

外国語が話せなくてもできるインバウンド対応!

# 外国人客

飲食店編

# おもてなし ガイドブック



日本政策金融公庫  
国民生活事業

# 身近になってきた インバウンド

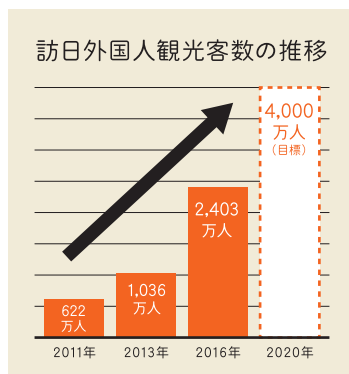


最近、よく耳にする「インバウンド」とは、外国から日本へ観光に来る訪日外国人観光客のこと。日本を訪れる外国人観光客は、この数年かつてないペースで増え続けています。外国人観光客が日本旅行でもっとも期待していることが「食」。日本は食のレベルが高いと、楽しみに来日します。一人ひとりのお客さまに満足していただくには、どのようにおもてなししたらいいのでしょうか。このガイドブックでお伝えしていきます。

# 2000万人突破！

## どんどん増える訪日外国人観光客

2016年の訪日外国人観光客数は、過去最高の2403万9000人を記録しました。2011年は622万人足らずでしたので、5年で約4倍に増えたことになります。日本政府も目標を、「2020年に4000万人」へと一気に倍増させ、訪日外国人観光客を増やすために様々な策を打ち出しています。その背景には、2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催決定や外国人観光客がもたらす経済効果への期待などがあります。



出典：日本政府観光局(JNTO)

# 日本は世界の人々が憧れる

## “グルメ大国”

外国人観光客が日本旅行で、もっとも期待していることが「食」です。世界中でブームとなっている日本食を食べることを楽しみに来日します。それはユネスコ無形文化遺産に登録された和食だけに限りません。ラーメンやB級グルメ、焼き鳥などの居酒屋メニューも大人気。イタリア料理、フランス料理、タイ料理といったエスニック料理にいたるまで、あらゆるジャンルで高いクオリティの「食」が味わえるグルメ大国・日本を楽しみに来日するのです。

訪日前にもっとも期待していたこと

1位 日本食を食べること

2位 ショッピング

3位 繁華街の街歩き

4位 自然・景勝地観光

5位 日本の酒を飲むこと

出典：観光庁「訪日外国人の消費動向」2016年10～12月期

# 一番大切なのは 「おもてなしの心」

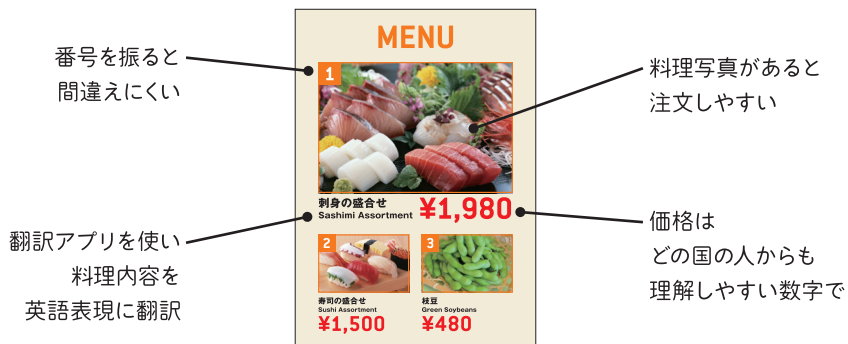


「美味しいものを食べて、飲んで、楽しむ」。お店を訪れるお客さまの目的は、外国人であろうと日本人であろうと同じです。外国の方が日本に来て「感激した」とよく口にするのが、礼儀正しい挨拶、丁寧なものの扱い方、親切な心づかいです。日本人が自然と行う「笑顔で丁寧な接客」は世界から高く評価されています。「お客様にうちの店で楽しんでもらいたい!」という前向きな気持ちが大切。たとえ言葉は通じなくとも、まっすぐな笑顔で思いやりを持って接客することが一番です。

## こんなものを用意しよう①

# 写真メニューでわかりやすく

料理の写真を載せておくと、お客さまは食べたい料理を自分で選ぶことができます。またメニューを店頭にも掲示しておくと、お店に入りやすくなります。



## こんなものを用意しよう②

# 店頭にも 歓迎の気持ちを

店頭で外国語で歓迎の気持ちを表示しておくと入店しやすくなります。また外国語メニューの用意、カード利用・不可なども表示しておくと親切です。



## こんなものを用意しよう③

# 指差しツールで コミュニケーション

外国のお客さまが来店した際に、伝えたい内容が多言語で掲載された指差しツールを利用すると、スムーズなコミュニケーションが可能になります。



# さあやってみよう! 笑顔とアイコンタクトで「おもてなし」

外国人のお客さまへのおもてなしの基本は、笑顔での心くばり。

日本人のお客さまへの接客と同じです。

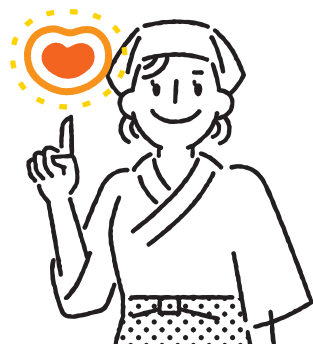
もう一つ、心がけたいのはアイコンタクト。

外国人のお客さまはアイコンタクトに慣れていません。

日本の文化である、目線を落として深くお辞儀をして

顔を上げた時に目を合わせてニコリ。

笑顔のおもてなしは、外国人のお客さまの心に残るでしょう。



来店

1

## 笑顔で目を見て「いらっしゃいませ」

外国人のお客さまへの接客も日本人をお迎えする時と同じく、笑顔が大切。  
困った顔や差別的な視線をお客さまは感じとります。

2

## 指差しツール + 身振りで明るく対応

言葉が通じない時は、便利な指差しツールを使いながら、  
身振り手振りで明るく対応。  
一生懸命対応しようとする気持ちは伝わります。

指差しコミュニケーション  
ツールが便利

案内

3

## アイコンタクトをしながら、相席は避けて案内

アイコンタクトをしながら席へご案内すると、「あなたを気にかけています」と  
いう気持ちが伝わり喜ばれます。外国人のお客さまは相席に慣れていません。  
できるだけ避けるようにしましょう。

4

## みんなが大好き、日本の“OSHIBORI”<sup>オシボリ</sup>

冬には温かく、夏には冷えたおしぼりは、まさに日本流おもてなしを象徴するものの一つ。ただし、素手で渡されるのを好まない人もいるので、袋入りで提供する方がいいでしょう。

オーダー

5

## 食べられないものをオーダー時にしっかり確認

宗教、文化の違い、アレルギーなどで「食べられないもの」「食べてはいけないもの」があります。食材のイラスト入りの指差しツールなどで、食べられないものを確実に把握しましょう。お酒のオーダーは、瓶やボトルを実際に見てもらいながらオーダーを受けるといいでしょう。中華圏のお客さまの中には、冷たすぎるビールを好まない方もいます。

指差しコミュニケーションツールが便利

食事中

6

## お客さまが不便を感じていないか、目配り・心配り

お客さまの立場に立って、目配り、心配りをします。お箸に慣れていない外国のお客さまにフォークやスプーン、ナイフ(欧米)、レンゲ(中華圏)をお持ちすると喜ばれます。

指差しコミュニケーションツールが便利

退店

7

## アイコンタクトと笑顔で伝える「ありがとう」

心を込め、目を見ながらお伝えする「ありがとうございました」「さようなら」。たとえ日本語であっても、温かい気持ちをお客さまに残すでしょう。

# ホッ 知っておけば安心 トラブル回避・対応術

接客の基本は「お客さまが何を求めている、何に困っているか」をくみ取ること。  
文化や習慣が違う外国のお客さまの間には、どのような苦情やトラブルが発生しやすいのか。事前にその対処法を知っておくことで対応もスムーズになります。



## ◆食べ物や飲み物を持ち込む

### ◆グループで一品しか注文しない…

あいまいな笑みや言葉ではなく「対応できること」「対応できないこと」を、明確に伝えることが大切。ただし、メンツを潰さないよう伝え方は配慮を。

指差しコミュニケーションツールが便利

## ◆メニューの写真と出てきた料理が違うとクレーム

添えてある野菜が異なる、料理の量が違うなど、ハッキリとものをいう外国の方からはクレームになる場合があります。「写真とは実際に異なることがありますのでご了承ください」との一文をメニューに載せておきましょう。

指差しコミュニケーションツールが便利

## ◆合計金額が違うと言われた

「お通し(付き出し)」は日本独自のシステムのため、トラブルになりがちです。税金、サービス料金、お通しなどで別料金が発生する場合はメニューの分かりやすい位置に明記しておきましょう。

指差しコミュニケーションツールが便利

## ◆クレジットカードが使えない

外国では日本よりクレジットカードが頻繁に使われている国があります。クレジットカードが使えると思い、日本円を持たずに来店するお客さまもいます。クレジットカードが使えない場合は、店頭に表示し、オーダーを受ける際も確認しましょう。

指差しコミュニケーションツールが便利



## ◆団体客に料理が遅いと怒られた



ツアーの自由時間に来店される団体客のお客さまは、スケジュールに余裕がないため、手早く食事を楽しみたいと思っている場合があります。すぐに提供できる料理をご案内するといいでしょう。

## ◆トイレの使い方がわからない…

和式トイレの使い方に戸惑われる外国のお客さまが多くいらっしゃいます。和式トイレの座り方、水を流すボタンの場所、使用後の紙は便器に流すなどの説明をわかりやすい場所に貼っておくと親切です。

## ◆ビュッフェで 食べきれないほど取る

中国では残すことが満足を意味するため、料理は多めに用意しましょう。取り過ぎを防ぐために「食べ残しが多い場合は、追加料金を徴収します」と掲示しておくのも有効です。

-  食べ残しが多い場合は、追加料金を徴収します。
-  如果剩菜还有很多，将收集额外的费用。

## ◆宗教上、禁じられているものを食べさせられた！

食文化、宗教、ポリシーの違いで食べてはいけないものがあります。ゼラチン、出汁、調味料などで使っているだけでダメな場合も。「ちょっとだけならいいだろう」という勝手な判断は禁物です。指差しツールや筆談、スマートフォンの翻訳機能などを利用して正確に把握しましょう。

宗教	肉	魚介類	その他の食材
イスラム教	●豚 ●血液	●イカ ●ウナギ ●タコ ●貝類	●アルコール ※みりんなど調味料に使われるものもNG ●ハラルミール以外の肉 ※ハラルミール:イスラムの教えに則った方法で処理をした肉
ヒンドゥー教	●牛 ●豚 ※肉全般がNGな人もいる	●全般 ※出汁などにも注意が必要	●五葷(ごくん)* ニンニク、ニラ、らっきょう、玉ねぎ、アサツキ ●豚、魚由来の調味料、スープ、ゼラチンなど ●生もの
ユダヤ教	●豚 ●うさぎ ●血液 ●馬	●イカ ●カニ ●タコ ●ウナギ ●エビ ●貝類	●乳製品と肉の組合せはNG チーズバーガーやクリームシチューなど ●豚由来の調味料、スープ、ゼラチンなど ●宗教上、適切な処理をしていない肉はNG

★五葷(ごくん)と呼ばれるこれらの5つの食材は、厳格な仏教徒も食すことを禁じられており、台湾などにも多い。

## ◆ベジタリアン(菜食主義者)

世界的にも増えているベジタリアン(菜食主義者)。インドでは国民の半数以上、イギリスでは2割弱、台湾では1割がベジタリアンです。魚は食べる人や、肉や魚介類、乳製品や卵も一切食べない人などベジタリアンにも種類があります。

# 各国の食にまつわる豆知識

日本を訪れる外国のお客さまは、母国にはない風景や文化を楽しみにいらしています。

ですから、必ずしも母国と同じおもてなしを期待しているとは限りません。

それでも、お客さまの国の知識を少しだけ知っておくと、心構えができ安心です。



## 中国

団体客だけでなく個人客も増加中  
メンツを重んじ上下関係を大切にするお国柄

中国では残すことが満足の意味なので、  
多めに盛り付ける。

食事の量は多め。  
時間をかけゆっくり楽しむ。

冷えたものは健康に良くないとの考えから料理やお弁当は温かいものを好む。  
ビールも常温を好む方も。

無理と思われることでも頼んでみる前向きな姿勢を持っているため、  
難しいことは丁寧に断りしながら臨機応変に対応。



## 韓国

20~30代の若い世代を中心に  
リピーターが多い

食事の際にお酒を飲む方が多く、日本では甲類焼酎とよばれるタイプを  
ストレートで飲むことが多い。冷えたビールも好き。

韓国ではお通し(付き出し)は無料で、おかわり自由が一般的。  
有料の場合は提供する際に説明を。

健康に良いものに関心が高く、  
料理や食材の機能を説明すると喜ばれる。

おかずはお箸で、ご飯はスプーンで食べる。



## 台湾

親日家が多く、リピーターも多い  
日本の文化や流行への関心も高い

食べたい分だけ食べることを好む傾向があるので、  
「おかわり」や「ビュッフェ」スタイルは人気。鍋料理も好きで真夏でも食べる。

10人に1人は  
ベジタリアン。

食事中的飲み物は冷たい水より  
温かいお茶かお湯が好まれる。

正座やあぐらが苦手なので、  
畳の上での食事はできれば避けたい。



## 香港

訪日リピート率No.1  
無駄な出費はしないが、気に入るとお金をかける

外食に慣れており美食家が多く、  
本場で食べる日本料理を楽しみに来日。

正座やあぐらが苦手なので、  
畳の上での食事はできれば避けたい。

食事中的飲み物は冷たい水より  
温かいお茶かお湯が好まれる。

香港では分煙が徹底されているため、  
食事中的喫煙を嫌う傾向。

チップの  
習慣がある。



## タイ

日本への関心が高く、訪日客増加中  
敬虔な仏教徒が多く、年長者を敬う

食事は冷たいものは好まないが、  
飲み物は基本的に冷たい水、ビールが主流。

食後に甘いものを食べることが好き。

辛味、甘味、酸味などの調和が美食の条件であるため、  
自分で加えられるよう香辛料を用意しておくが良い。

日本食や緑茶は健康に良いという  
イメージがあり、人気が高い。



## 欧米

個人旅行と長期滞在で訪日旅行  
“日本らしさ”がキーワード

盛り付けが美しく、低カロリーで  
健康的な日本料理への関心が高い。

食事の中に水や炭酸飲料、  
ビールやワインを飲む。日本酒も人気。

宗教上の理由などで  
食事制限がある方もいるので、  
事前に確認が必要。

ベジタリアンが多いため、  
ベジタリアン・メニューが  
あると良い。

「できる」「できない」の  
意思表示を  
はっきり伝えることが大切。



監修：株式会社 やまところ

発行：株式会社 日本政策金融公庫 国民生活事業本部 生活衛生融資部

〒100-0004 東京都千代田区大手町1-9-4 大手町フィナンシャルシティノースタワー

TEL:03-3270-1653 <https://www.jfc.go.jp/>

(平成29年4月発行)