアに対する崇拝が高じ男性は、女性に気に入られるために振舞う方法を考えるようになった。



レディ・ファーストの始まり

おもてなし以前に海外のマナー・習慣を知る

アジアのマナー

宗教と密接な関係

文明発祥の地であり、ユダヤ教・キリスト教・イスラム教
仏教・ヒンズー教など独自の文化と誇りを持っている。



Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

日本と外国 コミュニケーションの違い

察する文化



本音を言う文化



以心伝心

**「言わなくてもわかるでしょう」
通用しない！**

Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

外国人とのコミュニケーション

- 1 相手の目を見て話す
- 2 自己主張する
- 3 愛想笑いは誤解のもと
- 4 Y E Sの使い方
- 5 謙遜は美德ではない

**神秘的な微笑み？＝ジャパニーズスマイル
百害あって一利なし**

Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

避けるべき話題

- ・ 人格・人権を傷つける発言
- ・ 職業差別
- ・ 組織・個人の名誉・信用を傷つける
- ・ 人種・民族の偏見
- ・ 身体的欠陥
- ・ 方言や地方的特徴
- ・ 特定の宗教差別
- ・ 暴力を肯定する
- ・ 性を不真面目に取り上げる
- ・ 人命を軽視した発言

Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

外国人との話題

- スポーツの話題（オリンピック・ワールドカップ等）
- 娯楽趣味
- 文化的な発言（フランスでは、とても重要）
 - ・アートイベント
（文学、映画、音楽、バレエ、絵画、彫刻 等）
 - ・展示会
 - ・発見
 - ・書籍

主な宗教儀式・タブー

キリスト教

「人にしてもらいたいと思うことは何でも、
あなたがたも人にしなさい」

イスラム教

「あなたにとって好ましくないことを
あなたの隣人に対してするな」
「自分が嫌なことは、
ほかのだれにもしてはならない」

主な宗教儀式・タブー

仏教

「己の欲せざるところ、他に施すことなかれ」

ヒンズー教

「自分が人から危害を受けたくなければ、
相手にも危害を加えないことである」

「人」と「人」

宗教・国籍を超えて・・・

「みんな同じ感情をもった人間である」



It's a small world!