

旅館の、旅館による、旅館のための

インバウンドの教科書

-Ryokan Textbook for Foreign Traveler-



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
インバウンド対策委員会



外国人を受け入れたい！ そんな施設様の一步を後押しする教科書です。



訪日外国人数が2000万人の時代に突入し、日本各地では外国人であふれています。しかしながら、旅館業界では言語の問題や受け入れ態勢の整備が整ってない側面や、多くの悩みの声があるというのが現実。また外国人受け入れに消極的な施設も数多くあります。

そのような中で、指差し会話や温泉の入り方、和食の食べ方等数多くのガイドブックが出版されていますし地方行政も啓発に力を入れています。しかしながら、受け入れ側（旅館側）が果たして使いやすいのか？英会話教室に行って問題を解決したか？セミナーに通い詰めて外国人が来る旅館になったか？等様々な疑問があります。

全旅連青年部のインバウンド対策委員会では、全国各地の委員メンバーが議論し
そのような状況に少しでも光を觀せる一步となるよう

『旅館の旅館による旅館のための教科書』をテーマに、同書を作成しました。
この教科書が活用され、参考になることや実際に皆様のオペレーションのお役に
立つことで、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
H27,28 インバウンド対策委員会

委員長： 倉沢 晴之介（長野）
副委員長： 渡邊 あすか（新潟）
副委員長： 志賀 希（熊本）

委員：
筒井 重浩（山形） / 増田 孝弘（茨城） / タイラー リンチ（長野） / 齊藤 源也（東京）
入谷 真弘（静岡） / 中川 隆行（岐阜） / 宇野 太祐（石川） / 大野 昌帝（京都）
田岡 聖司（兵庫） / 原 聡（兵庫） / 大谷 和弘（山口） / 小林 秀顕（長崎）

目次

Chapter 1, 基本 まちを理解を。そして始めよう！

世界に通じる「OMOTENASHI」受け入れる気持ちが第一歩	4
受け入れの基本共通ポイント	5
個人旅行(FIT)と団体旅行(Group)比較	6
受け入れステージごとの主な実施内容例	7

主な各国文化の紹介と理解・基本対応ポイント	
・アメリカ	8
・ヨーロッパ	9
・台湾	10
・韓国	11
・中国	12

Chapter 2, 言葉 言葉よりの気持ち。おもてなしは心で。

英語で伝えるのではなく、気持ちが伝わるポイント	14
活用のポイントと理由	15

よく使うフレーズ・カンタン旅館英会話

・基本の会話	16
・チェックイン	17
・館内	18
・客室内	19
・食事 / レストラン / 食事処	20
・チェックアウト / 道案内	21

よく使うメールフォーマット・文例

・予約確認	22
・空き状況の照会、予約のキャンセル	23
・日程や内容の変更、満室、各種確認、確認不備の連絡	24
・確認事項や案内	25
・一般的な文面	26
・料理対応	27

よくつかう単語

・フロント編	28
・大浴場、温泉編	29
・食事、宴会編	30
・客室	31
・館内、施設関係	32
・観光、外部施設関係	33
・緊急、業関係	34

Chapter 3, 食事 本物の味を、外国人の皆様へ。

外国人客への食事対応の決定	36
施設と方針のタイプ別対策案	37
会席料理の品目別名称例	38
会席料理の品目別料理名例	39
飲み物メニューの名称一例	40

Chapter 4, 書類 話せなくても、勉強しなくても伝わる方法。

使える他言語案内書類

・温泉の入り方 イラスト付き説明	42
・温泉の入り方 イラスト付き説明2	43
・浴衣の着方 イラスト付き説明	44
・客室利用ガイド イラスト付き説明	45、46
・館内案内シート例	47
・チェックインシート例	48
・テレビリモコン操作方法例	49
・ピクトグラム素材 主なアイコンと文字	50
・ピクトグラム素材 主なアイコン	51
・ピクトグラム素材 料理制限対応	52
・注意事項張り紙素材	53

使える教材一例の紹介	54
------------	----

Chapter 5, 発信 情報発信は販売のスタートライン。

海外大手オンライントラベルエージェント(OTA)比較	56
外国人がよくみるメディアランキング20選	57、58
主な外国人対象旅行会社・OTA、生活サイト等	59
主な外国人対象メディア・旅行サイト・生活関係サイト等	60
主なSNSサイト	61
広域観光周遊ルート形成事業(観光庁策定・H27)	62

参考サイト、リファレンス	63
--------------	----

Chapter 1, 基本

まずは理解を。そして始めよう！

まずは受け入れる気持ち大切です！
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。

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。

世界に通じる「OMOTENASHI」。 受け入れる気持ちが第一歩

皆様は、外国にはじめて行った時（行ったことがない方は想像してみてください）の不安を覚えていますか？

土地勘もない、言葉も通じない、食べ物や文化は違う、人種も違う、物価も違う。そのような場所へなぜ旅行するのでしょうか？ それは自国や自分の生活圏ではない、今までに体感したことがない、ワクワクする体験をしたいからです。それが旅行であり観光です。その気持ちは外国人も変わりません。

- 常におもてなしの心をもって接しましょう。
 - 言語はあくまでコミュニケーションのツール。気持ちを伝えることを第一に考えましょう。
 - まずは挨拶から覚えてみましよう。
 - 受け入れが不安な以上に、海の向こうから来た外国人はもっと不安。
 - 習うより慣れましよう。
 - 経験や事例、事前の準備をしっかりしてできるだけ備えましよう。
 - 完璧な準備をするのではなく、できることから始めてみましよう。
 - マナーが悪いのではなく知らないだけです。
 - 配慮は必要ですが特別扱いは不要です。いつものように接ましよう。
-

受け入れの基本共通ポイント

• クレジットカードは必需品

特に海外はカード社会。トラベラーズチェックは元より現金を沢山持つ習慣は日本と比べて少ないと言っていいでしょう。

• 値引き文化

海外では値引きも当たり前。無理な時はきっぱりと断ることが大切。

• 日本製は人気

お土産でも旅館そのもの、和食や温泉は外国人にとって人気の'ブランド'です。誇りを持って勧めましょう。

• 試食、サンプル品が喜ばれる

中身が未知であり勝手に開けてしまう方もいます。簡単な注意書きだけでなく、試食、サンプル品を用意することでトラブルも防げ売り上げもアップしやすくなります。

• 食文化の違い

和食は多くの国でブームですが宗教や文化の兼ね合いで食べられないものも。各国や宗教の違いを理解しながら、各施設でどのように対応するか決めるのも必要。写真入りや食材の成分をアイコンなどでわかりやすくしましょう。また事前のやり取りでも十分準備もできます。

• 和室の利用方法も未知の世界

畳で寝る、日本風の施設で過ごすことは外国人にとって大きな体験。しかしながらわからないことも沢山あります。また布団を敷く、料理を部屋でお出しするといった旅館のサービスも慣れていないもの。ただしそれは日本の大変良い文化であり、案内書や張り紙など、言葉で伝えることが難しいこともうまく教えてあげることで理解を深め、快適に過ごせます。

• 裸で、大勢で入る温泉はマナーが必要

こちらもできるだけイラストを使った説明書などを使うことで旅館の誇る温泉を快適に過ごせることでしょう。またタトゥーがある、他の人と入ることに抵抗があるお国もあります。家族風呂や風呂付きの客室も人気です。

• 伝えるより伝わる方法を。言葉の壁は、実は大した壁ではない

異国に行って多くの人と関わり100%通じる方が不可能ということ。できる範囲と事前準備、気持ちで伝えることを心がけましょう。

個人旅行(FIT)と団体旅行(Group)比較

	個人旅行(FIT)	団体旅行(Group)
旅行タイプ	<ul style="list-style-type: none"> ・1人～数名規模で、個人で計画して日本を旅行される方 ・1つの宿泊施設に長期滞在される方も ・国を問わず大半の方は英語が使えるor英語でコミュニケーションを主体としている ・日本へのリピーターも多く日本文化に知識のある方も多い ・入国ルートは成田や関空、セントレアなどの大都市圏の大規模空港がメイン ・リピーターや目的により地方空港や地方都市中心の滞在客も(スキー、短期留学、買い物、地方観光等) ・移動手段としてはJR、バスなどの公共交通機関を使うことが多い。最近ではレンタカーも普及 	<ul style="list-style-type: none"> ・数十人～規模で団体ツアーによって日本を旅行される ・ツアーのため1つの宿泊施設には1泊程度の短期宿泊が多い ・ツアーに頼る(添乗員や通訳)ため、日本の場所や地名、過ごし方がわからない人も多い ・基本的に初訪日、日本語はもとより、英語ができない、方も多い ・入国ルートは大都市圏の大規模空港以外にチャーター便で地方空港もある ・完全に行く場所をほぼ固定化したものから、安価で自由がきくツアーも
国・エリア	<ul style="list-style-type: none"> ・欧米諸国が中心ですが、アジア各国で日本を数多く訪れている国(香港、台湾、韓国など)でも大変多い。 ・特に中国からの富裕層を中心に増加傾向 ・家族、カップル、一人旅、バックパッカー、友人 	<ul style="list-style-type: none"> ・ほとんどがアジア各国から。特に近年は中国 ・ヨーロッパのビジネス客 ・アジア圏の修学旅行 ・MICE
予約集客手段例	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット予約がメインだが、旅行会社からの予約直接予約も多い。 ・自施設の英語や各国語によるホームページの作成、海外OTAへの登録(オンライントラベルエージェント)、ガイドブックへの掲載、アジアではブロガー記事掲載やFacebookなどのSNSでの情報発信等 	<ul style="list-style-type: none"> ・旅行会社経由の予約が基本 ・ターゲット国の旅行会社へのアプローチと営業、ファームトリップ実施、行政等地方団体と連携による営業 ・海外で行われている旅行博へ参加、商談会参加等
集客ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・自施設の差別化と魅力発信、周辺お観光資源の訴求 ・近隣の行政、地域、宿泊施設が連携した魅力づくり ・TripadvisorやBooking.comなどの海外系サイトでの口コミ評価や件数・アワードの有無も影響 ・周遊観光ができる訴求と表現、ターゲットが好む滞在方法提言(欧米→トレッキング、台湾→グルメ、中国→ショッピング等) ・アジア圏では団体向け商品が個人向けツアー商品にもなるため、旅行会社への提案も 	<ul style="list-style-type: none"> ・基本は旅行会社向けの提案、在庫出し、受け入れを積極的に ・地方都市はバス移動が中心なため周辺100キロ圏の観光資源を組み合わせた観光周遊ルートの提案 ・近隣の地方空港への直行便の新設や増便も契機に ・その他個人向けポイントを実施していく
対象施設規模一例	<ul style="list-style-type: none"> ・一般的に小～中規模(50室以下)の宿泊施設で多く取り組みがされている ・小～中規模旅館やホテル、高級旅館、秘境や特に地方の施設、ゲストハウスやユースホステル系等 	<ul style="list-style-type: none"> ・中～大規模施設(50室以上～)の宿泊施設で多く取り組みがされている ・中～大規模旅館やホテル、バジェットホテルや旅館、交通アクセスの良い(インター近く等)のホテル

* 上記は典型例であり例外もあります

受け入れステージごとの主な実施内容例

◇STEP 1◇

受け入れる!を決意
手の届くところから

- ・インターネット上での予約や問い合わせに対応できる環境整備
- ・自社施設英語サイトの開設
- ・大手海外OTAへの登録、日本OTAで海外版を出している会社でのインバウンド利用開始
- ・クレジットカード対応
- ・洋式トイレ設置
- ・他社や他地域の調査
- ・インバウンド系セミナーへの参加による情報収集と学習
- ・簡単な英語での案内書類作成、張り出し、用意

◇STEP 2◇

成果や状態を把握し
準備と販売に
磨きをかける

- ・玄関施設名や館内書類の英語表記
- ・英語でのパンフレット
- ・より細かい館内施設案内書類作成と設置(風呂・客室・浴衣の着方・施設情報等)
- ・事前メールフォーマット作成、やりとりをスムーズに
- ・禁煙室、ベッドルーム、Wifi環境の整備
- ・海外向け在庫増強
- ・海外営業の開始
- ・OTAやポータルサイトへの加盟増強
- ・明確なターゲットや集客目標の設定
- ・インバウンド系補助金取得
- ・海外メディアへのアプローチと研究
- ・関係諸団体や地方行政との意見交換・今後の方針決定

◇STEP 3◇

集客力・満足度を
維持・向上するための
さらなる改善と安定化

- ・他言語サイト、パンフレット、案内書類の整備
- ・周辺施設や地域観光の外国語パンフレットやマップの作成・整備や設置
- ・簡単な英語で案内できるように会話書類作成・トレーニング
- ・無料で使用できるPC設置
- ・海外営業強化
- ・地域間や行政、二次交通やその他機関との連携
- ・広域連携による周遊ルート確立と幅広い提案
- ・アンケート実施、口コミ数増加、アワード取得
- ・好まれるサービスの強化
- ・幅広いアレルギーや食事制限への対応
- ・集客目標、ターゲットごとのレビュー
- ・ファームトリップやブロガーの定期的な誘致

主な各国文化の紹介と理解・基本対応

アメリカ

◇気質や文化一般◇

自分の意見ははっきり言い、互いを認める寛容さがあります。アメリカはアメリカ人であることに誇りをもっており、州ごとの法律の違いなどもあり、アメリカ出身というより、〇〇州出身という人も多いです。一般的にチャレンジ精神が旺盛で個人の意見を尊重します。また自国にはない美しいものや素晴らしいもの、特に歴史の浅い国なのでその良さを受け止めることが特徴です。

ヘルシーな日本食が人気です。大都市を中心に日本食文化が高まり、特に低カロリー、魚や野菜を彩り鮮やかに使い、比較的少量の日本食はヘルシー志向のアメリカ人には人気です。

クール・ジャパンに代表される日本へのあこがれや人気上昇

アニメ人気、サブカルチャー、伝統文化など日本を学ぶ学生も増加。また電化製品やお土産などをクールと受け止めます。

日本は安全で秩序のある、教育レベルの高い国と考えられています。

安全であることは旅行を決める上で大事な要素。アメリカ人は日本を良い感覚で認識しています。しかしながら教育レベルが高いとはいえ自己主張が苦手なことは考えがわからないと考える人も。

その他日本のイメージとして、遠くて物価が高い、伝統文化と自然が存在し、自国とは正反対の独自の文化がある、ゴールデンルートにある場所が定番といった意識があるようです。

◇受け入れのポイント◇

- ・日本独特の旅館の使い方は、無ければないでなんとかなりますが、できれば説明が必要。イラスト付きのものや説明書きをチェックイン時や館内に配置するなどしましょう。
- ・食事制限やベジタリアンもいるので事前のヒアリングができ、メールで対応できればベター。ブッフェの場合は内容の表示があるとありがたいと思われます。アルコールを飲む人も多い中、日本酒は人気です。
- ・お土産はあまり買いません。また欲しいものでもお金があっても吟味する傾向にあります。支払いはクレジットカードが基本。また近くのATM等お金がおろせる場所も案内できるようにしておきましょう。
- ・観光では単に見学するよりも体験・参加できるものを好みます。探究心旺盛なのでそういったアクティビティで英語でのガイドがあればなお良いです。また健康志向もありトレッキングやハイキングコースの案内も好まれます。
- ・連泊する人も多い為、連日旅館の料理では難しいことも。素泊まりなども積極的に進めて外の居酒屋なども案内できると良いです。
- ・寒さに強いので、寒いところでも平気で歩いて観光に行きます。真冬のお祭りや良い景色、スキー場などあれば積極的に進めると良いかもしれません。
- ・アジア系旅行者と比べて、比較的旅行の目的があれば長距離移動も苦になりません。一つの目的のために遠くまで行くことも。

主な各国文化の紹介と理解・基本対応

ヨーロッパ

◇気質や文化一般◇

旅行は人生に欠かせないレジャーという考えがあり、休みはきちんと休み、旅行がもっともポピュラーな休暇の過ごし方です。

イギリス：日照時間が短く、明るく天気のよいビーチリゾートなどを特に好みます。また労働時間も長めでくつろぎを求める為ゆっくりとした旅や健康志向も高いといえます。アメリカ人と比べて控えめで、保守的で遠慮しがち、生活は質実であると言えます。

フランス：バカンスは休みを十分に過ごすより労働の対価である働く権利としての意識が他より強いといえます。節約志向が強いので近隣では一箇所に止まりますが、異国に行く場合はいろいろなところを回る周遊型の傾向があります。個人行動を好み時間感覚はアバウト。

ドイツ：意外にも労働時間は規定上短く休みも多い為旅行も積極的。冬も長いので暖かい国を特に好みます。国民性は自直で時間にも正確で倹約家ですが価値があると判断すると高額でも利用する傾向にあるようです。

◇日本に対するイメージ（共通）◇

- ・礼儀正しい、親切、経済力がある、物価が高い、遠い場所である、また言葉が通じないことも不安に思っている人も多いようです。
- ・日本食が人気でスーパーやレストランの展開を中心に一般化してきています。健康によい低カロリー食、おしゃれな料理であるといったイメージがありますが本物（実際日本で出ている日本食）と異なるものでも日本食とってしまうことも。
- ・伝統文化と近代文化の混在する日本はクールであると言うイメージが、長い歴史のあるヨーロッパ人にはあります。アニメやゲーム、漫画もEXPOやテレビ、ネットなどでも広く注目・展開され、そういう意味で日本の都心も地方文化も興味が強いと言っていいでしょう。

◇受け入れのポイント◇

- ・言語は最低限の英語とジェスチャーでも理解してもらえることが多いです。
- ・畳の部屋に泊まりたいという方は多いのですが使い方を知らないので丁寧に伝えてあげましょう。洋室・和洋室であればツインよりダブルやキングベッドを好みます。
- ・欧州にも温泉が多く存在し、他者との入浴に抵抗はあまりないといえます。ただし水着着用が基本なので入り方やマナーは説明書などで伝えることが必要でしょう。しかしながらイギリスは他社と入浴することもない為抵抗もあり家族風呂や部屋専用風呂などが好まれます。
- ・メニューに少し英語での説明があるだけで喜ばれます。アメリカと比べて宗教上の制限やアレルギーが強い人もいますので事前の対応策が必要な場合も。また、日本人と違い自分の頼んだ料理を他の人とシェアしたり取り分けたりといったことはあまりしません。
- ・基本はクレジットカードの利用が多いのと、カードで日本円を引き出せるATMを案内できれば問題ないと思われます。
- ・お土産を知人に配る文化がないので自分にとって記念になるものや特に興味を持ったものしか買いません。
- ・日本独自・ならでわの体験（茶道・着物・舞妓に扮しての記念撮影など）が喜ばれたり日本食を作ることも興味があります。また旅館の特徴にも大変興味があります。
- ・個人旅行中心で、自然の中を歩くことが好きな方が多いのでハイキングやトレッキングコースの紹介と場所があると喜ばれます。

主な各国文化の紹介と理解・基本対応

台湾

◇気質や文化一般◇

旅行好きで3人に一人が海外旅行経験があります。多くの台湾人が旅行好きだけでなく、ビジネスや留学で海外へ行くことが大変多いです。そういった意味で外国人と関わることや海外旅行への抵抗や不安は少ないといえます。

なんといっても親日家であること。日本への極めてよいイメージと、ほとんどが4回以上のリピーターです。訪日数も外国人の中では2番目に多い数で日本人気が根強いといえます。日本に統治された文化でありながら日本が開拓したり伝えた先進的文化にありがたみを持ち80歳以上の方の多くはいまだに日本語を話せる人も多くいます。また清潔、安心、高品質、正確、秩序、最先端のあるイメージが根強くあります。また日本語も他国と比べ通じやすいといえます。

日本文化が好きな若年層が非常に多く、テレビやアニメ、ファッションを始めとする流行は日本から取り入れる、人気があるといえます。そのため日本語を学び留学、就学したい学生も多いです。

そのような日本ツウ・リピーターがほとんどの台湾人は、旅行の観点から言うと、一般的な旅行コースよりは、誰も言ったことがない場所なども好みます。年齢層や目的、金額や時期に応じて幅広いツアーや個人旅行が楽しめます。その中でも日本へのリピーターが多く、周遊型から滞在型へ移る傾向があります。しかしながら、現存する日本らしい四季や自然が魅力的であると感じており、亜熱帯地方の台湾にとって、日本の移り変わる四季や自然環境（特に雪）や温泉は大変人気です。

◇受け入れのポイント◇

- ・台湾では繁体字が使われます。間違っても簡体字での記載書類での案内は避けてください。（中国人と間違えられるのを大変嫌う）
- ・全般的に簡単な英語と日本語で、また漢字を書いてもわかることも多いです。フレンドリーな方が多いので気兼ねなくコミュニケーションをとってみてください。
- ・旅行慣れしている人も多いのですがまだ知らない人もいます。できれば張り紙や案内書類があるとよいでしょう。英語でもほとんど問題ありません。
- ・料理は簡単な英語か中国語での説明 もしくは写真があるとありがたいです。また小出しにするより多くの料理が一気に並んでいる方が好まれます。しかしながら温かいものは暖かく、冷たいものは冷たくが好まれ、スープ系（和食でいうと先碗は始めの方に出来ます）は最後に食べます。極端な菜食主義者や宗教上食べれないと行ったお客様は他国と比べ少ないといえます。暑い国ですが鍋料理が好まれます。水やお茶は極端に冷たい・氷入り・暑いより常温の方が好む傾向にあります。食事場所では正座やあぐらが苦手なので椅子席の方がよいでしょう。
- ・欧米諸国同様クレジットカード利用が主流ですが欧米よりも現金を持ち歩きます。
- ・赤や黄色、ポップ系の色が好まれますが、旅館では旅館らしさをだせば問題ないでしょう。
- ・観光では長距離・過度の乗り換えや徒長距離徒歩はあまり好まれないので近くで有意義に過ごせる観光地をお勧めするとよいでしょう。
- ・食事をする、カフェに行く、ゆっくりおしゃべりすることも大変好みます。
- ・情報化社会が進んでいるため、どこでもインターネットの利用をします。施設としてはWifiの整備やルーターの貸し出しがあると大変喜ばれます。しかしながら近年ではすでに日本で使えるSIMカードやWifiをレンタルしてくる方も増えています。
- ・SNSをとってもよく利用する（若年層中心）ので、見栄えのある豪華な食事や旅館の雰囲気は写真でとってアップする人も多いです。うまく利用してもらえればブログやSNSを使う他社の目に止まり、リンクした潜在顧客につながることも多いです。

主な各国文化の紹介と理解・基本対応

韓国

◇気質や文化一般◇

儒教の教えが浸透しており家族や親族との関わりが強く、年長者や先輩など目上の人には敬語を使いお酒なども隠して飲むなどの習慣があります。また競争社会で向上心が強く意見の対立もいとみません。またスキニシップを好み女性同士でもよく手をつなぐなど。インターネットが大変普及している国です。よって情報収集や予約もネット経由中心です。

日本との関わりについては全世界中もっとも訪日数の多い国民です。リッチメンで大変近いということも挙げられ、2泊3日など短くても気軽に訪れることが可能です。日本文化についてはテレビやバラエティー、音楽など日本の文化が放送されており、また文学小説も日本が「韓流」というのに対して「日流」という言葉が生まれたほど。

日本のイメージは清潔・安全・安心・秩序があるといった学ぶべき点があるということを持たれています。報道などで政治関係の悪化もありますが、政治レベルでの話と考える人も多い様ですが、いまだに保守的な人もいます。

日本食が大変身近で、温泉好き、ショッピングも大変好みます。全世界（日本視く）の日本語学習者の3割を占めるほど日本語を学ぶ学生が多くいます。

◇受け入れのポイント◇

- ・安価な施設を希望する傾向にありますがどこでもサービスが高いと思われることもあるので明示が必要なこともあります。
- ・リピーターも多いので他国と比べると温泉の入り方などは理解されています。不安な方もいるので案内書を用意すると問題ありません。しかしながら、日本語を話せる人も多いので意外と話してみると通じます。
- ・食事は量の多さが概念に含まれるのでbuffestailを好む方が多いです。
- ・食事内容については制限がある人はほとんどいません。
- ・アルコールを飲む人も多い中で焼酎や日本酒を好みます。
- ・法律により禁煙化が進んでいるため喫煙スペースの案内は必要です。
- ・情報化社会が進んでいるため、どこでもインターネットの利用をします。施設としてはWifiの整備やルーターの貸し出しがあると大変喜ばれます。しかしながら近年ではすでに日本で使えるSIMカードやWifiをレンタルしてくる方も増えています。
- ・SNSをととてもよく利用する（若年層中心）ので、見栄えのある豪華な食事や旅館の雰囲気は写真でとってアップする人も多いです。うまく利用してもらえればブログやSNSを使う他社の目に止まりリンクした潜在顧客につながることも多いです。

主な各国文化の紹介と理解・基本対応

中国

◇気質や文化一般◇

家族を大切に、しおらかで個人主義な国民性です。世界一人口が多く言語は簡体語を用います。大きく分けると北と南で北京語、広東語と発音も違うため言葉での双方のコミュニケーションができません。共産主義国家であり、政治が自由や言論の規制も多く、特に海外についての正しい情報を知らないこともあります。

話すことが好きで、言語の特徴から日本人には口論をしているように聞こえる異があり、公共の場や静かにすべき場所でも声が大きいといったイメージを持たれてしまうこともあります。

海外旅行の自由化、海外ビザの緩和されたのも最近であるため団体旅行が多く、他国でのマナーや習慣に興味はあるものの慣れていないところがあります。

日本との関わりについて、政治的な問題もありますが、訪日旅行をする人はそれほど強い意識を持っておらず、ただ北方の人は歴史問題に感心が高く、南方の人はそれほどではないと言われています。

旅行シーズンのピークは旧正月（2月）と10月で、日本旅行の人气が非常に高まっています。サービスの質の高さや清潔感、マナーの良さに感心しているといえます。アニメやファッション、電化製品の質の高いものなども大変人気です。また美しい自然風景や日本の町並み、特徴的な建造物へは大変興味がありますが一部有名な場所以外はそれほど感心がありません。

全般的にショッピングが最大の楽しみで‘爆買い’という言葉ができたほ程、大量に買う方も。

◇受け入れのポイント◇

- ・英語は苦手な方が多いため可能であれば簡体字の書類や掲示をお勧めします。ただし簡体だけだと台湾人や他国から中国人のみ歓迎されていると思われるので注意も必要。その際は英語などと併記すると良いです。また、団体旅行がいまだにメジャーなので、添乗員などにきちんと館内の案内を伝えることも重要です。
- ・多くの人はいまだに旅館の使い方をあまり知らないので案内書類があると良いです。また、無料で持ち帰って良いもの、悪いものの表記があれば無くなってしまふ心配もありません。
- ・食事は多くの分量と品数があるbuffetが好まれます。また食事の時間を重視しゆっくり楽しむことが好まれます。
- ・温かい料理を好みますのでぬるかたたり冷えているとよくありません。また水よりも温かいお茶やお湯を好みます。
- ・生ものは特に生野菜はあまり食べず炒めてある・煮てある方が良いです。刺身や寿司などは広く知られてきており、わさびを多く付ける方が多い様です。
- ・靴を脱ぐ、正座などにあまり慣れていないので、椅子テーブル席の方が良いでしょう。
- ・食事内容については制限がある人はほとんどいませんが大変広い国なので様々な宗教の方もおり確認した方が良いでしょう。
- ・アルコールはあまり飲みません。
- ・特別扱い（歓迎の文字など）を好みます。赤背景に白文字の〈熱烈歓迎〉は定番として喜ばれます。
- ・写真撮影を大変好み、ゴミの分別はしない、人前で注意すると恥をかかされたと思ふ気分を害することがあります。注意書きや事前準備や伝え方も重要です。
- ・支払いは中国元の持ち出しに制限があるため、クレジットカードを使うことが多いです。特に中国で普及している銀聯カードがあると喜ばれます。
- ・列に並ばなかつたり試食品でないものを食べてしまつたり買う前に封を開けてしまうこともありますので、注意書きや試食品を置いてあげると購買力も上がりトラブルを避けられます。

Chapter 2, 言葉

言葉より気持ち。おもてなしは心で。

すでに多くの地方に外国人が宿泊しています。
しかしながら受け入れている所はスタッフ全員が流暢に外国語ができるのでしょうか？
また、誰もが流暢に話せたら、本当の日本の体験になるのでしょうか？
辞書やアプリをフル活用し、昔の教科書を引っ張り出し
英会話や外国語のセミナーに通って完璧に通じましたか？

そんな大変なことをせずとも、身振り手振り、中学校レベルの英単語でも
十分理解してもらえます。
また事前にちよつとご案内やチラシなどを準備して渡すことで
必要なことを十分に伝えることができます。

言語は絶対必要ではなくあくまでコミュニケーションのツール。

ツールに翻弄されず、日本人のお客様と同じ気持ちで接することが大事です。

英語で伝えるのではなく、気持ちで伝わるポイント

POINT1、ヒアリングは捨てる

相当慣れないと完璧に何を言っているかの理解は不可能。
ポイントで何が必要か、何を求めているかの単語のみ集中しましょう。

POINT2、予め書類やポップを作り置いておく

旅館ホテルでどうしても聞かれることはある程度決まっています。
事前に聞かれそうなことや案内すべきことは作って渡すか、部屋に置いておきましょう。

POINT3、単語でどういうのか知っておく

旅館ホテルの中にあるものは経営者やスタッフなら知っています。
英語でなんとというかを知っておくことで、いざという時すぐ答えられます。

POINT4、余計な言い回しは覚えず伝えやすい方法で

一般的な指さし会話や英語の本を見ると、一つの伝え方でも何通りもの表現があります。
基本的に伝わればいいので、自信の経験で通じた！これなら覚えれる！
という言い回しや表現だけ使しましょう。

POINT5、挨拶やお礼は覚えましょう

自分の国の言葉で挨拶をされたら親近感が沸くもの。Hello! Thank you! Good morning!
だけ言えるだけでまずは受け入れの一步。恥ずかしがらずに。

POINT6、気持ちを伝えるを第一に

言語はあくまで意思を伝えるツールでしかありません。それに固執せず
身振り手振り、上記ポイント全般を理解し、伝えるのではなく伝わる気持ちを！

活用のポイントと理由

◇メールの重要性◇

✕事前・事後の連絡手段の難しさ✕

- ・海外からの電話による問い合わせ・こちらからの電話は高額になる。
- ・ただでさえ会話が難しい中で、電話でのやり取りは大変困難。
- ・上記に伴い、日程や料理・部屋タイプ等様々な内容を確認するには電話だと間違える。
- ・海外は時差がある地域が多く、繋がらないことが多い。
- ・たとえ話せる人がいても、折り返しなどある場合対応できない。

◎インバウンド予約のメールでの対応メリット◎

- ・時間をかけて翻訳・英訳できる。
- ・予約に関する正確な情報を伝えられる。
- ・お互い時間があるときに返信することでやり取りが容易に。
- ・英語であれば流暢に話せなくてもある程度最低限のやり取りができる。
- ・記録に残るため後で確認が容易に。
- ・事前にメールしておくことでNo Showの防止や遅いチェックインの防止策に。

英語メール文章がわからない、苦手、それでも時間がかかる場合でも・・・

◇このchapterにあるようなフォーマット、フレーズ、よくある質問への回答を決めておけばカンタン！◇

◇会話について◇

- ・難しい言い回しや単語は相当慣れるまで使わない。
- ・シチュエーションや場面で言うべきorあるもの、聞かれそうなものだけを抑える
- ・基本は身振り手振りでなんとか伝えようとすればなんとかなる。
- ・ヒアリングは捨てて聞かれそうなものを予測し、案内書類などとセットで。
- ・下手な勉強をせず、コミュニケーションの中でどう伝わるかを経験していき自分のやりやすいように。
- ・発音よりアクセントを重視するだけでグッと英語っぽく。
- ・挨拶は必ず！フレンドリーで気持ちのある対応を。ただしできないものはNOとはっきり。

この時なんて言えばいいか、どういう表現をしたらいいか、全然話せない場合でも・・・

◇このchapterにあるような簡単場面別フレーズ、よく使う単語をある程度押さえればカンタン！◇

- * 文例やフレーズはあくまで一例です。ご自身の使いやすい方法を
- * 英語辞書ではないので発音・アクセント・カタカナ読みなどはありません。

よくつかうフレーズ・カンタン旅館英会話

◇基本の会話◇

Can I help you?

Here you are.

Thank you very much.

You are welcome.

Sorry, I don't speak English very well.

Wait a moment.

Help yourself.

This is free of charge.

It costs ○○ yen.

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

I'm afraid I can not do it.

In English, it is said ○○.

Please speak slowly.

Anything else?

My name is ○○.

Can you write here?

Where? When? Which? Who? How?

どうかいたしましたか。

どうぞ。

ありがとうございます。

どういたしまして。

英語が流暢ではありません。

しばらくお待ち下さい。

ご自由にどうぞ。

こちらは無料です。

こちらは○○円です。

初回は無料ですが2回目からは○○円かかります。

申し訳ありませんがそれはできません。

英語では○○と言います。

ゆっくりお話しいただけますか。

他に何かございますか。

名前は○○です。

こちらに書いていただけますか？

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/○の間で、○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.

Put this to the source to eat.

We bring another meals later.

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

After the meal, please call us.

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

◇チェックアウト/道案内◇

How is your stay?

ご滞在はいかがでしたか。

Are you ready 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.

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 for 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 see 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。

備考・確認事項で必要な内容の書き方はメールでよく使う文章 (P*) へ。

よく使うメールフォーマット・文例

◇空き状況の照会◇

Thank you for 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す。
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 sorry to hear 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 see you in next time.

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 noted 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 for 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。
他に希望日がございましたら、
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 before you visit us.

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 you expected arrive 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時の間で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.
 - ・ We can make substitutions in our menu for up to ○ dishes for special dietary requests. If it more than ○dish or we need to change more than ○ dish depending on your request, my be charged for ○ yen.
 - ・ Meatless menu
 - ・ Vegetarian menu
 - ・ Vegan menu
 - ・ Gluten-Free menu
 - ・ Halal menu
 - ・ We have a special menu for foreign guest such as simple Japanese dinner set menu (Rice, miso-soup, one main dish, and salads)
 - ・ You can order our set-menu upon check in available for dinner and breakfast.
 - ・ We are unable to make changes to our menu for dietary restrictions. We apologize for the inconvenience
- ・ 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）
 - ・ 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）
 - ・ 肉を使わない料理
 - ・ 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）
 - ・ 完全菜食主義料理（肉魚卵すべてダメ）
 - ・ 小麦などのタンパク質を使用しない料理
 - ・ 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
 - ・ 外国人のお客様用に和定食セットがあります。
 - ・ チェックイン時に夕食または朝食をご注文可能です。
 - ・ 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	pub l icbath
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

アルコール飲料	alcoholic beverages
アレルギー	allergy
いか	cuttlefish / squid
宴会場	banquet room 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	Westurn 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	yukata or Japanese night wear
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	Guest room with an open air private bath
和室	Japanese style room
	Japanese & Western style room
和洋室	Japanese & Western style room

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
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)
居酒屋	pub, tavern

◇よくつかう単語 緊急・薬関係◇

応急処置	first aid
火災	fire
救急車	ambulance
緊急	emergency
警察	police
地震	earthquake
消防車	fire engine
盗難	be stolen, lost
パトカー	police car
絆創膏	plaster
非常口	emergency exit
病院	hospital
病気	sick
紛失	loss, missing
包帯	bandage

胃薬	stomach ache
下痢止め	diarrhea
解熱剤	fever
湿布薬	hot / cold compress
消毒薬	disinfection
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
風邪薬	a cold
粉薬	powdered medicine
便秘薬	constipation

Chapter 3, 食事

本物の味を、外国人の皆様に。

和食がユネスコの無形文化遺産に登録され
海外の多くの国で和食ブームが巻き起こっています。
旅館の会席料理は伝統と職人の技が光り
地方色や地元の味が息づく唯一無二の和食。

世界には様々な食文化があり
宗教上たべれない、文化の中で味わったことがない
そういった外国人の皆様も多くいらっしゃいます。

しかしながら、出し方の工夫や事前準備、説明等に工夫や
ちょっとしたコツがわかれば
外国人の皆様はその味と彩りに感動を覚えます。

皆様の自慢の味を、全世界に自信を持って広めてください。

外国人への食事対応決定

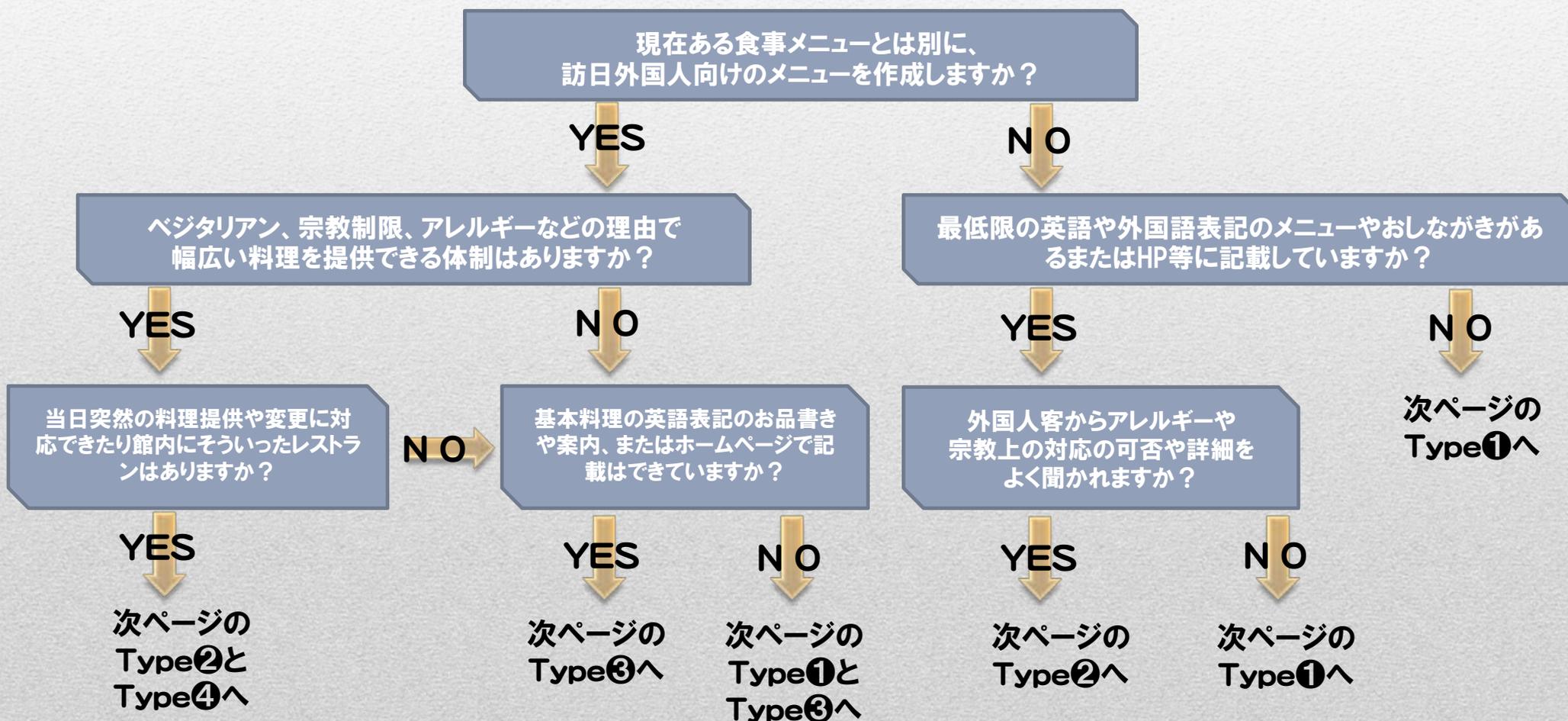
都市型ホテルと違い、（特に地方の）旅館で訪日外国人を受け入れる場合、食事を提供する必要性が高まります。

（外に食事をする場所がない、情報が少ない、特別な要望に対応できる施設がない等）

また地域性や地方色、あるいは旅館のウリが詰まった料理を提供することは外国人への強いアピールにもなります。

訪日外国人向けでは、日本人とは違った食事の制約条件がある場合があります。具体的には宗教関係や、ベジタリアン等の個人的な信条、アレルギーや好き嫌いまで様々な要望があります。家族経営旅館、大型旅館、ホテルに近い泊食分離型の旅館等、規模や経営方針に応じて、どこまで対応するか、できるできないの判断基準を設け、ある程度の方針を決める必要があります。

次のQに答えて、自館がどこまで対応できる／するのか？決めましょう！



施設と方針のタイプ別対策案

◇チャート回答に応じて大きく4つの視点で対応していきましょう！◇

Type 1 表記作成から始めよう

まずは外国語で表記された書類やサイト作成をしてみましょう。英語だけで良いので、同書の会席料理の英語記載方法やメニュー内容を元に簡単に作成してみましょう。会話や説明ができなくても記載したものがあただけで全く違いますし外国人客の料理に対する理解度も深まり、満足度も上がります。

- ・英語サイトや予約プランの充実化と英語表記化
- ・飲み物/おしながきの英語化
- ・食べ方等は身振り手振りで
- ・その他英語書類の整備 等

Type 2 記載の充実化を図ろう

Type1からより掘り下げて、もう少し具体的に細かく書類やポップ等を作成してみましょう。食べ方や順番などを説明できるだけでも和食の楽しみ方が広がります。また、数ある食事対応ができない旨はきちんと事前につたえましょう。そうすることで用意はしたが、希望と違う、全く食べれないということを防止できます。

- ・Type1を充実化
- ・食事に関する事前のメールのやり取りとHPなどに記載
- ・英語だけでなく多言語化
- ・朝食のみや素泊まりも積極的に販売し負担がないように

Type 3 対応範囲を具体的に 決めよう

諸外国では日本人とは違った食事制限が数多く存在します。各宿のできる範囲を決定し、その中でできるタイミングや料理内容をマニュアル化し、決めておきましょう。そうすることで突然の対応も追われることなくスムーズです。特に豆腐や野菜、きのこ等ベジタリアン食はあると便利

- ・うまく組み合わせを決める（牛・豚・魚・野菜でまずは組み合わせる。）
- ・事前のメール中心の対応を心がけ準備をしておく（ヒアリング）

Type 4 理解度を深め、細かく 体制を整えよう

基本的には対応できる体制があるので、できると伝えた以上わかりやすく明確に料理内容を伝えましょう。特にbuffetがあると楽ですがアレルギー表示等ユニバーサルデザインのものを使用する等しましょう。せっかく完璧に用意しても食事を目の前にして食べてくれないということがあるのもったいないです。

- ・当日、事前の案内や対応を十分に行う。
- ・できる限り翻訳して伝える
- ・ムスリムやアレルギーは中途半端対応は致命的なのでよく調べて対応

会席料理の品目別名称一例



- 9 揚物・油物 (Deep-fried dish: Mainly seafood and Vegetables like Tempura. Eat with salt or thin dipping source)
- 11 御飯・食事 (Boiled Rice / Noodle: Rice or noodle based dish, normally served at the end of the course)
- 13 漬物 (Pickles / Salty pickled vegetables served with rice)

- 1 食前酒 (Aperitif: Started Alcohol drink)
- 2 前菜・先付 (Appetizers: a selection of bite-sized start meal)
- 3 吸物・先碗 (Soup: Normally simple clear broth)
- 4 刺身 (Sashimi: Raw fish with soya source)
- 5 蒸物 (Steamed dish: steamed together with Some meat, fish and vegetable mixed.)
- 6 煮物(Boiled dish: Simmering or stewing Vegetables and meat or seafood.)
- 7 焼物 (Grilled dish: Normally either grilled fish or meat.)
- 8 酢の物・向付 (Vinegared dish: dressed in a vinegar based source and usually small bowls.)
- 10 鍋物・温物 (Hot-pot dish / Warm dish: Normally a type of stew or soup with various meat, fish and vegetables to turn on a fire in front of the guest.
- 12 味噌汁・お椀 (Miso soup, Soup: Served Together with rice)
- 14 甘味 (Sweets, Dessert: fruits, sorbet or Japanese sweet dish)

会席料理の品目別料理名一例



◇Appetizers (前菜)◇

- ・ Vinegared crab and vegetables (カニと野菜の酢の物)
- ・ Marinated bamboo shoots (筍の和え物)
- ・ Walnut tofu (胡麻豆腐)
- ・ Seasonal appetizers 5 dishes (季節前菜5点盛り)
- ・ tuna with vinegared miso dressing (鮪のめた)



◇Grilled Dish (焼き物)◇

- ・ Grilled King Crab with lemon (焼きタラバガニ レモン添え)
- ・ Grilled prime Japanese beef with miso source (和牛ステーキ 味噌ソース)
- ・ Grilled black cod with gingerroot (銀鱈 はじかみ)



◇Sashimi (刺身)◇

- ・ Salmon (サーモン) ・ Sea bream (真鯛)
- ・ 車海老 (Prawn) ・ Tuna (鮪)
- ・ Squid (イカ) ・ Great amberjack (カンパチ)
- ・ Yellowtail (ブリ等白身魚)
- ・ Shredded Japanese radish(つま)
- ・ Wasabi (あさび)



◇Boiled Dish (煮物)◇

- ・ Boiled bamboo sprouts and seaweed (筍と海藻の煮物)
- ・ Yellowtail and clams flavored and steamed with sake (白身魚酒蒸し)
- ・ Simmered yellowtail with Japanese radish (ブリ大根)
- ・ Braised chicken and vegetables Chikuzen style (筑前煮)



◇One-Pot Dish (鍋物)◇

- ・ Seasonal seafood with vegetables simmered with miso (季節の海鮮と野菜の味噌鍋)
- ・ oyster and vegetable stew (牡蠣鍋)
- ・ Local special beef 'Shabu-shabu' with Ponzu souce (soya & vinegar based) (地元産特選牛しゃぶしゃぶ・ポン酢)
- ・ Sukiyaki (すき焼き)



◇Deep-fried Dish (揚げ物)◇

- ・ Deep-fried shrimps and seasonal vegetables (海老と季節野菜の揚げ物)
- ・ Seafood Tempura (海鮮のてんぷら)
- ・ Deep-fried wild vegetables with salt mixed with powdered green tea (山菜てんぷら, 抹茶塩)

飲み物メニューの名称一例

BEERS

Cold beer please to Kin Kin

Draught beer 生ビール

KIRIN BEAU MEISTER キリン ブドウマイスター	medium	¥640
KIRIN HEART LAND キリン ハートランドビール	medium	¥540
	small	¥440

Bottled beer 瓶ビール

KIRIN LAGER BEER キリン ラガービール	500ml	¥540
KIRIN ichibanshibori キリン 一番搾り	500ml	¥540
ASAHI SUPER DRY アサヒ スーパードライ	500ml	¥540



JAPANESE SAKE

rice wine

HOURAI hot 暁華 熱燗	120ml	¥640
MASUSAKE cold 升酒 冷燗		¥540
SANSUI 山水	300ml	¥540



Chuhai

A sparkling drink made with distilled liquor (shochu) and fruit flavors. 焼酎と果実炭酸飲料

Lime Chuhai ライムチューハイ	¥440
Lemon Chuhai レモンチューハイ	¥440
Oolong High ウーロンハイ	¥440




Sweet fruit liquor

Lanmeichu (Blueberry) 藍莓酒 (ブルーベリー)	¥540
Sinruchu (Apricot) 杏露酒 (杏)	¥540
Lycheechu (Lychee) 荔枝酒 (荔枝)	¥540
Sanzashichu (Japanese Hawthorn) サンザシ酒 (サンザシ)	¥540
Japanese plum liquor 梅酒	¥540



Cocktails

Cold beer please to Kin Kin

Cassis Orange カシスオレンジ	¥540
Cassis Soda カシスソーダ	¥540
Cassis Soda カシスウーロン	¥540



Soft drinks

Coca cola コココーラ	¥220
Ginger Ale ジンジャーエール	¥220
orange drink オレンジジュース	¥220
Cold oolong tea 高麗茶	¥220



Fresh Juice

Mango and Orange blend マンゴー&オレンジ	¥220
Grape and Lemon blend グレープ&レモン	¥220
Raspberry and Strawberry and ラズベリー&ストロベリー&	¥220
Grape and Collagen blend グレープ&コラーゲン	¥220
Pineapple and Spanach blend パイナップル&ほうろけん草	¥220

Vin Rouge

Spain/Madrid Puerta de Alcalá プエルト・デ・アルカラ	Full Bottle	¥2,800
Bordeaux/Puisseguin Saint-Emilion シャトー・ド・ラウレール	Full Bottle	¥4,000
Bordeaux/Margaux Segla セグラ	Full Bottle	¥7,000



Vin Blanc

France / Côtes du Rhône Cotes du Rhone Blanc Domaine de la Lyre ドメーヌ・ド・ラ・リール	Full Bottle	¥1,500
	Half Bottle	¥2,500
Bourgogne / Chablis シャルドネ (シャブリ)	Full Bottle	¥2,300
	Half Bottle	¥4,000



Sparkling Wine

Germany Furst von Metternich Sekt Trocken ピッコロ	Piccorno 200ml	¥1,200
Italy Malvasia Frizzante Secco	Full Bottle	¥1,800



Chapter 4, 案内

話せなくても、勉強しなくても 伝わる方法があります。

長い間勉強していた英語もなかなか話せず
簡単なフレーズとはいえど
突然の対応にはドギマギしてしまうもの。
それはほとんどの人が経験があるはず。

ただし、事前の準備やあるものをうまく活用することで
その問題も解決されます。

言葉で十分に伝えられなくても
伝わる方法は沢山。

* 同章の〈使える他言語案内書類〉はコピーしてそのまま使えます。

* 解像度が低いものもあり、一部は全旅連サイトよりダウンロードの準備をしております。今しばらくお待ちください。

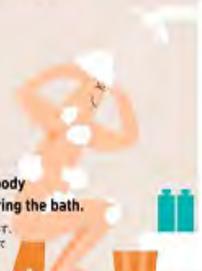
* 一部各団体に許可を取っているものもありますので、自施設にのみご利用ください。

◇温泉の入り方 イラスト付き説明1◇

How to Enjoy Onsen 101

How to Enjoy ONSEN

温泉の正しい入り方



Step 1
Wash your body before entering the bath.
湯に入る前には必ず、洗い場にて全身を洗って汚れを落とす。
You must wash yourself and rinse thoroughly before entering the bath. Please sit down on the chair and shower thoroughly in the washing space otherwise you may upset others.



Step 2
Do *Kakeyu*, rinse your body with hot water.
体の表面から隅に向かって「掛け湯」をして、お湯の温度に体を慣らす。
Kakeyu is like a warm-up for Onsen to get used to the water temperature. Pour hot water from the tip of your body (feet & hands → legs & arms → body → head). Getting your head wet before entering the hot bath is important especially during the cold winter.



Step 3
Do *Hanshin-yoku*, soak half of your body.
湯舟には静かに入る。最初はみぞおちまで湯に浸かる【半身湯】を。
Slip into the bath carefully up to your waist and get used to the water temperature. *Hanshin-yoku* is recommended if you have problem with heart or lungs. Relax and stay quiet while bathing.

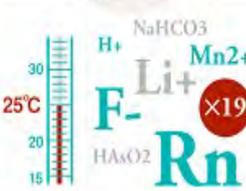


Step 4
Try *Zenshin-yoku*, soak up to your shoulders.
【全身湯】では身体を浮かせたり、手足を動かして血行を促進させる。
Soak up to your shoulders to do *Zenshin-yoku* after *Hanshin-yoku*. You can put your head on the edge of the bathtub and let the rest of your body float to feel the buoyancy. Also, moving your hands and feet in the water helps your blood circulation.

Step 5
Leave the bath without rinsing your body.
顔や汗は毛布等で濡らわからぬ。湯冷めを防ぐため、湯は強い湯をい。
The appropriate timing to get out is when you have sweat on your forehead. Leaving the minerals of the Onsen water on your body is healthy and not rinsing means that you won't feel chilly after the bath. If you have sensitive skin, you can of course rinse off.

What is ONSEN?

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.



History of ONSEN

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 *Manyōshū* which are the Japanese historical sources compiled at the end of 7th century.



Why are ONSENS Effective?

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.



入浴する前にごらんください

Look! Before you go in ...



浴室に入るときには
パンツを脱いでください

Please take off your underwear before you go in.

请脱掉内裤后进入浴室

목욕방에서는 팬티를 벗어 주십시오



湯舟に入る前に汚れた体を
洗い流してください

Please wash yourself well before getting into the tub.

请洗干净身体后进入池内

탕 안에 들어가실 때는 간단히 몸을 씻어 주십시오



湯舟にタオルは
入れないでください

Please keep your towel out of the tub.

请不要把毛巾带入池内

탕 안에서는 타올을 사용하지 마십시오



シャワーは座って使い、
使わないときは流水を止めてください

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

请坐着使用淋浴，在不用时请关掉热水

샤워는 앉아서 사용하시고, 사용하지 않을 때는 온수를 꺼 주십시오



洗濯は
ご遠慮ください

Please refrain from washing your clothes or underwear.

请不要在浴室内洗衣服

세탁은 금해 주시기 바랍니다



更衣場に戻る際には
濡れた体をふいてください

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

请擦干身上的水后回到更衣室

탕장에서 나오실 때는 젖은 몸을 닦아 주십시오

東京都公衆浴場業生活衛生同業組合

http://www.1010.or.jp

◇温泉の注意事項 イラスト付き説明◇



◇浴衣の着方イラスト付き説明◇

How to put on a the Summer KIMONO YUKATA

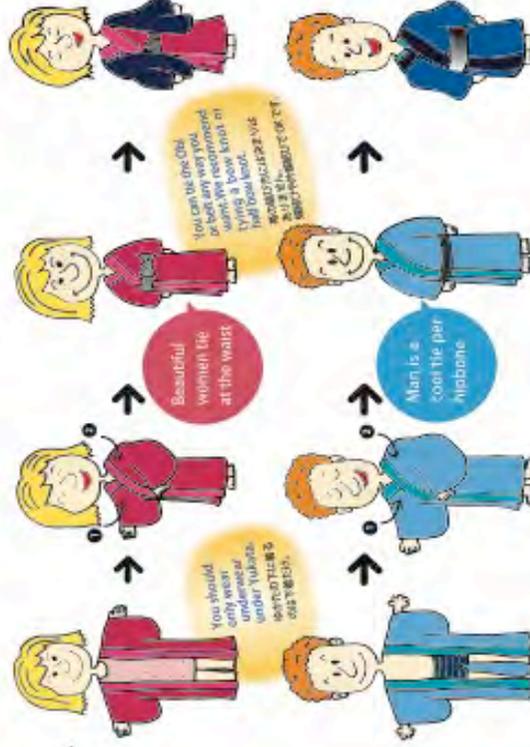
浴衣の着方

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通越す工夫が凝らされています。お風呂あがりには最適な衣装です。着方も簡単です。ぜひ着てみて、日本を感じて下さい。

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

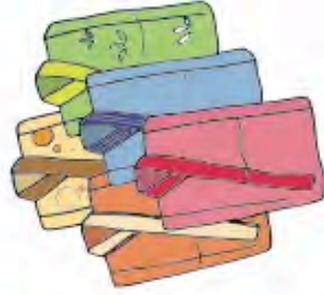
Yukata fashion is a delicate art, there is a thin line between beautiful and indecent. Keep your Yukata tidy!

ちよつ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。

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

It looks improper if the bottom of the Yukata is a different height on each side, or if the sides are separated.
裾が揃っていないかたり開いていたりしたらしく見えます。



◇客室利用ガイドイラスト説明1◇

Tips to enjoy at the inn Japanese Ryokan.

旅館の過ごし方

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。中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。

Point

1 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 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 Watching any TV program is free of charge.

テレビは無料で見れます。

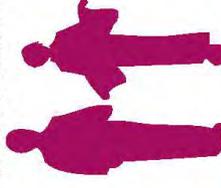


Why don't you enjoy Japanese culture by watching Japanese TV program?

日本のテレビ番組でも日本文化に触れてみてください。

4 After taking Onsen (hot bath), try to put on a Yukata (cotton Kimono).

温泉に入った後は浴衣を着てみましょう。



Yukata is easy to put on! Please take a look at the guide on how to put on a Yukata.

着方は簡単！着方ガイドを見て下さい。

5 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。

6 Do not take away Yukata after use.

脱いだ浴衣は持ち帰らないでください。



We will be happy if you could fold a used Yukata casually.

軽く畳んでまとめていただくとうれしいです。

◇客室利用ガイドイラスト付き説明2◇

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

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、お気軽に係りまでお尋ねください。

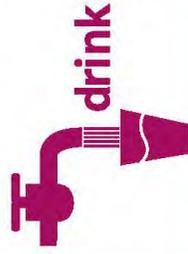
8 Everything in the refrigerator is to be charged.
冷蔵庫の中の商品は有料です。

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.
別紙ご利用伝票にご記入の上ご利用下さい。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。



10 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。



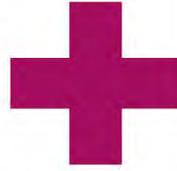
12 Staff in the front desk will call a taxi for guest.
タクシーは、フロントからお呼びびします。

Please contact the front desk when you need a taxi.
タクシーのご利用は、フロントに伝えてください。



14 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。



7 Power source for electric/electronic appliances.
電器製品の電源について。

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間違いないか確認しましょう。



9 How to make an overseas call.
国際電話の利用方法。

<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

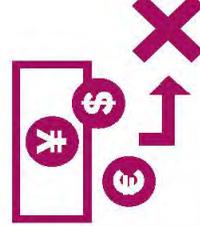
11 Smoking is allowed only at designated areas with ashtrays or stands.
喫煙は「灰皿」があるところをお願いします。

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。



13 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。



15 We'd like you to share your trip memory and diary in Minamioguni through our website.
南小国の思い出の共有には、HPの旅日記をぜひご利用ください。

Here you can contact our website "You more MINAMIOGUNI" 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。



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

〇〇〇 RYOKAN General Information

●CHECK-IN, OUT

Check-in time: from _____ till _____ / Check-out time: _____

●MEALS

◇Dinner◇

• Served from _____ till _____ / Please choose a time _____

• Served at _____

◇Breakfast◇

• Served from _____ till _____ / Please choose a time _____

• Served at _____

◇Dining, Cafe◇

Located _____ floor, Open from _____ till _____

◇BAR◇

Located _____ floor, Open from _____ till _____

●FRONT DESK

Located _____ floor, Open from _____ till _____ Dial “__” to connect to by room phone

●ONSEN BATH: Located _____ floor, Open from _____ till _____

●PRIVATE BATH: Located _____ floor, Open from _____ till _____

• Cost _____ Yen for _____ hour-use

• Free of charge to use

• Reservation needed at the front desk and please pick up the key

●SAUNA: Located _____ floor, Open from _____ till _____

●ENTERTAINMENT

• **KARAOKE ROOM** Located _____ floor, Open from _____ till _____ Cost _____ Per hour

• **GAME CENTRE** Located _____ floor, Open from _____ till _____

• **EVENT**

●VENDING MACHINE: Located _____ floor

●ICE MACHINE: Located _____ floor

●SOURVENIOR SHOP: Located _____ floor, Open from _____ till _____

●INTERNET ACCESS: Free Wi-Fi In the lobby / ID: _____ Password: _____

●EMERGENCY EXIT

Please confirm the location of the emergency exits when you first enter the hotel as a precaution in case of an emergency. Thank you for your cooperation.

●MAID SERVICE

To provide the special services offered by a Japanese inn, the maid in charge of your guest room will sometimes go in and out of your room. We ask for your kind understanding of this. The services the maid will provide are:

- Showing you to your room and explaining the room facilities
- Laying out bedding (normally around _____ a.m.)
- Putting away bedding (normally around _____ a.m.)

●SMOKING

Smoking area is _____ In your room, please ask the staff.

Please refrain to smoke in your bed or other prohibited area in case of the risk of fire.

●WAKE-UP-CALL

To set a wake-up call, dial “__” and then dial in the time you wish to be called using the 24-hour format. For example, 7:30 a.m. should be input as “__” _____. A message confirming the time of the wake-up call will then be given in Japanese. You can hang up at any time during the message. To cancel the function, press the number “__”.

●ROOM KEY

The doors of the guest rooms are not auto-locking. When you leave your room, please lock the door.

●VALUABLES

There is a safe for your valuables in each guest room or we are able to keep in the front desk.

●CONTACT

Name: _____

Address: _____

TEL: _____

E-mail: _____

FAX: _____

WEB: _____

Registration Card		No.
ご宿泊カード		平成 年 月 日
① Name (first name, middle name, family name) 氏名(名前、ミドルネーム、姓)		
② Address 住所		
③ Tel 電話番号		
④ Email address メールアドレス		
⑤ DM <input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> NO		
⑥ Sex 性別 <input type="checkbox"/> MR. 男性 <input type="checkbox"/> MS. 女性		
⑦ Nationality 国籍		
⑧ Passport number パスポート番号 No.		
⑨ Occupation ご職業		
⑩ Check in (month/day/year) チェックイン(年/月/日)		/ /
⑪ Check out (month/day/year) チェックアウト(年/月/日)		/ /
⑫ Number of person(S) ご宿泊者数		
⑬ Payment method お支払方法 <input type="checkbox"/> Cash (Japanese yen only) <input type="checkbox"/> Credit card (VISA, MASTER)		

◇ピクトグラム素材 主なアイコンと文字◇

会計	案内所	お手洗	エレベーター	エスカレーター	階段
Cashier	Information	Toilets	Elevator	Escalator	Stairs
					
消火器	非常ボタン	非常口	静かに	コインロッカー	レストラン
Fire extinguisher	Emergency call button	Emergency exit	Quiet please	Coin Locker	Restaurant
					
禁煙	立入禁止	さわるな	携帯電話使用禁止	撮影禁止	飲食禁止
No smoking	No Entry	Do not touch	Do not use mobile phones	Do not take photographs	No Food or Drink
					

◇ピクトグラム素材主なアイコン◇



◇ピクトグラム素材料理制限対応◇

魚 Fish	貝類 Shellfish	あなご・うなぎ Eel	たこ Octopus	いか Squid	えび Prawn	かに Crab	
							
小麦 Wheat	そば Soba	ごま Sesame	大豆 Soybean	酒 Alcohol	ゼラチン Gelatin	はちみつ Honey	
							
牛肉 Beef	豚肉 Pork	馬肉 Horse meat	羊肉 Mutton, Lamb	鶏肉 Chicken	なまもの Uncooked / Raw Food		
							
やまいも Yam	きのこ Mushroom	にんにく類 Garlic, Onion	根菜 Roots	松茸 Matsutake	乳製品 Daily product	卵 Egg	
							
オレンジ Orange	キュウイ Kiwi	りんご Apple	バナナ Banana	桃 Peach	落花生 Peanuts	カシューナッツ Cashew Nuts	くるみ Walnuts
							

◇注意事項張りの紙素材◇



両替はお断りしております

No change given without purchase.

本店不提供换零服务。

저희 점포에서는 잔돈으로 교환하실 수 없습니다.



店内にはトイレはございません

We have no public restrooms here.

店内没有厕所。

가게 안에 화장실은 없습니다.



お忘れ物にはお気を付け下さい

Please remember all your belongings.

请别忘了带上您的物品。

분실물에 주의해 주십시오.



トイレットペーパー以外は流さないで下さい

Flush toilet paper only.

请勿丢进除卫生纸以外的东西。

화장지 이외는 버리지 마십시오.



店内でのご飲食はご遠慮ください

No food or bevarages inside.

请不要在店内饮食。

점내에서 음식을 먹지 마십시오.



ここに座らないでください

Please do not sit here.

请不要坐在这里。

앉지 마시오.

使える教材一例の紹介

◇おもてなし卓上スタンド◇

社団法人全国農協観光協会が発行しているスタンド型の案内書類。
浴衣の着方や畳の部屋での過ごし方などを、イラストなどを使い分かりやすく解説しており
旅館側が口頭で説明する手間も省ける。
価格は税込み1080円。



◇おもてなし卓上スタンド◇

公益社団法人日本観光振興協会が発行しているガイドブック。
各国の国民性やおもてなし方法、参考資料や取り組みなども多く掲載。
簡単な英会話や他言語対応文例も。

◇外国人旅行者 実践おもてなし完全パック◇

社団法人国際交流サービス協会が作成。
長年の外客受入のノウハウをベースに、旅館・ホテルの実際の現場の
方の声を元に、実践的な内容を作成！
訪日外国人旅行者の7割を占める個人旅行者(FIT)を中心に、
事前準備から、集客、受入まで、インバウンドに必要な要素を完全網羅！
音声で学べるCDも付いている
価格は税込み15,000円。



◇インバウンドのおもてなし◇

JKK(女性経営者の会)が作成。全旅連青年部インバウンド対策委員会協力。
ビデオで外国人客への簡単な対応ややり方をわかりやすく解説。
You tube から無料で閲覧できる。
You tube → JKK インバウンド で検索

Chapter 5, 発信

情報発信は販売のスタートライン。

せっかくの説明書きや案内による社内体制を整えても
お客様が来なければ意味がありません。

世界には多くの旅行会社や
オンライントラベルエージェントが存在します。

お金と労力をかけての営業や宣伝も必要ですが
オンライン上では無料で登録でき販売できる箇所もたくさん。

自社にあったターゲット層や宣伝方法を検討し
やはり売上を高めることを考えていきましょう。

海外大手オンライントラベルエージェント(OTA)比較

サイト名 (日本語)	サイト名 (グローバル)	メインサイト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	本社をバンコクに置く、東南アジアを中心に展開しているOTAであり、プライスライン(Priceline Nasdaq:PCLN)の子会社であり、アジア及び東アジアの一部では、かなり強い。タイやマレーシアではNo.1のOTAに成長。最近では、ヨーロッパにもオフィスを開設し、ヨーロッパのホテルも強くなっている。	・事前カード決済：12% 国内：9%	<ul style="list-style-type: none"> ・アジア圏を予約するなら一番良い ・宿泊料金に合わせて、4%~7%のポイントが還元される ・利用金額に応じてメンバーシップ昇格あり ・定期的に半額セール等を行う ・サイト情報量を最小限にしているため閲覧が軽い ・カード事前決済が基本 ・最低価格保証あり ・他サイトと比べて安価な金額が出ていることが多い ・小さい都市や地方都市ほど強い ・ホテルのみの予約に限っているため航空券セット予約などができない ・即時決済で割引プランがあるため確認しないと100%キャンセル料がかかる ・定期的に10%offクーポンの配信あり ・口コミ（レビュー）が多いので参考になる 	<ul style="list-style-type: none"> ・管理画面がシンプルなので実行したい内容がわからないと使いづらい、慣れればシンプルな分使いやすい ・競合ホテルアラート、ランキングや成約率のページが他社や同地域との比較がわかりやすい ・事前決済なためノーショーを防止しやすい。また、現地払いがないので支払い処理が容易であり、こちら側のリクエスト後、約1週間で入金がある。
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。契約ホテル数30万件、提携航空会社400社を超える。ホテルズドットコムはじめ多くの旅行関係子会社も持つ。日本ではJTBと提携。	現地払いのみ 12% カード決済+現地払い 13% カード決済のみ 15%	<ul style="list-style-type: none"> ・最低価格保証あり ・世界最大手なので登録ホテル数が多く、特に3星以上のホテルは多い ・ポイント還元がない ・航空券やツアーもホテルと合わせて販売している。 ・航空券セット価格が安い ・情報量や契約施設が多い ・定期的に割引クーポン（5~7%程度）が出ている ・施設検索で空きがないホテルもでてしまう ・24時間サポートあり ・表示がNET金額なため、予約時は税・サービス料など加算され最終的に高くなる 	<ul style="list-style-type: none"> ・JTBと提携し共有在庫を利用できる ・30ヶ国語以上に翻訳される(その国に支店があることが基本) ・旅館に特化したページを立ち上げている ・マーケット動向や周辺施設と比較して料金だしがしやすい管理画面 ・施設サポート体制がメール中心なため不十分なことがある ・管理画面が実行したい内容で細かく記載されている
ブッキングドットコム	Booking.com	www.booking.com	70万件以上の世界最大の契約施設数を持つ。プライスライン(Priceline Nasdaq:PCLN)の子会社)。ヨーロッパ系に特に強く幅広く展開している。	12%	<ul style="list-style-type: none"> ・最低価格保証あり ・現地払いが基本 ・予約時のカードは保証のみが多く、キャンセルがしやすい。また、宿泊日直前でもキャンセル料がかからないプランも多く出ている ・他のOTAと比べると料金が少し高いことがある ・旅行関連予約を子会社や提携会社から参照できる（航空券：KAYAK、レンタカー：rentalcars.com、レストラン予約：opentable.com) ・Award of Excellence（クチコミアワード）で探すとクチコミベースで良い施設が探しやすい ・出張利用を選択すると事前に施設より領収がだせる ・リクエストより施設に直接要望が送れる 	<ul style="list-style-type: none"> ・現地決済基本なためノーショー率が高め ・40ヶ国語以上に翻訳される ・予約が入る、チェックイン前など確認のオートメールがくる ・24時間サポート可能 ・手数料振込みが請求書で振り込み手数料も施設側負担、予約数が少ないと面倒 ・施設アワードがあるためとればロイヤリティにつながる

外国人がよくみるメディアランキング20選

RANK	メディア・サイト・雑誌名	説明	URL
1	TripAdvisor	ホテル等の旅行に関する口コミ・価格比較を中心とする、ウェブサイトおよびアプリ。旅行系口コミサイトとしては世界最大手。ランキングにより訪日外国人が増加する等、外国人客の活用も多く、近年では多くの施設が活用している。課金して利用するビジネスリスティングも。	http://www.tripadvisor.jp/
2	Lonely Planet	118の国と地域で650タイトルを数え、英語による旅行ガイドブックでは世界一のシェア。圧倒的な情報量でこの本を片手に旅行する欧米系旅行者が多い。	http://www.lonelyplanet.com/
3	Japan Travel Guide(Michelin Travel)	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は、バイブル的な存在で、ここで取り上げられた高尾山が観光地として賑わうなど影響力が強い。	http://travel.michelin.com/web/destination/Japan
4	Japan Guide	訪日・在日外国人向けのポータルサイトの老舗。1996年より運営。2015年6月現在の月間ユニークユーザーは148万人でアジア、アメリカ、ヨーロッパ圏からアクセスが多い。数ヶ月以内に訪日旅行を予定している外国人をはじめ、潜在的な訪日旅行者（日本に興味があり、まだ予定はないがいつか日本を訪れたいと考える外国人）などが閲覧。	http://www.japan-guide.com/
5	Japan Travel .com	10言語で50人の地域担当パートナーと、4,000人のライターのネットワークで構築される日本観光に特化したキュレーションサイト。在京外国人経営の会社、ジャパン・トラベル株式会社が運営。	http://ja.japantravel.com/
6	MATCHA	訪日外国人向けのキュレーションサイト。英語、簡体字・繁体字・韓国語、タイ語、ベトナム語などに対応。運営は株式会社sen。佐賀県庁、岡山大学、和倉温泉観光協会などとコラボ企画もアリ。	http://mcha.jp/
7	JAL Guide to Japan	JALが運営する日本紹介サイト。英語、中国語3言語、フランス語、ドイツ語、ロシア語にも対応。	http://www.world.jal.com/world/en/guidetojapan/
8	Japan Hoppers	訪日外国人向けの観光情報を無料で配信するサイト。トラベルビジョン株式会社が運営。14か国語に対応。	http://www.japanhoppers.jp/
9	JAPANiCAN	JTBグループが運営する旅行予約サイトおよび旅行案内サイト。施設としてはJTBに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。	http://www.japanican.com/
10	日本漫遊	世界中の中国人が日本旅行する際に確認するサイト。中国語Yahoo!4サイトで評価獲得の人気サイトとして、日本の観光情報、ショッピング情報、商品情報、宿泊情報、温泉情報、交通情報などを世界の訪日中国人向けに発信している。	http://www.e-japannavi.com/

外国人がよくみるメディアランキング20選

RANK	メディア・サイト・雑誌名	説明	URL
11	樂活的大方	台湾人が訪日する際に参考にしてしている情報源として有名なブログ。	http://lohas.pixnet.net/blog
12	樂吃購（レッツゴー）！日本	国地域別で訪日人数が一番多い台湾人が、訪日前にチェックするサイト。facebookを活用した自治体などのプロモーション実績も豊富。	http://tokyo.letsgojp.com/
13	Marumura.com	タイ人が訪日する際に参考にしてしているサイトとして有名。食や旅行、ドラマの情報などが盛りだくさん。	http://www.marumura.com/home/
14	地球の歩き方good Luck Trip	旅行ガイドブックの老舗「地球の歩き方」が発行する訪日外国人向け無料フリーペーパー。東京版、北海道版、関西版などのエリアごと、また自由旅行者向けや中国人富裕層向けなどターゲットごとに誌面が分かれている。香港、台湾、韓国、タイ、シンガポールなどの旅行会社と提携、国内の主要空港やホテルに配布されるなど、確実にリーチされるのが強み。東京版は11万部発行。アプリで読めるデジタルブックもある。	http://www.goodlucktrip.jp/
15	Japan-I 畅游日本 (ちんゆう日本)	マイナビが発行する訪日外国人向け（主に中国大陸・香港・台湾等の中華圏）フリーペーパー。冊子だけでなく、クーポンアプリや簡体字・繁体字でのWebなどの展開も実施している。	http://japan-i.mynavi.jp/
16	DiG JAPAN	まっぷるで有名な旅行情報誌を発行している昭文社が開発した旅行ガイド&クーポンアプリ。英語・韓国・台湾・タイ・シンガポール版のfacebookページと連携させて、外国人のニーズに合わせた記事や特集の紹介を行っている。インバウンド向けのビジネスソリューションも提供	http://www.mapple.co.jp/digjapan/en/
17	Time Out Tokyo	1968年にロンドンで発行が始まった地域密着型のシティガイド誌の東京版。都市生活者にフォーカスした誌面になっている。東京と京都版があり、誌面だけでなくiPhoneビューワー、マップストアなどを揃えている。	http://www.timeout.jp/ja/tokyo
18	WAttention Tokyo	訪日外国人及び外国人と接点のある日本人向けに、東京を紹介するフリーペーパー。Web版もあり、東京の情報だけでなく日本で工芸品などを販売するECショップも展開。	http://www.wattention.com/
19	JNTO日本政府観光局	JNTO日本政府観光局が運営するサイト。14か国語に対応した情報サイトを開設しており、ある意味政府公式感がある。観光局として、ビジネス系のイベントも多く開催しているので、互助会員になると商談会に参加できるなどの事業者としてもメリットも多い。	http://www.jnto.go.jp/jpn/
20	VISIT JAPAN 日本旅遊活動	国土交通省の観光庁が実施しているVISIT JAPAN CAMPAIGNの公式サイト。中国語のサイトしか発見できなかったが、ビジット・ジャパン事業としてアジアとヨーロッパを重点的にプロモーションする模様。	http://visit-japan.jp/

主な外国人対象旅行会社・OTA

・THE RYOKAN COLLECTION <http://www.ryokancollection.com/eng/index.htm>
ラグジュアリー（富裕層）向けの旅館サイト。高価格ですが高品質なサービスと施設を誇る旅館を紹介しています。

・Ryokan Experience <http://www.ryokan-experience.com/en/>
旅館を世界に発信し旅館の良さをしってもらう、予約サイト。

・THE REAL JAPAN <http://www.real-japan.com/>
ラグジュアリー（富裕層）向けのサイト。高価格ですが、最高の品質とサービスを提供できるお店やホテル・旅館の紹介をしています。

・トラベルズー <http://jp.travelzoo.com/international/>
Travelzoo は数社もの世界中の旅行関連企業から厳選した旅行情報を発信しています。

・JAPANiCAN.com <http://www.japanican.com/index.aspx>
JTBが運営する、ホテルやツアーの予約ができる外国人旅行者向けのサイト。

・Rakuten Travel <http://travel.rakuten.com>
ご存知楽天トラベルのグローバル版。外国人客の日本への予約はもとより10ヶ国語に翻訳され日本から外国へ旅行に行く際の予約にも便利です。

・Jalan http://www.jalan.net/en/japan_hotels_ryokan/
ご存知じゃらんネットの英語版。大都市を中心に外国人が日本の旅館を予約できます。

・C-trip <http://jp.ctrip.com>
「携程」という中国語名で中国発のOTA（Online Travel Agency）で、オンライン旅行サイトとして中国首位、世界第3位の規模となっています。

・EGL Tours <http://www.egltours.com/travel/showIndex>
香港最大手の旅行会社で、アジアでも先進的に日本の旅行商品の販売、地方空港へのチャーター便、日本での専用バスなどを数多く持つ。

・トラベルコちゃん <http://www.tour.ne.jp>
約300社の旅行会社や予約サイトが販売する旅行商品を一括で検索できる旅行比較サイト。海外・国内のツアーや航空券、ホテルの宿泊プラン、ダイナミックパッケージなど幅広い旅行商品を販売。

・Lion Travel Service <http://www.liontravel.com>
台湾でも大規模な旅行会社。日本だけでなく世界各国の幅広く旅行商品を取り扱う。

・GaijinPot <http://gaijinpot.com/>
日本での就職、学習、住居などの情報が中心の在日外国人向けサイト。

・JAPAN TODAY <http://www.japantoday.com/>
日本・世界のニュースを英語で紹介しています。求人情報や不動産情報も。

・World freepaper <http://world-freepaper.com/>
海外で発行されている日本語のフリーペーパーのほかにも、日本で発行されている外国人向けのフリーペーパーの検索をすることができます。

・Global Community <http://www.yokosojapan.net/>
外国人 留学生 国際人の就職 就職講座、旅行、留学、部屋探し、国際交流イベントなどの生活情報を提供する国際交流サイト。

・STS(Student Travel School) <http://www.sts-education.com/>
40年以上の歴史と実績を誇る、世界最大規模の国際学生交換組織。

・トラベロシティ <http://www.travelocity.com/>
旅行に必要な移動手段や宿泊施設などの情報を引き出すことができます。

・J-life <http://www.alc-ji-life.com/>
在日外国人向けのフリーペーパーです。言語は日本語のみですが、全ての漢字にふりがながふっており、漢字が苦手な外国人でも読むことができます。学校や留学生の生活などを紹介しています。

・Japan File <http://www.japanfile.com/modules/news/>
京都、神戸、奈良、大阪の情報を英語で発信する雑誌のWebサイトです。ユーザーからの情報発信などコミュニティ機能もあります。

・WINING DINING in Tokyo <http://www.jselect.net/wd/>
外国人向けの東京レストランガイドです。外国人スタッフが選んだ東京のレストラン情報が満載で、外国人向け対応可能なお店も紹介しています。

・MeSay(英語) <http://www.mesay.info/>
「胃文化交流！」をコンセプトに日本のレストランを紹介しているガイドブック。東京だけでなく、横浜、大阪、京都のレストランも紹介しています。

・RAINBOW PLUS(英語・韓国語・中国語) <http://rainbow-p.jp/business/index.html>
英語・韓国語・中国語の3ヶ国語を使用した訪日外国人向けフリーペーパー。その中では主要な駅とその周辺の観光スポット、お店の紹介をしています。

・Tokyo Bazaar(英語) <http://www.tokyo-bazaar.com/>
ショッピングを中心としたお店を紹介している携帯型のガイドマップ。外国人旅行者の多い地域にクローズアップし、日本らしい商品を取り扱っているお店を紹介。

・Travel & Leisure(英語) <http://www.travelandleisure.com/>
米国最大手の旅行雑誌。

・infomap JAPAN(英語) <http://www.infomapjapan.com/>
日本全国の幅広い地域を紹介しており、主要観光地や移動方法など旅行者にとって便利な情報が多いです。

・att.japan(日本語・英語・中国語・韓国語) <http://www.att-japan.net/ip/>
日本各地の文化を紹介している雑誌。メロマップや緊急時の連絡先などもあり、在日外国人・旅行者ともに使えます。

主なSNSサイト

SNSサイトの魅力はなんといっても無料で利用でき、全世界の人々へリーチできること。
現世代の一番の情報発信ツールとして活用していきましょう。

Facebook (フェイスブック)

最大の登録が原則のSNS。
実名制により信頼できる情報により昔の友人同士や仲間がリアルな情報のなかでつながれることが魅力。
旅館やホテルでもビジネス利用しているところは多く、タイムリーなアプローチ、ターゲット層を絞れる広告、いいねなどのつながりによる情報拡散が魅力。
グローバル利用：16億人
国内：2400万人
メイン世代：20～40代の男女



Instagram (インスタグラム)

スマートフォンのカメラアプリであり、撮影した写真をその場で加工しアップできるスマホ利用が基本のSNS。
投稿されている写真はおしゃれなものが多く、タレントや芸能人のものが特に人気で写真訴求が基本。2015年10月からインスタグラムの画面に広告を掲載することが可能になり今後ビジネス利用が加速する可能性も。
グローバル利用：5億人
国内：810万人
メイン世代：20代女性



Twitter (ツイッター)

140文字以内でつぶやくシンプルなSNSです。リアルな友人関係だけではなく、好きな芸能人やコミュニティーなどの『興味関心』でつながっているのが特徴。
最近の動向では、ツイートの文字数制限を140文字から10,000文字へ拡大することが検討されている。
利用：3億人2000万人
国内：3500万人
メイン世代：10～20代男女



LINE (ライン)

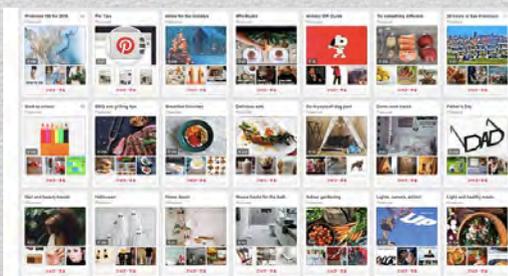
無料で通話やチャットができるメッセージアプリ。タイムラインにスタンプでコメントできることが特徴。
ニールセン社によると、朝いちで起動するアプリにおいて『ブラウザ』『キャリアメール』に次ぐ第3位。また、対象を学生だけに絞れば、ラインが第1位になっている。
ビジネス利用や企業スタンプも広がっている。
グローバル利用：2億人
国内：5800万人
メイン世代：10～20代男女



Pinterest (ピンタレスト)

ウェブ上の画像をマイページにスクラップ(リンク)することができるサービス。日本語でのサービスを開始したものの認知が低いため、日本では交流を目的としたユーザーが少ないのが現状だが日本らしい画像をアップすることでイメージから検索と訴求が可能。

利用：3億人2000万人
国内：3500万人
メイン世代：10～20代男女



Tumblr (タンブラー)

デザイン性の高いミニブログを作成することができ、他人のコンテンツを『リブログ』として集めることができる。リブログなどユニークな機能が光るSNSだが、日本ではまだまだ浸透していないようです。

利用：2億人
国内：未計上
メイン世代：20～30代男女



広域観光周遊ルート形成事業（観光庁策定・H27）

広域観光周遊ルートの形成・発信

- 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を認定し、関係省庁の施策を集中投入するとともに、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。

現在の状況

平成27年6月12日に、全国で7ルートを認定

各ルートでの取組例

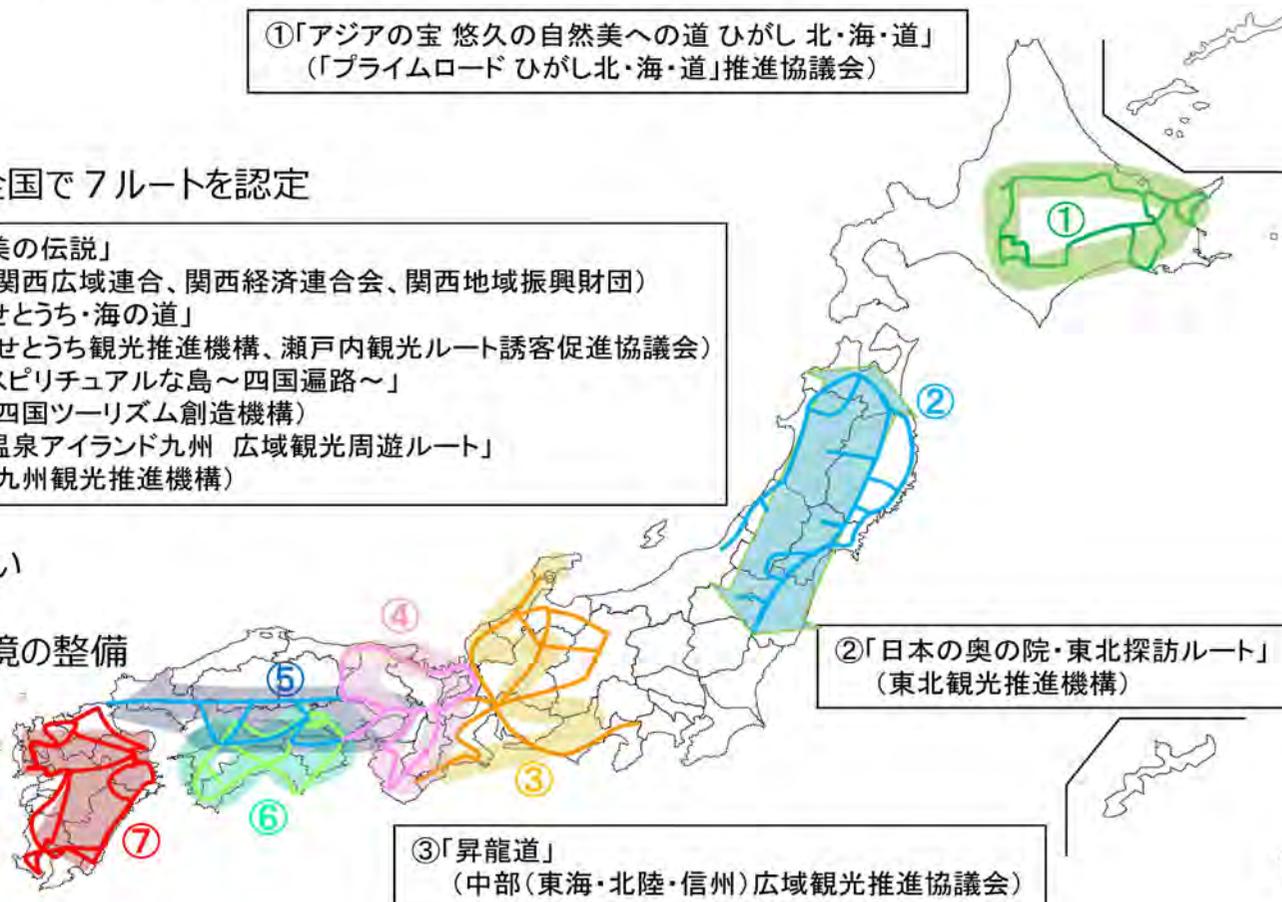
- ・マーケティング調査
- ・計画策定のための専門家の招へい
- ・観光資源の磨き上げ
- ・広域で利用できる無料Wi-Fi環境の整備
- ・海外プロモーションの実施
- ・広域周遊ツアーの企画・販売
- ・その他広域の地域共通の取組等

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）

- ④「美の伝説」
（関西広域連合、関西経済連合会、関西地域振興財団）
- ⑤「せとうち・海の道」
（せとうち観光推進機構、瀬戸内観光ルート誘客促進協議会）
- 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）

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」
（中部（東海・北陸・信州）広域観光推進協議会）



参考サイト

- ・繋がる為、増やす為、おもてなし乃為、HoEigo
旅館内のシチュエーションに応じた接客英語事例、外国人がよく使う英語や各種セミナーやトレーニングもしています。 <http://www.hoeigo.com>
- ・ぽかナビ
温泉の入浴方法の英語表記など販売しています。 <http://pokanavi.jp/guide/manners.html>
- ・JNTO 日本政府観光局
各国へ向けた日本の紹介パンフレットや地図などがダウンロードできます。主要諸外国の他言語ハンドブックも。
<http://www.jnto.go.jp/eng/pdf/>
- ・観光庁
国がまとめる統計データやインバウンドの最新情報がわかります。 <http://www.mlit.go.jp/kankocho/>
- ・ビジットジャパン
JNTOが運営する訪日外国人旅行促進サイト。日本の各所を表現した動画をダウンロードできます。 <http://www.visitjapan.jp/ja/>
- ・一般社団法人国際交流サービス協会
外国人誘致関係の業務・派遣・セミナー案内や、インバウンドサポートなどを実施。インバウンドの受け入れサポートと教材を販売するインバウンドカフェも運営。
<http://www.ihcsa.or.jp>
- ・株式会社JTBビジネスインベーターズ gengo×JTB
1文字5円からネイティブにより作成可能で1000文字以内なら数時間という速さ。ウェブサイトやパンフレットの翻訳に最適
<http://www.jtb-jbi.co.jp/service/gengoxjtb/>

リファレンス・資料提供元

- ・旅館わかば(2016), 各種館内資料提供
- ・株式会社アイキャッチ(2016), 旅館わかば資料数点作成元 <http://www.eyecatch.co.jp>
- ・上松屋旅館(2016), 各種館内資料提供
- ・JNTO(2016), ‘日本政府観光局’ <http://www.jnto.go.jp/jpn/>
- ・観光庁(2016), ‘観光庁’ <http://www.mlit.go.jp/kankocho/>
- ・Tripadvisor 外国人受け入れ資料より
- ・観光庁(2016), ‘広域観光周遊ルートについて’, available at: <http://www.mlit.go.jp/common/001129372.pdf> (accessed 2nd August, 2016)
- ・NOシンボルズ(2016), ‘ピクトグラム表示’, available at: <http://no-symbols.com/index.html> (accessed 2nd August, 2016)
- ・TOKYO METROPOLITAN GOVERNMENT(2016): available at: <http://www.menu-tokyo.jp/menu/pictogram/> (accessed 29th July, 2016)
- ・注意書き・張り紙テンプレート(2016): ‘注意書き・張り紙テンプレート’ available at: <http://www.freetemplate.jp/attention/> (accessed 20th July, 2016)
- ・markelog (マーケログ) (2015), ‘外国人観光客が訪日前・訪日中にチェックする情報メディア・サイト19選’ available at: <http://www.nusacm.org/foreign-visitors-to-japan-website> (accessed 1 August, 2016)
- ・全国公衆浴場業生活衛生同業組合連合会 - 資料参考



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。