外国語が話せなくても、指を差すだけで簡単コミュニケーション

「外国人おもてなしシート」の使い方

TOUCH & TALK

十勝を訪れる外国人観光客の方々に快適に旅を楽しんでいただくため、外国語が話せなくても指を差すだけで接客対応ができる「外国人おもてなしシート」を作成いたしました。レジ等に常備し、ぜひご活用ください。

シートの種類

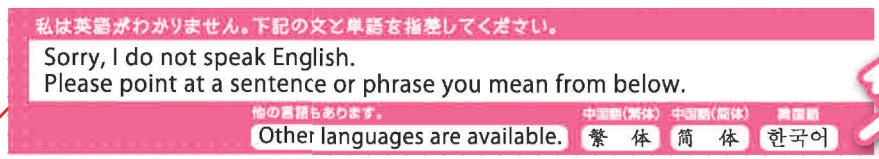
飲食編・買物編・宿泊編・バス編・タクシー編と、接客シーン別に必要な基本会話フレーズを掲載しました。

飲食 / 買物 / 宿泊 / バス / タクシー

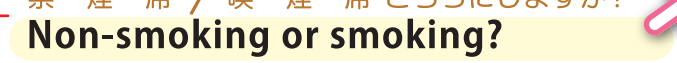
英語 English / 中国語(繁体) 繁体 / 中国語(簡体) 简体 / 韓国語 한국어 の4つの言語に対応しています。

使い方

お客様に合わせた言語シートを用意し、その言語が話せない旨を指差しで伝えます。お客様の言語がわからないときは、英語／中国語(繁体)／中国語(簡体)／韓国語のいずれかを指差していただきましょう。



シートを使って質問事項に指を差し、相手にも指を差して答えてもらいます。



質問事項は指を差しやすいよう、区分けしてあります。

- 左側 がスタッフが指を差す事項
- 右側 がお客様が指を差す事項
- 下部 がスタッフ・お客様の双方が指を差す事項

(シチュエーション・ジャンルごとにも区分けしています。)

笑顔で指を差し“おもてなし”しましょう!

飲食編 用語補足

①ベジタリアン： 肉や魚などの動物性食品をとらず、野菜豆類などの植物性食品を中心にとる人。①肉、魚だけを食べない(卵、乳製品は食べる) ②肉、魚、卵は食べないが、乳製品は食べる ③卵、乳製品等も含め一切の動物性食品を食べない等、人によって食べられないものが異なるので、その都度確認したほうがよいでしょう。

②イスラム教徒： イスラム教の信者で、宗教上、豚肉・アルコール等の特定の食材を口にすることが禁じられている。牛肉や鶏肉でも、原則イスラム教のルールで許可されたもの(ハラル)でないと食べられない等、様々な制約があるため注意が必要です。

※お客様が上記用語に指を差した場合は、提供する食品にご注意ください。

十勝外国人受入体制整備推進協議会
事務局(帯広観光コンベンション協会内) TEL 0155-22-8600

HPからもダウンロードができます
HP http://obikan.jp/omotenashi/