

旅館の、旅館による、旅館のための

# インバウンドの教科書

## 中級編

◇Ryokan Textbook for Foreign Traveler◇  
ADVANCED LEVEL



全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会青年部  
All Japan Ryokan Hotel Association Junior  
インバウンド・流通対策委員会



## 外国人を受け入れを更にレベルアップ！ 東京オリンピックに向けた対応策バイブル。



訪日外国人数が3000万人の時代に突入し、日本各地では外国人であふれています。しかしながら、昨今の民泊問題が解決に向かう中でも、首都圏や主要箇所のみへの集中的な外国人客、またいまだに旅館業界では言語の問題や受け入れ態勢の整備が不完全であったり、地方では地域振興やDMOの積極的創設にも関わらず、集客や活性化に悩む地域も多いなど、現実には厳しいものとなっています。その中で外国人受け入れを一步ふみだして始めても未だ成果が見えづらい施設も多く存在していることでしょう。

全旅連青年部では、H27-28年のインバウンド対策委員会で施設の受け入れ対策の協力をしたい！という目標の元、「インバウンドの教科書」を発行し、受け入れの心構えや指さし会話・すぐ使えるフォーマット等、旅館施設様にとってインバウンド受け入れに対し、有用な情報源として提供いたしました。その結果、全国で約15,000部のご要望があり配布をいたしました。

今回は、前回の教科書よりもさらに先を目指す施設様にお役に立てるような内容を盛り込んだものを作成しました。

今回は流通関係の委員会と統合された委員会になったため、より施設様の営業力や販売力の強化に繋がるような要素を多く取り込みました。

また前回に加えてオペレーションで活用しやすい会話や館内資料などを作成しました。引き続き、旅館が伝統的な文化を体験出来る素晴らしい宿泊施設であることを一人でも多くの外国人のお客様に伝えられることを切に願います。

### 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会青年部 H29,30 インバウンド・流通対策委員会

|     |       |      |       |    |       |        |       |
|-----|-------|------|-------|----|-------|--------|-------|
| 副部長 | 丸山 智彦 | 委員長  | 星 永重  | 委員 | 中村 政文 | 倉沢晴之介  | 上出 晃史 |
|     |       | 副委員長 | 野村 潤  |    | 藤井 大斗 | 堀 花織   | 下浦 伸一 |
|     |       |      | 芝野 尚  |    | 高橋 和也 | 中村 佳守雄 | 藤川 龍介 |
|     |       |      | 渡邊 利生 |    | 長島 聡  | 宇野 太祐  | 木村 剛  |

## 目次

## Chapter 1, 言葉 もう一步先を伝えよう。

## よく使うフレーズ・カンタン旅館英会話

|                   |    |
|-------------------|----|
| ・基本の会話            | 4  |
| ・チェックイン           | 5  |
| ・館内               | 6  |
| ・客室内              | 7  |
| ・食事 / レストラン / 食事処 | 8  |
| ・緊急時の案内           | 9  |
| ・チェックアウト / 道案内    | 10 |

## よく使うメールフォーマット・文例

|                           |    |
|---------------------------|----|
| ・予約確認                     | 11 |
| ・空き状況の照会、予約のキャンセル         | 12 |
| ・日程や内容の変更、満室、各種確認、確認不備の連絡 | 13 |
| ・確認事項や案内                  | 14 |
| ・一般的な文面                   | 15 |
| ・料理対応                     | 16 |

## よくつかう単語

|                |    |
|----------------|----|
| ・フロント、ロビー      | 17 |
| ・大浴場、温泉編       | 18 |
| ・食事、宴会編        | 19 |
| ・客室            | 20 |
| ・館内、施設関係       | 21 |
| ・観光、外部施設関係     | 22 |
| ・緊急、災害、薬、病気関係  | 23 |
| ・緊急時の単語 3言語早見表 | 24 |
| ・中国語基本フレーズ     | 25 |

## Chapter 2, 道具 使えるものは上手に使う。

## 委員会オリジナル 館内案内ツール

|            |    |
|------------|----|
| ・旅館の過ごし方1  | 27 |
| ・旅館の過ごし方2  | 28 |
| ・旅館の過ごし方3  | 29 |
| ・温泉の入り方    | 30 |
| ・温泉のマナーと心得 | 31 |
| ・浴衣の着方     | 32 |

## 緊急時の対応マニュアル

|              |       |
|--------------|-------|
| ・緊急時の対応マニュアル | 33~36 |
|--------------|-------|

## Chapter 3, 営業 インバウンドに使える'今'情報。

|                       |         |
|-----------------------|---------|
| ・翻訳ツール                | 38      |
| ・翻訳サービス・モバイルレンタル      | 39      |
| ・主要外資系オンライントラベルエージェント | 40      |
| ・メタサーチサイト             | 41      |
| ・決済サービス               | 42      |
| ・SNS                  | 43      |
| ・外国人がよく見るメディア20選      | 44 ~ 45 |

## Chapter 4, 事例 インバウンドセミナーに出るより、真似しよう。

|  |    |
|--|----|
| ・外国人ターゲットにしたマーケティングと泊食分離で長期滞在+販売効率UP!<br><京都南禅寺 八千代>                   | 47 |
| ・旅館ルール説明・外国人雇用・地域一体施策でがっちり 一步先の<br>インバウンド集客&接客を見据えて。<br><有馬温泉 竹取亭円山>   | 48 |
| ・インバウンドの教科書を活用しスタッフの外国人アレルギーを解消!<br><信州別所温泉 上松屋>                       | 49 |
| ・白馬村から世界のHAKUBA VALLEYへ。泊食分離・富裕層対策・そして<br>国際化へのチャレンジ<br><山の郷ホテル 白馬ひふみ> | 50 |

## Chapter 5, 行政 官民一体のインバウンド施策を。

|                            |         |
|----------------------------|---------|
| ・宿泊施設インバウンド対応支援事業          | 52      |
| ・広域観光周遊ルート形成促進事業           | 53      |
| ・外国人観光客の安全な訪日旅行支援に向けた行政の動き | 54      |
| ・オリンピック関係対策事業              | 55      |
| ・インバウンド観光振興事業              | 56 ~ 58 |
| ・外国人ビザ・受け入れ対策事業            | 59 ~ 60 |
| ・MICE事業                    | 61      |

## Chapter 6, 出典

|       |    |
|-------|----|
| ..... | 62 |
|-------|----|

# Chapter 1, 言語

## もう一步先を、伝えよう。

まずは受け入れる気持ちが大切！  
外国人も日本人と同じお客様です！

世界の様々な国には大変多くの異なった習慣や文化が多様に存在します。  
相手の国について知り、日本との違いについて知ることが  
受け入れの第一歩に繋がります。  
また、国の文化が違って、日本を楽しみたい・旅館を体感したいという  
気持ちは万国共通です。

このアドバンス版では初版に加えもう一步踏み込んだ内容も紹介いたします。  
外国人のお客様をおもてなしし、対応するヒントとして  
ご活用ください。

---

## よくつかうフレーズ・カンタン旅館英会話

## ◇基本の会話◇

May I help you?

どうかいたしましたか。

Here you are.

どうぞ。

Thank you very much.

ありがとうございます。

You are welcome.

どういたしまして。

Sorry, I don't speak English very well.

英語が流暢ではありません。

Wait a moment.

しばらくお待ち下さい。

Help yourself.

ご自由にどうぞ。

This is free of charge.

こちらは無料です。

It costs ○○ yen.

こちらは○○円です。

First time will be free but second time costs ○○yen.

初回は無料ですが2回目からは○○円かかります。

I'm afraid I can not do it.

申し訳ありませんがそれはできません。

In English, it is said ○○.

英語では○○と言います。

Please speak slowly.

ゆっくりお話しいただけますか。

Anything else?

他に何かございますか。

My name is ○○.

名前は○○です。

Can you write here?

こちらに書いていただけますか？

Where? When? Which? Who? How?

どこ、いつ、どれ、だれ、どのように

## よくつかうフレーズ・カンタン旅館英会話

## ◇チェックイン◇

Welcome to ○○!

May I help you?

Let me help your luggage.

Car park is here / over there.

We will keep / move your car.

Do you have a reservation?

Please give me your name?

Passport please.

Please fill in this form.

Stay for ○ night,

- including ○ meals.

- ○ people, ○ room.

- at Japanese style room.

- room only.

- booked by ○○.

Please wait over there/here.

We will attend you to your room.

Enjoy your stay.

○○へようこそ!

いらっしゃいませ。

お荷物をお持ちします。

駐車場はこちら / あちらです。

お車をお預かり / 移動いたします。

ご予約はありますか?

お名前をいただけますか?

パスポートをお願いします。

チェックインカードに記載をお願いします。

○日間のご宿泊で

○食付きです。

○人で、○部屋です。(一人はperson, 二人以上はpeople)

和室です。

素泊まりです。

○○(ネット、エージェント等)からご予約いただいています。

あちら / こちらでお待ち下さい。

お部屋までご案内いたします。

ごゆっくりどうぞ。

## よくつかうフレーズ・カンタン旅館英会話

## ◇館内◇

Follow me please.

Let me help your luggage.

Your room number/ name is ○ at ○ floor.

Please use the lift / stairs to the ○ floor.

○○ will open until ○ o'clock.

○○ will close at ○ o'clock.

It is the emergency exit.

This is / Here is ○○.

This way please.

○○ is in the ○○ floor.

Please take off your shoes here.

Use slippers in the Ryokan.

This is your room key.

You can use Wifi for free at ○○.

Here is non-smoking / smoking area.

Please tell us if you want to use ○○.

ご案内します。

お荷物をお持ちします。

お部屋は○号室/○の間に、○階です。

このエレベーター / 階段で○階です。

○○(施設名/場所名)は○時まで営業しています。

○○(施設名/場所名)は○時に閉まります。

こちらが非常口です。

こちらが○○です。

こちらへどうぞ / こちらです。

○○は○階です。

こちらで履物を脱いでください。

旅館内ではスリッパをご利用ください。

こちらが部屋の鍵です。

Wifi は無料で○○の場所をご利用いただけます。

ここは禁煙 / 喫煙 場所です。

○○をご利用の場合お申し付けください。

## よくつかうフレーズ・カンタン旅館英会話

## ◇客室内◇

This is your room.

Please take off your shoes here.

Use slippers in the Ryokan.

This is your room key.

What time would you like to have your dinner?

Dinner time will be: six, six-thirty or seven.

What time do you prefer?

Breakfast is served from ○ to ○.

The meals (or Breakfast, Dinner) will be served in you room.  
in banquet room ○.  
in the restaurant at ○ floor.

Please bring this towel with you to the public bath / onsen.

Your ○○ is found here.

○○ is free to use / free of charge.

Our staff will prepare your futon after dinner.

Please turn on the switch to use.

This is ○○.

Please dial ○○ to call the front desk.

こちらがお部屋です。

こちらで履物を脱いでください。

旅館内ではスリッパをご利用ください。

こちらが部屋の鍵です。

ご夕食は何時がよろしいでしょうか。

夕食は6時、6時半または7時でご用意します。

何時がよろしいでしょうか。

朝食は○時から○時までです。

お食事(または朝食・夕食等)はお部屋にご用意します。  
宴会場○○に・・・  
○階のレストランに・・・

大浴場/温泉にはタオルをお持ちください。

○○(浴衣, テレビ, お茶など) はこちらです。

○○はご自由にご利用いただけます / 無料です。

夕食後、スタッフが布団をご用意いたします。

ご利用にはこのスイッチをいれてください。

これは○○です

フロントへのお電話は○○番です。

## よくつかうフレーズ・カンタン旅館英会話

## ◇食事 / レストラン / 食事処◇

How many people?

Any drinks?

Please see the list / menu.

○○ is free of charge.

Do you have any allergies?

You can choose ○ or ○, which one?

This restaurant is all buffet menu. Please choose anything you want over there.

Do you want Japanese meal or Western menu?

Please wait until we prepare.

This is our Kaiseki course.

Please eat this dish first then this.

Do you need knife and fork?

Do you need rice and miso soup now?

Do you want another one?

Is is very hot, be careful.

Use this to the sauce to eat.

We bring another meals later.

After the meal, please call us.

If you need any help, please use the push-button.

何名様ですか。

飲み物は何かご用意いたしますか。

こちらのリスト / メニューをごらんください。

○○は無料です。

アレルギーはありますか。

○か○が選べます。どちらにしますか。

食事はbuffetです。あちらからご自由にお取りください。

和食と洋食どちらにいたしますか。

準備ができるまで少々お待ち下さい。

こちらが当館の会席料理コースです。

こちらのお料理からお召し上がりいただき次にこちらを。

ナイフとフォークはご用意いたしますか。

ご飯と味噌汁は今ご用意しましょうか。

(飲み物や食べ物の) お代わりはいかがですか。

こちらはとても熱いので気をつけて下さい。

これはこちらのソースにつけてお召し上がりください。

後で別のお料理をお持ちします。

お食事が終わりましたら、お呼びください。

御用の際はプッシュボタンをご利用ください。

## よくつかうフレーズ・カンタン旅館英会話

## ◇緊急時の案内◇

Are you not feeling well?

Please take a rest here.

A pharmacy is around here on this map.

We called an ambulance / taxi.

The ambulance will arrive for ○○ min.

Do you have insurance?

Is there anything we can help you?

Do you need a interpreter?

We are sorry but we do not have medicine.

Please evacuate quickly.

Please come to the front office in emergencies.

This is an emergency contact details.

Emergency exit is here.

Open the door to secure an evacuation route.

Please get away from the window.

Do not move. Its dangerous.

Its okay, please follow the staff.

Did you get hurt?

There's fire.

Do not go back.

Lets go to the evacuation center together.

どこか具合が悪いですか？

こちらでお休みください。

薬局はこの地図のここにあります。

救急車 / タクシーを呼びました。

約15分で救急車が到着します。

保険に入っていますか？

何か手伝いできることはありますか？

通訳は必要ですか？

申し訳ございませんが薬はありません。

速やかに避難をお願いします。

緊急時はフロントまでお越しくください。

緊急時の連絡先はこちらです。

非常口はこちらです。

ドアを開けて出入り口を確保してください。

危ないので離れてください。

危ないので動かないでください。

大丈夫です。スタッフについて来てください。

怪我はありませんか？

火災が発生しました。

中には戻らないでください。

避難所までお連れします。

## よくつかうフレーズ・カンタン旅館英会話

## ◇チェックアウト/道案内◇

How was your stay?

ご滞在はいかがでしたか。

Would you like to check out?

チェックアウトでよろしいでしょうか。

Please return your room key.

客室の鍵をご返却ください。

Did you forget anything in your room?

何かお部屋にお忘れ物はありませんか。

Did you use a fridge?

冷蔵庫はご利用ですか。

This is your bill / check.

こちらがお支払いです。

How would you like to pay?

どのようにお支払いですか。

This is the ○○ charge, ○○ yen.

これは○○の金額で○○円です。

You can pay by card.

クレジットカードでお支払いできます。

Cash only, please.

お支払いは現金のみです。

This card cannot be used.

このカードは使えません。

Can you sign here?

こちらにサインをお願いします。

Can you push your pin number ?

暗証番号を押してください。

Here is your receipt and your change.

こちらが領収書とおつりです。

We can keep your luggage.

お荷物をお預かりいたします。

Do you need a TAXI?

タクシーはご利用でしょうか。

This bus goes to ○○, about ○ min.

このバスは○○まで行きます。約○分です。

Nearest train station is ○ minutes walk from here.

もっとも近い駅はここから歩いて○分です。

This is a map.

こちらが地図です。

Have a safe trip. / Have a nice day.

お気をつけておかえりください。

## よく使うメールフォーマット・文例

## ◇予約確認メール◇

Dear Mr/Ms. ○○

Greeting from ○○.  
Thank you very much for your reservation.  
Please see your booking details as follows:

-----  
Reservation number:  
Guest Name:  
Number of Adults:  
Number of Children:  
Number of rooms:  
Room Type:  
Package Type:  
Date of check in:  
Date of check out:  
Room nights:  
Nightly Rate per Person:  
Total Charges:  
Preference:

Cancellation Policy:

Additional Information:

Reminder or Questions:

-----  
We are delighted that you have chosen to stay with us and  
look forward to seeing you soon.

Warm Regards,  
○○

○○様

○○旅館より、  
この度はご予約誠にありがとうございます。  
お客様のご予約詳細は下記をご確認ください。

-----  
予約番号:  
お名前:  
人数 (大人):  
人数 (子供):  
部屋数:  
部屋タイプ:  
プラン・パッケージ:  
チェックイン日:  
チェックアウト日:  
宿泊日数:  
お一人当たりの料金:  
合計料金:  
ご希望: ご要望:

お取消し料について:

備考:

確認・質問事項等:

-----  
当館をお選びいただきありがとうございます。  
お会いできる日を楽しみにしております。

よろしく願いたします。

## よく使うメールフォーマット・文例

◇空き状況の照会◇

Thank you very much for your E-mail.  
We have an availability on your requested date.  
Please find the rate and conditions as follows:

-----

-----

**! YOUR RESERVATION IS NOT COMPLETE YET !**  
If you would like to reserve, please contact us again or check our  
website (www. ○○○○.com ) to use online booking system.

If you have any further questions, please feel free to contact us at  
any time.

メールをいただきありがとうございます。  
ご希望日ですが空きがございません。  
下記にて料金等のご案内をいたしますのでご確認ください。

-----

\*ここは予約確認メールのフォーマットを利用\*  
\*予約番号は入れないようにします\*

-----

! ご予約は完了しておりません!  
ご予約ご希望の場合は、再度ご連絡いただくか  
当館のウェブサイト(www. ○○○○.com ) よりご予約を  
お願いします。

その他ご質問等ございましたらお気軽にお問い合わせください。

◇予約のキャンセル◇

We are afraid but we cancel your reservation as follows:

-----

-----

If you have any further questions,  
please feel free to contact us at any time.  
We look forward to seeing you soon.

大変残念ですが下記のご予約をキャンセルさせていただきます。

-----

\*ここは予約確認メールのフォーマット（予約済み）を利用\*  
\*予約番号はそのままでも良いが施設によりキャンセル番号に\*

-----

その他ご質問等ございましたら  
お気軽にお問い合わせください。  
また別の機会にお会いできることを楽しみにしております。

## よく使うメールフォーマット・文例

◇日程や内容の変更連絡◇

We would like to confirm your requests or changes.  
Please see your latest reservation details as follows:

-----  
-----

リクエストと変更を承りました。  
変更後のご予約内容は下記にてご確認ください。

-----  
\*ここは予約確認メールのフォーマットを利用\*  
\*変更箇所は色を変える等すると分かりやすい\*  
-----

◇満室の連絡◇

Thank you very much for your E-mail.  
I'm afraid we are fully booked on your requested date.  
If you have any other preferred date to reserve,  
please let us know and We will answer you as soon as possible.

メールをいただきありがとうございます。  
あいにく、ご希望日は満室でございます。  
他に希望日ございましたら、  
ご連絡いただければ、追って回答申し上げます。

◇各種確認の連絡◇

We would like to confirm your reservation and requests.  
If you have any changes, please let us know in advance.

ご予約とご要望の確認をさせていただきます。  
変更などありましたらご到着前にご連絡ください。  
\*必要に応じて予約内容や書類を添付

◇確認不備の連絡◇

Your ○○ is incorrect so please give us a correct ○○.

We do not have your information about ○○.  
Please give us the details.

お客様の○○が間違っているようです。正しい○○を  
頂戴できますでしょうか（電話番号・メール・人数等）

お客様の○○の情報を頂いておりません。  
詳細をご連絡いただけますでしょうか。

## よく使うメールフォーマット・文例

## ◇確認事項や案内◇

- ・ Onsen Tax (JPY150, per person per night) will be added to a daily rate.
- ・ Cancel by 24 hours of the local time prior to the arrival date.
- ・ If the guest violates the accommodation contract the penalties below shall be incurred based on our cancellation policy.
  - Between 8 and 14 days before check-in: 10% of accommodation rates
  - The day before check-in: 50% - 80% of accommodation rates
  - The day of check-in or No show: 100% of accommodation rates
- ・ Any credit card (VISA, MASTER, AMEX, DINNERS) will be accepted.
- ・ Please bring a printout of this reservation confirmation email with you at the staying day.
- ・ There is a free shuttle bus service available from ○ to our Ryokan (○am-○pm) without any reservation.
- ・ Kindly let us know of your expected arrival time and your means of transportation.
- ・ Guests with food allergies and/or dietary restrictions should be informed us at the time of booking or before arrival.
- ・ \*Click below link to view / modify / cancel your reservation.  
www. ○○○.com.reservation
- ・ This staying package including Japanese Kaiseki dinner and breakfast.
- ・ Any meals are not included in this package / rate.
- ・ 入湯税（150円/お一人1泊あたり）が料金に別途加算されます。
- ・ キャンセル料はご到着日の1日前からかかります。
- ・ 当館の宿泊規定に基づき、それに準じなかった場合、所定のお取消し料がかかります。
  - チェックイン日の8日前から14日前は宿泊料の10%
  - チェックイン日の前日は宿泊料の50%～80%
  - チェックイン日当日または無連絡は宿泊料の100%
- ・ 各種クレジットカードがご利用いただけます。
- ・ ご宿泊日当日は、この予約確認メールを印刷してお持ちください。
- ・ 無料の送迎バスサービスが○駅から当館までございます（午前○時～午後○時）ご予約は不要です。
- ・ ご到着時間と交通機関を教えてください。
- ・ 料理にアレルギー/食事制限があるお客様は、ご予約時かご来館前にお知らせください。
- ・ (予約システム経由の場合) 下記をクリックしてご予約の照会、変更、キャンセルが可能です。
- ・ このプランは会席料理の夕食と朝食が含まれます。
- ・ 食事はこのプラン/料金に含まれません。

## よく使うメールフォーマット・文例

## ◇一般的な文面◇

- ・ Apologies for the late reply.
- ・ Thank you for your prompt reply.
- ・ We will wait for your answer.
- ・ We need your additional information.
- ・ Please kindly let us know in advance.
- ・ Please choose your preference as follows.
- ・ We regret to inform you that we are unable to match the rate you requested.
- ・ Please kindly advise your flight details or arrival time and reply this email.
- ・ Please check in before 18pm, otherwise please let us know in advance.
- ・ You can use our restaurant from 18pm to 21pm.
- ・ You can use free Wifi in our facility.
- ・ You cannot use ○○ service from 21pm till 23pm.
- ・ You need to book in advance if you would like to use our private bath.
- ・ We will keep / book it based on your request.
- ・ 返事が遅くなり申し訳ありません。
- ・ 早速お返事ありがとうございます。
- ・ お返事をお待ちしております。
- ・ 追加の情報をお願いします。
- ・ 事前にご連絡をお願いします。
- ・ 下記からお選びください。
- ・ ご希望の料金でご予約することは難しいです。
- ・ フライト情報とご到着時間をこのメールにご返信ください。
- ・ チェックインは18時以前をお願いします。難しい場合はご連絡ください。
- ・ レストランは18時～21時の間にご利用いただけます。
- ・ 施設内では無料Wifiが使えます。
- ・ 21時～23時は○○のサービスはご利用いただけません。
- ・ 貸切風呂をご利用の場合は事前にご予約が必要です。
- ・ お客様のご希望通り、お取り/ご予約しておきます。

## よく使うメールフォーマット・文例

## ◇料理対応◇

- ・ We will gladly adjust our menu for any dietary restrictions you may have so please feel free to tell us.
  - ・ 食事制限がある場合の料理につきまして、対応しますの  
でお気軽にお申し付けください。（基本なんでも対応す  
る場合）
- ・ We can make substitutions in our menu for up to ○ dishes for special dietary requests. If it is more than ○dish or we need to change more than ○ dish depending on your request, may be charged ○ yen.
  - ・ 食事制限がある場合は○品までご要望をお受けし、対応  
いたします。○品以上になる場合は別途料金○円がかかります。  
（変更可能な品数を決める場合でそれ以上は追加料  
金の場合）
- ・ Meatless menu
  - ・ 肉を使わない料理
- ・ Vegetarian menu
  - ・ ベジタリアン料理  
（肉魚を使わない・カツオだしなどは良い場合が多い）
- ・ Vegan menu
  - ・ 完全菜食主義料理（肉魚卵すべてダメ）
- ・ Gluten-Free menu
  - ・ 小麦などのタンパク質を使用しない料理
- ・ Halal menu
  - ・ 豚肉を完全に使わない、豚を調理した器具も使用しない  
料理。ハラルマークの食品利用も必要
- ・ We have a special menu for foreign guest such as simple Japanese dinner set menu (Rice, miso-soup, one main dish, and salads)
  - ・ 外国人のお客様に簡単な和定食セットがあります。  
（ご飯、味噌室、主菜1品、サラダ）
- ・ You can order our set-menu upon check in available for dinner and breakfast.
  - ・ チェックイン時に夕食または朝食をご注文可能です。
- ・ We are unable to make changes to our menu for dietary restrictions. We apologize for the inconvenience
  - ・ 食事制限についてのお料理の変更はお受けできません。  
あらかじめご了承ください（変更を受けない場合）

◇よくつかう単語  
フロント・ロビー関係◇

|          |                         |
|----------|-------------------------|
| 後払い      | later payment           |
| 一泊朝食     | bed and breakfast (B&B) |
| 一泊二食     | with half board         |
| お土産      | souvenir                |
| お湯       | hot water               |
| 会計       | cashier                 |
| 支払い明細    | bill / check            |
| 確認(名詞)   | confirmation            |
| 換金(外貨へ)  | exchange                |
| 観光案内     | tourist information     |
| 館内案内     | facility information    |
| 貴重品      | valuables               |
| 客室のカギ    | room key                |
| クレジットカード | credit card             |
| 携帯電話     | mobile phone            |
| 現金のみ     | cash only               |
| コインランドリー | laundry                 |
| 裁縫セット    | sawing kit              |
| 残額       | remaining amount        |
| 残高不足     | insufficient funds      |
| 事前決済     | prepaid                 |
| 自動ドア     | automatic door          |
| 支払い      | payment                 |
| 支払済      | paid                    |
| 紙幣       | note                    |
| 出発       | departure               |
| 集合場所     | Meeting place           |
| 消費税      | consumption tax         |
| 署名カード    | registration card/ form |
| 素泊まり     | room only               |

|         |                        |
|---------|------------------------|
| 請求書     | invoice                |
| 税金      | tax                    |
| 送迎バス    | courtesy bus           |
| 宅急便     | delivery service       |
| チェックアウト | check-out              |
| チェックイン  | check-in               |
| 駐車場     | car park               |
| 爪切り     | nail clippers          |
| 電話      | telephone              |
| 到着      | arrival                |
| 内線      | extension              |
| 日本円     | Japanese yen           |
| 荷物預かり   | luggage storage        |
| 入湯税     | bathing tax            |
| ノートパソコン | laptop or note book    |
| はさみ     | scissors               |
| 日帰り     | day use                |
| 非常階段    | emergency staircase    |
| フロント    | reception / front desk |
| 前払い     | prepayment             |
| 無料      | free / complimentary   |
| メール     | E-mail                 |
| 目覚まし    | wakeup-call            |
| 免税      | tax-free               |
| 有料      | charge                 |
| 予約      | reservation            |
| ルームサービス | room service           |
| 連泊      | a continuous stay      |
| ロビー     | lobby                  |
| 忘れ物     | lost property          |

## ◇よくつかう単語 大浴場・温泉◇

|          |                   |
|----------|-------------------|
| アカスリ     | body scrub        |
| アメニティ    | amenity           |
| 洗い場      | washing place     |
| 刺青       | tattoo            |
| 飲料水      | drinking water    |
| 桶        | bucket            |
| おむつ      | diper             |
| お湯       | hot water         |
| 温水       | warm water        |
| 温泉       | onsen, hot-spring |
| かけ湯      | pouring water     |
| 貸切風呂     | private bath      |
| かみそり     | razor             |
| くし       | comb              |
| コインロッカー  | coin locker       |
| 混浴       | mixed bathing     |
| サウナ      | sauna             |
| 湿気       | humid             |
| シャワーキャップ | shower cap        |
| シャンプー    | shampoo           |

|        |                 |
|--------|-----------------|
| 水道     | tap water       |
| 滑る     | slippery        |
| 大浴場    | public bath     |
| タオル    | towel           |
| 脱衣籠    | basket          |
| 脱衣所    | changing room   |
| ドライヤー  | hair dryer      |
| 熱湯     | boiling water   |
| バスタオル  | bath towel      |
| 歯ブラシ   | tooth brush     |
| ベビーコット | baby cot        |
| ボディソープ | sorp            |
| マッサージ  | massage         |
| 水着     | swimsuites      |
| ミストサウナ | mist sauna      |
| 湯あたり   | dizziness       |
| 湯がね    | bathtub         |
| 浴槽     | bathtub         |
| リンス    | conditioner     |
| 冷水     | cold water      |
| 露天風呂   | open-air bathes |

## ◇よくつかう単語 食事・宴会◇

|           |                             |
|-----------|-----------------------------|
| アルコール飲料   | alcoholic beverages         |
| アレルギー     | allergy                     |
| いか        | cuttlefish / squid          |
| 宴会場       | banquet room<br>dining room |
| 宴会        | Banquet                     |
| おかわり      | another helping             |
| おかわり（飲み物） | refill                      |
| お皿        | plate or dish               |
| お茶（紅茶）    | tea                         |
| 会席料理      | Kaiseki cuisine             |
| かに        | crab                        |
| クルマエビ     | prawn                       |
| コーヒー      | coffee                      |
| 個室        | private room                |
| コップ       | glass                       |
| 食材        | ingredient                  |
| 食事処       | restaurant                  |
| そば        | buckwheat                   |
| ソフトドリンク   | soft drink                  |
| たこ        | octopus                     |
| 食べ残し      | leftovers                   |
| 食べ放題      | buffet, all-you-can-eat     |
| 昼食        | lunch                       |
| 朝食        | breakfast                   |
| 陶器        | ceramic                     |
| ナイフ       | knife                       |

|               |                      |
|---------------|----------------------|
| なまもの          | raw food / uncooked  |
| 飲み放題          | free drink           |
| バイキング         | buffet               |
| ピーナッツ         | peanuts              |
| フォーク          | fork                 |
| ベジタリアン        | vegetarian           |
| 持ち込み飲料        | outside drink        |
| 夕食            | dinner               |
| 洋朝食           | Western breakfast    |
| 料理            | meal                 |
| ロブスター         | lobster              |
| ワイン           | wine                 |
| 和朝食           | Japanese breakfast   |
| 化学調味料         | monosodium glutamate |
| 牛肉            | beef                 |
| 牛乳            | milk                 |
| 魚             | fish                 |
| 鶏肉            | chicken              |
| 甲殻類（貝・エビ・カニ等） | shellfish            |
| 小エビ           | shrimp               |
| 小麦            | wheat                |
| 大豆            | soy bean             |
| 豚肉            | pork                 |
| 二枚貝（アサリ等）     | clam                 |
| 日本酒           | Japanese sake        |
| 卵             | egg                  |

## ◇よくつかう単語 客室◇

|          |                    |
|----------|--------------------|
| アイロン     | iron               |
| アイロンボード  | ironing board      |
| エアコン     | air conditioner    |
| 押入れ      | cupboard           |
| お茶（緑茶）   | greentea           |
| 鏡        | mirror             |
| 加湿器      | humidifier         |
| 館内通話     | internal call      |
| 金庫       | safety box         |
| 空気清浄機    | air cleaner        |
| クローゼット   | closet             |
| コーヒーマシーン | coffee maker       |
| コンセント    | socket, plug       |
| 座布団      | cushion            |
| 蛇口       | tap                |
| 障子       | paper sliding door |
| 寝室       | bedroom            |
| スリッパ     | slippers           |
| 洗面台      | washbasin          |
| 畳        | tatami             |
| テレビ      | TV                 |
| 電気ポット    | electric pot       |
| 電話       | telephone          |
| トイレ      | toilet             |

|          |  |
|----------|--|
| 特別室      | Deluxe suite room                        |
| 床の間      | alcove                                   |
| 灰皿       | ashtray                                  |
| 排水口      | drain                                    |
| 広縁       | broad veranda                            |
| 襖        | sliding door                             |
| 布団       | futon or blanket                         |
| ベランダ     | veranda                                  |
| 枕        | pillow                                   |
| 目覚まし     | alarm clock                              |
| 約款       | clause                                   |
|          | yukata or Japanese night wear            |
| 浴衣       |  |
| 洋室       | Western style room                       |
| リモコン     | remote controller                        |
| ルームサービス  | room service                             |
| 冷蔵庫      | fridge                                   |
| 冷凍庫      | freezer                                  |
|          | Guest room with an open air private bath |
| 露天風呂付き客室 |  |
| 和室       | Japanese style room                      |
|          | Japanese & Western style room            |
| 和洋室      |  |

◇よくつかう単語  
館内・施設関係◇

|         |                             |
|---------|-----------------------------|
| 足湯      | foot bath                   |
| 受付      | reception                   |
| エスカレーター | escalator                   |
| エステ     | beauty salon                |
| エレベーター  | elevator                    |
| 宴会場     | banquet room or dining room |
| 会議室     | meeting room                |
| 階段      | stairs                      |
| カフェ     | cafe, lounge                |
| カラオケ    | KARAOKE                     |
| 乾燥室     | drying room                 |
| 喫煙所     | smoking area                |
| 共用スペース  | public space                |
| クローク    | cloak                       |
| ゲームセンター | amusement arcade            |
| 自動販売機   | Vending machines            |

|          |                    |
|----------|--------------------|
| ジム       | fitness gym        |
| 製氷機      | ice machine        |
| 洗濯室      | laundry room       |
| 大浴場      | public bath        |
| 談話室      | lounge             |
| 庭園       | Japanese garden    |
| 展望台      | observatory        |
| トイレ      | toilet or bathroom |
| バー       | bar                |
| 売店       | souvenir shop      |
| ビジネスセンター | business centre    |
| プール      | pool               |
| マッサージ    | massage            |
| マッサージチェア | electric massager  |
| 催し物      | event              |
| レストラン    | restaurant         |
| 廊下       | corridor           |

◇よくつかう単語  
観光・外部施設関係◇

|             |                                |
|-------------|--------------------------------|
| 100円ショップ    | 100-yen shop                   |
| A T M       | ATM                            |
| アニメショップ     | animation character goods shop |
| 居酒屋         | pub / tavern / Japanese pub    |
| 一日乗車券       | oneday pass                    |
| 市場          | market                         |
| 飲食店         | restaurant                     |
| インターネットカフェ  | internet caf                   |
| 駅           | station                        |
| お寺          | temple                         |
| カラオケボックス    | karaoke                        |
| 観光案内所       | tourist information            |
| 空港          | airport                        |
| 警察          | police                         |
| コインランドリー    | laundromat                     |
| コインロッカー     | coin lockers                   |
| コンビニエンス・ストア | convenience store              |
| 神社          | shrine                         |
| スーパーマーケット   | supermarket                    |
| スキー場        | ski resort                     |
| 絶景スポット      | good view spot                 |
| タクシー        | taxi                           |
| タクシー乗り場     | taxi stand                     |
| 地図          | map                            |
| デパート        | department store               |
| 天気          | wether                         |
| 天気予報        | weather forecast               |
| 伝統芸能        | traditional culture            |
| トイレ         | lavatory                       |
| ハイキングコース    | hiking trail                   |
| バス停         | bus stop                       |
| 飛行機         | airplane                       |

|         |                            |
|---------|----------------------------|
| ホテル     | hotel                      |
| ものづくり体験 | hand craft                 |
| ユースホステル | youth hostel               |
| 郵便局     | post office                |
| レンタカー   | rent-a-car                 |
| レンタサイクル | rent-a-bike counter        |
| 映画館     | movie theater              |
| 駅       | station                    |
| 観光案内所   | tourist information office |
| 銀行      | bank                       |
| 交番      | police box (Koban)         |
| 公園      | park                       |
| 公衆電話    | public telephone           |
| 施設      | Facilities                 |
| 植物園     | botanical gardens          |
| 食料品店    | grocery store              |
| 銭湯      | public bath                |
| 電気屋     | electric appliance shop    |
| 土産物屋    | souvenir store             |
| 動物園     | zoo                        |
| 博物館     | museum                     |
| 繁華街     | downtown                   |
| 美術館     | museum of art              |
| 美容院     | beauty parlor              |
| 病院      | hospital                   |
| 文房具屋    | stationery store           |
| 本屋      | bookstore                  |
| 免税店     | duty-free shop             |
| 薬局      | pharmacy                   |
| 郵便局     | post office                |
| 旅館      | ryokan (Japanese inn)      |
| 待合室     | waiting room               |

◇よくつかう単語 緊急・災害・薬・病気関係◇

|       |                     |
|-------|---------------------|
| 胃痛    | stomach ache        |
| 下痢    | diarrhea            |
| 熱・風邪  | fever               |
| 打撲    | bruise              |
| 呼吸が困難 | cannot breath       |
| 歯痛    | toothache           |
| 喉が痛い  | sore throat         |
| 吐き気   | nausea              |
| 蕁麻疹   | hives               |
| 捻挫    | twisted             |
| 火傷    | burn                |
| 虫刺され  | insect bites        |
| めまい   | dizzy               |
| 生理痛   | Period pain         |
| 消毒薬   | disinfection        |
| 出血    | powdered medicine   |
| 胃薬    | digestive medicine  |
| 下痢止め  | antidiarrheal       |
| 解熱剤   | cold medicine       |
| 湿布薬   | hot / cold compress |
| 車椅子   | wheelchair          |
| 風邪薬   | a cold              |
| 粉薬    | powdered medicine   |
| 便秘薬   | constipation        |

|       |                      |
|-------|----------------------|
| 錠剤    | tablet(s)            |
| 水薬    | liquid medicine      |
| 生理痛薬  | PMS-related pain     |
| 虫刺され薬 | an insect bite       |
| 点眼薬   | eye drops            |
| 頭痛薬   | headache             |
| 軟膏    | ointment             |
| 疲労回復薬 | relieving fatigue    |
| 絆創膏   | plaster              |
| 救急車   | ambulance            |
| 応急処置  | first aid            |
| 救急箱   | first aid kit        |
| 火災    | fire                 |
| 地震    | earthquake           |
| 津波    | tsunami / tidal wave |
| 緊急    | emergency            |
| 警察    | police               |
| 消防車   | fire engine          |
| 盗難    | be stolen, lost      |
| パトカー  | police car           |
| 避難所   | shelter              |
| 非常口   | emergency exit       |
| 病院    | hospital             |
| 病気    | sick                 |

## よく使う単語・文例&lt;日本語&amp;英語&amp;中国語(繁体・簡体)&gt;

## ◇緊急時の指差し単語◇

| 【日本語】 | 【英語】                                 | 【中国語繁体字】 | 【中国語簡体字】 |
|-------|--------------------------------------|----------|----------|
| 胃痛    | stomach ache                         | 胃痛       | 胃痛       |
| 頭痛    | diarrhea                             | 頭痛       | 头痛       |
| 打撲    | bruise                               | 擦傷、跌打傷   | 擦伤、跌打伤   |
| 呼吸が困難 | cannot breath                        | 呼吸困難     | 呼吸困难     |
| 歯痛    | toothache                            | 牙痛       | 牙痛       |
| 風邪    | caught a cold                        | 感冒       | 感冒       |
| 喉が痛い  | sore throat                          | 咽喉痛、喉嚨痛  | 咽喉痛、喉咙痛  |
| 発熱    | fever                                | 發燒、發熱    | 发烧、发热    |
| 吐き気   | nausea                               | 悪心、想吐    | 恶心、想吐    |
| 捻挫    | twisted                              | 扭傷、挫傷    | 扭伤、挫伤    |
| 火傷    | burn                                 | 燒傷、燙傷    | 烧伤、烫伤    |
| 虫刺され  | insect bites                         | 被蟲咬了     | 被虫咬了     |
| めまい   | dizzy                                | 頭暈       | 头晕       |
| 生理痛   | period pain                          | 痛經       | 痛经       |
| 湿布    | (cold or hot) compress /<br>poultice | 消炎膠布、敷布  | 消炎胶布、敷布  |
| 解熱剤   | antipyretic                          | 解熱劑、退燒藥  | 解热剂、退烧药  |
| 車椅子   | wheelchair                           | 輪椅       | 轮椅       |
| 救急車   | ambulance                            | 救護車      | 救护车      |
| 大使館   | embassy                              | 大使館      | 大使馆      |
| 体温計   | thermometer                          | 體溫計      | 体温计      |

## 中国語基本フレーズ

| 【中国語】 | 【発音】                            | 【日本語訳】             |
|-------|---------------------------------|--------------------|
| 早上好   | (zǎo shàng hǎo)ザオシャンハオ          | おはようございます          |
| 你好    | (nǐ hǎo) ニーハオ                   | こんにちは              |
| 晚上好   | (wǎn shàng hǎo)ワンシャンハオ          | こんばんは              |
| 谢谢    | (xiè xiè)シエシエ                   | ありがとうございます         |
| 不用谢   | (bù yòng xiè)ブーヨンシエ             | どういたしまして           |
| 对不起   | (duì bu qǐ)トウイブウチー              | すいません              |
| 不能    | (bù néng )ブウナアン                 | できません              |
| 欢迎    | (huān yíng guāng lín)ファンイングァンリン | いらっしゃいませ           |
| 辛苦了   | (xīn kǔ le)シンクウラ                | お疲れ様です             |
| 请用    | (qǐng yòng)チンヨン                 | (料理、飲料提供時の)どうぞ     |
| 请稍等   | (qǐng shāo děng)チンシャオダン         | 少々お待ち下さい           |
| 好的    | (hǎo de)ハオタ                     | かしこまりました           |
| 是的    | (shì de)シータ                     | そうです               |
| 不是    | (bù shì)ブウシ                     | 違います               |
| 入住愉快  | (rù zhù yú kuài)ルウジウユクアイ        | (お部屋案内終了時)ごゆっくりどうぞ |
| 请慢用   | (qǐng màn yòng)チンマンヨン           | (お食事の時の)ごゆっくりどうぞ   |
| 请慢走   | (qǐng màn zǒu)チンマンゾウ            | いってらっしゃいませ         |

## Chapter 2, 道具 使えるものは、上手に使う。

インバウンド受入れにおいて「給仕の際の説明」や「お風呂の入り方」「決済時の説明」など細かい説明を要する場面においては簡単に図解してあるものを見せれば、大きく説明の手間を省けますよね？

このチャプターでは、そのままお宿利用の説明として使用できるようなツールを掲載しています。

27～32Pのイラスト入りツールは  
委員会でオリジナルで作成し、統一イメージ使えるよう  
デザインいたしました。  
是非各お宿でご活用ください。

---

Tips to enjoy at the inn

## Japanese RYOKAN

旅館の過ごし方

### RYOKAN 旅館とは

Ryokan is a Japanese-style inn with various type of rooms and facilities, providing Japanese-style warm hospitality and service as well. Nakai-san or staff will show great sensitivity to the comfort of the guests, such as laying down futons and responding to any customer's request. Please enjoy the unique Japanese-style hospitality at Ryokan, that you have never experienced at Western-style hotels.

旅館は、日本ならではの和式の構造・設備のある宿泊施設です。日本の文化を感じさせるようなサービスが特徴的。仲居さんは布団を敷いてくれたり、困ったこと、必要なものがないか聞いてくれるなど、細やかな心遣いをしてくれます。ホテルでは味わえない旅館ならではの日本のおもてなしを楽しんでください。

When you have any question, please feel free to ask the staff.

※ご不明な点がございましたら、お気軽に係までお尋ねください

1

### Entrance / 玄関・入り口

Please take off your shoes at the entrance and put on the slippers. 入り口では靴を脱ぎ、スリッパに履き替えましょう。



No slippers are allowed on Tatami room or straw mats. Please relax with your bare feet.  
畳の上はスリッパではなく、素足で過ごします。

2

### Teatime / 休憩

Japanese green tea and sweets served on the table are complementary. 部屋に用意されたお茶とお茶請けは無料です。



Please relax and take a rest over Japanese tea and sweets. 日本茶とお菓子で一息入れましょう。

3

### Shop / 売店

There is a shop in the hall, you can purchase a Japanese souvenir and industrial art object.



館内には売店があります。日本のお土産や工芸品をお買い求め頂けます。

4

### Yukata / 浴衣

Try to put on a Yukata (cotton Kimono).  
浴衣を着てみましょう。



Do not take away Yukata after use.  
脱いだ浴衣は持ち帰らないでください。

## Tips to enjoy at the inn Japanese Ryokan 旅館の過ごし方 2

When you have any question, please feel free to ask the staff.  
※ご不明な点がございましたら、お気軽に係までお尋ねください

### 5 Bathing / 入浴

I'll recuperate at Japanese hot spring and bathroom. 日本の温泉やお風呂で疲れを取りましょう。



Please be careful about a Japanese bathing rule.  
日本の入浴の定まりにご注意ください。  
Please refer to 「How to enjoy ONSEN」.  
「温泉の入り方」を参照ください。

### 6 Dinner / 夕食

Dinner is prepared in your room or the eating place. ご夕食は貴方のお部屋がお食事処に用意されます。



Please enjoy a Japanese traditional food.  
日本の伝統的な食をお楽しみください。

### 7 Drink / 飲み物

Everything in the refrigerator is to be charged. 冷蔵庫の中の商品は有料です。



Please fill in the slip after you take a bottle or can from the refrigerator. Please make a payment at the front desk when you checkout. チェックアウト時に冷蔵庫の飲み物はチェックさせて頂きます。料金はお帰りの際にフロントにてお支払い下さい。

### 8 Tap water / 水道水

Tap Water is safe and drinkable.  
蛇口から出る水道水は、飲むことができます。



Tap water is safe and drinkable but we recommend that foreign guest will drink a bottle of mineral water you purchase at vending machine. 水道水は安全に飲むことができますが、自動販売機のミネラルウォーターをお勧めします。

### 9 Smoking / 喫煙

Smoking is allowed only at designated areas with ashtrays or stands. 喫煙は「灰皿」があるところでお願いします。



Be careful with fire in dry air.  
空気が乾燥していますので、火の取り扱いにはご注意ください。

### 10 Sleeping / 就寝

Staff will lay down futons, Japanese-style bedding. 布団の準備は係りの者が行います。



Staff will make bedding while guests are unavailable at a room. お客様が部屋にご不在の際に係りが準備します。

Tips to enjoy at the inn  
Japanese Ryokan 旅館の過ごし方 3

When you have any question, please feel free to ask the staff.

※ご不明な点がございましたら、お気軽に係までお尋ねください

### 11 Breakfast / 朝食

The breakfast is same as dinner and is prepared in your your room or eating place.

ご夕食と同じく朝食は貴方のお部屋かお食事処に用意されます。



It's a nice first on the 1st for Japanese breakfast.  
日本の朝食で素敵な一日の始まりです。

### 12 Chek-out and Payment / お帰りとお支払い

A famous credit card can be used at most RYOKAN.



大手のクレジットカードは、ほとんどの旅館で使えます。

### Health care / 健康

When you feel sick, please contact the front desk anytime.  
体の調子が悪いときはフロントまでご連絡ください。

We have a first aid kit. We will connect you a hospital, if required.

簡単な救急用品はあります。病院への連絡も行います。



### Power source / 電源

In Japan, people use 100V. Use an adaptor or converter if needed. Please make sure that the adaptor or converter can be used for the appliance before use.

日本の電圧は「100V」です。利用には変圧器を使いましょう。また電器製品に変圧器使用が問題ないか確認しましょう。



### Diary / ダイアリー

Here you can contact our website 「You more MINAMI OGUNI」 and share yours in this page. Please feel free to use it and enjoy others as well.

You more 南小国のHPに旅日記が書けるコーナーをご用意しています。他の人の旅の感想も見れますのでぜひご利用ください。



<http://www.youmore-minamioguni.com/en>

### Money changing / 両替

Sorry, we cannot exchange foreign currencies.

お金の「両替」はできません。

Sorry, we accept only Japanese Yen in cash only.

申し訳ありませんが、日本円でのお支払いのみとなります。



### International telephone / 国際電話

Overseas call from land-line phone  
Dial 0033 + 010 + Country Code + Phone Number.  
(This is not applicable for mobile phones.)

ポータブルフォンではなく、一般の電話からの国際電話は、「0033」+「010」+「国番号」+「電話番号」です。



0033 + 010 + Country Code

### Taxi / タクシー

Please contact the front desk when you need a taxi.

タクシーのご用命は、フロントに伝えてください。



## How to enjoy ONSEN 温泉の入り方

When you have any question, please feel free to ask the staff. ※ご不明な点がございましたら、お気軽に係までお尋ねください。

### What is ONSEN?

温泉とは 湯



According to the Onsen Law, an Onsen is defined as hot water and water vapor that springs from the Earth either naturally or from artificially bored holes. The Onsen water needs to be higher than 25°C or needs to contain one out of 19 selected minerals and substances.

温泉法によると、温泉とは「地中から湧出する温水、鉱水及び水蒸気その他のガス（炭化水素を主成分とする天然ガスを除く）で、温度摂氏 25℃以上、または別に定められた 19 種類の物質のうち一つが含まれている物」をいいます。

### History of ONSEN

温泉の歴史



Japan is a volcanically active country, and as such, Onsen have been used since ancient times and are mentioned in Japanese legends and mythologies. The oldest descriptions are found in Kojiki, Nihonshoki and Manyoshu which are the Japanese historical sources compiled at the end of 7th century.

日本は古来より火山活動が活発で、温泉は古くより伝説や神話にも登場しています。最も古い記述は、7世紀後半より編纂された「古事記」「日本書記」「万葉集」などに残っています。

### Why are ONSENS Effective?

温泉効果



Onsens have various effects such as easing fatigue and keeping you in good health. The minerals contained in Onsen water are absorbed through your skin into your body and provide various medical benefits.

温泉には疲労回復や健康を保つなど、さまざまな効果が期待できます。温泉水に含まれるミネラル成分が肌に浸透し、体のいろいろな症状に効果があることが医学的にも証明されています。



- 1 Wash your body before entering the bath.

湯ぶねに入る前に必ず、全身を洗きましょう。



- 2 Do Kakeyu, rinse your body with hot water.

体の末端から頭に向かって「掛け湯」をして、お湯の温度に体を慣らしましょう。



- 5 Leave the bath without rinsing your body.

湯が汗ばむ程度で湯ぶねから出ます。温浴効果を保つため、体は洗い流さないようにしましょう。



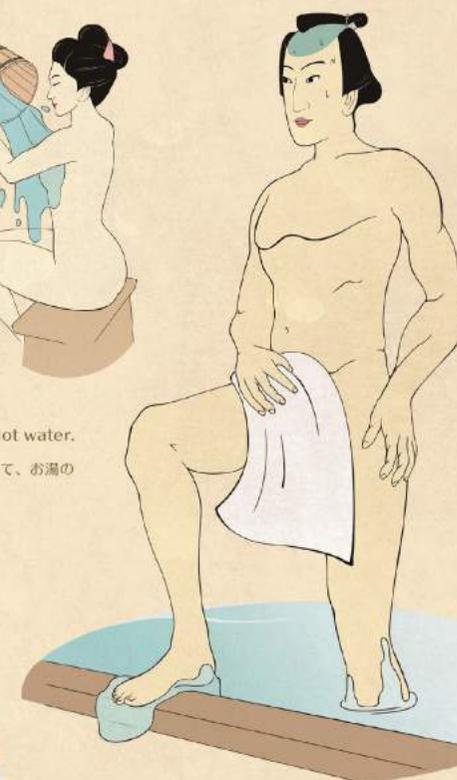
- 3 Do Hanshin-yoku, soak half of your body.

湯ぶねには静かに入り、最初はみぞおちまで湯に浸かる「半身浴」をしましょう。



- 4 Try Zenshin-yoku, soak up to your shoulders.

「全身浴」では身体を浮かせたり、手足を動かして血行を促進させます。



How to enjoy Onsen  
**MANNERS**

温泉のマナーと心得

Look!  
Before you  
go in

お風呂に入る前  
ご覧ください

When you have any question, please feel free to ask the staff. ※ご不明な点がございましたら、お気軽に係までお尋ねください。

1



Please refrain from washing your clothes or underwear.

洗濯はご遠慮ください。

2



No swimsuits are allowed.

湯船に入る時は下着、水着の着用はできません。

3



Do not bathe more than 3 times a day to prevent dizziness.

湯あたり防止のため、入浴回数は1日3回に留めましょう。

4



Avoid bathing right after dining and drinking alcohol.

食後すぐや、飲酒後の入浴は避けましょう。

5



No tattoos are allowed (as a general rule).

タトゥーが入っている人は原則、入浴できません。

6



Do not add cold water even if the Onsen is too hot for you.

温泉が熱くても、勝手に水で薄めてはいけません。

7



Please use the shower while sitting, and turn it off when you don't use it.

シャワーは座って使い、使わないときは湯水を止めてください。

8



Please keep your towel out of the tub.

湯舟の中にタオルを入れてはいけません。

9



Put a cold towel on top of your head to avoid dizziness while you are in the bathtub.

のぼせ防止で、入浴中は冷たいタオルを頭の上にのせましょう。

10



Long hair should be tied up so as not to soak in the water.

長い髪は束ねて、湯舟の中に落とさないようにしましょう。

11



Please wipe yourself off before coming out to the dressing area.

更衣場に戻る際には、濡れた体を拭いてください。

12



Take plenty of rest and drink water after bathing.

入浴後は水分と休息をしっかりととりましょう。

How to put on a the Summer Kimono

# YUKATA

浴衣の着方



Yukata are designed to be comfortable even during Japan's hot, humid summers. They are perfect for wearing after a bath - and easy too! Try them on for an authentic Japanese experience.

浴衣には暑い日本の夏を快適に過ごす工夫が凝らされています。お風呂あがりに最適の衣装です。着方も簡単です。ぜひ着てみて、日本を感じてください。

When you have any question, please feel free to ask the staff. ※ご不明な点がございましたら、お気軽に係までお尋ねください。

Step 1



Put your arms through each sleeve.

両腕を袖に通します。

2



Pull the cloth across your body: right side first, left side next.

右、左の順で前を重ねます。

3



Wrap the Obi (belt or sash) around your waist, and tie it in front of your body.

帯を腰に巻き、体の前で結びます。

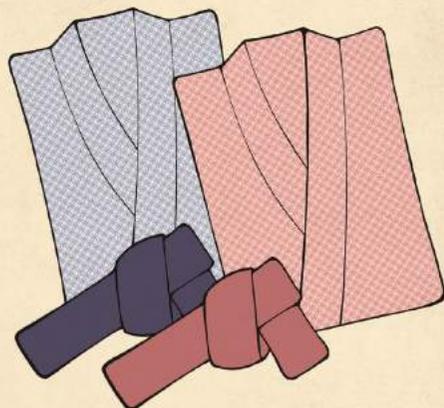
4



We also have Haori and Tanzen coat to wear over your Yukata for the colder seasons.

寒い季節には「羽織」や「丹前」が用意されています。浴衣の上から重ねて着ましょう。

## This how to wear Let's quit



In Japan, we wear Yukata with the cloth from the left side in front, we dress the dead with the right side in front.

右が前になるように着るのは、日本では、死者に着せる時のやり方です。



It's considered indecent for the chest to be too exposed.

衿元が開きすぎるのは美しくありません。

Yukata fashion is a delicate art, there is a thin line between beautiful and indecent. Keep your Yukata tidy!

ちょっとしたことで浴衣は美しくも見苦しくも見えます。気をつけましょう。



◇緊急時の対応マニュアル◇

For safe travels in Japan

# Guidebook for when you are feeling ill

Editorial supervisor:  
Taro Kondo (Vice Chairman of the Tokyo Medical Association)  
Masami Ishii (Executive Director of the Japan Medical Association)  
Satoshi Kamayachi (Executive Director of the Japan Medical Association)

Guide for using medical institutions



## If you need doctors' assistance

### Accessing medical institutions



**Front desk or concierge at a hotel**  
Describe your symptoms for referral to a medical institution.



**\*1 Tourist Information Center**  
Receive a referral to a nearby medical institution.



**International Travel Medical Insurance**  
If you have international travel medical insurance, the staff can contact the insurance company **\*2** and refer you to a medical institution.

### Useful medical information websites

#### List of medical institutions that accept overseas visitors

List of medical institutions around Japan that are well-prepared to accommodate foreign patients.  
[http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/essential/emergency/mi\\_guide.html#search](http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/essential/emergency/mi_guide.html#search)



#### Medical Information Internet

Ministry of Health, Labour and Welfare system for each prefecture to share medical care information.  
[http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/medical-care/info\\_hospitals.html](http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/medical-care/info_hospitals.html)

\* Websites for all prefectures are open to the public, but some are only in Japanese.

| Primary symptoms   | Diagnosis and treatment departments                                      |
|--|--|
| Fever, sore throat, cough, runny nose  | Internal Medicine  |
| Headache   | Internal Medicine, Neurosurgery  |
| Chest pain   | Cardiovascular Internal Medicine, Respiratory Internal Medicine          |
| Abdominal pain   | Internal Medicine, Gastroenterological Medicine, Obstetrics & Gynecology |
| Bloody vomit or stool  | Internal Medicine, Gastroenterological Medicine                          |
| Diarrhea   | Internal Medicine, Gastroenterological Medicine                          |
| Injury, wound  | Surgery, Plastic Surgery   |
| Bone fracture, joint pain  | Orthopedic Surgery   |
| Burns  | Dermatology, Plastic Surgery, Surgery                                    |
| Eczema/Hives   | Dermatology  |
| Dizziness/Tinnitus   | Otorhinolaryngology, Neurology   |
| Ears, nose, or throat  | Otorhinolaryngology  |
| Children's illnesses   | Pediatrics   |
| Toothaches   | Oral Health  |
| Difficulty urinating, bloody urine, pain when urinating  | Urology  |
| During pregnancy (abdominal pain or bloating, spotting, water breakage, concerns about the baby) | Obstetrics/Gynecology  |
| In emergencies   | Emergency Medicine   |
| Unsure what department to visit  | General Diagnosis and Treatment  |

◇緊急時の対応マニュアル◇

How to use an emergency care hospital

Ambulance  
Call 119



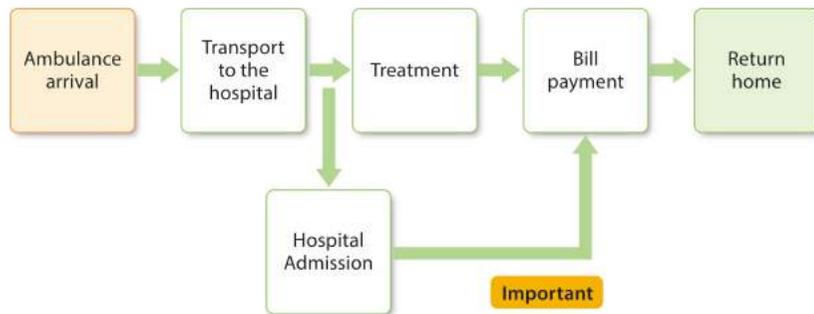
If you need an ambulance, show the sentence below to a nearby Japanese person so they will call one for you.

**救急車を呼んでください。**

(Please call an ambulance.)

Be transported to an emergency care hospital in the event of a traffic accident or other emergency.

Procedure from arrival of the ambulance



**Important**

You cannot choose what hospital you will be brought to. Depending on your condition, you may be given treatment without questioning, so it is important to fill out p. 7.



**AED**

There is a device that can be used if someone has heart problems and collapses while out of the home. This device is called an Automated External Defibrillator (AED). When actually using the device, you find illustrated instructions inside the AED package after you open it, so follow those instructions. Many airports and other public facilities have AEDs.

How to use medical institutions and important points

Procedure from hospital reception to payment



**Important**

The medical care system varies by country. Avoid difficulties by learning about them in advance. Ask for a general estimate of the treatment cost at reception.

\* There is a limited number of medical institutions that can accommodate other languages.

◀1▶ Be sure to listen carefully to the explanation of the examination results.

◀2▶ Payment here is the cost for treatment received up to this point. Keep in mind that payment by credit card is only accepted at major hospitals. Clinics generally accept cash only.

With cash-free international travel medical insurance, no payments are necessary. Note: The cash-free conditions vary by insurance company. Please check beforehand.

◀3▶ You will be charged separately at the pharmacy for any medicine you need. Some medical institutions provide in-house prescriptions.

## ◇緊急時の対応マニュアル◇

### 症状・病状説明のための指さしシート

Page for pointing to symptoms and their descriptions.

このシートの利用方法  
How to use this page.

病状と、その程度を示して伝えます。  
Describe your condition and its severity.



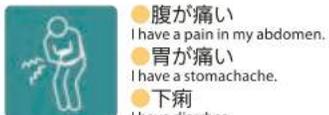
●頭が痛い  
I have a headache.



\*4 ●熱がある  
I have a fever.



\*6 ●めまいがする  
I feel dizzy.



●腹が痛い  
I have a pain in my abdomen.  
●胃が痛い  
I have a stomachache.  
●下痢  
I have diarrhea.



●眼が痛い  
My eye hurts.  
●見えない・見えにくい  
I cannot see well.  
●眼のかゆみ  
My eyes are itchy.



\*8 ●喉が痛い  
I have a sore throat.  
●声が出ない  
I have lost my voice.  
●たんが出る ●せきが出る  
I cough up phlegm. I have a cough.



●耳が痛い  
My ear hurts.  
●聞こえない  
I cannot hear well.  
●耳鳴り  
My ears are ringing.



\*5 ●口の中が痛い  
My mouth hurts.  
●舌が痛い  
My tongue hurts.  
●味がわからない  
My taste is dull.



●歯が痛い  
I have a toothache.  
●歯茎が痛い  
My gums hurt.



\*7 ●首が回らない  
My neck is stiff.  
●首が痛い  
My neck hurts.  
●首が腫れている  
My neck is swollen.



●腰が痛い  
My lower back hurts.  
●下肢にしびれがある  
My legs are numb.



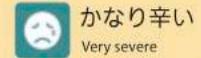
●膝が痛い  
My knee hurts.  
●曲げられない  
I cannot bend my knees.  
●歩けない  
I cannot walk.

痛みや症状の程度を示します

Please indicate the severity of your pain or symptoms.



我慢できる  
Tolerable



かなり辛い  
Very severe



●鼻水が出る  
I have a runny nose.  
●鼻血が出る  
I have a nosebleed.  
●くしゃみ  
I am sneezing.



\*9 ●息苦しい  
I have difficulty breathing.  
●ヒューヒューする  
I am wheezing (lightly).  
●ゼーゼーする  
I am wheezing (heavily).

●息切れがする  
I am out of breath.



●胸が痛い  
My chest hurts.  
●動悸がする  
I am having chest palpitations.  
●脈が乱れる  
My pulse is irregular.



●不正出血  
I am having irregular bleeding.  
●腹が痛い  
I have a pain in my abdomen.



●かぶれた  
I have a rash (in one place).  
●発疹がでた  
I have a rash (all over).  
●かゆみがひどい  
I am very itchy.  
●じんましん  
I have hives.



●泣き続けている  
My baby won't stop crying.  
●吐いた  
My baby threw up.  
●熱がある  
My baby has a fever.  
●食事をしない  
My baby won't eat.  
●元気がない  
My baby is listless.



\*10 ●お腹が痛い  
I have a pain in my abdomen.  
●お腹が張る  
I am bloated.  
●膣から出血  
I have vaginal bleeding.



\*11 ●血尿がでた  
There is blood in my urine.  
●排尿困難  
I have difficulty urinating.  
●頻尿  
I have to urinate frequently.  
●排尿時に痛みがある  
Urinating is painful.



●ケガをした  
I injured myself.

●交通事故  
I was in a traffic accident.  
●ころんだ  
I fell down.  
●あたった  
I bumped against something.  
●落ちた  
I fell.

●切った  
I cut myself.  
●刺さった  
I pricked myself.  
●やけどをした  
I burned myself.  
●虫に刺された  
I was stung/bitten by an insect.

◇緊急時の対応マニュアル◇

Safety Advice

Useful websites for natural disasters

**Safety tips** This is a push notifications app that gives you notices in English when there is an Earthquake Early Warning (EEW) or tsunami warning in Japan. It has various functions to assist foreign tourists and people from other countries living in Japan in the event of a disaster.



- Download URL
- Android <https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.rcsc.safetyTips.android>
- iPhone <https://itunes.apple.com/jp/app/safety-tips/id858357174?mt=8>

Earthquake early warnings

Earthquakes are common in Japan, and the Japan Meteorological Agency gives an earthquake early warning before strong shaking from an earthquake is expected. This is a unique system in Japan. Immediately after an earthquake occurs, the seismic intensity of strong shaking in each area is predicted and warnings are broadcast as soon as possible on TV, radio, mobile phones, and other media to inform people. If you see or hear an earthquake early warning, stay calm and ensure your safety. Also, if you are in trouble, go to a police box.



broadcast as soon as possible on TV, radio, mobile phones, and other media to inform people. If you see or hear an earthquake early warning, stay calm and ensure your safety. Also, if you are in trouble, go to a police box.

\* Pictogram of earthquake early warning. Made by the Earthquake Early Warning Users' Association.

Major earthquakes are sometimes followed by a tsunami (seismic wave). About 3 minutes after an earthquake has occurred, the Japan Meteorological Agency may issue a major tsunami warning, tsunami warning, or tsunami advisory. If a tsunami warning or advisory is issued, immediately retreat to safe, elevated evacuation places away from the coast.

Pictogram: ● p.4 \*1 Japan Tourism Agency ● p.6 \*3 Japan Foundation for Emergency Medicine  
 ● P4-P9 \*2, \*4, \*5, \*6, \*7, \*8, \*9, \*10, \*11 Original  
 ● Other from JIS T0103:2005 (the pictures may depict a different meaning than the original meaning.)

※なお、「指さし」、「指さし会話帳」、「接客指さし会話」については、株式会社エビデンスの登録商標となります。同社による許諾なく、これらと同一又は類似の標章を商標として使用することはできませんので、ご注意ください。



If you need doctors' assistance

Accessing medical institutions

- Front desk or concierge at a hotel: Describe your symptoms for referral to a medical institution.
- \*1 Tourist Information Center: Receive a referral to a nearby medical institution.
- \*2 International Travel Medical Insurance: If you have international travel medical insurance, the staff can contact the insurance company and refer you to a medical institution.

Useful medical information websites

List of medical institutions that accept overseas visitors

List of medical institutions around Japan that are well-prepared to accommodate foreign patients. [http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/essential/emergency/mi\\_guide.html#search](http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/essential/emergency/mi_guide.html#search)



Medical Information Internet

Ministry of Health, Labour and Welfare system for each prefecture to share medical care information. [http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/medical-care/info\\_hospitals.html](http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/medical-care/info_hospitals.html)  
 \* Websites for all prefectures are open to the public, but some are only in Japanese.

| Primary symptoms   | Diagnosis and treatment departments                                      |
|--|--|
| Fever, sore throat, cough, runny nose  | Internal Medicine  |
| Headache   | Internal Medicine, Neurosurgery  |
| Chest pain   | Cardiovascular Internal Medicine, Respiratory Internal Medicine          |
| Abdominal pain   | Internal Medicine, Gastroenterological Medicine, Obstetrics & Gynecology |
| Bloody vomit or stool  | Internal Medicine, Gastroenterological Medicine                          |
| Diarrhea   | Internal Medicine, Gastroenterological Medicine                          |
| Injury, wound  | Surgery, Plastic Surgery   |
| Bone fracture, joint pain  | Orthopedic Surgery   |
| Burns  | Dermatology, Plastic Surgery, Surgery                                    |
| Eczema/Hives   | Dermatology  |
| Dizziness/Tinnitus   | Otorhinolaryngology, Neurology   |
| Ears, nose, or throat  | Otorhinolaryngology  |
| Children's illnesses   | Pediatrics   |
| Toothaches   | Oral Health  |
| Difficulty urinating, bloody urine, pain when urinating  | Urology  |
| During pregnancy (abdominal pain or bloating, spotting, water breakage, concerns about the baby) | Obstetrics/Gynecology  |
| In emergencies   | Emergency Medicine   |
| Unsure what department to visit  | General Diagnosis and Treatment  |

# Chapter 3, 営業

## インバウンドに使える'今'情報。

インバウンド集客や宿のオペレーションを行なう上で多くの会社が多種多様なサービスを展開するようになってきました。

オンライントラベルエージェントやメディアを始め、翻訳サービスや翻訳機器  
メタサーチからペイメントに至るまで

外国人受け入れや販売を効果的に高めるものが続々登場。

そう言ったものの特性、金額、関連するサイトを  
紹介し、わかりやすく説明いたします。

ご参考にしていただき自館にあったサイトやサービスを戦略的に使い分けて  
いただくことで、効果的な販売や施設の外国人対策に  
結びついたら幸いです。

## 【翻訳ツール】

| 商品名   | URL   | 機能と紹介  | コメント   | メーカー・代理店   |
|---|---|--|--|--|
| Pocketalk<br>              | <a href="https://pocketalk.jp">https://pocketalk.jp</a>                 | 翻訳機を超えた、夢の通訳機という謳い文句で74言語を組み合わせて自由に翻訳できる。平均0.6秒で翻訳し、タッチスクリーンや操作性も重視し使いやすい仕様としている。  | SIMカード必須ではあるが、グローバル対応のためwifiも不要、追加料金も不要なこと、105の国で使え、タッチスクリーン搭載と、コストは高い。購入方法はレンタルもある。   | ソースネクスト株式会社<br>導入費用: 機器台 24,880円～(税別) + グローバル通信費(5,000円～) または、通信費なし(wifiが必要) |
| ili<br>(イリー)<br>           | <a href="https://iamili.com/ja/">https://iamili.com/ja/</a>             | 旅行に特化した音声翻訳機。話した日本語を「英語・中国語・韓国語」に翻訳してくれる。旅行に特化しているため、ワンフレーズ会話などの機能も搭載。シンプル設計なためと元SMAPメンバーをCMに起用して話題に。  | 1秒で起動、0.2秒で翻訳という速さで、こちらの意思を相手に伝えることに便利。反面、一方的な翻訳しかできないのに対応言語数が3言語と少なめなのと、旅行翻訳特化なため業界用語や交渉には向かない。その分他より安価。                        | 株式会社ログバー<br>導入費用: 機器台 19,800円(税別)  |
| ili PRO<br>(イリー)<br>       | <a href="https://iamili.com/ja/">https://iamili.com/ja/</a>             | iliのアップデート版。訪日外国人旅行者を受け入れる接客業向け翻訳機。より翻訳精度が上がり、翻訳範囲を強化がされた。クラウドにより設定をカスタマイズでき、導入エリアに合わせて特化した辞書(地名や特産品)を翻訳に追加できるなどの機能がある。  | iliの強化版であり、カスタマイズや言語翻訳の内容を宿泊業や販売店に特化しているため接客業に向いている。更に電話通訳など様々なサービスも受けることが出来る。また多言語モデルへの切り替えができるため、外国語→日本語モードにして外国人客へ貸し出すこともできる。 | 株式会社ログバー<br>導入費用: 月額 2,980円～   |
| Easytalk<br>(イーजीトーク)<br> | <a href="https://honyaku-easytalk.com">https://honyaku-easytalk.com</a> | スマートフォンのようなタッチパネル式の2.4インチのディスプレイが特徴。双方の言語で会話を表示するので、正確に翻訳できているかを確認することができる。翻訳速度はあいさつなどの単語で最速0.5秒、通常の会話の長さで約1秒。最長1分間の文章も翻訳可能。また、オンライン上の人工知能が最適な訳語を選び、精度の高い翻訳を行う。                  | 連続動作時間は約8時間、使用していないときは自動で待ち受け状態になるので、長時間の海外旅行・ビジネスや自宅学習などさまざまなシーンで利用できる。また画面に双方の会話の履歴が表示されるため伝達ミスが防げる。                           | 株式会社ログバー<br>導入費用: 機器台 23,800円(税別)  |
| Langie<br>(ランジー)<br>     | <a href="https://langie.net">https://langie.net</a>                     | オンラインで52言語に対応しており、日本語、英語、中国語、フランス語、スペイン語はもちろん、インドネシア語やルーマニア語などあまりなじみのない言語も翻訳。接客業の方も安心してコミュニケーションが取れる。通信が使えない所でも、オフラインでも12言語の音声翻訳が可能。複数台のLangieをBluetoothでペアリングさせて同時に、グループ翻訳もできる。 | 見た目の割に多機能、多くの言語に対応。動作時間は5時間が若干短い、構造はシンプルなところは使いやすいが、液晶画面がないため言葉のみの変換に絞られる。   | 有限会社東江物産<br>導入費用: 機器台 29,800円(税別)  |

## 【翻訳サービス・モバイルレンタルサービス等】

| 商品名           | 機能  | コメント   | メーカー   |
|---------------|---|--|--|
| VoiceTra      | 話しかけると外国語に翻訳してくれる音声翻訳アプリ。31言語と幅広い翻訳機能を備えている。文字の翻訳も出来る。                          | 観光庁もオススメしている無料アプリ。無料でありながら非常に優秀だと評判。使用されればされるほど精度が上がり、今後はさらに注目されると考えている。                               | 国立研究開発法人情報通信研究機構<br>導入費用：<br>無料                                |
| 電話通訳サービス「マルコ」 | 24時間、登録した電話機からいつでも使える通訳サービス。英語、中国語、韓国語、タイ語に対応し、外国人旅行者からの質問や緊急時に便利。              | 電話をかけるとすぐ繋がる。受話器や携帯電話を外国人旅行者と交換し、通訳してもらいながら会話する。緊急時に便利。  | 株式会社アビリティーコンサルタント<br>導入費用：<br>初期費用20,000(税別) 月々8,000円<br>～(税別) |
| Payke         | 商品のバーコードにスマートフォンをかざすだけで多言語表記に翻訳してくれるアプリ。低コストで手軽に商品の魅力を外国人旅行者に発信することが出来る。        | バーコードの登録と商品説明の多言語化という事前の作業はあるが、旅館ホテルの売店収益の向上に繋がると考えている。  | 株式会社Payke<br>導入費用：<br>無料～プランに応じて変動                             |
| LINE通訳        | 何より手軽で、すぐ使えるLINEの翻訳機能。英語、中国語、韓国語に対応している。  | LINEで各通訳機能をともだち追加すればすぐ使える。翻訳は甘いが、ニュアンスは伝わる。  | LINE株式会社<br>導入費用：<br>無料  |
| talkappi      | 問い合わせや予約、宿泊時の質問や対応をAIが学習し答えてくれるアプリ。   | 自社の多言語ページの問い合わせ対応や、外国人旅行者の不安を払拭出来るツール。有名温泉地での導入実績もあり信頼がおける。お手軽な対面接客の翻訳アプリもある。                          | 株式会社アクティブリユーズ<br>導入費用：<br>月々20,000(税別)～                        |
| VoiceTra      | 話しかけると外国語に翻訳してくれる音声翻訳アプリ。31言語と幅広い翻訳機能を備えている。文字の翻訳も出来る。                          | 観光庁もオススメしている無料アプリ。無料でありながら非常に優秀だと評判。使用されればされるほど精度が上がり、今後はさらに注目されると考えている。                               | 国立研究開発法人情報通信研究機構<br>導入費用： 無料                                   |
| Handy         | 宿泊者が無料で使えるスマートフォンのレンタルサービス。宿泊している間は自由に持ち出しでき、国内通話と国際電話の通話料、データ通信料が無制限で無料となっている。 | 2018年8月現在では無料で貸出されている施設もあるようだが、今後は完全有料に移行すること。外国人旅行者の受け入れが多い施設では活躍すると考える。しかしながら操作性や電波などが一部遅いなど改善の余地あり。 | Handy Japan<br>導入費用：定額<br>980円(税別)/1台                          |

【外資系オンライントラベルエージェント（OTA）】

| サイト名<br>(日) | サイト名<br>(英) | メインサイト<br>(URL) | 特徴一般   | 手数料                                     | 顧客の視点  | 施設の視点   |
|-------------|-------------|-----------------|--|---|--|---|
| アゴダ         | Agoda       | www.agoda.com   | シンガポールに本社をおく、アジアを中心に事業展開しているOTAであり、Booking Holdings Incの一部門<br>JTBとagoda日本法人が業務提携を開始<br>楽天ライフスタイルと提携   | 事前カード決済 12%<br>国内9%                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>アジア圏を予約するなら一番良い</li> <li>宿泊料金に合わせて4~7%のポイント還元</li> <li>利用金額に応じてメンバーシップ昇格有</li> <li>定期的に半額セールなどを行う</li> <li>サイト情報量を最小限にしているため閲覧が軽い</li> <li>最低価格保証あり</li> <li>他サイトと比べて安価な金額が出ていることが多い</li> <li>小さい都市や地方都市ほど強い</li> <li>航空券セット予約などができない</li> <li>定期的に10%OFFクーポン配布</li> <li>JAL、ANAのマイルが貯まる</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>管理画面がシンプル</li> <li>慣れるまでは分かりづらい</li> <li>慣れると使いやすい</li> <li>競合ホテルアラートやランキング、成約率の他社や他地域との比較がわかりやすい</li> </ul>   |
| エクスペディア     | Expedia     | www.expedia.com | ホテル・航空券を含めたダイナミックパッケージの予約可能なコンテンツとして世界最大規模。ホテルズドットコムやトリバゴやHomeAwayなどと同じExpediaGroup<br>国内ではJTBと提携  | 現地決済 12%<br>事前決済+現地決済 13%<br>事前決済のみ 15% | <ul style="list-style-type: none"> <li>最低価格保証あり</li> <li>登録ホテル数が多く、三ツ星以上ホテルが多い</li> <li>会員制度あり「Expedia+（エクスぺディア+）」</li> <li>国内ではLCCとの組み合わせも可能</li> <li>情報量や施設数が多い</li> <li>定期的にクーポン(5~7%)配布</li> <li>施設検索で空きがないホテルも出てしまう</li> <li>24時間サポート有</li> <li>表示がNET金額の為、最終予約画面では税やサービス料という項目が足され最終的に高くなる</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>JTBと提携し共有在庫を利用できる</li> <li>世界31カ国に拠点があり、各国にあわせてローカライズされているのでほとんどの言語にも対応可能</li> <li>旅館に特化したページを立ち上げている</li> <li>マーケット動向や周辺施設と比較して料金管理しやすい</li> <li>施設サポート体制がメール中心の為不十分な時がある</li> <li>管理画面が実行したい内容で細かく記載されている</li> </ul> |
| ブッキングドットコム  | booking.com | www.booking.com | オランダに本拠地をおく、宿泊予約コンテンツとしては世界最大の利用実績をもつOTAであり、Booking Holdings Incの最大部門<br>世界70か国に200以上の支社をもつ<br>楽天ライフスタイルと提携  | 12%                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>最低価格保証あり</li> <li>現地払いが基本</li> <li>予約時のカード保障のみが多く、キャンセル料がしやすい、また宿泊日直前でもキャンセル料が効かないプランが多く出ている</li> <li>他OTAと比べると料金が高い時がある</li> <li>旅行関連予約を子会社や提携会社から参照できる</li> <li>航空券:Kayak レンタカー:rentalcars.com</li> <li>Award of Excellenceで探すと口コミベースで良い施設が探しやすい</li> <li>出張利用すると事前に施設から領収書出せる</li> <li>リクエストより直接施設に要望が送れる</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>現地決済基本のためNoShow率が高め</li> <li>40か国語以上に翻訳される</li> <li>予約が入る、チェックイン前など確認メールがくる</li> <li>24時間サポート</li> <li>手数料振込が請求書で、振込手数料も施設側負担、予約数が少ないと面倒</li> <li>施設アワードがあるため、獲ればロイヤリティにつながる</li> </ul>                                |
| シートリップ      | Ctrip       | jp.trip.com/    | 上海に本社をおく、中国最大手のOTA<br>日本を含む世界各地で「Trip.com」を展開<br>宿泊予約だけでなく航空券や鉄道の予約サービスも行っている<br>メタサーチ「スカイスクanner」も傘下に持つ   | 12%                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>世界200ヶ国の120万軒掲載</li> <li>中国人に優しい</li> <li>ポイント制度あり</li> <li>会員制度あり</li> <li>航空券や列車とホテルのプランを組み合わせた独自のツールで旅行のアレンジが可能</li> <li>24時間サポート</li> <li>専用アプリあり</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>中国語版の「携程旅行网」は、訪日中国人の半数が利用している</li> <li>現地決済と事前決済とある</li> <li>24時間サポート(日本語は12時間)</li> </ul>   |
| エアビーアンドビー   | Airbnb      | www.airbnb.com  | 世界191カ国8.1万都市の500万件以上の物件を掲載。訪日外国人の6人に1人が利用するプラットフォーム<br>民泊のプラットフォームとしてスタートしたが、2018年2月よりホテル・旅館のカテゴリーを設け総合予約プラットフォームを目指す<br>50社以上の日本企業とのパートナーシップを結んでいる | 3%                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>アパートの1室から、ホテル・旅館、別荘、そしてお城など、多様な旅のかたちを実現できるプラットフォーム</li> <li>メッセージ機能により、旅前旅中で発生した疑問などを気軽に問い合わせ、解決することができる</li> <li>日本語を含む11言語での24時間365日のグローバルカスタマーサポート</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>すべての予約が事前カード決済(キャンセル料金、NO SHOW料金が確実に支払われる)</li> <li>宿泊施設とお客様がお互いに評価する相互評価システム</li> <li>1億円までのホスト補償制度</li> <li>インバウンドユーザー585万人(2017年)</li> <li>日本語を含む11言語での24時間365日のグローバルカスタマーサポート</li> </ul>                           |

## 【メタサーチサイト】

| サイト名<br>(日) | サイト名<br>(英)  | メインサイト<br>(URL)    | 特徴一般  | 評価  |
|-------------|--------------|--------------------|---|---|
| トリップアドバイザー  | Trip Advisor | www.tripadvisor.jp | アメリカ本社<br>ホテル等の旅行に関する口コミ・価格比較を中心のウェブサイトを扱う<br>旅行口コミサイトとしては世界最大<br>世界48カ国・28言語でサービスを展開<br>月間利用者数 3億5000万人<br>日本法人あり 観光庁などと連携し、訪日外国人旅行の推進にも協力している | 口コミ返信などは無料ツールでも可能。<br>有料のビジネスアドバンテージなどに契約すると管理画面から連絡先リンク・告知・アナリティクス・競合ベンチマークなどが可能になりトリップアドバイザー上での露出の幅も広がる。<br>まだ国内の認知度は高くないため、インバウンド客を意識した英語や中国語の口コミ母数を増やすことが効果的な使い方といえる。 |
| トリバゴ        | trivago      | www.trivago.jp/    | ドイツ本社 ExpediaGroup<br>地域別にローカライズされた51のtrivagoウェブサイト<br>収益の87%をテレビCMを中心とする広告費に投入(2017年)  | テレビをつかった大々的な露出を続けているためここ数年で日本での認知度がかなり上がっている。それ故にOTAではなく最初からトリバゴを使うユーザーが増えており、各OTAも軒並みリスティング対策をしている。自社ページの露出効果は大きいが諸刃の剣であることも注意したい。                                       |
| スカイスキャナー    | Skyscanner   | www.skyscanner.jp/ | イギリス本社 Ctripグループ<br>国内外の航空券を中心とする旅行検索・料金比較を扱う<br>世界約30の言語でスカイスキャナーのウェブサイト・アプリを運営<br>2011年から日本語サービス開始  | 比較的若い世代がパッケージ比較で利用することが多い印象。ユーザーページがシンプルなのでアウトバウンドでの利用時も使いやすい。目的地を決めずに世界の安い空路比較した旅行など、使い方も様々であるのも特徴。  |
| カヤック        | KAYAK        | www.kayak.co.jp/   | アメリカ本社 bookingグループ<br>国内外の航空券・ホテル・レンタカーに関する旅行検索・料金比較を扱う<br>世界40カ国以上、約20の言語でKAYAKのウェブサイト運営<br>日本語サービスあり  | 日本での知名度は低いが、エアやホテルや民泊、パッケージ、鉄道など様々な商品を横断的に検索できるので旅行に関連することでいえばこれ一つで解決できる。<br>タビマエだけでなくタビナカでも役立つサイト。<br>スマホファーストを掲げているだけあってアプリのユーザーインターフェースは見やすく使いやすい印象。                   |
| チューナー       | Qunar        | www.qunar.com/     | 中国最大級のオンライン旅行検索サイト Ctripグループ<br>Qunarのモバイルアプリ「去哪儿旅行(Qunarトラベル)」は2018年3月末時点で累計8億超のアクティブダウンロード数を持つ中国で最も人気のある旅行アプリ                                 | 日本での認知度はそれほど高くなかったがロコパートナーズとのシステム連携を発表してから認知度が上がった。ハイクオリティ重視の中国本土の富裕層に向けた露出については今後効果的になる可能性有。   |

## 【決済サービス】

| サイト名<br>(日本語) | サイト名<br>(グローバル) | メインサイト<br>(URL)                        | 特徴一般   | 手数料   |
|---------------|-----------------|--|--|---|
| ペイパル          | Paypal          | www.paypal.com/jp                      | アメリカのペイパル社の決済サービス<br>Web決済 APP決済 利用者数2.2億人<br>・Skypeから送金できる<br>・銀聯カードなどの各国メジャーなカードブランドに対応<br>・ペイパルビジネスアカウントへは即時入金<br>・アカウントから銀行口座への出金は最短3営業日のスピード入金                | 国内 2.45%<br>海外 2.1%                             |
| ウィーチャットペイ     | WeChat Pay      | www.wechat.com/ja/                     | 微信(中国テンセント社のメッセージングアプリ)のスマホ決済サービス<br>QR決済 利用者数8億人<br>・月間アクティブユーザー数が10億人<br>・紅包(お年玉)機能により他人からもらったお金を決済時に利用できる<br>・公式アカウント機能あり(イベント情報やクーポン発行可)                       | 1.90%   |
| アリペイ          | Alipay<br>支付宝   | intl.alipay.com/                       | 中国のアリババグループの非接触型決済サービス<br>QR決済 利用者数5.2億人<br>・中国の消費者に最も親しまれているモバイルペイメントアプリ<br>・世界450以上の金融機関パートナー<br>・「ライフスタイル・スーパーアプリ」を標榜しており、金融を軸として様々なサービスを会員に提供している<br>・クーポン機能あり | 1.80%   |
| ペイティーエム       | Paytm           | paytm.com/                             | インドのPaytm社の非接触型決済サービス<br>QR決済 利用者数2.8億人<br>・アリババ、アントフィナンシャル、ソフトバンクなどから出資を受け拡大<br>・インドでは最大手のペイメントサービスとなっている   |   |
| エアペイ          | AirPAY          | airregi.jp/payment/                    | リクルート社のモバイル決済サービス<br>各種クレジットカードや電子マネー対応<br>入金サイクルは月3~6回<br>Airレジなどの関連サービスと連動させることで会計業務を一本化することもできるのが特徴的  | 3.24%~3.74%                                     |
| JTB Book&pay  | JTB Book&pay    | www.jtb-jbi.co.jp/jtbbookandpay/#top   | JTB社の宿泊施設向けオンライン決済サービス<br>自社ホームページなどのオンライン決済システムとして導入可能。<br>月4回の入金サイクルやオンライン上での領収書表示などが特徴的。<br>多言語対応。  | 2.8%<br>システム利用料 5000円/月<br>トランザクション処理料<br>15円/件 |
| 楽天ペイ          | RAKUTEN PAY     | pay.rakuten.co.jp/index_pc.html#/qrpay | 楽天社のモバイル決済サービス<br>各種クレジットカードや電子マネー対応<br>入金サイクルは翌日<br>楽天ポイントが貯まる・使えるのが特徴的   | 3.24%~3.74%                                     |

## 【SNSサービス】

| サイト名         | 利用者数                               | メイン世代      | 説明   |
|--------------|------------------------------------|------------|--|
| Facebook     | 月間 国内AU 2,800万人<br>月間 海外AU 22.3億人  | 20代～50代    | 2大王道SNSの一つ、実名登録制により信頼性もある<br>施設アカウントを作成し、タイムリーな告知やターゲットを絞った広告や宣伝も可能                    |
| Twitter      | 月間 国内AU 4,500万人<br>世界全体ユーザー数 3.5億人 | 若年層ユーザー    | 2大王道SNSの一つ<br>140文字以内でつぶやきを投稿するSNS   |
| Instagram    | 月間 国内AU 2,000万人<br>月間 海外AU 10億人    | 10代と20代の女性 | 自分で撮った写真を加工して投稿できるSNS<br>「インスタ映え」や「フォトジェニック」などの言葉も生み出された                               |
| LINE         | 月間 国内AU 7,600万人<br>月間 海外AU 2.1億人   | 全年齢男女幅広く   | 日本で最大手のメッセージングアプリ<br>アクティブ率が非常に高い為、ユーザーへのアプローチは効果的だが<br>ターゲットの年齢や利用時間を考えた施策が必要         |
| Tumblr       | 月間 国内AU 4500万人                     | 全年齢男女幅広く   | メディアミックスブログサービス<br>テキスト・画像・動画・音声などを使って自由度が高いブログが作れるSNS                                 |
| Weibo (新浪微博) | ユーザー数 6億人                          | 全年齢男女幅広く   | SINA (新浪・シナ)が運営するミニブログサイト<br>中国最大規模のSNS 中国版Twitterや中国版Facebook<br>基本的には個人が多数に向けて発信する用途 |
| WeChat (微信)  | ユーザー数 11億人                         | 全年齢男女幅広く   | Tencent (騰訊・テンセント)が運営するメッセージングサイト<br>中国で最大規模のSNS 中国版LINE<br>基本的には個人間でのやり取りが主な用途        |
| LinkedIn     | 月間 海外AU 1.06億人<br>世界全体ユーザー数 5.4億人  | ビジネスユーザー   | 世界最大級のビジネス特化型SNS<br>ビジネスでのつながりを広げる目的で利用している人が多い<br>人材採用支援などのサービスもある                    |
| Google+      | 月間 海外AU 3億人                        | 20代と30代    | Googleが独自に開発したSNS<br>他のSNSに比べて情報の共有範囲を柔軟に設定できるのが特徴                                     |
| WhatsApp     | ユーザー数 10億人                         | 全年齢男女幅広く   | WhatsAppが運営するメッセージングアプリ (Facebook傘下)<br>世界で最大規模のSNS<br>基本的には個人間でのやり取りが主な用途             |
| Pinterest    | 月間 海外AU 2.5億人                      | 女性         | 画像を収集していくタイプのSNS<br>自分で画像を作って投稿できるのでユーザーに対して訴求も可能<br>日本らしい画像をアップすることで検索と訴求が可能          |
| カカオトーク       | 月間 AU 4900万人                       | 全年齢男女幅広く   | カカオ社が運営するメッセージングアプリ<br>韓国最大規模のSNS 韓国版LINE  |
| vk.com       | 不明                                 | 不明         | ロシア最大級のSNS   |

## 【外国人がよく見るメディア20選】

| RANK | メディア・サイト・雑誌名                      | 対応言語  | 説明   | URL   |
|------|-----------------------------------|---|--|---|
| 1    | 楽吃購！日本<br>(ラーチャーゴー！日本)            | 中国語(繁体字)  | 日本を訪れる台湾人が必ず見ると言っても過言ではない訪日メディア<br>エリア別に、観光にまつわる様々なジャンルのコンテンツを配信しています<br>訪日台湾人観光客に関わる事業者は必見のサイトです                | <a href="http://www.letsgojp.com/">http://www.letsgojp.com/</a>           |
| 2    | MATCHA<br>(マッチャ)                  | 日本語、英語、中国語(繁体字、簡体字)、タイ語、韓国語、インドネシア語、ベトナム語、スペイン語 | 10言語対応の訪日旅行者向けの総合型WEBマガジン<br>対応言語の1つである「やさしい日本語」では、外国人の日本語学習者が理解できるように対応するという、とてもユニークな展開をしています                   | <a href="https://matcha-jp.com/">https://matcha-jp.com/</a>               |
| 3    | Japan-guide.com<br>(ジャパンガイドドットコム) | 英語、中国語(繁体字)                                     | 毎月180万人以上が利用する世界最大規模の日本旅行専門観光情報サイト<br>観光の準備に必要なナレッジコンテンツも豊富な老舗メディアであり、質の高いコンテンツが豊富にある                            | <a href="http://www.japan-guide.com/">http://www.japan-guide.com/</a>     |
| 4    | Japaholic<br>(ジャパホリック)            | 中国語(繁体字)  | 主に訪日台湾人女性観光客向けのインバウンドメディア<br>オリジナルコンテンツの他、提携メディアのコンテンツ配信も行っています  | <a href="http://www.japaholic.com/tw/">http://www.japaholic.com/tw/</a>   |
| 5    | tsunagu Japan<br>(ツナグジャパン)        | 英語、中国語(繁体字、簡体字)、タイ語                             | 日本の誇れるモノ・コトを世界に発信するキュレーションメディアです。日本の文化や日本語学習のヒントになるような記事を発信しているのが特徴。<br>「訪日旅行や日本文化に関心のある」層が読者層なのでPRターゲットのしやすさも特徴 | <a href="https://www.tsunagujapan.com/">https://www.tsunagujapan.com/</a> |
| 6    | Yummy Japan                       | 英語  | YouTubeなどの動画コンテンツを配信しているインバウンドメディア<br>外国人クリエイターによる、外国人視点のリアルな日本の食文化が映し出されています。                                   | <a href="http://www.yummyjapan.net/">http://www.yummyjapan.net/</a>       |
| 7    | JAPANKURU                         | 英語、中国語(繁体字、簡体字)、タイ語、韓国語                         | 外国人比率が5割というクリエイターチームが運勢する訪日旅行者向けのインバウンドメディア。国内旅行経験などを通じた「外国人目線」の独自コンテンツを多言語であらゆるデバイス・チャンネルを通して全世界へ発信             | <a href="https://www.japankuru.com/">https://www.japankuru.com/</a>       |
| 8    | SHUNGATE                          | 日本語、英語、中国語(繁体字)                                 | 「思わず足を運び味わいたくなる」をコンセプトに日本の食文化をメインに伝えるインバウンドメディア。写真のクオリティが非常に高く、サイト全体がとてもお洒落<br>シーズンごとの動画など、「日本の季節」を上手に表現している     | <a href="http://shun-gate.com/">http://shun-gate.com/</a>                 |
| 9    | 日本流                               | 中国語(簡体字)  | 旅行、観光、アニメ、日本文化、美容、グルメネタなど<br>時事ネタも豊富に取りそろえた中国人向けのインバウンドメディア  | <a href="http://japan-ryu.com/">http://japan-ryu.com/</a>                 |
| 10   | Time Out Tokyo                    | 日本語、英語  | 「Time Out」という全世界のローカル情報に特化したメディアの東京版<br>世界108都市39カ国(12言語)にグローバル展開するローカルエキスパートによる都市生活者のための地域密着型のシティガイド            | <a href="http://www.timeout.com/tokyo">http://www.timeout.com/tokyo</a>   |

## 【外国人がよく見るメディア20選】

| RANK | メディア・サイト・雑誌名                         | 対応言語   | 説明   | URL   |
|------|--------------------------------------|--|--|---|
| 11   | lonely planet                        | 英語、ドイツ語、イタリア語                                  | 英語による旅行ガイドブックのシェアは25%と世界で一番有名なガイドブック「Lonely Planet」のWEBサイト版。観光、食、文化などの豊富なコンテンツに加えて宿泊施設の検索などができる  | <a href="https://www.lonelyplanet.com/japan">https://www.lonelyplanet.com/japan</a> |
| 12   | Japan Travel Guide (Michelin Travel) | 日本語・英語・簡体字・繁体字・韓国語・タイ語                         | レストラン評価などで有名なミシュランの旅行ガイド。欧米系の旅行者にとってバイブル的存在  | <a href="https://travelguide.michelin.com/">https://travelguide.michelin.com/</a>   |
| 13   | Japan Travel                         | 英語・繁体字・簡体字・韓国語<br>フランス語・スペイン語・ポルトガル語・インドネシア語他  | 50人の地域パートナーおよび10,000人のライターによる、13言語対応のネットワークの日本最大の観光ガイド。日本各地の最新情報、素晴らしい旅行の計画・予約・準備に役に立つ観光情報、情報源、地図、ツールを提供している                                 | <a href="https://ja.japantravel.com/">https://ja.japantravel.com/</a>               |
| 14   | Tokyo Otaku Mode Otaku News          | 英語   | 日本のオタクグッズを取り扱うオンラインショップ「Tokyo Otaku Mode」が運営するメディア。世界に向けて、日本のオタクカルチャー、ポップ・カルチャー、Kawaiiカルチャーを日々発信。アニメや漫画、フィギュアといったオタクグッズに関する記事を中心に様々なコンテンツが充実 | <a href="http://otakumode.com/news">http://otakumode.com/news</a>                   |
| 15   | JNTO                                 | 英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、タイ語など15言語                  | 日本政府観光局(JNTO)が運営する公式サイト。15言語に対応し、文化・芸術・歴史・食・自然など幅広いコンテンツを日本全国のローカル情報と共に発信  | <a href="http://www.jnto.go.jp/">http://www.jnto.go.jp/</a>                         |
| 16   | Tofugu                               | 英語   | 大学の授業の一環として始まったサイト、日本語学習者向けにイラストベースで日本文化を紹介。1記事1記事が非常に丁寧に作られており内容がハイクオリティでボリュームなことが特徴。観光情報についても取り扱っていますが、こちらも文化に重きを置いた構成となっている               | <a href="http://www.tofugu.com/">http://www.tofugu.com/</a>                         |
| 17   | GO TOKYO                             | 英語、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語、タイ語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、フランス語 | 東京観光財団という公益財団法人が運営、東京に特化して観光情報を配信。メジャーな観光案内だけでなく、電車の乗り方などのお役立ち情報も豊富に掲載されている  | <a href="http://www.gotokyo.org/">http://www.gotokyo.org/</a>                       |
| 18   | JAPAN Info                           | 英語、繁体字   | 英語・繁体字(台湾・香港)版で運営しており、日本最大の繁体字圏からのアクセスを誇る他、訪日旅行者が急増している東南アジア地域や北米からの閲覧が多く、233の国・地域より閲覧されている。SMSでの拡散力が高いというのもこのメディアの1つの特徴                     | <a href="http://jpninfo.com/">http://jpninfo.com/</a>                               |
| 19   | JAPANiCAN                            | 英語・韓国語・中国語(繁体字・簡体字)                            | JTBグループが運営する旅行予約サイト及び旅行案内サイト。JTBと契約していればすぐにはじめられる。漫画を使った旅行ガイドアプリなどを展開  | <a href="https://www.japanican.com">https://www.japanican.com</a>                   |
| 20   | Tokyo Cheapo                         | 英語   | 東京を訪れる訪日外国人観光客と東京在住の外国人を対象とした、リーズナブルに東京を楽しむ情報を中心に発信。東京で安く暮らす、または、訪問を楽しむための情報を伝えています。JNTOといった関係当局に「Tokyo Cheapo」の記事が紹介されるケースもある。              | <a href="https://tokyocheapo.com/">https://tokyocheapo.com/</a>                     |

## Chapter 4, 事例

インバウンドセミナーに出るより、真似しよう。

インバウンド集客&接客に成功している  
青年部宿の一例を紹介します。

最初から誰でも、どの地域でも外国人の受け入れに成功し、全く問題のないところなどはありません。

自分なり、自社なり、地域なりに様々な工夫や投資、啓発を重ねて成功や問題解決にたどり着いています。

言語対応、集客施策、地域施策、決済施策などなど今後の皆さまのインバウンド集客ならびに受入れに向けての参考していただきそれぞれの取り組みにつなげてください。

---

# 外国人をターゲットにしたマーケティングと 泊食分離で長期滞在＋販売効率UP！

京料理とお庭の宿  
南禅寺畔  
**八千代**



## 京都南禅寺 八千代 Kyoto Nanzenji Garden Ryokan Yachiyo & Restaurant

京都随一の桜・紅葉の名所である南禅寺参道に在る昔ながらの料理宿。  
本館8室 別館9室 庭園レストラン料庭  
八千代併設  
収容人数 60名  
価格帯：別館8640円～ 本館32400円～  
URL: [www.ryokan-yachiyo.com](http://www.ryokan-yachiyo.com)

### RYOKANをMARKETINGする



旅館は日本独自の宿泊施設です。インバウンドは増加傾向にあります。世界は広いですが、ほとんどの方が初めての日本旅行という認識でマーケティングを行なっております。世界の宿泊施設のスタンダードはHOTELです。インバウンドマーケティングではRYOKANを選んでもらうために、海外のお客様がHOTELを予約する際に価格に反映するする情報「平米数」「ベッドのサイズ」「角部屋、高層階」などRYOKANに置き換え、わかりやすく伝えるウェブサイトを作成しました。

例えば客室情報は和室〇畳客室で英訳表記するだけでなく、平米数、平面図の表記、外国人に響く、客室のネーミング、お風呂の大きさ、寝具のグレードなど、小規模旅館ならではの客室毎の特徴を細く表記しています。またポジティブなSNSとして評価の高いInstagramでお客様が投稿した画像をウェブサイトに反映することによりロコミのブルーオーシャンを切り開いています。

RYOKANの売りはどこなのかを現代のトレンドを理解した上で、わかりやすくお客様に伝えることにより、京都2000軒を超える宿泊施設激戦区の中でKyoto Nanzenji Garden Ryokan Yachiyo & Restaurantを選んでいただいております。

### ツールやメールを活用してお客様が困らない滞在を

お客様が宿にお越しになる前に、旅館、客室、食事についてなどの情報をウェブサイトやメール、食事予約専用アプリなどで詳しく伝えることによりお客様のクエスチョンをなくし、滞在中は客室に設置している総合案内冊子を製作し、再度、館内情報をわかりやすくお伝えしています。

### 泊食分離をいち早く導入！販売も効率的に

インバウンドは国内旅行と違い、長期日程の宿泊が期待できます。初めて日本に来られる方は旅館ならではの”一泊二食のパッケージ商品”は予約される際、価格、食事内容に不安を感じられます。



また、訪日経験が豊富で旅館にも宿泊された事のある方も、滞在中全て旅館での食事を希望されないケースもあります。当館では販売戦略の要として、「客室販売」「食事販売」を分け「予約」から「到着・滞在中」の期間で効率よく販売することにより、急増するホテル長期滞在の獲得、OTAへの販売手数料の削減、人件費の削減を実現しています。

### SNSで繋ぐ、繋がる日本文化。

海外に知ってもらうためにはインターネットは必須。当館では特に海外OTAを幅広いセグメントへ効果的に情報発信できるツールとして活用しています。しかしながらポータルサイト（Google, etc）のネット広告費とOTAの販売手数料は単に部屋を販売するための経費になりがち。トレンドであるSNSのネット広告を活用し、集めたレビューを自社サイトに反映することにより、更新性が高い自社SNSサイトとしてポジティブな情報を蓄積しています。私たちの企業目標は365日、すべてのお客様がや私や家族、スタッフ、八千代と何らかのご縁が在るお客様であって欲しいと思っています。SNSが人と人とを繋ぐこの世界ならば私たちの夢も叶うと信じています。



中西敏之

1977年 41歳

22歳で経営危機にあった稼業を継ぎ、インターネット創世記であった当時、国内客年間稼働率43%を逆手に旅館を世界に発信しようとする空室をメールとホームページのみで訪日外国人に販売し、現在に至る。

## 旅館ルール説明・外国人雇用・地域一体施策でがっちり！！ 一步先のインバウンド集客&接客を見据えて

### 竹取亭丸山

Taketoritei Maruyama



#### 有馬温泉 竹取亭丸山

客室数30部屋（収容人数130人）  
 インバウンド比率55%  
 国別内訳 香港25% 中国35% 韓国17%  
 台湾5% アメリカ5%  
 外国人従業員6名  
 価格帯：2食付き28,080円～60,480円  
 URL: <http://www.taketoritei.com/>

#### 就業当初からの想い インバウンドへの取り組み→接客課題

留学時に、日本に来たことのない外国人に日本の温泉文化や旅館を説明する機会があったのですが、そもそもその文化や習慣のない人たちに未知の温泉旅館を説明することができず、言葉で良さを伝えることが難しいのなら日本の旅館に来てもらい、体験してもらうことが一番の説明だと感じました。



帰国後に海外からの旅行者をもっと呼ぼうと始めたのが、約13年前。当初は英語のHPを自分で作り、香港を中心とした英語を話すことができるお客様の集客から始めました。神戸ビーフの知名度も当初から高かったため、神戸ビーフと貸切風呂というセットでプラン作り、少しずつですがインバウンド旅行者が増えてくると、当時は私が一人で館内の案内などをお客様に行っていたのですが、手が回らなくなってきました。そこで外国人スタッフを雇用することに決めました。旅館はホテルと違い、温泉大浴場、会席料理、各種手配、館内の使い方、旅館のマナーなどとにかくルールや、お客様に伺わなければならないことが多い。またそのルールも旅館によっても違うので、これが旅館のやり方！というフォーマットがありません。そのために自分の旅館のルール説明をしっかりとしなければ、そのお客様やそれ以外のお客様にもご迷惑をかけてしまうこととなります。外国人スタッフ雇用とともにそうした当館ならではの適切な説明書等の整備やスタッフ教育にも力を入れました。

今以上インバウンド旅行者を受け入れるためには、

#### 先を見据えての外国人雇用

ネイティブのスタッフ雇用が必須と考えました。外国人を雇用するにあたり、ビザの申請を行政書士にお願いをして報酬を支払っていましたが、方法や書類の整備のノウハウができたので、今は自社でコストを書けずに申請しています。



人出の問題解決だけでなく、相乗効果として、外国人スタッフからのリアルタイムな出身国の旅行事情などネイティブならではの知識と情報を活用しながら、プロモーションを行うヒントにしています。

#### 地域施策でダイナミズムを！！

インバウンド旅行者を増やすことは、1宿だけの努力だとやはり時間がかかります。有馬温泉では早くから観光協会の公式HPの多言語化を行い、記事は外国人が掲載することで外国人視点から町や旅館を紹介するように工夫しました。また在庫や料金を加盟旅館から繋ぎやすいことから観光協会のHPでは、楽天のR-withを使って外国人から予約を取れます。地域としてインバウンドのボリュームが出てくると、二次交通の強化も必要になりました。同地では数年にかけて複数のバス会社と交渉し、神戸・大阪からのバスの増便、京都駅から直行バスを運行、さらにインバウンド旅行者が好まれる観光地へのバスも運行しています。



#### スタートラインは海外OTA活用

当社は取り組み当初から海外OTAを活用してきました。手数料の高い海外OTAではなく、自社HPで集客することはベストだと思いますが、まずは海外OTAのページを整え、お客様から予約導線を確認し口コミ点数を上げる。地道な作業ですがこれが一番の近道だと思います。

#### 下浦 伸一 代表取締役

イギリスの大学に留学経験があり、有馬温泉のインバウンド集客先駆けの宿として活躍中。



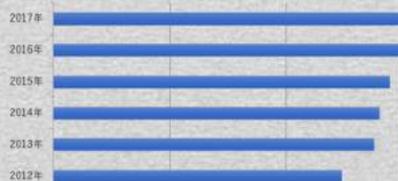
## インバウンドの教科書を活用し スタッフの外国人アレルギーを解消！



### 信州別所温泉 上松屋

長野県上田市別所温泉にあり創業149年、一人旅をメインターゲットに源泉掛け流し温泉、素材の味を生かす地元食材オリジナル会席が魅力。  
 総客室数: 32部屋 収容人数: 120名  
 施設: 9階建・大浴場・宴会場・土産・食事処・9部屋タイプ  
 価格帯: 12,000~20,000円  
 URL: www.uematsuya.com

元々は団体とリアルエージェントが中心の旅館で、価格を落としてグループボリュームで稼ぐ宿でした。また地域柄、自社仏閣が多く、メインターゲットはシニア層。そのような中、団体客減少、ニーズの多様化、施設の老朽化により集客数が減少。一時期は、売上ピーク年度から比較して70%まで落ち込みました。そのような中、若旦那・若女将が中心となり改革を進めました。ニーズの増えていた一人旅に特化し、また海外での経験と外国語対応を生かした外国人集客を推進。特にSNSやウェブに注力し、複数の海外OTAに幅広く在庫を出しながら、アジア系へは営業を官民一体となって進めることで外国人数も増加。以前は皆無だったのが、2000名まで集客できるようになりました。全体の売り上げも低迷期から徐々に伸び、昨年度は当館として過去最高の売り上げとなり、TripAdvisorも地域1位をキープ。



〈過去6年間総売上推移〉

宿のターゲットと  
コンセプトを明確化。  
インバウンドも積極的に。

しかし当初は、外国人への取り組み当初の課題として、スタッフが対応できないという、どこにでもある課題が浮き彫りとなり、その根源はいわゆる「インバウンドアレルギー」と呼ばれる会話や根拠のない苦手意識から来るものでした。

インバウンドの教科書を  
スタッフに全員に配り  
みんなが活用！

私が全旅連青年部のインバウンド委員会で活動している中、全国の旅館に意識調査を行ったところ、同じような

悩みを抱えている宿が超多数あることがわかりました。そこで、受け入れ意識向上、紙ベースで高齢スタッフにも見やすい、宿のシチュエーション別で使える教科書を作成し当社でも利用。英語が話せなくても対応ができる館内や事前メールフォーマットを活用する中で、スタッフも徐々に対応に慣れてきて、身振り手振りの中で簡単に対応する方法を覚えていきました。経営側も難しい対応や流暢な英語を使うことは要求せず、常に相手の気持ちと・挨拶を基本として対応



させることで、外国人も同じお客様であり、普通に対応すれば良いという意識が身につきました。結果クレームもほぼなく、予約数も徐々に増加していきました。

話せるよりも伝えることを大事に。

英語が完璧に話せるようにスタッフをイチから育てることは非常に難しいです。また、言語ができるからといって外国人が増えるわけでも、満足いただけるわけでもありません。できる範囲で使いそうなツールを活用し、対応力をあげながら集客していくことがインバウンド受け入れを進めていく一歩。昨今では色々なインバウンド情報も溢れている中、自社でどのようなツールが活用できるかを精査しながら受け入れを進めていくことが必要だと思います。



倉沢 晴之介  
上松屋 副社長

オクスフォードブルックス大学・国際ホテル観光経営学科修士課程修了、ミレニアムホテルズ、ハイアットホテルアンドリゾーツを経て現職。  
 全旅連青年部H27-28 インバウンド対策委員会委員長、上田市インバウンドミーティングリーダー、別所温泉観光協会副会長、旅館組合副組合長他活動中。

# 白馬村から、世界のHAKUBA VALLEYへ。 ～泊食分離・富裕層対策・そして国際化へのチャレンジ

## 山の郷ホテル 白馬ひふみ



### 山の郷ホテル 白馬ひふみ

北アルプスのふもと・白馬村の和モダン宿。アルカリ性PH11.2の白馬八方温泉を源泉のまま楽しめる露天風呂付スイートが人気。信州ブランド食材をふんだんに使用した和菜会席は、外国人にも大好評。送客室数：10室 収容人数：39名 価格帯：14,000円～30,000円 URL: [www.hakubahifumi.jp](http://www.hakubahifumi.jp)

### 泊食分離～村全体でお客様を迎え入れる～

古き旅館の滞在スタイルは、夕朝食の時間、お風呂の時間など決められており臨機応変に対応しづらいシステムです。インバウンド客が望むことは【好きな時に、食べたいものを楽しみたい】これに対応すべくB&Bスタイル・・・すなわち1泊朝食を推奨し地域と連携し泊食分離を図りました。地元飲食店と協力し、それぞれのエリアのそれぞれのスタイルを日本語と英語表記で展開し、多言語対応すべくピクトを多用し「今夜はここにしよう」「明日はここを予約しよう」という流れができ、



各エリアをまわりつづけるシャトルバスも行政と連動して運行しています。また他地域との連携で、白馬村にはない新鮮な魚介類を食べに行くツアースタイルや、芸子体験など日本文化の良さを知っていただく展開も好評です。

### 富裕層へのアプローチ～新しいジャンルへの挑戦～



各空港からのアクセスの良さを全面的に打ち出し、北陸新幹線、長野駅からの特急バスなどとともに、空港から直接白馬村にお越しいただける直行バスの運行もPRし、北海道とは違う魅力を展開。長期滞在をするので、DAYツアーも充実させ多方面で日本の良さを体感していただけるような取組も好評をいただいています。

また白馬村ならではの、白馬村でしか味わえないスペシャルな体験→グランピング事業も進化をしており、1泊20万円以上の商品がすぐに完売する例もあります。



欧州の景観に負けない絶景と、日本ならではのきめ細やかな気配り、そしてユニバーサルデザイン化されていく取り組みが強みです。

### 世界のHAKUBA VALLEYへ -国際化へのチャレンジ-

スキーが大好きで、雪の楽しみ方をしていられる人たちへの次なるアクションは、サイド・バックカントリーへの対応、多言語対応可能なガイドです。HAKUBA VALLEYとして地域全体でプロモーションすることにより、北アルプスの雄大な景観を堪能しながらの優雅なひと時。そしてスキーをしたことの無い人、雪を見たことのない人たちが来て、心から感動し楽しめる上質なスキーリゾート地にむけての展開へと発展させられると考えております。白馬村が世界のスキーリゾート地と引けを取らない理由。それは地域がこの景観を愛し、次世代に残すために一丸となり取り組んでいるのが成功の秘訣です。



丸山 智彦  
白馬ひふみ 代表取締役  
白馬村を世界のHAKUBA VALLEYへ地域全体で取り組むべく、日々活動中。  
H29・30全旅連青年部副部長。

# Chapter 5, 行政

## 官民一体のインバウンド対策を。

観光業を日本の基幹産業とするべく  
観光庁をはじめ行政も様々な取り組みや民間への補助を行っております。

年度によって施策や予算は変わりますが  
現在展開されている行政施策の一例を紹介いたします。  
皆様のお宿や地域に適したのものや、これから参考にしたい内容があれば  
是非ご活用ください。

本年度が終了しても新たな情報が公表される可能性があります。  
引き続きこまめに行政のHP等をチェックしていくことも  
重要な作業となります。

---

# 宿泊施設インバウンド対応支援事業

## 【公募概要】

観光庁は平成28年3月4日より、宿泊施設に対してインバウンド対応のための経費の一部を補助する「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」の公募を開始します。宿泊施設のインバウンド対応支援事業とは、平成27年度補正予算において、訪日外国人旅行者の急増による宿泊施設不足の緊急対策として行う、既存の宿泊施設を活用させるための事業です。地域の宿泊事業者(5者以上)等による協議会が「訪日外国人宿泊者受入体制拡充計画」を策定し、国土交通省の認定を受けた場合、各宿泊事業者等が当該計画に基づいて実施するWi-Fiの整備、自社サイトの多言語化等の事業の経費の1/2(上限100万円)を支援するものです。

### ○事業概要

- ①複数の宿泊事業者(5以上)が協議会を設立。
  - ②「訪日外国人宿泊者受入体制拡充計画」を策定し、観光庁に当該計画を提出。
  - ③観光庁が、有識者委員会の意見を聴いて、認定・交付決定。
- <訪日外国人宿泊者受入体制拡充計画>協議会が現状分析、それらを踏まえた取組、目標(外客宿泊者数、平均稼働率)等を記載。  
 <補助率>1/2(上限額100万円/1事業者)  
 <フォローアップ>下記事項を定期的に観光庁に報告(2年間)  
 団体:計画の実施状況(1年毎)、宿泊事業者:外客宿泊者数、客室稼働率(毎月)

### ○補助対象事業(例)

- ・館内及び客室内のWi-Fi整備
- ・館内及び客室内のトイレの洋式化
- ・自社サイトの多言語化
- ・館内及び客室内のテレビの国際放送設備の整備
- ・館内及び客室内の案内表示の多言語化
- ・客室の和洋室化等

◆ 外国人観光客の急増により、一部宿泊施設の稼働率が高水準で推移しているため、既存の宿泊施設をフル稼働させることが必要。

宿泊施設のインバウンド対応支援

支援事業例



無料公衆無線LAN環境整備



トイレの洋式化



館内のご案内  
Information 관내 안내 館内指南  
館内案内表示の多言語化



国際放送設備の整備



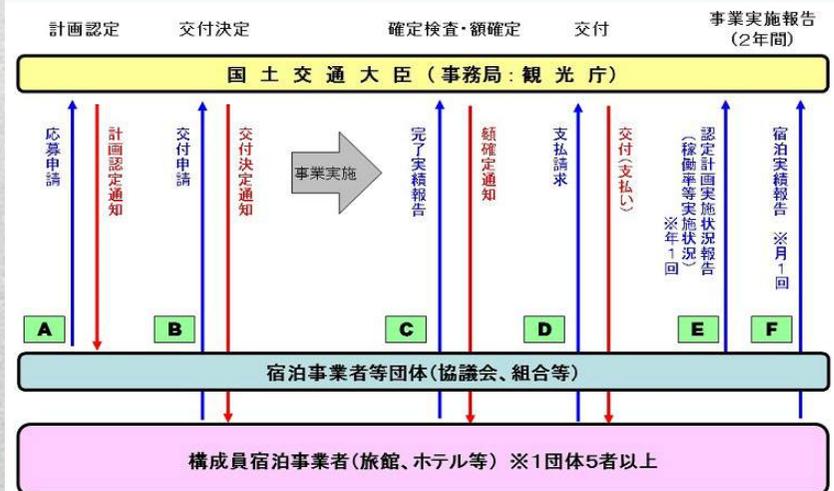
段差の解消



タブレット端末の整備

※地域の宿泊事業者(5以上)による協議会が「訪日外国人宿泊者受入体制拡充計画」を策定  
 ※各宿泊事業者が計画に基づいて実施する事業(上記事業から必要な事業を選択)の費用の1/3(上限100万円)を支援  
 ※宿泊施設館内の整備に係る補助対象は、共用部における整備に限る(客室部を除く)

## 宿泊施設インバウンド対応支援事業 事業スキーム



## 広域観光周遊ルート形成促進事業

訪日外国人旅行者の地方への誘客を図るため、複数の広域観光周遊ルート形成計画を認定して、地域が推進する取組をパッケージで支援し、海外に強力に発信。

### 広域観光周遊ルート形成計画の認定状況

平成27年6月12日に、7ルートの計画を認定  
平成28年6月14日に、4ルートの計画を追加認定  
(全国11ルート)

### 各ルートでの取組例

- ・マーケティング調査
- ・計画策定（専門家の招へい等を含む）
- ・観光資源の磨き上げ
- ・受入環境整備（多言語表示など）
- ・海外プロモーションの実施
- ・広域周遊ツアーの企画・販売
- ・その他広域での地域共通の取組等

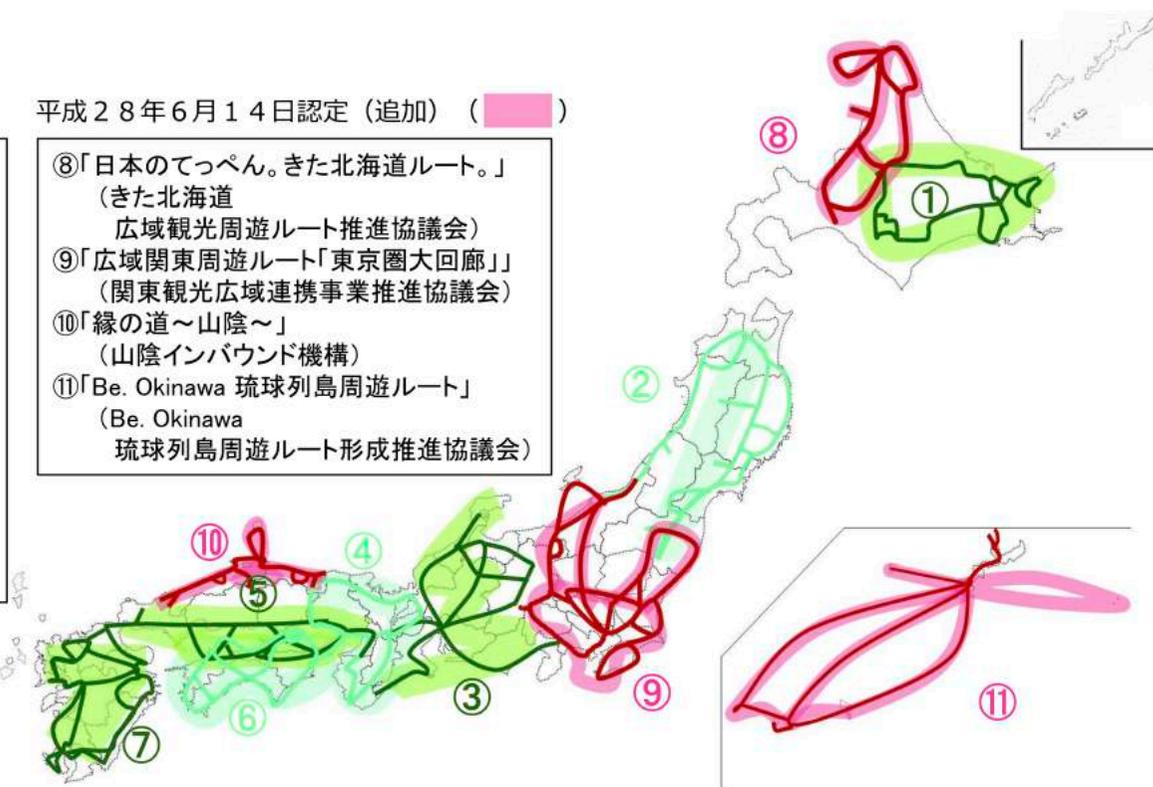
平成27年6月12日認定（ ）

- ①「アジアの宝 悠久の自然美への道 ひがし北・海・道」  
(「プライムロード ひがし北・海・道」推進協議会)
- ②「日本の奥の院・東北探訪ルート」  
(東北観光推進機構)
- ③「昇龍道」  
(中央日本総合観光機構)
- ④「美の伝説」  
(関西広域連合、関西経済連合会、関西観光本部)
- ⑤「せとうち・海の道」  
(せとうち観光推進機構)
- ⑥「スピリチュアルな島～四国遍路～」  
(四国ツーリズム創造機構)
- ⑦「温泉アイランド九州 広域観光周遊ルート」  
(九州観光推進機構)

平成28年6月14日認定（追加）（）

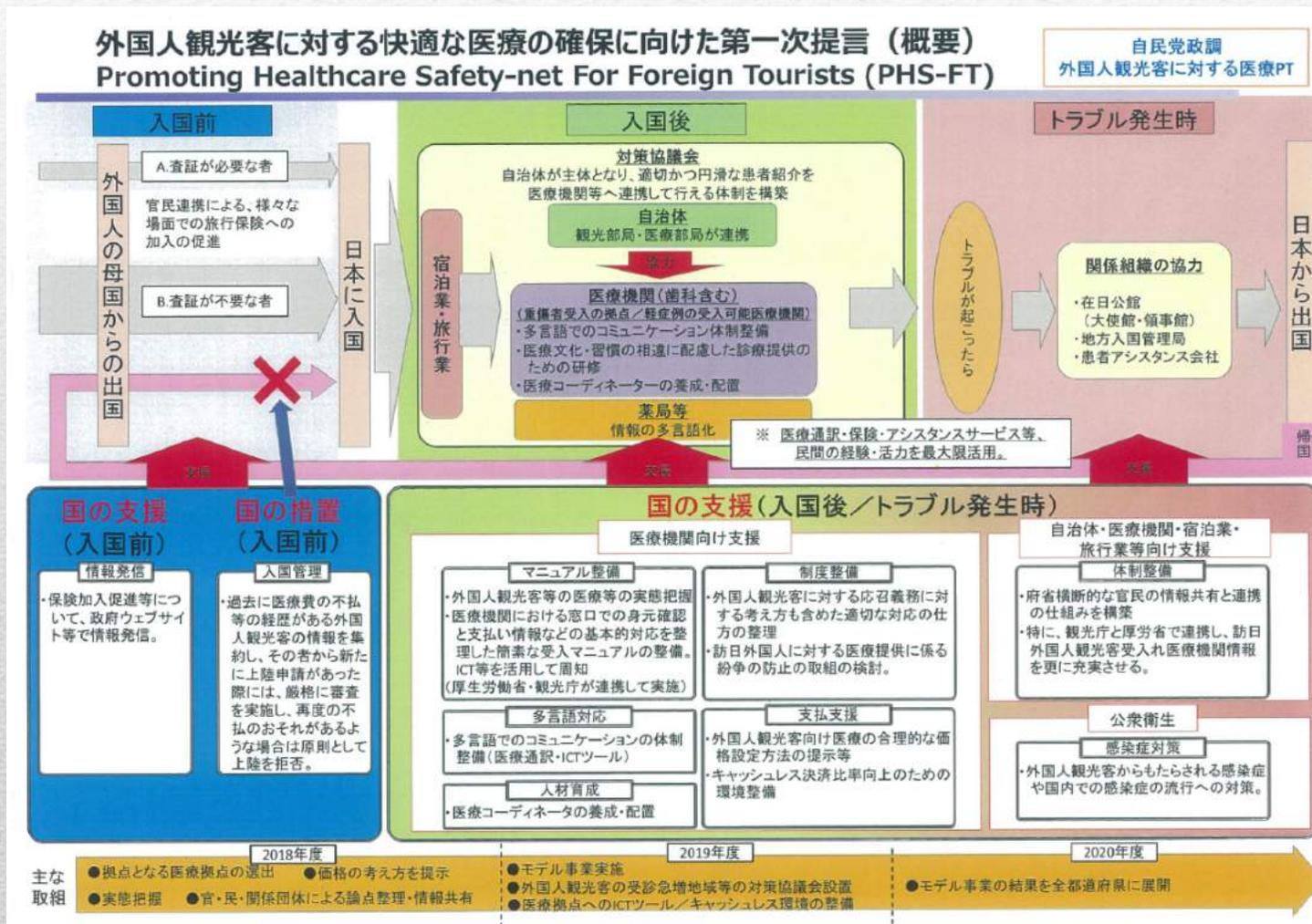
- ⑧「日本のでっぺん。きた北海道ルート。」  
(きた北海道 広域観光周遊ルート推進協議会)
- ⑨「広域関東周遊ルート「東京圏大回廊」」  
(関東観光広域連携事業推進協議会)
- ⑩「縁の道～山陰～」  
(山陰インバウンド機構)
- ⑪「Be. Okinawa 琉球列島周遊ルート」  
(Be. Okinawa 琉球列島周遊ルート形成推進協議会)

(注) 上段「」はルートの名称、下段（ ）は計画の実施主体



# 外国人観光客の安全な訪日旅行支援に向けた行政の動き

自民党は政務調査会内に「外国人観光客に対する医療PT(プロジェクトチーム)」を発足。訪日外国人旅行者が増える中、旅行費用を抑えるため旅行保険に加入しないで入国する人も少なくなく、滞在中にけがや病気で多額の費用がかかり、返済に窮するケースが見受けられるようになってきた。診療費の未払いという事態も起きており、自民党は現状と対策について議論を進めていくことになっている。



【国の観光振興事業】

「2020年オリンピック・パラリンピック」を見据えた観光振興

|              |
|--------------|
| 概算要求         |
| 拡充 147億円の内の数 |

○「オリパラ」開催国としての国際的注目度を活かした訪日プロモーション

・「オリパラ」開催国としての国際的注目度を活かして、ビジット・ジャパンとクールジャパンの連携等による効果的な訪日プロモーションの実施や、スポーツイベントを含むMICEの誘致・開催を促進。

骨太方針2014 2.3(2)  
日本再興戦略改訂2014 2.2.1テーマ4-②  
観光立国実現に向けたアクション・プログラム  
2014 1.

○「東京オリパラ」開催効果の全国への波及

・文化プログラムや聖火リレーの機会を活用して、日本文化等を多彩な観光の魅力として発信。  
・地方空港への国際チャーター便に対する支援など、地方への新規路線開設を促進。

⇒外国から地方を直接訪問する外国人旅行者数の拡大、地方空港イン・地方空港アウトの促進

・オリパラ観戦を目的とした訪日外国人が鉄道等で日本各地を訪問するよう、企画乗車券の造成を促進。

○道の駅・郵便局・コンビニの活用を含めた、外国人旅行者への観光情報提供拠点の充実

・観光情報提供や多言語対応、無料公衆無線LAN環境の整備、地域の名産品の産直海外発送等を促進。

○「オリパラ」開催を契機としたバリアフリー化の加速

・誰もが安心して旅行を楽しむことができるユニバーサルツーリズムに対応した環境整備を推進。

文化プログラムを活用した魅力の発信

<2012年ロンドン大会における文化プログラムの事例>

・2008年から、ロンドンのみならず英国全地域で文化プログラム実施。  
(ロンドン以外の地域が約6割を占める)

【世界シェークスピアフェスティバル】

→シェークスピアの戯曲を37言語で実演

【アンリミティッドプロジェクト】

→身体に障害を持つアーティスト806名が参加するイベントを実施

【帽子デザインのアピール】

→英国の前衛的で歴史的な帽子デザインをロンドン市内の21の彫刻に被せた



HATWALK:  
ロンドン市内彫像21体に前衛的な帽子を被せるイベント

地方空港イン・地方空港アウトの促進

首都圏空港イン・アウト + 周遊

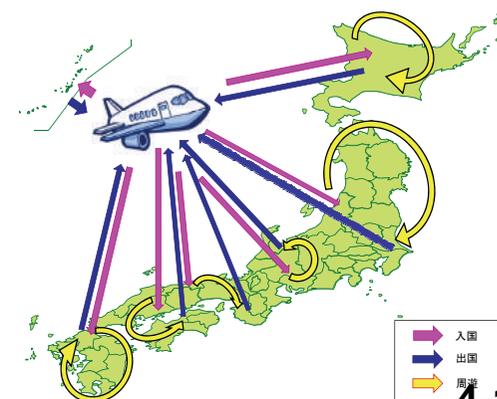
- 首都圏空港から入国
- 地方の観光地域を周遊
- 首都圏空港から出国

首都圏空港イン + 地方アウト

- 首都圏空港から入国
- 地方の観光地域を周遊
- 地方空港から出国

地方イン + 地方アウト

- 地方空港から入国
- 地方の観光地域を周遊
- 地方空港から出国



4-1

【国の観光振興事業】

インバウンドの飛躍的拡大に向けた取組

|             |
|-------------|
| 概算要求        |
| 拡充 147億円の内数 |

○ 様々な業種の参画による新たな取組の創出

- ・エンターテインメント、ファッション、デザイン、アニメ、食、流通、農業、文化、IT等、従来の観光産業にとどまらず、様々な業界にインバウンド推進の担い手を拡大。

骨太方針2014 2.3(2)  
日本再興戦略 2.2. テーマ4-②  
観光立国実現に向けたアクション・プログラム2014 2.

○ 訪日プロモーションの戦略的拡大

- ・外部のマーケティング専門家が参画するマーケティング戦略本部を観光庁に設置し、より科学的なマーケティングを実施。
- ・中国沿岸部・内陸部や東南アジア、インド・ロシア等に訪日プロモーションを戦略的に拡大・強化。

○ JNTOを実施主体とした訪日プロモーションの実施体制の整備

- ・JNTOを訪日プロモーション事業の実施主体として、必要な体制を整備することにより、海外における訪日プロモーションの貴重な機会を逃さず、迅速な意思決定によって事業を実施。

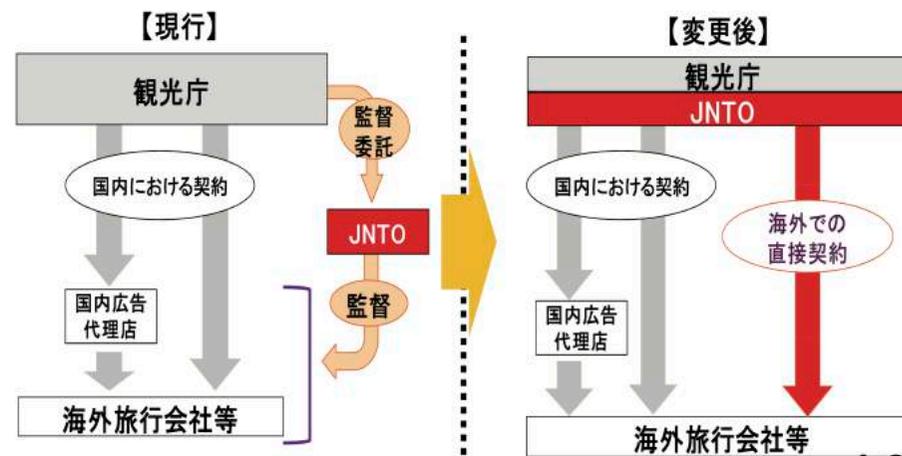
様々な業種の参画による新たな取組の創出

○異業種間連携や同業種間の連携を促すプラットフォームを構築。



インバウンドの流れを広く「産業」として取り込み

JNTOを実施主体とした訪日プロモーションの実施体制の整備



4-2

【国の観光振興事業】

関係省庁と連携した、ビザ要件の緩和など訪日旅行の容易化①

日本再興戦略 2.2. テーマ4-②  
観光立国実現に向けた  
アクション・プログラム  
2014 3.

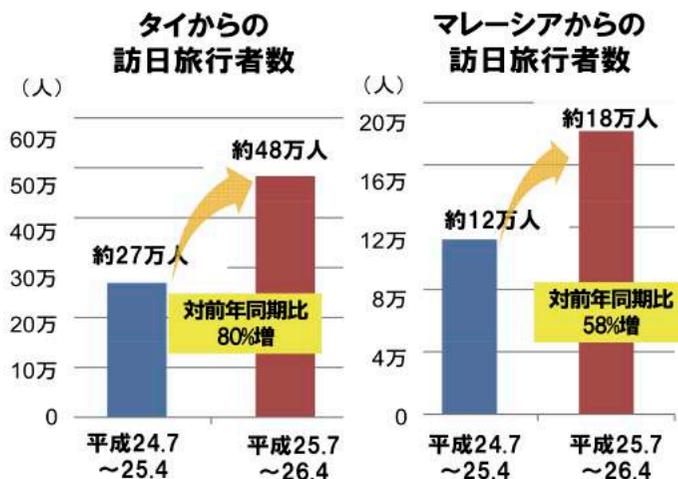
○戦略的なビザ要件の緩和

治安への十分な配慮を前提としつつ、訪日客増加に大きな効果の見込まれるインドネシア、フィリピン及びベトナムに対して、相手国の協力を得つつ、可能な限り早急に3カ国全てのビザ免除の実現に努力。まずは、当面の措置として、以下の戦略的ビザ要件の緩和を実施。また、電子渡航認証システムについて検討。

- ・インドネシア向けのビザ免除(在外公館へのIC旅券事前登録)。
- ・フィリピン及びベトナム向けのビザの大幅緩和
  - ①一次ビザ実質免除(観光目的・指定旅行会社経由)
  - ②数次ビザ大幅緩和(発給要件緩和・有効期間の延長5年への延長等)
- ・今夏までにインド向けの数次ビザの発給を開始

戦略的なビザ要件の緩和

昨年7月に実施したタイ・マレーシアのビザ免除の効果



| 国名     | 訪日外客数 (2013年) | 現行   | 緩和の内容  | 緩和により期待される効果                                   |
|--------|---------------|------|--|--|
| インドネシア | 約14万人         | 数次ビザ | ビザ免除<br>(在外公館へのIC旅券事前登録が必要)                      | ・ビザなし訪日旅行の実現                                   |
| フィリピン  | 約11万人         |      | 一次ビザ実質免除<br>(指定旅行会社のバック旅行利用者)                    | ・指定旅行会社のバック旅行利用者は、極めて簡素な手続きで原則ビザ取得可能           |
| ベトナム   | 約8万人          |      | 数次ビザ大幅緩和<br>・発給要件の緩和<br>・有効期間を最長3年から最長5年に延長<br>等 | ・数次ビザ取得者層の拡大<br>・一度数次ビザを取得すれば、最長5年間何度でも訪日旅行が可能 |

4-3

【国の観光振興事業】

関係省庁と連携した、ビザ要件の緩和など訪日旅行の容易化②

○外国人長期滞在の促進

- ・外国人富裕層を対象に、観光目的による滞在期間を最長1年とする方向で、制度案について関係省庁間で協議を進め、必要な措置を講じ、来年度からの実施を目指す。

○出入国手続きの迅速化・容易化

- ・CIQに係る予算・定員の充実を図り、必要な物的・人的体制の整備を進めて、2016年度までに空港での入国審査に要する最長待ち時間を20分以下に短縮することを目指す。
- ・地方空港における外国人旅行者の受入に必要となるCIQ体制を確保。

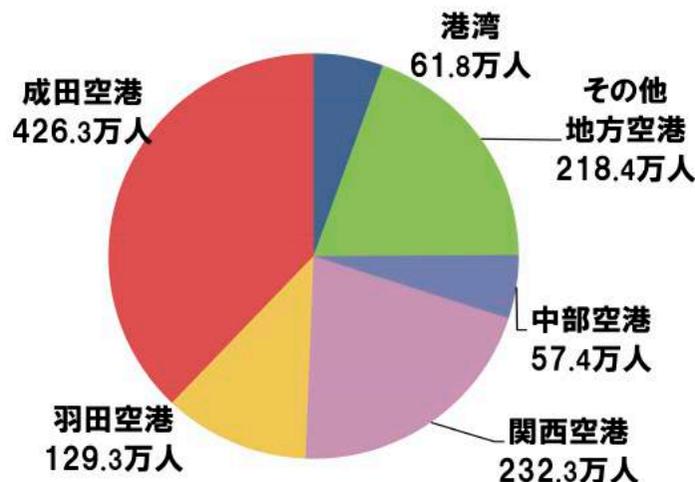
骨太方針2014 2.3(2)  
日本再興戦略 2.2.テーマ4-②  
観光立国実現に向けたアクション・プログラム2014 3.

地方空港における入国外国人人数等



※入国審査場の状況(例)

○平成25年（2013年）入国外国人の空港・港湾利用内訳



その他地方空港利用状況の内訳

- ・福岡空港…… 68.7万人
- ・新千歳空港… 50.6万人
- ・那覇空港…… 37.4万人 など

計218.4万人

【国の観光振興事業】

外国人旅行者の受入環境整備①

骨太方針2014 2.3(3)  
日本再興戦略 2.2. テーマ4-②  
観光立国実現に向けたアクション・プログラム2014 5.

税制要望  
下記参照

○免税制度の拡充を契機とした免税店の拡大【再掲】

○外国人旅行者向け通信環境の改善

・無料公衆無線LAN環境について、観光庁と総務省の連携により、事業者や自治体への働きかけや、一度の登録でサインインできるアプリの活用促進、共通シンボルマークの導入による「見える化」、海外への情報発信等を推進。

○多言語対応の改善・強化

・美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等において、本年3月に制定した多言語共通ガイドラインの徹底と、多言語通訳・翻訳アプリ等の活用により、外国人旅行者によるスムーズな情報取得を促進。  
・鉄道駅と地下街や地上側施設との連携など、徹底した利用者目線で、動線上の多言語案内表示を徹底。  
・タクシー車両への自動翻訳スマホアプリの導入や、外国語対応が可能なタクシーの優先乗り場の設置を促進。

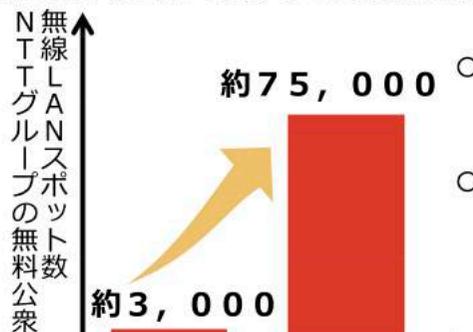
○ムスリム旅行者への適切な情報提供

・ムスリム旅行者がスムーズに食事を選択出来るよう、豚肉やアルコールの使用の有無等、レストランやホテル、お土産店等における基本的な情報提供を促進。

外国人旅行者向け通信環境の改善

<NTTグループの取組(例)>

○平成24年3月末から比較すると、無料Wi-Fiスポット数が25倍に飛躍的に増加中



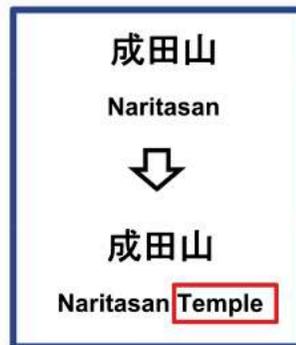
○山梨県全域・東北観光推進機構等と連携

○Japan Connected-free Wi-Fi (アプリ)による認証一元化を展開中

平成24年3月末 平成26年3月末

多言語対応の改善・強化

○外国人目線に立って、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等に共通する多言語対応ガイドラインを広く関係者に周知し、多言語対応を改善・強化。



◀ 例1  
意味を正しく伝えるべく、「寺」の部分の英訳を追加した例

例2 ▶  
日本文化を正しく伝えるべく、世界的に定着しているOnsenに変更



4-6

## 【国の観光振興事業】

## 外国人旅行者の受入環境整備②

骨太方針2014 2.3(3)  
日本再興戦略 2.2. テーマ4-②  
観光立国実現に向けたアクション・プログラム2014 5.

## ○公共交通機関による快適・円滑な移動のための環境整備

- ・交通系ICカードについて、交通事業者によるシステム導入を支援し、利用エリアを拡大。
- ・鉄道の企画乗車券やICカードについて、利便性の一層の向上や海外からの予約・発券、国内到着後のスムーズな購入・引換え等を実現。
- ・公共交通機関と美術館・博物館、観光施設等とで相互利用可能な共通パスの導入を目指す。
- ・多言語での宅配運送サービスに関する情報提供に努めるとともに、サービス内容を充実させ、「手ぶら観光」を実施。

## ○「クルーズ100万人時代」実現のための受入環境の改善

- ・「全国クルーズ活性化会議」と連携して、クルーズ船社、港湾管理者、自治体が参加する商談会・シンポジウムを開催するとともに、港湾施設の諸元や寄港地周辺の観光情報を一元的に発信するウェブサイトを充実。
- ・外国クルーズ船の日本への寄港を増加させるため、港湾施設等の情報が統一的に提供されるよう東アジア・東南アジア諸国と連携した取組を促進。

## ○安全・安心の確保(災害や病気・怪我への対応)

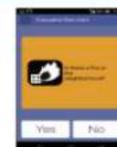
- ・地震・津波等の災害に備えて、宿泊施設等における対応マニュアルを作成、IT(アプリ)を活用した情報提供システムを整備。
- ・医療通訳等を配置したモデル拠点の整備など、不慮の怪我や病気に直面した外国人患者の受入体制を充実。

## 「クルーズ100万人時代」実現のための受入環境の改善



- 【提供情報の内容】
- ・寄港地周辺の観光情報（グルメ、ショッピング、見どころ、トピックス）
  - ・港湾からの観光スポットまでの交通アクセス
  - ・関連リンク、問い合わせ先など

## 災害への対応



災害情報提供アプリ  
(イメージ)



地下街の天井板  
の補強

- 首都直下地震・津波等の災害時における訪日外国人旅行者の安全確保のための初動対応体制を構築すべく、以下の取組を促進。
  - 宿泊施設・観光施設における対応マニュアルの作成
  - IT(アプリ)を活用した情報提供システムの整備
  - 地域防災計画等に対応を盛り込むための指針の作成
- 宿泊施設や地下街等の早急な耐震化・老朽化対策とともに、適切な施設の診断や防災計画の策定、避難誘導等のソフト面の取組を促進。

4-7

## 【国の観光振興事業】

## MICEの誘致・開催促進と外国人ビジネス客の取り込み

概算要求

拡充 147億円の内数

日本再興戦略 2.2.テーマ4-②  
観光立国実現に向けたアクション・プログラム2014 6.

## ○MICEに関する取組の抜本的強化

- ・国際会議(C)の誘致に加え、企業が主体となるミーティング(M)、インセンティブ旅行(I)、展示会・イベント(E)へ取組を拡大。
- ・国としてミーティング、インセンティブ旅行の誘致戦略を新たに策定、誘致を促進。
- ・民間企業と協働して、展示会・イベントへの外国人参加者の増加とその地方訪問促進のための旅行商品造成を促進。

## ○ファーストレーンの設置

- ・国際会議等の参加者やVIP等を対象としたファーストレーンの設置を、まず平成27年度に成田・関空両空港において実現。

## ○ビジネスジェットの利用環境整備

- ・首都圏空港におけるビジネスジェットの利用環境整備として、空港内の動線改善(成田空港)や、専用動線の確保(羽田空港)などを行い、ビジネスジェット利用者の出入国やターミナルビルまでのアクセスに係る距離・時間を短縮。

## MICEに関する取組の抜本的強化

- 従来の大型国際会議の誘致に加えて、大型インセンティブ旅行等の誘致へ取組を拡大。

## 国際会議誘致の事例

## 第23回世界神経学会議

- ・内閣総理大臣、観光庁長官より招請状を发出し、京都への誘致に成功。
- ・2017年9月、参加規模 **7,000名**での開催予定。



## 第22回国際栄養学会議

- ・内閣総理大臣・観光庁長官より招請状を发出し、東京への誘致成功。
- ・2021年10月、参加規模 **4,500名**での開催予定。



## インセンティブ旅行誘致の事例

- ・本年4月に台湾の大手会社が、**約2,200名**のインセンティブ旅行を実施。  
(大阪、京都、神戸、岡山等を周遊、4泊5日)



- ・本年5月、スペインの大手保険会社が、**約600名**でインセンティブ旅行を実施。  
(京都・東京に5泊滞在)



4-8

# Chapter 6, 出展

アルク(2018), アルクオンライン記事 ‘COTCHA!, 温泉翻訳機5種を比較!’, available at: <https://gotcha.alc.co.jp/entry/20180206-translation-device> (accessed 2nd October 2018)

訪日ラボ(2018), 訪日ドットコムウェブサイト, available at: <https://service.honichi.com/> (accessed 1<sup>st</sup> October 2018)

日本政府観光局 (JNTO) (2018), JNTOホームページ, available at: <https://www.jnto.go.jp/jpn/> (accessed 2nd September 2018)

観光庁 (2018), 観光庁ホームページ, available at: <http://www.mlit.go.jp/kankocho/> (accessed 27th September 2018)

観光庁 (2018), 観光庁資料, available at: <http://www.mlit.go.jp/common/001052823.pdf> (accessed 21st September 2018)

日経BPコンサルティング (2018), 日経BPコンサルティング記事, available at: <https://consult.nikkeibp.co.jp/> (accessed 25th September 2018)

株式会社ガイアックス (2018), ソーシャルメディアラボウェブサイト, available at: <https://gaiax-socialmedialab.jp/> (accessed 20th September 2018)

TI Planning (2018), ウェブサイト記事 ‘payment navi’ available at: <https://www.paymentnavi.com/> (accessed 14th September 2018)

Fuuujikko (2018), ふじっこブログ available at: <http://www.traveltechz.com/archive> (accessed 10th August 2018)

HOTELIER (2018), ホテルエ記事 available at: <https://www.hotelier.jp/> (accessed 1st September 2018)

FJ Solutions (2018), 中国マーケティング情報サイト available at: <http://china-marketing.jp/> (accessed 10th september 2018)

Glo Tech Trends (2018), <https://glotechrends.com/> (accessed 25th september 2018)

全旅連青年部インバウンド対策委員会 (2018), *インバウンドの教科書*, 全旅連青年部.



全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会青年部  
All Japan Ryokan Hotel Association Junior

全旅連事務局: 〒102-0093 東京都千代田区平河町2-5-5  
全国旅館会館4F  
TEL: 03-3263-4428 FAX: 03-3263-9789  
<http://ajra.jp>

同インバウンドの教科書は全旅連加盟施設様のみ  
ご利用いただけます。  
転記や転用による商用利用や無断提供はお控えください。