

## 第1回 観光コミュニケーション研究会

---

外国人観光客への  
「おもてなし」とはなにか

コミュニケーション  
と文化

---

2015/10/24

東京外国語大学 教授

宇佐美まゆみ 氏

有限会社スマイルクリエイトカンパニー

代表取締役社長

みやざきおもてなし委員会 委員長

黒木浩一氏

東海大学 教授

加藤好崇 (司会)

“O-MO-TE-NA-SHI.”

—滝川クリステル

(2013年度 新語・流行語大賞)

「おもてなし」をグーグルで検索すると

約27,800,000件



"OMOTENASHI no OYADO" of Service

サービス・施設はこちら



上質なひとときを...  
あなたにご提供いたします。

おもてなしのお宿では、お客様が快適に楽しくお過ごし  
いただけるよう、さまざまなサービスや、カプセルホテル・  
お風呂・サウナなどの施設をご用意しております。上質な  
ひとときをお過ごしくださいませ...



おもてなし

[O · MO · TE · NA · SHI]



# 上杉おもてなし武将隊の紹介

400年の時を超え、上杉軍団が平成の世に甦る!



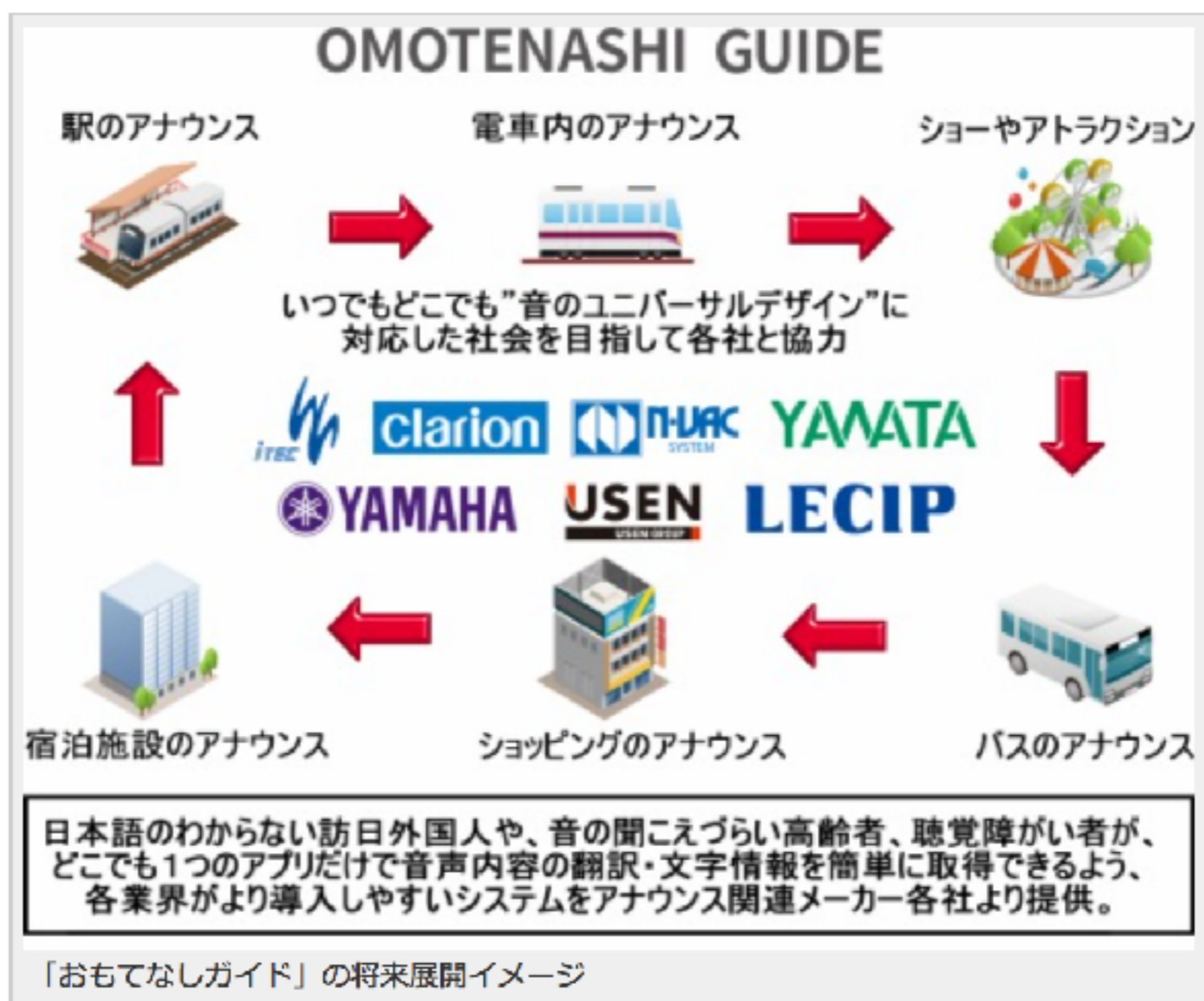
「義の心」を以って皆様をおもてなし致します!

「越後上越 上杉おもてなし武将隊」は、上杉謙信公の居城であった春日山城跡をはじめ、上越市内の観光施設やイベント会場等において観光客のおもてなしや演武（パフォーマンス）、上越市の観光PR活動を行います。



# 可聴域外の信号でガイドするヤマハの「おもてなしガイド」、駅や鉄道・バス車内のアナウンスで実用化へ実証実験

(2015/10/19 14:46)



和倉温泉 加賀屋

「もてなし係」

鹿児島 中園旅館

「残心」

# みやざきおもてなし向上委員会



# 日本の宿 おもてなし検定 ホームページ

## 言葉づかいに関する演習問題

お客様に対する言葉づかいとして、適切なものには「○」、不適切なものには「×」を付けなさい。

問1

お連れ様のご到着になりました。

お連れ様のご到着になりました。

問3

ウェルカムドリンクをお召し上がりになられましたら、お部屋にご案内いたします。

ウェルカムドリンクをお召し上がりになりましたら、お部屋にご案内いたします。

# 平成27年度第2回高知県おもてなし県民会議全体会 会議資料

## 「高知家」のおもてなし

- ①おもてなし気運の醸成（おもてなし県民活動を開催したり、おもてなしセミナーを開催・・・）
- ②美しい地域環境作り（トイレ・一斉清掃・・・）
- ③きめ細やかな観光情報の提供（医療・交通・ウェブサイト・・・）
- ④観光基盤の整備（無線LAN、免税店、メニュー・表記・・・）
- ⑤観光ガイドの育成（観光ガイド・おもてなしプロフェッショナル・・・）

# おもてなし簡単会話集

(公開2015年8月12日)

## 宿泊フレーズ集

### お名前を書いてください

英語

Please write your name.

プリーズ ライト ヨア ネイム

中国語[繁体字]

請寫下您的名字。

チン シェ シャ ニン ディ ミンズー

中国語[簡体字]

请写下姓名。

チン シェ シャー シンミン

韓国語

성함을 써 주십시오.

ソンハムル ッソ ジュシプシオ

### パスポートを見せてください

英語

Please show me your passport.

プリーズ ショウ ミー ヨア パスポート

中国語[繁体字]

請出示您的護照。

チン チュシー ニン ディ フー チャオ

中国語[簡体字]

请出示护照。

チン チュシフー チャオ

韓国語

여권을 보여 주십시오.

ヨクォンヌル ボヨ ジュシプシオ

### お支払いはカードですか、現金ですか？

英語

Is the payment by credit card or by cash?

イズ ザ ペイメント バイ クレジットカード オア バイ キャッシュ?

中国語[繁体字]

請問您要刷卡還是付現金？

チン ウェン ニン イャオ シュア カー ハイ シー フー シエン ジン

中国語[簡体字]

是用卡支付，还是现金？

シヨン カジフ、ハイ シ シエン ジン?

韓国語

카드로 지불하시겠습니까? 현금으로 지불하시겠습니까?

カドロ ジブルハシゲッスムニカ? ヒョングムロ ジブルハシゲッスムニカ?

### これは部屋の鍵です。

英語

This is the room key.

ディス イズ ザ ルーム キー

中国語[繁体字]

這是房間的鑰匙。

ジャー シー ファン ジエン ディ ユエ シー

中国語[簡体字]

这是房间的钥匙

ヂョシ ファン ジエン ダ ヤオシ

韓国語

룸키입니다.

ルムキムニダ

### 申し訳ありませんがそれはできません

英語

I am very sorry, but that is not available.

アイアム ベリー ソーリー、バット イット イズ ノット アベイラブル

中国語[繁体字]

對不起，那是不行的。

ドウェイブー チー ナー シー ブー シン ディ

中国語[簡体字]

非常抱歉，这个办不到。

フェイ チャン バオ チェン、ヂョゴバン ブー ダオ

韓国語

죄송합니다만 그것은 어렵습니다.

ジェソハンミダマン、グゴスン オリョップスムニダ

### これは有料です。

英語

You have to pay for this.

ユー ハブ トゥ ペイ フォー ディス

中国語[繁体字]

這是要收費的。

ジャー シー イャオ ショウ フェイ ディ

中国語[簡体字]

这是收费的

ヂョシ ショウ フェダ

韓国語

이것은 유료서비스입니다.

イゴスン ユリョソビスイムニダ

### これは無料です。

英語

This is for free.

ディス イズ フォー フリー

中国語[繁体字]

這是免費的。

ジャー シー ミエン フェイ ディ

中国語[簡体字]

这是免费的。

ヂョシ ミエ フェダ

韓国語

이것은 무료서비스입니다.

イゴスン ムリョソビスイムニダ

### こちらどうぞ

英語

This way, please.

ディス ウエイ プリーズ

中国語[繁体字]

請往這邊。

チン ワン ジャー ビエン

中国語[簡体字]

这边请。

ヂョ ビエン チン

韓国語

이쪽으로 오십시오.

イチチョグロ オシッブシオ



施設	所在地	時期	その他（外国人旅行者の割合等）
F	神奈川県	2012/3&6 &11	JIG, LP掲載, YŌKOSO! JAPAN大使, かながわ観光大賞, 9割, 欧米系FIT中心
S	東京都	2012/7	元JIG, LP掲載, YŌKOSO! JAPAN大使 (2009), 体験談の書籍, 9割, 欧米系FIT中心
K	京都府	2012/7	JIG, TA2012WINNER, 8割, 欧米系FIT中心
Hi	京都府	2012/7	JIG (理事), テレビ放送 (日本), ドイツの雑誌に掲載, 9割, 欧米系FIT中心
Mo	京都府	2014/2	LP掲載, Mic掲載, 8割 (オフシーズン), 欧米系FIT中心
Ma	奈良県	2014/2	JIG, Mic掲載, 奈良県インバウンド委員長, 8割, 欧米系FIT中心
Ho	大阪府	2013/1	JIG, Mic掲載, 1割, 欧米系FIT中心
Ba	宮城県	2013/11	JIG, LP掲載, 1~2割, 欧米系FIT中心
Be	宮城県	2013/11	JIG, LP掲載, 1~2割, 欧米系FIT中心
N	鹿児島県	2015/6	元JIG, LP掲載, 9割, 欧米系FIT中心、

外国人観光客の  
日本の社会文化的知識不足

+

好奇心



「会話量の増大」

客-宿関係から人-人関係へ



「ポジティブ・ポラライトネス化」

# 外国人観光客の 多様性へ



「事前調整行動から事後調整行動へ」

**日本人母語場面の  
「おもてなし」**

**異文化接触場面の  
「オモテナシ」**



# 火災を出さないために

In order to  
화재를 내지 않  
為了防止火災  
Cómo evitar  
Pour ne pas

# 火災が発生したとき、または発見したら

should you discover

入浴するときは、次のことに注意しましょう。 人浴時，请注意下列事項  
 Please Remember قابل توجه!  
 목욕할 때에는 다음과 같이 주의해 주십시오. Por Favor, Recordar-se  
 Be careful. یاد رکھتے

## ◎たばこの不始

歩きながらの

Cigarettes are the  
Do not smoke while

담배불이 호불(여  
걸어 다닐 때에는

吸烟者不注意時，常  
火災原由。

Los cigarrillos son  
hoteles.  
No fume andando.

Les incendies son  
cigarettes non éte  
Ne fumez pas en

## ◎ベッドではた

Do not smoke in  
침대에서는 담배

請勿躺在床上吸煙

Ne fume en la ca  
Ne fumez pas au

## ◎吸いからは

Do not put cigar  
담배나 쓰레기를

請勿把煙灰仍到池

Ne echo cenizas  
Ne jetez pas les  
cerbeille a papier

PLEASE KEEP  
THE DOOR  
CLOSED TO  
PREVENT WARM  
AIR ESCAPING.  
THANK YOU



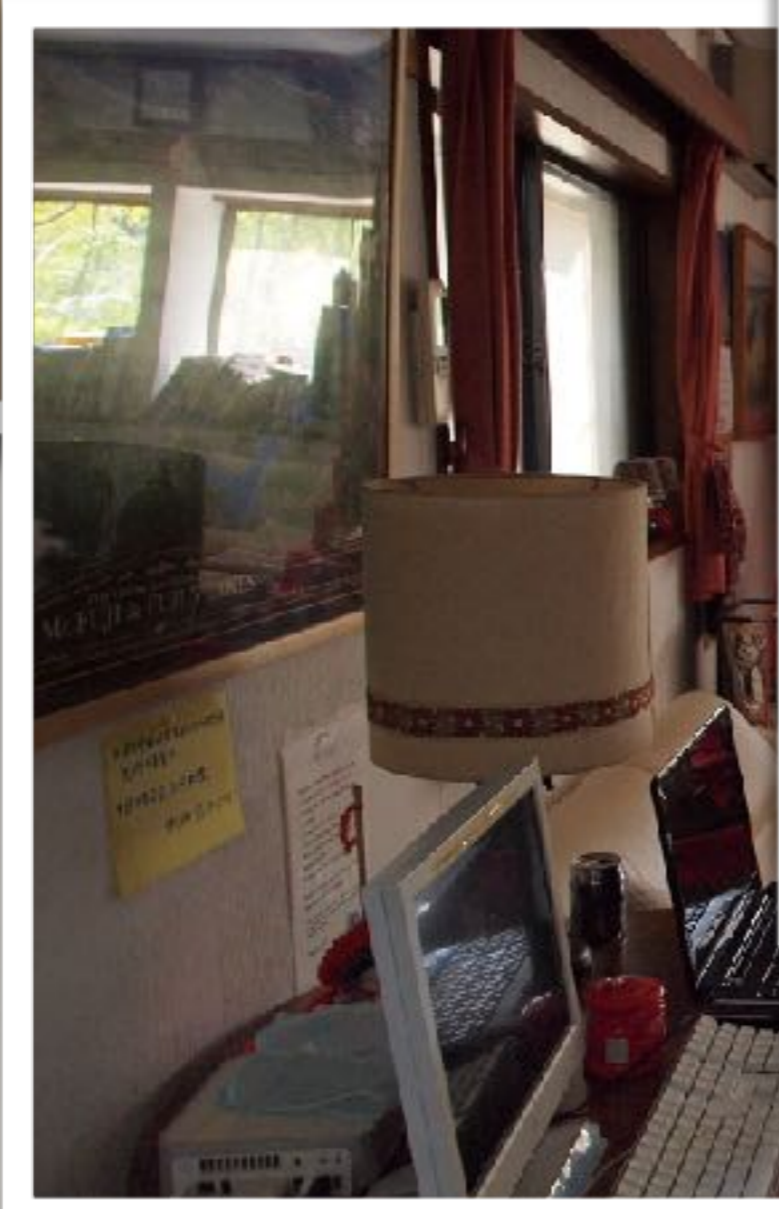
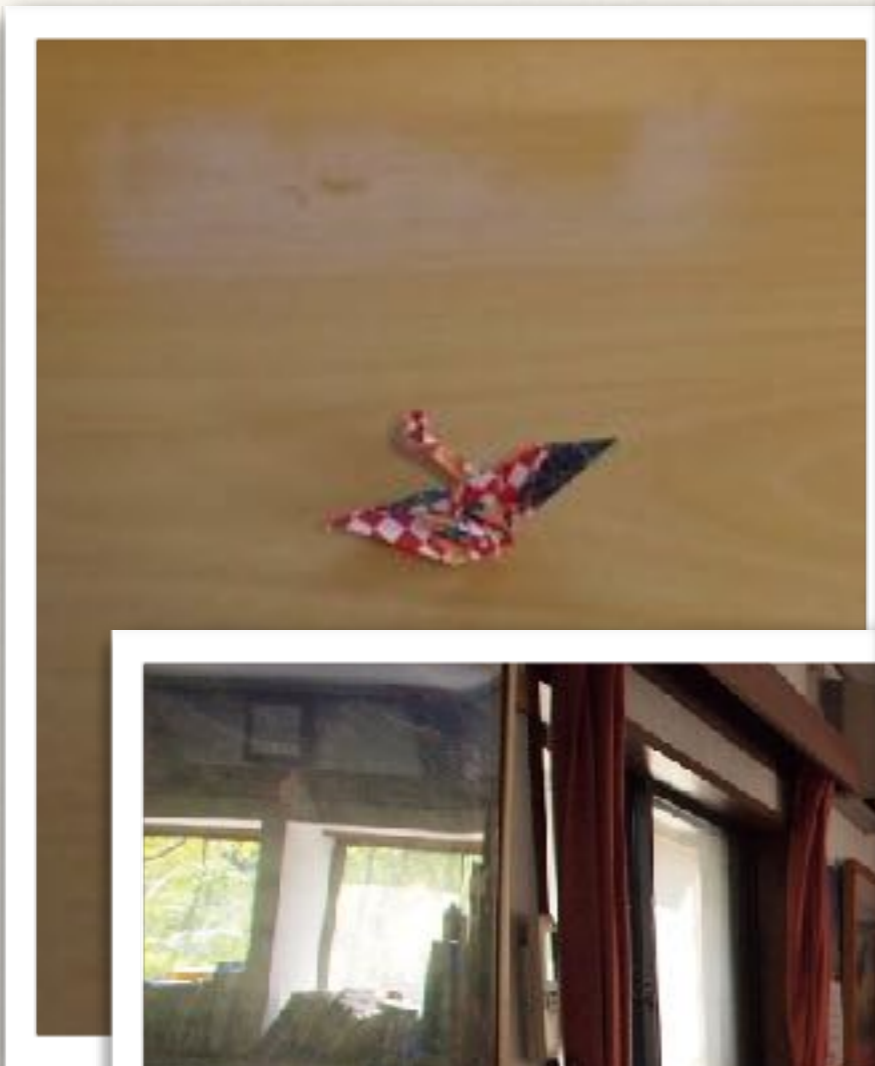
★ 進入脫衣室之前，請用毛巾擦干  
濕濕的身體。

★ 請不要把浴池裡的塞子拔掉，  
避免溫泉流下去。

謝謝您的合作！

**Please don't put the  
towels or anything  
else in the hot spring.**





BEFORE USING  
THE OUTDOOR BATH 湯

• Please call for staffs (or call #49) if the hot spring is still occupied when your turn comes.  
• Please put your reservation magnet on blanks only.

15:00~		
15:30~		
16:00~		
16:30~		
17:00~		
17:30~		
18:00~		
18:30~		
19:00~		
19:30~		
20:00~	COSMOS	
20:30~		
21:00~	③	
21:30~	⑧	
22:00~		
22:30~		

KABUKI ①  
NIKKO ②  
HAKONE  
NINJA  
FUJI ⑤  
SAKURA  
BUNRAKU ⑦  
KYOTO ⑧

3/27 (Tue) MORNING

7:00~	④
7:30~	
8:00~	





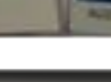
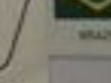
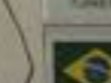
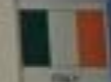


when you go out

Itte kimasu  
行きます。  
(Bye for now!)

when you come back

Tadaini!  
ただいま。  
(Hi, I'm back!)



---

# 接 遇

---

- ❖ 「狭義には、訪れる観光客を迎え入れ、人間的接触を通じてもてなし、満足させるサービスを提供することにより、観光地や観光施設の利用価値を高める顧客対応活動をいう。広義には訪れる観光客に対する接客態度や歓待の姿勢、サービス・スキル、さらには観光客の受け入れ体制や観光客の便宜を図るためのさまざまな制度や措置など、観光客を迎え入れ、これに対応することに関わる広義のことからを含む」

問2

ご用件を承らせていただきます。  
ご用件をお承りいたします。

ご用件を承ります。



私は英語が分かりません。下記の文と単語を指で示してお申し付けください。

**I don't understand English. Could you please point to the phrases and words below?**  
アイ ドント アンダerstand イングリッシュ. クヰジャー プリーズ ポイント トゥ  
ザ フレイズイズ アンド ワーズ ヒロウ?



### Check-in & Check-out チェックイン・チェックアウト

本日予約しています。

**I have a reservation for today.**

アイ ハヴ ア リザヴェイション フォー トゥデイ

ご予約はありますか？

**Do you have a reservation?**

ドゥ ユー ハヴ ア リザヴェイション？

今晚泊られますか？

**Do you have a room for tonight?**

ドゥ ユー ハヴ ア ルーム フォー トゥナイ？

ご予約のお名前は？

**What name is the reservation in?**

ワット ネイム イズ ザ リザヴェイション イン？

～は何時ですか？

**What time is ~ ?**

ワットタイム イズ ~？

何泊ですか？

**How many nights?**

ハウ メニィ ナイツ？

何名様ですか？

**How many people?**

ハウ メニィ ピープル？

チェックイン  
check-in

チェックアウト  
check-out

シングル  
single

ツイン  
twin

空室  
vacancies

朝食  
breakfast

ダブル  
double

和室  
Japanese-style room

満室  
no vacancies

夕食  
dinner

### At the checkout 会計

～はいくらですか？

**How much is ~ ?**

ハウ マッチ イズ ~？

税込み～円です。

**~ yen including tax.**

～エン インクルーディング タックス

～は使えますか？

**Do you accept ~?**

ドゥ ユー アクセプト ~？

～が使えます。

**We accept ~.**

ウィ アクセプト

クレジットカード  
credit cards

トラベラーズチェック  
traveler's checks

デビットカード  
debit cards

おつり  
change

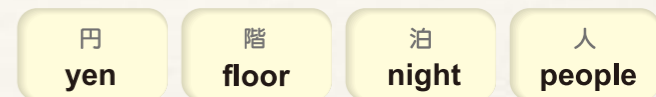
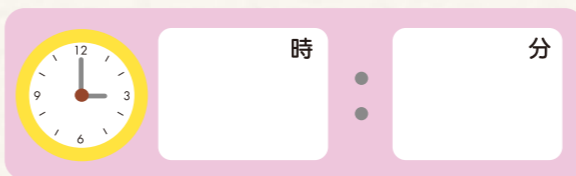
現金  
cash

米ドル  
US dollars

クーポン  
coupons

領収書  
receipt

※日本では8%の消費税がかかります。  
※There is a 8% consumption tax in Japan.



どうしましたか？

**May I help you?**

メイ アイ ヘルプ ユー？

困っています。なぜなら～

**I have a problem. Because ~**

アイ ハヴ ア プロブレム ビコウズ～



落とし物をした  
I've lost my belongings.

壊れた  
It's broken.

部屋に鍵を置いたまま  
ドアを閉めた  
I've locked myself  
out of my room.

やけどをした  
I've burnt myself.

盗まれた  
I've had my belongings stolen.

乗り遅れた  
I missed the bus  
(train/plane).

怪我をした  
I'm injured.

気分が悪い  
I feel sick.



失くす

lost  
ロスト

置き忘れ

left  
レフト

寒い/冷たい

cold  
コールド

暑い/熱い

hot  
ホット

病気

ill  
イル

うるさい

noisy  
ノイズィー

鍵

key  
キー



貴重品

valuables  
ヴァリュアブル

発熱

fever  
フィーヴァー

薬

medicine  
メディシン



入湯税

bathing tax  
ベイズィング タックス

サービス料

service tax  
サーヴィス タックス

通話料

phone charges  
フォン チャージ

FAX

fax  
ファクス

コピー

copy  
コピー

モーニングコール

morning call  
モーニング コール

インターネット

Internet  
インターネット



郵便

mail  
メール



両替

exchange  
エクスチェンジ

禁煙ルーム

no-smoking room  
ノースモウキング ルーム