

# 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

～外国人のお客様に日本での食事を楽しんでもらうために～





## - TABLE of CONTENTS -

### Part 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 1 ～外国人のお客様に日本でのご飯を楽しんでもらうために～

- 1-1 本マニュアル作成の目的 ..... 3
- 1-2 本マニュアルの構成と調査方法 ..... 5
- 1-3 本マニュアルの対象者と活用方法 ..... 8

### Part 外国人客に対する飲食接客マニュアル <基礎編> 11 ～外国人のお客様を受け入れるにあたって考慮すべき事柄～

- 2-1 外国人客接客の心構え ..... 13
- 2-2 外国人客接客の基本的マナー ..... 15
- 2-3 食材、料理に関する理解 ..... 17
- 2-4 予約時、来店時の対応 ..... 31
- 2-5 外国人客への適切な情報提供 ..... 35
- 2-6 外国人客の食文化・食習慣に配慮した接客、コミュニケーション ..... 37
- 2-7 お見送り時の対応、外国人客接客経験の蓄積 ..... 40
- 2-8 外国人客からの苦情、トラブルへの対応 ..... 41

### Part 外国人客に対する飲食接客マニュアル <応用編> 51 ～外国人のお客様の満足度を高める工夫～

- 3-1 接客環境のさらなる改善・工夫 ..... 53
- 3-2 食材、料理のさらなる改善・工夫 ..... 57
- 3-3 サービスのさらなる改善・工夫 ..... 60
- 3-4 複数店もしくは地域全体での外国人客接客態勢づくり ..... 62

4 - 1	宗教・嗜好別に見た食文化・食習慣	67
1 .	ベジタリアン	67
2 .	イスラム教	72
3 .	仏教	78
4 .	キリスト教	81
5 .	ユダヤ教	83
6 .	ヒンドゥー教	88
7 .	ジャイナ教	92
4 - 2	国・地域別に見た食文化・食習慣	94
1 .	韓国	94
2 .	台湾	101
3 .	中国	106
4 .	香港	112
5 .	タイ	117
6 .	シンガポール	123
7 .	オーストラリア	128
8 .	米国	133
9 .	カナダ	139
10 .	英国	143
11 .	ドイツ	149
12 .	フランス	155
13 .	マレーシア	160
14 .	インドネシア	165
15 .	インド	171
16 .	イタリア	178
17 .	ロシア	182
4 - 3	食物アレルギーに関する知識	186