

令和6年度

おもてなし研修

インバウンド英語編

Inbound Promoter / Guide  
Quinlan Faris

# 外国人観光客の受入情報

## ①外国人観光客 を歓迎しよう

- ・相互理解
- ・違いを楽しむ
- ・タブー
- ・対応のポイント

## ②外国人観光客に 喜んでもらうために

- ・喜ばれるポイント
- ・岩手の魅力
- ・外国人目線での情報提供
- ・接客を通じた文化交流

## ③英語での 実践的な接客

- ・効果的な言い換え
- ・店頭での会話
- ・飲食店での会話
- ・宿泊施設での会話



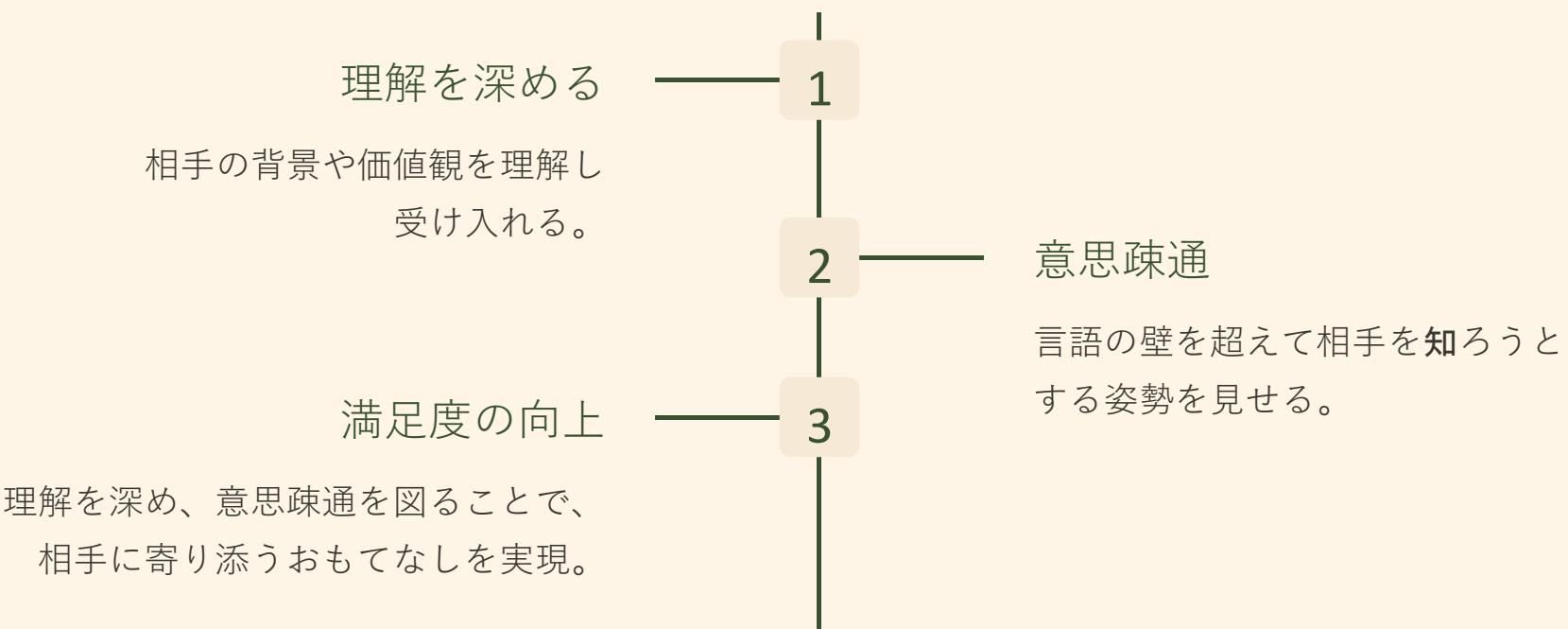
# ①外国人観光客を 歓迎しよう

外国人観光客を温かく迎え入れることは、お互いの理解を深め、素晴らしい思い出を作る第一歩です。優しい心遣いと柔軟な対応で、素敵なお旅になるよう支援しましょう。



## 相互理解

外国人観光客との対話を通じて双方の文化や価値観を再発見し、双方向のコミュニケーションを大切にしましょう。



# 違いを楽しむ

日本と外国の文化的背景は大きく異なります。相手の行動や反応には柔軟性を持ち、  
寛容な姿勢で接しましょう。相手の価値観を尊重する姿勢が大切です。

## 1 ボディランゲージの違い

身振り手振りのニュアンスが異なる可能性があります。

外国人が日本に来て感じる違い

- ・相槌が多い ⇔ (少なくとも英語圏では) 相槌は少ない
- ・手招きのしかたが違う → 手のひらの向きが逆
- ・両腕でバツ（×）する動作の意味 → ダメ
- ・顔の前で手を振る手ぶりは何？ → 断る（など）
- ・親指と人差し指で○をつくる → OK
- ・おじぎ

# 違いを楽しむ

## 2 マナーの違い

靴を脱ぐなど日本独自の慣習を伝えながらも、相手の習慣も知っておきましょう。

- ・大浴場に躊躇する人も
- ・靴を脱いだ状態の足を汚いとみなす文化も（靴を脱いでソファに足をのせるのはNG）
- ・裸足で外を歩くのは自然体で良いこと
- ・凝視は失礼
- ・お皿を手にもって食べるにはマナー違反
- ・食事中、使わない手は膝の上におく（アメリカ）、テーブルの上に置く（フランス）
- ・麺をすするには汚い食べ方
- ・鼻水をすするには気持ち悪い（鼻をかむべき）
- ・お酌
- ・歩きながらの飲み食い
- ・公共の場での飲酒

# 違いを楽しむ

## 3 感情表現の違い

**感情表現の違いを理解することは、良い人間関係の構築に不可欠です。**

- ・日本人は感情を顔に出さないと言われるが、日本以外にも感情表現を控えがちな国もある。
- ・忍耐や謙遜はわかってもらえないことも。
- ・あいまいな表情、表現が誤解を招くこともある。  
→ イエス、ノーははっきりと。

## 違いを楽しむ

### 4 行動の違い

旅行における行動にも違いがあるので、柔軟に対応しましょう。

- ・希望があればストレートにリクエストすることも（宿で家具の移動をリクエスト、旅程にない場所の訪問をリクエスト）。
- ・レストランで食材の追加、変更をリクエストしたり、メニューにない料理をリクエストしたりすることも。
- ・グループツアーでも単独で行動したがる。
- ・疑問に思ったことは何でも質問する。
- ・意味のないルールの押し付けを嫌う。

# タブー

外国人観光客の外見や国籍、人種による差別や偏見は避けましょう。一人ひとりの個性と多様性を大切にし、互いの尊厳を守ることが重要です。

身体的特徴に言及しない

顔の大きさ、外見、脚、鼻、肌などは、褒めてい るつもりでも言及を避け る。

固定観念に基づいて 話さない、考えない

国籍や人種、見た目に基 づく先入観や偏見、発言 は差別的だとみなされる。

極端なリアクション は避ける

日本の慣行に反する行動 を目にして大きな声をあげたり、極端に不快な表 情を見せたりしない。

## 対応のポイント

### 柔軟な対応を～十人十色の英語

外国人観光客が話す英語は国や地域によってさまざまです。ネイティブスピーカーでないことも多く、アクセントや話し方のスピードも人それぞれ。相手のペースに合わせて丁寧にコミュニケーションを取りましょう。憶測や決めつけは避け、一人一人のゲストに対応しましょう。

#### はっきり話す

話し方のスピードに注意し、ゆっくり、はっきり話しかける。誤解を与えないよう、表情で補完することも大切。

#### 簡単な言葉を使う

専門用語を避け、簡単な単語や短い文章で伝える。相手に伝わる、親切なコミュニケーションを。

#### 視覚的サポート

ジェスチャーや画像、簡単な図解などを使い、言葉以外の手段でも理解を深めてもらう（次のスライド）。

## 対応のポイント

### 言葉以外も重要

言語の違いがあっても、非言語コミュニケーションを活用することで、効果的な意思伝達ができます。相手の反応を注意深く観察し、ジェスチャーや視覚的なツールを上手に使いましょう。



表情

笑顔とアイコンタクト、あいさつは基本。



身振り手振り

言葉を補完し、理解を深める。



地図や写真

わかりやすく視覚的に情報を伝える。

## 対応のポイント

### ※食べられない食材への配慮

#### さまざまな食事

肉・魚の摂取、乳製品・卵、宗教上の理由、体質上の理由など、さまざまな理由で食事に制限があるお客様に対応する必要がある。提供する側が原材料を把握していることが多いので注意が必要。

#### 旅行中の例外

不便を避けるため、旅行中は制限を緩和している人もいる。出汁や微量の使用なら大丈夫という人もいる。

#### アレルギーの理解

油や調味料などよくある食材でも、原材料を必ず確認すること。確認せずに提供するのは危険。再確認のための質問は遠慮なくすべき。

## 対応のポイント

### 食材への配慮（体質、信条、宗教など）

Vegan (ビーガン)

動物性の食品を摂取しない

Vegetarian (ベジタリアン)

肉・魚を食べないが乳製品や卵は食べる

Pescatarian (ペスカタリアン)

ベジタリアンだが魚介は食べる

Halal/Kosher (ハラール、コーシャー)

宗教上、食事に制限がある

Gluten-free (グルテンフリー)

小麦、大麦、ライ麦などグルテンが含まれる食材を食べない

## 対応のポイント

※食材の除去に関する英語表現

1. Can you eat soup stock with [ingredient]?

だしに[原材料]が使われていますが食べられますか

2. The soy sauce contains wheat, which contains gluten. Is that ok?

醤油には小麦（グルテン）が含まれますが大丈夫ですか

3. So can you eat [ingredient]?

[原材料]は食べられますか

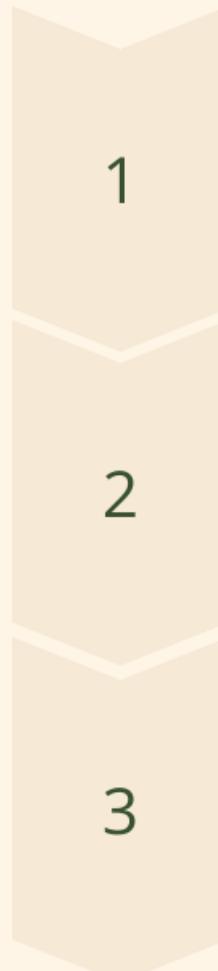
4. We cook with eggs (or walnuts) in the same kitchen. Is that ok?

同じ場所で卵（くるみ）を調理していますが大丈夫ですか

# 対応のポイント

## 想定外は当然

外国人観光客のニーズは多様で予想外のことも起こります。そういうことあって当然と構え、落ち着いて柔軟に対応できるよう心がけましょう。



### 状況把握

1

相手の状況に耳を傾けながら客観的に事実を確認し、的確に状況を把握する。

### 柔軟な選択

2

限られた選択肢の中から、必ずしもマニュアルにしばられない最適な解決策を見つける。お客様のための選択であることを忘れない。但し不可能なことは不可能だと伝える。

### 満足度の向上

3

相手のことを考えたうえでの解決策・選択は、お客様の満足度の向上につながる。



## ②外国人観光客に 喜んでもらうために

岩手に旅行に来た外国人のお客様を心より歓迎し、快適な滞在をしていただくために大切なことをご紹介します。

## 喜ばれるポイント

### コーヒーが飲めない？

伝統的な宿ほど.....

旅館などでは客室や館内で  
お茶は飲めてもコーヒーが  
飲めないこと多く、非常に  
残念がるお客様も。

日本文化ではないが

お茶などにプラスしてコー  
ヒーを用意することも、  
サービスの差別化につなが  
る。

手軽に飲めるように

市街地以外は周辺にカフェ  
がないことも多いので、朝  
の目覚めやリフレッシュに  
コーヒーの用意は喜ばれる。

## 喜ばれるポイント

### 食事メニューはバラエティ豊かに

#### 地域の名物

苦手な食べ物がなく、注文に迷っている人には、地域の名物料理を提案することで、新しい発見をしてもらえる。

#### 選択肢も増やす

海鮮が自慢の地域でも、肉料理や野菜料理も取り揃えるとよい。お客様の嗜好に合わせて選べるように。

#### 万人うけするメニュー

焼き鳥、唐揚げ、焼きそば、餃子、ラーメンなど、幅広いジャンルのメニューを用意するとよい。鶏肉は外れなし！

## 喜ばれるポイント

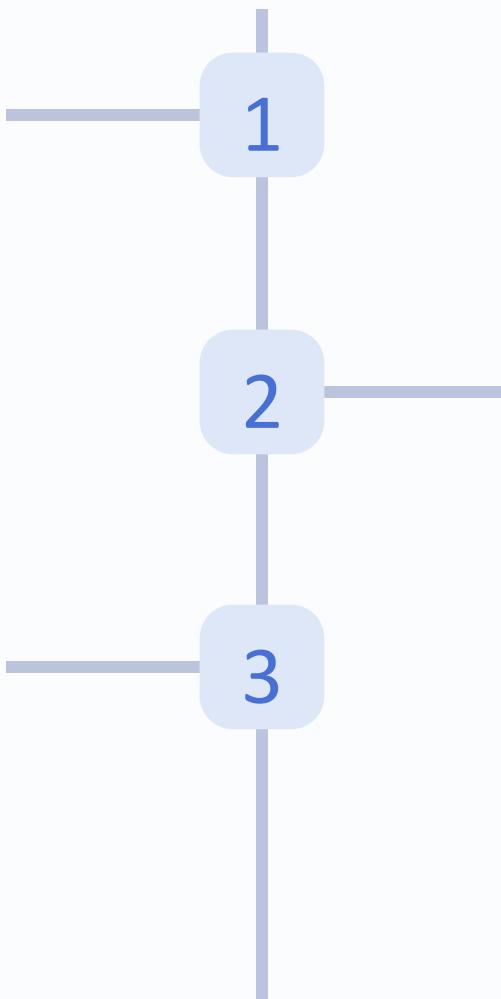
### 座席にも注意

#### 和室・座敷

畳のお部屋は日本文化を感じられる  
素敵なお部屋として外国人にも人気だが  
中には少し不便に感じる人も。

#### 両方を用意

畳と椅子の両方を用意することで、  
好きな方を選んでもらえる。



#### 膝が悪い方に配慮

日本と同様に膝が悪い方もいるので、  
配慮は必須。

## 喜ばれるポイント

### メニューの言語サポート

#### 英語メニュー

写真付きの英語メニューを用意すれば、お客様の注文がスムーズに行えます。

#### 表示の多言語化

トイレの表示など、施設内の案内も英語表記があると便利です。

#### 支払い方法の明示

クレジットカード利用可能か、現金のみかなど、支払い方法を英語で表示しましょう。



# 岩手の魅力

## 岩手の魅力、地元名物=One and Only

岩手の独自の文化や伝統、魅力的な観光資源について、積極的に情報を発信し、外国人観光客の関心を喚起しましょう。

伝統文化

祭、郷土芸能、民話、寺社仏閣

自然美

山、桜、紅葉、温泉、海岸線など

独特の食文化

郷土料理、名物、日本酒、体験

高度な職人技

漆器、鉄器、陶器など

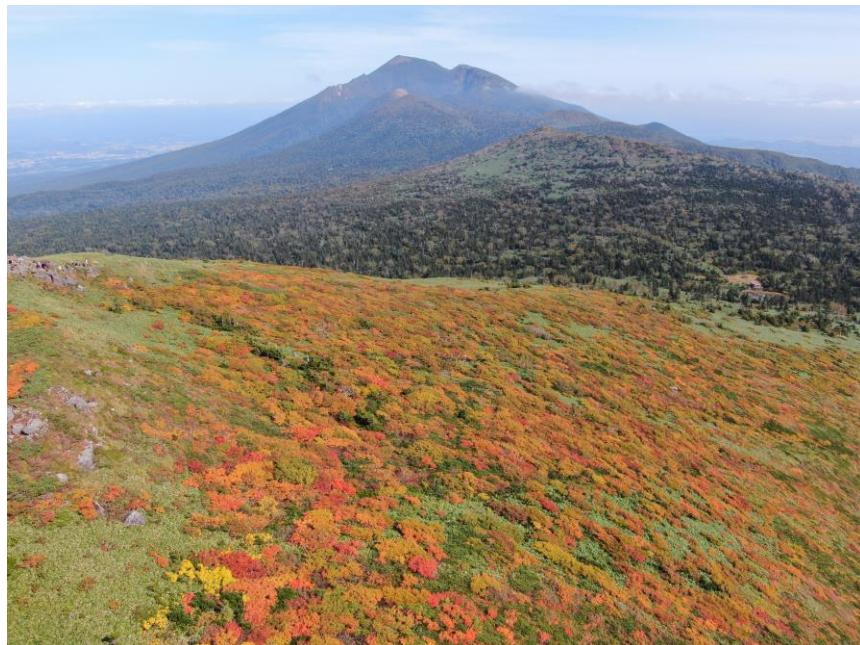
岩手の魅力

# 日本酒



岩手の魅力

## 火山、雪、温泉に関する風景



三ツ石山からの岩手山



八幡平の樹氷



松川温泉

岩手の魅力

## 海岸の地形、トレイル



北山崎展望台



北山浜周辺



鵜の巣断崖手堀トンネル

# 外国人目線での情報提供

1

## 施設内の案内

建物の中や設備の使い方など、外国人にもわかりやすく説明する。ピクトグラムも良い。

2

## 地域情報の共有

周辺の観光スポットや人気のグルメなど、地域の情報を提供する。

3

## 気配りの心

常に笑顔と丁寧な接客で、お客様を温かく迎え入れましょう。

# 接客を通じた文化交流

言葉の壁

言葉には限界があるが、身振り手振りや表情で心を通わせることができる。

背景の違い

国、年齢、文化、宗教など相手の背景を理解し、柔軟に対応することが大切。わからないことも推測せずに確認すること。

真のおもてなしの心

おもてなしはこちらの希望を押し付けることではない、良かれと思ったことでも押し付けず、相手の気持ちに寄り添うことが大事。

### ③英語での実践的な接客

訪日旅行者の接客場面を想定し、考えられる会話をベースに英語表現を紹介します。正しさだけでなく、お客様を不快にさせない効果的な表現を学びましょう。

## 効果的な言い換え

### 効果的な言い換えで良い印象を与えます

- ・土足を注意したいとき

“No shoes” → “**Please take off your shoes.**” 「靴はダメ！」 → 「靴を脱いでください」

- ・声が大きいと思ったとき

“Be quiet” “Shhhh” → “**I’m sorry, could you please speak a bit more quietly.**”  
「静かにしてください」 「シー」 → 「もう少し小さい声で話していただけますか」

- ・クレジットカードに対応していない場合

“You can’t use credit card / No credit card” → “**I’m sorry. We only accept cash.**”  
「クレジットカードはダメです」 → 「申し訳ありませんが現金のみとなります」

- ・お名前は？

“What’s your name?” → “**May I have your name, please?**”  
「名前は何ですか？」 → 「お名前をいただけますか？」

## 効果的な言い換え

### 実は失礼にきこえてしまう英語

- ・座ってください

“Sit down” → “**Have a seat.**” (前者は「座りなさい」という印象)

- ・岩手に来た理由は

“Why did you come to Iwate?” “Why are you in Iwate?”

→ “**What brought to you to Iwate?**” (前者は「何で岩手にいるの？」)

- ・わかりますか？

“Do you understand?” → “**Does that make sense?**” (前者は「わかってる？」)

- ・けっこうです

“No thank you” → “**I'm okay. Thanks.**” (前者は冷たくきこえる)

## 効果的な言い換え

### 実は失礼にきこえてしまう英語

- ・座ってください

“Sit down” → “**Have a seat.**” (前者は「座りなさい」という印象)

- ・岩手に来た理由は

“Why did you come to Iwate?” “Why are you in Iwate?”

→ “**What brought to you to Iwate?**” (前者は「何で岩手にいるの？」)

- ・わかりますか？

“Do you understand?” → “**Does that make sense?**” (前者は「わかってる？」)

- ・けっこうです

“No thank you” → “**I'm okay. Thanks.**” (前者は冷たくきこえる)

# 店頭での会話

Hi. / Hello

こんにちは。

**May I help you?**

お手伝いしましょうか

(Are you looking for something?)

(何かお探しですか？)

No, I'm just browsing.

いいえ。見てるだけです。

**Would you like to taste/try it?**

試食してみますか？

Sure!

してみたいです！

**Here. / Here it is.**

どうぞ。

Can I try this on?

試着できますか？

**Sure! The fitting room is over there.**

もちろん！試着室はあちらです。

Do you have this in red?

この赤はありますか？

**One moment please. Let me check.**

少々お待ちください。確認します。

# 店頭での会話

What sake do you recommend?

おすすめはありますか？

**This one is very popular.**

こちらがとても人気です。

How much is it?

いくらですか？

**That will be 1,000 yen.**

1000円になります。

Do you accept credit cards?

クレジットカードは使えますか？

**I'm sorry, we only take cash.**

申し訳ありませんが現金のみとなります。

**Yes we do. Please sign here.**

はい、使えます。こちらにサインをお願いします。

# 店頭での会話

**Would you like a plastic bag?**

Yes, please.

**Bags cost 3 yen.**

Ok.

Could you wrap this for me?

**Sure!**

レジ袋は必要ですか。

はい、お願いします。

レジ袋は3円になります。

わかりました。

ギフト包装できますか。

**もちろんです！**

**Would you like this gift wrapped?**

No thank you.

ギフト包装は必要ですか。

けっこうです。

**Here's your change.**

Thanks!

**Here's your receipt.**

Thanks!

おつりになります。

ありがとうございます！

レシートです。

ありがとうございます！

# 飲食店での会話

**For here or to go?**

For here.

店内でお召し上がりですか。テイクアウトですか。

店内で食べます。

Can we split the bill?

割り勘にできますか？

**How would you like to split the bill?**

何名様ですか？

4 ways, please.

4人の割り勘でお願いします。

**Will you be paying together?**

ご一緒のお支払いですか？

No, we'd like to pay separately.

別々でお願いします。

# 宿泊施設での会話

## [Reservation/Check-in] 予約、チェックイン

**Do you have a reservation?**

Yes, it's under Michael Jackson.

ご予約のお客さまですか。

はい。マイケル・ジャクソンです。

**May I have your name, please?**

Yes, it's Billy Joel.

お名前を伺ってもよろしいですか。

はい。比利・ジョエルです。

**You have a reservation for two for tonight.**

Yes, that's right.

本日は2名様でご予約を承っております。

はい、間違いありません。

**May I see your passport, please?**

Sure, here it is.

パスポートを拝見してもよろしいですか？

どうぞ。

# 宿泊施設での会話

## [Reservation/Check-in] 予約、チェックイン

Do you have any rooms for tonight? 今日は空室はありますか？

**Sorry, we have no vacancies (room) today. (Yes, we have a room for you.)**

申し訳ありません。本日は満室です。\*vacancy: 空室

**Please leave your room key at the front desk when you go out.**

お出かけの際は、フロントに鍵をお預けください。

Ok, got it.

わかりました。

**Check-out time is 10 a.m.**

チェックアウトは午前10時です。

Ok, I understand.

はい、わかりました。

# 宿泊施設での会話

## [Amenities] 設備、アメニティ

Is the room air conditioned?

エアコンはありますか？

**The room has heating and air-conditioning\*. お部屋は暖房、冷房完備です。**

Is there a toothbrush in the room?

部屋に歯ブラシはありますか？

**Toiletries are available at reception.**

洗面用品はフロントでご用意しております。

**Drinks in the refrigerator cost extra.**

冷蔵庫のお飲み物は、追加料金がかかります。

Ok, got it.

わかりました。

Is the room barrier free?

部屋はバリアフリーですか？

**This room is accessible by wheelchair.**

このお部屋は車椅子でご利用いただけます。

# 宿泊施設での会話

## [Amenities] 設備、アメニティ

Can I buy drinks here?

飲み物は買えますか？

**There is a vending machine on the 2<sup>nd</sup> and 4<sup>th</sup> floors. 2階と4階に自動販売機があります。**

**There is a vending machine outside the hotel.**

ホテルの外に自動販売機があります。

Is parking available?

駐車場はありますか？

**Yes. Parking is free.**

はい。駐車場は無料です。

**We can validate your parking tickets for the parking lot.**

駐車場をご利用の際は、無料駐車券を発行しています。

# 宿泊施設での会話

## [Food and Drinks] 飲食

Is breakfast included?

朝食込みですか？

**Breakfast is included.**

料金には朝食が含まれます。

**Breakfast is not included.**

朝食は含まれません。

**A breakfast buffet is included.**

朝食バイキングが含まれます。

**There are no meals included.**

食事はつきません（素泊まりです）。

What time is breakfast?

朝食は何時ですか？

**The breakfast (buffet) is open from 7 a.m. to 10 a.m.** 朝食（バイキング）は7時から10時までです。

# 宿泊施設での会話

## [Food and Drinks] 飲食

What are the restaurant's hours? レストランの営業時間は何時ですか？

**Our restaurant (bar) is open from 5p.m. to 11 p.m.**

ホテルのレストラン（バー）は、午後5時から11時まで営業しています。

What kind of food do you serve?

どんなお料理ですか？

**Our restaurant serves only Japanese cuisine.** レストランでは和食のみご用意しています。

**Our restaurant western and Japanese cuisine.** レストランでは洋食と和食をご用意しています。

# 宿泊施設での会話

## [Smoking] 喫煙について

Is smoking allowed here?

ここでは喫煙できますか？

**There is no smoking in this building.**

全館禁煙です。

Is there a smoking area?

喫煙場所はありますか？

**The smoking area is over there.**

喫煙場所はあちらです。

**The smoking area is on the 1<sup>st</sup> floor.**

喫煙場所は1階にあります。

# 宿泊施設での会話

## [Wi-Fi/Internet]無線LAN、インターネット

Is there Wi-Fi here?

**Wi-Fi is available in each room.**

**Wi-Fi is available only in the lobby.**

**Wi-Fi is available everywhere in the building.**

Wi-Fiはありますか？

Wi-Fiは各室でご利用いただけます。

Wi-Fiはロビーでのみご利用いただけます。

Wi-Fiは全館でご利用いただけます。

What is the Wi-Fi network name and password? Wi-Fiのネットワーク名とパスワードは何ですか？

**Please use the Wi-Fi network, HELLOIWATE.**

HELLOIWATEというWi-Fiネットワークをご利用ください。

**Here is the password.**

パスワードはこちらです。

# 宿泊施設での会話

## [Attraction/Activity] 周辺観光、アクティビティなど

Do you have a map of town?

街の地図はありますか？

**Here is the map of central Morioka.**

こちらが盛岡中心部の地図です。

What is there to do around here?

この辺でどんなことができますか？

**\_\_\_\_\_ (The beach, Fishing, etc.) is our city's most popular attraction/activity for kids.**

\_\_\_\_\_ (ビーチ、釣り、他) はお子様に最も人気のあるアトラクション／アクティビティです。