

カチがあるまち宇佐。

Welcome to Usa City

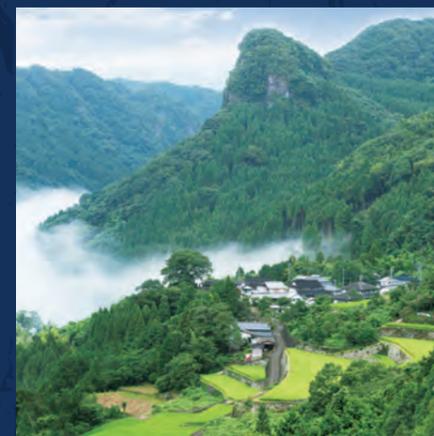
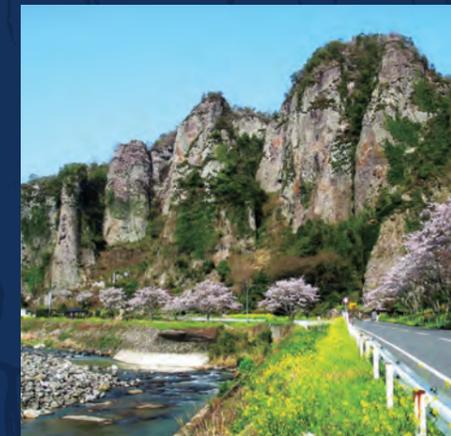
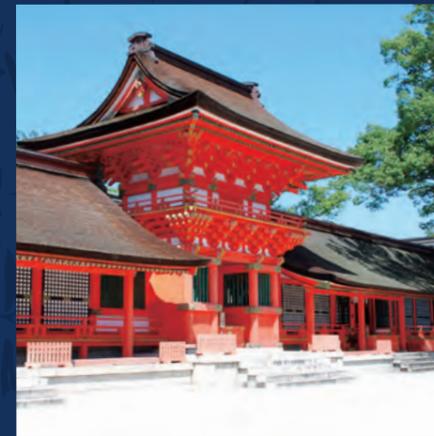
外国人観光客受入マニュアル



お問い合わせ先

大分県宇佐市役所 観光まちづくり課

TEL 0978-27-8171



はじめに

最近よく耳にする「インバウンド」。
インバウンドとは、訪日外国人旅行のことをいいます。

2016年には2403万人（日本政府観光協発表）を超える外国人が日本を訪れ、2020年の東京オリンピックに向けて更なる増加が見込まれています。

この流れは都市圏から徐々に地方にも波及し、宇佐市でもすでに注目が高まっています。市内の観光関係事業者の方々からは「どのように受け入れをしたら良いか？」といった声も寄せられています。

そこで、より良いサービスを提供するための基礎知識やオペレーションに役立つノウハウなど、インバウンド対策に活用できる実用的な情報を盛り込んだマニュアルを作製しました。

市民のみなさんが外国からのお客様をお迎えする際に、この「外国人観光客受入マニュアル」を活用し「これは便利！」と言ってもらえるようになれば幸いです。

外国人観光客受入マニュアル ～ Welcome to Usa City ～

序章 インバウンドについて 学ぶ前に

対応度チェックシート 4

第1章 インバウンドについて 学んでみよう

インバウンドの基本情報 10
インバウンドにおける「おもてなし」とは 12
どのくらいの外国人観光客が日本を訪れているのでしょうか？ 14
外国人に人気のスポット 16

第2章 外国との文化の違いを 理解しよう

各国・地域の特性 18
ケーススタディー 26
外国人から見た日本 28
海外におけるNG行動集 30
もしもトラブルが起きたら… 32
直撃インタビュー 33
外国人観光客のUsa旅 34
宇佐市内表示実例紹介 35
お役立ち情報 36

第3章 お役立ち多言語ツール

交通編 38
観光編 42
飲食編 46
物販編 50
宿泊・農泊編 54
体調編 58

序章

インバウンドについて 学ぶ前に



インバウンド対応度チェック

あなたの行動はどれですか？

次の7つの事例に遭遇したときに、該当するあなたの正直な気持ちと行動をA～Eの中から1つ選んでチェックしてください。
P7からの解説を参考に、あなたのインバウンド対応度をチェックしてみましょう。

1

宇佐駅のきっぷ売り場で並んでいると、あなたの前の外国人がきっぷ購入に困っています。

- A 「大丈夫ですか？お手伝いしましょうか？」と声をかける。
- B 駅員に伝え、対応をしてもらう。
- C 何も言わず、見本を見せる。
- D 無視。
- E 後ろに並んでいるあなた、イライラ。

宇佐神宮の手水舎で普通に手を洗っている外国人がいます。

- A “ダメ、NO”と注意する。
- B 正しい手水作法を説明し、その理由も教えてあげる。
- C アイコンタクトを取って、正しい見本を見せる。
- D 「外国人はマナーを守らないね」と友人と語る。
- E 外国人が手水舎を汚したと思ったので、清めない。



2

3

外国人のお客様に宇佐神宮の上宮を案内します。

- A 外国人が興味を持ちそうな建物や歴史などを説明する。
- B 参拝の作法を聞かれたので、やって見せる。
- C 「ここで参拝してください」と言う。
- D 宇佐神宮の参拝方法を見せるが、宗教が違うので強制的に参拝させない。
- E 相手の国の「神様」について聞く。

バイキング形式のレストランで、マナーの悪い外国人団体客と遭遇しました。



4

- A すぐに店を出て食事を断念する。
- B 今回は食事をしたが、もうその店には行かない。
- C 店員に「食事マナーが悪い外国人のお客を注意して」と言う。
- D バイキング方式がわからない外国人に利用方法を教えてあげる。
- E 相手は日本語がわからないと思って「外国人はマナーが悪いね」と言ってしまった。

5

あなたはタクシーの運転手です。外国人観光客におすすめ観光スポットに連れていくように頼まれました。

- A 自分がおすすめの〇〇に連れていく。
- B 〇〇までの料金を説明してから、連れていく。
- C 英語がわかる観光案内所に連れていく。
- D いくつかのプランを用意して、それぞれの料金とプラン内容を説明してから選んでもらう。
- E 英語がわからないので断る。

解説

P8で評価を確認しましょう。
現在のあなたのインバウンド対応はどうか？

あなたはホテルのフロント係です。
外国のお客様が来られた際に、
あなたは最初にどんな行動をとりますか？

6

- A 外見で判断し英語で「パスポート プリーズ」と声をかける。
- B 何も言わずに英語が話せるスタッフを呼ぶ。
- C 日本語で挨拶をする。
- D 英語はできないけど、積極的に対応する。
- E 英語表示があるホテル料金表を見せる。



7

あなたは飲食店のオーナーです。
外国人のお客様を増やしたいので
今後どのような対応をしますか？

- A 外国語を話せるスタッフを雇う。
- B クレジットカードが使えるようにする。
- C メニューに料理の写真を入れる。
- D ○○(国)のお客様がよく来るので、メニューに○○語の表示のみを入れる。
- E 外国人割引を作る。



宇佐市観光 PR キャラクター
うさからくん

評価：A◎ B○ C○ D△ E×

たとえ問題解決にならなくても、声を掛けられる事は相手にとってとても嬉しいこと。相手は受け入れてもらえていると感じる事で「日本人は親切だ」と好印象を与えることができる(良い思い出)。まずは声を掛ける事が重要。
また、外国語が話せなくても動作(ジェスチャー)や他の人に助けを求める事によって、解決できる事がある。

2

評価：A△ B◎ C○ D× E×

作法を説明するだけでなく、その理由を説明することによって相手に日本の文化を伝えるチャンスになる。
注意することは相手にとっても間違っていることを気付かせる大切な行動だが、注意だけだと、相手も理由がわからなく気分を害することがあるので作法をジェスチャーでも良いので伝えることが重要。

3

評価：A○ B○ C× D◎ E○

各国には色々な宗教があり、「神社に来たので(日本に来たので)」という理由で神社、お寺を当たり前のように参拝させることは避けた方が良い。
人によっては宗教はとても関心のある事柄なので、日本の神様、仏様などを話しお互いの宗教を知るチャンスになる。

4

評価：A△ B△ C○ D◎ E×

不満や悪口は、言葉がわからなくても伝わってしまうことがあるので注意したほうが良い。
マナー違反だと知らない外国人の方もいるので、動作(ジェスチャー)などを使って日本のマナーを教えてあげるのがベスト。

評価表

◎	もっともおすすめの行動
○	おすすめの行動
△	間違えた行動ではないが、時と場合によって相手に悪いイメージを与える行動
×	おすすめしない行動

5

評価：A△ B○ C○ D◎ E×

海外ではタクシーは比較的安く乗れるが、日本のタクシー料金は外国に比べると高額なため驚く外国人も多い。

その為1か所だけでなく、相手に選択肢を与えることで、相手も納得した上で選ぶことが可能になりトラブルを避けることができる。

言葉がわからなければ、わかる場所（観光案内所）などに託すことで対応することが望ましく、断ることは差別を受けたと悪印象を与えてしまうこともある。

6

評価：A× B× C○ D◎ E△

外国人の方は英語が話せるとは限らない。相手が英語で話しかけてこない限りはまず日本語で挨拶してお客様の反応を見て判断したほうが良い。

英語ができなくても、笑顔と「こんにちは」は世界共通なので、避けるのではなく積極的に話してみるのが第一歩。

7

評価：A○ B○ C◎ D× E×

クレジットカードの導入や従業員を雇うなど将来的には必要なことになるかもしれないが、費用もかかるので、手間がそれほどかからない万国共通の写真などを利用することが第一ステップとしては良い。

〇〇語だけのメニューは他の国の外国人が見た時に「自分の国は受け入れられていない」と受け取ってしまうことがあるので、英語と〇〇語を両方入れるのが望ましい。

「外国人割引」は外国人の逆差別になってしまう可能性もあり、また日本人が見ると「なぜ、外国人だけ」と悪印象を与えてしまう。外国人を特別扱いすることは基本的に必要ない。

評価表

◎	もっともおすすめの行動
○	おすすめの良い行動
△	間違えた行動ではないが、時と場合によって相手に悪いイメージを与える行動
×	おすすめしない行動

いかがでしたか？

現在の評価が「インバウンド」に対する意識の一つの目安になります。『外国人観光客受入マニュアル』を活用し、おもてなしの意識を高めていきましょう。

第1章 インバウンド について 学んでみよう

インバウンドの基本情報

インバウンドとは？

観光分野で使われる「インバウンド」という言葉は、外国から**日本を訪れる外国人**のことを指しています。

レジャーなどの観光だけでなく、ビジネスでの出張や国際会議で訪日する人、また日本にいる親戚や友人を訪れる人など、目的はさまざま。

そして、それらすべての外国人の方に対して事業を行うことを「インバウンドビジネス」と言います。



なぜインバウンド？

なぜ訪日外国人が注目されるのか？

■ 訪日外国人旅行消費額：2016年 約**3.7兆**

大きな
経済効果！

過去最高
を更新

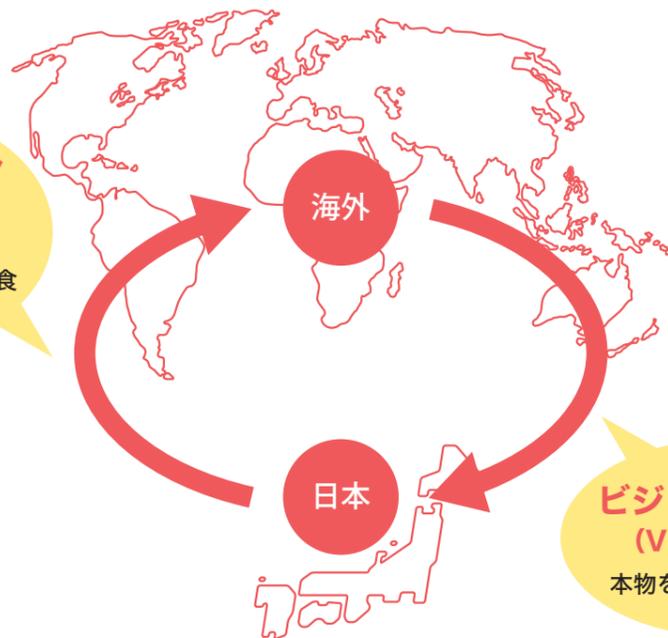
目標

政府が観光立国として力を入れている（予算、人材教育）
2020年には**8兆円**（2倍超）目標！

出典：観光庁

クールジャパン
(Cool Japan)

伝統文化・スポーツ・
POPカルチャー・日本食
日本の魅力発信



ビジットジャパン
(Visit Japan)

本物を日本で見たい！

参考：公益社団法人ツーリズム大分「インバウンド多言語表示マニュアル」

地方でのインバウンド観光 現状と課題

地方にとって、大きなメリットをもたらすインバウンド観光ですがその受け入れには、地域によってバラツキがあります。受け入れ促進が進まない大きな理由の一つとして、

インバウンドに対する「マイナスな意識」があります。

「外国人観光客はマナーが悪いと聞いている。」

「他の日本人観光客が減ってしまうのでは？」

「言葉の問題で外国人観光客と上手くコミュニケーションが取れないのでは？」など

上記のような、風評被害ともいえる、「マイナスな意識」を払しょくすることがまずは取り組まなければならない課題であると考えます。

外国人観光客受け入れにあたって大切なこと

① 目標を決めて、きちんと取り組むこと

自分がすぐできることからはじめ、目標に向かって進む。

② もっとも重要なのは「おもてなしのこころ」

言葉が通じていなくても、「日本人のおもてなしのこころ」が、外国人観光客にしっかりと伝わるのが大事です。

インバウンドにおける「おもてなし」とは…

1 「彼を知り己を知れば？百戦殆^{あやう}からず?!」

～現状を把握し、相手のことを知って交流を深めましょう～

2 「郷に入っても郷に従わなくてよい？」

～寛容な精神をもって気持ちよく相手を受け入れましょう～

インバウンドにおける「おもてなし」とは

おもてなし1

彼を知り己を知れば？百戦^{あやう}殆からず？！

～現状を把握し、相手のことを知って交流を深めましょう～

まず外国の文化や習慣を知ることによって、より良いサービスを提供することができます。多様性をもって、違う言葉、服装、マナーを受け入れることでお互いが気持ちよく過ごせます。相手のことを理解し交流を深めましょう。

次に、自分たちが「できること」と「できないこと」を把握することも大事です。外国人のお客様は臨機応変な対応を好まれますが、無理なリクエストに答える必要はありません。断る時には曖昧な言い方を避け、変な希望を持たせないことが重要です。外国人のお客様をおもてなしする時は特別扱いではなく柔軟な接客対応を心がけましょう。

\ココがポイント！／

①中国の温泉施設では水着の着用が決められているので、人前で裸になることに抵抗がある方が多くいます。大浴場に抵抗があるお客様には家族風呂を案内しましょう。

②インドの方は会話をする時よく首を横に振りますが、それは「そうですね」「いいですね」という意味で、日本の一般常識と全く違います。

③国の習慣によって時間にルーズな方もいます。外国人の方の対応をする時は、飛行機や電車の時間など遅れたらいけないものはきちんと伝える必要があります。食事の時間の場合は遅れる可能性を予想した上で、「〇時〇分までに食事を済ませてください、レストランは閉店しますよ」などと伝えることでお客様もゆっくり過ごせ、対応する側もストレスなくお互い楽しく接することができます。



おもてなし2

郷に入っても郷に従わなくてよい？

～寛容な精神をもって気持ちよく相手を受け入れましょう～

「郷に入っては郷に従え」（それがいやな人は来なくてよい）は、一理ありますが、絶対的な規範であるべきではありません。例えばハラール料理*を希望の方はほとんどの日本料理が食べられないため、日本での旅に大変苦労しています。日本に来てそのままの日本食を味わってもらうのではなく相手の宗教を尊重し、できる範囲で対応してあげると相手も喜びます。

「日本に来た人は日本の規範に従うのが当たり前」、「従うべき」というのは少し偏狭な見方であり、寛容な心とおもてなしの心をもって気持ちよく相手を受け入れましょう。

*ハラール料理とは：イスラムの決まりに則って食べることが許されている食品や料理のこと。豚はもちろん、豚と同様に不浄（重度ナジス）とされている犬、獲物を捕獲するための牙や爪がある虎・猫などの動物、きつつき、ロバ、ラバを食べることが禁止されているが、それ以外の肉であっても屠殺が正規の手順に従ったものでなければ食べられない。家畜の餌、屠畜方法、解体処理や輸送保管などにも厳しいルールがある。豚を禁忌とするのは肉だけでなく、豚に由来する医薬品や化粧品など（酵素やたんぱく質など）にまで及ぶこともある。一般的にアルコールはハラーム（禁止）になり、食品以外の用途ではアルコール消毒が問題となったこともある。考え方は人や国により、アルコール消毒が容認されているケースは存在する。など

引用：ウィキペディア

\ココがポイント！／

「宇佐神宮に来たので」という理由で当たり前のように参拝させるのではなく、参拝方法や由来を説明して日本の文化を理解してもらいます。



今後の国内イベント・スケジュール

2019年 ラグビーワールドカップ

開催期間：9/20-11/2(44日間)

大分県も会場

(予測) 来場者数：200万人(外国人41万人)

九州には27万人(外国人4万人)

*ラグビーワールドカップ2015(イギリス)
観戦者 250万人(外国人45万人)

2020年 東京オリンピック・パラリンピック

開催期間：7/24-8/9(17日間)

(予測) 来場者数：500万以上(外国人20~40万人)

*2016年 リオ・オリンピック(ブラジル)
観光客117万人 外国人 41万

2021年 関西ワールドマスタースゲームズ

開催期間：5/15-30(16日間)

*目標参加者5万人(外国人2万人)

出典：DBJ

大会期間中、大分県にも多数の外国人観光客の来県が予想されます。
「おもてなしのこころ」を持ってお迎えしましょう。

どのくらいの外国人観光客が日本を訪れている？

2015年 ▶ 約**1,973**万人
2016年 ▶ 約**2,403**万人



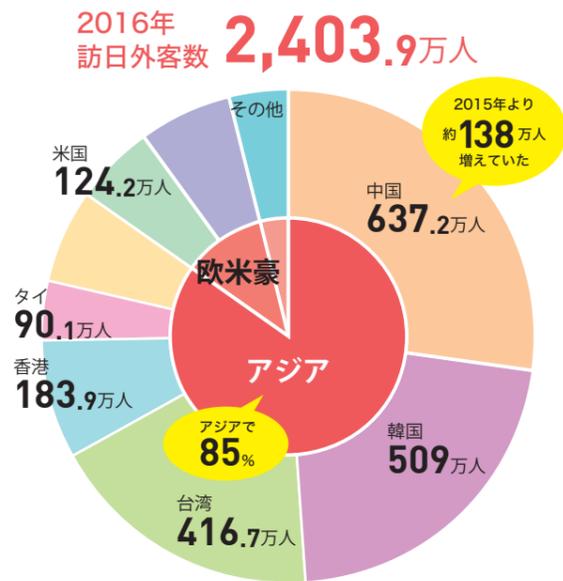
- 2020年「年間**4,000**万人」
- 2030年「年間**6,000**万人」

外国人観光客どこから来ている？

日本全体に、2016年の訪日外客数は前年比**22.9%増**の**2,403万9,000人**。過去最高を更新

国・地域別に見てみると…

1位 **中国** 2位 **韓国** 3位 **台湾**
香港やタイ、ベトナム、フィリピン、インドネシアなどの国や地域を含めると、実にアジアで全体の85%を占めています。



出典：日本政府観光局 訪日外客数のシェアの比較

訪日外客数（2015年、2016年、国・地域別）

	2015年	2016年	伸率(%)
総数	19,737,400	24,039,000	22.9
韓国	4,002,100	5,090,302	27.2
中国	4,993,800	6,372,948	27.6
台湾	3,677,100	4,167,504	13.3
香港	1,524,300	1,839,189	20.7
タイ	796,700	901,458	13.1
シンガポール	308,800	361,804	17.2
マレーシア	305,500	394,262	29.1
インドネシア	205,100	270,947	32.1
フィリピン	268,300	347,860	29.6
ベトナム	185,400	233,763	26.1
米国	1,033,200	1,242,702	20.3
英国	258,500	292,457	13.1
フランス	214,300	253,445	18.3

出典：日本政府観光局 訪日外客数のシェアの比較

急激に増えたのはなぜ？

- クルーズ船の寄港増加
- 航空路線の拡大
- 燃料サーチャージの値下がりによる航空運賃の低下
- これまでの継続的な訪日旅行プロモーションによる訪日旅行需要の拡大
- 円安による割安感の定着
- ビザの大幅緩和
- 消費税免税制度の拡充



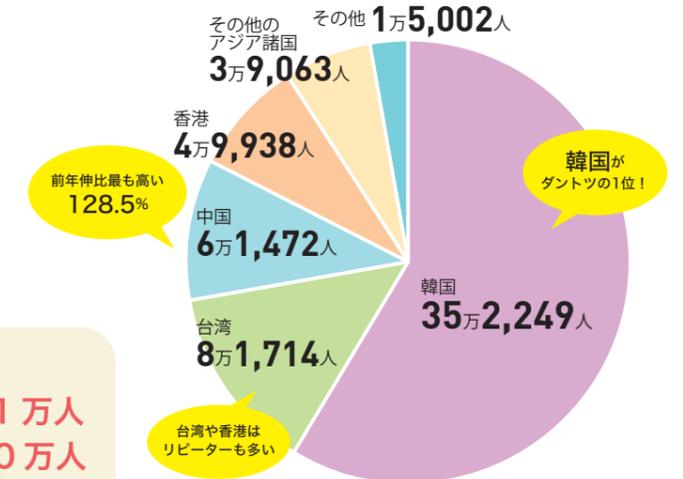
など

大分県に滞在している人が多い国や地域はどこ？

2016年県内の宿泊客でみると、総数**59万9,438人**、前年比**110%**とこちらも高い伸びを見せています。

大分県の外国人宿泊客数（2016年）
1位 **韓国 35.2万人** 3位 **中国 6.1万人**
2位 **台湾 8.2万人** 4位 **香港 5.0万人**

資料：大分県観光統計調査



出典：大分県観光統計調査 大分県の外国人宿泊客数と内訳（2016）

今後の予想

- 個人旅行者も増えて、地方観光に波及する
- アジアからの旅行者を中心に温泉だけを目的とした旅の割合が減る
- 海外旅行者が求めるキーワード
 - 「ユニークな経験」……… 例：ロボットレストラン、ロボットホテルなど
 - 「生活地」 …………… 例：農家民泊、グリーンツーリズムなど
 - 「情報収集がしやすい」… 例：スマホアプリ
 - 「自分だけの経験」……… 例：地元の方との交流

外国人に人気のスポット

外国人に人気の日本観光地ランキング(2016年)

- 1位 伏見稲荷大社 (京都)
- 2位 広島平和記念資料館 (広島)
- 3位 宮島 (広島)
- 4位 東大寺 (奈良)
- 5位 サムライ剣舞シアター (京都)
- 6位 新宿御苑 (東京)
- 7位 奈良公園 (奈良)
- 8位 金閣寺 (京都)
- 9位 アキバフクロウ (東京)
- 10位 清水寺 (京都)

出典：トリップアドバイザー

訪日中にしたいことランキング(韓国、台湾、香港、中国)

- 1位 日本食
- 2位 ショッピング(買い物)
- 3位 温泉
- 4位 自然・景勝地
- 5位 繁華街の街歩き

.....

〈番外〉

- 日本酒 (英国、豪州)
- テーマパーク (フィリピン)
- 歴史・伝統文化 (欧州+米国)

出典：観光庁 (2016年)

各国の旅行スタイルの特徴

韓国 滞在日数は少ないが、温泉やゴルフ、トレッキングなど明確な目的を持っている

中国 中国国内の旅行会社が主催する添乗員付きの団体旅行が主流

台湾 台湾は中華圏の流行発信地。個人旅行が増えてきている

香港 リピーター率が高い、体験型の旅行を好む

2016年11月に米国CNN(TV局)が選ぶ「日本の最も美しい場所」31選

大分県で2か所が選出されました。

- 宇佐神宮 (宇佐市)
- 別府ロープウェイ (別府市)

.....

31選の中には

- 姫路城 (兵庫)
- 金閣寺 (京都)
- 那智の滝 (和歌山)
- かわち藤園 (福岡) など

出典：CNN (2016年)



宇佐神宮

第2章 外国との 文化の違いを 理解しよう

各国・地域の特徴

韓国



言語

「韓国語」 文字はハングル
1/4は日本語と発音が似ている漢字からの由来する言葉
例: トシ(都市)、ジカン(時間)

気質

- 自己主張が強く、感情表現がストレート
- 儒教の教えが浸透したことや、軍隊生活の影響により
目上の人を敬い、家族や親族を大切にする

旅行傾向

- 週末短期旅行
- 個人旅行が主流

旅行シーズン

12月下旬～2月初旬 冬休み
2月中旬～2月下旬 春休み
7月中旬～8月中旬 夏休み

都道府県別訪問率(観光客)

1位	大阪府	31.2%
2位	福岡県	29.3%
3位	東京都	17.7%
4位	京都府	16.8%
5位	大分県	15.8%

(出典:観光庁「訪日外国人消費動向調査(平成27年版)」)

食事

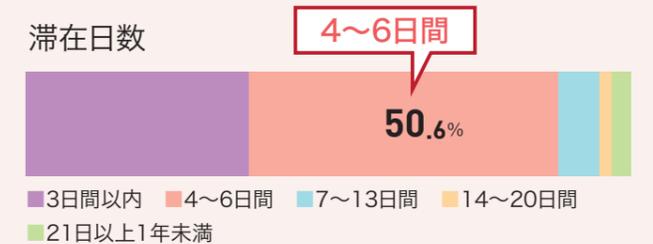
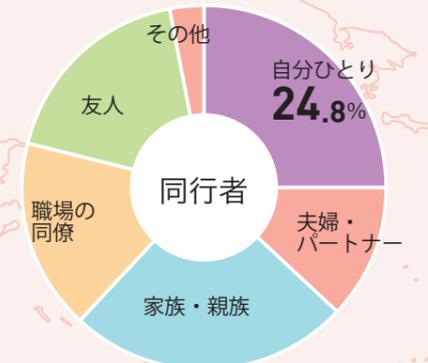
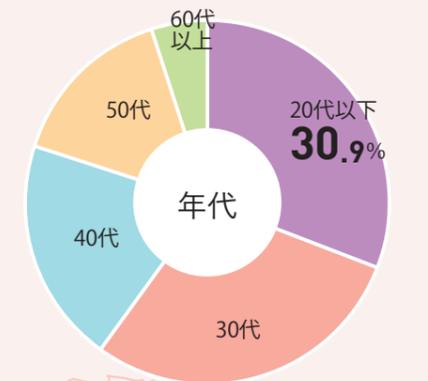
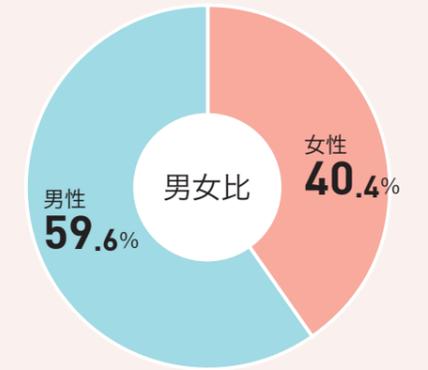
- 食事をしながらお酒を飲む人が多い
- 注文した料理以外に、キムチや漬物などの「つき出し」**が無料で提供されることが一般的**
- ひざを立てて食事をする

IT

- IT政策が進んでおり、若者だけでなく、中高年層にもスマートフォンが普及している→
無料Wi-Fiスポットの要望が多い
- **クレジットカード利用率が高い**

その他

- 美容と健康への関心が高い
- **赤字**で人の名前を書くのは韓国で亡くなった人を意味するため**敬遠する**
- 徴兵制度→上下関係が厳しいので**自分よりも年齢が上のスタッフ**から丁寧にサービスを受けることが観光客に感動を与えている



(出典:公益社団法人ツーリズム大分「インバウンド 多言語表示マニュアル」)

各国・地域の特徴

台湾



言語

「北京語(マンダリン)」 文字は繁体字^{ほんたいじ}

気質

- 四季や自然風景に魅力を感じ楽しむ人が多い
- 流行に敏感で、購買意欲が高い
- 海外旅行が好きで、親日家も多い

旅行傾向

- 穴場スポットや通好みの旅行スタイルが人気
- 訪日回数が多く、都市以外の地方にも行く人が多い

旅行シーズン

- 1月～2月 旧正月(約10日間)
- 3月～4月 花見シーズン
- 7月～8月末 夏休み
- 9月～11月 紅葉シーズン

都道府県別訪問率(観光客)

1位	東京都	33.7%
2位	千葉県	29.4%
3位	大阪府	28.7%
4位	京都府	18.8%
5位	北海道	14.7%
15位	大分県	4.4%

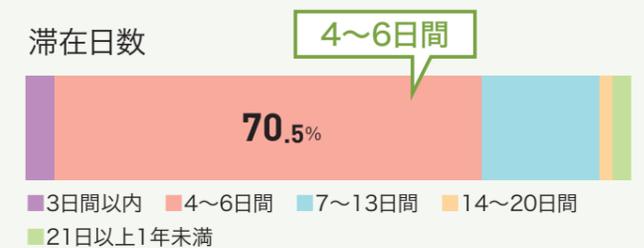
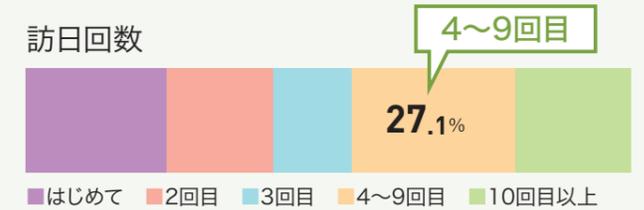
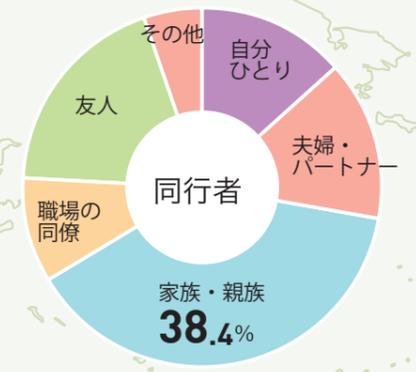
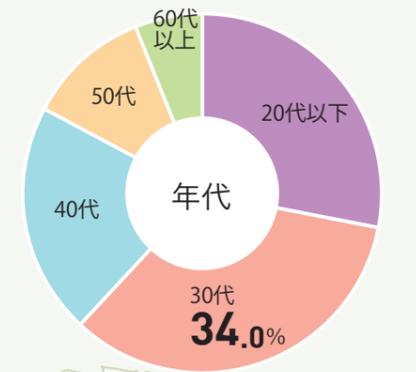
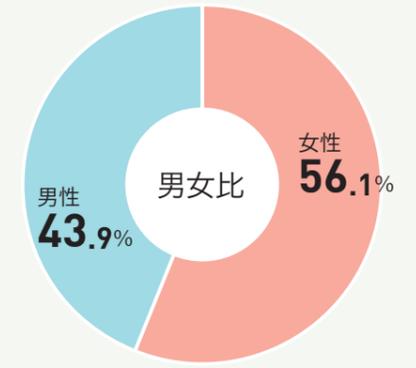
(出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査(平成27年版)」)

食事

- 「おかわり」「食べ放題」「無料」スタイルが人気
- 「台湾人は目で食べる」:ボリュームや品数を重視、最近は見た目も重視
- 日本の牛肉料理、焼肉が人気だが牛肉を食べない人も多い(理由:牛の目は人間の目に似ているという考えがあるため)
- 人口のおよそ1割がベジタリアン(精進料理も豊富)
- 豆腐や湯葉、豆乳は台湾でも一般的に好まれる
- 食事の時はお酒を飲む人が少ない(カラオケ、バー、パブなどで飲む)
- 冷たい弁当は好まない
- 鍋が大好き(年中食べる)
- 辛い物が好き(唐辛子、ワサビ)

その他

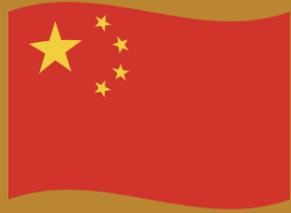
- 正座が苦手なので畳の上での食事は不得意
 - 日本通が多く、キャラクター商品にも詳しい
- 注意:日本語がわかる人も多いので言葉遣いに気を付けましょう
日本文化への理解は深いが基本ルールは提示し、説明する必要がある
- はっきりした色、POPなデザインが好き
 - 占いが好き
 - 太浴場が苦手



(出典：公益社団法人ツーリズム大分「インバウンド 多言語表示マニュアル」)

各国・地域の特徴

中国



言語

「北京語(マンダリン)」 文字は簡体字^{かんたいじ}

気質

- 一人っ子が多く、家族と子どもの絆が強い
そのため、家族と同居、または近所に住んでいることが多い
- マイペースな人が多い
- 愛国心が強い

旅行傾向

- 男女比はほぼ半々、20、30代が多い
- 団体ツアーが多い
- クルーズ船の利用が増えた(最近個人旅行者が増えている)

旅行シーズン

- 1月～2月 旧正月(約10日間)
- 3月～4月 花見シーズン
- 7月～8月末 夏休み
- 10月1日～1週間 国慶節(中国の建国記念日)

都道府県別訪問率(観光客)

1位	東京都	70.4%
2位	大阪府	65.1%
3位	千葉県	53.0%
4位	京都府	44.5%
5位	愛知県	25.3%
17位	大分県	0.8%

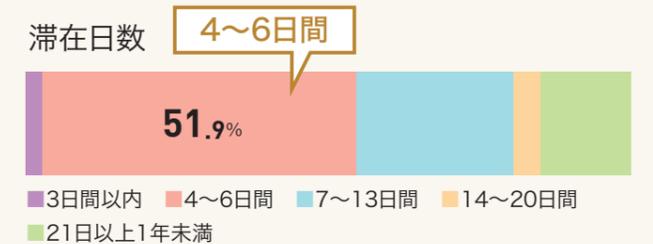
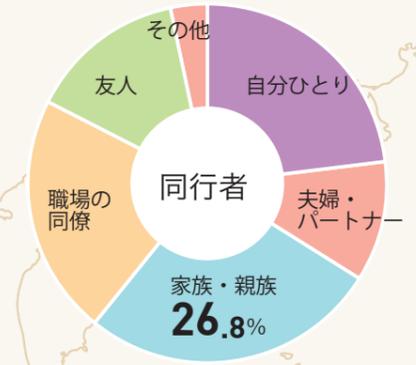
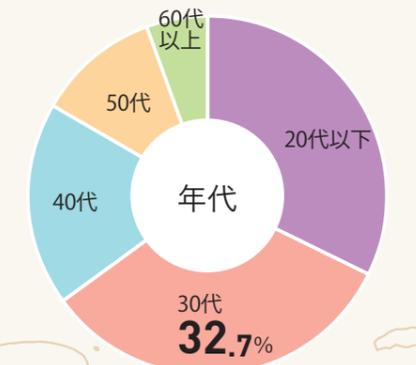
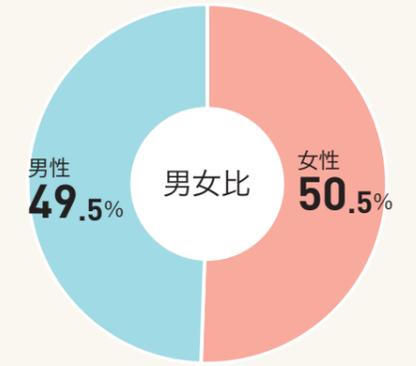
(出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査(平成27年版)」)

食事

- 食事の時間を重視し、ゆっくり楽しむ傾向がある
- 冷たい食べ物、飲み物は好まない
→食事中は温かいお茶を飲むことが多く、弁当に温かいスープ類をセットでつけると喜ばれる
- ビールは常温が好まれる
- 食事をしながらお酒を飲む人が多い
- 中国では残すことが満足の意味もあるので多めに注文する人が多い

その他

- 「80後(バーリンホウ)1980年代生まれ」「90後(ジョウリンホウ)1990年代生まれ」と呼ばれる世代は一人っ子政策の影響を受けた
→個性を重んじる、日本のアニメ、ファッションにも詳しい
- 親戚等へのお土産を大量に買う傾向がある
- 一般的に特別扱いされる事を好む
- お得感や「日本限定」「Made in Japan」などの限定品を好む
- 一般的に黄色の花を好まない(お葬式で使うため)

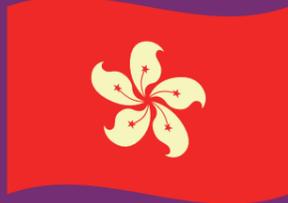


(出典：公益社団法人ツーリズム大分「インバウンド 多言語表示マニュアル」)



各国・地域の特徴

香港



言語

「カントン広東語、英語」 文字ははんたいじ繁体字

気質

- 好奇心旺盛で新しいことが好き
- 自分の意志をしっかりと持って、周りに左右されない
- 損得勘定をしっかりとすると同時に、好きなものにはお金を使う

旅行傾向

- 個人旅行者が多く、団体旅行者は少ない
- 主な移動手段は公共交通機関
→最近では北海道、九州などの地域ではレンタカーの利用が増えている(日本と同じ左側通行)
- 訪日回数が多く、都市以外の地方に行く人も多い

旅行シーズン

1月～2月 旧正月(約10日間) 7月～8月末 夏休み
3月～4月 イースター休暇 12月末 クリスマス休暇

都道府県別訪問率(観光客)

1位	大阪府	36.1%
2位	東京都	26.3%
3位	千葉県	23.4%
4位	京都府	19.8%
5位	沖縄県	16.3%
14位	大分県	3.9%

(出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査(平成27年版)」)

食事

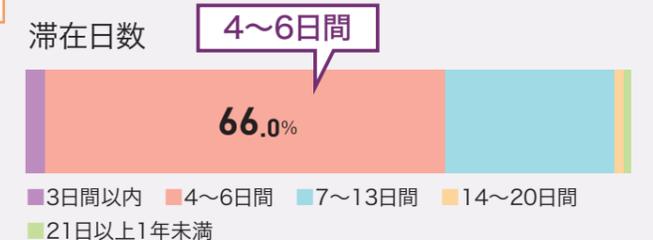
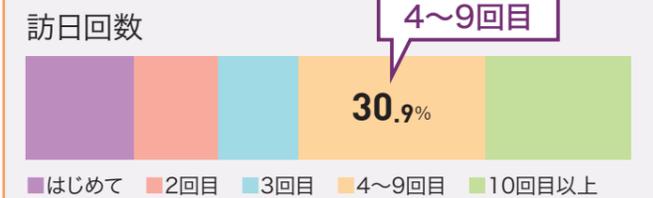
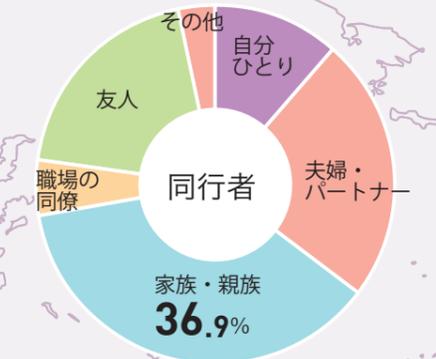
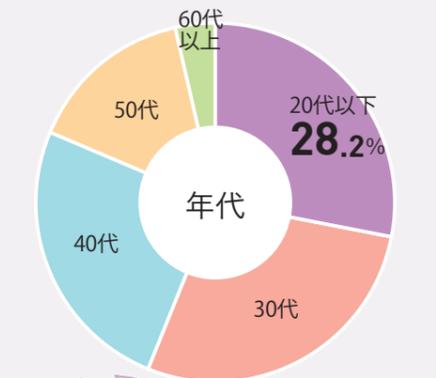
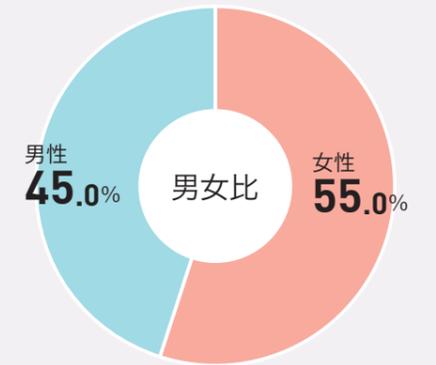
- 美食家が多くフランス料理、イタリア料理、日本料理が人気
ブランド和牛などが人気。ブランドへの注目度も高い
- 趣向を凝らした空間や、丁寧な接客を楽しめる店を好む
- 食事中はお酒を飲まない人が多く、お酒は食事の後に飲む
- 分煙が徹底されているので食事中の喫煙を嫌う

その他

- チップの習慣がある
- ファッションに敏感。日本・韓国ブランドが人気
- 男性は女性(スタッフ)に荷物を持たせない
(女性のカバンを持つ男性が多い)

簡体字と繁体字の違い

- 文字
簡体字 簡略化されたのが「簡体字」
国：中国、シンガポール、マレーシア
例：双叶之里(双葉の里)
繁体字 画数の多いのが「繁体字」
国：台湾、香港、マカオ
例：雙葉之里(雙葉の里)
- 話し言葉
北京語(普通語、マンダリン)/中国、台湾
広東語/香港、マカオ、中国南部の広東省、マレーシア
上海語/上海
- コメント
中華圏のお客が多い場合は、簡体字と繁体字両方のメニューやPOPなどを準備するとよい



(出典：公益社団法人ツーリズム大分「インバウンド 多言語表示マニュアル」)



ケーススタディー

「初めてのホストファミリー」

明日、イラン人の学生1名（男性・20歳・イスラム教徒）があなたの家に1泊2日で泊まりに来ることになりました。

●スケジュール(決定事項)

- 1日目 13:00 家に到着
- 15:00 一緒に宇佐神宮へ観光
- 2日目 10:00 出発

滞在中はホストファミリー（あなた）が自由に計画を組めます。さて、あなたはどのような準備をしますか？下記の記入欄に書き出してみましょう。

記入してみよう!

例：好きな日本料理を尋ねて用意する。

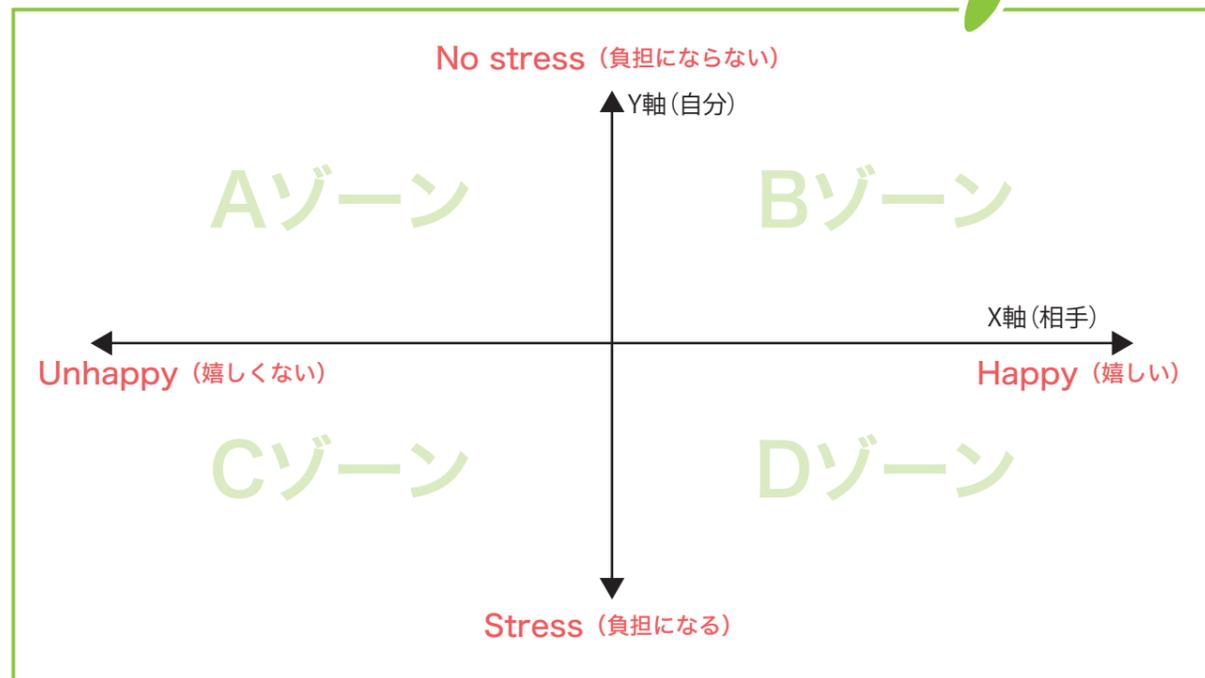
- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤

計画した準備事項を、今度は4つのゾーン別に分類してみましょう。

X軸：相手(ゲスト)がその準備で「Happy(嬉しい)」か「Unhappy(嬉しくない)」を分ける

Y軸：その準備を行動に移す時、自分は「Stress(負担になる)」か「No stress(負担にならない)」を分ける

記入してみよう!



解説

あなたの計画した準備事項はどのゾーンに当てはまりましたか？

●4つのゾーン解説

A
ゾーン

自分に負担は少ないが相手にとっては嬉しくないこともあり自己満足で終わってしまう

例：・温泉をすすめる ・布団を用意する ・和式のトイレを使ってもらう
結果：お客さんが来なくなる

B
ゾーン

相手も喜び、自分にも負担が少なくお互いが楽しい

例：・ウェルカムドリンクを用意する ・花を飾る ・イランの言葉で挨拶する
結果：最高のおもてなし

C
ゾーン

相手も不快を感じ、自分もストレスを感じるのでお互いに不幸

例：・分刻みのスケジュールを立てる
結果：改善する必要がある

D
ゾーン

相手は喜ぶが自分には負担がかかる

例：・ハラール料理を準備する ・個室を確保する ・英語のオリジナル観光案内文を用意する
結果：長続きしない

●総括 相手だけでなく、自分もハッピー(ストレスがない)なのが理想的なインバウンド対策(Bゾーン)
「ここを目指す」のを意識することが重要

例えば…

「布団を準備する」

外国人はベッドを普段利用しているケースが多いので、布団(畳)で寝る事によって、快適な睡眠が出来ない可能性もあるため相手がUnhappyに思うかもしれません。

しかし、家には布団があるが(自分はNo Stress)ベッドは用意できない

⇒Aゾーン【自己満足】

改善 相手に布団の良さや特徴(日本の文化)を伝える事により、相手がHappyに感じる可能性がある
⇒Bゾーン【最高のおもてなし】に近づけることができる

「ハラール料理を準備する」※今回の例はイスラム教徒のイラン人学生のため

ゲストはハラール料理が食べられるので相手はHappy

しかし、今まで作った事もなくハラール料理を調べるのは大変(自分はStress)

⇒Dゾーン【相手は喜ぶが自分には負担】

改善 自分が新しい事(ハラール料理)を学べる、世界が広がるとポジティブに思えば、少しStressが減る
⇒Bゾーン【最高のおもてなし】に近づけることができる

※ハラール料理とは：イスラムの決まりに則って食べることが許されている食品や料理のこと。豚はもちろん、豚と同様に不浄(重度ナジス)とされている犬、獲物を捕獲するための牙や爪がある虎・猫などの動物、きつつき、ロバ、ラバを食べることが禁止されているが、それ以外の肉であっても屠殺が正規の手順に従ったものでなければ食べられない。畜の餌、屠畜方法、解体処理や輸送保管などにも厳しいルールがある。豚を禁忌とするのは肉だけでなく、豚に由来する医薬品や化粧品など(酵素や蛋白質など)にまで及ぶこともある。一般的にアルコールはハラーム(禁止)になり、食品以外の用途ではアルコール消毒が問題となったこともある。考え方は人や国により、アルコール消毒が容認されているケースは存在する。など

引用：ウィキペディア

外国人から見た日本～外国人留学生の声～

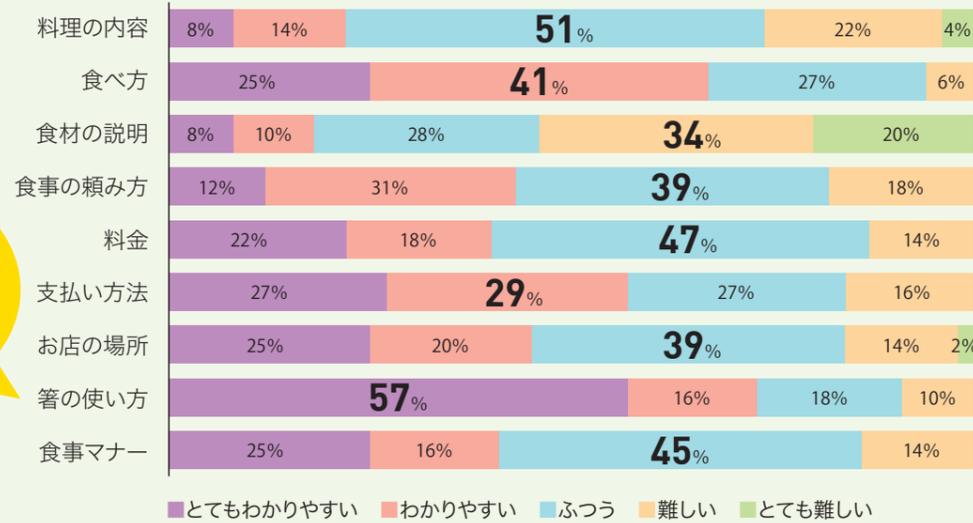
■ 実施日:2016年11月16日 ■ 実施場所:立命館アジア太平洋大学(APU)

■ アンケート回答者:14ヶ国50名の留学生

(インドネシア 中国 香港 フィリピン 台湾 オーストラリア
ベトナム スリランカ アメリカ 香港 バングラデッシュ イギリス
タイ フィリピン スリランカ アメリカ インド ドイツ)

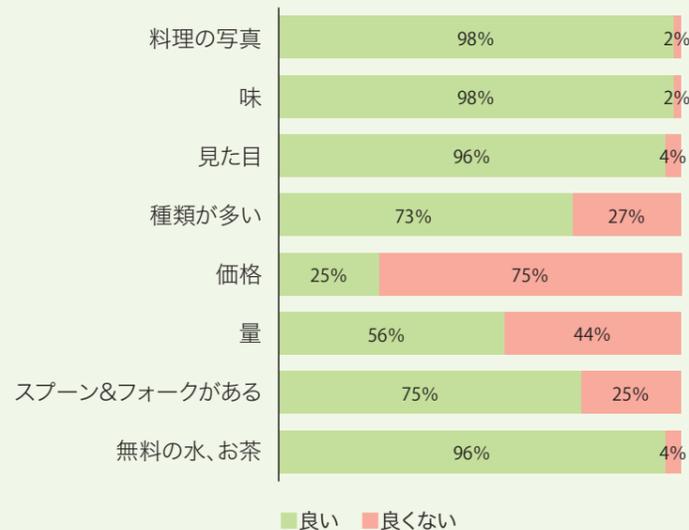
Q. 下記の項目をどのように感じましたか？

食事(日本のレストラン)について



アジア圏の方は箸を使える人が多いが、欧米圏の方には箸の使い方を提示する必要がある

良いと感じたサービス



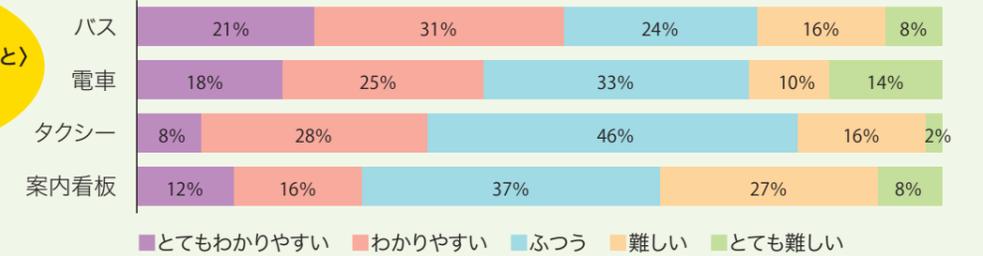
〈外国人が困っていること〉料理の内容説明やルールなど

〈外国人が困っていること〉価格が高い

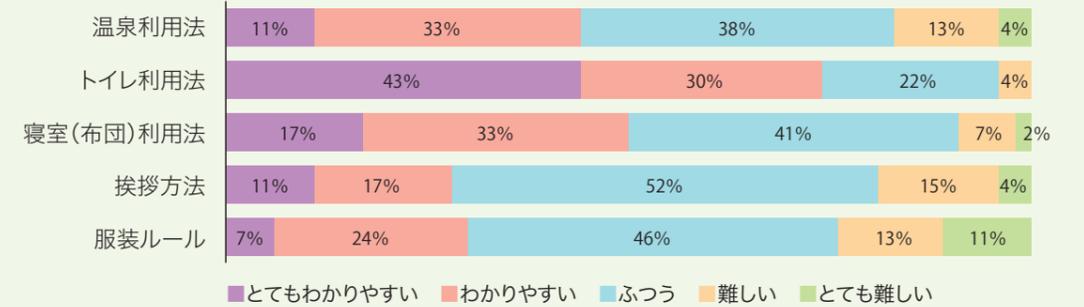
外国人留学生へ「日本での生活について」アンケート調査を実施しました。

交通機関

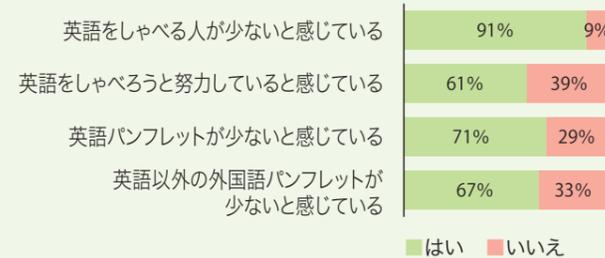
〈外国人が困っていること〉交通機関の利用方法



生活

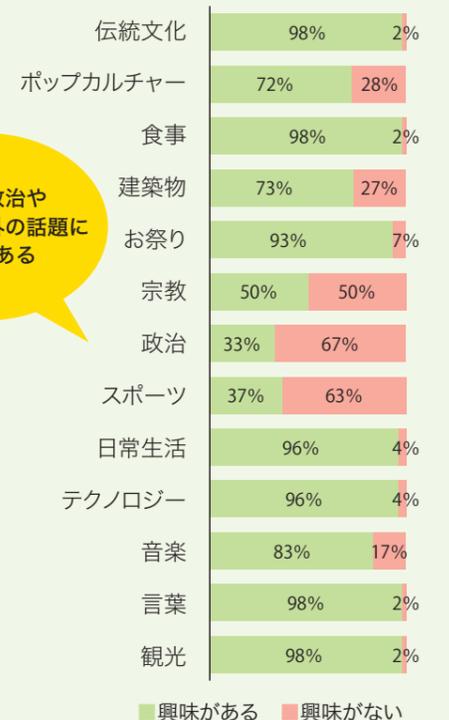


ことば



日本の興味がある項目

宗教、政治やスポーツ以外の話題に関心がある



日本人の性格

