



東大阪市マスコットキャラクター  
トライくん

東大阪市  
インバウンド  
おもてなし  
マニュアル



# いつもの「おもてなし」精神をそのまま使えば大丈夫！

## インバウンド(訪日外国人)への接客は大阪人の日常のおもてなし感覚と同じ

外国人のお客様への接客は、大阪の人がふだんお客様や来訪者に接する時の行動をそのまますれば問題ありません。ためらわず、恐れずに、いつも通り話しかけましょう。

言葉知らない人でも話しかける  
待ってんと声かけましょ！

困ってる人をほっておかない  
ほっとかんと聞いてみよ！

いつも楽しく笑ってる  
お客さんと一緒によく笑おう！

普段の接客の気持ちをそのまま使うだけ！

## 「ようこそ！」歓迎と感謝を伝えよう

### ようこそことばのノウハウとコツ



#### ことば

- ✓ 明るくはきはき
- ✓ ゆっくり
- ✓ 要望を想像する



#### 表情

- ✓ 笑顔
- ✓ 目を見てお話し



#### 態度

- ✓ 丁寧
- ✓ 普段通り
- ✓ 慌てない、焦らない



POINT!

まずは、日本語で声掛けしましょう





- 完璧な英語じゃなくても大丈夫。
- 必要に合わせて、接客会話シートや翻訳アプリも用意しましょう。

ようこそ  
英語の  
ポイント

✓ オッケーはOKではない!	All right. オールライト	Certainly. サーティンリー
✓ 声かけ、お願い、遮る、聞き返す、中座の時	Excuse me. エクスキューズミー?	
✓ お客さまをお呼びする時	男性客 Sir. サー	女性客 Ma'am. マーム
✓ プリーズだけでは不十分! ワンランクアップの表現	Could you please~? クドュー プリーズ?	Would you please~? ウドュー プリーズ?

接客十大用語

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <p>1 いらっしゃいませ。<br/>Hello, Welcome to our store.<br/>ハロー、ウェルカムトゥアワストア</p> <p>2 何をお探しですか?<br/>May I help you?<br/>メイアイヘルプユー?</p> <p>3 何かございましたら、お申し付けください。<br/>If you need any help, Please let me know.<br/>イフユーニードエニイヘルプ プリーズレツミーノー</p> <p>4 かしこまりました。<br/>Yes, sir. / ma'am.<br/>イエスサー/マーム</p> | <p>5 はい、そうです。いいえ、違います。<br/>Yes, that's right. I'm afraid not.<br/>イエスザッツライト アイムアフレイドノット</p> <p>6 少々お待ちください。お待たせいたしました。<br/>One moment please. / Thank you for waiting.<br/>ワンモメン プリーズ/ サンキューフォーウェイティング</p> <p>7 こちらどうぞ。<br/>This way, please.<br/>ディスウェイ プリーズ</p> | <p>8 贈り物ですか? ご自分用ですか?<br/>Is this for a gift, or for you?<br/>イズディスフォーアギフトオワフォーユー</p> <p>9 申し訳ございません。<br/>I'm sorry.<br/>アイムソーリー</p> <p>10 ありがとうございます。またお越しくださいませ。<br/>Thank you very much. We hope to see you again.<br/>サンキューヴェリーマツチ ウィホープトゥシーユーアゲイン</p> |
|---|---|--|



その他よく使う用語

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <p>11 こちらでございます。<br/>*ご要望の品物を提示する<br/>Here it is.<br/>ヒアーイットイズ</p> <p>12 こちらでよろしいですか?<br/>Is this all right?<br/>イズディスオールライト</p> <p>13 他にはよろしいでしょうか?<br/>Would you like anything else?<br/>ウドューライク エニシングエルス</p> <p>14 これはおすすめ商品(限定品)です。<br/>This is a recommended item. (limited item)<br/>ディスイズアリコメンディドアイテム (リミティッドアイテム)</p> | <p>15 はい、できます。恐れ入りますが出来かねます。<br/>Yes, we can do that. / I'm sorry we cannot do that.<br/>イエスウィキャンドウザット/ アイムソーリーウィキャンノットドウザット</p> <p>16 価格は税抜き/税込です。<br/>This is before tax price. / This is tax included price.<br/>ディスイズビフォータックスプライス/ ディスイズタックスインクルーデッドプライス</p> <p>17 免税出来ます/免税出来ません。<br/>You can / can't shop tax free here.<br/>ユーキャン/キャントショップタックスフリーヒアー</p> | <p>18 こちらの列に並んでください。<br/>Could you please wait in line?<br/>クドュープリーズウエイトインライン</p> <p>19 お支払いはカードですか? 現金ですか?<br/>Would you like to pay by cash or card?<br/>ウドューライク トゥペイバイ キャッシュオワカード</p> <p>20 申し訳ございませんが、その商品は売り切れです。<br/>I'm sorry, but this item is sold out.<br/>アイムソーリーバットディスアイテムイズソールドアウト</p> |
|---|---|---|

準備しておきましょう!

自分のお店でよく使う用語

- |    |    |    |
|----|----|----|
| 21 | 22 | 23 |
|----|----|----|





東大阪へ  
ようこそ



# 世界の言葉

あなたのお店に  
来店するかも



おもてなしの第一歩、各国の一般的な挨拶などを知っておきましょう。  
あいさつひとつで印象が変わります。



## イタリア共和国

言語: イタリア語

- こんにちは(日本語) Buon giorno(イタリア語) ブオン・ジョルノ

- ありがとう(日本語) Grazie(イタリア語) グラッツェ



## アルゼンチン共和国

言語: スペイン語

- こんにちは(日本語) Hola(スペイン語) オラ

- ありがとう(日本語) Gracias(スペイン語) グラスィアス



## ジョージア

言語: ジョージア語

- こんにちは(日本語) გამარჯობათ(ジョージア語) ガマルジョバット

- ありがとう(日本語) გამადლობთ(ジョージア語) グマドロプト



## アメリカ合衆国

言語: 英語

- こんにちは(日本語) Hello(英語) ハロー

- ありがとう(日本語) Thank You(英語) サンキュー



## ナミビア共和国

言語: 英語

- こんにちは(日本語) Hello(英語) ハロー

- ありがとう(日本語) Thank You(英語) サンキュー



## トンガ王国

言語: トンガ語・英語

- こんにちは(日本語) Malo elelei(トンガ語) マロ エレレイ

- ありがとう(日本語) Malo(トンガ語) マロ



## フィジー共和国

言語: 英語

- こんにちは(日本語) Hello(英語) ハロー

- ありがとう(日本語) Thank You(英語) サンキュー



## 「大阪」にたくさん来訪しているアジア圏の外国人のあいさつ言葉

### 中国語

- こんにちは(日本語) 你好(中国語) ニイハオ
- ありがとう(日本語) 谢谢 / 謝謝(中国語) シェシェ

### 韓国・朝鮮語

- こんにちは(日本語) 안녕하세요(韓国・朝鮮語) アンニョンハセヨ
- ありがとう(日本語) 감사합니다(韓国・朝鮮語) カムサハムニダ

### タイ語

- こんにちは(日本語) <女性用> สวัสดีค่ะ(タイ語) サワディーカー <男性用> สวัสดีครับ(タイ語) サワディークラッ
- ありがとう(日本語) <女性用> ขอขอบคุณค่ะ(タイ語) コップクンカー <男性用> ขอขอบคุณครับ(タイ語) コップクンクラッ(ブ)

### インドネシア語

- こんにちは(日本語) <昼> Selamat siang(インドネシア語) スラマッ・シアン
- ありがとう(日本語) Terima kasih(インドネシア語) テリマ カスイ

### マレー語

- こんにちは(日本語) Selamat tengahari(マレー語) スラマッ トゥンガハリ
- ありがとう(日本語) Terima kasih(マレー語) テリマ カスイ

### ベトナム語

- こんにちは(日本語) Xin chào(ベトナム語) シン・チャオ
- ありがとう(日本語) Cam on(ベトナム語) カム オン





# 買い物シーンで使えるシート

## Shopping situations



どうしましたか?

May I help you? メイ アイ ヘルプ ユー?

何かお困りですか?

Is everything all right? イズ エブリシング オールライト?

(4) 個欲しい。

I'll take (4). Please choose from the numbers below.

予算は(2,000)です。

My budget is (2,000). Please choose from the numbers below.



人気のあるお土産を教えてください。

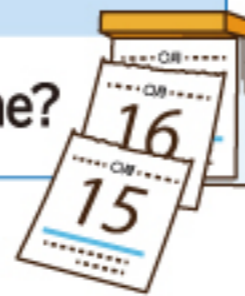
Can you tell me which souvenirs are popular?

地元ならではの土産を教えてください。

Are there any local specialities?

日持ちの長い土産を知りたいです。

Do you know of any souvenirs that last a long time?



他の商品はありますか?

Are there any other items?

会計

Payment

現金

Cash



クレジットカード

Credit Card



おすすめ

Recommendation

人気

Popular

贈り物

Gift



配送

Deliveries



試食

Trial tasting

試着

Trial wearing

試供品

Samples

雑貨品

General products

日用品

Everyday products

ブランド品

Brand products

お菓子

Sweets



和菓子

Japanese sweets



和風

Japanese

小物

Small items

ギフト包装

Gift wrapping



値引き

Discount

もっと大きいサイズ

A larger size

もっと小さいサイズ

A smaller size

サイズS

Size S

サイズM

Size M

サイズL

Size L

他の色

Other colors

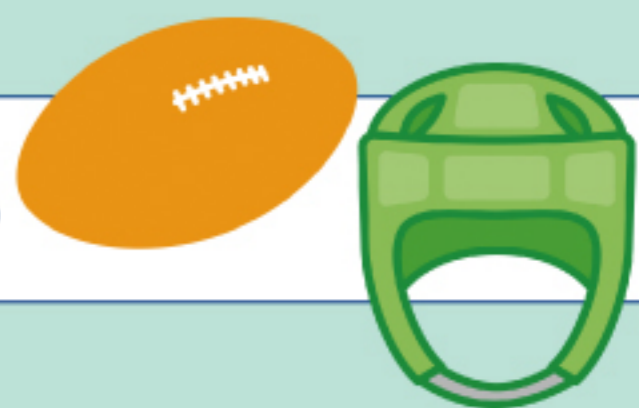






# 食事のシーンで使えるシート

## Eating out situations



どうしましたか?

May I help you? メイ アイ ヘルプ ユー?

何かお困りですか?

Is everything all right? イズ エブリシング オールライト?

私たちは(3)人です。

There are (3) of us. Please choose from the numbers below.

景色のいい席にしてください。

Could I have a seat with a view please?



食べ方がわかりません。

I don't know how to eat it.

テーブル席にしてください。

I would like to sit at a table please.



食べ残したものを持ち帰りたいです。

I would like to take my leftovers home.

会計

Payment

現金

Cash



クレジットカード

Credit Card



メニュー

Menu



おすすめ

Recommendation

人気

Popular

スプーン

Spoon



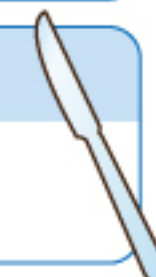
フォーク

Fork



ナイフ

Knife



グラス

Glass



お水

Water

取り皿

Side plate

塩

Salt

胡椒

Pepper

しょうゆ

Soy sauce



ウスターソース

Worcester Sauce

砂糖・ミルク

Sugar/milk

ドレッシング

Dressing

おかわり

Seconds

アレルギーがあります。

I have an allergy.



禁煙

Non Smoking



喫煙

Smoking



## 除きたい食材 Food to exclude

牛肉 Beef 	豚肉 Pork 	鶏肉 Chicken 	羊肉 Lamb 	魚 Fish 	海老 Shrimp 	カニ Crab 
ネギ Spring onion 	ニラ Leek 	らっきょう Shallots 	ニンニク Garlic 	あさつき Chives 	玉ねぎ Onion 	人参 Carrot 
じゃがいも Potato 	小麦 Wheat 	落花生 Peanuts 	大豆 Soybeans 	きのこ類 Mushrooms 	そば Soba noodles 	たまご Egg 
乳製品 Daily products 	チーズ Cheese 	はちみつ Honey 	アルコール Alcohol 	ワイン Wine 	カフェイン入り飲料 Caffeinated drinks 	辛味 Spicy

○

×

10

100

1000

10000

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9



# お店でのおもてなしのヒント



## 店頭での商品ディスプレイ

店頭で商品がディスプレイされていると、興味が沸きます。様々な商品の陳列や料理のディスプレイは効果的です。また、外国人にとって「何に使うか、わからない」ということも多いので、できれば使い方の解説などを準備しておくことより効果的です。金額表示は、算用数字を使いましょう。



## 写真撮影OK



日本での商店街歩きは、日本人にとっては日常風景でも、外国人にとって非日常風景です。自分が体験した非日常風景は写真に撮ったり、SNSに投稿してみたいものですね。お店や商品の写真撮影をOKすることで、各店の情報発信となります。



## 対面コミュニケーション

商店街ならではの対面販売は、日本人とのコミュニケーションを求めている外国人旅行者にはとても良い経験となります。サンプルの提供、商品の使い方説明、スモールプレゼントなどを使ったコミュニケーションや、「おすすめ(Recommend)」「人気(Popular, No.1)」などの商品説明を加えると、より効果的です。



## 店頭での外国語表記

外国人は入ってOKなのか? 歓迎されるのか? 旅行者は自分たちがお店に歓迎されているのかを見ています。店頭での歓迎(Welcome!)等の外国語表記が有効です。



## イートインのスペース

空きスペースを活用した休憩や買ったものを食べられるスペース(Eating space)の設置や、椅子やベンチの設置などちょっとした飲食スペースの設置は喜ばれます。



## 旅行者目線の販売方法

果物や総菜など、食べてみたいと思う旅行者は多い。一口サイズの総菜、カットされたカップフルーツなど、旅行者目線で、食べ歩きしやすい販売方法が有効です。



# 食材・食べものへの配慮は…



- 食材は、食物アレルギーによる「食べられないもの」に加えて、宗教や主義、食習慣による「食べないもの」への配慮が必要です。
- 自分のお店の料理が、どんな食材できているかを把握しておきましょう。

【食べないもの一例】 ※五葷(ごくん: ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)

宗教・習慣	肉	魚介類	乳製品	卵	野菜	アルコール	調味料・油
イスラム教徒	豚 適切な処理でない肉	ウナギ、イカ、タコ、貝類				全般	豚由来 漬け物などの発酵食品
ヒンドゥー教徒	牛・豚	全般		(食べない人もいる)	五葷※		肉・魚由来
ユダヤ教徒	豚・馬 適切な処理でない肉	ウナギ、イカ、タコ、エビ、カニ、貝	(肉類と乳製品の組み合わせはNG)				豚由来
ベジタリアン	全般	全般	(食べない人もいる)	全般	根菜類 五葷※		肉・魚由来

(出典:国土交通省北海道運輸局「外国人観光客ひとり歩き受入マニュアル」25頁より)



# チェックして使おう！インバウンド受け入れに、すぐ役立つウェブサイトやアプリ。

インバウンド受け入れの様々なシーンで使えるウェブサイトやスマートフォンアプリが整備されています。無料で利用できるものを紹介していますので、活用してみましょう。



会話で使える



## ●Voice Tra(ボイストラ)

多言語音声翻訳アプリ。国立研究開発法人 情報通信研究機構が提供。ダウンロード、利用はすべて無料です。話しかけたことを翻訳してくれます。使い方がわかりやすく31言語に対応。



小売業で使える



Japan. Shopping!

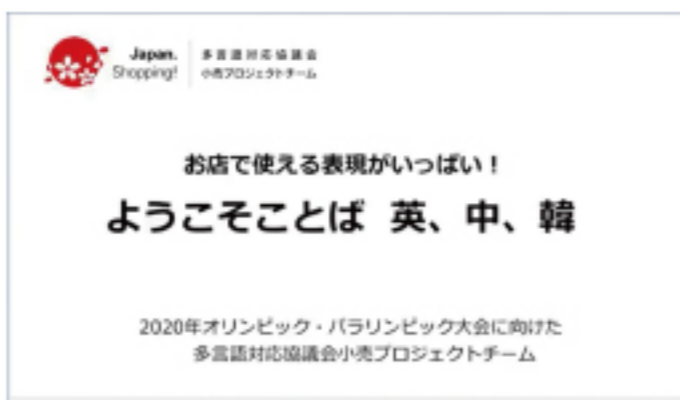


## ●小売業の多言語対応(ジャパンショッピングツーリズム協会ウェブサイト内)

多言語対応協議会小売プロジェクトチームの各種情報が掲載されたウェブサイト。「接客用語・フレーズ」の検索や、「店頭補助ツール」のダウンロードなどが無料で行えます。また、ようこそ言葉動画教材も提供しています。



お店で使える



## ●お店で使える表現がいっぱい！ようこそことば(動画教材)(2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会)

お店の接客で使える表現(英語、中国語、韓国・朝鮮語)を映像で学習できる動画も無料で見られます。



飲食店で使える



## ●TASTE OSAKA(テイストオオサカ)

大阪府が開設している飲食店の多言語メニューが簡単に作れる支援ウェブサイト。指差し会話シートやピクトグラムなどインバウンドをおもてなしする際のお役立ちツールや国別の食習慣の情報なども用意されています。



フリーで使える



## ●フリーイラスト

東大阪市では「ラグビーのまち」を応援する商業者のために、ラグビーにかかるフリーイラスト素材を制作しました。「No.1(一番人気)」や「HOT item(人気商品)」など、インバウンドの接客シーンですぐ使えるイラストも用意しています。

※掲載の内容は2018年12月時点のものであり、各情報(ウェブサイトやアプリを含む)については変更や公開を終了している場合があります。

2018年12月発行

協力:2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会小売プロジェクトチーム  
(株)大丸松坂屋セールスアソシエイツ、(株)Travel & Work

編集:一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会

発行:東大阪市経済部商業課