

訪日外国人受入接遇教本 —事例・基本会話集—

観 光 庁



はじめに

外国人旅行者の訪日促進は、国際相互理解の推進、あるいは経済への波及効果、雇用の場の確保・創出といった観点からも極めて重要かつ有望であるため、訪日外国人旅行者を増大させることが急務となっております。

そこで、国はビジット・ジャパン・キャンペーンにおいて訪日外国人旅行者の増大に資するプロモーションを積極的に展開しておりますが、実際に外国人旅行者を受入れる観光地や施設、観光関係業界等では、外国人旅行者を受入れるノウハウ等が少ないことから、その対応を模索、あるいは躊躇しているといった面もあるのではないのでしょうか。このような状況を少しでも払拭することがインバウンド推進上、重要なポイントであると考えます。

この訪日外国人受入接遇教本(事例・基本会話集)は、訪日外国人旅行者を受入れる地方自治体や観光協会、観光案内所、交通機関、宿泊施設、観光施設、飲食施設等の職員及び従事者、通訳案内士、ボランティア等の観光関係者を対象とし、地元におけるインバウンド推進の後押しや向上に資することを目的に作成しました。インバウンドを推進する上でのヒントとなるような「事例集」と「外国語基本会話集」の構成となっており、「自分たちにも出来る!」、「こうすればいいのか!」といった受地の「やる気」や「自信」を提供できれば幸いです。

具体的には、外国人のお客様との接点も多く、滞在時間も観光施設等より長いといった観点から接遇上、参考になる事項が多いとの判断により、インバウンドを先進的に取組んでいる宿泊施設を対象とし、「当事者の生の声」を記事とビジュアル(写真)で提示しています。

つきましては、本教本を是非、ご活用いただき、“出来ること”から、“自分達にあったやり方”で実践していただけると幸いです。

最後に、座談会や現地調査等に対してご協力を頂いた方々に対しまして、この場を借りて心より感謝申し上げます。

目 次

1. 座談会:宿泊施設における訪日外国人の受入接遇	2-7
2. 訪日外国人受入接遇の事例紹介 宿泊施設	
澤の屋旅館(旅館・東京都台東区)	10-13
NEW 伊豆ホテル(ビジネスホテル・東京都台東区)	14-17
ホテルグランドパレス(シティホテル・東京都千代田区)	18-21
鬼怒川温泉ホテル(温泉地のホテル・栃木県日光市)	22-25
富ノ湖ホテル(観光地のホテル・山梨県富士河口湖町)	26-29
タングラム斑尾東急リゾート ホテルタングラム(スキーリゾート・長野県信濃町)	30-33
3. 訪日外国人受入接遇のチェック項目	36-41
4. 訪日外国人受入接遇のための基本会話集	45-80

1. 座談会

宿泊施設における訪日外国人の受入接遇

※平成 19 年 10 月実施

1. 座談会：テーマ「宿泊施設における訪日外国人の受入待遇」について

座談会のメンバーには、「訪日外国人の受入」についてお話をいただけるよう、外国人旅行者を積極的に受入れている宿泊施設の方々、さらにその中でも旅館、ビジネスホテル、シティホテル、温泉地のホテルといった立地や形態の違いも考慮した上で参加を依頼しました。

当然、このマニュアルを読まれる方々は全国各地、宿泊施設の形態も違い、諸条件、環境なども異なると思いますが、そのような中でも「外国人の受入を始めよう」、「受入れているけれど悩んでいる」、「具体的にどうしたらいいのか？」といった方々への一助として、ここでの話題が“ヒント”になれば幸いです。

【参加者】

- ・澤 功 氏 (澤の屋旅館 館主)
- ・飯田 明子 氏 (NEW 伊豆ホテル 取締役)
- ・白崎 達也 氏 (ホテルグランドパレス 宿泊部 副支配人)
- ・中沢 一裕 氏 (中沢ヴィレッジ 取締役統括支配人)

【進行役】

- ・川口 賢次 (株式会社 JIC 旅の販促研究所 地域交流推進担当シニアプロデューサー)



川口：お忙しいところお集まりいただき、ありがとうございます。

本日の座談会では、本事業の表題にもありますように、主に“待遇”をテーマとし、サービスやホスピタリティー、外国語対応、館内表示…といった面を中心にお聞きします。

お集まりいただいた皆様におかれましては、それぞれ立場や条件等の違いがあることは承知していますが、これまでの経験を踏まえ、お話をいただければと思います。そのような中で、インバウンド推進上の“ポイント”や“心構え”などに対する共通点、あるいは立場等の違いからくる“相違点”“配慮事項”などが明確になれば良いのではないかと…と思います。

それではまず、皆様の“自己紹介”の意味を込め、それぞれの宿泊施設の規模や立地、あるいは外国人受入れの状況(国や比率、いつごろからなど)についてお聞かせください。

澤：台東区谷中で、私と家内と息子夫婦で家族旅館をやっています。全部和室で12部屋。26年前、勧められて外国のお客さんの受入れを始め、これまでに90カ国、延べ約12万人の外国のお客さんに泊まっていただきました。平均稼働率は約9割、そのほとんどが個人旅行で、欧米の方が中心です。「なんでもっと大きくしないの…」とよく言われますが、顔が見える旅館だから来てもらえるのだと思っています。

飯田：上野にあるNEW伊豆ホテルは全47室のビジネスホテルです。自分に留学経験があったこともあり、先輩の方々に教えていただきながら外国人旅行者の受入れを始めました。ワールドカップのとき一気に増えて、現在は4割ぐらいが外国のお客様です。オーストラリアの高校生、イギリスの専門学校生など、外国のグループ客の方にも選んでもらえるようになりました。

白崎：東京都千代田区九段下にありますホテルグランドパレスは1972年のオープン、部屋数は464室で

す。当初はインバウンドは圧倒的に欧米が主流だったのですが、1980年あたりからアジア圏からが増えてきて、86年のつくば博で台湾からの訪日客がブレイクしました。今年上半期はウォンが強くなった韓国で約1万2,000名、台湾6,000名、アメリカ5,500名、中国も伸びていて4,000名近く。稼働は8割程度、外国人・日本人比率は半々です。個人のお客様8割、団体2割です。

中沢:草津温泉のホテルヴィレッジです。草津温泉は昔からドイツなど欧米との付き合いがあった温泉地ですから、外国のお客様に対する抵抗感は、地方の温泉地としてはかなり少ないほうです。私どものホテルは草津温泉内でも比較的客室数が多くてインバウンドにも対応できたので、積極的に受入れている方だと思います。外国人のお客様は全体の5%ぐらい、年間7,000~8,000名です。うちツアー客が8割、残りがFIT(個人旅行者)。ツアーは圧倒的に台湾、中国、韓国から、FITは欧米や韓国中心です。インバウンドの数とは別に、日本を代表する温泉地として日本人が外国人を連れてくるという使い方もされています。

川口:ありがとうございました。それでは、最初にお伺いしたいのは、外国人を受入れるにあたって、宿泊施設の方がまず気にされるのが「言葉」「会話」「語学」の面だと思います。どのように対応されているのでしょうか？

白崎:ビジネス客が多いので英語は大前提と考えていまして、フロントには特に英語が堪能な人間を置いています。ほかにフランス語、スペイン語、アラビア語、ドイツ語、韓国語に対応できます。でも、日本に来た観光客は、いろいろジェスチャーなども交えてわかり合うのも楽しいのではないですか。お客様が病院にかかったりするときは英語が必要になることもあります。が、ツアー客は英語圏以外からもたくさんいらっしゃるので、言葉はそれほど問題ではないと思います。

中沢:フロントや予約のほうに英語の堪能な者がいます。中国語に関しては研修生を数名、中国から受入れています。でも実際にツアーなどでいらした方たちは添乗員さんがいらっしゃいますし、FITでもトラブル

がなかったもので、さほど何もしていません。ただ、みんな恥ずかしがってなかなかやってくれないのですが、お客様の国の言葉で「いらっしゃいませ」「おはようございます」と声をかけよう…とは言っています。

飯田:うちのスタッフは最初苦手だったのですが、これだけ外国の人が来ると、ある程度は受け答えできるレベルに到達します。ただ、細かい質問は私が出ていかなければいけませんし、メールの返信も私がしているので、スタッフの英語力にはもうちょっと力を入れていきたいと思っています。



中沢 一裕氏

澤:「外国のお客様を受けたら…」と言われ、実は1年間踏み切れなかったのは、やっぱり言葉がわからないことだったのです。ところが、一番障害にならなかったのが言葉でした。英語ができて、英語のわからない人が来ることもありますしね。

最初は電話で「ハロー」と言われるとガチャンと切っていた(笑)。それではいけないと会話集を使ってみましたけど通じなかったのです。近所の外国の方に「もっと単純でいい、『単語英語』で大丈夫!」と言われて、以来通じるようになりました。わからなければ紙に書いてもらって辞書を引けばいい、絵を描いてもらいたい。もちろん勉強してもいいんですが(笑)、言葉にこだわると二の足を踏んでしまいます。

川口:外国語での会話力がないと無理ではと感じてしまうのですが、一定程度の会話力でもコミュニケーションは取れるものですか。

中沢:何か答えようという気合いと根性で、コミュニケーションは取れていますね。

飯田:私もペラペラなわけではないのですが、逆に「英語ができる」と思われると面倒なことを相談されて時間がかかったりします。ある程度できるというぐらいのほうがいいかもしれません(笑)。

澤:うちはホテルのコンシェルジュと違って、できないことは「できません」と言いますからね。



澤 功氏

白崎:それは非常に大事だと思いますよ。目を見てちゃんと「ノー」と言う。

澤:でも 26 年前はやっぱり言葉が心配で。やってみるとできてしまうものですが、それはやってみないとわかってもらえない。

中沢:草津温泉でも、部屋が空いていても外国のお客様は「勘弁してくれ・・・」という旅館さんはまだ多いです。言葉の問題で自信がないという。一度やってみると、意外に簡単だと感じるはずなんですけど。

川口:言葉は大きな障害ではないということですね。次に、外国の方々を受入れた場合のクレームやトラブルなどお伺いできればと思います。また、こういうことが喜ばれるという話もあればお願いします。

白崎:夫婦げんかがあったり、酔って正体をなくすお客様がいらしたり、その程度の小さなトラブルは日常茶飯事です。ただ、当然のことですが、日本人・外国人を問わず全てのお客様を平等に扱うことが最も重要と考えています。日本のホスピタリティーは素晴らしいですから、当たり前のことをしていれば「サンキュー」という言葉をいただけます。クレームが多いのは

むしろ日本人ですよ(笑)。最近少し難しいと思うのは、ベジタリアンやノースモーキングの方が増えてきたことや、イスラム圏用の食事のことなどです。

中沢:はじめたころは大浴場ではしゃいで泳ぐお客様がいらして、まわりの方にしぶきがかかるとか、お風呂のゆかに寝そべっていて日本人から「どうにかして」と言われたりということはありません。添乗員さんをお願いしたり、お風呂のマナーについてカードを配ったりしましたが、最近韓国や台湾では入り方が知られているようで、そういうトラブルは少なくなりました。以前は部屋の調度品がなくなることがありましたが、これも今はないですね。私たちが海外へ行くときのように、それなりに皆さん勉強していらっしゃる。

飯田:若者のグループは長く泊まる場合が多く、私は寮母さんのように思われたりしています。特別なことはしてないのにとっても感謝されたり、帰ってからメールや手紙をいただいたりします。この前はスペインのグループが、帰るとき「掃除のおばさんにもあげてね」と、フルーツケーキをいただきました。

クレームといえば、すごく太っている方が和室のトイレ(洋式)が「狭くておしりが拭けない・・・」とおっしゃって、洋室のお客様に部屋を替わっていただいたことがあります。あとは、ワールドカップのときフリーガンが7人泊まって、警察が30人ぐらい来るという事件がありました(笑)。でも、感謝して帰ってくれるお客様がたくさんいらっしゃるのでも、ちょっとのクレームやトラブルは帳消しになります。

澤:和式トイレはトラブルが多くて、今は全部洋式にしています。お風呂は他人と一緒にいる抵抗感があるので、カギがかかるお風呂を2つ作ってあります。共同のお風呂なのに栓を抜かれるので、今回作り替えたとき手では栓が抜けないようにしました。やられて困ることを一つ一つつぶしてきた・・・、何か起きたらそのとき対策を取ればいい・・・という考え方です。滞在型のお客様が多いですから、コインランドリーは喜ばれました。乾燥機も設置したのですが、乾燥機にかけられない素材の服もあるので屋上に物干し場を作りました。

川口：「館内の表示」や「注意書き」などはトラブル回避的な意味合いがあるかと思いますが、設備の使い方などについては、館内に掲示をたくさんしていらっしゃるのでしょうか。

白崎：うちは日本語と英語だけです。ただ、ビジネスセンターと国際電話がかけられる公衆電話には、中国語・韓国語・英語・日本語の表示をしています。非常口の表示は万国共通ですから、非常灯のランプを常時つけておけば大丈夫です。テレビは CNN と、中国語放送・韓国語放送も入れました。英語新聞はジャパンポスト等、日本で発行している英字新聞を用意しており個人客には部屋にセットします。

澤：玄関の看板を日本語とローマ字で書いています。漢字はアジア圏のお客様が、ローマ字は欧米のお客様が見て入ってきます。来たときフロントで門限と掃除の時間を必ず全員に知らせます。それ以外に、お風呂には使い方を掲示しています。

飯田：うちもそんなに館内掲示はしてないですね。部屋には、A4 判 2 枚でインフォメーションと国際電話のかけ方を説明しています。



飯田 明子氏

中沢：うちの場合 9 割は日本の方ですので、館内表示は英語が少しある程度です。外国の方が泊まるという部屋に、案内の紙を韓国語や中国語のものに差し替えて、ご本人がしっかり理解してくれればいいというスタンスでやっています。

川口：外国人を受入れるにあたって、まち中では外国語の案内表示もしていこう…というお話をするの

ですが、それと館内の表示は違うものですか。

澤：まちの中は必要なんでしょうけど、昔よりは泊まる人が旅館の使い方をよく知っています。

白崎：それに、海外のお客さんは「なんとかしよう！」とやってみるのが楽しいようです。

澤：個人旅行のお客さんは何でも楽しんでくれる。部屋の中で素足なんて初めて体験した、自分の国では「ありえない！」と。不便なこともあるでしょうが、そのままの体験をさせてあげたほうがいい。畳の上にベッドを置いたりしたら、澤の屋に来る意味がないですし。

川口：ツアーの団体さんは、添乗員さんが館内設備等の使い方をきちっと説明してくれているのですか。

中沢：何がどこにあるという館内説明はしてくれても、マナーや使い方まで説明してくれている雰囲気はないですね。日本に来る段階で勉強してくるほうが多いようです。

川口：館内の設備やサービスで、外国の方を受入れるにあたって整備したものはありますか。

白崎：インターネットはいつの間にか必需品になってしまいましたね。もちろん高速回線でなければいけない。464 室のうち 7 割以上はインターネットが使えるようにしています。接続料金は無料で、これは都内ほとんどそうだと思います。無料は大きなセールスポイントになります。

澤：うちは食堂に 2 台パソコンを置いて、24 時間使えるようにしています。部屋も全部つなげられるようにしました。やはり無料です。公衆電話はあまり使われなくなって、もう撤去されるかも(笑)。お客さんは、持ってきた携帯電話で国際電話をかけています。あとは、クレジットカードを受けないと外国人、特に個人旅行の欧米人は受けられません。

飯田：いくつかの部屋はインターネットが使えます。ロビーでは無線 LAN が使えるので、いろいろな国の人がパソコンを開いて、知らない同士が会話されたりしています。いい雰囲気だと思うのですが、日本の方には少し違和感があるようです。客室のテレビは BBC

を見られるようにしています。

中沢:フロントで無線 LAN の用意をしていますが、1～2泊の方が多いためあまりリクエストはありません。コインを入れて使うインターネットパソコンを2台置いており、韓国の若い人は使っています。おみやげは、観光地より「東京で電化製品を買いたい…」とか、「荷物になるので最後の1日でないと買わない…」など、さほど出ません。

澤:うちも、はちまきやTシャツ、浴衣程度は出ますが高いものは売れません。皆さん情報を持っているし、アメ横にも行きますし。

白崎:浴衣が喜ばれますね。それから、「近くに100円ショップはある？」とよく聞かれます。おみやげに買い込まれるようです。



白崎 達也氏

川口:リラクゼーション関係はどうですか？

白崎:うちはマッサージぐらいしかないので、あんまり使われません。

中沢:草津は夏に音楽アカデミーがあるのですが、その講師の先生方はマッサージを利用されます。アジア圏の人は料金が高いと感じるのか、ほとんど使わないですね。

川口:お食事も提供するような観光地、温泉地のホテルでは、「お風呂」とともに気を使うのが「食事」とお聞きしますが、皆様のところ、特に温泉地にある中沢ヴィレッジさん、あるいはシティーホテルのグランドパレスさんはどうでしょうか？

中沢:バイキング形式では、トラブルは特にありません。ベジタリアンやイスラム圏の人は食べられないものが多いので、日本の精進料理が向いていることに気づきました。また、インバウンド用の和食では、日本食の体験的な意味で焼き焼き・お寿司・天ぷらを入れます。生ものを多くせず、群馬なので刺身こんにゃくなどを組み合わせています。

白崎:アジア系のインバウンドは朝食付きが普通なので、1泊朝食付きのパッケージ料金にしています。欧米系は宿泊のみのこともあります。朝食は、和食とビュッフェの共通チケットを渡して、どちらでもという形式にしています。朝食に関しては今のところ問題はありません。

川口:一方、都市部にある澤の屋さん、ビジネスホテルのNEW伊豆さんでは、夕食は宿以外で食べられるお客様が多いかと思いますが、どのように対応していますか？

澤:外客が9割になったころ夕食をやめたのですが、当時は近所の飲食店に、玄関に「Welcome to」を出してください…とか、英語のメニューを作ってください…とお願ひに行きました。お寿司屋さんも最初は驚いていたけど、メニューに写真を入れて値段を書けばできることがわかって、今、うちのまわりはどこも外国のお客様を受けてくれています。来たとき地図を渡して説明するので、その地図を持っていれば「澤の屋のお客だと」地域の方は理解してくれているようです。それから、客室は食べ物の持ち込みOKにして、お皿やお箸を貸してと言われたら貸しています。

飯田:上野は回転寿司が多いので、「回転寿司はどこ？」とよく聞かれますね。「安い日本食を食べたい」と言われたときは、チェーンの居酒屋さんを勧められます。メニューに写真がついていて、英語表示がなくても指させばわかりますから。たいていの人は食べる場所をガイドブックで調べているようです。私も知らないようなマニアックなお店を知っていて、行き方をインターネットで見せてあげることもあります。

澤:うちのまわりには朝早く洋食を出すところがないの

です。そこで、セルフサービスのコーヒーと紅茶、パンは自分でトーストしてもらって、目玉焼き・ハムエッグ・スクランブルの3つから選んでもらう。これが洋食と言えるかわかりませんが、クリームが来たことはないし喜んでもらっています。

川口：外食もそうですが、地元地域との関わりはどうでしょうか？ 外国人のお客様を受入れる上では重要なのでしょうか。例えば、宿泊施設同士の同業者間の連携、あるいは先ほどの飲食、土産屋などとの連携、他にもボランティアガイドさんとの連携など。

飯田：地域は、道に迷ったお客さんを近所の方が連れてきてくださるとか、そのぐらいでしょうか。まわりのホテルさんとは仲良くしています。うちのまわりはビジネスホテルが集中していますから、予約されていない方が来て「どうしても・・・」というときは、あちこち電話して、近かったら連れていき、遠かったら地図を書いてあげます。以前、先輩に「ただ断るよりどこか紹介してあげなさい」と言われたので。

白崎：うちも、何かあれば他のホテルを紹介しています。情報交換もお互いにちょくちょくしております。

澤：昔は「隣の旅館に紹介したらお得意さんを取られる」と言われたんですが、外国のお客さんを受入れるようになってからは変わってきました。その地区へ来たら地区のどこかで受入れてあげる。だって、自分も海外でそんな目にあったらねえ。

中沢：地元の旅館さんとは外国客のことに限らず仲良くして、情報交換もしています。草津では、湯畑周辺で他のツアーと交じって、帰りによそのバスに乗ってしまうケースが結構あるのです。そういう方が間違っとうちの旅館に来てしまったら、その人が泊まる旅館に送り届けてあげています。みんな草津に来てくれたお客様ですから、よそのお客だからどうこうということはないですね。

川口：同業者同士がライバルというより地域の中で共生し、地域全体で受入れをしているということですね。いろいろとお聞きしてきましたが最後に、皆様の宿泊施設、あるいは個人的なお考えでも結構ですが、これから外国のお客様の受入れを始めようとしている

方々への“ワンポイント・アドバイス”のようなものをいただけますか。

中沢：「習うより慣れる」だと思いますし、やってみれば大したことはない、普通の日本のお客さんとそんなに変わりません。ただ、外国の方に対してまだ抵抗感を持っている日本のお客様もいらっしゃるの、その点についての配慮は必要かなと感じます。

白崎：日本人はよく外国に行きますが、迎える経験はまだまだです。インバウンドをやるときのアドバイスは、「ありのままを見せなさい」、「平等に迎えなさい」ということです。あとはスマイル。例えばベッドメイクをするスタッフでもニコッと笑う、一言「ハロー」と言う。そんな小さなことでいいのです。一人一人の意識が変われば、もっともっと外国のお客様が来ると思います。

飯田：外国のお客様を迎えるのはびくびくしてしまうと思いますが、でも慣れです。とにかく受入れて、温かい心でおもてなしをすることが一番大切。それを外国のお客様はわかってくれます。言葉が百パーセント通じない分、気持ちでわかってくれることはたくさんあります。

澤：旅の思い出として最後まで残るのは、その国の人との“ふれあい”や“親切”です。旅館の中だけで全部できるわけではありませんから、「まちでお世話になる」という気持ちでやっています。まちの人たちと交流する仲立ちができればいい。みこしや盆踊りに入れてもらったり、イベントがなくてもそのまま、まちの中に入っていけるように。いい思い出を作ってもらえれば、日本にまた来てくれると思います。旅館だけでインバウンドに取り組むのではなく、地域全体で受入れることが大事です。

川口：大変参考になる内容が多かったように思います。これを読まれた方々も、いろいろヒントになるのではないかと思います。そして、ここでのご意見やポイントを自らの宿泊施設に合わせて、さらにより良くアレンジしていただき、出来ることから始める…ことが重要であると思います。

本日は長時間にわたり、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

2. 訪日外国人受入接遇の事例紹介 (宿泊施設)

外国人のお客様との接点が多く、滞在時間も長いといった観点から、接遇上、他の業種からも参考になる事項が多い宿泊施設を中心に事例紹介のためのヒアリング調査を実施しました。

調査対象については、下町の旅館、ビジネスホテル、シティーホテル、温泉地のホテル、観光地のホテル、スキーリゾートのホテルといった様々な宿泊施設を対象としました。

館内表示や注意書きなどの展開、あるいは外国人旅行者を意識したサービスやおもてなしの工夫、さらにインバウンドに対する考え方、誘客プロモーション戦略など、是非、ご参考にしていただき、皆様の宿泊施設の状況に合わせて工夫して下さい。

澤の屋旅館 ～ 旅館・東京都台東区～

個人旅行者を中心に受入れている澤の屋

澤の屋は、時代の変化に取り残されて、一時期本当につぶれかけた和式旅館です。昭和 57 年、つぶれるぐらいなら外国人を受入れよう取り組みました。小さな旅館で、特別な施設もないのですが、「ホストのホスピタリティーで、日本が私にとって特別な場所となった」「日本を再び訪れたい」と言ってもらえるようになりました。

現在澤の屋の宿泊客は約 85% が外国人で、多いのはアメリカ・ヨーロッパの個人旅行者です。アジアからは平成元年からの一時期増えましたが、現在はまた減りました。東京ではビジネスホテルが積極的に受入れられるようになったせいだと思います。アジアの人は基本的にベッド志向ですから。中国人はまだ個人の観光旅行が解禁されていないので、もちろんうちには来ていません。

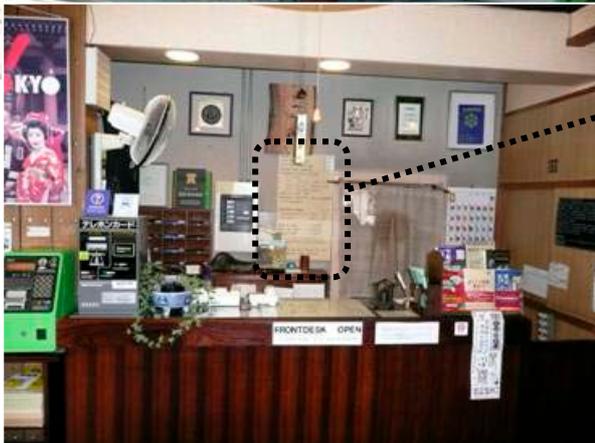
部屋の稼働率は、外客受入れを始めて 3 年目か 4 年目で 90% を超え、以来ずっとその水準を維持しています。宿泊数は平均 3.5 泊。1 カ月も滞在していく人もいます。

ほとんどは直接の予約です。電話とメールが各 40% 程度、残りは FAX と手紙少々です。予約を受けるときに氏名やクレジットカード番号を聞き、「ギャランティ・リザーベーション制度」を活用して予約を受けています。不泊でも宿泊料金が引き落とされるシステムで、世界では常識です。地方などではカード会社がこのシステムを知らないことも多く、契約に苦勞するようですが、個人旅行のお客さんを増やすには必要です。

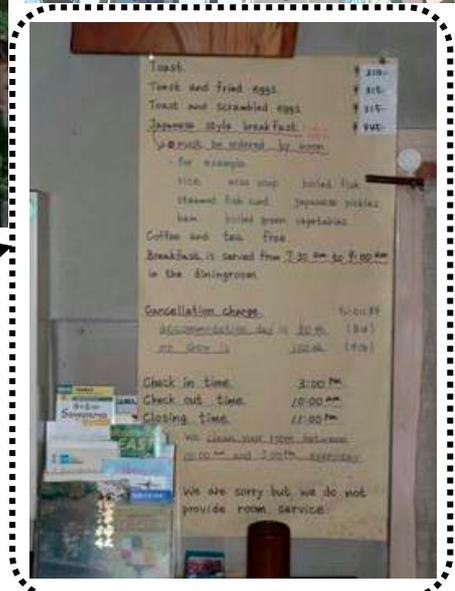
澤の屋の入口



駅からの誘導看板



澤の屋のフロント



基本事項の明示

表示言語や館内表示の工夫

対応は英語です。電話やメールも英語以外は受けませんから、それを了解している人が来るわけです。相手の国によって習慣や要求は違いますが、対応しきれないので国によって違うサービスはしていません。2007年10月から禁煙にしましたが、これも喫煙ルームと分けるほど部屋数がないので全館一斉です。

外客受入れを始めてから、もちろんいろいろなトラブルがありました。お風呂ひとつをとっても、共同のお風呂で栓を抜かれたり、浴槽内で体を洗われたり…。しかしそれは文化・習慣の違いで、その人にとっては、自国でやっている手順を同じようにやっているだけなのです。そんなトラブルが起こるたびに、例えばお風呂の入りをイラストと英語で説明を書いて貼るなど、あちこちにイラスト入りの館内表示をしています。和式トイレは結局洋式トイレにするなど、一つ一つトラブルに対処してきました。

いつでもニコニコと対応するのが旅館を営む者の務めだと思っていたら、「日本人は不気味な笑いをする」「無意味な笑いをする」などと言われたこともあります。笑顔でさえ国によって意味が違うのです。今では私も、笑顔を見せていい場面とそうでない場面を分けています。

お風呂場入口の注意書き



食事メニュー



視線上での注意書き
(風呂のフタ上)



旅人への気配り
(傘の貸し出しサービス)

サービス・おもてなし

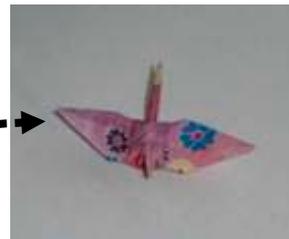
以前は富士山を描いたふきんをプレゼントしていたのですが、いらない人は置いていってしまいます。一方的に、一律に物をあげるというのは日本的な考えなのかもしれません。現在は、サービスよりホスピタリティー重視で、日本人も外国人も同じ接遇にしています。プレゼントや細かいサービスを提供するより、むしろ宿泊料を値上げしないという方針です。欧米人は人的サービスは料金外と考えていて、チップは払わない代わりに自分の用事は自分でやりますから、日本人客より楽な面もあります。

小さな旅館ですから、町と一緒にもてなすという姿勢です。旅館が地域から孤立しないよう、町会の役員なども積極的に引き受けてきました。お客さんはうちで用意した英語の地図を見て町を歩き、夕食を外で取り、友だちが来れば自分の町であるかのように案内しています。「谷中の町ではガイジンと言われない。特別扱いされないからいい」と、夕食に焼き鳥を食べに行ったり、居酒屋に行ったり、楽しんでくれています。

下町だからできるんだと言われることがありますが、下町には海も山もありません。日本人が見せたいものと外国人が見たいものは違います。海があるなら海を、田んぼがあるなら田んぼを見てもらえばいいのです。うちの孫たちが毎朝バタバタと保育園に出かける様子が面白かったというお礼状をもらったことさえあります。日本人の普通の暮らしが外国人には興味深いのです。



ささやかなおもてなし
(枕の上に折鶴)



日本の思い出になるお土産



日本を感じてもらおう工夫
(階段の窓枠を活用した装飾)

誘客プロモーション

お客さんは、自分の国で調べて、行き先を決めてからやってきます。つまり、その国でガイドブックやインターネットを調べたとき、自分の町や旅館の情報があるかどうか勝負です。情報を発信しなければ誰も来てくれません。ガイドブックには「東京」「京都」など地区ごとに掲載されますから、地域の行政と一緒に頑張ってプロモーションすることが大切です。

澤の屋では英語のホームページを作り、Yahoo! や Google で上位に表示されるよう研究しています。それだけでなく、JNTO・東京都・台東区・東京観光財団などのサイトにもつなげてもらっています。

全部完全な館内表示を作り上げ、言葉も完璧に覚えてから外客受入れを開始しようなどと身構えていたら、百年たっても受入れはできません。まず始める。不便だと言われたことを直し、喜ばれたことを伸ばしていけばいいのです。個人旅行者は、ハプニングも旅のうちと思ってくれます。

中国語ができるなら中国語で受ければいいし、各旅館がそれぞれに「うちはこのやり方」と特色を打ち出せばいいと思います。英語も難しいことを言う必要はない。私の英語を聞いたら、これなら自分でもできると思ってもらえますよ。

リピーターになってもらうこと、口コミで広げてもらうことは非常に有効です。外国人を差別する気持ちがあると、体が引いてしまいそれが相手に伝わります。よく来てくださったという気持ちでもてなすことが、やっぱり一番大事です。



関係機関との連携

地域との連携①（まち中紹介）



地域との連携②
(レンタサイクル)

NEW 伊豆ホテル ～ ビジネスホテル・東京都台東区 ～

ワールドカップ以降、欧米人を中心に増加

NEW 伊豆ホテルは客室数 47、そのうち和室が 12、洋室はツインもトリプルもあり、もともと修学旅行にも対応したビジネスホテルでした。それが、日韓ワールドカップの開催以降、個人旅行の欧米人を中心とした外国人旅行者の数が増加しているというのが現状です。年間では外国人比率が 3～4 割、多い日には 8 割に達します。外国人を受入れるようになりホテルとして良かったことは、ビジネスホテルとして弱かった日曜日の稼働が上がったことです。

連泊するお客様も多く、平均で 5 泊程度、つい先日も 15 人くらいのグループが 7 泊して帰りました。長い人では 20 泊していただける人もおり、そのような人は 1 年ぐらい前から計画を立て、“日本のカルチャー大好き！”といった感じで、ホテルでの滞在も“ホームステイ感覚”でお泊りいただいているみたいです。年代はいろいろですが、男女比では若干男性が多く、一人旅は男性が多いです。リピーターも多くなってきました。オーストラリアの方はストップオーバー（乗り継ぎ）で 2～3 泊していただけるケースもあります。料金は日本人と同じですが、連泊割引も設定しています。

外国人のお客様にとって上野にあるホテルということは、成田空港から京成電鉄でのアクセスもよく、都内観光にも便利であり、上野でも少し奥まったところにあることが逆に「静かな立地環境」といったことからお選びいただけるのかなと感じています。

外国人を受入れるようになった当初は、どうしたらいいのか戸惑うことも多かったのは確かです。そのような時は既にインバウンドに取り組んでいる“先輩のお宿さん”に相談に行きましたが、全てを真似をするというのではなく、自分の宿にあったスタイルや出来ることを見つけていったことが結果的に良かったのだと感じています。

ホテルの外観



入口前のご案内



フロント風景



外国人旅行者の対応（予約・問合せ、トラブルについて）

当ホテルを利用される旅行者は個人旅行者が中心なので、直接、メールでお問合せいただくケースがほとんどです。予約の際はクレジットカードの番号もお聞きしますので、セキュリティ対策には気をつけています。メールでの問合せには後日、お客様の国との時差もちゃんと考慮して電話、あるいは FAX を流し、内容を確認するようにしています。カード番号については安全上、電話の際に直接・・・とアナウンスしているのですが、メールで送ってくる人が多いのが現状です。

よくある質問は「No Smoking Room の有無」、「子供料金」、「バス・トイレ付」、「インターネット環境の有無」、「成田からのアクセス」・・・というのがほとんどです。同じような質問がたびたびくるので、じきにパターン化されました。それらに対応できれば十分だと思います。

部屋自体については、外国人のお客様も日本について多少、勉強・情報収集していることから“和室”を希望するのですが、長期滞在する方は、やはり慣れないので“畳の生活”が苦痛になり、途中で「洋室にして欲しい」といったリクエストが時々あります。そこで、このような経験を踏まえ、予約時にこちらからお客様に対して「3 泊和室、2 泊は洋室にしますか」と提案を差し上げ、部屋タイプを選べるようにしていることは私どもの一つの工夫かもしれません。

私どもの方で困ったことといえば、今は少なくなりましたが、当時、和室にお泊りになった外国人の方で「靴を脱ぐ」といった習慣がないので、たびたび注意させていただきました。

あと、私どものホテルだけかも知れませんが、お部屋のお掃除のタイミングが合わない・・・といったことがありました。それほど大規模なホテルでないため、限られた従業員で順番に掃除をしていくのですが、お客様が一度外出されても、日本人のお客様と違ってけっこう早く部屋にお戻りになる人が多く、ふいに戻られても“掃除中”ということになり、「部屋に入れないのか！」と言われてしまうことが何度かありました。そこで、最近では外出される方に「ルームキーをフロントに戻して・・・」ということとともに「14:30 まで部屋に入れません。どうしても早く戻りたい時は事前に伝えてください」といったことを書いたメモをお渡しするようにしています。

お客様の中には、ごくわずかですが、確かに無理難題のようなクレームを言われる人もおります。しかし、そのような時は「出来ないものはできない」「ダメ」とはっきり断ることも重要であり、「曖昧な対応」が一番良くないと思います。



パソコンコーナー



“日本のリニューアル”
を施した和室
(壁紙や天井を
カラフルに)

(カラー畳)



外出時の注意事項

To customer

- * **When you go out, please leave your room key at reception.**
- * **When you leave your room key in the morning at reception, we start to make up your room until 14:30. If you are going to come back earlier please tell us.**

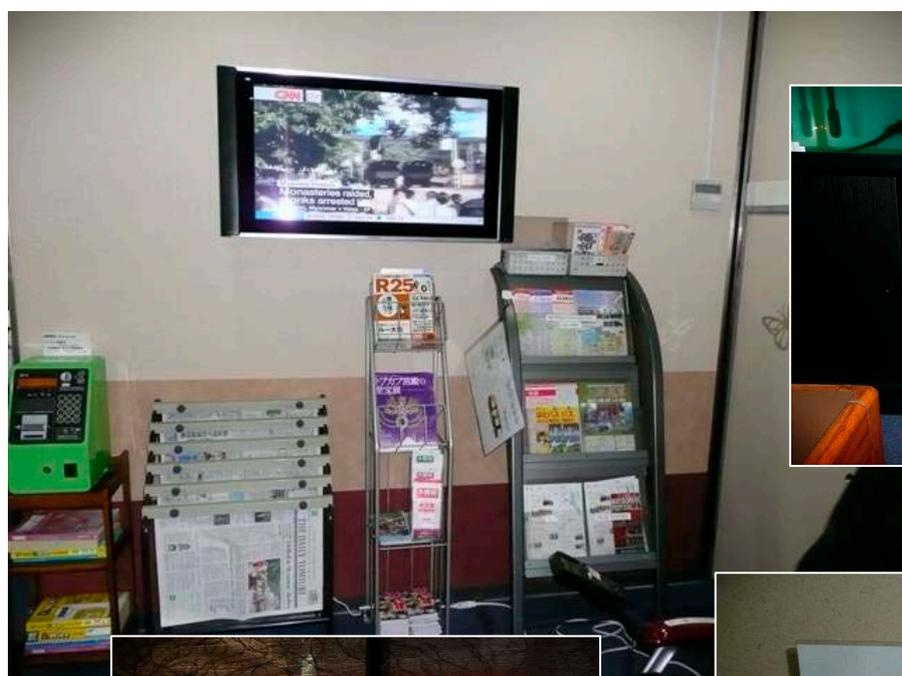
New Izu Hotel

外国人のお客様に対するサービスやおもてなしの考え方

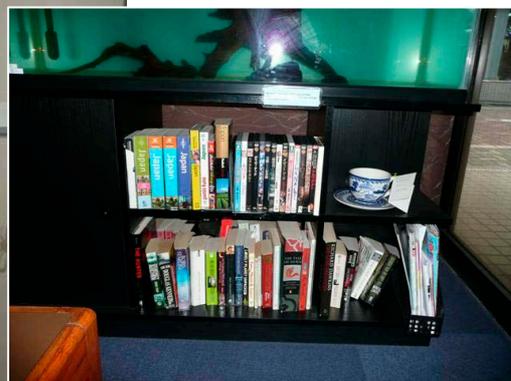
長期滞在される方が多いのでコインランドリーの利用も多く、アイロンはフロントで貸し出しています。テレビは液晶に変えたタイミングで、英語放送のみお部屋でも見られるようにしました。DVD のポータブルプレーヤーも貸し出していますが、若いカップルの方がお使いになる程度です。ロビーに日本のガイドブックなどを置いていますが、実はそのほとんどがお客様が残していったものです。インターネットの環境はやはり要望が多かったので、客室でも無料で無線 LAN に接続していただけるような環境を整えました。

このようにいくつかの設備やサービスをご提供していますが、「自分たちの出来る範囲でやる」といった考えが重要であり、「出来ないことを無理してやる」ことはないと思います。私どものホテルでは、どちらかといえば“少し昔っぽなおもてなし”といった感じで、先ほど“ホームステイ感覚”と言いましたが、“アットホーム”といった雰囲気を大事にしています。具体的には、ちょっとした、くだらないと思われるようなことでも私どもにお聞きいただけるような環境であり、それに精一杯お応えすることが重要だと思います。私どものそのような対応に対して、外国人の方が日本という異国に来ているせいか“人情”を感じていただいているようで、帰りに「お礼のお菓子」をプレゼントしてくれるお客様もいるぐらいです。

私どもの「出来る範囲」で工夫したことといえば、客室をリニューアルするタイミングに合わせ、「外国の方が喜ぶような、日本的と感じていただけるような“壁紙”」を使用しました。日本人にとっては誇張しすぎと感じるかも知れませんが、桜模様の天井、カラー畳も採用しました。せっかく“日本を感じたい”と思っている外国人のお客様に対して、少しでもそれを感じていただければというちょっとした配慮であるとともに、コーディネートで工夫できる範囲であったので。業者の方からは「本当にいいのですか」なんて言われましたが。



ロビーでの情報提供



ささやかなサービス
(マッサージ)



注意書き
(無料の無線LANについて)



会話や館内表示は英語のみです。欧米系の方が多いためでもあります、基本的には英語のみで十分ではないかと思えます。館内の外国人向けの貼り紙等も最小限にしています。宿のパフレットやホームページなども英語のみです。無理して多言語化すると、外国人のお客様はこちらに来て韓国語が話せるのか・・・、中国語が話せるのか・・・といったことを期待してしまい、ホテルの従業員もそれらに対応できると勘違いされてしまうと思えます。

ホテルの従業員に対しては、最初は英会話の先生をお招きして勉強会をしましたが、その後はオン・ザ・ジョブ・トレーニング(OJT)といった感じで、会話程度は出来るレベルにまで向上しています。

地元とのつながりは大切にしております。最近、上野界限はインバウンド慣れしてきたといった感じもありますが、万が一、和室のお客様が「洋室にしてくれ」と言われた際に私どもで洋室がどうしてもご用意できないときなど、お付き合いのある近隣のホテルにお連れするなどトラブルの回避にもなると思えます。

とにかく迷ったり、心配があるなら、インバウンドに強い先進旅館の方にいろいろとお聞きすることが望ましく、その中で、自分達に合ったスタイルを作っていくことが重要だと思えます。



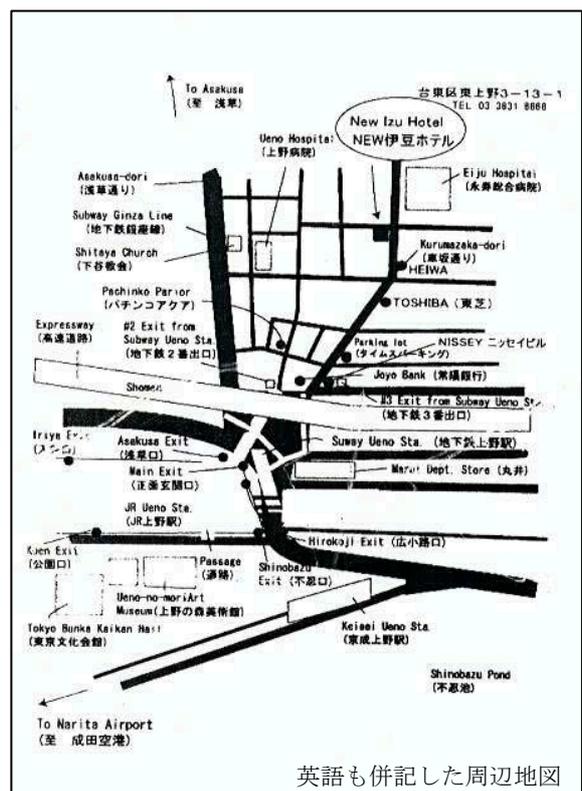
やさやかなサービス (アロマ)



フロントの注意書き



長期滞在者には好評な
コインランドリー



英語も併記した周辺地図

ホテルグランドパレス ～ シティホテル・東京都千代田区 ～

インバウンドの実績は長く、豊富

当ホテルは外国人のお客様が約 50%という比率であり、昔から多くの外国人の方々にご利用いただいています。その外国人のお客様の国別のだいたいの内訳は、近年は 55:45＝アジア:欧米といった構成で若干アジアが多くなっています。アジアの内訳は韓国が最も多く、さらに増加傾向にあり、次に台湾、中国といった感じです。

韓国のお客様は、少し前は 30～40 名程度のバスでこられる団体旅行がほとんどでしたが、最近は団体旅行でも 15～20 名程度の規模になり、その一方で個人旅行の方、特に交通の便が良いところに立地しているせいかビジネスマンのロングステイ(20泊～1ヶ月程度)のお客様が増え、リピーターも増加しています。韓国からのお客様が来られる場合の食事(主に朝食)には、必ず“キムチ”はお出します。恐らく、日本人が海外に行っても“味噌汁”を飲みたくなるような感覚だと思いますので、ささやかですが“心づかい”としてお出しするようにしています。

外国人のお客様を迎えるにあたっての考え方

私どものホテルでは、先ほども申しましたが、いろいろな国のお客様が来られますので、日本人、外国人といった考えではなく、“すべてお客様”という考えでサービスをご提供するようにしています。チェックインの順番も同じ、カウンターも団体・個人を問わず同じ、朝食会場も同じ…といったように「平等」が最も重要と考えます。

料理についても、“キムチ”のようなサービスはありますが基本的に同じ。但し、ベジタリアンやアレルギーの方への対応、到着・出発時間との関係など“順応性”を備えておくことは必要です。

コミュニケーションは英語を中心とし、2年ほど前からはシニア・ワークとして英語が堪能なロビーでの案内人(コンシェルジュ)も配置し、従業員も英語は基本的には話せます。一方、フロントは英語、スペイン語、中国語、韓国語…と各国の言葉への対応も出来るようにし、ベルマンとして韓国人も採用したことは好評をいただいています。

このような対応を行っている背景には、「ホテルはロビーでのサービスが最も重要」といった考え方があります。お客様がご到着してからの第一印象の場であり、さらに“生”のコミュニケーションの場でもありますから、ロビーやフロントでの対応を最も大切にしています。

また、アジアからの団体客の皆様は特に、チェックイン・アウト以外、ロビーにほとんど来られないので、特に、最初の応対＝印象はホテルとしてとても大事ではないかと考えます。



ホテルの外観



ロビーの隅にある
コンシェルジュの
デスク



フロント風景

ホテル内での外国人旅行者の傾向

ビジネスマンが多いこともあり、パソコンやFAX、コピーが使えるようなコーナーも設けていますが、最近ではパソコンを持参される方も多くなり、利用する方は少なくなってきました。電話についても同じく携帯電話をお持ちなので、テレホンカードの利用も減っています。一方、フロントやコンシェルジュへの質問内容については、携帯電話のレンタルについて、カードの使用について、切手、ハガキ…といった内容とともに、オプションツアーに関する人が多いようです。

インターネットの環境はやはりリクエストや問合せが多かったことから、約7割の客室で高速回線をご使用いただけるようにしました。その結果、面白いことに、お客様ご自身がいろいろとホームページでお調べになるのか、深夜のフロントへの問合せが少なくなりました。

テレビについては英語放送を以前から入れていましたが、それに加え中国語、韓国語の放送も見られるようにしました。

館内での消費については、夕食はホテル外で召し上がる方がほとんどですが、最近では欧米からのツアーで、ホテル内でのコース料理といったものも出始めています。しかし、日本の観光ガイドブックやお土産などはほとんど買われません。ただ、欧米の方はショートケーキを買われます。お部屋に戻られてから召し上がっているようです。



ビジネスセンター



テレホンカードの
販売機及び注意書き



外で食事をされる方から、「ラーメン屋さん？」「居酒屋は？」といった問合せを時々いただきます。以前、場所をお教えして居酒屋に行かれたお客様が、お支払いの時になって「高すぎる！」とおっしゃって少々トラブルになったことがありました。ご本人はビールとおつまみを少し…のつもりでしたが、日本の居酒屋に特有な習慣なのでしょうか、「お通し代」に対する不満だったようです。その時はホテルにまで電話がかかってきたのでお店に出向き、お話をさせていただきました。それ以降、「居酒屋」を希望される方にはそのようなことを事前にお伝えするとともに、グループで行かれるケースが多いので居酒屋に前もって電話し、席の空き状況を確認してからご紹介するようにしています。

館内ではお土産などはお買い求めいただけませんが、アジアの方はやはり日本のショッピングを楽しめます。これまでは「安売り系量販店」や「100円ショップ」に対する問合せが多かったのですが、最近は高級ブランドショップに対する質問も増えてきて、消費も高級化しているようです。

東京近郊へのオプションツアーへの参加については、基本的には欧米の方々が多く、土日は韓国などのビジネスマンの方も参加されています。

館内でのトラブルはほとんどありませんが、あえて傾向を述べさせていただくと、観光客よりインセンティブで来られるお客様の方が問題が起こりやすいようです。つまり、観光客同士は“見知らぬ人”ですが、仕事や学会などの団体で来られるということは“知り合い同士”なので、つい騒いでしまう、禁止場所で皆でタバコを吸ってしまう…といった感じがあります。



フロントやロビーでの情報提供



館内の売店①（欧米人に好評なケーキ）



館内の売店②（土産やガイドブックなど）



最近の訪日外国人旅行者の傾向

最近は団体旅行の比率が少なくなり、個人化が進んでいると思います。旅行の行程も、以前は平日はリゾート地や観光地、温泉地のホテルや旅館、土日は都市部のシティホテルといったパターンが多かったと思いますが、最近では都心部の土日も混雑するようになり、このパターンも変化してきています。また、都心部のホテルが多少高くなったこともあり、成田空港周辺のホテルへと利用がシフトしているようです。私どものホテルでも、客室単価を向上させる意味でも安売りは避けるようになり、客層を選ぶようになってきました。そのことは、イコール、ランドオペレーターとのお付き合いにおいて上手にコントロールしていくことだと思います。

韓国人の海外旅行は確実に成熟化しており、高品質化が進んでいます。台湾については未だ“団体的マインド”はあるかとも思いますが、香港も含め、個人化は進展しています。そのような状況に対して、各国のツアーがミスマッチのまま売り出しているような気がします。

個人旅行者の滞在日数については、現状では欧米系は長期、アジア系は2~3泊がメインです。しかし、アジアの方々も海外旅行慣れしてきた状況や個人化、ビジネスニーズを踏まえると、滞在の長期化も予想されます。このような流れの中で中国がどのような動きをするかが今後の注目点だと思います。

外国人のお客様を受入れる上でのプロモーション上のポイントは、先ほども少し述べましたがランドオペレーターとの付き合いが重要であり、各国、最低2社程度と仲良くすることがコツだと思います。韓国については日本の旅行業界と構図が異なることから、当初はそれを理解するまで苦労しましたが、最近要領を得てきました。

以上のようにいろいろとお話させていただきましたが、外国人旅行者の状況、受地としての日本、宿泊施設の状況などを踏まえると、ビジット・ジャパン・キャンペーン以降のインバウンドは、既に“第2ステージ”に入っているように感じます。

鬼怒川温泉ホテル ～ 温泉地のホテル・栃木県日光市 ～

ビジット・ジャパン・キャンペーンとともにインバウンドも開始

外国からのお客様を受入れるようになって約4年が経過し、その規模は一昨年で7,000名程度、来年は1万人程度を目指すということで前向きに取り組んでいるところです。外国人の構成比では全体の5%程度、国別で一番多いのが台湾や香港、最近ではタイ、マレーシアからの送客もあります。台湾からは毎週月曜日にお泊りいただくようなシリーズで受ける契約も結び、毎回バス1台程度でも年間ではこれだけで1,000名以上になります。

基本的には現地エージェント経由でお客様を受けていますが、本日も在日のインドの方がおられたように、最近では個人旅行者もホームページ経由、あるいは直接お電話で申し込まれるケースも増えています。そのため、英語のできる従業員が3～4名程度おり、中国語も話せるスタッフがいることから、現状である程度は対応できる体制は整えております。

インバウンドに取り組み始めた当初は、従業員を対象に語学研修を実施しました。最近では「簡単なあいさつ程度はその国の言葉で話そう！」ということで“あいさつカード”のようなものを作成し、配っておりますが、バスのお迎え時の「ニイハオ！」などを恥ずかしがる者もまだいますね。2～3年前、鬼怒川・川治温泉旅館組合の青年部の活動の一つとして中国語、韓国語、英語の“受入マニュアル”をつくりまして、それを従業員に配るといったこともやりました。

従業員もインバウンドを始めた当初はめんくらったと思いますが、最近は慣れてきたと思います。中国からインターンシップの学生さんを4名受入れたこともあり、中国語圏からのお客様を受入れる時の対応ではとても活躍していただきました。学生の方々との日常的な交流も、従業員にとっては良い経験になったものと思います。鬼怒川温泉の他のホテルさんも、同じように中国からの学生さんを受入れているところが多いようです。



ホテルの入口



ホテルの外観

フロント風景

フロント近くの情報提供コーナー
(但し、主に日本語)



お食事やお土産について

バイキングは「食べたいものを食べたい」というお客様のニーズに応える意味でも有効だと思います。天ぷらは目の前で揚げ、セルフのすき焼きなどもご好評をいただいております。

アジアのお客様も最近は刺身も食べるようになり、天ぷらも含めて“エビ”が好きなようです。食べる量は日本人より多いので、外国人の方々に来られる場合には多目にお作りしております。

バイキングの各料理のネームプレートは基本的には日本語ですが、あまり目立たないように中国語表記をしております。

会場では、特に外国のお客様を区別するような仕切りは設けず、日本人の通常の団体旅行と同じように、グループの方々が多まって座れるような配慮はしております。

台湾の方々は食事中、ビールなどアルコール類を飲む人がほとんどいません。また、日本人の方が買われる“お饅頭”のようなものはほとんど買わないなど、館内消費が少ない傾向にあります。しかし、日本のキャラクター関係のキーホルダーなどのグッズは喜ばれ、お土産として買われる人が多いので、台湾からのお客様が来るときは多めに仕入れ、棚の前の方に並べるような工夫はしています。

一方、タイやマレーシアの方々にはアルコールを飲まれます。このように、お客様の国によっても違いがあり、「インバウンドは館内消費が少ない」といったことも時々聞きますが、ちょっとした工夫や国による違いを認識することで、一概に「館内消費が少ない」といったことはないのではと思います。

私どものグループの鬼怒川金谷ホテルでは、「美食ツアー」といった企画も実施しています。ふぐが食べられるような高額商品でも、最近はお客様が集まるようになってきています。

部屋食の場合ベジタリアン対応は大変だと思いますが、日本人も最近はアレルギーの方が増えているので食材名を表示するなど、このような食事への対応は世の中の流れとして普通になるものと思います。



バイキングのメニュー表示
(控えめな外国語)



バイキングのメニュー表示
(代表的な日本食も提供)



外国語対応について

外国からのお客様をお迎えするにあたっては、「日本人と同じように受入れよう」と心掛け、無理して外国語を使わないといった考えもあります。つまり、「合わせ過ぎない」ことも重要なのです。せっかく日本に来られているのですから、逆に「日本の文化を感じてもらおう」ようにしております。

そのような意味もあり、館内の表示は日本語と英語少々を基本としています。部屋でのインフォメーションについては、外国のお客様が来られた時、その部屋には英語、韓国語、中国語のいずれかのご案内を置くようにしています。

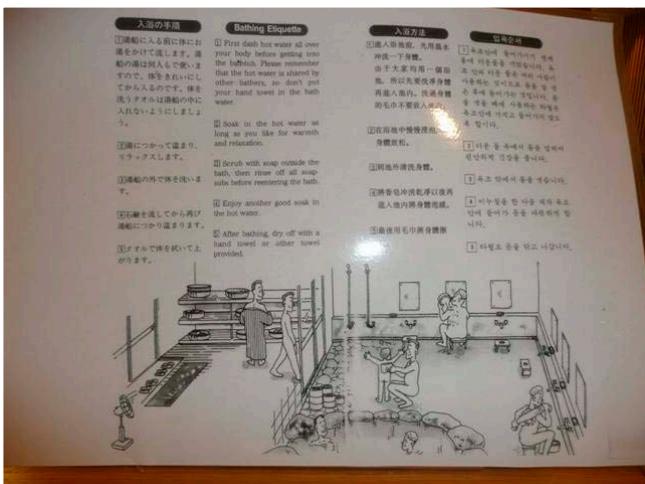
クレームやトラブルになりがちなのは、どこのホテルでも同じだと思いますが「お風呂の入り方」です。そのため、大浴場に大きくはありませんが貼り紙をし、基本的には事前に添乗員さんをお願いして注意を促してもらっています。来てから注意をしても、なかなか聞いてもらえないことが多いので、事前に、到着前に添乗員さんから伝えてもらうことは重要だと思います。また、私どもではシリーズで毎回受入れていることから、添乗員さんも私どものホテルに対する要領を得てくれているので、そういった面のメリットもあるかと思います。館内の案内も添乗員の方がしっかりしてくれるので、“迷う方”はほとんどいません。

外国人を受入れる場合、パッケージの旅行だと、このように必ず添乗員さんがおりますので、館内表示などの外国語対応はさほど必要なく、「始まってしまえば問題はない」といった感じです。

日本的な雰囲気づくり



注意書きシート
(外国人のお客様のみに配布)



脱衣所の注意書き



館内の注意書き（日本語が基本）

外国人を受入れるにあたっての配慮、工夫など

日本人の方のほとんどが携帯電話を利用するようになった関係で館内の公衆電話が少なくなりました。また、電話のかけ方についての問合せはたびたびありますし、テレホンカードが売り切れてしまったりするとお叱りを受けますので気をつけています。

インターネットは利用できる部屋をいくつかは用意していますが、個人旅行者と違い、団体旅行客は年配の方が多いためそれほど需要はありません。

インバウンドを実施することによる日本人からのクレームも当初はありましたが、最近のご理解いただける方が増えたのか、あまり問題にならなくなってきました。

このホテルは館が3つ連なっており、一つは部屋食の方専用ですが、その他の2館をうまく使い分けたりフロアを分ける配慮をすることで、外国からのツアーのお客様と日本人との接点は、パブリックスペースであるバイキング会場とお風呂だけになります。ですから気をつけるとすれば、この2カ所ということになります。

また、私どものホテルでは、やはり日本人のお客様が量的にもメインであることは確かなので、外国のお客様をあまり多く受け入れすぎない、1日1バス、多くても2バス程度と決めておくことがクレームやトラブルを回避する一つの工夫かもしれません。

鬼怒川・川治の観光協会にあるインバウンド委員会が中心となり、JNTO とともに海外のエージェントやマスコミを招聘するような事業も展開しています。県の事業とも連携し現地のキャラバンでメディアやエージェントを回ることも実施しています。このようにインバウンドを推進する上では、地元との連携が不可欠であり、外国人の方々にとって日本の観光地の知名度がほとんどないことを考えると“地域で売る”といった発想が重要ではないかと考えます。



まち中で見かけた
多言語化した道しるべ

富ノ湖ホテル ～ 観光地のホテル・山梨県富士河口湖町 ～

外国人旅行者を受入れるまで

うちのオーナー旅館は、同じ河口湖畔にある山岸旅館です。その社長が2軒目を検討した8年前、少子高齢化している国内のお客を取り合うよりインバウンドに取り組もうということで、富ノ湖ホテルがスタートしました。当時はインバウンドを取ると質が落ちるといったイメージがあって、この地域でやっているところはほとんどありませんでした。

しっかりした業者を見極めるため、1年目は試行錯誤しました。集客は日本の力のあるランドオペレータから行っています。料金は1泊2食6,500円(税別)、2大経費である人件費・食材費をその範囲できちんと抑えることを心掛けました。その成果で、2年目から営業利益が出るようになりました。パイオニアメリットがあったので、海外に営業に行かなくても名前が先行してお客が入ってくれました。

3年目はSARSが発生してちょっと流れが止まりましたが、意外と早く安全宣言が出て助かりました。3年目から8割近い稼働率、4年目は85%に達しました。都市部と違ってオフシーズンがはっきりしているので、残り15%はやっぱり難しいと感じています。

国による休みの違いを利用すると、ピークを分散させることができオフシーズンもかなり減らせます。アジアのいろいろな国から集客することがポイントです。華僑系は旧正月なので2月が休暇、インドネシアなどイスラム圏はラマダン明けに動きます。キリスト教だと4月初めにイースター休暇、12月後半にクリスマスバケーション。それにしても、インバウンドを始めたころは、こんなにアジアが経済発展して旅行者が来るとは思っていませんでした。ただ台湾などは日本のバブル当時はピークで、今は頭打ちです。中国市場は伸びており、うちの規模では受けきれないほどです。

ホテルの外観



出入り口での注意書き
(出てすぐ道路のため)



インバウンド受入れに伴う障害と困難

インバウンド受入れを始めた当初、私たちは英語はある程度できましたが中国語はほとんどできませんでした。パッケージツアーではガイドさんに聞けばいいのでなんとかなってしまいます。でも、迎え入れや見送りはその国の言葉でとスタッフには言っています。河口湖町が中国語講座をやっているのので、電話が受けられるレベルを目標に数名が通っています。ホテル内で欲しいものはほとんど決まっていますから、北京語はある程度筆談でも大丈夫です。香港は英語が通じるので全然支障はありません。

熱烈歓迎ののぼりなど中国人向けの掲示は特別していません。簡体字を使う中国と繁体字を使う台湾などの違いに気を使ってしまいますし、日本人には異様に感じられてしまいますから、あんまり徹底しないほうがいいように思います。

うちへいらっしゃるお客様の目的は富士山ですから、見えた見えないでスタッフも一緒に一喜一憂、それでコミュニケーションが取れています。富士山が見えると、つい湖畔側に駆け寄りたくなるものですが、国道に面していて危険なので「ここを渡ってはいけません」と中国語で掲示しています。安全な地点で横断してもらうよう気を使っています。

受入れてみて一番の悩みは、お風呂の問題です。個人旅行者は日本のことをある程度知った上で来るのですが、団体はその国の生活習慣のまま来てしまいます。香港・台湾・韓国の人には日本のお風呂の入り方をよく知っているのが大丈夫、しかし中国と東南アジアはまだです。浴場内にも注意を掲示していますが、自分が団体外国に行ったらやっぱり見ないでしょうから、ガイドさんに言葉で言うてもらっています。

日本人のお客様も1割いますので、大浴場で一緒になりそうときは要注意です。実際には台湾や香港の人にもいるのに「中国人のマナーが悪かった」と口コミサイトに書かれてしまいます。それでも、中国人のタン吐きやタバコのマナーはずいぶんよくなりました。



フロントでの情報提供



脱衣所での注意書き



食事などの対応

食事はバイキングで、しゃぶしゃぶとお寿司はコーナーを設けてやっています。ベジタリアン・イスラム教の人・ヒンズー教の人など、食べられないものはみんな違いますが、バイキングは融通が利くので便利です。昔は台湾・香港も含めて中国人は生ものは食べませんでした。今はみんな食べます。中国人は食べる量が多く、韓国は食べるのが早いから回転が早いなど、いろいろ違いがあります。

ガイドさんや運転手さんは月何回も来るわけですから、メニューは月 2 回変えています。また、フルーツ王国・山梨の特色を出して、フルーツは朝晩とも最低 2 種類以上、地物を用意しています。とても好評でよく食べてくれます。

お客さんが電化製品を持参するので、変電器やコンセントが求められます。逆に充電器などは忘れ物も多いので、次にどこに泊まるか把握しておいて、着払いで送ってもいいかと連絡することもあります。別の観光地から東京に戻る途中、高速道路のパーキングエリアへ持って行ってあげたりもしています。

チェックインのときは 1 台ずつ到着しますが、朝はチェックアウトが重なります。最初はバスまで荷物を運んであげていましたが、大仕事ですし、京都行きバスに東京行きの荷物を載せるという大失敗をして以来、荷物の積み込みは手伝わないようにしています。

インバウンドを始めたころ、売店は売れないかなと思ったのですが、シャンプーや化粧品など女性の浴場にサンプルを置いているものは、高くても使ってみて良ければ買っていきます。あとはキティちゃんなどのキャラクターグッズや、富士山のハガキやキーホルダーなど地域限定品が売れます。お菓子や漬け物はあまり売れません。

店内の売店（外国人旅行者に好まれる土産品）



バイキング会場でのささやかな雰囲気づくり

メニュー表示（英語をメインに小さく日本語）

これからの課題

アジア圏は予約がアバウトなので、キャンセルとの闘いという面もあります。人数の確定も遅く、極端なときは2日前や3日前だったりします。そこで最近、ドイツのパッケージツアーを受入れるようになりました。ドイツの場合は1カ月前に早々とネームリストが届きますから、それを確認してからアジア圏のお客様を取るようになっています。欧米はFITばかりでパッケージはないと言われますが、ドイツのツアーにイタリア人やフランス人がいたりするので、そうとも言えないようです。今後は台湾・香港などと休みが違うタイ、インドネシアなどの東南アジアからのツアー客を大いに受入れていきたいと思っています。

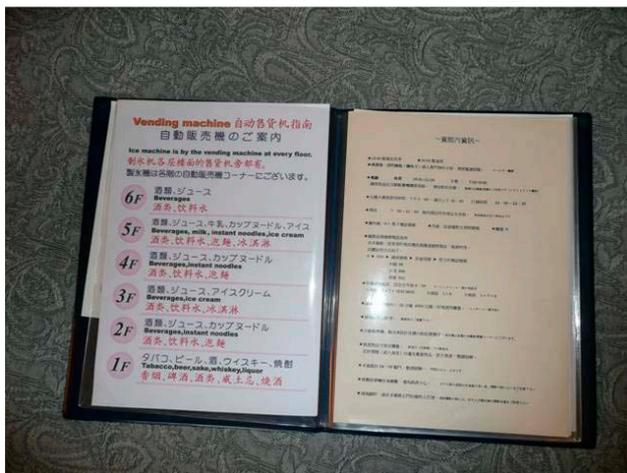
インバウンドをメインとしています。日本人も1割程度受入れています。やはり日本人向けの「質の高いホスピタリティ」の精神を忘れないようにしたいです。客室が全部、湖と富士山に向かっているわがホテルでは、どなたも目的は富士山です。それをゆっくり見ていただくことを何よりも心掛けています。



ツインの洋室で“浴衣”が基本



視線上での注意書き



館内の案内は多言語化

タングラム斑尾東急リゾート ホテルタングラム

～ スキーリゾート・長野県信濃町 ～

本格的に受入れを始めたのは3年前

私どもが受入れている外国人は台湾からの団体旅行のお客様が多く、本格的に誘客プロモーションを実施し始めたのは3年前です。年間約8,000人、当館のお客様全体の1割弱といった状況です。

ビジット・ジャパン・キャンペーンとの連動を考えると、今思えば、どちらかといえば少し後発であったかもしれませんが、その分だけ先進的に受入れておられた宿を参考にできました。

季節については、トップシーズン(冬、8月)以外の時期の誘客を積極的に行っています。特に冬は当施設がスキーリゾートということもあり、日本人のお客様が多くなりますが、台湾からのお客様を受入れないといったことはありません。

言葉の問題と対応策

既に3年以上経過したので従業員もすっかり慣れましたが、実は、今でもなお、台湾のお客様と積極的に会話ができる状況ではなく、ツアーに同行してくる添乗員に頼っているのが現状です。この言葉の問題も心配であったことから、当初より添乗員が同行する団体旅行をターゲットにしていこう・・・という戦略がありました。しかし、今後、台湾からの旅行も個人化し、さらにホテル業としてお客様とのコミュニケーションが重要であることを踏まえると、外国語が話せないことは本当は望ましくないといった認識は持っています。「お食事はどうでした?」「当ホテルはどうですか?」などの会話ぐらいはできないと、外国のお客様をお迎えしても“機械的”になりすぎてしまうような気がしますので、宿泊者へのアンケート調査など、実施した方が良いと思います。

ホテルの利用について、「ここだけは注意して欲しい」といったことは、お客様の到着時に配布するプリントを作成しました。このプリントは、最初、日本語で「何を伝えたいか」を作成し、お付き合いさせていただいている台湾の旅行会社の方にメールを送って翻訳してもらいました。このとき、現地(台湾)の旅行会社の方は、快く引き受けてくださったことを覚えております。プリントでは、食事場所(和食、バイキング)や時間、部屋の場所(3階ですなど)といった「変更事項」については空白にしておき、適宜、書き込めるような状態で活用しています。この注意書きは、到着時、説明は私どものスタッフが先行し、それを添乗員に通訳していただくといった具合です。



フロント

ロビー (地元紹介コーナー)



インバウンドプロモーションの考え方・今後

インバウンドへの取組みに対する社内の反応は、決定する前は「もっと国内を強化すべき」といった意見もありましたが、現在は実績が順調に伸びたこともあり、今では重要なお客様になっています。しかし、現在が順調なだけに、今後のことを考えると不安があるのも確かです。それは、今は人気の観光ルート上にタングラムがあり、宿泊に結びついています。いずれ人気のコースが変わった時、タングラムの利用が無くなってしまうかも…という不安です。また、1社からの送客が多いが故に、何らかの事情でその旅行社とのパイが途絶えたときは減員が大きいことも覚悟しておかなくてはなりません。したがって、3社以上の複数社とお付き合いすることを念頭に置いています。

当ホテルのように東京から遠い施設については、単体の施設ではなく、その点(施設)を線(コース)で結び、面(エリア)で売り込むことが重要であり、有効だと思います。前日にここにいるなら…、次の日ここに行くなら…といった具合にコースで「売る」ことです。本日のお客様もそうですが、台湾では定番の観光スポット「立山・黒部」のルート上に当ホテルが位置づけられています。

また、現在、多くのお客様に来ていただいている要因は、幸いにして高速道路のインターが近い、あるいは軽井沢のアウトレットのようなショッピングの場が近くにある…というのも重要な要素のようです。日本人には「遠い」と思っても、意外と彼ら(台湾の旅行会社)にとっては「近い」と判断してくれるようです。

スキーシーズンについては旧正月の利用はありますが、高原リゾート本来のロケーションを活かした「楽しみ方」というのはまだ定着していません。夕方 18:00 に到着し、翌朝 8:00 には出発していく現状をみると、単なる「宿」といった感じなので寂しいところでもあります。最近、少しずつではありますが、妙高、戸隠、黒姫など、近隣の観光スポットと組み合わせたような「ゆったり化」の傾向も出始めていることは大変うれしく思います。そのようなコースは、台湾でも大手の旅行会社ではなく、中小の旅行会社が実施しており、コースで勝負していこうという方針が現れているようです。今後は、「タングラムが目的」といったツアーが出てくるように頑張っていきます。



インバウンド用団体カウンター



到着・受付時に配布する注意書きプリント

お客様のトラブル・クレーム、サービスなど

以前、風呂に関するトラブルはありましたが、最近は日本へのリピーターも増えたせいか、ほとんどトラブルはなくなりました。更衣室でもほとんど注意書きは掲示せず、「注意書きプリント」で対応しています。日本人のお客様からは、まれに「食事の場所を変えて欲しい」といったご要望をいただくこともありますが、逆に「国際色豊かでいいですね」と声を掛けていただくこともあります。

インバウンドのためではありませんが、今年から中国からの研修生を受入れたことで助かることも多いです。例えば、注意書き等の書き方など、彼らからアドバイスをもらうこともあります。具体的には、売店での割引券で以前は「15%引」と書いていましたが、「85%で買える」といった表現の方が伝わるようで、売店の利用も増えてきました。

食事は、以前はその日の宿泊人数に応じてバイキングにするかどうかを決めていましたが、そのような不確定な状態だと団体旅行の中で「この日は何が食べられる」といったPRが難しいため、インバウンドを本格的に始めるようになってからはバイキングを基本にするようになりました。メニューの「内容」や「質」は日本人、外国人もまったく同じで、期間限定でご用意する「カニ」の食べ放題は特に喜ばれています。

バイキングのメニュー表示は日本語を基本にしています。精進料理へのリクエストは、ツアーによってはバイキングなので「自分でお選びください」が良い場合もありますが、「この人のために」といった料理が求められるときは、事前にリストをもらうようにしています。しかし、お客様が実際に到着し、食事の時になって「私の精進料理がない」といった時もまれにありますので、精進料理への対応は即時にできるようにしています。

食事会場での座席は、よほどのトップシーズンでなければ、決められた時間内で自由にしており、座席の確保まではしていません。しかし、結果的にツアーの方々はまだまって座っておられます。

スキーシーズンは、ソリやスノーモビルを良く利用していただきます。朝食後、出発前の利用が多いので冬は多少、滞在時間は延びますが、それでも1時間程度です。雪体験・遊びは無料のサービスではなく、オプションのような扱いで、当日、その場で添乗員さんが確認し、集金もしていただいています。



両替機（但し、日本語のみ）



導線が交差するとこのみ外国語表示



外国人に好まれる土産品（売店風景）



売店での割引券（外国人のみ）

3. 訪日外国人受入接遇のチェック項目

座談会や事例調査の結果等をもとに、訪日外国人の受入接遇に向けた「初期段階のチェック項目」として作成しました。

各項目については「全てを実施することが望ましい」といったものではなく、「やっているところもある」、「準備しておくと便利」といった“先人からのアドバイス”的な項目です。したがって、実施に向けては各施設において再度ご検討いただき、参考項目としてご活用いただくとともに、これをヒントに新たな項目や内容を各自で加えていただくことが望ましい活用方策です。

3. 訪日外国人受入接遇のチェック項目

【訪日外国人の受入れに向けたチェック項目（宿泊施設）】

(1) 館内、客室関係

- ウェルカムボード(熱烈歓迎!) → 作る or 作らない
 - ⇒ 今回協力を頂いた宿泊施設では常設しているところは無い
 - ⇒ 但し、インセンティブ・ツアーのような時はリクエストに応じて設置
- インバウンド用団体カウンターを設置 → する or しない
 - ⇒ 施設の規模、状況にもよるがオペレーション上はあると便利
- 客室フロアの区分 → する or しない
 - ⇒ 大荷物の外国人旅行者に対する配慮(フロントに近い、1階など)
 - ⇒ 日本人との接点を考慮(フロアを区分するなど)
- 注意書きシート → 作る or 作らない
 - 到着時手渡し用 or 客室設置用
 - ⇒ 食事場所(夕食・朝食)と時間
 - ⇒ 出発時間と集合場所
 - ⇒ 風呂の場所と時間、入浴マナー
 - ⇒ 館内サービス(売店の販売時間など必要最小限)
 - ⇒ 室内設備・サービス(エアコンや目覚ましの調整など必要最小限)
 - ⇒ 緊急時の連絡先(フロント、添乗員部屋など)
 - ⇒ その他、各宿泊施設特有の事項
 - ※ 注意書きは既存の日本人用シートより選択し、翻訳することが好ましい
 - ※ 食事場所や時間、客室番号などはシート上では空欄にし、適宜、書き込むことで何回も使用できるように工夫すると便利
- 館内表示(貼り紙などの注意書き) → 作る or 作らない
 - ⇒ 注意書きシートで代用(貼り紙はしない)
 - ⇒ 貼る場合は、最近ではトラブルも少なくなったことから最小限で可
- 館内設備やサービス、オプションルツアー、体験メニュー等の説明 → 作る or 作らない
 - ⇒ 施設内や地域内にある場合など
 - ⇒ 有料の場合の集金方法 施設側 or 添乗員
- 荷物の運搬サービス → する or しない
 - ⇒ バスの降車・乗車時のみ、フロントまで、客室まで など
- 土産等の館内消費に関する割引券 → 作る(実施) or 作らない(実施しない)
 - ⇒ 外国人旅行者に喜ばれる商品も検討(日本・地域固有、キャラクター系 など)

- インターネットへの接続環境の提供 → する or しない
 - ⇒ 客室 or ロビー、無料 or 有料
 - ⇒ リクエストも多く、最近では団体旅行者でもノートパソコン持参者もいる
- アンケート調査票 → 作る or 作らない
 - ⇒ 簡単な選択式程度であれば実施可能。
 - ⇒ 外国語での会話が難しい場合には、お客様とのコミュニケーション手段としても有効

(2) 食事関係

- 食事スタイル → バイキング or レストラン食 or 部屋食
 - ⇒ バイキングが多いが、最近では部屋食へのリクエストも出始めている
- 着席場所の確保 → する or しない
 - ⇒ 通常で場所でゾーニング or 宴会場等の特別室
- ツアー・スケジュールに合致した食事時間の設定
 - ⇒ 一般に 18:00 到着、翌朝 8:00 出発が多い
 - ⇒ 到着が遅れた場合の夕食時の対応
- ベジタリアンやアレルギーの確認
 - ⇒ 旅行会社より事前確認
 - ⇒ チェックイン時での確認
 - ⇒ 当日のリクエストに対する対応 → する or しない *特に注意が必要
- 食事メニュー → 通常どおり or 特別メニュー
 - ⇒ 最近では「なま物」でも抵抗なく食べる人が増加
 - ⇒ キムチなど、その国の習慣的なものは加えると喜ばれる
 - ⇒ 天ぷら、お寿司など日本の食文化を感じるものは追加
 - ⇒ 日本のフルーツは喜ばれるので多目に提供
- 食券対応 → する or しない
 - ⇒ 会場や時間等も記載
- 食事の「お品書き」(卓上配布用) → 作る or 作らない
- バイキング時の各メニューの外国語表示 → する or しない
 - ⇒ 外国語表記に加え、原材料も表記することでベジタリアンやアレルギーの方にも対応可
- ドリンクメニューの多言語化 → 作る or 作らない

(3) ツアー到着時

- 歓迎の挨拶 → 実施する(誰が) or 実施しない
- 注意書きシートの配布&説明
 - ⇒ 添乗員に一任、あるいは日本語で説明して添乗員が通訳
 - ⇒ シートを全部説明すると時間を要するため、さらに口頭説明が必要なものを厳選
 - ⇒ その他、説明事項は、食事の最後などの時間を活用
- 食事会場や風呂の場所、避難経路等の確認 → 同行する or 同行しない

(4) 旅行会社との確認事項

- 宿泊施設側と旅行会社側の連絡体制の確認
 - ⇒ 担当者の明確化
 - ⇒ 連絡手段 → 電話、FAX、メール ※決めておく方が良い
 - ⇒ 旅行会社側には日本語が理解できる人を要求することが望ましい
 - ※基本的には日本担当者は日本語が話せるケースが多い
- 到着時間、出発時間、食事時間、ベジタリアン、アレルギー などの確認
 - ⇒ 前泊地、後泊地、あるいは入国初日なども確認しておく有効
 - ・到着時間の想定(渋滞など)がしやすい
 - ・万が一の忘れ物対応にも有効
 - ・誘客プロモーション上、コース設定の参考にもなる
- ツアー手仕舞い日の確認、参加人数の確定
 - ⇒ 旅行会社より出発1週間前後に報告
- 支払い関係の確認
 - ⇒ 当日の現金払いが基本
- 添乗員との連絡方法の確認(携帯電話の番号)
- 募集告知の実施状況の確認

(5) その他

- 語学研修や勉強会 → する or しない
 - ⇒ 実施しなくても接遇マニュアルの配布、挨拶シートやカードを配布
- 施設パンフレットの作成 → する or しない
 - ⇒ お客様用
 - ⇒ 旅行会社などのプロモーションツールとして
 - ・空港やIC、近隣観光資源等との位置関係、所要時間、地図
 - ⇒ パンフレットのPDFなどホームページとの連携

- ホームページの多言語化 → する(どこの国) or しない
 - ⇒ 旅行者の事前確認、情報収集用
 - ⇒ 個人旅行化が進展すると、直接、予約が入る可能性もある
 - ⇒ 実施すると「この施設は話せる」と誤解される可能性もある
 - ⇒ 個人情報などのセキュリティ強化
- クレジット・カード決済の導入 → する or しない ※個人旅行者対応では必要
 - ⇒ 使用可能カード会社の多様化 → する or しない
 - ⇒ ギャランティー・リザーベーション制度の導入 → する or しない
 - ・直前キャンセルの回避、予防に有効

以上、宿泊施設の観点からチェック項目を整理しましたが、訪日外国人の受入れにおいてはその他飲食関係、土産関係、交通機関、観光案内所等での対応も重要となります。そこで、これ以降については、宿泊施設以外についてのチェック項目を整理します。

【訪日外国人の受入れに向けたチェック項目（宿泊施設以外）】

(1) 飲食関係（主に団体旅行対応の場合）

- ツアー・スケジュールとの調整(食事時間の確認)
 - ⇒ 旅行会社との事前調整、予約確認
 - ⇒ 遅れる場合が多々あるので、順応性が重要
 - ⇒ 添乗員との連絡方法の確認(携帯電話の番号)
- ツアーバス(大型)の駐車スペースの確保 → 有る or 無し
- 着席場所の確保 → する or しない
- ベジタリアンやアレルギーの確認
 - ⇒ 旅行会社より事前確認
 - ⇒ 当日のリクエストに対する対応 → する or しない
 - ⇒ オーダー時に確認 ※特に注意が必要
- インバウンド料金の設定 → する or しない
- 食事メニュー → 通常どおり or 特別メニュー
- メニューの外国語表示 → する or しない
 - ⇒ 外国語表記に加え、原材料も表記することでベジタリアンやアレルギーの方にも対応可
 - ⇒ 写真も掲載することでおおよその料理内容は伝わる
 - ⇒ “箸の使い方”まで提示 → する or しない ※あまり必要はない
- 支払い関係の確認

(2) 土産関係（主に観光地での団体旅行対応の場合。宿泊施設外のケース）

- インバウンド料金(割引券) → 作る(実施) or 作らない(実施しない)
- 外国人旅行者に喜ばれる商品の検討
 - ⇒ 観光地では日本・地域固有のもの、キャラクター系 など
 - ⇒ ツアー行程上、最終日以外は特に“軽いもの”“小さいもの”への配慮
- 旅行会社との調整
 - ⇒ 到着時間の確認
 - ⇒ 添乗員との連絡方法の確認(携帯電話の番号)
- ツアーバス(大型)の駐車スペースの確保 → 有る or 無し
- 商品プレート、説明の多言語化 → する or しない
- 外国通貨の使用 → できる or できない
- クレジット・カード決済の導入 → する or しない
 - ⇒ 使用可能カード会社の多様化 → する or しない
- 海外への発送サービス → する or しない

(3) 公共交通機関（主に駅等の施設における団体旅行対応の場合）

- 構内の誘導など、施設内表示の多言語化 → する(何カ国語) or しない
 - ⇒ 特に安全確保に注意
- 駅員によるホームまでの誘導 → する or しない
- インバウンド用団体カウンターを設置、待合スペースの確保 → する or しない
- 優先乗車の実施 → する or しない
- ツアー到着が遅れた場合の対応(可能性有りを大前提にした方がよい)
- 交通機関側の運行スケジュールが乱れた場合の対応
 - ⇒ 特に、出国時の飛行機との接続には配慮
- 周辺案内表示の多言語化 → する(何カ国語) or しない
- 旅行会社との調整
 - ⇒ 到着時間の確認、添乗員との連絡方法の確認(携帯電話の番号)
- 喫煙・禁煙者の確認、対応
 - ⇒ 喫煙者への注意、喫煙スペースの案内
- 支払い関係の確認

(4) 観光案内所（主に観光地での個人旅行者対応の場合）

- 外国語パンフレットや地図の確保
 - ⇒ 最低限、既存の外国語パンフレットや地図は確保し、常備
 - ⇒ 問合せが多いものは簡易でも作成した方がよい
- 質問項目の体系化
 - ⇒ 所在地、行き方、料金など外国人旅行者からの質問内容の整理及び回答の事前準備
- 周辺施設との連携強化
 - ⇒ 観光施設、宿泊施設、飲食店、土産屋、交通機関など観光客の旅行行動を踏まえ、その行動先施設との連絡体制の確保（問合せ、確認、予約対応など）
- 外国語対応可能な人材の確保、あるいは仕組みづくり
 - ⇒ 多くの外国人が訪れる観光地等では外国語で応対できる人を確保した方がよい
 - ⇒ 地元の通訳ボランティアガイド等との連携強化
 - ⇒ 通訳サービスの利用

4. 訪日外国人受入接遇のための 基本会話集

ここでは実際に外国人のお客様を受入れる時に、使えると便利な最低限の会話を日本語のルビ付きで紹介しています。

また宿泊施設、観光案内所や緊急時に必要な基本的な会話を、質問と回答、また応用が利くように類似の単語リストを付けて紹介しています。この部分は筆談としても使用できるため、皆様の状況にあわせてご活用ください。

内容は英語、韓国語、簡体字（中国）、繁体字（台湾・香港）で紹介しています。

1. 一般的な外国語会話

日本へようこそ

イルボネ オシン ゴスル ファンヨン ハムニダ
일본에 오신 것을 환영합니다.

Welcome to Japan.

ホアン イン グゥアン 린 리ー 벤
欢迎光临日本

ホアン イン グゥアン 린 리ー 벤
歡迎光臨日本

いらっしゃい

オソ オシブシオ
어서 오십시오.

Welcome.

ホアン イン グゥアン 린
欢迎光临

ホアン イン グゥアン 린
歡迎光臨

こんにちは

アンニョンハセヨ
안녕하세요.

Hello.

ニーハオ
你好

ニーハオ
你好

おはようございます

アンニョンハシムニカ
안녕하십니까?

Good morning.

ツァオ シャン ハオ
早上好

ツァオ シャン ハオ
早上好

はい

ネエ
네

Yes.

スー ドゥ
是的

スー ドゥ
是的

いいえ

アニオ
아니오.

No.

プー スー
不是

プー スー
不是

承知しました

アルゲッスムニダ
알겠습니다.

Yes.

ツウ ダオ
知道

ツウ ダオ
知道

しばらくお待ちください

チャムシマン キダリョ ジュシブシオ
잠시만 기다려 주십시오.

Wait a moment please.

チン シャオ ドウン
请稍等

チン シャオ ドウン
请稍等

はい、あります

ネエ、イッスムニダ
네, 있습니다.

Yes, we have it.

ヨウ
有

ヨウ
有

いいえ、残念ながらありません

アニオ、ジェソンハジマン オブスムニダ
아니오, 죄송하지만 없습니다.

I'm sorry, but we don't have it.

ドゥエ ブチィ、メイ ヨウ
对不起, 没有

ドゥエ ブチィ、メイ ヨウ
对不起, 没有

どういたしまして

チョンマネヨ
천만에요.

You're welcome.

ブクウチ
不客气

ブクウチ
不客气

こちらどうぞ

イリ オシブシオ
이리 오십시오.

This way, please.

チン ダオ ツウ ビエン ライ
请到这边来

ツウ ビエン チン
這邊請

荷物をお持ちします

チムル マッケッスムニダ
짐을 맡겠습니다.

Let me help you with your baggage.

ウォ ティ ニン ナー シン リィ
我替您拿行李

ウォ ティ ニン ナー シン リィ
我替您拿行李

ごゆっくりお過ごし下さい

ヌグッタゲ チネシブシオ
느긋하게 지내십시오.

Please enjoy your stay.

ジュ ニン グォ ドゥ ユィ クワイ
祝您过得愉快

ジュ ニン グォ ドゥ ユィ クワイ
祝您过得愉快

おやすみなさい

アンニョンヒ チュムシブシオ
안녕히 주무십시오.

Good night.

ワン アン
晚安

ワン アン
晚安

失礼ですが

シルレハムニダマン
실례합니다만

Pardon?

ドゥエ ブチィ
对不起 (不好意思...)

ドゥエ ブチィ
对不起 (不好意思...)

筆談で伺います

ビルダムロ ムッケッスムニダ
필담으로 묻겠습니다.

Please communicate in writing.

ビータン ジャオ リウ
筆談交流

ビータン ジャオ リウ
筆談交流

どうしましたか

オットツケ ハシヨスムニカ
어떻게 하셨습니다?

Can I help you?

ツェン マラ
怎么了

ツェン マラ
怎么了

これをどうぞ

イゴスル バドゥシブシオ
이것을 받으십시오.

Here you are.

ゲイ ニン
给您

ゲイ ニン
给您

英語か日本語は話せますか?

ヨンオナ イロルル ハシムニカ
영어나 일어를 하십니까?

Do you speak English or Japanese?

ホイ シュオ リー ユイ ホオ イン ユイ マ
会说日语或英语吗

ホイ シュオ リー ユイ 호오 인 유이 마
會說日語或英語嗎

英語／韓国語／中国語は話せません

ハンゴヌン モッタムニダ
한국어는 못합니다.

I'm sorry but I don't speak English.

ブウ ホイ シュオ ソン グウオ ホワ
不会说中国话

ブウ ホイ シュオ ソン グウオ 호워
不會說中國話

さようなら

アンニョヒ カシブシオ
안녕히 가십시오.

Good-bye.

ツアイ ジイエ
再见

ツアイ ジイエ
再见

ありがとうございました

カムサハムニダ
감사합니다.

Thank you very much.

シイエ シイエ
谢谢

シイエ 시이예
謝謝

よいご旅行を／よい一日を

チョウン ヨヘン テシブシオ
좋은 여행 되십시오.

チョウン ハル ボネシブシオ
좋은 하루 보내십시오.

Have a nice trip./Have a nice day.

ツウ リュトウ ユイ クワイ
祝旅途愉快

ツウ ニン ユイ クワイ
祝您愉快

ツウ リュトウ ユイ クワイ
祝旅途愉快

ツウ ニン ユイ 쿠웨이
祝您愉快

2. 観光案内所での会話

(1) 交通機関、行き方

まず、質問の番号を選び、〇〇に当たる部分はその下にある単語表の番号より選んで下さい。
〇〇に当たる部分に地名、固有名詞を入れる場合は、ローマ字か漢字で書いて下さい。

質問例

1. 〇〇への行き方を教えて下さい。
2. 〇〇へ安く行く方法を教えて下さい。
3. 〇〇へ早く着く方法を教えて下さい。
4. 〇〇へ乗換えの余りない方法で行きたいのですが。
5. 〇〇へはどの位の時間がかかりますか。
6. 〇〇への交通費は幾ら位がかかりますか。
7. 〇〇へJRパスを使って行きたいのですが。
8. この周遊券をつかって〇〇へ行けますか。

単語表

- | | | | |
|------------|-------------|--------------|----------------|
| 1. ホテル | 10. 庭園 | 19. 空港 | 28. デパート |
| 2. 旅館 | 11. 繁華街 | 20. 旅行代理店 | 29. 免税店 |
| 3. ユースホステル | 12. 遊園地 | 21. 航空会社 | 30. ショッピングセンター |
| 4. 民宿 | 13. 動物園 | 22. 銀行 | 31. コンビニエンスストア |
| 5. 博物館 | 14. 駅 | 23. 郵便局 | 32. トイレ |
| 6. 美術館 | 15. 地下鉄の駅 | 24. 交番 | 33. 美容院 |
| 7. 寺院 | 16. バスターミナル | 25. 薬局 | 34. 病院 |
| 8. 神社 | 17. タクシー乗り場 | 26. コインロッカー | |
| 9. 公園 | 18. 港 | 27. コインランドリー | |



回答例

1. 地図に印をつけてあげます。
2. 早く着く方法をご案内します。
3. 交通費の安い行き方をご案内します。
4. 乗換えのあまりない方法をご案内します。
5. 行き方をメモに書きます。
6. 目的地と（名称・住所）を日本語で書いておきます。
7. 時間は〇〇くらいかかります。
8. 運賃は〇〇くらいかかります。
9. この近くに〇〇はありません。
10. 〇〇を使った行き方をお教えします。
11. 〇〇へは〇〇の使える行き方はありません。
12. お調べしましたがわかりません。
13. 〇〇を利用するには予約が必要です。

単語表

- | | | | |
|------------|----------------|------------|----------------|
| 1. 右へ曲がる | 29. 後 | 57. 町役場 | 85. 港 |
| 2. 左へ曲がる | 30. 斜め | 58. 公共交通機関 | 86. 栈橋 |
| 3. 真っ直ぐ | 31. 向かい側 | 59. 旅程 | 87. 料金 |
| 4. 角 | 32. こちら側 | 60. 徒歩 | 88. 運賃 |
| 5. 東 | 33. 現在位置 | 61. 乗場 | 89. 定期観光バス |
| 6. 西 | 34. 距離 | 62. 路線バス | 90. 観光バス |
| 7. 南 | 35. 約〇〇m | 63. バス停 | 91. 長距離バス |
| 8. 北 | 36. Km | 64. ターミナル | 92. 高速バス |
| 9. 横断歩道 | 37. 〇〇ビル | 65. タクシー | 93. 夜行バス |
| 10. 橋 | 38. 案内所 | 66. 普通列車 | 94. リムジンバス |
| 11. 歩道橋 | 39. 出口 | 67. 急行 | 95. 〇〇番号 |
| 12. ガード | 40. 入口 | 68. 特急 | 96. 住所 |
| 13. 交差点 | 41. 終点 | 69. 新幹線 | 97. 営業・業務時間 |
| 14. 踏切 | 42. 最寄り駅 | 70. 寝台車 | 98. 〇〇時から〇〇時まで |
| 15. ブロック | 43. 改札 | 71. 地下鉄 | 99. 曜日 |
| 16. 道路 | 44. 〇〇通り | 72. 路面電車 | 100. 休日 |
| 17. 所要時間 | 45. 〇〇アーケード | 73. 〇〇線 | 101. 祭日 |
| 18. 約〇〇時間 | 46. 〇〇街 | 74. 飛行機 | 102. 行き方 |
| 19. 〇〇分 | 47. 大通り | 75. 船 | 103. 電話番号 |
| 20. 〇〇分間隔 | 48. 下町 | 76. 遊覧船 | 104. FAX 番号 |
| 21. 1日に〇〇本 | 49. 広場 | 77. フェリー | 105. ここから |
| 22. 乗る | 50. 交番 | 78. 無料送迎バス | 106. そこから |
| 23. 降りる | 51. 公園 | 79. ロープウェイ | 107. 〇〇から |
| 24. 乗り換える | 52. 地下街 | 80. ケーブルカー | |
| 25. 順序 | 53. ショッピングセンター | 81. 駅 | |
| 26. 横 | 54. 学校 | 82. 発車番線 | |
| 27. 側 | 55. 市役所 | 83. 空港 | |
| 28. 前 | 56. 県庁 | 84. 乗船場 | |

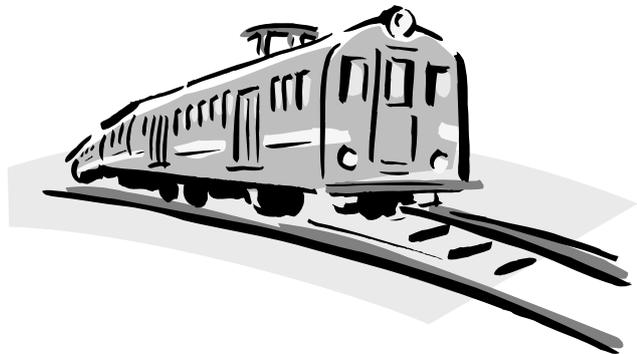
(1) 交通기관, 가는방법

질문사항

1. ○○까지 가는 방법을 가르쳐 주십시오.
2. ○○까지 싸게 가는 방법을 가르쳐 주십시오.
3. ○○까지 빨리 도착하는 방법을 가르쳐 주십시오.
4. ○○까지 갈아타지 않고 갈 수 있을까요?
5. ○○까지는 어느 정도 시간이 걸릴까요?
6. ○○까지의 교통비는 얼마 정도 들까요?
7. ○○까지 JR 패스를 사용해서 가고 싶은데요.
8. 이 주유권으로 ○○까지 갈 수 있을까요?

단어표

- | | | | |
|----------|------------|-----------|----------|
| 1. 호텔 | 10. 정원 | 19. 공항 | 28. 백화점 |
| 2. 여관 | 11. 변화가 | 20. 여행사 | 29. 면세점 |
| 3. 유스호스텔 | 12. 유원지 | 21. 항공회사 | 30. 쇼핑센터 |
| 4. 민박 | 13. 동물원 | 22. 은행 | 31. 편의점 |
| 5. 박물관 | 14. 역 | 23. 우체국 | 32. 화장실 |
| 6. 미술관 | 15. 지하철역 | 24. 파출소 | 33. 미용실 |
| 7. 사원 | 16. 버스터미널 | 25. 약국 | 34. 병원 |
| 8. 신사 | 17. 택시타는곳 | 26. 물건보관함 | |
| 9. 공원 | 18. 항구(부두) | 27. 빨래방 | |



안내문

1. 지도에 표시를 해 드리겠습니다.
2. 빨리 가는 방법을 안내해 드리겠습니다.
3. 교통비를 절약해서 갈 수 있는 방법을 안내해 드리겠습니다.
4. 갈아타지 않고 갈 수 있는 방법을 안내해 드리겠습니다.
5. 가는 방법을 메모지에 써 드리겠습니다.
6. 목적지(명칭, 주소)를 일본어로 써 드리겠습니다.
7. 시간은 ○○ 정도 걸립니다.
8. 운임은 ○○ 정도 듭니다.
9. 이 근처에 ○○ 는 없습니다.
10. ○○ 를 사용해서 가는 방법을 알려 드리겠습니다.
11. ○○ 에는 ○○ 를 사용해서 가는 방법이 없습니다.
12. 조사해 보았지만 잘 모르겠습니다.
13. ○○ 를 이용할 경우에는 예약이 필요합니다.

단어표

- | | | | |
|---------------|-------------|------------|-----------------|
| 1. 우회전 | 29. 뒤 | 57. 구청 | 85. 항구 |
| 2. 좌회전 | 30. 비스듬히 | 58. 공공교통기관 | 86. 부두 |
| 3. 직진 | 31. 건너편 | 59. 여행일정 | 87. 요금 |
| 4. 커브 | 32. 이쪽편 | 60. 보도 | 88. 운임 |
| 5. 동 | 33. 현재위치 | 61. 타는곳 | 89. 정기관광버스 |
| 6. 서 | 34. 거리 | 62. 노선버스 | 90. 관광버스 |
| 7. 남 | 35. 약 ○○ 미터 | 63. 정류장 | 91. 장거리버스 |
| 8. 북 | 36. 킬로미터 | 64. 터미널 | 92. 고속버스 |
| 9. 횡단보도 | 37. ○○ 빌딩 | 65. 택시 | 93. 야간버스 |
| 10. 다리 | 38. 안내소 | 66. 보통열차 | 94. 리무진버스 |
| 11. 육교 | 39. 출구 | 67. 급행 | 95. ○○ 번호 |
| 12. 가드레일 | 40. 입구 | 68. 특급 | 96. 주소 |
| 13. 교차로 | 41. 종점 | 69. 신칸센 | 97. 영업시간 |
| 14. 건널목 | 42. 가까운 역 | 70. 침대차 | 98. ○○시부터 ○○시까지 |
| 15. 블록 | 43. 개찰 | 71. 지하철 | 99. 요일 |
| 16. 도로 | 44. ○○ 로 | 72. 노면전차 | 100. 휴일 |
| 17. 소요시간 | 45. ○○ 아케이드 | 73. ○○ 선 | 101. 경축일 |
| 18. 약 ○○ 시간 | 46. ○○ 길 | 74. 비행기 | 102. 가는 방법 |
| 19. ○○ 분 | 47. 큰길 | 75. 배 | 103. 전화번호 |
| 20. ○○ 분 간격 | 48. 주택가 | 76. 유람선 | 104. 팩스번호 |
| 21. 1 일, ○○ 회 | 49. 광장 | 77. 웨리 | 105. 여기에서부터 |
| 22. 타다 | 50. 파출소 | 78. 셔틀버스 | 106. 거기에서부터 |
| 23. 내리다 | 51. 공원 | 79. 로프웨이 | 107. ○○에서부터 |
| 24. 갈아타다 | 52. 지하상가 | 80. 케이블카 | |
| 25. 순서 | 53. 쇼핑센터 | 81. 역 | |
| 26. 옆 | 54. 학교 | 82. 발차홈 | |
| 27. 측면 | 55. 시청 | 83. 공항 | |
| 28. 앞 | 56. 현청 | 84. 승선장 | |

(1) Means of transportation, directions

Questions

1. Please tell me how to get to ○○.
2. Please tell me how to get to ○○ inexpensively.
3. Please tell me how to get to ○○ quickly.
4. I would like to go to ○○ with the minimal number of transfers.
5. How long will it take to get to ○○?
6. How much will it be to get to ○○?
7. I would like to go to ○○ using the JR bus.
8. Will I be able to use this round-trip ticket to get to ○○?

Expressions

- | | | | |
|--------------------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|
| 1. Hotel | 10. Garden | 19. Airport | 28. Department store |
| 2. Japanese-style inn | 11. Shopping district | 20. Travel agency | 29. Duty-free shop |
| 3. Youth hotel | 12. Amusement park | 21. Airline company | 30. Shopping center |
| 4. Bread and Breakfast lodging | 13. Zoo | 22. Bank | 31. Convenience store |
| 5. Museum | 14. Train station | 23. Post office | 32. Bathroom |
| 6. Art museum | 15. Subway station | 24. Police box | 33. Beauty saloon |
| 7. Temple | 16. Bus terminal | 25. Pharmacy | 34. Hospital |
| 8. Shrine | 17. Taxi terminal | 26. Coin locker | |
| 9. Park | 18. Port | 27. Laundromat | |



Answers

1. The location is marked on the map.
2. I will show you how to get there quickly.
3. I will show you how to get there inexpensively.
4. I will show you how to get there with minimal transfers.
5. I will write down the directions.
6. I will write down the destination (name and address) in Japanese.
7. It will take ○○ minutes.
8. It will cost about ○○ yen.
9. There is no ○○ around here.
10. I will show you how to go using ○○.
11. You cannot use the ○○ to go to ○○.
12. I checked but could not find the information.
13. You will need to reserve beforehand in order to use the ○○.

Expressions

- | | | | |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| 1. Turn right | 29. Back | 57. Town hall | 85. Port |
| 2. Turn left | 30. Slant | 58. Public transportation | 86. Pier |
| 3. Go straight | 31. Opposite side | 59. Itinerary | 87. Fee |
| 4. Corner | 32. This side | 60. Walk | 88. Transportation cost |
| 5. East | 33. Present location | 61. Gate | 89. Regular tour bus |
| 6. West | 34. Distance | 62. Shuttle bus | 90. Tour bus |
| 7. South | 35. Approximately ○○ m. | 63. Bus stop | 91. Long-distance tour bus |
| 8. North | 36. Km | 64. Terminal | 92. Expressway bus |
| 9. Crosswalk | 37. ○○ Building | 65. Taxi | 93. Overnight bus |
| 10. Bridge | 38. Information desk | 66. Local train | 94. Limousine bus |
| 11. Overpass | 39. Exit | 67. Express | 95. ○○ number |
| 12. Guard | 40. Entrance | 68. Limited express | 96. Address |
| 13. Intersection | 41. End | 69. Bullet train | 97. Business hours |
| 14. Railway crossing | 42. Closest station | 70. Sleeper car | 98. From ○○ to ○○ |
| 15. Block | 43. Ticket booth | 71. Subway | 99. Day |
| 16. Road | 44. ○○ Street | 72. Street car | 100. Day off |
| 17. Approximate time needed | 45. ○○ Arcade | 73. ○○ Line | 101. Holiday |
| 18. Approximately ○○ hours | 46. ○○ Town | 74. Airplane | 102. Directions |
| 19. ○○ minutes | 47. Major street | 75. Boat | 103. Telephone number |
| 20. Every ○○ minutes | 48. Downtown | 76. Pleasure cruise | 104. Fax number |
| 21. ○○ times a day | 49. Piazza | 77. Ferry | 105. From here |
| 22. Get on | 50. Police box | 78. Complimentary shuttle bus | 106. From there |
| 23. Get off | 51. Park | 79. Ropeway | 107. From ○○ |
| 24. Transfer | 52. Underground shopping mall | 80. Cable car | |
| 25. Order | 53. Shopping center | 81. Station | |
| 26. Sideways | 54. School | 82. Departure track number | |
| 27. Side | 55. Ward office | 83. Airport | |
| 28. Front | 56. Prefecture office | 84. Embarking place | |

(1) 交通机关、去向方法

问题例

1. 请问怎么去○○？
2. 请问怎样比较不花钱去○○的方法？
3. 请问怎样快速到达○○的方法？
4. 我想以不浪费时间的换车方式去○○。
5. 去○○需要多久？
6. 去○○的交通费需要多少？
7. 我想使用JR周游券前往○○。
8. 我可以用这个周游券去○○吗？

语汇录

- | | | | |
|---------|------------|------------|----------|
| 1. 饭店 | 10. 庭园 | 19. 机场 | 28. 百货公司 |
| 2. 旅馆 | 11. 繁华街 | 20. 旅行社 | 29. 免税店 |
| 3. 青年旅馆 | 12. 游乐园 | 21. 航空公司 | 30. 商店街 |
| 4. 民宿 | 13. 动物园 | 22. 银行 | 31. 便利商店 |
| 5. 博物馆 | 14. 车站 | 23. 邮局 | 32. 厕所 |
| 6. 美术馆 | 15. 地下铁车站 | 24. 派出所 | 33. 美容院 |
| 7. 寺院 | 16. 巴士终点站 | 25. 药局 | 34. 医院 |
| 8. 神社 | 17. 计程车招呼站 | 26. 投币式储物箱 | |
| 9. 公园 | 18. 港口 | 27. 投币式洗衣店 | |



回答例

1. 在地图里标记符号。
2. 介绍您快速到达的方法。
3. 介绍您交通费花费少的前往方法。
4. 介绍您不浪费时间的换车方法。
5. 将前往方法记起来。
6. 目的地和（名称、住所）用日文写出来。
7. 需要大约〇〇分钟
8. 运费需要〇〇日元
9. 〇〇不是在这附近。
10. 介绍使用〇〇前往的方法
11. 前往〇〇不能适用〇〇。
12. 查了还是不知道。
13. 使用〇〇必须事先预约。

语汇表

- | | | | |
|------------|-----------|------------|--------------|
| 1. 右转 | 29. 后面 | 57. 镇行政中心 | 85. 港口 |
| 2. 左转 | 30. 斜对面 | 58. 公共交通机关 | 86. 码头 |
| 3. 直走 | 31. 对面 | 59. 旅程 | 87. 费用 |
| 4. 角落 | 32. 这边 | 60. 徒步 | 88. 运费 |
| 5. 东边 | 33. 目前位置 | 61. 搭乘处 | 89. 定期观光巴士 |
| 6. 西边 | 34. 距离 | 62. 巴士路线 | 90. 观光巴士 |
| 7. 南边 | 35. 约〇〇公尺 | 63. 巴士站 | 91. 长距离巴士 |
| 8. 北边 | 36. 公里 | 64. 终点站 | 92. 高速巴士 |
| 9. 人行横道 | 37. 〇〇大楼 | 65. 计程车 | 93. 夜行巴士 |
| 10. 桥 | 38. 服务中心 | 66. 普通列车 | 94. 机场巴士 |
| 11. 陆桥 | 39. 出口 | 67. 快车 | 95. 〇〇号 |
| 12. 高架桥 | 40. 入口 | 68. 特快 | 96. 住所 |
| 13. 十字路口 | 41. 终点 | 69. 新干线 | 97. 营业时间 |
| 14. 平交道 | 42. 最近的车站 | 70. 卧铺车 | 98. 从〇〇点到〇〇点 |
| 15. 地段 | 43. 剪票 | 71. 地下铁 | 99. 星期 |
| 16. 道路 | 44. 〇〇路 | 72. 路面电车 | 100. 休息日 |
| 17. 所需时间 | 45. 商店街 | 73. 〇〇线 | 101. 节假日 |
| 18. 大约〇〇小时 | 46. 〇〇街 | 74. 飞机 | 102. 去向方法 |
| 19. 〇〇分钟 | 47. 大路 | 75. 船 | 103. 电话号码 |
| 20. 隔〇〇分钟 | 48. 古市区 | 76. 游览船 | 104. 传真号码 |
| 21. 一天〇〇班 | 49. 广场 | 77. 渡船 | 105. 从这里 |
| 22. 上车 | 50. 派出所 | 78. 免费接送巴士 | 106. 从那里 |
| 23. 下车 | 51. 公园 | 79. 空中缆车 | 107. 从〇〇 |
| 24. 换车 | 52. 地下街 | 80. 缆车 | |
| 25. 顺序 | 53. 购物中心 | 81. 站 | |
| 26. 旁边 | 54. 学校 | 82. 发车月台 | |
| 27. 侧面 | 55. 市行政中心 | 83. 机场 | |
| 28. 前面 | 56. 县行政中心 | 84. 搭船处 | |

中国語（繁体字）

(1) 交通機構、前往方法

問題例

1. 請問怎麼去○○？
2. 請問怎樣比較不花錢去○○的方法？
3. 請問怎樣快速到達○○的方法？
4. 我想以不太需要轉車的方式去○○。
5. 去○○需要多久？
6. 去○○的交通費需要多少？
7. 我想使用JR周遊券前往○○。
8. 我可以用這個周遊券去○○嗎？

語彙表

- | | | | |
|---------|------------|------------|----------|
| 1. 飯店 | 10. 庭園 | 19. 機場 | 28. 百貨公司 |
| 2. 旅館 | 11. 熱鬧街區 | 20. 旅行社 | 29. 免稅店 |
| 3. 青年旅館 | 12. 遊樂園 | 21. 航空公司 | 30. 購物中心 |
| 4. 民宿 | 13. 動物園 | 22. 銀行 | 31. 便利商店 |
| 5. 博物館 | 14. 車站 | 23. 郵局 | 32. 廁所 |
| 6. 美術館 | 15. 地下鐵車站 | 24. 派出所 | 33. 美容院 |
| 7. 寺院 | 16. 巴士總站 | 25. 藥局 | 34. 醫院 |
| 8. 神社 | 17. 計程車招呼站 | 26. 投幣式寄物櫃 | |
| 9. 公園 | 18. 港口 | 27. 投幣式洗衣店 | |



回答例

1. 在地圖裡標記符號。
2. 介紹您快速到達的方法。
3. 介紹您交通費花費少的前往方法。
4. 介紹您不浪費時間的換車方法。
5. 將前往方法記起來。
6. 目的地和（名稱・住所）用日文寫出來。
7. 需要〇〇時間。
8. 運費需要〇〇。
9. 〇〇不是在這附近。
10. 介紹使用〇〇前往的方法。
11. 前往〇〇不能適用〇〇。
12. 查了還是不知道。
13. 使用〇〇必須事先預約。

語彙表

- | | | | |
|------------|-----------|------------|--------------|
| 1. 右轉 | 29. 後面 | 57. 町行政中心 | 85. 港口 |
| 2. 左轉 | 30. 斜對面 | 58. 公共交通機關 | 86. 碼頭 |
| 3. 直走 | 31. 對面 | 59. 旅程 | 87. 費用 |
| 4. 角落 | 32. 這邊 | 60. 徒步 | 88. 運費 |
| 5. 東邊 | 33. 目前位置 | 61. 搭乘處 | 89. 定期觀光巴士 |
| 6. 西邊 | 34. 距離 | 62. 巴士路線 | 90. 觀光巴士 |
| 7. 南邊 | 35. 約〇〇公尺 | 63. 巴士站 | 91. 長程巴士 |
| 8. 北邊 | 36. 公里 | 64. 終點站 | 92. 高速巴士 |
| 9. 人行穿越道 | 37. 〇〇大樓 | 65. 計程車 | 93. 夜行巴士 |
| 10. 橋 | 38. 服務中心 | 66. 普通列車 | 94. 機場巴士 |
| 11. 陸橋 | 39. 出口 | 67. 快車 | 95. 〇〇號 |
| 12. 高架橋 | 40. 入口 | 68. 特快 | 96. 住址 |
| 13. 十字路口 | 41. 終點 | 69. 新幹線 | 97. 營業時間 |
| 14. 平交道 | 42. 最近的車站 | 70. 臥鋪車 | 98. 從〇〇點到〇〇點 |
| 15. 地段 | 43. 剪票 | 71. 地下鐵 | 99. 星期 |
| 16. 道路 | 44. 〇〇路 | 72. 路面電車 | 100. 休息日 |
| 17. 所需時間 | 45. 商店街 | 73. 〇〇線 | 101. 國定假日 |
| 18. 大約〇〇小時 | 46. 〇〇街 | 74. 飛機 | 102. 走的路徑 |
| 19. 〇〇分 | 47. 大路 | 75. 船 | 103. 電話號碼 |
| 20. 隔〇〇分鐘 | 48. 古市街 | 76. 遊覽船 | 104. 傳真號碼 |
| 21. 一天〇〇班 | 49. 廣場 | 77. 渡輪 | 105. 從這裡 |
| 22. 上車 | 50. 派出所 | 78. 免費接送巴士 | 106. 從那裡 |
| 23. 下車 | 51. 公園 | 79. 空中纜車 | 107. 從〇〇 |
| 24. 換車 | 52. 地下街 | 80. 纜車 | |
| 25. 順序 | 53. 購物中心 | 81. 車站 | |
| 26. 旁邊 | 54. 學校 | 82. 發車月台 | |
| 27. 側面 | 55. 市行政中心 | 83. 機場 | |
| 28. 前面 | 56. 縣行政中心 | 84. 乘船處 | |

(2) 観光（観光地・名所・観光施設・年中行事・イベント等）

まず、質問の番号を選び、〇〇に当たる部分はその下にある単語表の番号より選んで下さい。
〇〇に当たる部分に地名、固有名詞を入れる場合は、ローマ字か漢字で書いて下さい。

質問例

1. 〇〇を教えてください。
2. 〇〇を見たいのですが。
3. 〇〇をやっていますか。
4. 〇〇へ行きたいのですが。
5. 〇〇に興味があります。



単語表

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-------------|
| 1. 観光コース | 21. 記念館 | 41. 海 | 61. 観光牧場 |
| 2. 定期観光バス | 22. 民芸館 | 42. 海岸 | 62. テーマパーク |
| 3. 観光バス | 23. 庭園 | 43. 岬 | 63. クアハウス |
| 4. 観光船 | 24. 公園 | 44. 港 | 64. 遊園地 |
| 5. タクシー観光 | 25. 海洋公園 | 45. 湖 | 65. ゲームセンター |
| 6. 案内所 | 26. 寺 | 46. 滝 | 66. 動物園 |
| 7. 観光計画 | 27. 仏像 | 47. 山 | 67. サファリパーク |
| 8. 名所 | 28. 国宝 | 48. 島 | 68. 植物園 |
| 9. 旧跡 | 29. 神社 | 49. 川 | 69. 水族館 |
| 10. 日帰り | 30. 禅寺 | 50. 溪流 | 70. 展覧会 |
| 11. 1日 | 31. 城 | 51. 溪谷 | 71. 川下り |
| 12. 半日 | 32. 史跡 | 52. 沼 | 72. 祭り |
| 13. 〇〇時間 | 33. 遺跡 | 53. 湿地 | 73. 縁日 |
| 14. 市内観光 | 34. 屋敷 | 54. 高原 | 74. 御輿 |
| 15. 近代建築 | 35. 武家屋敷 | 55. 森 | 75. 流鏝馬 |
| 16. 伝統的建築物 | 36. 塔 | 56. 洞窟 | 76. 凧上げ |
| 17. 博物館 | 37. 展望台 | 57. 火山 | 77. 時代行列 |
| 18. 美術館 | 38. 灯台 | 58. 鍾乳洞 | 78. パレード |
| 19. 資料館 | 39. 記念碑 | 59. 漁村 | 79. イベント |
| 20. 郷土史料館 | 40. スタジアム | 60. 農村 | 80. 記念行事 |

回答例

1. 行き方をご案内します。
2. 残念ながら、〇〇はありません。
3. 〇〇で見られます。
4. 〇〇で〇〇日の〇〇時から〇〇時までやっています。
5. 〇〇はありませんが、〇〇なら見られます。
6. 何に興味がありますか。
7. 申し込みが必要です。申し込みは〇〇で出来ます。
8. チケットは〇〇で買えます。
9. 残念ながら、〇〇は終わりました。
10. 前売り券は売切れです。
11. 当日券は〇〇で〇〇から売り出します。
12. チケットは売り切れです。
13. この近くではチケットは買えません。

- | | | | |
|------------|-------------|-----------------|---------------|
| 81. コンサート | 101. 美術展 | 121. 〇〇日から〇〇日まで | 141. 終了 |
| 82. 劇場 | 102. 蚤の市 | 122. 〇〇時から〇〇時まで | 142. 撮影禁止 |
| 83. 公演 | 103. 骨董市 | 123. 入場料 | 143. 禁煙 |
| 84. 映画 | 104. 朝市 | 124. 入園料 | 144. 混雑している |
| 85. 画廊 | 105. 陶器市 | 125. 料金 | 145. 静かなところ |
| 86. 演劇 | 106. 盆踊り | 126. 団体割引 | 146. 空いている |
| 87. オペラ | 107. 花まつり | 127. 割引券 | 147. 有名な |
| 88. ミュージカル | 108. 梅 | 128. 電話番号 | 148. 眺めの良い |
| 89. ショー | 109. 桜 | 129. 前売券 | 149. 最大の |
| 90. サーカス | 110. 菖蒲 | 130. 当日券 | 150. 最古の |
| 91. 歌舞伎 | 111. 菊 | 131. 住所 | 151. 最新の |
| 92. 文楽 | 112. 紅葉 | 132. 開館時間 | 152. 面白い |
| 93. 能 | 113. 雪まつり | 133. 営業時間 | 153. 人気のある |
| 94. 新能 | 114. 蛸 | 134. 休日 | 154. ディズニーランド |
| 95. 相撲 | 115. 花火大会 | 135. 工事中 | |
| 96. 日本舞踊 | 116. 果物狩り | 136. 改装中 | |
| 97. 邦楽 | 117. 予約 | 137. 中止 | |
| 98. 雅楽 | 118. 申込み | 138. 雨天順延 | |
| 99. 見本市 | 119. プレイガイド | 139. 延期 | |
| 100. 博覧会 | 120. 休館日 | 140. 変更 | |

(2) 관광(관광지, 명소, 관광시설, 연중행사, 이벤트 등)

질문사항

- 1. ○○을 가르쳐 주십시오.
- 2. ○○을 보고 싶습니다.
- 3. ○○을 하고 있습니까?
- 4. ○○에 가고 싶습니다.
- 5. ○○에 흥미가 있습니다.



단어표

- | | | | |
|-------------|------------|-----------------------------|---|
| 1. 관광코스 | 23. 정원 | 45. 호수 | 66. 동물원 |
| 2. 정기관광버스 | 24. 공원 | 46. 폭포 | 67. 사파리파크 |
| 3. 관광버스 | 25. 해양공원 | 47. 산 | 68. 식물원 |
| 4. 관광선 | 26. 절 | 48. 섬 | 69. 수족관 |
| 5. 택시관광 | 27. 불상 | 49. 강 | 70. 전람회 |
| 6. 안내소 | 28. 국보 | 50. 계류 | 71. 가와쿠다리(급류를 타고 내려가는 뱃놀이) |
| 7. 관광계획 | 29. 신사 | 51. 계곡 | 72. 축제 |
| 8. 명소 | 30. 선사 | 52. 못 | 73. 엔니치(절, 신사에 서 공양하고 제를 올리는 날) |
| 9. 고적 | 31. 성 | 53. 습지 | 74. 미코시 |
| 10. 당일치기 | 32. 사적 | 54. 고원 | 75. 야부사메(무사가 말을 타고 달리면서 활을 쏘아 과녁을 맞히는 무예) |
| 11. 1일 | 33. 유적 | 55. 숲 | 76. 연날리기 |
| 12. 한나절 | 34. 대지, 저택 | 56. 동굴 | 77. 가장행렬 |
| 13. ○○시간 | 35. 무사저택 | 57. 화산 | 78. 퍼레이드 |
| 14. 시내관광 | 36. 탑 | 58. 종유동 | 79. 이벤트 |
| 15. 근대건축 | 37. 전망대 | 59. 어촌 | 80. 기념행사 |
| 16. 전통적 건축물 | 38. 등대 | 60. 농촌 | 81. 콘서트 |
| 17. 박물관 | 39. 기념비 | 61. 관광목장 | |
| 18. 미술관 | 40. 스타디움 | 62. 테마파크 | |
| 19. 자료관 | 41. 바다 | 63. 쿠아하우스(온천을 이용한 보건, 휴양시설) | |
| 20. 향토자료관 | 42. 해안 | 64. 유원지 | |
| 21. 기념관 | 43. 곳 | 65. 전자오락실 | |
| 22. 민예관 | 44. 항구 | | |

안내문

1. 가는 방법을 알려 드리겠습니다.
2. 죄송합니다만, ○○ 는 없습니다.
3. ○○ 에서 볼 수 있습니다.
4. ○○ 에서 ○○ 일 ○○ 시부터 ○○ 시까지 하고 있습니다.
5. ○○ 는 없습니다만, ○○ 라면 볼 수 있습니다.
6. 무엇에 관심이 있습니까?
7. 신청이 필요합니다. 신청은 ○○ 에서 할 수 있습니다.
8. 티켓은 ○○ 에서 살 수 있습니다.
9. 죄송합니다만, ○○ 은 끝났습니다.
10. 예매권은 매진됐습니다.
11. 당일권은 ○○ 에서, ○○ 부터 판매를 시작합니다.
12. 티켓은 매진됐습니다.
13. 이 근처에서는 티켓을 살 수가 없습니다.

- | | | | |
|--|-------------|--------------------|-------------|
| 82. 극장 | 99. 견본시 | 121. ○○ 일부터 ○○ 일까지 | 143. 금연 |
| 83. 공연 | 100. 박람회 | 122. ○○ 시부터 ○○ 시까지 | 144. 붐빔 |
| 84. 영화 | 101. 미술전 | 123. 입장료 | 145. 조용한 곳 |
| 85. 화랑 | 102. 고물시장 | 124. 입원료 | 146. 비어있음 |
| 86. 연극 | 103. 골동품 시장 | 125. 요금 | 147. 유명한 |
| 87. 오페라 | 104. 아침장 | 126. 단체할인 | 148. 경치가 좋은 |
| 88. 뮤지컬 | 105. 도자기 시장 | 127. 할인권 | 149. 최대의 |
| 89. 쇼 | 106. 봉오도리 | 128. 전화번호 | 150. 가장 오래된 |
| 90. 서커스 | 107. 꽃축제 | 129. 예매권 | 151. 최신의 |
| 91. 가부키 | 108. 매화 | 130. 당일권 | 152. 재미있는 |
| 92. 분라쿠 (일본의 전통
인형극) | 109. 벚꽃 | 131. 주소 | 153. 인기가 있는 |
| 93. 노우 (일본의 전통 무
연극) | 110. 창포 | 132. 개관시간 | 154. 디즈니랜드 |
| 94. 다키기노우(밤에 야
외에서 무닥불을 피
워놓고 하는 노우공연) | 111. 국화 | 133. 영업시간 | |
| 95. 스모 | 112. 단풍 | 134. 휴일 | |
| 96. 일본무용 | 113. 눈축제 | 135. 공사중 | |
| 97. 국악(일본의 전통음악) | 114. 개똥벌레 | 136. 수리중 | |
| 98. 아악(일본의 전통 궁
중음악) | 115. 불꽃놀이대회 | 137. 중지 | |
| | 116. 과일따기 | 138. 우천시 연기 | |
| | 117. 예약 | 139. 연기 | |
| | 118. 신청 | 140. 변경 | |
| | 119. 티켓예매처 | 141. 종료 | |
| | 120. 휴관일 | 142. 촬영금지 | |

(2) Tourist (Tourist spot, places of interest, tourist facilities, yearly event, events, etc.)

Questions

1. Please tell me ○○.
2. I would like to see the ○○.
3. Will the ○○ take place?
4. I would like to go to ○○.
5. I am interested in ○○.



Expressions

- | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| 1. Tourist course | 21. Memorial | 41. Ocean | 61. Tourist pasture |
| 2. Regular tour bus | 22. Folk craft museum | 42. Seacoast | 62. Theme park |
| 3. Tour bus | 23. Garden | 43. Cape | 63. Kurhaus |
| 4. Tour boat | 24. Park | 44. Port | 64. Amusement park |
| 5. Tour with a taxi | 25. Marine park | 45. Lake | 65. Video arcade |
| 6. Information desk | 26. Temple | 46. Falls | 66. Zoo |
| 7. Tour plan | 27. Buddhist icon | 47. Mountain | 67. Safari park |
| 8. Places of interest | 28. National treasure | 48. Island | 68. Botanical garden |
| 9. Historical sites | 29. Shrine | 49. River | 69. Aquarium |
| 10. One-day trip | 30. Zen temple | 50. Mountain stream | 70. Exhibition |
| 11. Full day | 31. Castle | 51. Ravine/Gorge | 71. Boat tour |
| 12. Half day | 32. Historical site | 52. Pond | 72. Festival |
| 13. ○○ hours | 33. Remains | 53. Marsh | 73. Street fair |
| 14. Intercity tour | 34. Mansion | 54. Plateau | 74. Mikoshi |
| 15. Modern architecture | 35. Old samurai residence | 55. Forest | 75. Yabusame |
| 16. Traditional architecture | 36. Pagoda | 56. Cave | 76. Flying kites |
| 17. Historical museum | 37. Observation deck | 57. Volcano | 77. Historic pageant |
| 18. Art museum | 38. Lighthouse | 58. Limestone cave | 78. Parade |
| 19. Reference library | 39. Monument | 59. Fishing village | 79. Event |
| 20. Local history reference library | 40. Stadium | 60. Agricultural village | 80. Memorial event |

Answers

1. I will show you the way.
2. Unfortunately, we do not carry ○○.
3. You can see that at ○○.
4. The ○○ will take place between ○○ and ○○.
5. The ○○ is not showing, but you can see the ○○.
6. What are you interested in?
7. You will need to apply first. You can apply at ○○.
8. You can purchase the ticket at ○○.
9. Unfortunately, the ○○ has ended.
10. The advance tickets have been sold out.
11. The tickets for the present day will go on sale from ○○ at ○○.
12. The tickets are all sold out.
13. You cannot buy tickets for that

Expressions

- | | | | |
|--------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------|
| 81. Concert | 101. Art show | 211. Between ○○ and ○○ | 241. Finished |
| 82. Theater | 102. Flea market | 222. Between ○○ and ○○ | 242. No photographing |
| 83. Performance | 103. Antique show | 223. Admission fee | 243. No smoking |
| 84. Movie | 104. Morning fair | 224. Admission fee | 244. Crowded |
| 85. Art gallery | 105. Earthenware fair | 225. Fee | 245. A quiet place |
| 86. Drama | 106. Bon dance festival | 226. Group discount | 246. Unoccupied |
| 87. Opera | 107. Flower fair | 227. Discount ticket | 247. Famous |
| 88. Musical | 108. Japanese plum | 228. Telephone number | 248. With a good view |
| 89. Show | 109. Cherry blossom | 229. Advance-sale ticket | 249. The maximum |
| 90. Circus | 110. Iris | 230. Present day ticket | 250. The oldest |
| 91. Kabuki | 111. Chrysanthemum | 231. Address | 251. The newest |
| 92. Japanese puppet show | 112. Autumn colored leaves | 232. Opening time | 252. Entertaining |
| 93. Noh | 113. Snow festival | 233. Business hours | 253. Popular |
| 94. Takiginoh | 114. Fire flies | 234. Closed days | 254. Tokyo Disneyland |
| 95. Sumo | 115. Fireworks display | 235. Under construction | |
| 96. Japanese dance | 116. Fruit picking | 236. Under renovation | |
| 97. Japanese music | 117. Reservations | 237. Closed | |
| 98. Japanese traditional music | 118. Application | 238. Postponed due to rain | |
| 99. Sample fair | 119. Ticket agency | 239. Postponement | |
| 100. Fair | 120. Days closed | 240. Change | |

(2) 观光（观光景点、名胜古迹、设施、年中庆典、活动等）

问题例

1. 请教给我○○。
2. 想看○○。
3. 有○○。
4. 想去○○。
5. 对○○有兴趣。



语汇表

- | | | | |
|-----------|----------|---------|-----------|
| 1. 观光行程 | 21. 纪念馆 | 41. 海 | 61. 观光牧场 |
| 2. 定期观光巴士 | 22. 民艺馆 | 42. 海岸 | 62. 主题乐园 |
| 3. 观光巴士 | 23. 庭园 | 43. 海角 | 63. 水疗养生馆 |
| 4. 观光游览船 | 24. 公园 | 44. 港口 | 64. 游乐园 |
| 5. 观光计程车 | 25. 海洋公园 | 45. 湖 | 65. 游戏店 |
| 6. 服务中心 | 26. 寺院 | 46. 瀑布 | 66. 动物园 |
| 7. 观光计划 | 27. 佛像 | 47. 山 | 67. 非洲乐园 |
| 8. 名胜 | 28. 国宝 | 48. 岛 | 68. 植物园 |
| 9. 古迹 | 29. 神社 | 49. 河川 | 69. 水族馆 |
| 10. 一日往返 | 30. 禅寺 | 50. 溪流 | 70. 展览会 |
| 11. 一天 | 31. 城堡 | 51. 溪谷 | 71. 顺流而下 |
| 12. 半天 | 32. 史迹 | 52. 池沼 | 72. 庆典 |
| 13. ○○小时 | 33. 遗迹 | 53. 湿地 | 73. 庙会日 |
| 14. 市区观光 | 34. 宅邸 | 54. 高原 | 74. 神轿 |
| 15. 近代建筑 | 35. 武士宅邸 | 55. 森林 | 75. 骑马射箭 |
| 16. 传统性建筑 | 36. 塔 | 56. 洞穴 | 76. 放风筝 |
| 17. 博物馆 | 37. 展望台 | 57. 火山 | 77. 时代队伍 |
| 18. 美术馆 | 38. 灯台 | 58. 钟乳洞 | 78. 游行 |
| 19. 资料馆 | 39. 纪念碑 | 59. 渔村 | 79. 活动 |
| 20. 乡土史料馆 | 40. 体育场 | 60. 农村 | 80. 纪念活动 |

回答例

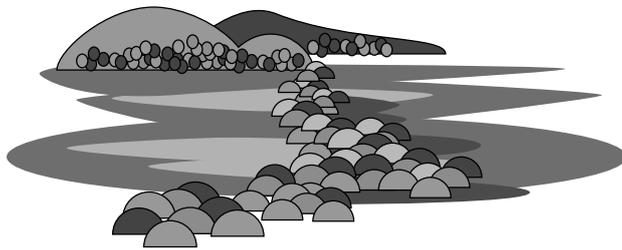
1. 介绍去的方法。
2. 可惜，没有○○。
3. 在可以看到○○。
4. 在○○从○○日○○点到○○点营业。
5. 没有○○，但若是○○可以看得到。
6. 对什么有兴趣。
7. 必需申请，申请可以在○○办理。
8. 入场券可以在○○买得到。
9. 可惜，○○已经结束了。
10. 预售票已经卖完了。
11. 当日的入场券在○○从○○开始卖。
12. 入场票已经卖完了。
13. 在这附近买不到入场票。

- | | | | |
|------------|-------------|---------------|--------------|
| 81. 音乐会 | 101. 美术展 | 201. 从○○日到○○日 | 141. 终了 |
| 82. 剧场 | 102. 跳蚤市场 | 202. 从○○点到○○点 | 142. 禁止摄影 |
| 83. 公演 | 103. 古画市场 | 203. 入场费 | 143. 禁烟 |
| 84. 电影 | 104. 早市 | 204. 入园费 | 144. 拥挤 |
| 85. 画廊 | 105. 陶品市场 | 205. 费用 | 145. 安静的地方 |
| 86. 戏剧 | 106. 盂兰盆会舞 | 206. 团体优待 | 146. 空着 |
| 87. 歌剧 | 107. 浴佛会 | 207. 折扣券 | 147. 有名 |
| 88. 音乐剧 | 108. 梅 | 208. 电话号码 | 148. 风景好 |
| 89. 表演 | 109. 樱 | 209. 预售票 | 149. 最大的 |
| 90. 马戏团 | 110. 菖蒲 | 210. 当日票 | 150. 最古的 |
| 91. 歌舞伎 | 111. 菊 | 211. 住址 | 151. 最新的 |
| 92. 文乐 | 112. 红叶 | 212. 开馆时间 | 152. 有趣 |
| 93. 能剧 | 113. 雪祭 | 213. 营业时间 | 153. 受欢迎 |
| 94. 薪能 | 114. 萤火虫 | 214. 休息日 | 154. 东京迪斯尼乐园 |
| 95. 相扑 | 115. 烟火大会 | 215. 工程中 | |
| 96. 日本舞蹈 | 116. 采水果 | 216. 改装中 | |
| 97. 日本传统音乐 | 117. 预约 | 217. 中止 | |
| 98. 雅乐 | 118. 申请 | 218. 雨天延期 | |
| 99. 商品展览会 | 119. 入场券预售处 | 219. 延期 | |
| 100. 博览会 | 120. 休馆日 | 220. 变更 | |

(2) 觀光（觀光景點，名勝古跡，設施，年中慶典，活動等）

問題例

1. 請問○○。
2. 想看○○。
3. 有○○嗎？
4. 想去○○。
5. 對○○有興趣。



語彙表

- | | | | |
|-----------|----------|---------|-----------------|
| 1. 觀光行程 | 21. 紀念館 | 41. 海 | 61. 觀光牧場 |
| 2. 定期觀光巴士 | 22. 民藝館 | 42. 海岸 | 62. 主題樂園 |
| 3. 觀光巴士 | 23. 庭園 | 43. 海角 | 63. 溫泉水療養生中心 |
| 4. 觀光遊覽船 | 24. 公園 | 44. 港口 | 64. 遊樂園 |
| 5. 觀光計程車 | 25. 海洋公園 | 45. 湖 | 65. 電玩遊樂場 |
| 6. 服務中心 | 26. 寺院 | 46. 瀑布 | 66. 動物園 |
| 7. 觀光計劃 | 27. 佛像 | 47. 山 | 67. 自然動物公園 |
| 8. 名勝 | 28. 國寶 | 48. 島 | 68. 植物園 |
| 9. 古跡 | 29. 神社 | 49. 河川 | 69. 水族館 |
| 10. 當日往返 | 30. 禪寺 | 50. 溪流 | 70. 展覽會 |
| 11. 一天 | 31. 城堡 | 51. 溪谷 | 71. 順流而下 |
| 12. 半天 | 32. 史跡 | 52. 池沼 | 72. 慶典 |
| 13. ○○小時 | 33. 遺跡 | 53. 濕地 | 73. 廟會日 |
| 14. 市區觀光 | 34. 宅邸 | 54. 高原 | 74. 神轎 |
| 15. 近代建築 | 35. 武士宅邸 | 55. 森林 | 75. 騎射比武 |
| 16. 傳統建築 | 36. 塔 | 56. 洞穴 | 76. 放風箏 |
| 17. 博物館 | 37. 展望台 | 57. 火山 | 77. 古代風俗、衣物展示隊伍 |
| 18. 美術館 | 38. 燈台 | 58. 鍾乳洞 | 78. 盛裝遊行 |
| 19. 資料館 | 39. 紀念碑 | 59. 漁村 | 79. 活動 |
| 20. 鄉土史料館 | 40. 體育場 | 60. 農村 | 80. 紀念活動 |

回答例

1. 介紹去的方法。
2. 可惜，沒有○○。
3. 可以看到○○。
4. 在○○從○○日○○點到○○點營業。
5. 沒有○○但若是○○可以看得到。
6. 對什麼有興趣。
7. 必須申請，申請手續可以在○○辦理。
8. 入場券可以在○○買得到。
9. 可惜，○○已經結束了。
10. 預售票已經賣完了。
11. 當日的入場券在○○從○○開始賣。
12. 入場票已經賣完了。
13. 在這附近買不到入場票。

- | | | | |
|------------|-------------|---------------|------------|
| 81. 音樂會 | 101. 美術展 | 201. 從○○日到○○月 | 241. 終了 |
| 82. 劇場 | 102. 跳蚤市場 | 202. 從○○點到○○點 | 242. 禁止攝影 |
| 83. 公演 | 103. 古董市場 | 203. 入場費 | 243. 禁煙 |
| 84. 電影 | 104. 早市 | 204. 入園費 | 244. 混亂 |
| 85. 書廊 | 105. 陶器市場 | 205. 費用 | 245. 安靜的地方 |
| 86. 戲劇 | 106. 盂蘭盆會舞 | 206. 團體優待 | 246. 空著 |
| 87. 歌劇 | 107. 浴佛會 | 207. 折扣券 | 247. 有名 |
| 88. 音樂劇 | 108. 梅 | 208. 電話號碼 | 248. 風景好 |
| 89. 表演 | 109. 櫻 | 209. 預售票 | 249. 最大的 |
| 90. 馬戲團 | 110. 菖蒲 | 210. 當日票 | 250. 最古的 |
| 91. 歌舞伎 | 111. 菊 | 211. 住址 | 251. 最新的 |
| 92. 文樂 | 112. 紅葉 | 212. 開館時間 | 252. 有趣 |
| 93. 能劇 | 113. 雪祭 | 213. 營業時間 | 253. 受歡迎 |
| 94. 薪能 | 114. 螢火蟲 | 214. 休息日 | 254. 迪士尼樂園 |
| 95. 相撲 | 115. 煙火大會 | 215. 工程中 | |
| 96. 日本舞蹈 | 116. 採水果 | 216. 改裝中 | |
| 97. 日本傳統音樂 | 117. 預約 | 217. 中止 | |
| 98. 雅樂 | 118. 申請 | 218. 雨天延期 | |
| 99. 商品展覽會 | 119. 入場券預售處 | 219. 延期 | |
| 100. 博覽會 | 120. 休館日 | 220. 變更 | |

(3) 緊急時、盗難、病院、苦情、手続き等

まず、質問の番号を選び、〇〇に当たる部分はその下にある単語表の番号より選んで下さい。
〇〇に当たる部分に地名、固有名詞を入れる場合は、ローマ字か漢字で書いて下さい。

質問例

1. わたしは〇〇月〇〇日〇〇時頃、〇〇で〇〇を〇〇したのですが。
2. 〇〇で困っています。どうしたら良いでしょう。
3. 〇〇したいのですが、どこで出来ますか。
4. 〇〇の手続きをしたいのですが。
5. 〇〇をなくしました。
6. 〇〇をとられました。
7. 〇〇を探しています。

回答例

1. 何時、何処で、何を、どうしたのですか。
2. 連絡先を教えます。
3. 〇〇で〇〇出来ます。
4. 〇〇への行き方をご案内します。
5. この近くでは〇〇出来るところはありません。
6. 〇〇へ相談してみても如何ですか。
7. 〇〇には〇〇が必要となります。
8. ここに記入して下さい。
9. 申し訳ありませんが、当方にその情報はありません。
10. トラベルフォンに電話して下さい。

単語表

- | | | | |
|-----------|---------|-------------|------------|
| 1. 通訳 | 19. 盗難 | 37. 予防接種 | 55. 被害届け |
| 2. 友人 | 20. 事故 | 38. 大使館 | 56. 〇〇届け |
| 3. 知人 | 21. 警察 | 39. 領事館 | 57. 証明書 |
| 4. はぐれた | 22. 交番 | 40. 苦情 | 58. 領収書 |
| 5. 迷子 | 23. 救急車 | 41. トラベルフォン | 59. 必要書類 |
| 6. 集合場所 | 24. 病気 | 42. 相談窓口 | 60. 必要記入事項 |
| 7. 呼出し | 25. ケガ | 43. 連絡先 | 61. 証明写真 |
| 8. 待合せ | 26. 諸症状 | 44. 生活情報 | 62. 印鑑 |
| 9. 遺失物係 | 27. 腹痛 | 45. 外国人登録 | 63. 書換え |
| 10. 遺失物 | 28. 頭痛 | 46. 市役所 | 64. 申告 |
| 11. 落とし物 | 29. 吐き気 | 47. 町役場 | 65. 発行 |
| 12. 忘れ物 | 30. 熱 | 48. 入国管理事務所 | 66. 再発行 |
| 13. 荷物 | 31. 病院 | 49. 国際免許 | 67. 弁護士 |
| 14. 財布 | 32. 歯科 | 50. 自動車試験場 | 68. 手数料 |
| 15. 貴重品 | 33. 内科 | 51. レンタカー | 69. 料金 |
| 16. 現金 | 34. 外科 | 52. 旅行傷害保険 | 70. 関係機関 |
| 17. パスポート | 35. 眼科 | 53. 保険会社 | |
| 18. 規則 | 36. 入院 | 54. 手続き | |

韓国語

(3) 긴급시, 도난, 병원, 고충, 수속 등

질문사항

1. 저는 ○○원 ○○일 ○○시경에, ○○에서 ○○을 ○○했습니다만.
2. ○○ 때문에 곤란한 처지입니다. 어떻게 하면 좋을까요?
3. ○○를 하고 싶은데 어디에서 할 수 있을까요?
4. ○○의 수속을 하고 싶은데요.
5. ○○를 분실했습니다.
6. ○○을 도난 당했습니다.
7. ○○을 찾고 있습니다.

질문사항

1. 언제, 어디서, 무엇을 어떻게 하셨는지요.
2. 연락처를 알려 드리겠습니다.
3. ○○에서 ○○할 수 있습니다.
4. ○○에 가는 방법을 안내해 드리겠습니다.
5. 이 근처에는 ○○할 수 있는 곳은 없습니다.
6. ○○에 상담해 보시는 것이 어떨겠습니까?
7. ○○하기 위해서는 ○○이 필요합니다.
8. 여기에 기입해 주십시오.
9. 죄송합니다만, 여기에 그 정보(자료)는 없습니다.
10. 트레블폰에 전화해 주십시오.

단어표

- | | | | |
|----------------|-----------|-------------|------------|
| 1. 통역 | 19. 도난 | 37. 예방접종 | 55. 피해신고 |
| 2. 친구 | 20. 사고 | 38. 대사관 | 56. ○○신고 |
| 3. 아는 사람 | 21. 경찰 | 39. 영사관 | 57. 증명서 |
| 4. (일행을) 놓쳐버렸다 | 22. 파출소 | 40. 고충 | 58. 영수증 |
| 5. 미아 | 23. 구급차 | 41. 트레블폰 | 59. 필요서류 |
| 6. 집합장소 | 24. 병 | 42. 상담창구 | 60. 필요기입사항 |
| 7. 호출 | 25. 부상 | 43. 연락처 | 61. 증명서 사진 |
| 8. 만나기로 한 약속 | 26. 여러 증상 | 44. 생활정보 | 62. 인감 |
| 9. 분실물담당 | 27. 복통 | 45. 외국인등록 | 63. 갱신 |
| 10. 분실물 | 28. 두통 | 46. 시청 | 64. 신고 |
| 11. 분실물 | 29. 구역질 | 47. 구청 | 65. 발행 |
| 12. 분실물 | 30. 열 | 48. 입국관리사무소 | 66. 재발행 |
| 13. 물건 | 31. 병원 | 49. 국제면허 | 67. 변호사 |
| 14. 지갑 | 32. 치과 | 50. 운전면허시험장 | 68. 수수료 |
| 15. 귀중품 | 33. 내과 | 51. 렌터카 | 69. 요금 |
| 16. 현금 | 34. 외과 | 52. 여행상해보험 | 70. 관계기관 |
| 17. 패스포트 | 35. 안과 | 53. 보험회사 | |
| 18. 규칙 | 36. 입원 | 54. 수속 | |

(3) Emergencies, theft, hospital, complaints, procedures, etc.

Questions

1. On ○○, at around ○○, I was ○○ ○○ at the ○○.
2. I am in trouble with ○○. What should I do?
3. I would like to do ○○, but where can I go?
4. I would like to process for ○○.
5. I lost my ○○.
6. My ○○ was stolen.
7. I am looking for ○○.

Answers

1. Tell me when, where, and what happened.
2. I will give you the contact number.
3. You can ○○ at ○○.
4. I will show you how to go to ○○.
5. You will not be able to ○○ around here.
6. Why don't you try consulting with ○○.
7. To ○○, you will need ○○.
8. Please fill this in.
9. I am sorry, but we do not have that information here.
10. Please call the Travel Phone.

Expressions

- | | | | |
|-----------------------|-----------------------|------------------------------------|--|
| 1. Interpretation | 19. Theft | 37. Inoculation | 55. Injury notification |
| 2. Friend | 20. Accident | 38. Embassy | 56. ○○ notification |
| 3. Acquaintance | 21. Police | 39. Consulate | 57. Identification |
| 4. Became separated | 22. Police box | 40. Complaint | 58. Bill of receipt |
| 5. Became lost | 23. Ambulance | 41. Travel Phone | 59. Necessary documents |
| 6. Rendezvous place | 24. Illness | 42. Advice desk | 60. Necessary information to be filled out |
| 7. Paging | 25. Injury | 43. Contact information | 61. Picture for identification |
| 8. Meeting | 26. Symptoms | 44. Living conditions | 62. Personal seal |
| 9. Lost items desk | 27. Stomachache | 45. Foreign resident registration | 63. Re-writing |
| 10. Lost articles | 28. Headache | 46. Ward office | 64. Declaration |
| 11. Lost articles | 29. Nausea | 47. Town hall | 65. Issuance |
| 12. Forgotten items | 30. Fever | 48. Immigration inspection office | 66. Re-issuance |
| 13. Luggage | 31. Hospital | 49. International driver's license | 67. Lawyer |
| 14. Wallet | 32. Dentist | 50. Automobile examination site | 68. Service charge |
| 15. Valuable articles | 33. Internal medicine | 51. Car rental | 69. Fee |
| 16. Money | 34. External medicine | 52. Travel insurance | 70. Related institutions |
| 17. Passport | 35. Ophthalmology | 53. Insurance company | |
| 18. Rules | 36. Hospitalization | 54. Procedure | |

中国語（簡体字）

(3) 緊急、被窃、疾病、申诉、申请手续等**问题例**

1. 我○○月○○日○○点左右，在○○做○○。
2. 因○○困扰着，怎么办好呢？
3. 我想○○，哪里可以呢？
4. 想办○○手续。
5. 掉了○○。
6. 被偷了○○。
7. 在找○○。

回答例

1. 在何时、什么地方、什么东西、怎么样了？
2. 告诉您联络处。
3. 在○○可以○○。
4. 告诉您往○○去的方法。
5. 在这附近没有可以○○的地方。
6. 去○○请教看看如何！
7. 在○○必需有○○。
8. 请在这里填写一下。
9. 不好意思，我们没有那方面咨询。
10. 请打旅游咨询电话问。

语汇表

- | | | | |
|----------|----------|-------------|-------------|
| 1. 翻译 | 19. 被窃 | 37. 预防接种 | 55. 申请受害 |
| 2. 朋友 | 20. 事故 | 38. 大使馆 | 56. 提出申请 |
| 3. 熟人 | 21. 警察 | 39. 领事处 | 57. 证明书 |
| 4. 迷路 | 22. 派出所 | 40. 抱怨 | 58. 收据 |
| 5. 走失 | 23. 救护车 | 41. 旅游咨询电话 | 59. 必要文件 |
| 6. 集合地点 | 24. 生病 | 42. 咨询柜台 | 60. 填写必要事项 |
| 7. 呼叫 | 25. 受伤 | 43. 联络处 | 61. 证明书用的照片 |
| 8. 等候 | 26. 诸种病状 | 44. 生活情报 | 62. 印鉴 |
| 9. 失物中心 | 27. 腰痛 | 45. 外国人登记 | 63. 重写 |
| 10. 遗失物 | 28. 头痛 | 46. 市行政中心 | 64. 申请 |
| 11. 掉落物 | 29. 恶心 | 47. 镇行政中心 | 65. 发行 |
| 12. 遗物 | 30. 发烧 | 48. 入国管理事务所 | 66. 重新发行 |
| 13. 行李 | 31. 医院 | 49. 国际驾驶执照 | 67. 律师 |
| 14. 钱包 | 32. 牙科 | 50. 汽车执照试验场 | 68. 手续费 |
| 15. 贵重物品 | 33. 内科 | 51. 租车 | 69. 费用 |
| 16. 现金 | 34. 外科 | 52. 旅游伤害保险 | 70. 有关机关 |
| 17. 护照 | 35. 眼科 | 53. 保险公司 | |
| 18. 规则 | 36. 住院 | 54. 手续 | |

中国語（繁体字）

(3) 緊急、被竊、疾病、申訴、申請手續等

問題例

1. 我○○月○○日○○點左右，在○○做○○。
2. 因○○困擾著，怎麼辦好呢？
3. 我想○○，那裡可以呢？
4. 想辦○○手續。
5. 掉了○○。
6. 被偷了○○。
7. 在找○○。

回答例

1. 在何時、什麼地方、什麼東西、怎麼樣了？
2. 告訴您連絡處。
3. 在○○可以○○。
4. 告訴您往○○去的方法。
5. 在這附近沒有可以○○的地方。
6. 去○○請教看看如何！
7. 在○○必需有○○。
8. 請填寫於此。
9. 不好意思，我們沒有那方面諮訊。
10. 請打旅遊諮詢電話問。

語彙表

- | | | | |
|----------|----------|-------------|-------------|
| 1. 口譯 | 19. 失竊 | 37. 預防接種 | 55. 報案 |
| 2. 朋友 | 20. 事故 | 38. 大使館 | 56. ○○申請書 |
| 3. 熟人 | 21. 警察 | 39. 領事館 | 57. 證明書 |
| 4. 走散 | 22. 派出所 | 40. 抱怨 | 58. 收據 |
| 5. 走失的小孩 | 23. 救護車 | 41. 旅遊諮詢電話 | 59. 必要文件 |
| 6. 集合地點 | 24. 生病 | 42. 諮詢窗口 | 60. 填寫必要事項 |
| 7. 呼叫 | 25. 受傷 | 43. 連絡處 | 61. 證明書用的照片 |
| 8. 等候碰面 | 26. 諸種病狀 | 44. 生活情報 | 62. 印鑑 |
| 9. 失物中心 | 27. 腹痛 | 45. 外國人登記 | 63. 重寫 |
| 10. 遺失物 | 28. 頭痛 | 46. 市行政中心 | 64. 申請 |
| 11. 掉落物 | 29. 噁心 | 47. 町行政中心 | 65. 發行 |
| 12. 遺忘物品 | 30. 發燒 | 48. 入國管理事務所 | 66. 重新發行 |
| 13. 行李 | 31. 醫院 | 49. 國際駕駛執照 | 67. 律師 |
| 14. 錢包 | 32. 牙科 | 50. 汽車駕照考場 | 68. 手續費 |
| 15. 貴重物品 | 33. 內科 | 51. 租車 | 69. 費用 |
| 16. 現金 | 34. 外科 | 52. 旅遊傷害保險 | 70. 相關單位 |
| 17. 護照 | 35. 眼科 | 53. 保險公司 | |
| 18. 規則 | 36. 住院 | 54. 手續 | |

3. 宿泊施設での外国語会話

韓国語

チェック・イン	체크인
1. いつご宿泊ですか？	1. 언제 숙박하십니까?
2. 何泊のご予定ですか？	2. 몇일동안 숙박하실 예정입니까?
3. 何名さまで何部屋が必要ですか？	3. 몇분에 방은 몇개 필요하십니까?
4. 申し訳ございませんが、満室です。	4. 미안합니다. 만원입니다.
5. はい、お部屋を用意出来ます。	5. 예, 방이 있습니다.
6. ご希望のお部屋のタイプは？	6. 어떤 방을 원하십니까?
7. お部屋は和室になります。	7. 방은 일본식 다다미입니다.
8. この料金には室料と二食分(朝食・夕食)の料金が含まれています。	8. 이 요금에는 숙박료와 두끼의(아침・저녁) 식사요금이 포함되어 있습니다.
9. お食事はどうされますか？	9. 식사는 어떻게 하시겠습니까?
10. 夕食は洋食にされますか？和食にされますか？	10. 저녁식사는 양식입니까? 일식입니까?
11. ご宿泊の料金はこのようになります。(円)	11. 숙박요금은 이렇게 됩니다.(엔)
12. 申し訳ございません。それは出来ません。他のホテルをお探し下さい。	12. 미안합니다만, 그렇게는 할수없습니다. 다른 호텔을 알아보십시오.
13. お支払いがクレジットカードの場合は、カードをご提示の上、サインをお願い致します。	13. 신용카드 카드로 지불하실 경우에는 카드제시 및 싸인을 부탁드립니다.
14. 当館の料金は、特にお断りしていない場合、下記の表示になっています。	14. 호텔요금은 특별히 말씀드리지 않는 한 이렇습니다.
15. お客様のお部屋は () 号室です。	15. 손님 방은 ()호실입니다.
16. これがお部屋の鍵です。チェックアウトの時、必ずフロントに返却して下さい。	16. 방 열쇠입니다. 체크아웃하실때 반드시 프론트에 돌려주십시오.
17. 部屋に入る際は靴やスリッパは脱いで下さい。	17. 방에 들어가실 때는 구두나 슬리퍼를 벗어주십시오.
18. それでは、お部屋でごゆっくりおくつろぎ下さい。	18. 그럼 방으로 모시겠습니다. 편히 쉬십시오.

食事

1. お食事はこの部屋にお持ちします。
2. お食事は ()階の ()の間でお出しいたします。
3. お食事は何時になさいますか？
4. お食事は (時 分) から (時 分) までです。
5. お食事の時のお飲み物は何に致しますか？
6. お食事は和食です。
7. お食事が済みましたら、係の者が、お布団を敷きに参ります。

チェックアウト

1. チェックアウト・タイムは () 時以前です。
2. チェックアウト・タイムが遅くなる場合、前もってフロントに連絡して下さい。
3. チェックアウト以後は、必要ならば荷物はクロークまたはフロントにお預け下さい。
4. お勘定はフロントでお願い致します。
5. お勘定はお部屋にご請求にうかがいます。

식사

1. 식사는 방으로 가져가겠습니다.
2. 식사는 ()층 ()호실에 준비하겠습니다.
3. 식사는 몇시에 하시겠습니까?
4. 식사는 (시 분)부터 (시 분) 까지입니다.
5. 식사시 음료수는 무엇으로 할까요?
6. 식사는 일식입니다.
7. 식사가 끝나면 잠시후 종업원이 이불을 깔아드립니다.

체크아웃

1. 체크아웃시간은 ()시 이전입니다.
2. 체크아웃시간이 늦어질 경우에는 사전에 프론트로 연락해 주십시오.
3. 체크아웃이후에 필요하시면 짐은 클로크나 프론트에 맡겨주십시오.
4. 계산은 프론트에서 해주십시오.
5. 계산은 방으로 가서 청구하겠습니다.

英語

チェック・イン

1. いつご宿泊ですか？
2. 何泊のご予定ですか？
3. 何名さまで何部屋が必要ですか？
4. 申し訳ございませんが、満室です。
5. はい、お部屋を用意出来ます。
6. ご希望のお部屋のタイプは？
7. お部屋は和室になります。
8. この料金には室料と二食分(朝食・夕食)の料金が含まれています。
9. お食事はどうされますか？
10. 夕食は洋食にされますか？和食にされますか？
11. ご宿泊の料金はこのようになります。(円)
12. 申し訳ございません。それは出来ません。他のホテルをお探し下さい。
13. お支払いがクレジットカードの場合は、カードをご提示の上、サインをお願い致します。
14. 当館の料金は、特にお断りしていない場合、下記の表示になっています。
15. お客様のお部屋は () 号室です。
16. これがお部屋の鍵です。チェックアウトの時、必ずフロントに返却して下さい。
17. 部屋に入る際は靴やスリッパは脱いで下さい。
18. それでは、お部屋でごゆっくりお過ごし下さい。

CHECK-IN

1. When do you want to stay?
2. How many nights do you (plan to) stay?
3. How many people and how many rooms do you need?
4. I am sorry, but we are fully booked.
5. Yes, we can arrange the room for you.
6. What kind of room would you like?
7. Your room will be a Japanese-style room.
8. The rate includes the room and two meals. (breakfast and dinner)
9. What about meals?
10. Would you like to have western-style or Japanese-style dinner?
11. This is your room rate. (¥)
12. I am sorry, but we can't do it. Please look for another hotel.
13. If you pay with credit card, please show me the card and put your signature.
14. The room rate is as follows, except for special cases.
15. Your room is ().
16. This is your room key. Please return it to the front desk when you check out.
17. Please remove your shoes or slippers when entering the room.
18. I will show you to your room. Please make yourself at home.

食事

1. お食事はこの部屋にお持ちします。
2. お食事は () 階の () の間でお出しいたします。
3. お食事は何時になさいますか？
4. お食事は (時 分) から (時 分) までです。
5. お食事の時のお飲み物は何に致しますか？
6. お食事は和食です。
7. お食事が済みましたら、係の者が、お布団を敷きに参ります。

チェックアウト

1. チェックアウト・タイムは () 時以前です。
2. チェックアウト・タイムが遅くなる場合、前もってフロントに連絡して下さい。
3. チェックアウト以後は、必要ならば荷物はクロークまたはフロントにお預け下さい。
4. お勘定はフロントでお願い致します。
5. お勘定はお部屋にご請求にうかがいます。

MEAL

1. Meal will be brought to your room.
2. Please have your meal at () on the () floor.
3. At what time would you like your meal?
4. The meal is served from () to ().
5. What kind of drink would you like with your meal?
6. The meal is Japanese food.
7. After the meal, a maid will come to your room to make up your bed.

CHECK-OUT

1. Check-out time is () o'clock.
2. If you wish to check out after check-out time, please inform the front desk beforehand.
3. After you check out, you can leave your luggage at the cloakroom or front desk, if necessary.
4. Please settle your accounts at the front desk.
5. We will call on you to collect your bill in your room.

中国語（簡体字）

チェック・イン

1. いつご宿泊ですか？
2. 何泊のご予定ですか？
3. 何名さまで何部屋が必要ですか？
4. 申し訳ございませんが、満室です。
5. はい、お部屋を用意出来ます。
6. ご希望のお部屋のタイプは？
7. お部屋は和室になります。
8. この料金には室料と二食分(朝食・夕食)の料金が含まれています。
9. お食事はどうされますか？
10. 夕食は洋食にされますか？和食にされますか？
11. ご宿泊の料金はこのようになります。(円)
12. 申し訳ございません。それは出来ません。他のホテルをお探し下さい。
13. お支払いがクレジットカードの場合は、カードをご提示の上、サインをお願い致します。
14. 当館の料金は、特にお断りしていない場合、下記の表示になっています。
15. お客様のお部屋は () 号室です。
16. これがお部屋の鍵です。チェックアウトの時、必ずフロントに返却して下さい。
17. 部屋に入る際は靴やスリッパは脱いで下さい。
18. それでは、お部屋でごゆっくりおくつろぎ下さい。

到达登记

1. 什么时候住进来？
2. 预定住几天？
3. 有几位、需要几间房间？
4. 对不起，已经客满。
5. 是的，还有空房。
6. 希望何种样式的房间？
7. 房间是日本式的。
8. 此金额包括房间和两餐（早餐和晚餐）的费用。
9. 要如何用餐？
10. 晚餐是要西餐还是日本料理？
11. 住宿费用总共是这些。（日元）
12. 对不起，这个金额无法接受，请再找别家旅馆。
13. 使用信用卡结账时，请出示卡片和签名。
14. 特殊状况除外，本馆的费用表示如下。
15. 阁下的房间是 () 号房。
16. 这是房间的钥匙。结账离开时请务必交还柜台。
17. 进入房间时请脱鞋。
18. 这就带路。请舒适地休息。

食事

1. お食事はこの部屋にお持ちします。
2. お食事は（ ）階の（ ）の間でお出しいたします。
3. お食事は何時になさいますか？
4. お食事は（ 時 分）から（ 時 分）までです。
5. お食事の時のお飲み物は何に致しますか？
6. お食事は和食です。
7. お食事が済みましたら、係の者が、お布団を敷きに参ります。

チェックアウト

1. チェックアウト・タイムは（ ）時以前です。
2. チェックアウト・タイムが遅くなる場合、前もってフロントに連絡して下さい。
3. チェックアウト以後は、必要ならば荷物はクロークまたはフロントにお預け下さい。
4. お勘定はフロントでお願い致します。
5. お勘定はお部屋にご請求にうかがいます。

关于餐点

1. 餐点将送到这间房间。
2. 餐点在（ ）楼的（ ）厅进行。
3. 几点用餐点？
4. （ 点 分）到（ 点 分）是餐点时间。
5. 餐点是喝什么饮料？
6. 餐点时日本料理。
7. 如果用餐完毕，稍待一会服务人员将前去铺床。

离开

1. 结账离开时间是在（ ）点以前。
2. 若要延迟结账离开时间，请事先通知柜台。
3. 结账后，若有必要，可将行李存放在携带品寄存处或柜台。
4. 结账请到柜台。
5. 到房间进行结账。

中国語（繁体字）

チェック・イン

1. いつご宿泊ですか？
2. 何泊のご予定ですか？
3. 何名さまで何部屋が必要ですか？
4. 申し訳ございませんが、満室です。
5. はい、お部屋を用意出来ます。
6. ご希望のお部屋のタイプは？
7. お部屋は和室になります。
8. この料金には室料と二食分(朝食・夕食)の料金が含まれています。
9. お食事はどうされますか？
10. 夕食は洋食にされますか？和食にされますか？
11. ご宿泊の料金はこのようになります。(円)
12. 申し訳ございません。それは出来ません。他のホテルをお探し下さい。
13. お支払いがクレジットカードの場合は、カードをご提示の上、サインをお願い致します。
14. 当館の料金は、特にお断りしていない場合、下記の表示になっています。
15. お客様のお部屋は () 号室です。
16. これがお部屋の鍵です。チェックアウトの時、必ずフロントに返却して下さい。
17. 部屋に入る際は靴やスリッパは脱いで下さい。
18. それでは、お部屋でごゆっくりおくつろぎ下さい。

到達登記

1. 什麼時候住進來？
2. 預定住幾晚？
3. 有幾位、需要幾間房間？
4. 對不起，已經客滿。
5. 是的，還有空房。
6. 想要甚麼型式的房間？
7. 房間是和式房。
8. 此金額包括房間和兩餐（早餐和晚餐）的費用。
9. 要如何用餐？
10. 晚餐是要西餐還是日本料理？
11. 住宿費用總共是這些（日圓）。
12. 對不起，恕難從命。請再找別家旅館。
13. 使用信用卡結帳時，請出示卡片和簽名。
14. 除特殊情況外，本館的費用如下。
15. 您的房間是 () 號房。
16. 這是房間的鑰匙，結帳離開時請務必交還櫃台。
17. 進入房間時請脫鞋。
18. 那麼就請您在客房內放鬆地休息。

食事

1. お食事はこの部屋にお持ちします。
2. お食事は（ ）階の（ ）の間でお出しいたします。
3. お食事は何時になさいますか？
4. お食事は（ 時 分）から（ 時 分）までです。
5. お食事の時の飲み物はなにに致しますか？
6. お食事は和食です。
7. お食事が済みましたら、係の者が、お布団を敷きに参ります。

チェックアウト

1. チェックアウト・タイムは（ ）時以前です。
2. チェックアウト・タイムが遅くなる場合、前もってフロントに連絡して下さい。
3. チェックアウト以後は、必要ならば荷物はクロークまたはフロントにお預け下さい。
4. お勘定はフロントでお願い致します。
5. お勘定はお部屋にご請求にうかがいます。

關於餐點

1. 餐點會為您送到房間。
2. 餐點在（ ）樓的（ ）廳進行。
3. 請問幾點用餐？
4. （ 點 分）到（ 點 分）是用餐時間。
5. 用餐時要喝什麼飲料？
6. 餐點是日本料理。
7. 用餐完畢後，服務人員將會前來為您鋪床。

離開

1. 請在（ ）點前辦理退房。
2. 若退房時間可能延遲，請事先通知櫃台。
3. 退房後若有需要，可將行李寄放在衣帽間或櫃台。
4. 請到櫃檯結帳。
5. 將會到房間為您結帳。

訪日外国人受入接遇教本（事例・基本会話集）

2009年2月発行

発行：観光庁

〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3

TEL 03-5253-8111（代表）

編著：株式会社ジェイ・アイ・シー

旅の販促研究所

Yōkoso!
JAPAN