

2020 東京大会 開催目前 今から間に合う！ 中小企業のためのおもてなし特集

いよいよ東京オリンピック・パラリンピックが本年7月より開催されます。訪日外国人が快適に滞在を楽しんでいただけるよう、おもてなしの力を高めていくことで、インバウンドの需要を効果的に取り込みましょう。訪日外国人をお迎えるにあたり、すぐに役立つ接客フレーズや指差し会話シート等、今からでも間に合う便利なツール、また知っておきたい情報等を特集でまとめました！



お店にピクトグラムを活用しませんか

ピクトグラムとは「標準案内用図記号」と訳します。国籍や年齢を超えて情報を伝えられる有効な手段です。日本における普及のきっかけは前回の東京オリンピックでもありました。2020 東京大会に向けては、より分かりやすいものとなるよう、2017年にJIS規格(日本産業規格)の改正がなされました。

伝えるべき情報やよく聞かれる質問等にピクトグラムを活用することで訪日外国人の満足度を上げましょう。

ピクトグラム例(日本産業規格 JIS Z8210)



参考 Web 多言語対応協議会小売プロジェクトチーム

多言語対応協議会

小売店等で活用可能なピクトグラムがダウンロードできます



指差し会話シート(コミュニケーションシート)

言葉が通じなくても指差して最低限の会話が可能となるよう多言語化した会話例をまとめたものを指差し会話シートといいます。以下の WEB サイトからは飲食店版のシートが無料でダウンロードできます(12言語別)。

コミュニケーションシート(飲食店入店時・英語版)の例

英語 (English)

コミュニケーションシート

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

Mainly, the boxed text in red indicates for staff of restaurants and in blue for customers.

入店の時 (Arriving)

ご予約は取っていますか?
Have you made a reservation?

何名様でしょうか?
How many in your party?

食事、あちらで買い求めください
Please purchase your food coupons over there.

少しお待ち頂けますでしょうか?
Would you be good enough to wait a little while?

●●分くらいお待ちください
You'll have about a ●●minutes' wait.

店員を呼んでください
Please call a member of our staff.

ボタンを押してください
Please press the button.

席に着いた時 (At the Table)

ご注文がお決まりになりましたか?
Have you decided what you'll have?

お会計をお願いします
May I have the check, please?

お会計はレジでお願います
Please pay at the cash register.

お会計はテーブルでお願います
Please pay at your table.

お支払はどのようになりますか?
How will you be paying?

申し訳ございませんが、クレジットカードはご利用できません
We are sorry, but we don't accept credit cards.

注文の時 (Ordering)

料理のご注文は●●時までです
No food orders accepted after ●●o'clock.

飲みもののご注文は●●時までです
No drinks orders accepted after ●●o'clock.

こちらはオススメメニューです
This is our recommended menu.

これは●●料理です
This is ●● food.

お飲み物は何になさいますか?
What would you like to drink?

メニューをください
May I have a menu please?

参考 Web 東京都多言語メニュー作成支援ウェブサイト(コミュニケーションシート)

コミュニケーションシート 東京都 多言語

12言語別の飲食店版シートがダウンロードできます



参考 Web 日本クレジットカード協会(コミュニケーションシート)

日本クレジットカード協会 指差しシート

11言語別のクレジットカード決済版シートがダウンロードできます



食のコミュニケーション

食品ピクトグラム

宗教戒律上「食べてはいけないもの」のある方や、ベジタリアン、食物アレルギー等によって「食べられないもの」のある方に向けては、ピクトグラムにより料理に使用する食材を示す方法が便利です。

食品原材料ピクトグラムの例

肉類	牛肉	豚肉	馬肉	羊肉	鶏肉		
魚貝類	魚	貝類	あなご、うなぎ	たこ	いか	えび	かに
野菜類	やまいも	きのこ	にんにく類	根菜	マツタケ		
果物類	オレンジ	キウイフルーツ	りんご	バナナ	もも		
乳・卵製品	乳	卵					
ナッツ類	落花生	カシューナッツ	クルミ				
なまもの	なまもの						
その他	小麦	そば	ごま	大豆	酒	ゼラチン	はちみつ

参考 Web 東京都多言語メニュー作成支援ウェブサイト(ピクトグラム)

食品のピクトグラム

食品原材料(35種類)のピクトグラムがダウンロードできます



参考 Web 東京都多言語メニュー作成支援ウェブサイト(国別の食習慣)

国別の食習慣

主要各国の国民性、食文化、接客ポイントがまとめられています

