

外国からのお客様を
お迎えするために

ยินดีต้อนรับ

환영

インバウンド

歡迎

Welcome

多言語表示マニュアル

ようこそ！



おんせん県おおいた

はじめに

ここ数年、「インバウンド」というキーワードを耳にする機会が増えてきました。
それに伴い、インバウンドビジネスについての注目度が非常に高まっています。

背景には、少子高齢化の進行や外国人観光客が日本にもたらす経済効果、
そして2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催決定などがあります。

公益社団法人ツーリズムおおいたでは、
「外国人観光客が増えているが、どんな受入整備をしたらいいかわからない」

「これからもっと外国人を受け入れていきたい」などと
お考えの県内観光関係企業・事業者の方々に役立てていただけるよう、
本書「インバウンド 多言語表示マニュアル」を制作いたしました。

記事内容・表記ツール等をご参照・ご活用いただき、
海外からのお客様が「大分に来てよかった」と満足し、
感動していただけるように取り組んでいただけたら幸いです。

※本書電子版マニュアルはこちらからダウンロードできます



<http://www.visit-oita.jp/books/>

Part

1

インバウンドの基礎知識・心得編

●まずは、知っておきたい基本情報	P2
●外国人観光客受入にあたって大切なこと	P5
●もっとも重要なのは「おもてなし」のころ	P6
●基本を抑えたら、次のステップへ	P8
●各国の特性	P10
●トラブル事例とその対策	P26
●事例紹介	P28
●受け入れに役立つウェブサイト	P30

Part

2

活用！お役立ち多言語ツール編

●自己チェックシート	P33
●コミュニケーションツール	P38
●多言語POPツール	P50
●各国サイズ換算表	P61
●緊急災害時のコミュニケーションカード	P62
●アイコン・ピクトグラム集	P64

まずは、
知っておきたい基本情報

外国人観光客受入にあたって
大切なこと

もつとも重要なのは
「おもてなし」のこころ

基本を抑えたら、
次のステップへ

各国の特性

トラブル実例とその対策

実例紹介

受け入れに役立つ
WEBサイト

Part

1

インバウンドの

基礎知識・心得 編

まずは、知っておきたい基本情報

インバウンドとは？

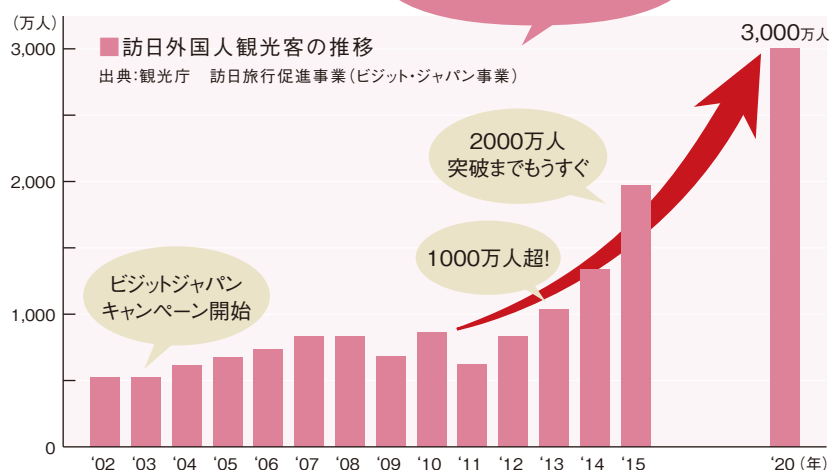
近年、よく耳にする「インバウンド」という言葉ですが、その意味をご存じでしょうか。観光分野で使われるこの「インバウンド」という言葉は、**外国から日本へやってくる観光客**のことを指しています。

レジャーだけでなく、ビジネスでの出張や国際会議で訪日する人、また日本にいる親戚や友人を訪れる人など、日本を訪れる目的はさまざま。そして、それらすべての**外国人観光客に対して事業を行うことを「インバウンドビジネス」と呼びます。**



どのくらいの外国人観光客が日本を訪れているのでしょうか

2003年から日本政府が掲げていた「年間1000万人」という目標を2013年に突破し、その後も**高い伸び率を記録している訪日外国人客数**。東京でオリンピック・パラリンピックが開催される2020年までに「年間2000万人」という目標が立てられていましたが、2015年ですでに1,973万人に達したことから、目標を大幅に引き上げる予定です。



急激な増加の要因は……

- クルーズ船の寄港増加
- 航空路線の拡大
- 燃油サーチャージの値下がりによる航空運賃の低下
- これまでの継続的な訪日旅行プロモーションによる訪日旅行需要の拡大

さらに

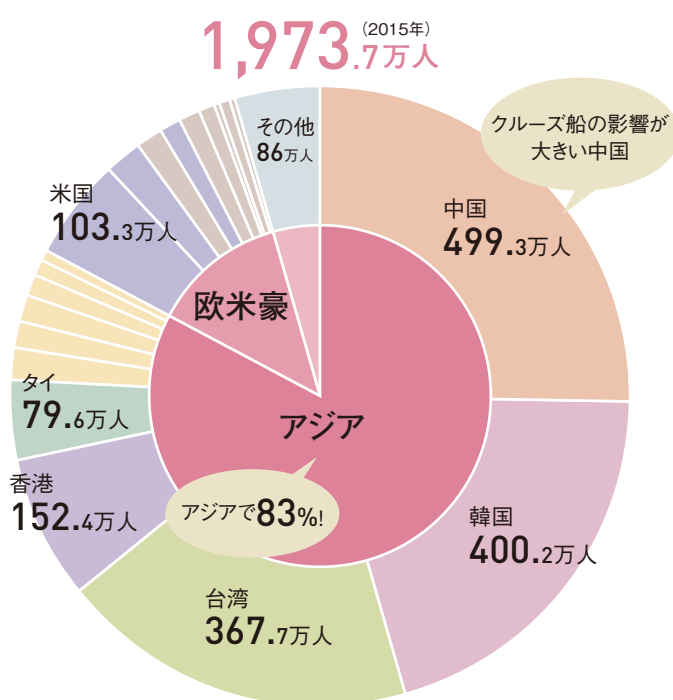
- 円安による割安感の定着
- ビザの大幅緩和
- 消費税免税制度の拡充等

も増加を後押ししたと言われています。



参考:日本政府観光局(JNTO)「平成27年 訪日外客数・出国日本人数」

どの国や地域の人が多く来ているのでしょうか



2015年の訪日外客数は前年比47.1%増の1,973万7000人。国・地域別に見てみると、1位は、前年比107.3%増となった中国。次いで韓国、台湾という結果に。香港やタイ、ベトナム、フィリピン、インドネシアなどの国や地域を含めると、実にアジアで全体の83%を占めています。ビザの緩和や円安に加えて、アジア各国の高い経済成長なども影響しているようです。欧米市場でも、アメリカが初めて100万人を超えるなど、多くの国や地域で、年間での過去最高を記録しています。

■ 訪日外客数のシェアの比較
出典: 日本政府観光局 (JNTO)

■ 2015年 訪日外客数 (JNTO推計値)
出典: 日本政府観光局 (JNTO)

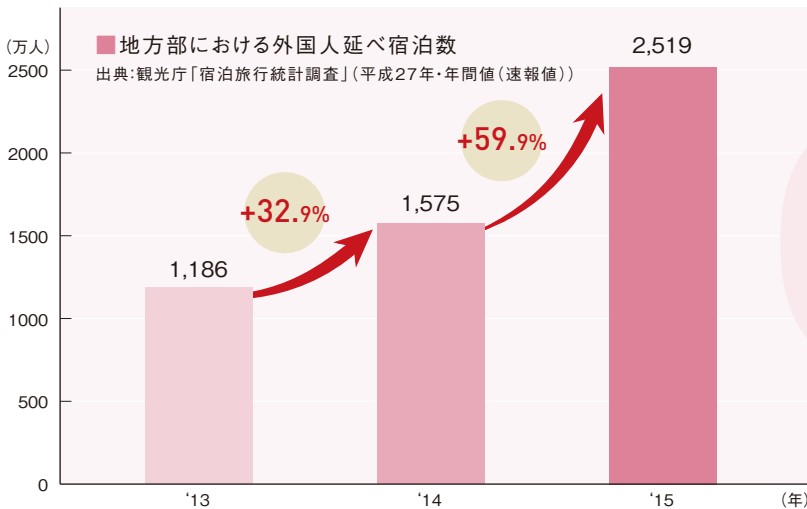
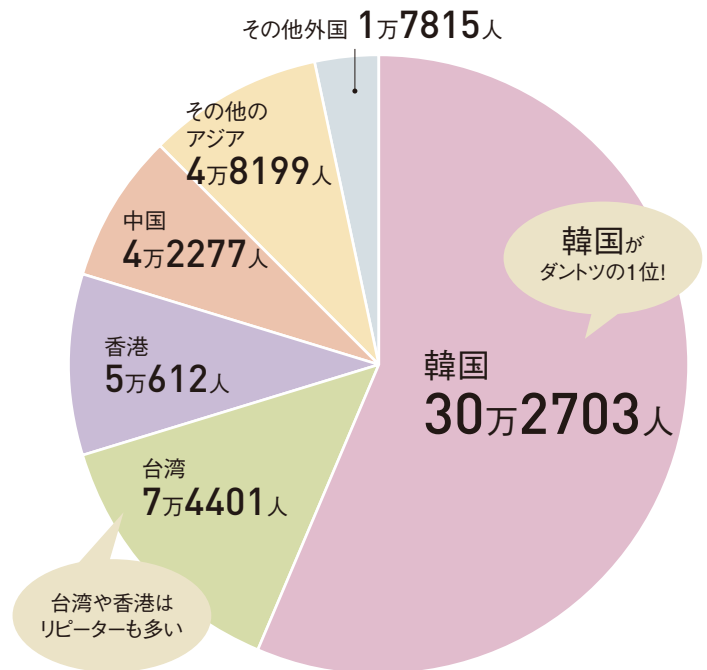
	2014年	2015年	伸率 (%)
総数	13,413,467	19,737,400	47.1
韓国	2,755,313	4,002,100	45.3
中国	2,409,158	4,993,800	107.3
台湾	2,829,821	3,677,100	29.9
香港	925,975	1,524,300	64.6
タイ	657,570	796,700	21.2
シンガポール	227,962	308,800	35.5
マレーシア	249,521	305,500	22.4
インドネシア	158,739	205,100	29.2
フィリピン	184,204	268,300	45.7
ベトナム	124,266	185,400	49.2
米国	891,668	1,033,200	15.9
英国	220,060	258,500	17.5
フランス	178,570	214,300	20.0

では

大分県に多く滞在(宿泊)している国や地域はどこでしょう

一方、大分県はどうでしょうか。2015年の宿泊客でみると、**総数53万6007人、前年比160%**とこちらも高い伸びを見せています。日帰りでの観光客も多いことを想定すると、実際に大分県を訪れた人の数はさらに増えているはずです。

■大分県の外国人宿泊客数と内訳(2015年)
出典:大分県観光統計調査



現在はまだ、初めて日本を訪れるという人も多く、東京～大阪間のゴールデンルートに目的地が集中している傾向がありますが、今後リピーターとして再訪する外国人観光客が増えるにつれ、地方を訪れる人も増えていくでしょう。



Point



ここも注目!

訪日外国人観光客1人の旅行消費額は、日本人の国内観光客1人の**2~3倍**とされています。宿泊、飲食、交通、娯楽、買い物など多岐に渡って**大きな経済効果**が期待できます。

さまざまな国や地域の人たちを気持ちよく迎えるにあたり、できる準備を今からはじめておきましょう!



外国人観光客受入にあたって大切なこと

外国人観光客を受け入れるために整備することは、多岐に渡って山のようにあります。しかし、すべてに対応し、完璧に整備することは難しいでしょう。大切なのは、「どこまで整備するか」をきちんと決めて取り組むこと。そして取り組んだことをしっかり発信することです。

まずは、
知っておきたい基本情報

外国人観光客受入にあたって
大切なこと

受け入れ整備には例えばこのようなことがあります

組織・社内を整備する

- インバウンド担当者の配置
(外国人の活用も)
- PDCAを回すための
運営ルール
- 外部企業・団体との連携
など

インフラを整備する

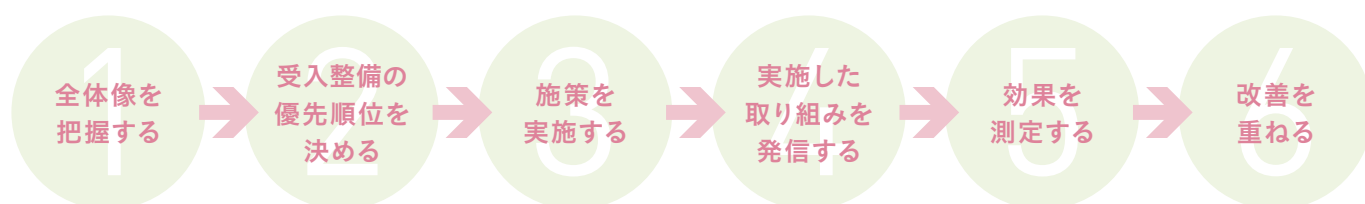
- 外国語による標識・POP
- 免税対応サービスの充実
- クレジットカード決済の対応、
ATMキャッシングの設置
- 無料Wi-Fi設置をはじめと
するインターネット環境 など

スタッフ教育を整備する

- 語学力の向上
- 災害時対応のルール・手順
- インバウンドに関するノウハウ、
市場動向、
成功事例の情報共有
など

すぐに取り組めることもあれば、時間や費用がかかる項目もあります。まずは外国人観光客の全体像と自社の経営資源を把握して、力を注ぐポイントに優先順位をつけてみましょう。国や年代のターゲットを絞るなども考えられます。

■ 取り組みのステップ



目指すは、外国人観光客のこんな行動循環

知る 利用する 感動する 好きになる 広める



発信しないと伝わらない



取り組みが実を結ぶ！



ファンが発信してくれる

もっとも重要なのは「おもてなしのこころ」

「外国人観光客を受け入れたいけれど、言語対応できるスタッフがいないので…」と思われる方も多いかもしれません。確かに最良なのは、流ちょうな外国語でお客様に対応することですが、すぐに語学をマスターすることは難しいですし、語学よりも大切な要素があります。

それは、「おもてなしのこころ」です。外国人が日本に来て「感激した」とよく口にするのが、礼儀正しい挨拶、丁寧なものの扱い方、親切な心づかい。日本に根付いている、笑顔での丁寧な接客は海外でも高く評価されているポイントです。言葉が通じていなくても、「日本人の思いやりの精神」は、外国人観光客にしっかりと伝わっているのです。

インバウンドにおける 「おもてなし」とは…相手を知ること

外国での生活習慣や商習慣を知っておくことも大事。よい接客・サービスはそこから生まれます。ただし、日本人は「違うことに慣れていない」傾向があります。文化が違えば言葉だけでなく、食べるものも、着るものも、マナーも違います。その違いに対して、「変だな」「おかしい」などと思ってしまうと、表情や態度に表れてしまうものです。気をつけましょう。

外国人はマナーが悪い、という声も聞きますが、これも「悪いのではなく、知らない」ことが多いのです。温泉の浴槽にタオルを持ち込んだり、セルフサービスの飲食店で食器を下げなかったり、文化の違いから生まれる行動が誤解を与えることはよくあります。不満を持って距離をおくことよりも、日本のルールを教えてあげることが先決。マナーを理解して守ってもらえるよう伝えてみてください。



外国人は自分好みのカスタマイズが好きで、臨機応変な対応を好みます。予期せぬリクエストを受けた場合の対応方法も準備しておいた方がいいでしょう。

とはいえ、「できること」と「できないこと」はしっかりと線引きすることも必要です。要望にできるだけお応えしたいと思うことは大切ですが、お店で対応しきれないことまで対応しようとする、トラブルの元になる可能性があります。「何ができるか」だけでなく、「何ができないか」もはっきりさせておき、曖昧に対応しない方が親切な場合もあることを覚えておきましょう。

基本的な店のサービスについても同様です。例えば、宗教上食べられないものは料理から外す、正座に慣れていない方にはテーブル席を案内する、など日本のお客様に提供するような心配りは喜ばれますが、外国人だからと言って特別扱いをする必要はありません。日本文化に触れることを期待している方も多いため、ほかの日本人のお客様と同じ体験、同じ食事、同じ過ごし方の提供で構わないのです。



柔軟な接客対応を。でも特別扱いは不要！

観光客の目線を意識し、寄り添う

受け入れる側にとってはたくさんのお客様の1人かもしれませんが、もしかしたら、外国人旅行者にとっては一生に一度の訪問かもしれません。そこで受けた印象が、よくも悪くも大分のイメージとして強く残ることがあります。

海外旅行の経験がある方はそれを思い出してみてください。知らない場所で過ごすことは楽しみでもあり、不安もつきまといます。そんな中、地元の人とのちょっとした触れ合いやコミュニケーションによってテンションが上がったり、その土地を「好きになった」「また来たい」と思ったりすることもあるでしょう。

自分が旅先で受けた気持ちのよい対応は、きっと外国人観光客にとっても同じことです。

「支払の際にひと声かけてくれた」「商品を一生懸命探してくれた」そんな些細なことが、彼らの旅を印象づけるかもしれません。



間をつなぐワンフレーズの外国語を覚えておきましょう

日本語を話せない外国人が来店した際、慌てて何も言わずに多言語対応可能なスタッフを呼んだり、ツールを取り出したりするのではなく、簡単なワンクッションの言葉を伝えると印象が違います。

Please
let me use
a conversation
sheet.

会話シートを利用させてください

Please wait
a moment.

少々お待ちください



日本語がわかる方もいるので、会話には注意を

たとえ日本語を話していない外国の方としても、スタッフ間の会話を理解している場合もあります。「日本語が分からないから大丈夫」と思いこんで、不用意な発言をしたりしないように気をつけましょう。



基本を抑えたら、次のステップへ

外国人観光客が、 日本滞在中に感じた不満は？

おもてなしのこころ構えを持つことができれば、とにかく実践してみることです。実は外国人観光客が日本滞在中に感じた不満の中には、接客やサービスに関するものも少なくありません。

無視されているような感じがした

目を合わせてくれなかった

コミュニケーションがまったく取れなかった

このような声は、現場での接客意識によってかなり解消されるはずです。不足している語学力は、表情や身振りでのコミュニケーションや多言語ツールなどを使用してカバーしましょう。

■外国人観光客の不満ランキング TOP5
※日経MJ調査(2014年1月下旬)実施より

1位	外国語サービスが少ない
2位	無料Wi-Fiの整備が遅れている
3位	飲食店の食券システムが分からない
4位	飲食店で食べ方を教えてくれない
5位	現金しか使えない店が多い



すぐに



外国語サービス

言語の問題をサポートしてくれるのがさまざまな多言語ツールです。

施設内の案内表示やリーフレットのほか、飲食店なら英語(もしくは多言語)と写真を添えたメニュー(→P53)、宿泊施設なら温泉の入り方(→P58)、小売店なら商品のPOP(→P55)を設置するなど、用意できるものはたくさんあります。食券システムにも外国語での説明書き(→P52)を添えておけば、トラブルも減少するでしょう。

■多言語ツール例

メニュー

外国語に加えて写真を添えたり、食材や食べ方が分かるとなおよし。

POP、商品案内など

簡単な商品の説明を添えたり、売れ筋ランキングなどを掲示する。

パンフレット リーフレット

施設の基本情報など。サービス内容や注意事項を記載して案内時に使用することもできる。

コミュニケーション ツール

その国の言語を指さしながら接客できるシートや小冊子。

翻訳ソフト (タブレット、アプリ)

翻訳アプリや会話集をタブレット等にダウンロードして使用する。

コールセンター

オペレーターと三者通話で利用できる通訳専用のコールセンター。

できそうな不満解消インバウンド対策！

無料Wi-Fi

以前は旅先ではガイドブックや地図を片手に移動するケースも多かったのですが、最近では、目的地へのアクセス方法、施設の基本情報などをスマートフォンやタブレットで検索して確認することが主流です。食事や買い物のスポットも来日してから検索することもしばしば。

加えて

旅先の自分の写真をSNSにアップして、友達との共有や情報発信をしたい

頼まれたお土産がまっているか、店頭から写真を送って確認したい

なども、インターネットが必要となる理由です。国際ローミングやデータ通信ではなく、無料Wi-Fiを通じてネットにアクセスがしたいのです。Wi-Fiを設置した後、店頭で情報をSNSにアップしてくれたらプレゼントを提供！というサービスを始めて効果があがった例もあります。

整備ができれば、「無料Wi-Fi」が利用できることを広く周知する、パスワードを分かりやすく掲示(→P50)するなどの点もお忘れなく。



カード決済

外国では少額の買い物でもカードを使うことが多いため、現金しか使えない店が多いと面倒で「買い控え」が発生することもあります。特に旅行中は、多額の現金を持ち歩くことを避けたいですし、日本での両替は不便だと言われています。海外発行のカードでのキャッシングができるATMも限られているので、お金にまつわる不便さは否めません。

購入を促すためにも、カード決済の導入を検討するとよいでしょう。導入後は、カードが使えるという情報(→P55)を店頭やレジ付近に明示することも大切です。

中国人観光客は「銀聯(ぎんれん)」と呼ばれるクレジットカード(多くはデビットカード)を利用していることが多いので、中国の方を対象にしたいなら銀聯カード対応は必須です。また金額を伝える時は電卓を使用するなどして、スムーズな会計を工夫してみてもいいです。



中国人観光客には必須!

海外の文化を知って、 理解を深める

どういった点に気をつければいいか知っておくと安心で、
対応もスムーズに行うことができます。

ここでは外国人観光客を受け入れる上で、知っておく
と役立つ共通のポイントをご紹介します。

「値引きして」と言われたら コミュニケーションのひとつと考え、 笑顔と知恵で対応しましょう

「これだけ買ったのだから1個おまけして」や「値引きして」など、外国人旅行者から言われることがあるかもしれません。特に東アジアの国々ではこのような交渉が、日常の買い物でのコミュニケーションとして定着しています。

できることがあれば（例：ちょっとしたノベルティを渡すなど）対応し、できない場合は、きっぱりとできないことを伝えましょう。あまりに多くて困るようでしたら「値引きはできません」のPOP対応も一つの手段です。

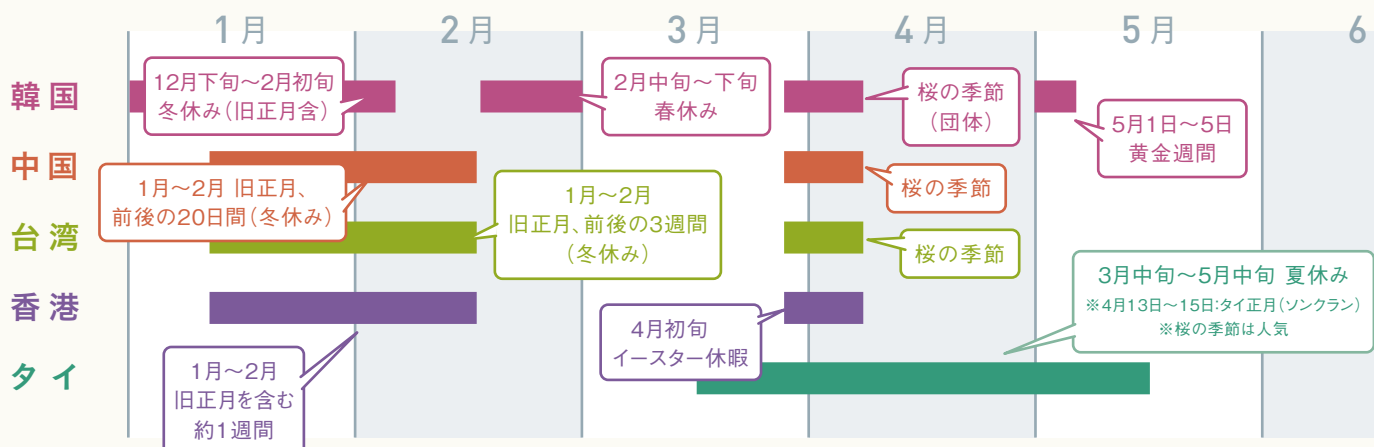
「サンプル品」を出す、 最後は中身をみせて確認！

「サンプル品を店頭に出していても、他の袋に入っている商品を外国人のお客様が出してしまった」という話をよくききます。無断であけるのはよくないですが、本当にその商品が自分の欲しいものなのか確かめたいという気持ちからの行動ととらえましょう。

「わかりやすくサンプル品を提示」した上で、お買い上げになる前に、箱や袋から出して中身を確認して会計をすすめましょう。もし、触れられたくない場合は「触れないでください」(→P65)や、「(壊れやすいので)取扱いに注意」などのPOPやマーク表示をしましょう。

各国の休暇と旅行シーズン

それぞれの国の休暇を知っておくことで、訪問を予測して備えることができます。

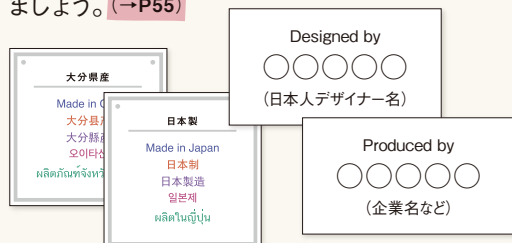


店での食べ歩きには、POPやサインでスマートな注意喚起を

韓国や中国、台湾、タイなどの東南アジアでは、ストリートだけでなく、商業施設の中でも食べながらショッピングしている場面をよくみます。日本ほどマナー違反の意識を持っていないので、事前に注意を促しましょう。「店内への持ち込み禁止」などのPOP(→P51)やサインを指して、笑顔で伝えましょう。

「Made in Japan / 日本製」はアピールポイント!

「日本の製品は、安心の素材で作られ、クオリティが高い」というのは、訪日外国人の誰もが認めるところ。しかし、そうでない製品の場合でも、製造過程や品質管理が「JAPAN QUALITY」であることを強調しましょう。(→P55)



／ やってはいけない ／

NG集

日本でOKでも、外国の方にとってはNGなこと、不快に思われることもあります。

1

子どもの頭をさわる

タイをはじめ世界の多くの国では、「子どもの頭には精霊が宿る」など信じられています。「かわいい」という気持ちから触る日本の感覚とはまったく違うのでご注意ください。絶対にしないようにしましょう。



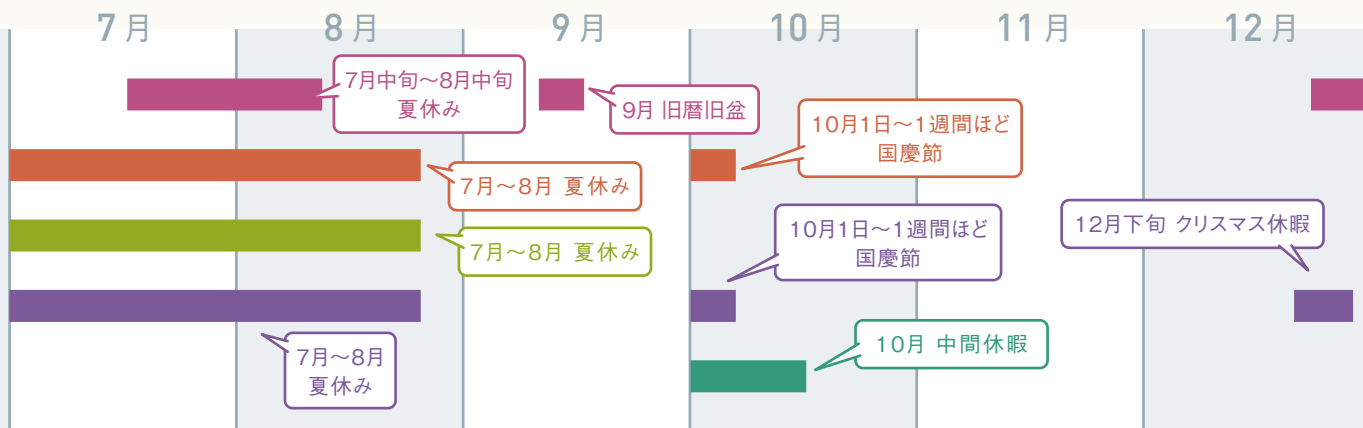
2

「OK」「ピース」などのハンドサインは国によって侮辱や揶揄などを意味します。

例えば「OK」のサインは、フランス人にとっては「役に立たない」などの意味で失礼にあたります。日本人がよくする「ピースサイン」も、手のひらが自分の方に向いていると、イギリスやオーストラリアでは、侮辱や揶揄を意味します。必要がなければ、あえて指でいろんな形を示すハンドサインをしない方がいいでしょう。



旧正月をはじめ各国の祝日は、年によって異なる場合があります。



韓国人の旅のテーマは「Healing」。近くて身近な九州には、2泊3日程度で気軽に訪れる傾向があります。温泉やゴルフ、トレッキングなど目的が明確な旅も人気です。滞在日数は短いですが、訪日人数もリピーターも多いため、引き続き大きなマーケットとして期待できるでしょう。

基本 ポイント

言語

「韓国語」文字はハングルと呼ばれる表音文字

※言葉の4分の1弱は日本語と発音が似ている漢字から由来する言葉「漢字語」が使われている。

例) インキ(人気)、ムリョ(無料)

若い方は英語を話せる人も多く、リピーターの中には簡単な日本語を話す人も少なくありません。

気質

● 目上の人を敬う。家族・親族を大切にする

儒教の精神に基づき、目上の人、年長者を敬う傾向があります。

● 感情表現がストレートで、自己主張も強い

一般的に曖昧なことを嫌います。要望や希望、反対にクレームもストレートに表現します。

冷静かつ迅速に対応することが望まれます。

● スキンシップを好む

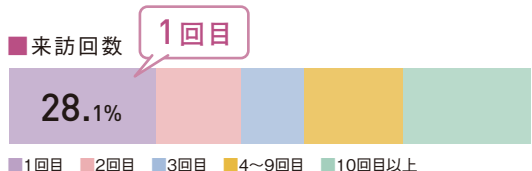
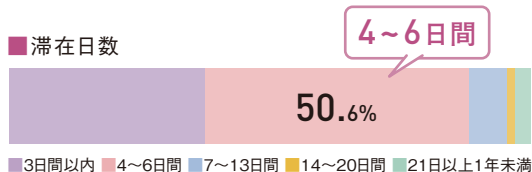
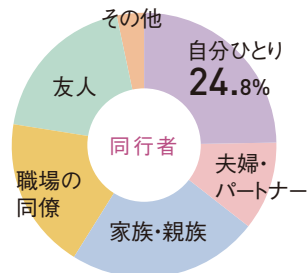
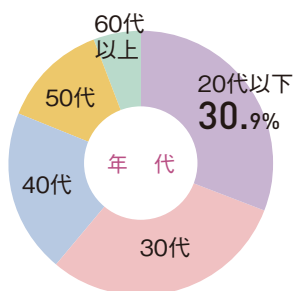
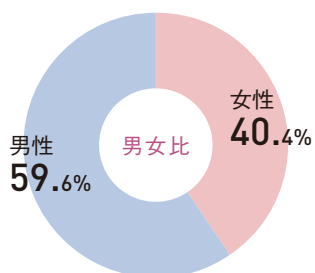
家族や恋人はもちろん、男性同士で肩を組んだり、女の子同士でも手をつないだりすることもあります。

旅行に関するポイント

- 個人旅行が主流。
短期の週末を絡めた旅行などで気軽に訪日する。
- 1番の目的は「食」
- 円安への反応が大きい

お土産等の持ち込み制限

- ・紙巻きタバコ200本又は葉巻50本又は他のタバコ製品250g
- ・酒:1本(1L以内)
- ・香水:2オンス
- ・土産品(前記品目を除く、購入した物や贈り物として貰った物品):USD400迄
- ・禁止品:猥褻物、麻薬等風俗に悪影響を及ぼすもの



[1人あたりの旅行支出] 総額約75,852円

宿泊料金	24,820円
飲食費	19,147円
交通費	9,112円
娯楽・サービス費	2,371円
買い物代	20,137円
その他	265円

※出典:観光庁「訪日外国人の消費動向 平成26年 年次報告書」

インターネット、ソーシャルメディア

検索サイトはNAVER、旅行情報は写真満載の個人のブログを参考にする。
SNSはFacebook、カカオトーク、LINEやインスタグラムも利用。



〈NAVER〉

食事

好みの日本食

ラーメン
寿司・海鮮

トンカツ
ハンバーグ

カフェ・スイーツ
もつ鍋

定食
居酒屋

- 旅の中で一番楽しみにしているのがグルメ。一般的に、量と品数が多いことを喜びます。
しかし、「少しずつ美味しいものを食べたい」という希望もあります。
テイクアウトメニューで少量の商品などは、わかりやすく表示すると喜ばれるでしょう。
- 韓国の食堂では無料の「付き出し(お通し)」が一般的。
韓国では、メインの料理以外にキムチや漬物、おかずなどの「付き出し」*が無料で提供されるのが一般的です。
「おかわり無料」などサービスがあれば明示しましょう(→P52)。*韓国でも「ツキダシ」という言葉は使われますが、日本での意味合いとは異なります。
- 食事の時にお酒を飲む人も多い。
- 日本で甲類焼酎と呼ばれるタイプは馴染みがある。日本酒を試したいという人も多い。
- 健康によいものに関心が高い。
- 若い女性は、日本人に人気のカフェやスイーツなどの店を好む。
- チップの習慣はない。



買い物の傾向

医薬品、化粧品、食料品(お菓子など)、文房具、ブランド品、日本製の眼鏡 など

接待のポイント

試着やお試しは積極的に

イメージができると購入につながります。試着や鏡を案内しましょう。(→P42)
スニーカーや歩きやすい靴を履いている場合が多いので、試着室にはヒールや男性用には革靴を用意するとよいでしょう。

ブログやSNS(口コミサイト)に書いてもらうようにすすめましょう

「こんな風によかった」「この商品がおすすめ」とブログやSNSで書いてもらえるような工夫をしてみましょう。リピーターには特典カードを作成できるとファンになってもらえる可能性大です。

クレジットカードを利用しやすく!

「意外に現金を使う人が多い」という声もありますが、韓国人はコンビニでもクレジットカードを使うくらい、日常で利用しています。「〇〇円以上だったら、クレジットカードが利用できる」といった条件は、わかりやすく明示を。「新韓カード」も周知がすすめば使う人も増えるので、利用可能である店舗は表示を明確に!

中国人の訪日観光は、基本的に中国国内の旅行会社が主催する添乗員付きの団体旅行に申込み、「団体観光ビザ」を取得して参加するのが主流です。しかし、個人旅行ビザ※の条件緩和で、個人旅行者も近年急速に増えています。

※「個人観光ビザ」取得のためには数万円以上の収入の条件ほか、細かな制限があります。

基本 ポイント

言語

中国大陸における公用語は北京語。文字は簡略化された文字である「簡体字」。例) 欢迎光临

気質

- 家族・親族を大切にする
都市でも家族や親族と近くに住んで、食事や交流を頻繁に行います。一人っ子が圧倒的に多いため、子どもを非常に大切に、投資を惜しまない傾向があります。
- おおらかな個人主義者が多い
一般的に細かいことを気にしないおおらかな性質。その場で臨機応変に行動しようとし、規制やルールが多い団体行動は苦手です。

中国語、とひと口にいっても、書く文字・話す言葉には種類があります。

簡略化された「簡体字」と画数の多い「繁体字」があり、主な使用国・地域は以下の通り。

簡体字: 中国、シンガポール、マレーシア

繁体字: 台湾、香港、澳門(マカオ)

発音や語彙の違いから、北京語、広東語、上海語などに分けられます。

中国の公用語は北京語、台湾では北京語、香港では広東語が主に話されています。

中国: (文字) 簡体字、(発音) 北京語

台湾: (文字) 繁体字、(発音) 北京語

香港: (文字) 繁体字、(発音) 広東語

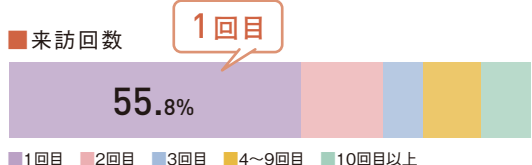
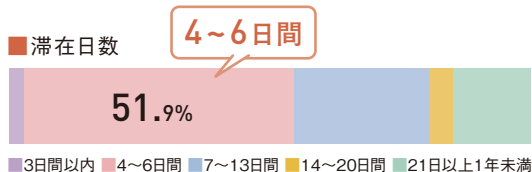
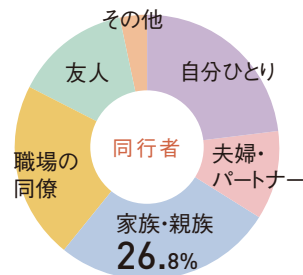
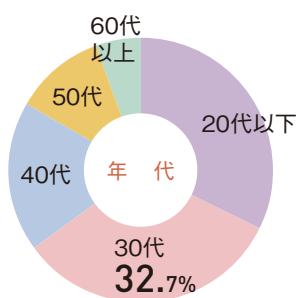
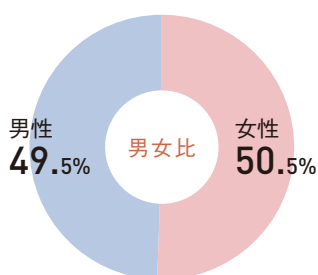
旅行に関するポイント

- 男女比はほぼ半々で、男女とも20代、30代が多い
中国で1980年代に生まれた人たちは「80後(バーリンホウ)」、90年代は「90後(ジョウリンホウ)」と呼ばれ、貯蓄よりも投資や旅行、自分の趣味などに消費をする傾向があるといわれています。

- 観光目的では60%が団体ツアーですが、ビジネスではほとんどが個人旅行スタイル。

お土産等の持ち込み制限

- ・紙巻きタバコ: 400本
- ・酒: 2本(1本0.75L)
- ・ワープロ/ビデオカメラ/ビデオ: 各1台
- ・出版物10冊 AV製品20部 セット本/AV製品は3セット以下
- ・禁止品: 武器類、反道徳的な印刷物/フィルム、果物、野菜、唐辛子など
- ・香水: 適量
- ・骨董品: 入国時申告要



[1人あたりの旅行支出] 総額約231,753円

宿泊料金	44,661円
飲食費	39,483円
交通費	15,668円
娯楽・サービス費	2,812円
買い物代	127,443円
その他	1,687円

※出典: 観光庁「訪日外国人の消費動向 平成26年 年次報告書」

インターネット、ソーシャルメディア

検索サイトは百度(Baidu)。GoogleやFacebookは通常閲覧できない。
微博(ウェイボー)や微信(ウィーチャット)といったSNSを参考にする。
個人旅行を扱う代理店C-tripのサイトも旅行者に人気が高い。



〈ウェイボー〉<http://weibo.com>

〈C-trip〉www.ctrrip.com

食事

好みの日本食

ラーメン おでん 鉄板焼き 焼肉 うなぎ 焼き鳥 魚料理

- 一般的に、量が多いことを喜びます。食事の時間を重視し、できるだけゆっくり楽しむ傾向にあります。
- 本来温かいものが冷めているのを嫌い、温かい料理を好みます。
日本旅行が初めてなど慣れていない人は、寿司や刺身など生ものを受け付けられない場合も多いです。
- 冷たいお弁当はNG。スープ類、鍋類をセットにつけると喜ばれます。
- 食事の場合は、水よりも温かいお茶かお湯(さ湯)をよく飲みます。
水を提供する際は、氷を入れない、あるいは常温の水を提供しましょう。
- 生野菜はあまり食べない人も。炒めた野菜は喜ばれます。
- 中国ではテーブル会計のレストランが多いので、「お支払はレジで」という表記(→P52)を入れるとよいでしょう。
- ただし、これらは旅行経験によって大きく違い、初心者から富裕層まで多様な層が訪日します。



リピーターは「寿司」や「刺身」も大好き。

また、雰囲気重視の人、お酒とともに楽しむ人も増えています。

買い物の傾向

服飾・バッグ、靴、ブランド品、化粧品、薬・健康食品、家電品 など

「買い物」の背景

日本製品の品質の高さ、円安や中国の関税などによる割安感、免税品枠の拡大を背景に、自分用だけでなく、親戚や友人からも商品を購入されて訪日し、大量の買い物をしていく傾向があります。

接待のポイント

「松竹梅」方式で、おすすめ

日本人のお客様と違って、高い物をすすめても失礼だとは思いません。松・竹・梅の3つの価格帯を並べて提案したうえで、もっとも高い「松」をおすすめしましょう。

お得感や「限定感」を訴求しましょう

「2個買ったら1個プレゼント」、多く買ってくれたから、サンプル(試供品やミニギフト)をプレゼントなどのお得感、「日本限定」などのこだいけしかない限定感を、工夫してみましょう。

団体の場合は時間がないので、POPをフル活用!

人気No1~3のカード(→P55)をつけるなどPOPを指さしながら、「これはおすすめです」など時間をかけずにアプローチをしましょう。あまりに細かい内容は読まない傾向にあるので、できるだけわかりやすくがポイント。

日本への直行便も増え、ますます日本への旅行欲は高まっています。台湾は中国語圏の流行発信地で、台湾で流行ったものが中国や香港でも流行すると言われています。近年はサイクリングでの旅行やJRのレールパスなど鉄道を利用する旅行スタイルも人気です。

基本 ポイント

言語

台湾で使用される文字は、日本の旧漢字に似た「繁体字」です。例) 歡迎光臨 情報提供などを行う際は、中国の簡略化された文字「簡体字」のものより、日本語の資料の方が受け入れやすい場合もあります。

気質

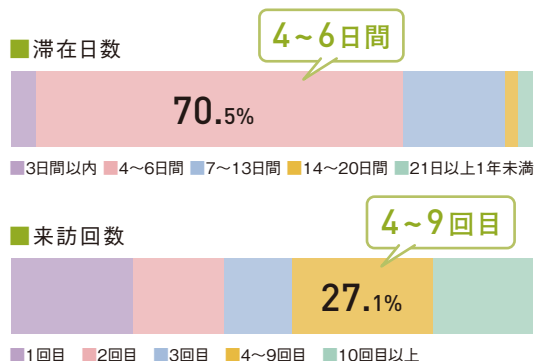
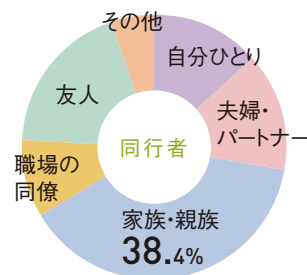
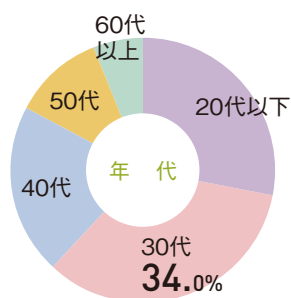
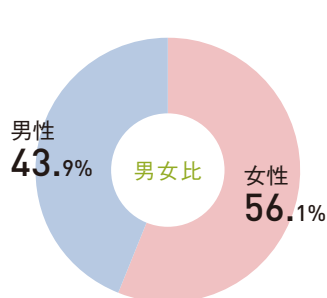
- 流行に敏感で購買意欲も高い
台湾で人気が出たものが中国や香港に飛び火する傾向があります。
- 海外旅行が好きで、親日家が多い
もっとも行きたい国に日本を挙げる人も多く、特に若い世代はアニメや漫画など日本のポップカルチャーに関心が高いです。
- 自然や四季に魅力を感じる
台湾は亜熱帯に位置しているので、日本の四季折々の景観は魅力のひとつ。温泉も比較的抵抗がなく、美しい景色に囲まれた露天風呂は人気です。

旅行に関するポイント

- **リピーター** 率が高い
- 穴場や通好みの旅行スタイルも人気
- 個人旅行と団体旅行が**6:4**

お土産等の持ち込み制限

- ・紙巻きタバコ:200本又は葉巻25本又は刻みタバコ1ポンド(約450g)
- ・酒:1L
- ・土産品:2万TWD相当(20才未満半額)
- ・金製品:申告要(額により許可書要)。※TWD20,000相当以上の品物は申告要。
- ・禁止品:猥褻物、武器、果物、海産物(乾物、缶詰真空パック除く)生鮮食品など



[1人あたりの旅行支出] 総額約125,248円

宿泊料金	37,021円
飲食費	25,267円
交通費	12,568円
娯楽・サービス費	3,598円
買い物代	46,501円
その他	292円

※出典:観光庁「訪日外国人の消費動向 平成26年 年次報告書」

インターネット、ソーシャルメディア

検索サイトはYahoo!、旅行情報はFacebookなどを検索して収集。
Facebook利用者が約1300万人(人口は約2300万人)



〈Yahoo!〉



〈Facebook〉

食事

好みの日本食

ラーメン 寿司・刺身 焼肉 鍋物 スイーツ フルーツ など

- 食べたい分だけ食べることを魅力とする傾向があるので、「おかわり」や「buffet」スタイルは人気です。
- 自国では牛肉の料理が充実していることから、日本でも牛肉、特に焼肉が人気です。
ただし、牛が農耕用に使われていた時代の名残から、牛肉を食べない人もいます。
- 10人に1人はベジタリアン(素食家)とも言われるので、確認を。
- 豆腐と湯葉は台湾でも一般的なもので好まれます。
- 本来生ものを食べる習慣は少ないですが、刺身を好む人が増えています。
台湾本土では、ワサビがふんだんに盛りつけられ、たくさんつけて食べる人も多いので、
多めに用意しておくといでしょう。
- 食事の時はあまりお酒を飲まず、お酒を飲む時は食べない人が多いです。
- 食事の飲み物は、冷たい水よりも温かいお茶かお湯(さ湯)をよく飲みます。
- 正座やあぐらが苦手なので、畳の上での食事は好まれません。



買い物の傾向

和柄の小物、菓子類、化粧品、薬・健康食品、キャラクター商品 など

接待のポイント

営業時間を延長してみる

台湾では夕食後にショッピングを楽しむなど、お店が遅くまで開いている傾向があるため、夜も営業しているショッピングセンターや商店街などは喜ばれます。

不用意な日本語に気をつけましょう

ほかの国や地域と比べても日本語が分かる人が多いので、台湾人観光客の前での言葉遣いや話題には特に注意しましょう。

日本文化への理解は深いですが、基本ルールは掲示を

日本文化を体験したい意欲が高いので、旅館や温泉などの利用も多いです。リピーターが多いため、利用方法について把握している人は増えていますが、「靴は脱いで上がる」「タオルを浴槽に入れない」など、基本的な注意事項はきちんと掲示しましょう。(→P58)

日本へのリピーター率が最も高い香港人。ファッションやエンターテインメントなど、日本の流行に敏感に反応します。鉄道旅行、ドライブ旅行、スキーや山登り、農業体験など、明確な目的を持って訪れる人も多くいるので、地方でもアピールチャンスは十分にあります。

基本 ポイント

言語

香港で使用される文字は、台湾同様の「繁体字」。例) 歡迎光臨
ただし、使用する単語は台湾とは微妙に異なります。
公用語は中国語(広東語)および英語とされています。

気質

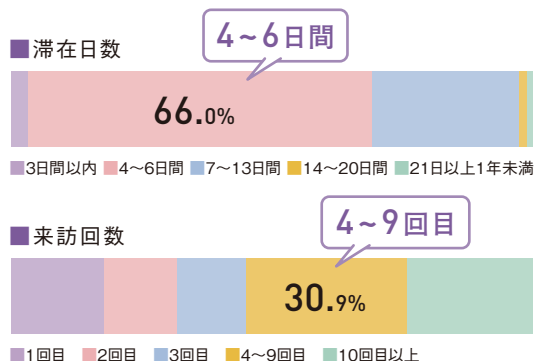
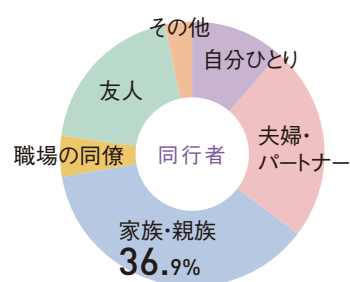
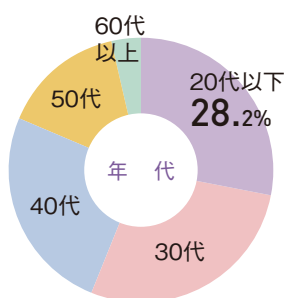
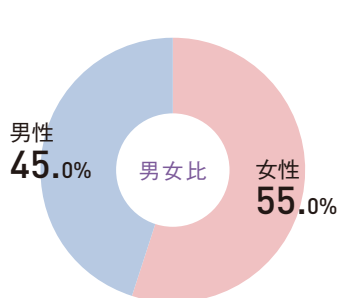
- 周りに左右されず、自立心が強い
好きなものや事へのこだわりが明確。団体行動より個人で自由に動くスタイルが主流。
- 好奇心旺盛で、体験好き
新しいものへの興味が強く、自らが参加して体験することを好みます。
- 費用対効果にシビア
中国に比べて成熟した消費者なので、費用対効果を細かく検討する一方、
気に行ったモノにはとことんお金をかけることが多い。

旅行に関するポイント

- リピーター率が高い
- 自由度の高い個人旅行が主流
- レンタカー、鉄道、高速バスなど
個人向け公共交通機関を頻繁に利用

お土産等の持ち込み制限

- ・紙巻きタバコ19本、葉巻1本が25g、
又はその他タバコ25gまで
- ・酒: 1L (アルコール度30度を超えるもの)
- ・禁止品: 麻薬、薬物、武器、肉、花火、コピー商品、
植物、絶滅危機生物など



[1人あたりの旅行支出] 総額約147,958円

宿泊料金	45,937円
飲食費	31,747円
交通費	15,361円
娯楽・サービス費	3,181円
買い物代	51,584円
その他	148円

※出典:観光庁「訪日外国人の消費動向 平成26年 年次報告書」

インターネット、ソーシャルメディア

検索サイトはYahoo香港やGoogle。Facebookは人口の60%以上が利用する高い浸透率。

チャットアプリはWhatsapp、LINE。Instagramも利用。



〈Yahoo香港〉



〈Facebook〉

食事

好みの日本食

ラーメン 寿司 回転寿司 鉄板焼き 刺身 スイーツ 居酒屋 など

- 外食文化が進んでいるので美食家が多く、フランス、イタリア、日本料理の人気も高いです。
- 現地でも日本料理を食べることが多く、旅行の際には本場の日本料理を食べたいという要望が多いです。
- 囲炉裏があるなど、日本らしさが漂う居酒屋、回転寿司、本格的な寿司店、鉄板焼きなど、趣向が凝らされた空間や接客を楽しめる店を好みます。
- 鉄板焼や和牛ブランドへの注目度も高いです。
- 夕食の後に夜食を食べる傾向があり、深夜営業をしている店が喜ばれます。
- 食事の場とお酒の場の住み分けが比較的はっきりしています。
- 分煙が徹底されているので、食事中的喫煙を嫌います。
- 食事中的飲み物は、冷たい水よりも温かいお茶かお湯(さ湯)をよく飲みます。
- 正座やあぐらが苦手なので、畳の上での食事は好まれません。
- チップの習慣があります。



買い物の傾向

服、雑貨、カバン、靴などファッション全般。化粧品、薬・健康食品、日本製のカメラ など

接待のポイント

日本製、日本限定をアピール

感性が高く、日本の流行にも敏感なので、特にファッション雑貨では日本のブランドが人気です。香港にない日本限定販売商品であれば、そこを強くアピールしましょう。

(→P55)

個人旅行に対応した案内情報や地図を整備

自由にまち歩きを楽しむ人が多いので、交通アクセスや施設案内に関する情報、マップの整備に力を入れましょう。レンタカー利用も多いので、ドライブルート情報や駐車場の案内等も忘れずに。

ルールやマナーの掲示を

台湾同様、旅館や宿泊施設に関するルールの掲示もですが、香港では公共交通機関の車両内でも携帯電話の通話が普通です。通話を控えなければいけない場所では、分かりやすく表示するとよいでしょう。(→P65)

もともと親日家であるタイ人。タイの経済成長、ビザの緩和、九州では福岡空港にジェットスターなどのLCC路線が増便したことももあり、観光客が増加しています。花いっぱいやカラフルな風景が大好きでJR九州のレールパスを使って九州の各県をいくつか回るというルートが人気を集めています。

基本 ポイント

言語

共用語はタイ語。タイ文字は42の子音文字と32の母音文字があり、これらを組み合わせて音節を作り5種類の音調により発音されます。都市部の人は英語を話せる割合が高く、一般的にも簡単な英単語なら通用することが多いでしょう。

気質

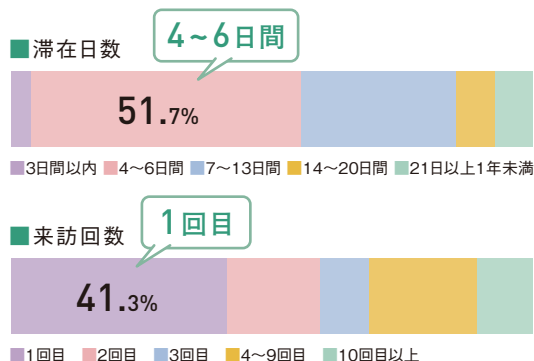
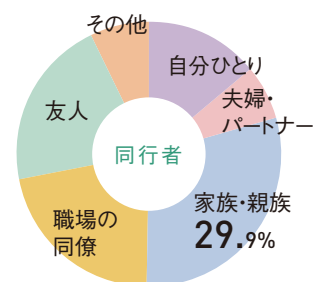
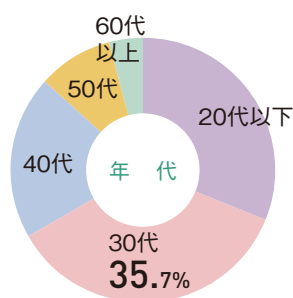
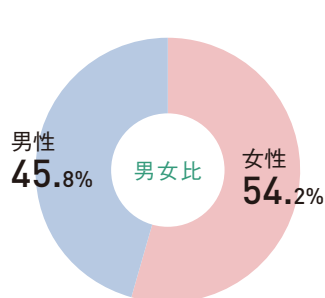
- 目上の人に敬意を払う
敬虔な仏教徒で、目上の人、年長者を敬います。
- 好奇心旺盛
楽しいことをみつけるのが得意で、さまざまな事に興味を示します。
- おおらかで細かいことは気にしない
人懐っこくおおらかで、フレンドリーな気質の人が多いです。

旅行に関するポイント

お土産等の持ち込み制限

- ・紙巻きタバコ:200本(1カートン)、葉巻などは総重量250g以内
- ・酒:1本(1L)以下。それ以上は要申請。
- ・その他:カメラ、ビデオカメラ各1台。
フィルム5本、ビデオテープ3本
- ・禁止品:麻薬、猥褻物、一部の果物、野菜、植物など

- 経済成長に伴い、**中間層の来日**が増えている
- **情報収集**に余念がない
- ツアーよりも個人旅行を好む
家族連れや**若者グループ**が主流



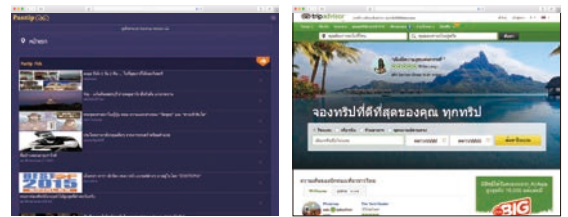
[1人あたりの旅行支出] 総額約146,029円

宿泊料金	40,803円
飲食費	28,358円
交通費	14,899円
娯楽・サービス費	5,494円
買い物代	56,133円
その他	341円

※出典:観光庁「訪日外国人の消費動向 平成26年 年次報告書」

インターネット、ソーシャルメディア

旅行情報はタイ最大の口コミ旅行サイトPantip(パンティップ)やTripAdvisor(トリップアドバイザー)を参考にする場合が多い。Facebook、LINEやインスタグラムも利用。



〈Pantip〉 <http://m.pantip.com/>

〈TripAdvisor〉

食事

好みの日本食

ラーメン うどん 寿司 トンカツ 天ぷら フルーツ スイーツ など

- 自国にも和食店がたくさんあり、寿司、天ぷら、ラーメン、うどん、トンカツ、焼き魚などが幅広く好まれています。
- 飲み物は基本的に冷たい水を好みます。
- お酒はビールが主流。
- 食後に甘いものを食べることが多いです。
- 「身体にいい」というイメージのある日本茶や緑茶は人気。
- 自国では、シーフード、海老、鶏肉を使った料理も多く、親しみがありません。
- 牛肉を好きな人も、逆に牛肉を食べない人もいます。
- 辛味、甘味、酸味等の調和が美食の条件であるため、香辛料を用意しておくのもポイント。
- フルーツは、タイでは手に入りにくい、イチゴやブドウが人気です。
- チップの習慣は基本的にありません。(ホテルやレストランなどで必要な場合もあり)



買い物の傾向

菓子類、フルーツ、薬・健康食品、バッグ、靴、雑貨などのファッション系 など

接待のポイント

インターネットでのプロモーションを

タイ人観光客の情報収集は、インターネットがキープポイントです。事前にタイのインターネットなどに情報を拡散すると効果的。訪日後もスマートフォンでの情報収集に余念がないので、Wi-Fiの整備は重要です。

四季の変化をアピール

自然や体験が好きなタイ人観光客。日本での桜シーズンは、花見を目的とする人も増えています。近年は、国内でも自転車の人気が高まっているので、サイクリングでの観光スポットめぐりといった提案も喜ばれるかもしれません。

「健康」もキーワードです

「スローライフ」「食の安全」など、健康に対する関心も高まっています。オーガニック食材を使った商品やレストランなど、現在のタイの消費者トレンドに対応したサービス・商品がさらに注目を集めていくでしょう。

マレーシア・インドネシア

ここ数年、ビザの緩和も要因となり訪日人数が増加している東南アジア諸国。それに伴い、イスラム教の信者「ムスリム」対応への関心も高まっています。経済成長を続けている東南アジア諸国の人口は約6億人ですが、そのうち2億8000万人がムスリムだと言われています。特にインドネシアとマレーシアに多く、どちらの国でも日本へ旅行する人が増えています。今後の市場を考えると、ムスリムへの対応も検討していった方がよいでしょう。

基本 ポイント

言語

〈マレーシア〉

多民族国家であるマレーシアでは、公用語はマレー語ですが、英語と中国語も広く使われています。英語については、特別流暢な人ばかりではありませんが、コミュニケーションを取る場合は英語の使用で問題ないでしょう。

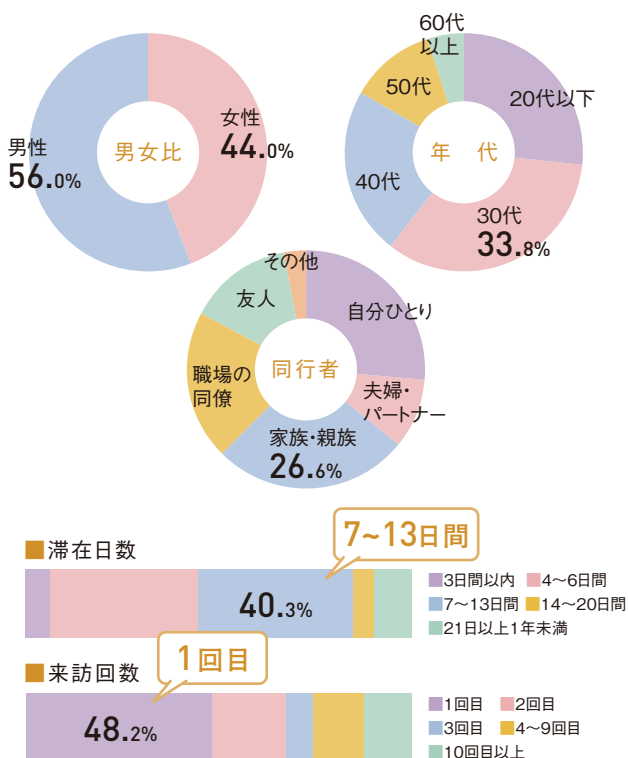
〈インドネシア〉

公用語はインドネシア語ですが、日常生活ではジャワ人ならジャワ語、バリ人ならバリ語といったように民族固有の言語（地方語）を使用します。都会に暮らす人や若者は英語ができる人も増えています。

旅行に関するポイント

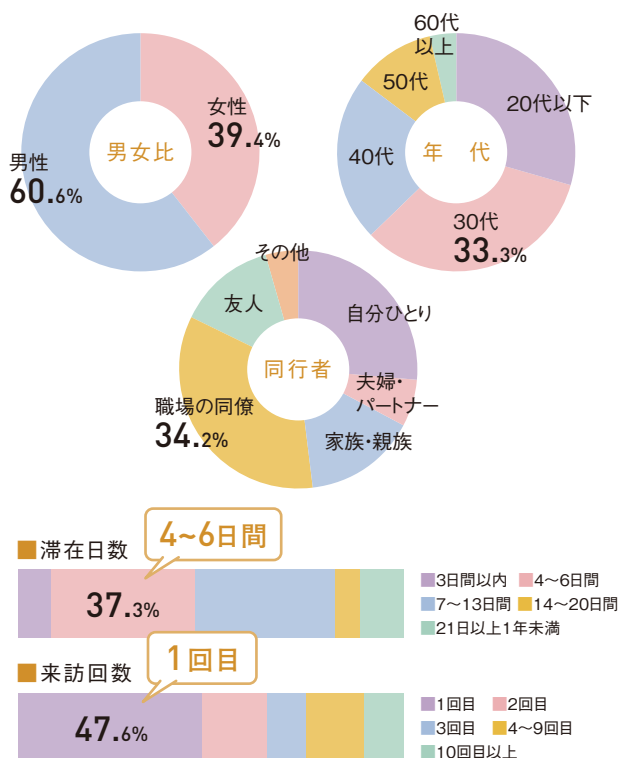
〈マレーシア〉

- ビザ免除後にレジャー客の割合がビジネス客よりも拡大
- 現時点では初回訪問の割合が高い



〈インドネシア〉

- 子どもの学校休暇に合わせた家族旅行が多い
- 富裕層に加え、中間層の訪日も着実に増加



※出典：観光庁「訪日外国人の消費動向 平成26年 年次報告書」

〈ムスリム対応の基本〉



・ ムスリムとは

イスラーム(イスラム教)を信仰している人々のことを言います。

一般的にインドネシア・マレーシアは中東諸国ほどの厳格さはないと言われており、欧米と同じ服装の女性も多く、表明的には宗教色の強さを感じることはありませんが、礼拝・食事等、生活にはイスラム教の戒律が大きな影響を与えています。

・ イスラームの教えと生活習慣

食事

- 豚肉や豚肉由来の食品(ゼラチン、ラード、ショートニング、乳化剤)を口にすることは禁止。
- アルコール飲料(調味料を含む)も避けるべき。
- 豚以外でもイスラム教で定められた方法でと蓄※処理されていなければならない。※と畜…食肉用の家畜を殺すこと

礼拝

- イスラムの教えでは、礼拝は1日5回、決められた時間に行う。
- 礼拝は清潔な場所で身体(顔、手、足)を水で清めてからキブラ(メッカの方角)に向かって行う。

・ 対応方法例

ハンボーク・ ノンアル コール

- 豚肉、ラード、豚骨等の豚そのものや、原材料表示に「豚」や「豚由来」の記載がある加工食品・調味料等を使わずに調理を行う。
- 豚肉・豚由来成分を含む食材を揚げた油での調理を避ける。
- アルコールを使わずに調理を行う。
- みりんが混成酒類であることに注意する。
- 飲食店では、料理名や食材の表記を英語で併記することが大切 など

礼拝

- 空港、商業施設等／施設内に、ムスリムが礼拝のために利用できる部屋を設置する。
- 宿泊施設等／自室等で礼拝を行いやすいよう、客室内にキブラマークを表示する。
- 個別の飲食店、小売店等／空いている個室など、一時的に開放できる空間を提供する など

接待のポイント

民族、宗教を 理解しましょう

マレーシアは約6割がマレー系、約3割が中華系、約1割がインド系という多民族国家。インドネシアでも全体の5%ほどは中華系です。全員がムスリムというわけではありませんので、国籍だけでなく、個々に対応しましょう。

情報開示が重要

食や礼拝について、ムスリムに対応していることがあればそれを伝え、観光客が自由に選択できるようにすることが重要です。その上で、食べるかどうか、礼拝するかどうかなどは、各個人の判断にゆだねましょう。

メニューでの英語表記

飲食店では、特にムスリム対応の料理を用意しなくても、料理名や食材の表記を英語で併記することが大切です。(→P53)

アジアからの観光客が主流の訪日観光ですが、日本と交流の深いアメリカからの観光客も数としては増えています。ただし、東京や京都を含むゴールデンルートに集中しがちで、地方への集客は課題のひとつです。

基本 ポイント

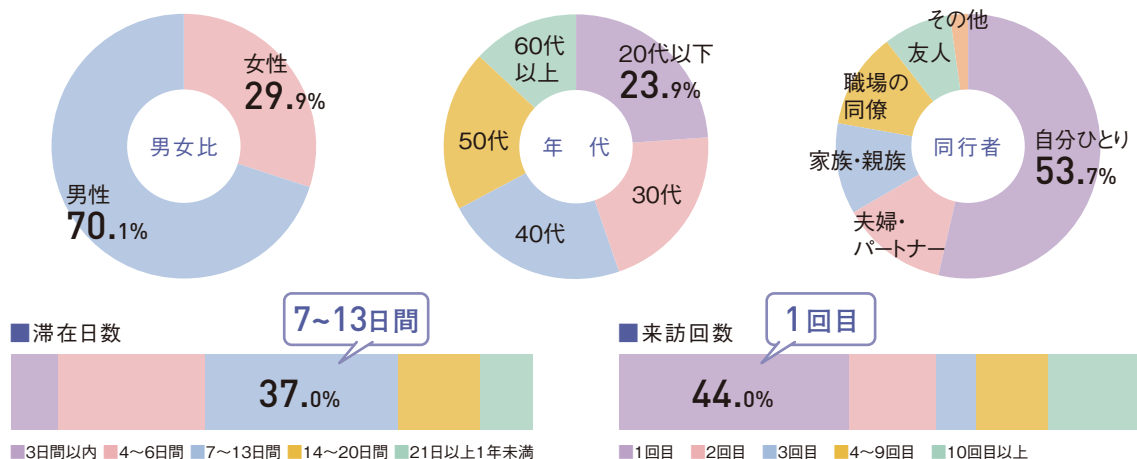
言語

公用語は英語。2番目に多く使われているのはスペイン語です。
早すぎて聞き取りにくい場合は、
ゆっくり繰り返してもらいましょう。



旅行に関するポイント

- 家族、子ども連れの旅行形態
- 滞在日数は長め。伝統文化や歴史に関心あり



※出典:観光庁「訪日外国人の消費動向 平成26年 年次報告書」

接待のポイント

温泉や入浴時の 案内

温泉を体験したい人も多いので、更衣室や浴室の男女の区別は英語またはアイコンで併記を。また、ファッションとしてタトゥー（入れ墨）をしている人も多いため、利用に制限がある場合は、事前に伝えたり家族風呂をおすすめしましょう。

体験プログラムの 提供

商品を単に鑑賞するだけでなく、自ら体験することに関心を示します。伝統行事やイベントへの参加、また工芸品づくり体験などの機会を提供すると喜ばれるでしょう。

「できる」「できない」は ハッキリと

食事面では、宗教上の理由やアレルギーなどでの素材制限がある方も多いです。また、好みや要望がはっきりしている方が多く、個人の選択肢が多いことが喜ばれます。柔軟に対応しつつ、「できないことはできない」とはっきりと伝えましょう。

ヨーロッパ

ヨーロッパと言ってもさまざまな国がありますが、全体的に長期休暇中に旅行を楽しむことは定番です。日本からは距離的には遠いですが、寺社・仏閣などの伝統文化への関心と、日本食やポップカルチャーのブームで注目度は上昇しています。

基本 ポイント

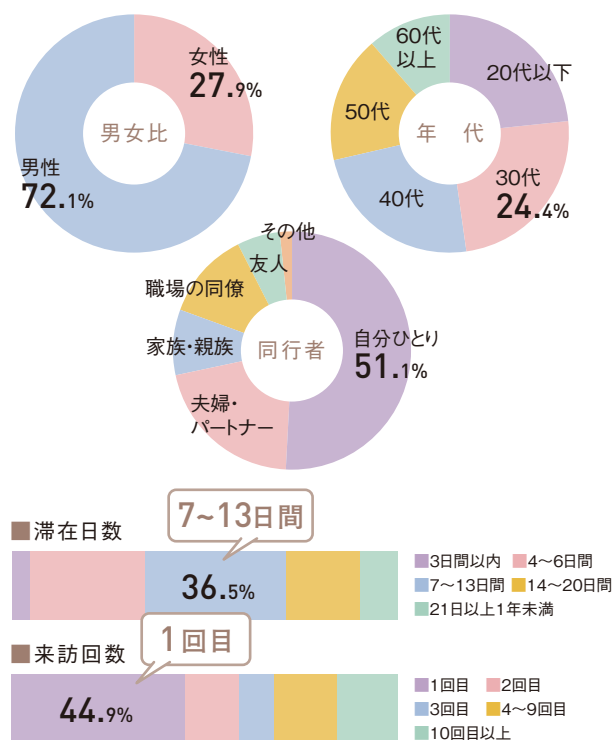
言語

自国の言葉しか理解できない人もなかにはいますが、
基本的な情報は英語表記でだいたい理解してもらえそうです。

旅行に関するポイント

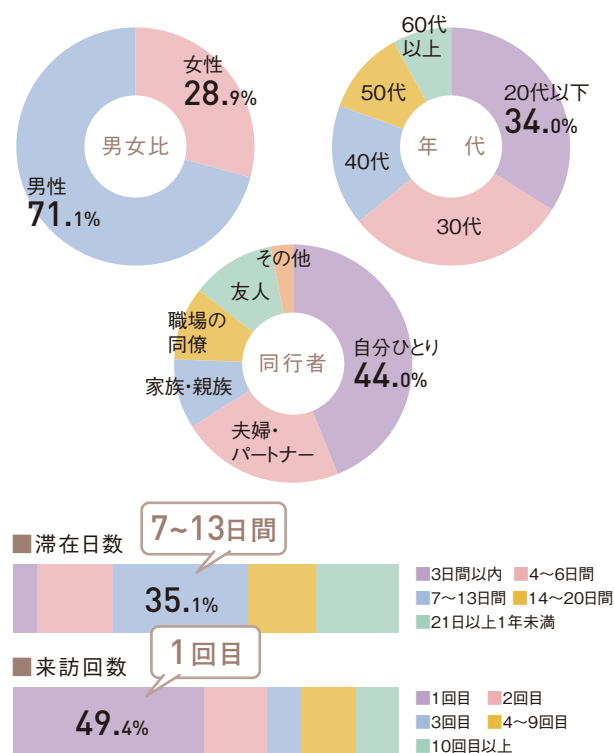
〈イギリス〉

- 滞在型の観光が主流
- ビジネスでの来訪も比較的多い



〈フランス〉

- 滞在型の観光が主流



※出典:観光庁「訪日外国人の消費動向 平成26年 年次報告書」

接待のポイント

メニュー表記

従来、日本食は健康食のイメージが強く、すでに身近な存在です。ベジタリアンも多いので、対応メニューにはアイコン(→P41)などで表記してあげるとよいでしょう。美しい盛り付けも喜ばれます。

ウォーキングマップの用意

個人旅行者が多く、街歩きが好きな人が多い傾向にあります。ある程度の距離なら徒歩での移動を選ぶ人も多いので、英語での地図などは喜ばれます。

トラブル実例とその対策

～ここでは、外国人観光客との間に実際に起こった

小売店にて

許可なく勝手に商品や
店内の写真を撮ってしまう



写真を撮っていい場所を用意するか、撮影NG
の場所では分かりやすい表示を(→P51、P65)。

免税のルールが伝わらず
怒り出した



言葉での対応が難しければ、免税のルール
を指差しツールにするなどして、最初に提示
しましょう(→P54)。

宿泊施設にて

大浴場でタオルを巻いたまま
入浴し、ほかの日本人のお客様が
嫌な思いをされた



日本の入浴マナーは、慣れない外国人にとっ
ては難しいものです。悪気があってそうしてい
る訳ではないことを理解し、入浴の手順を分
かりやすい位置に掲示したり、プリントしてお
渡ししたりするなど(→P58)の工夫を。

部屋の臭いが気になると
クレームを受けた



外国の方は臭いに対して敏感な方も多く、意
外に件数の多いクレームのひとつです。普段
から配慮しておくことはもちろんですが、空気
清浄機の設置、あるいは消臭スプレーを常備
するなどの対応を。

到着予定時刻をかなり過ぎても
お越しにならなかったのに、
キャンセル扱いをしたら
5時間遅れで到着。部屋は既に満室で
宿泊を受けられなかった



事前の予約確認の際などに、「大幅に到着が
遅れる際、連絡がない場合はキャンセルになり
ます」と伝えておいた場合は、その旨をお伝えし、
可能であれば近隣の宿泊施設などをご紹介す
るなど、誠意ある対応を心がけるとよいでしょう。

救急の場合の対応が悪い
と叱られた



外国語の通じる周辺病院をリストアップす
る、また緊急事態に備えた演習、マニュアル
の作成などを行っておくことが必要です。防
犯、防災についても共通することです。

飲食店にて

食事中に歩き回る、
大きな声で話すなどの
行為を行う

食べ物や飲み物を店に
持ち込んでくる

4人グループで
料理を1皿頼みみんなでシェア。
1品しか注文せず…

調味料や食器を
勝手に持ち帰ってしまう



「ダメなものはダメ」だと、日本における食事の基本ルールを伝えましょう。ただし、伝え方はメンツをつぶさないよう配慮を。

ビュッフェで並ばない上、
食べきれないほど取る



中国では残すことが満足の意なので、多めに用意を。または、「食べ残しが多い場合は、追加料金を徴収します」と表示をするのも手です。

食べ残しが多い場合は、
追加料金を徴収します
若您拿取的食物剩余太多，
您必须支付额外费用。

団体客に、料理が出るのが
遅いと怒られた



ツアーの場合は、日程やバス等の出発時間が決められていることが多く、スケジュールに支障が出るため、クレームにつながるが多いです。到着時間がずれることも多いので、担当ガイドとこまめに連絡を取った上で、調理場の協力を仰ぎ、早く出せるよう配慮することが必要です。

出てきた料理が
メニューの写真と違う
というクレームを受けた



料理の量が違う、付け合せの野菜が写真と異なるなど、ハッキリとものをいう外国の方にとってはクレームの対象事項です。「写真とは実際に異なることがありますのでご了承下さい」とメニューに説明文を載せておきましょう。

請求金額が違うと言われた



項目をひとつひとつ確認して、説明しましょう。また「お通し(付き出し)」というシステムがある国は少ないので、よくトラブルの元になりがちです。メニューの分かりやすい位置に記載するなど工夫しましょう(→P53)。

実例紹介

～外国の方々が優しいと感じる、こんな取り組み～

中国、韓国、台湾、タイ、インドネシア、欧米、6か国・地域の外国人が、大分の施設を巡り、外国語表記等について現状を調査しました。その中で、彼らが「これは親切」「これはありがたい」と思った実例をいくつかご紹介します。

実例

1

表示・サイン

自国とは異なる日本のルールやマナー、施設の利用方法、館内図などは、外国人にとって特にほしい情報のひとつです。各国の言語があればベストですが、英語のみ、あるいはアイコンやピクトグラムを使うだけでも印象は異なります。



シティタクシー

タクシーの自動ドアは外国人がとまどうことが多いが、このような表示があると分かりやすい。ドアの外側にも大きくあるととってもよい。
(台湾・女性)

館内のいたるところに多言語の表示があって、とても分かりやすい。文字だけでなくイラストがあるとより理解しやすいし、ありがたい。
(インドネシア・男性)



ひょうたん温泉

大分交通



バス停のサインにほとんどローマ字の表記があってよかった。別府北浜ターミナルのスタッフが英語を話せて、時間も場所も分かりやすく説明してくれたのでたどり着けて嬉しかった
(タイ・女性)

多言語での表示が難しい場合でも、アイコンやピクトグラムがあれば理解できる。
(韓国・女性)



トキハ本店

実例

2

便利ツール

指をさして使用する会話シートのほか、見やすい施設案内リーフレット、アプリなど、コミュニケーションを補足するツールの活用も効果的です。

アプリで言語を選んで、展示物の一部の説明を聞くことができる。新しいサービスで面白いし、無料なのが嬉しい。
(台湾・女性)

トヨタレンタリース大分



スタッフの方の英語の対応もよかったですが、書類も多言語で用意されていたのでさらに理解しやすかった。
(ベルギー・男性)

イラストと英語で書かれたマニュアルがありました。きれいに説明できていたし、それで十分だと思いました。
(韓国・女性)

うみたまご



4言語のリーフレットがあるし、写真も載っているのが分かりやすかった。
(インドネシア・女性)



OPAM

こんなサービスにも
感動しました！

トイレの手洗い場に
マウスウォッシュがあった！
自分の国ではありえないので
感激した。
(ベルギー・男性)

ムスリムに対応した
醤油を出してくれた。
心配りが嬉しかった。
(インドネシア・女性)

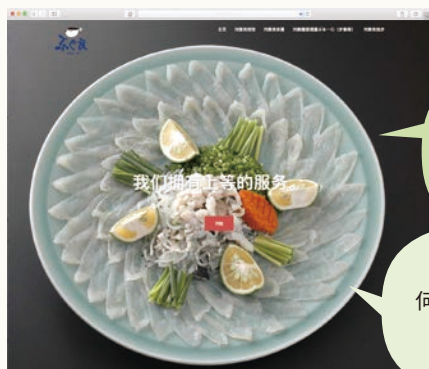
店に入った時に、
それぞれの国の言葉の挨拶を
かけてくれた。
一言でも外国語で挨拶して
くれてうれしかったです。
(台湾・女性)

実例

3

ホームページ・SNS

気になるスポットが見つかった場合、まずは施設のホームページをチェックするのは当然。理想は多言語ですが、せめて英語あるいは、写真を多用してイメージが伝わるデザインにしましょう。



ふぐ良

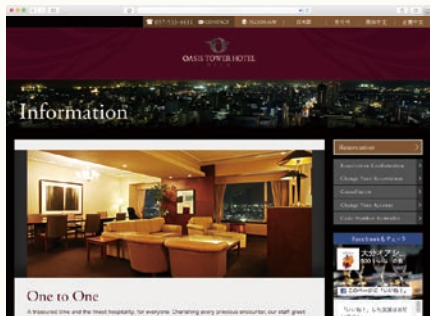
ホームページに多言語の
案内があるので
わかりやすく確認できる。
(タイ・女性)

写真がキレイで、
何を扱っているお店なのか
分かりやすい。
(台湾・女性)



杉乃井ホテル

多言語なのはもちろん、
ほしい情報が分かりやすく載っているし、
ここから予約できるのがいい。
個人旅行者には特に利用しやすい。
(インドネシア・男性)



大分オアシスタワーホテル



多言語のホームページと連動して
Facebookもある。
日本語のみですが、情報入手、
問い合わせ方法が幅広いのはいい。
(タイ・男性)



海外へのプロモーションに効果的なウェブメディアの活用

自社のホームページ以外にも、集客に利用できるウェブメディアはたくさんあります。

例えば…

SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)

- Facebook(フェイスブック)
- Twitter(ツイッター)
- Instagram(インスタグラム)
- YouTube(ユーチューブ) など

SNSは双方向での情報交換が可能なので、ファンを獲得して意見や感想を得ることができます。ただし更新は不可欠で、英語など多言語に対応することも求められます。国によって支持されるメディアも異なるので、ターゲットに応じて利用しましょう。

クチコミサイト

- TripAdvisor(トリップアドバイザー)
- Yelp(イェルプ) など

外国人観光客の集客に、評判や口コミ大切な要素です。コンテンツを載せるのにお金はいらないので、ぜひ登録をおすすめします。

外国人観光客受け入れに役立つ ウェブサイト

観光情報の収集だけでなく、外国の方から問合せを受けた際、サイトを見せながらご案内するのもよいでしょう。

観光情報

ツーリズムおおいた

<http://www.visit-oita.jp/index.html>

大分の観光情報やアクセス方法、イベントなどを日本語のほか、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語、タイ語で紹介しています。

日本政府観光局 (JNTO)

www.jnto.go.jp (各言語)

www.jnto.go.jp/jpn (日本語)

各言語のサイトは15言語に対応しており、日本の観光情報などを提供しています。日本語サイトは定期的に訪日外国人旅行者数などがアップデートされるほか、「資料室→訪日外国人受け入れ関連情報」のページでは、日本を訪れる外国人観光客や旅行者を受け入れる体制を整えるために、役立つ実用的な情報がまとめられています。

九州旅ネット

www.welcomekyushu.jp

九州の観光情報サイト。おすすめの楽しみ方や、イベント情報、主要温泉地などを紹介しています。日本語のほか、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語に対応。

交通

バスナビ大分

www.busnavi-oita.com

大分のバス時刻を、バス停やキーワード、地図などから検索できます。英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語にも対応。

JR 九州レールパス

www.jrkyushu.co.jp/english/railpass/railpass.jsp (英語)

九州の旅行者がよく利用している九州版鉄道パス。料金や種類、予約方法などが紹介されています。こちらの英語ページ以外にも、韓国語、中国語（簡体字、繁体字）ページもあり。上部の「Language」から選択しましょう。

@バスで(あっとバスで)

<http://www.atbus-de.com.e.jo.hp.transer.com/>

高速バス・特急バスなどの予約ができる九州バスネットワークポータルサイト。英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語に対応。

医療

おおいた医療情報 ほっとネット

<http://iryo-joho.pref.oita.jp/>

大分県内の医療機関や薬局の情報を提供。英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語、日本語でそれぞれの症状に合った医療機関や薬局が検索できます。

Guide for when you are feeling ill

http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/essential/emergency/mi_guide.html#search

日本政府観光局(JNTO)による病院検索サイト。外国人旅行者を受け入れ可能な医療機関を、地域、言語、診療科などから検索できます。

その他

セブン銀行

www.sevenbank.co.jp/intlcard

海外で発行されたキャッシュカードやクレジットカード、デビットカードで日本円を引き出すことができるセブン銀行ATM。「ATM Locator」のページからは、日本全国に22,000台以上あるATMの設置場所を英語で検索することもできます。

Part

2

活用！

お役立ち多言語ツール 編

自己チェックシート

コミュニケーションツール

多言語POPツール

各国サイズ換算表

緊急災害時の
コミュニケーションカード

アイコン・ソフトフレーム集

お役立ち便利ツールを 活用しましょう！

外国人観光客を受け入れるにあたり、最大の懸念事項である言葉の問題をサポートしてくれるのが多言語ツール。おもてなしの意識だけで行き届かないところをツールで補うことで、語学力をカバーでき、伝えたいことやルール、マナーを伝えることができます。

こちらのツールは、サイトからダウンロードも可能です。
ぜひプリントアウトしてご活用ください。

対応言語

英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語

<http://www.visit-oita.jp/books/>

コミュニケーションツール

その国の言語の部分指了指して
接客できる会話集です。
共通編と各業種別がありますので、
該当ページをご利用ください。

多言語POPツール/ アイコン・ピクトグラム

施設内・館内に掲示できる
多言語表示のサンプルです。
口頭では伝わりにくい細かい項目も、
予め掲示しておけば安心です。

その前に

まずはコチラで現状把握

あなたの施設のインバウンド対応は足りていますか？

自己チェックシートにより、できていること、できていないことをチェック！
項目ごとに検証して、今の課題を見つけ出す糸口にしましょう。

自己チェックシート 飲食店編



「できている」→1点、「できていない・意識していなかった」→0点

No	カテゴリ	ポイント	点数
1	店舗づくり	英語メニューがある	
2		他外国語メニュー（中国語 他）がある	
3		外国人が選びたくなるメニュー	
4		料理が写真つきで表示されている	
5		原材料の表示がある	
6		食べ方などの説明がある	
7		常に英語対応ができるスタッフがいる	
8		常に外国語（中国語 他）対応ができるスタッフがいる	
9	集客力アップ	指差し対応のコミュニケーションツールがある	
10		店頭でのクレジットカード使用可能マークの設置	
11		店頭での多言語メニュー有の表記	
12		歓迎の言葉の表記	
13		団体やグループに対応できることの表記	
14		スタッフが率先して記念写真の撮影をしている（SNSにあげてもらうことで集客につながる）	
15		ホームページ・SNSなどを通じての 프로모ーション	
16	サービス提供	ホームページが多言語に対応している	
17		多言語で問い合わせ（メール、電話）に対応できる	
18		外国人観光客への特典やサービスがある	
19	個別対応	滞在を快適にし、評価を上げるサービス	
20		分煙されている	
21		施設内での無料Wi-Fiがある	
		国・地域別の対応をしている（中国の方にはお湯を出すなど）	
		ハラール／ベジタリアン対応をしている	
		食事に合う飲み物の提案など、セットでオススメしている	

インバウンド対応度チェック

20～16点以上	完璧レベル	素晴らしい対応です。すでに満足度も高いでしょう！
15～9点以上	レベル3	ある程度できています。もう少しです！
8～4点以上	レベル2	まだまだやれることがあります。今後も頑張ってください！
3～0点以上	レベル1	対応が遅れています。明日から1つずつ実践していきましょう！

合 計

自己チェックシート 小売店編



「できている」→1点、「できていない・意識していなかった」→0点

No	カテゴリ	ポイント	点数
1	売り場づくり	外国人が自分で選べる商品ポップ	多言語POPを用意している
2			日本限定、日本製、お土産用、オススメなどの表記をしている
3		外国人が買いたくなる商品陳列法	3段階展示(松竹梅)をしている
4			中身が分かりづらいものは「見本」がある
5			売れ筋ランキングを表示している
6		外国人が買いたくなる売り場づくり	常に英語対応ができるスタッフがいる
7			常に外国語(中国語 他)対応ができるスタッフがいる
8			写真撮影を許可している
9			指差し対応のコミュニケーションツールがある
10	集客力アップ	もっと呼び込むためのポイント	店頭でのクレジットカード使用可能マークの設置
11		ホームページ・SNSなどを通じてのプロモーション	ホームページが多言語に対応している
12			多言語で問い合わせ(メール、電話)に対応できる
13	サービス提供	滞在を快適にし、評価を上げるサービス	TAX FREEマークの設置
14			免税や特典などのサービス表示を行っている
15			クレジットカード支払ができる
16			施設内での無料Wi-Fiがある

インバウンド対応度チェック

16～13点以上	完璧レベル	素晴らしい対応です。すでに満足度も高いでしょう!
12～10点以上	レベル3	ある程度できています。もう少しです!
9～5点以上	レベル2	まだまだやれることがあります。今後も頑張ってください!
4～0点以上	レベル1	対応が遅れています。明日から1つずつ実践していきましょう!

合 計

自己チェックシート ホテル・旅館編



「できている」→1点、「できていない・意識していなかった」→0点

No	カテゴリ	ポイント	点数
1	プロモーション	ホームページを通じての プロモーション	ホームページが多言語に対応している
2		予約時の利便性	ホームページからオンライン予約ができる
3			ブッキングサイトで予約できるようにしている
4			多言語で問い合わせや予約（メール、電話）に対応できる
5	エントランス &フロント	宿泊客への スマートな対応	多言語に対応できるスタッフがいる
6			指差し対応のコミュニケーションツール、翻訳アプリなどを用意している
7			外貨両替ができる
8			館内の案内表示を外国語やピクトグラムで表示している
9			緊急時に外国人に対応できる病院等を紹介できる
10	ツール	きめ細やかな サービス	施設の案内ツールが多言語で用意されている
11			周辺の観光案内やマップが多言語で用意されている
12			施設の案内カードが用意されている（住所などを記載したもの）
13	設 備	客 室	設備の利用案内や宿泊約款を多言語で用意している
14			外国語のテレビ放送が視聴できる
15		館 内	館内の案内表示を外国語やピクトグラムで表示している
16			ムスリム対応の設備（礼拝所）、 客室内にキブラマークを設置している
17		その他	施設内での無料Wi-Fiがある
18	食 事	個別対応	外国語で表記した食事メニューがある
19			ハラル／ベジタリアン対応をしている
20	売 店	外国人が買いたくなる 売り場づくり	多言語POPを用意している
21			日本限定、日本製、お土産用、オススメなどの表記をしている

インバウンド対応度チェック

21～16点以上	完璧レベル	素晴らしい対応です。すでに満足度も高いでしょう！
15～9点以上	レベル3	ある程度できています。もう少しです！
8～4点以上	レベル2	まだまだやれることがあります。今後も頑張ってください！
3～0点以上	レベル1	対応が遅れています。明日から1つずつ実践していきましょう！

合 計

自己チェックシート 観光施設編



「できている」→1点、「できていない・意識していなかった」→0点

No	カテゴリ		ポイント	点数
1	プロモーション	ホームページ・SNSなどを通じてのプロモーション	ホームページが多言語に対応している	
2			Facebookやその他SNSで多言語で情報発信をしている	
3			多言語で問い合わせ（メール、電話）に対応できる	
4	エントランス &インフォメーション	利用客へのスマートな対応	多言語に対応できるスタッフがいる	
5			指差し対応のコミュニケーションツール、翻訳アプリなどを用意している	
6			入場料などの表示が多言語である	
7		役立ちツールの準備	施設の案内リーフレットやマップが多言語で用意されている	
8	標識／サイン	施設利用時の利便性	展示物やアトラクションの内容を多言語で表示している	
9			禁止事項を多言語で併記している	
10			誘導、禁止事項をピクトグラムで掲げている	
11	食 事	個別対応	外国語で表記した食事メニューがある	
12			ハラール／ベジタリアン対応をしている	
13	売 店	外国人が買いたくなる売り場づくり	多言語POPを用意している	
14			日本限定、日本製、お土産用、オススメなどの表記をしている	
15	サービス提供	滞在を快適にし、評価を上げるサービス	施設内での無料Wi-Fiがある	
16			無料の休憩スポットがある	
17			ATMまたは両替できるスポットがある	
18			外国人観光客への特典やサービスがある	

インバウンド対応度チェック

18～16点以上	完璧レベル	素晴らしい対応です。すでに満足度も高いでしょう!
15～9点以上	レベル3	ある程度できています。もう少しです!
8～4点以上	レベル2	まだまだやれることがあります。今後も頑張ってください!
3～0点以上	レベル1	対応が遅れています。明日から1つずつ実践していきましょう!

合 計

自己チェックシート 交通施設編



「できている」→1点、「できていない・意識していなかった」→0点

No	カテゴリ		ポイント		点数
1	プロモーション (共通)	ホームページ・SNSなどを通じての プロモーション	ホームページが多言語に対応している		
2			多言語で問い合わせ(メール、電話)に対応できる		
1	タクシー	表示説明	ドアの開閉が自動である旨を表示している		
2			おおよその料金一覧を多言語で用意している		
3		案内の コミュニケーション	スタッフ(ドライバー)が簡単な外国語に対応できる		
4			指差し対応ツールや翻訳ツールを利用して行先を確認している		
5			早朝・深夜料金、高速道路利用時の加算などについて 必要な際は説明している		
6			禁止事項を多言語で併記している		
7		サービス	クレジットカード支払ができる		
1	レンタカー	ツール	日本の交通ルールや運転方法についての説明ツールが 多言語で用意されている		
2			多言語のカーナビゲーションを導入している		
3		コミュニケーションの スムーズさ	指差し対応のコミュニケーションツールや翻訳ツールを利用している		
4			保険、事故時の対応についての説明を 外国人が理解できるよう努めている		
1	バ　ス	表示説明	行き先表示が、日本語以外でも表示されている		
2			番号対応など、言語がわからない人でも理解しやすい工夫がある		
3			禁止事項を多言語で併記している		
4		案内の コミュニケーション	車内アナウンスが多言語である		
5			スタッフ(ドライバー)が簡単な外国語に対応できる		
1	ターミナル	表示説明、利便性	右のポイントを ローマ字や多言語で 併記している	・路線図	
2				・時刻表	
3				・乗り場案内	
4				・券売機の使い方	
5				・運賃の説明	
6			料金、ルート、時刻等を検索できる多言語のホームページやアプリがある		
7			路線や便を色分けや番号などで分かりやすくしている		

インバウンド対応度チェック ※共通ポイントと合わせて計算しましょう

タクシー	5点以上	よい対応ができています。
レンタカー	4点以上	0がついた項目があれば、できることから取り組んでいきましょう!
バス	4点以上	左の基準点数に満たない場合は、まだまだ改善の余地があります。
ターミナル	6点以上	よい取組ができています。

合 計

コミュニケーションツール

【共通編】

外国語に不自由なため、このシートを利用してお話させていただきます。
I'm not good at foreign languages. So, if you don't mind,
I'll use this sheet to help me talk with you.

英語 簡体語 繁体語 韓国語 タイ語



接客のとき

いらっしゃいませ

Welcome.
欢迎光临。
歡迎光臨。
어서오세요.
ยินดีต้อนรับ

ようこそお越しくださいました

Thank you for coming.
谢谢光临。
歡迎您的到來。
방문해 주셔서 감사합니다.
ขอบคุณที่มาเยือนครับ (ค่ะ)

少々お待ちください

Please wait for a minute.
请稍等。
請稍等一下。
잠시만 기다려 주십시오.
กรุณารอสักครู่ครับ (ค่ะ)

お待たせしました

Thank you for waiting.
您久等了。
讓您久等了。
오래 기다리셨습니다.
ขอบคุณที่รอครับ (ค่ะ)

ありがとうございました。よい1日を

Thank you. Have a nice day.
谢谢，祝您愉快。
非常感谢您。祝您有美好的一天。
감사합니다. 좋은 하루 되십시오.
ขอบคุณมากครับ (ค่ะ)

またのお越しをお待ちしています

We look forward to your next visit.
期待您再次光临。
誠摯等待您的再次光臨。
다시 방문하시는 날을 기다리겠습니다.
แล้วกลับมาอีกนะครับ (ค่ะ)

はい

Yes.
是。
是。
네.
ใช่

いいえ

No.
不是。
不是。
아닙니다.
ไม่ใช่

できます

We can.
可以。
可以。
할 수 있습니다.
ได้

できません

We cannot.
不可以。
不可以。
할 수 없습니다.
ไม่ได้

分かりました

I see.
知道了。
好。
알겠습니다.
เข้าใจแล้ว

分かりません

I don't understand.
不好意思，请再说一遍。
對不起，我聽不懂。
모르겠습니다.
ไม่เข้าใจครับ (ค่ะ)

その通りです

That's right.
沒錯。
對。
그렇습니다.
ถูกต้อง

それは違います

That's not correct.
不是這樣的。
不對。
그렇지 않습니다.
ไม่ใช่ครับ (ค่ะ)

お支払いのとき

お支払い方法はどうされますか？

How would you like to pay?

请问用卡还是现金？

請問您用什麼付帳？

지불은 어떻게 하시겠습니까?

จะชำระเงินด้วยวิธีอะไรครับ (คะ)

お支払いは現金のみでお願いします

We accept cash only.

不好意思，只能用现金支付。

我們只收現金。

지불은 현금으로만 가능합니다.

รับเฉพาะเงินสดเท่านั้นครับ (คะ)

使えるクレジットカードは〇〇です

We can accept 〇〇.

可以使用〇〇卡。

可以使用的信用卡是〇〇。

사용할 수 있는 카드는 〇〇입니다.

สามารถใช้การ์ด〇〇ได้ครับ (คะ)

このクレジットカードはご利用いただけません

This card can't be used.

不能使用这张卡。

這張卡不能使用。

이 카드는 사용할 수 없습니다.

การ์ดใบนี้ใช้ไม่ได้ครับ (คะ)

領収書はご入用ですか？

Do you need a receipt?

您需要收据吗？

需要收據嗎？

영수증은 필요하십니까?

ต้องการใบเสร็จหรือเปล่าครับ (คะ)

こちらにサインをお願いします

Please sign here.

请在这里签名。

請麻煩您在這裡簽名。

여기에 싸인 해주십시오.

กรุณาเซ็นตรงนี้ครับ (คะ)

クレジットカード

Credit Card

信用卡

信用卡

신용카드

เครดิตการ์ด

現金

Cash

現金

現金

현금

เงินสด

トラベラーズチェック

Traveler's Check

旅行支票

旅行支票

여행자 수표

เช็คเดินทาง

おつり

Change

零钱

找錢

잔돈

เงินทอน

税抜(税込)価格

Excluding (Including) Tax

税前(税后)价格

不含税(含税)價格

세금미포함(세금포함)가격

ไม่รวม (รวม) ภาษี

税金

Tax

税金

税金

세금미포함(세금포함)가격

ภาษี

領収書

Receipt

收据

收據

영수증

ใบเสร็จ

パスポート

Passport

护照

護照

여권

พาสปอร์ต

サイン

Signature

签名

簽名

싸인

ลายเซ็น

コミュニケーションツール

【飲食店編】

外国語に不自由なため、このシートを利用してお話させていただきます。
I'm not good at foreign languages. So, if you don't mind, I'll use this sheet to help me talk with you.

英語 簡体語 繁体語 韓国語 タイ語



入店するとき

何名様ですか？

How many are you?
请问几位？
請問幾位？
몇 분이십니까?
มากี่ท่านครับ (คะ)

予約をいただいていますか？

Do you have a reservation?
您订位了吗？
請問有沒有預約？
예약은 하셨습니까?
ได้จองไว้หรือเปล่าครับ (คะ)

ただいま満席です

We are full at the moment.
不好意思，都坐满了。
現在都滿了。
지금 만석입니다.
ขณะนี้ที่นั่งเต็มหมดแล้วครับ (คะ)

少しお待ちいただけますか？

Would you wait a while?
能不能稍等一会儿？
能請您稍等嗎？
조금 기다려 주시겠습니까?
กรุณารอสักครู่ครับ (คะ)

食券は、あちらでお買い求めください

Please purchase your food coupons over there.
请到那边购买餐券。
請於那裏購買餐券。
식권은 저쪽에서 구매해 주세요.
กรุณาซื้อคูปองอาหารที่นั่นครับ (คะ)

お待たせしました。お席にご案内します

Thank you for waiting. Follow me please.
您久等了，请跟我来。
讓您久等了，現在幫您帶位。
오래 기다리셨습니다. 자리로 안내하겠습니다.
ขอบคุณที่รอ ขอเชิญทางนี้ครับ (คะ)

お通し

Small Appetizer
餐前小吃
前菜
에피타이저(전채)
ของว่าง

アルコール

Alcohol
酒
酒
술
สุรา

生もの

Raw Dishes
生食
生食
날 것
ของดิบ

ハラルフード

Halal Meals
清真食品
伊斯蘭教餐
할랄 음식
อาหารฮาลาล

だし

Soup
高汤
高湯
국물
ซุพ

食べ(飲み)放題

All you can eat (drink)
自助餐(无限畅饮)
吃(喝)到飽
음식(음료)무한 리필
บุฟเฟต์ (ทั้งอาหารและเครื่องดื่ม)

はし

Chopsticks
筷子
筷子
젓가락
ตะเกียบ

取り皿

Another Dish
盘子
小盤子
개인접시
จานแบ่ง

台拭き

Kitchen Cloth
抹布
廚房抹布
행주
ผ้าเช็ดโต๊ะ

注文のとき

決まりましたら店員をお呼びください

When you are ready to order, call a waiter.

需要点菜时，请找服务员。

如果您決定要點什麼了，請叫店員。

주문이 정해지면, 점원을 불러 주십시오.

เมื่อพร้อมที่จะสั่งอาหารกรุณาเรียกพนักงานนะครับ (คะ)

お飲み物は何にされますか？

What would like to drink?

请问想喝什么？

請問要點什麼飲料？

음료는 무엇으로 하시겠습니까？

ต้องการรับเครื่องดื่มอะไรครับ (คะ)

こちらは私どものオススメメニューです

This is our recommended menu.

这是我们推荐的料理。

這是我們推薦的料理。

이쪽은 추천메뉴입니다.

นี่คืออาหารแนะนำครับ (คะ)

食べられない食材はありますか？

Is there anything you cannot eat?

您有忌口的食物吗？

有沒有什麼您不能吃的東西呢？

못 드시는 식재료가 있나요？

มีอะไรที่ท่านไม่ได้หรือเปล่าครับ (คะ)？

何か必要なものはありますか？

Do you need anything?

有什么需要吗？

有沒有需要什麼東西？

더 필요한게 있으세요？

ต้องการรับอะไรเพิ่มอีกหรือไม่ครับ (คะ)？

ご注文の品は全て揃いましたか？

Have you got everything you ordered?

您点的餐都到齐了吗？

您所點的餐點全部都到齊了嗎？

주문하신게 모두 나왔나요？

อาหารที่สั่งมาครบแล้วหรือยังครับ (คะ)？

原材料アイコン



牛 肉
Beef



豚 肉
Pork



鶏 肉
Chicken



魚
Fish



貝 類
Shellfish



エビ・カニ
Shrimp / Crab



タ コ
Octopus



ベジタリアン
Vegetarian



小 麦
Wheat



牛 乳
Milk



卵
Egg



そ ば
Buckwheat

会計のとき

お会計はレジでお願いします

Please pay at the register.

请在收银台结账。

請在收銀檯結帳。

카운터에서 계산해 주세요.

กรุณายำเงินที่เคาน์เตอร์แคชเชียร์ค่ะ / ครับ

お会計はテーブルでお願いします

Please pay at your table.

请在桌前结账。

請於餐桌結帳。

테이블에서 계산해 주세요.

กรุณายำเงินที่โต๊ะค่ะ / ครับ

コミュニケーションツール

【小売店編】

外国語に不自由なため、このシートを利用してお話させていただきます。
I'm not good at foreign languages. So, if you don't mind, I'll use this sheet to help me talk with you.

英語 簡体語 繁体語 韓国語 タイ語



接客のとき

何をお探しですか？

May I help you?
您想买什么？
請問要找什麼嗎？
무엇을 찾으십니까？
กำลังหาอะไรอยู่ครับ (คะ)？

ご予算はいくらですか？

How much are you looking to spend?
您想买哪个价位的商品？
請問您的預算多少？
예산은 얼마입니까？
มีงบประมาณเท่าไรครับ (คะ)？

どなたへのお土産ですか？

Is this a souvenir for someone?
您打算送给什么人？
您想要送给誰？
어느 분께 드릴 선물입니까？
ให้เป็นของขวัญสำหรับใครครับ (คะ)？

お似合いです

It looks good on you.
很适合您。
很適合您。
잘 어울리네요.
ดูเหมาะกับคุณมากเลยครับ (คะ)？

在庫を確認します

I'll see if we have any.
我确认一下库存。
我確認一下庫存。
재고를 확인합니다.
ขอไปดูก่อนนะครับ (คะ) ว่ามีอันใหม่หรือเปล่า

ご試着はいかがですか？

Would you like to try it on?
需要试穿吗？
要不要試穿？
시착해 보시겠습니까？
จะลองสวมดูไหมครับ (คะ)？

値引きはできません

We cannot give a discount.
不能打折。
沒有折扣。
할인은 되지 않습니다.
ลดราคาไม่ได้แล้วครับ (คะ)

申し訳ございませんが、店内ではご遠慮ください

Excuse me. You are not allowed to do that here.
非常抱歉請在店內注意。
很抱歉，請勿在店裡那樣做。
죄송합니다만, 매장 내에서는 삼가해 주시기 바랍니다.
ขอโทษครับ (คะ) ไม่อนุญาตให้ทำในร้านครับ (คะ)

おすすめ

Recommendation
推荐
推薦
추천
แนะนำ

人気

Popular
热卖
人氣
인기
ยอดนิยม

新商品

New Arrival
新商品
新商品
신상품
สินค้าใหม่

日本製

Made in Japan
日本制造
日本製造
일본제
ผลิตในญี่ปุ่น

地域特産品

Region's Specialty
地区特产
地區限定
지역특산물
ผลิตภัณฑ์พิเศษในท้องถิ่น

ATM

ATM
自动提款机
自動提款機
에이티엠
ตู้เอทีเอ็ม

免税対応のとき

免税はご希望ですか？

Would you like to purchase this tax-free?

您要办理免税吗？

您要辦理免稅嗎？

면세로 구입 하세요？

ต้องการขอคืนภาษีหรือเปล่าครับ (คะ)

パスポートを見せてください

May I see your passport please?

请出示护照。

請出示護照。

여권을 보여 주세요.

ขอดูพาสปอร์ตได้ไหมครับ (คะ)

免税カウンターで対応致します

Your tax refund can be processed at the tax free counter.

在免税柜台办理免税手续。

在免稅櫃檯辦理免稅手續。

면세 카운터에서 대응하겠습니다.

ทำเรื่องได้ที่เคาเตอร์ปลอดภาษีครับ (คะ)

先程の税金〇〇円分をお返し致します

Here is your refund tax of ¥〇〇 from your previous purchase.

退您〇〇日元的税款。

退您〇〇日元的稅款。

조금전의 세금〇〇엔을 환불 해드립니다.

คืนเงินภาษีเป็นจำนวน〇〇เยนครับ (คะ)

一般物品との合算はできません

General goods cannot be included in this transaction.

不能和一般商品一起结算。

不能和一般商品一起結算。

일반 물품의 구입금액은 포함이 안 됩니다.

ชำระเงินรวมกับสินค้าทั่วไปไม่ได้ครับ (คะ)

消耗品との合算はできません

Consumables cannot be included in this transaction.

不能和消耗品一起结算。

不能和消耗品一起結算。

소모품의 구입금액은 포함이 안 됩니다.

ชำระเงินรวมกับสินค้าอุปโภคบริโภคไม่ได้ครับ (คะ)

一般物品は購入金額の合計が5,000円以上(税抜)から免税対象です(※2016年5月適用)

General commodities over ¥5,000 (excluding tax) are subject to a tax exemption.

购买总额5,000 日元以上(不含税)的一般商品即为免税对象。

購買總額5,000日元以上(不含稅)的一般商品即為免稅對象。

일반물품은 구입금액 합계가 5,000 엔 (세금불포함) 이상부터 면세 대상입니다.

สามารถขอคืนภาษีได้เมื่อซื้อสินค้าทั่วไปรวมกันตั้งแต่5,000เยน (ไม่รวมภาษี) ขึ้นไปครับ (คะ)

消耗品は購入金額の合計が5,000円以上から50万円まで(税抜)が免税対象です(※2016年5月適用)

Transactions consisting of consumables from ¥5,000 to ¥500,000 (excluding tax) are subject to a tax exemption.

购买总额5,000日元以上,50万日元以下(不含税)的消耗品即为免税对象。

購買總額5,000日元以上, 50萬日元以下(不含稅)的消耗品即為免稅對象。

소모품은 구입금액 합계가 5,000 엔 이상에서 50 만 엔 (세금불포함) 까지가 면세 대상입니다.

สามารถขอคืนภาษีได้เมื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคตั้งแต่5,000เยนขึ้นไปถึง 5 แสนเยน (ไม่รวมภาษี) ครับ (คะ)

免税

Tax Free

免税

免稅

면세

ปลอดภาษี

免税対象商品

Tax-free Items

免税商品

免稅商品

면세대상상품

สินค้าปลอดภาษี

対象金額

Applicable Amount

适用金額

對象價格

대상금액

จำนวนเงินที่สามารถขอคืนได้

コミュニケーションツール

【ホテル・旅館編】

外国語に不自由なため、このシートを利用してお話させていただきます。
I'm not good at foreign languages. So, if you don't mind, I'll use this sheet to help me talk with you.

英語 簡体語 繁体語 韓国語 タイ語



チェックインのとき

ご予約のお名前を教えてください

What name is the reservation under?
请告诉我预约人的名字。
請告訴我您預約的名字。
예약하신 분의 성함을 가르쳐 주십시오.
ขอทราบชื่อของผู้จองครับ (ค่ะ)

こちらの用紙に必要事項をご記入ください

Please fill out the registration card.
请填写登记表。
請在這裡寫必要事項。
이 용지에 필요사항을 기입해 주십시오.
กรุณารอกข้อมูลในใบลงทะเบียนครับ (ค่ะ)

チェックアウト時にまとめてお支払いいただけます

You can pay all fees when you check out.
退房时可以一起结算费用。
可於退房時一併結帳。
체크아웃 하실때에 계산하실 수 있습니다.
ค่าห้องชำระตอนเช็คเอาท์ครับ (ค่ะ)

朝食の際はルームキーを食事場所にお持ちください

Please take your room key with you when you have breakfast in the restaurant.
请带上房间钥匙再去用餐。
用餐時請攜帶您的房間鑰匙。
식당에 가실때에는 키를 가지고 가십시오.
ตอนลงมาทานอาหารเช้ากรุณานำกุญแจห้องติดตัวลงมด้วยนะครับ (ค่ะ)

チェックアウトは〇〇時です

Check-out time is 〇〇 o'clock.
退房时间是〇〇点。
退房時間是〇〇點。
체크아웃은 〇〇시입니다.
เช็คเอาท์ได้ถึง 〇〇 น. ครับ (ค่ะ)

ゆっくりお過ごしください

Please enjoy your stay.
祝您愉快。
請您好好休息。
편하게 지내십시오.
เชิญพักผ่อนตามอัธยาศัยครับ (ค่ะ)

予約

Reservation
预约
預約
예약
จอง

宿泊料金

Room Rate
房价
住宿費用
숙박요금
ราคาห้องพัก

1泊あたり

Per Night
一晚
一個晚上
1박당
ต่อ 1 คืน

空室 / 満室

Vacancy / No Vacancy
空房 / 満房
空房 / 滿房
빈방 / 만실
ว่าง / ไม่ว่าง

滞在期間

Length of Stay
驻留时间
住宿期間
체제기간
ระยะเวลาที่เข้าพัก

素泊まり

Bed without Meal
无餐食
純住宿 (住宿不付餐)
숙박
พักแบบไม่รวมอาหาร

朝食付き

With Breakfast
附早餐
附早餐
조식포함
มีอาหารเช้า

バイキング

Buffet-style Meal
自助餐
自助餐
뷔페
บุฟเฟต์

喫煙室 / 禁煙室

Smoking Room / Non Smoking Room
吸烟室 / 禁烟室
吸菸室 / 禁菸室
흡연실 / 금연실
ห้องสูบบุหรี่ / ห้องไม่สูบบุหรี่

温泉を説明するとき

ご利用可能時間は〇:〇〇～〇:〇〇です

Open from 〇:〇〇 to 〇:〇〇.

营业时间〇〇点－〇〇点

營業時間〇〇點－〇〇點

이용가능시간은〇:〇〇～〇:〇〇입니다.

เปิดตั้งแต่เวลา〇:〇〇-〇:〇〇น.

お部屋にもお風呂があります

There is a bath in your room.

客房内也有浴室。

客房內也有浴室。

객실에도 욕실이 있습니다.

มีห้องอาบน้ำในห้องพัก

家族風呂は、ご家族などとプライベートに
お楽しみいただけるお風呂です

The family bath is a private bath you can enjoy
with your family or your friends.

家庭浴池，是可以单独和家人一起享受的私人浴池。

家庭浴池是全家可以一同享受泡湯樂趣的私人浴池。

가족탕은 가족 등과 개별적으로 즐기실 수 있는 욕탕입니다.

ห้องอาบน้ำครอบครัวคือห้องอาบน้ำส่วนตัวที่ท่าน
สามารถใช้ร่วมกับครอบครัวหรือเพื่อนของท่าน

貴重品は大浴場に
お持ちにならないことをおすすめします

Please do not bring your valuables to the large bath.

建议您尽量避免携带贵重物品到大浴场。

建議您盡量避免攜帶貴重物品到大浴場。

대욕탕에는 귀중품은 가지고 오시지 않는 것이 좋습니다.

กรุณาย่านำของมีค่าเข้าไปในห้องออนเซ็นรวม

家族風呂

Family Bath

家庭浴池

家庭浴池

가족탕

ห้องออนเซ็นสำหรับครอบครัว

露天風呂

Outdoor Hot Spring Bath

露天浴池

露天浴池

노천탕

บ่อออนเซ็นกลางแจ้ง

24時間ご利用可能

Available for Use 24 Hours

24 小时可供使用

24 小时可供使用

24시간 이용 가능

ใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

大浴場

Large Bath

大浴场

大浴場

대욕탕

บ่อออนเซ็นใหญ่

砂湯

Sand Bath

沙浴

沙蒸浴

모래찜질

บ่อทราย

ロッカー

Locker

储物柜

寄物櫃

로커

ลิ้นชักเกอร์

チェックアウトのとき

冷蔵庫内の飲み物などは、ご利用になりましたか？

Did you drink any beverages from the mini-bar in your room?

请问您喝了冰箱里的饮料了吗？

請問您是否取用了冰箱內的飲料？

미니바(냉장고의 음료수 등)를 이용하셨습니다か?

ได้ดื่มเครื่องดื่มในตู้เย็นไหมครับ (คะ) ?

ご利用金額はこちらになります

This is the total fee.

这是您的消费金额。

這是您本次的消費金額。

이용하신 금액은 다음과 같습니다.

นี่คือราคารวมทั้งหมดครับ (ค่ะ) ?

お荷物は預かることができます

We can keep your baggage.

可以代存行李。

可以寄放行李。

짐은 맡기실 수 있습니다.

ฝากสัมภาระได้นะครับ (คะ)

この半券をお持ちください

Please keep this stub with you.

请您收好存根。

請拿著這張存根。

이 티켓(반권)을 가지고 있어 주십시오.

กรุณาเก็บส่วนนี้ไว้ นะครับ (คะ)

コミュニケーションツール

【観光施設編】

外国語に不自由なため、このシートを利用してお話させていただきます。
I'm not good at foreign languages. So, if you don't mind, I'll use this sheet to help me talk with you.

英語 簡体語 繁体語 韓国語 タイ語



場所を教えるとき

何かお困りですか？

May I help you?
有什么需要帮助的吗？
請問有什麼困擾的地方嗎？
도움이 필요하세요?
มีอะไรให้ช่วยเหลือไหมครับ (คะ)

こちらの観光マップをご覧ください

Please look at this tourist map.
您请看旅游地图。
請參閱這張觀光地圖。
이 관광 지도를 봐주세요.
กรุณาดูที่แผนที่ที่เขี่ยวนั้นนะครับ (คะ)

こちらのパンフレットをお持ちください

Please take this pamphlet.
您请拿这个小册子。
請取閱這裡的旅遊簡介。
이 관광 팸플렛을 가져가 주세요.
กรุณานำแผ่นพับนี้ไปด้วยนะครับ (คะ)

パンフレットにはマップと主要な観光施設が掲載されています

This pamphlet includes map and information on major tourist facilities.
小册子的内容有地图、信息以及观光设施的情报。
旅遊簡介裡有刊登地圖和主要的觀光設施。
팸플렛에는 지도와 주요 관광시설이 게재되어 있습니다.
แผ่นพับนี้มีแผนที่และข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญอยู่ครับ (คะ)

場所までご案内いたします

I'll take you there.
我帶您去。
請讓我為您帶路到那裡。
장소까지 안내해 드리겠습니다.
จะนำทางไปที่นั่นให้ครับ (คะ)

ここから近いです / 遠いです

It's close from here. / far from here.
离这里很近。 / 离这很远。
從這裡去很近。 / 很遠。
여기부터 가깝습니다. / 멍니다.
ใกล้กับที่นี่ / ไกลจากที่นี่ครับ (คะ)

観光案内所でお尋ねください

Please ask at the Tourist Information Office.
您请到观光咨询台闻讯。
請訊問觀光詢問處。
관광안내소에서 물어봐 주십시오.
กรุณาถามที่จุดบริการข้อมูลท่องเที่ยววนะครับ (คะ)

このメモをタクシー運転手に見せてください

Please show this memo to the taxi driver.
请您想司机出示这张单子。
請把這張紙條出示給計程車司機看。
이 메모를 택시 운전수에게 보여 주십시오.
กรุณาให้คนขับรถแท็กซี่ดูข้อความนี้วนะครับ (คะ)

入り口 / 出口

Entrance / Exit
入口 / 出口
入口 / 出口
입구 / 출구
ทางเข้า / ทางออก

案内所

Information Desk
咨询台
詢問處
안내소
จุดบริการข้อมูล

観光ループバス

Sightseeing Loop Bus
观光巴士
觀光周遊循環巴士
관광 루프 버스
รถบัสท่องเที่ยว

トイレ

Toilet
廁所
廁所(洗手間)
화장실
ห้องน้ำ

落とし物

Lost Item
遗失物品
遺失物
잃어버리신 물건
ของหาย

迷子

Person Lost
迷路(走失)
迷路(走失)
미아
คนหาย

来場時に対応するとき

現在は〇〇について展示をしています

We are now showing 〇〇

我们正在展示〇〇。

現在有〇〇的相關展示。

현재는 〇〇에 대해서 전시하고 있습니다.

ตอนนี้มี 〇〇จัดแสดงอยู่ครับ (ค่ะ)

こちらでチケットを購入してください

Please purchase tickets here.

请在这买票。

請在這裡購票。

여기에서 티켓을 구입해 주십시오.

กรุณาซื้อตั๋วที่นี่ครับ (ค่ะ)

写真撮影は禁止です

Photography is prohibited.

禁止摄影。

這裡禁止拍照。

사진 촬영은 금지입니다.

ห้ามถ่ายรูปครับ (ค่ะ)

英語の音声ガイドもあります

We have audio guides in English.

我们有英语导游广播。

這裡有英文的語音導覽。

영어 음성 가이드도 있습니다.

มีคำอธิบายแบบเสียงเป็นภาษาอังกฤษด้วยครับ (ค่ะ)

順路はこちらからです

Please enter this way.

请走这边。

參觀路線請往這。

순서는 여기서 부터입니다.

กรุณาเข้าทางนี้ครับ (ค่ะ)

順路は矢印に従ってお進みください

Please follow a series of arrows.

请按尖头方向走。

參觀路線請沿著箭頭依序前進。

순서는 화살표에 따라 나아가 주십시오.

กรุณาเดินไปตามลูกศรนะครับ (ค่ะ)

チケット売り場

Ticket Purchase

售票处

售票處

티켓 판매소

ที่จำหน่ายตั๋ว

前売り券

Advance Ticket

预售票

預售票

예매권

ตั๋วล่วงหน้า

当日券

Today's Ticket

一日券

當日票

당일권

ตั๋วซื้อแล้วใช้ในวันนั้น

入場料

Admission Fee

入场费

入場費

입장료

ค่าเข้า

順路

Route

游览线路

參觀路線

순서

ทางเดิน

開館 / 閉館

Open / Close

开馆 / 闭馆

營業開始 / 營業結束

개관 / 폐관

เปิด / ปิด

開演 / 閉演

Start / Finish

开场 / 结束

開幕 / 閉幕

개연(상연 시작) / 폐연(상연 마침)

เริ่ม / จบ

展覧会

Exhibition

展览会

展覽場

전시회

การจัดแสดง

再入場

Multiple Entries

再入场

再次進場

재입장

เข้าออกได้หลายครั้ง

コミュニケーションツール

【交通施設編】

外国語に不自由なため、このシートを利用してお話させていただきます。
I'm not good at foreign languages. So, if you don't mind, I'll use this sheet to help me talk with you.

英語 簡体語 繁体語 韓国語 タイ語



レンタカー

予約はされていますか？

Did you make a reservation?

您预约了吗？

請問有預約了嗎？

예약은 하셨습니까?

ได้จองเอาไว้หรือเปล่าครับ (คะ)

パスポートと国際免許を見せてください

May I see your passport and International driving license?

请出示您的护照和国际驾照。

請出示您的護照和國際駕照。

여권과 국제면허를 보여 주십시오.

ขอดูใบขับขี่สากลด้วยครับ (คะ)

コピーしてよいですか？

Can I take a copy?

我可以复印一份吗？

請讓我複印可以嗎？

복사하여도 괜찮습니까?

ขอถ่ายเอกสารเอาไว้ได้ไหมครับ (คะ)

予約の確認をします

Let me confirm your reservation.

我需要确认您的预约信息。

有確認到您的預約了。

예약 확인을 하겠습니다.

ขอตรวจสอบข้อมูลการจองก่อนครับ (คะ)

ガソリンを満タンにしてからご返却ください

Please fill up the fuel at filling station before returning the vehicle to us.

请加满油后送回。

請在還車前把汽油加滿。

휘발유를 가득 채워서 반환해 주십시오.

กรุณาเติมน้ำมันรถให้เต็มก่อนนำมาคืนนะครับ (คะ)

飲酒運転は罰せられます

Drunken driving is severely punished .

禁止酒后驾驶。

飲酒駕駛是會被罰的。

음주운전은 처벌받습니다.

การขับรถขณะมีเมามีโทษนะครับ (คะ)

オートマチック車

Automatic Car

自动挡汽车

自排車

오토메틱차

รถยนต์อัตโนมัติ

ガソリンスタンド

Filling Station

加油站

加油站

주유소

ปั้มน้ำมัน

ハイオク

Super

高級汽油

高級汽油

고급 휘발유

ซูเปอร์

レギュラー

Regular

普通無鉛汽油

普通無鉛汽油

레귤러

ธรรมดา

セルフ

Self-service

自助式加油

自助式加油

셀프 서비스

บริการตัวเอง

満タン

Full Tank of Gas

加满油

全滿

만땅(가득)

เต็มถัง

キズ

Scratch

刮伤

刮痕

기스

เป็นรอยแผล

汚れ

Dirt

不洁淨

髒污

더러워진 곳, 때

คราบสกปรก

へこみ

Dent

凹痕

凹痕

움푹 들어감

เป็นรอยบุบ

タクシー

どちらまで行けますか？

Where would you like to go?

您想去哪里。

請問要到哪裡。

어디로 모실까요?

ต้องการไปที่ไหนครับ (คะ)

目的地の名前か住所又は地図を見せてください

Could you show me the name, address, or a map of your destination?

请告诉我目的地名称或地图。

請讓我看目的地的名稱，地址或是地圖。

목적지 이름이나 주소 또는 지도를 보여주세요.

ขอดูชื่อสถานที่, ที่อยู่ หรือแผนที่ได้ไหมครับ (คะ)

所要時間は約〇〇分です

It will take about 〇〇 mins.

大概需要〇〇分钟。

大約需要〇〇分的時間。

소요시간은 약 〇〇분입니다.

ใช้เวลาประมาณ 〇〇 นาทีครับ (คะ)

料金は約〇〇円です

It will cost about 〇〇 yen.

需要〇〇元钱。

價錢約是〇〇元。

요금은 약 〇〇엔입니다.

ราคาประมาณ 〇〇 ครับ (คะ)

到着しました

Here we are.

已经到了。

到達了。

도착 했습니다.

ถึงแล้วครับ (คะ)

メーター料金をお支払いください

Please pay the fare shown on the meter.

请安计价器付款。

請支付車費指示器的金額。

미터기의 요금을 지불해 주십시오.

กรุณาชำระเงินตามราคาดนมิเตอร์ครับ (คะ)

お忘れ物はありませんか？

Nothing left behind?

请不要忘记随身行李？

有沒有遺忘的物品呢？

복사하여도 괜찮습니까?

ลืมของอะไรเอาไว้หรือเปล่าครับ (คะ)

ドアは自動で閉まります

The door closes automatically.

车门自动关闭。

門會自動關上。

문은 자동으로 닫힙니다.

ประตูจะปิดเองโดยอัตโนมัติครับ (คะ)

バス

どちらから乗られましたか？

Which bus stop did you get on?

您在哪站上车。

請問是從哪裡上車的？

어디에서 타셨나요?

ขึ้นรถมาจากป้ายไหนครับ (คะ)

どちらで降りたいのですか？

Which bus stop would you like to get off?

您在哪站下车。

請問要從哪裡要下車？

어디에서 내리고 싶으신가요?

ต้องการลงรถที่ป้ายไหนครับ (คะ)

料金があと〇〇円足りません

Excuse me, 〇〇 yen is short.

还需要〇〇元。

還需要〇〇元。

요금이 〇〇엔 부족합니다.

ขาดอีก 〇〇 เยนครับ (คะ)

フリーパスをご利用の場合、私にはっきりお見せください

If you are a free pass holder, please show it to me.

请出示免费通行证。

如果是使用周遊券的話請出示讓我確認。

프리패스를 이용할 경우, 저에게 확실하게 보여 주십시오.

ถ้าหากจะใช้ฟรีพาส กรุณาแสดงให้เห็นด้วยครับ (คะ)

開館時間

Opening Hours

开馆时间

營業時間

개관 시간

เวลาเปิด

入場料金

Admission Fee

入场费

入場費

입장료

ค่าเข้า

年中無休

Open every day of the year

年中无休

全年無休

연중무휴

ไม่มีวันหยุดตลอดทั้งปี

ベビーカーの無料貸し出しを行っています

There are strollers free for borrow.

提供婴儿车免费借用服务。

可以免費借出娃娃車。

유모차를 무료로 빌려드리고 있습니다.

สามารถขอยืมรถเข็นเด็กได้ฟรี

Wi-Fiがご利用になれます

Wi-Fi is available.

可以使用无线网络。

可以使用 WIFI。

Wi-Fi를 이용하실 수 있습니다.

สามารถใช้ Wi-Fi ได้



順路

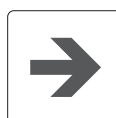
Route

游览线路

遊覽路線

순서

ทางเดิน



順路

Route

游览线路

遊覽路線

순서

ทางเดิน



撮影禁止

No Photographs

禁止撮影

禁止拍照攝影

촬영 금지

ห้ามถ่ายรูป

両替はできません

We cannot exchange currency.

我们不提供兑汇服务。

不能兌換零錢。

환전은 해드리지 않습니다.

ไม่รับแลกเปลี่ยนเงิน

ご自由にお取りください

Feel free to take one.

请您自由取用。

請自由取閱。

자유롭게 사용하세요.

เชิญหยิบตามอัธยาศัย

スタッフが参ります。しばらくお待ちください

Staff is coming. Please wait for a moment.

职员马上过来，请您稍等。

服務人員立刻過來，請稍等一下。

스텝이 방문할 겁니다. 잠시만 기다려 주십시오.

พนักงานกำลังมา กรุณารอสักครู่

飲食物のお持ち込みはできません

No outside food and beverages.

请勿携入食品饮料。

請勿攜入食物飲料。

음식(음료)는 들고 오실 수 없습니다.

ห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามา

お静かにお願いします

Please be quiet.

请保持安静。

請保持安靜。

조용히 부탁드립니다.

กรุณาย่ำส่งเสียงดัง

喫煙所以外でのおタバコはご遠慮ください

Smoking is permitted only in designated areas.

吸烟区外请勿吸烟。

請勿在吸菸區以外的地方吸菸。

흡연실 이외에서는 흡연을 삼가해 주십시오.

กรุณาสืบบุหรืในที่ที่จัดเตรียมไว้ให้เท่านั้น

セール品の返品はできません

We cannot exchange a sale item.

促销品不可退货。

特價品不能退貨。

세일품의 환품은 삼가해 주십시오.

ไม่สามารถคืนสินค้าลดราคาได้

営業時間

Opening Hours

营业时间

營業時間

영업시간

เวลาเปิดให้บริการ

定休日

Closed

公休

公休日

정기휴일

วันหยุด

英語メニューあります

We have an English menu available.

有英文菜单。

有英文菜單。

영어메뉴가 있습니다.

มีเมนูภาษาอังกฤษ

食券の買い方

How to purchase a food ticket 餐券的购买方法
餐券的購買方法 식권 사는 방법 วิธีการซื้อคูปองอาหาร

1 お金を入れます

Put the money.

投币。

請把錢投進去。

돈을 넣습니다.

ใส่เงิน

2 メニューのボタンを押します

Press a menu button.

按菜单的按钮。

請按想要點的餐點按鈕。

메뉴 버튼을 누릅니다.

กดปุ่มเมนู

3 出てきた食券をスタッフにお渡しください

Give a food ticket to employee.

请将餐券交给服务员。

再把發券出來的餐券交給服務人員。

나온 식권을 직원에게 전해 주세요.

รับคูปองอาหารแล้วยื่นให้พนักงาน

お支払はレジで お願いします

Please pay at the register.

请到收银台付款。

請到收銀檯結帳。

계산은 계산대에서 부탁드립니다.

กรุณาชำระเงินที่แคชเชียร์

おかわりは無料です

Free refills.

免費添加。

免費追加。

리필은 무료입니다.

เติมได้ฟรี

お食事後の食器等は、返却口までお返し下さい

Please leave your dishes at the return counter.

用餐后请将餐具送到返却口。

用餐完畢的餐具請幫我們拿到返還口。

식사후의 식기등은, 반환구까지 가져다 주십시오.

หลังรับประทานอาหารเสร็จแล้วกรุณานำภาชนะไปคืนที่ช่องคืนภาชนะ

ご注文はこちら

Please order here.

請到這邊點單。

請到這裡點餐。

주문은 여기에서

สั่งอาหารที่นี่

「お通し」について

About Otoshi (small appetizer) 关于小菜 關於「餐前小菜」

「오토오시」에 대하여 "ของทานเล่น" คืออะไร

「お通し」は、最初の注文の前にお酒の肴として料理を出すといったものです。
料金はサービス料とし来店した皆さまにご請求させていただいております。

Please note that serve Otoshi, a small appetizer to every customer which is a customary kind of cover charge.

「小菜」是点餐前作为下酒菜提供的餐品。
该菜品费用将作为餐费的一部分，由来店消费的顾客负担。

「餐前小菜」是第一道餐點出菜之前可以先配酒邊吃的小菜。價錢是當作服務費的費用來收取，所以有到本店來消費的大家請讓我們向您收取。

「오토오시」는, 첫 주문 전에 제공하는 술안주를 뜻합니다. 요금은 서비스 요금으로 내점하신 고객님에게 청구하고 있습니다.

"ของทานเล่น (โอโทชิ)" เป็นกับแกล้มเหล้าที่จะเสิร์ฟก่อนการสั่งอาหารครั้งแรก
โดยราคาของทานเล่นจะถือเป็นค่าบริการซึ่งทางร้านขอเรียกเก็บกับทุกท่านที่มาที่ร้าน

当店は
セルフサービスです

Please serve
yourself.

本店为自助式服务。

本店是自助式服務。

저희 가게는 셀프
서비스 입니다.

ร้านนี้เป็นร้านแบบ
บริการตนเอง

メニュー作成のポイント

外国人に優しいメニューを作成して、お店に対する満足度を高めましょう！

メニュー例

1 Hire Katsu Dinner (Pork Tenderloin Katsu)

ヒレカツ定食



1300yen



Japanese food which consists of a breaded, deep-fried pork cutlet.

The Ingredients: Pork, White rice, Bread crumbs, Sesame, Sauce(made of onions, carrots, tomatoes, apples and over 10 different spices), Cabbage

How to eat: Grind sesame in a small bowl, then put flavor sauce in it. Dip a piece of Tonkatsu and taste it.

- 1 写真を載せる
- 2 注文しやすいように番号をつける
- 3 料理の説明を添える
- 4 食材をピクトグラムで記載する
- 5 食べ方を説明する

多言語POPツール【小売店編】

TAX FREE

当店は免税店です。免税をご希望の方は、
免税カウンターをご利用ください

This is a tax free shop.
For people wishing for tax-exempt,
please use the tax free counter.

本店提供免税服务。
需要免税的客人请使用免税收银台结账。

本店是免税店。
想要申办免税的客人，请到免税柜台申办。

저희 가게는 면세점입니다.
면세를 희망하시는 분은, 면세 카운터를 이용해 주십시오.

ร้านนี้เป็นร้านค้าปลอดภาษี
ท่านที่ประสงค์ขอยกเว้นภาษีขอเชิญที่เคาเตอร์ปลอดภาษี

TAX FREE

当店は免税店です。
パスポートとレシートをご用意ください

This is a tax free shop.
Please prepare your passport and receipt.

本店提供免税服务。
请出示护照与购物小票。

本店是免税店。
請出示護照及購物收據。

저희 가게는 면세점입니다.
여권과 영수증을 준비해 주십시오.

ร้านนี้เป็นร้านค้าปลอดภาษี
กรุณาเตรียมหนังสือเดินทางและใบเสร็จรับเงิน
เพื่อขอยกเว้นภาษี

注意

消耗品は免税カウンターにて開封できないように梱包します。

出国するまで絶対に開封しないでください※開封すると出国時に消費税を徴収されます

Consumables will be packaged at the tax free counter so it cannot be opened.
Please do not open the package until you have left the country.

※If the package is opened, you will be charged with tax upon departure.

注意 离境前请勿打开在收银台包装好的消耗品免税袋。※离境前开封的话将被海关征收消费税。

注意 请在免税柜台将消耗品密封包装离境之前请勿开封。※如果开封了将会在离境时被征收消费税。

주의 소모품은 면세 카운터에서 개봉하실 수 없도록 포장합니다.
출국하실 때까지 절대로 개봉하지 말아 주세요.※개봉하시면 출국 시에 소비세를 징수 하셔야 합니다.

หมายเหตุ เคาเตอร์ปลอดภาษีจะห่อสินค้าอุปโภคบริโภคไม่ไห้สามารถแกะได้
กรุณายำแกะจนกว่าจะออกจากประเทศ ※หากแกะท่านจะถูกเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มเมื่อออกจากประเทศ

近くにセブン銀行があります

Seven Bank is near here.

附近有一个“7”银行。

這裡附近有 7-11 銀行。

근처에 세븐 은행이 있습니다.

มีธนาคารเซเว่นในบริเวณนี้

近くにゆうちょ銀行があります

Japan Post Bank is near here.

附近有邮政储蓄银行。

這裡附近有郵局銀行。

근처에 유초 은행이 있습니다.

มีธนาคารไปรษณีย์ญี่ปุ่น (ยูโจะ) ในบริเวณนี้

商品をご購入後に開封ください

Please open your product after your purchase.

结账前请勿拆开商品包装。

請購買後再將商品開封。

상품은 구입하신 후에 개봉해 주십시오.

กรุณาแกะสินค้าหลังจากชำระเงินแล้ว

クレジットカード使えます

We accept credit cards.

可以使用信用卡结账。

可以使用信用卡。

신용 카드를 사용할 수 있습니다.

ใช้บัตรเครดิตได้

当店は免税店ではありません

This is not a tax free shop.

本店不提供免税服务。

本店不是免税店。

저희 가게는 면세점이 아닙니다.

ร้านนี้ไม่ใช่ร้านค้าปลอดภาษี

人気ナンバー1

Most Popular Item

人气商品

熱銷第一名

인기 넘버 1

ยอดนิยมอันดับ 1

人気商品

Popular Item

热卖商品

熱銷產品

인기 상품

สินค้ายอดนิยม

おすすめ

Recommended Item

推荐

推薦

추천

แนะนำ

日本製

Made in Japan

日本制

日本製造

일본제

ผลิตในญี่ปุ่น

大分県産

Made in Oita

大分県産

大分縣產

오이타산

ผลิตภัณฑ์จังหวัดโออิตะ

海外発送できます

Overseas Shipping Service Available.

可邮寄海外。

可以寄送至海外。

해외 발송 합니다.

ส่งไปต่างประเทศได้

試食あり

Samples for tasting

可以免费品尝

有試吃

시식 있습니다

ลองชิมได้

試着OK

Fitting OK

可以试穿

可以試穿

입어 보실 수 있습니다.

ลองสวมได้

多言語POPツール【交通編】

車内は禁煙です

Smoking is prohibited.

车内禁止吸烟。

车内請勿吸菸。

차내는 금연입니다.

ห้ามสูบบุหรี่ภายในรถ



シートベルトを
着用してください

Please fasten your
seat belt.

请您系好安全带。

請使用安全带。

안전벨트를 착용해

주십시오.

กรุณารัดเข็มขัดนิรภัย

チップは必要ありません

No tip necessary.

不需要小費。

不需要小費。

팁은 안 내셔도 됩니다.

ไม่จำเป็นต้องให้ทิป

料金は後払いです。整理券をお取りください

The fare is paid when exiting the bus.
Please take a numbered ticket.

下车前付款，请先行取表。

車費在下車時再付，請先取編號券。

요금은 후불제입니다. 정리권을 뽑아
주십시오.

ค่าโดยสารชำระในภายหลัง
กรุณารับใบเทียบค่าโดยสารก่อน

ドアは自動で開きます。お気をつけください

The door will automatically
open for you.

车门自动开启，请您注意安全。

門會自動開啟，請小心。

문은 자동으로 열립니다. 조심 하십시오.

ประตูจะเปิดโดยอัตโนมัติ
โปรดใช้ความระมัดระวัง

午後11時～翌朝5時までは割り増しの深夜料金が適用されます

Late-night charge applies between 11:00PM and 5:00AM.

晚 11 点之凌晨 5 点加收深夜使用费。

晚上十一點到凌晨五點 有夜間加成的費用。

오후11시~새벽5시까지의 할증금으로 심야 요금이 적용됩니다.

ตั้งแต่ 23:00 ถึง 5:00 น. วันรุ่งขึ้น

ค่าโดยสารจะบวกเพิ่มขึ้นเป็นอัตรากลางคืน



【トイレの使い方】

ダウンロードし、プリントしてお使いください。

“流す” ボタンはこちらです

Here is the "Flushing" button.

冲水请按此键。

冲水按钮请按這裡。

"물내림" 버튼은 여기
입니다.

ปุ่ม “ชักโครก” อยู่ที่นี่



手をかざすと水が流れます

Hold your hand over the
sign to flush.

用手遮罩此处即可冲水。

用手靠近感應器就會自動流水。

손을 갖다 대시면 물이
내려갑니다.

น้ำจะไหลเมื่อนำมือไปป้อง



水は自動で流れます

Water will run
automatically.

自动冲水。

會自動流水。

물은 자동으로
내려갑니다.

น้ำจะไหลโดยอัตโนมัติ



便座に座ってご使用ください

Please sit down to use this toilet.

请勿蹲踏坐便器。

馬桶請坐著使用。

변기에 앉아서 사용해 주십시오.

กรุณานั่งบนสุขภัณฑ์ก่อนใช้



お会計前の商品はトイレ内に 持ち込まないようお願いします

Unpaid merchandise may not be
taken into the restrooms.

请勿携带未结账的商品进入洗手间。

尚未購入的商品請勿攜進廁所內。

계산하지 않은 물건은 화장실 안으로
가지고 들어가지 말아 주십시오.

กรุณาย่านำสินค้าที่ยังไม่ได้ชำระเงิน
เข้าไปในห้องน้ำ

このトイレトペーパーは水に溶けます。使用後は便器に流してください

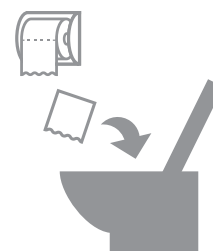
This toilet paper dissolves in water.
Please flush after discarding.

衛生紙可以溶於水。使用后请丢进马桶冲掉。

這個捲筒衛生紙可以溶於水。使用後請丟進馬桶冲掉。

이 화장지는 물에 녹습니다. 사용 후에는 변기에 넣어 주세요.

กระดาษชำระนี้ย่อยสลายได้ในน้ำ
เมื่อใช้เสร็จแล้วกรุณาทิ้งลงในชักโครก



温泉の入り方

1. 浴槽に入る前に体にお湯をかけます。まずは体をきれいにしましょう。
2. 湯につかってリラックスしましょう。
3. 洗い場で体や髪を洗います。
4. 再び浴槽につかり、しっかり温まりましょう。
5. タオルで体を拭いて上がります。

※お風呂にはタオルを1枚持って入ります。体を洗ったり、入浴後に軽く水気を拭いたりするのに使います。



Manners for bathing in Onsen (Hot spring)

1. Pour hot water on your body to clean yourself first.
 2. Get relaxed while soaking in hot water.
 3. Wash your body and hair at the washing place.
 4. Take a bath in the tub again, and warm your body thoroughly.
 5. Dry off with a towel and leave the bathhouse.
- ※You can take one towel into the bathroom. It can be used to wash your body, and you can also use it to lightly wipe away moisture after bathing.

温泉入浴方法以及注意事項

1. 进入温泉浴槽前请将身体用温水冲洗干净。
2. 进入温泉泡澡放松身体。
3. 在淋浴处冲洗身体和头发。
4. 再次进入温泉浴槽，将身体完全浸入温泉中。
5. 用毛巾擦拭身体即可更衣。

※请携带一条毛巾进入浴室。可用毛巾洗净身体、擦拭身上的水汽。

温泉入浴方式及注意事項

1. 進入溫泉池之前，請先把身體沖乾淨。
2. 請放鬆心情浸泡在溫泉裡。
3. 請在盥洗場洗身體和頭髮。
4. 再回到溫泉池內浸泡，讓身體徹底的暖和。
5. 用毛巾擦乾身體再出去。

※請攜帶一條毛巾到浴場內。是清洗完身體後、進入溫泉池前稍微擦一下身體用的。

온천에 들어가는 방법

1. 욕조에 들어가기 전에, 몸에 뜨거운 물을 적십니다. 우선 몸을 깨끗하게 합니다.
2. 따뜻한 물에 들어가서 릴렉스 합니다.
3. 씻는 곳에서 몸과 머리를 씻습니다.
4. 다시 욕조에 들어가서, 제대로 몸을 따뜻하게 합니다.
5. 수건으로 몸을 닦고 나옵니다.

※ 목욕탕에는 수건을 1장 들고 들어갑니다. 몸을 씻거나, 입욕 후에 가볍게 물기를 닦거나 하는 데에 사용에 주십시오.

วิธีการเข้าออนเซ็น

1. ก่อนลงอ่างออนเซ็นให้ใช้น้ำร้อนล้างตัวเพื่อชำระล้างร่างกายให้สะอาดเสียก่อน
2. ลงแช่ออนเซ็นเพื่อผ่อนคลาย
3. ล้างผมและร่างกายที่จุดล้างตัว
4. ลงแช่ในบ่อออนเซ็นอีกครั้งเพื่อให้ร่างกายอบอุ่น
5. ใช้ผ้าขนหนูเช็ดตัวแล้วออกจากออนเซ็น

※เมื่อจะเข้าออนเซ็นให้นำผ้าขนหนูไป 1 ผืนเพื่อเช็ดน้ำหลังจากล้างตัวหรือแช่ออนเซ็นเสร็จแล้ว โดยอย่านำลงไปแช่ในบ่อออนเซ็น

温泉で気をつけるべきこと

Etiquette for Onsen 温泉沐浴注意事項 在温泉應注意的事項 온천에서 주의 해야 할 점 ข้อควรระวังในการเข้าออนเซ็น

- 浴槽にタオルをつけないようにしましょう。

Do not put the towel into the water.

请勿将毛巾放置在浴槽中。

請勿把毛巾浸入溫泉池內。

욕조에 수건이 닿지 않도록 합니다.

อย่านำผ้าขนหนูลงไปในออนเซ็น

- 浴槽で泳がないようにしましょう。

No swimming in the baths.

请勿在浴槽中游泳。

請不要在浴池游泳。

욕소에서 헤엄치지 말아주십시오.

อย่าว่ายน้ำในบ่อออนเซ็น

- 体調のことを考え、飲酒後や食事の直後は控えましょう。

Avoid taking a bath soon after drinking alcohol or eating to keep you healthy during your trip.

为了您的身体健康，切勿在酒后餐后直接进入温泉沐浴。

請考量身體狀況，酒後或飯後沒多久，請不要泡溫泉。

몸의 상태를 생각하여, 음주후나 식사 직후에는 삼가하십시오.

อย่าแช่ออนเซ็นหลังดื่มสุราหรือหลังมื้ออาหารทันที เนื่องจากจะเป็นผลเสียต่อร่างกาย

- シャワーを使う時は、周りの人にかからないようにしましょう。

Be careful not to wet other guests when taking a shower.

洗淋浴時請勿將水噴濺到周圍的客人。

使用淋浴時，請注意不要淋到周圍的人身上。

샤워기를 사용하실 때에는, 주변 사람들에게 물이 튀지 않도록 합니다.

เวลาใช้ฝักบัวอาบน้ำระวังอย่าให้น้ำไปโดนคนรอบข้าง



浴衣の着方

1. 両腕を袖に通します。
2. 左襟が上にくるよう重ねます。
3. 帯を腰に巻き、体の前で結びます。女性はウエストあたり、男性は腰骨あたりで結ぶときれいです。結び方はお好きなようにどうぞ。
4. 寒い時期には用意されている羽織を上から重ねて着ましょう。



How to wear yukata (Japanese bathrobe)

1. Put your arms through the sleeves.
2. Overlay to make the left collar on the top.
3. Wind the belt at the waist, and tie in front of your body.
It will be pretty for women to tie to the waist, and men to tie by the pelvic bone.
Please knot as you like it.
4. Please put on the haori on the top in case of cold time.

浴衣的使用方法

1. 请将两手穿过袖子。
2. 将左衣襟压在右衣襟上面。
3. 将腰带缠在腰间并在身体正面打结。女性将腰在腹部打结，男性在腰髋部打结将更佳美观。
也可根据自己的喜好打结腰带。
4. 天冷时请使用披肩御寒保暖。

浴衣的使用方法

1. 請將兩手穿過袖子。
2. 請將左領在上右領在下的方式交疊。
3. 將腰帶繞著腰並在身體前方打結。
女生請在腰的地方打結，男生請在髋骨的地方打結。打結的方式可依個人喜好。
4. 寒冷的時候請在浴衣外著用短掛外套。

유카타 입는 방법

1. 양팔을 소매에 넣습니다.
2. 왼쪽 옷깃이 위로 오도록 포갭니다.
3. 띠를 허리에 두르고, 몸 앞에서 묶습니다. 여성은 허리쯤에, 남성은 허리뼈 주변에서 묶으면 단정합니다.
묶는 방법은 마음대로 해 주십시오.
4. 추울 때에는 준비 되어진 겹옷을 위에서부터 포개어 입어 주세요.

วิธีการสวมชุดยูกาตะ

1. สอดแขนทั้งสองข้างเข้าไปในแขนเสื้อ
2. นำคอเสื้อสองข้างทับกันโดยให้คอเสื้อฝั่งซ้ายอยู่ข้างบน
3. นำสายรัดเอว (โอปี) มาพันรอบเอวแล้วผูกปมไว้ด้านหลัง ผู้หญิงให้รัดไว้บริเวณเอว
ส่วนผู้ชายให้รัดไว้บริเวณกระดูกสะโพกจะสวยกำลังดี โดยวิธีผูกปมนั้นจะผูกอย่างไรก็ได้
4. เมื่ออากาศหนาวให้สวมเสื้อฮาโอริที่เตรียมไว้คลุมทับด้านนอกอีกชั้นหนึ่ง



和室の楽しみ方

- 【 畳 】 畳の上では靴やスリッパはお脱ぎください。
- 【床の間】 部屋の端にわずかに高くなっているスペースを床の間といいます。
掛け軸がかけられていたり、お花が飾られています。座ったり寝転んだりするのはご遠慮ください。
- 【 緑茶 】 日本茶は無料です。急須に緑茶のお茶っばやお茶パックを入れ、ポットのお湯を注いでお召し上がりください。
- 【 布団 】 夜、お部屋にはお布団が敷かれます。夕食時など外出中に係の者が布団を敷きに参ります。

Manners to enjoy a Japanese-style room

- 【 Tatami 】 Please take off your shoes and slippers on the tatami.
- 【Tokonoma】 The space slightly higher at the end of the room is called tokonoma. Hanging scroll or flower decorations will be applied. Please refrain from sitting or lying down on it.
- 【 Green tea 】 Japanese green tea is free. Put tea leaves or a tea bag into the tea pot, and then you can enjoy it after pouring hot water into the pot.
- 【 Futon 】 Futon will be laid in the room at night. Staff will come to lay out the futon when you are outside the room, such as your dinner time.

日式客房的使用方法

- 【榻榻米】 进入榻榻米的房间前请拖下鞋子（含拖鞋）
- 【 壁龕 】 房间一头稍稍高起的空间叫做壁龕。是用来放置画轴、花瓶等装饰的空间。请勿进入壁龕中休息或进行其他活动。
- 【 绿茶 】 日本茶可以免费使用。将绿茶的茶包放入茶壶，然后向茶壶中注入热水即可。
- 【 被褥 】 晚上，被褥将会被放置在房间里。在您用晚餐的时候，服务员将帮您铺好被褥。

享受和室的方法

- 【 榻榻米 】 在榻榻米上請將鞋子及拖鞋脫掉。
- 【 壁龕 】 房間的角落有一塊比較高起的空間叫做壁龕。那裏有掛著捲軸也有裝飾著花瓶。請勿坐或臥睡。
- 【日式綠茶】 日式綠茶是免費提供的。請在茶壺裡放進茶葉或是茶包、並倒入熱水壺裡的熱水後飲用。
- 【 棉被 】 晚上時會在房間地板上鋪棉被睡覺。用晚餐時或是外出時、服務人員會進來幫忙鋪上棉被。

일본식 방을 즐기는 방법

- 【다 다 미】 다다미 위에서는 신발이나 슬리퍼를 벗어 주십시오.
- 【토코노마】 방의 끝에 조금 높여져 있는 곳을 토코노마 라고 합니다. 족자가 걸려져 있거나, 꽃이 장식되어져 있습니다. 앉거나 눕거나 하는 것은 삼가해 주십시오.
- 【 녹차 】 일본 차는 무료입니다. 주전자에 녹차의 찻잎이나 차 팩을 넣어서, 포트의 뜨거운 물을 부어서 마셔 주십시오.
- 【 이불 】 밤, 방에는 이불이 퍼서 준비될 것입니다. 저녁 식사 등 외출 중에 관계자가 이불을 깔러 들어올 것입니다.

วิธีการสนุกกับห้องแบบญี่ปุ่น

- 【 เสื่อทาทามิ 】 กรุณาถอดรองเท้าหรือสลิปเปอร์ก่อนขึ้นไปบนเสื่อทาทามิ
- 【 โตโกโนมะ 】 บริเวณที่ยกพื้นขึ้นเล็กน้อยตรงมุมห้องเรียกว่าโตโกโนมะ ซึ่งจะมีการประดับด้วยภาพแขวนหรือดอกไม้ กรุณายำนั่งหรือนอนเล่นบนพื้นที่ดังกล่าว
- 【 ชาเขียว 】 ชาญี่ปุ่นไม่มีค่าใช้จ่าย สามารถนำไปชาหรือซองชาเขียวใส่ในกาต้มน้ำชา แล้วเทน้ำร้อนจากกระติกน้ำร้อนชงดื่มได้ทันที
- 【 ฟุตง (ที่นอน) 】 ในเวลากลางคืนจะมีการปูฟุตงที่ห้องของท่าน โดยเจ้าหน้าที่จะมาปูฟุตงให้ ระหว่างที่ท่านออกไปข้างนอก เช่น ในเวลาอาบแดด

各国サイズ換算表

※各ブランド・商品・デザインによって
大きな差異がある場合もあります。
あくまで平均的なサイズ表ですので、
「目安」としてご利用ください。

●衣類〈レディース〉

国際表記	XXS	XS	S	M	L	XL	XXL
日本	5	7	9	11	13	15	17
	SS/XS	S	M	L	LL/XL	XXL/3L	4L
		36	38	40	42		
韓国	44	55	55	66	66	77	77
中国			160-165	165-170	167-172	168-173	170-176
			84-86	88-90	92-96	98-102	106-110
タイ	36	38	40	42	44		
アメリカ	2	32	34	36	38	40	42
		4	6	8	10	12	14
イギリス	4	6	8	10	12	14	16
イタリア	36-38	38-40	40-42	42-44	44-46	46-48	48-50
フランス	32	34	36	38	40	42	44

●靴〈レディース〉

国際表記	XXS		XS		S		M		L		XL		XXL
日 本	22	22.5	23	23.5	24	24.5	25	25.5	26	26.5	27	27.5	28
韓 国	220	225	230	235	240	245	250	255	260	265	270	275	280
中 国	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
台 湾	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78
ア メ リ カ	5	5.5	6	6.5	7	7.5	8	8.5	9	9.5	10	10.5	11
イ ギ リ ス	2	2.5	3	3.5	4	4.5	5	5.5	6	6.5	7	7.5	8
イ タ リ ア	35	35.5	36	36.5	37	37.5	38	38.5	39	39.5	40	40.5	41
ヨ ー ロ ッ パ	36	36.5	37	37.5	38	38.5	39	39.5	40	40.5	41	41.5	42

●衣類〈メンズ〉

国際表記	XS		S		M		L		XL		XXL	
日本	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47
	S		M		L		LL/XL					
中国	160		170		175		180		185			
	88-90		96-98		108-110		118-122		126-130			
アメリカ	85-90		90-95		95-100		100-105		105-110		110-	
	14	14.5	15	15.5	15.5	16	16.5	17	17.5	18	18.5	-
イギリス	0		1		2		3		4		5	
イタリア	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
フランス	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51

●靴〈メンズ〉

国際表記	XXS	XS		S		M		L		XL		XXL	
日 本	21-24.5	25	25.5	26	26.5	27	27.5	28	28.5	29	29.5	30	30.5
台 湾	-76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88
ア メ リ カ	3-6.5	7	7.5	8	8.5	9	9.5	10	10.5	11	11.5	12	12.5
イ ギ リ ス	2-5.5	6	6.5	7	7.5	8	8.5	9	9.5	10	10.5	11	11.5
ヨーロッパ	36-39.5	40	40.5	41	41.5	42	42.5	43	43.5	44	44.5	45	45.5

●インチ／センチメートル換算

inch	22	24	26	28	30	32	34	36	38	40	42	44	46
cm	56	61	66	71	76	81	86	91	97	102	107	112	117

※台湾では衣類の表記はアメリカ表記が主流、靴は上の表記のほか、日本やアメリカの表記も多くみられます。

※香港ではイギリス表記が主流ですが、日本やアメリカの表記も多くみられます。

緊急災害時のコミュニケーションカード

〈地震による揺れが発生している時〉

テレビ・家具・調度品から
なるべく離れてください

Stay away from TVs and furniture.

请远离电视，器具和家具。

請遠離電視，器具和家俱。

텔레비전·가구·일상생활용품으로 부터
되도록 멀리 떨어져 있으십시오.

กรุณาอยู่ให้ห่างจากโทรทัศน์,
เครื่องเรือน และข้าวของเครื่องใช้ต่างๆ

近くの固定されているものに
つかまってください

Hold on to something secure.

请倚靠牢固的固定物。

請倚靠牢固的固定物。

가까운 곳의 고정된 것을 쥐어
주십시오.

กรุณาจับของใกล้มือที่ถูกยึดไว้อย่างมั่นคง

〈落ち着いた行動を呼びかける〉

家具の転倒、落下物に注意し、
頭を保護して避難してください

Protect your head and escape,
paying attention to tumbling
furniture or falling objects.

为防止被翻倒的家具或震落物伤到，
避难时请保护好头部。

为防止被翻倒的家具或震落物傷到，
避難時請保護好頭部。

넘어지는 가구나 낙하물에 주의하고,
머리를 보호하여 피난해 주십시오.

โปรดระวังเครื่องเรือนล้มทับหรือของตกใส่
กรุณาป้องกันศีรษะแล้วรีบอพยพออกไป

避難の際には、エレベーターは、
絶対に使用しないでください

Do not use the elevator
to evacuate.

避难时绝对不能使用电梯。

避難時絕對不能使用電梯。

피난 시에 엘리베이터는 절대
사용하지 마십시오.

ขณะอพยพห้ามใช้ลิฟท์โดยเด็ดขาด

〈避難誘導する〉

ここは安全なので、
ここにいてください

This is a safe area.
Please stay here.

这里安全，请待在这里。

這裏安全，請待在這裏。

여기는 안전하므로, 여기에 있어
주십시오.

กรุณายู่ตรงนี้เพราะตรงนี้เป็นที่ปลอดภัย

〈避難の際の行動〉

非常放送、あるいは係員の指示に従い
冷静に行動してください

Behave calmly and follow, the
instructions of the emergency
broadcast or staff members.

请按照紧急播音的要求或服务员的
指示，不要惊慌，冷静行动。

請按照緊急播音的要求或服務員的
指示，不要驚慌，冷靜行動。

비상방송, 또는 직원의 지시에 따라
침착하게 행동해 주십시오.

กรุณาทำตามประกาศฉุกเฉิน
หรือทำตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่
อย่าตื่นตกใจ

服装や持ち物にこだわらずに
早く逃げてください

Escape right away, leaving clothes
or belongings behind.

请迅速及时地逃离险区，不要过分
在意您的衣物和随身物品。

請迅速及時地逃離險區，不要過分
在意您的衣物和隨身物。

복장이나 물건은 생각하지 마시고,
빨리 대피하세요.

กรุณารีบหนีออกไป
โดยไม่ต้องห่วงเสื้อผ้าหรือสิ่งของ

施設内を動き回ったり
施設外に出たりしないでください

Stay inside the building
without walking around.

请留在建筑物内，
且在建筑物内不要四处走动。

請留在建築物內，
且在建築物內不要四處走動。

시설 내를 돌아다니거나 시설 밖으로
나가거나 하지 말아 주십시오.

กรุณาย่ำเดินพ่นพ้านไปมาในอาคาร
และอย่าเดินออกไปด้านนอกอาคาร

アイコン・ ピクトグラム

外国のお客様に情報や注意事項を伝えたい場合、
ピクトグラムの活用がおすすめです。
わかりやすいイラストのため、すばやく且つ視覚的に
必要な情報を理解していただける便利なツールです。



案内所



情報コーナー



お手洗い



男子



女子



障がいのある人が
使える設備



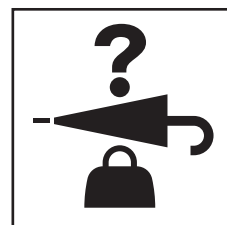
飲料水



喫煙所



チェックイン／受付



忘れ物取扱所



ホテル／宿泊施設



きっぷうりば／精算所



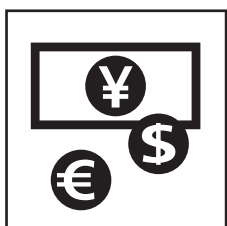
手荷物一時預かり所



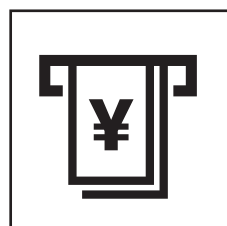
コインロッカー



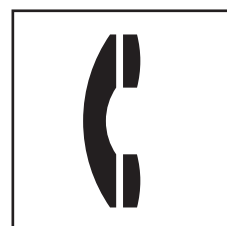
休憩所／待合室



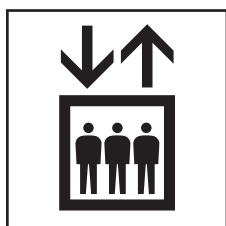
銀行・両替



キャッシュサービス



電話



エレベーター



エスカレーター



階段



クローク



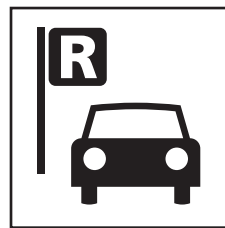
鉄道／鉄道駅



バス／バスのりば



タクシー／タクシーのりば



レンタカー



駐車場



レストラン



喫茶・軽食



会計



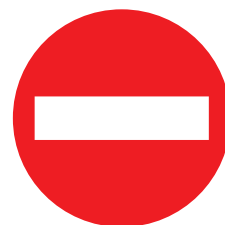
店舗／売店



コミュニケーション



禁煙



進入禁止



立入り禁止



走るな／駆け込み禁止



さわるな



捨てるな



飲めない



携帯電話使用禁止



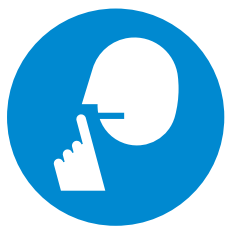
撮影禁止



フラッシュ禁止



飲食禁止



静かに



非常ボタン



非常口



大分県内 JNTO認定外国人観光案内所

大分市観光案内所	097-532-0723
別府外国人観光客案内所	0977-21-6220
地獄蒸し工房鉄輪 鉄輪案内所	0977-66-3855
大分自動車道別府湾サービスエリアインフォメーション (下り線)	0977-27-8118
(上り線)	0977-27-8116
日田市観光案内所	0973-22-2036
佐伯市観光案内所	0972-23-3400
臼杵市観光交流プラザ	0972-63-1715
竹田市総合観光案内所	0974-63-3383
杵築観光案内所	0978-63-0100
杵築駅観光案内所	0978-97-2360
ゆふいん観光案内カウンター	0977-84-2446
道の駅くにさき くにさき観光案内所	0978-72-5168

※これらに加え、県内には6か所のパートナー施設があります。

公益社団法人ツーリズムおおいた

TEL: 097-536-6250

FAX: 097-536-6251 E-mail: tourism@we-love-oita.or.jp

〒870-0029 大分県大分市高砂町2-50 OASISひろば21 3階

開所時間 [平日] 9:00～17:30(土日祝を除く)