

外国人おもてなし大作戦 in 奄美



宿泊施設編

研修テキスト

レッスン① お客様をお迎えして①

● チェックインのとき

予約内容を確認する

- 積極的なコミュニケーションで歓迎する
- 予約内容を確認（予約者名、部屋数、泊数）

宿泊者名簿は確実に記入していただく

- 確認のためにも、宿泊者には確実に名簿への記入をいただく
- パスポートも提示いただき、コピーをとっておくことが重要



● 予約がない場合には？

対応の想定問答を準備しておく

- 部屋が準備できるか、満室の場合の対応など、想定できる対応は、「想定問答」を外国語で準備しておく



Do you have any vacancies tonight?
(今夜、部屋は空いていますか?)

**Yes, we do !
Would you like to make a reservation ?**
(はい、大丈夫ですよ。
予約はいかがなさいますか?)



Sorry, I'm afraid we're full tonight.
(すみません、今夜は満室です)



レッスン② お客様をお迎えして②

● チェックインのとき

支払方法の確認

- 前払いか、後払いかの確認
- クレジットカード利用の確認

利用方法、部屋の設備などを説明

- 朝食をはじめとした館内利用方法、カギの使い方など利用にあたって必要な説明はできるようにしておく
- 部屋の設備や備え付け等の案内は、外国語表記のものを各部屋に準備しておく



レッスン③ レストランで

● メニューは外国語表記に

素材を表記して多様なお客様への対応を

- メニュー名は「どんな料理なのか」を伝える表現に
- 素材、調味料を表示しておく
⇒ベジタリアンや宗教上の食事制限、アレルギーの方などに対応できる
- イラストで表示してもわかりやすい

○食事に制限のある方

宗教、ポリシー、アレルギーなどで「食事の制限」がある人がいます。

- ・ムスリム（イスラム教徒）
→豚肉、お酒などを口にできない
- ・ベジタリアン
→制限にもいくつかの種類がある
- ・アレルギーには注意を！

あおさり玉子焼き

Fried eggs with sea lettuce

egg, sea lettuce, soy sauce, sake, salt, mirin(sweet sake)



郷土料理の由来や食べ方も伝える

- 奄美の郷土料理の由来なども説明できるように、外国語のツールを準備
- 鶏飯など食べ方に困るものは「How To」を写真入りで作成しておく



How to Eat Keihan



鶏飯の召し上がり方

“Keihan” is one of the most famous local dishes in Amami. In 1968, Crown Prince and Princess Michiko ate this dish when the Crown Prince and Princess Michiko visited this island on Amami Oshima, they ate this dish. It is said that Crown Prince and Princess Michiko asked for more because it was so delicious. You first top hot rice with various toppings, then pour chicken soup over it like ‘Ocha-zuke’. Please try it!

「鶏飯」は奄美大島の代表的な郷土料理です。1968年（昭和43年）、当時の皇太子殿下、美智子妃殿下が奄美大島に来島した際にお召し上がりになりました。あまりのおいしさに美智子妃殿下が「いま一度」と、おかわりをされたというエピソードがあります。アツアツのごはんに具材を乗せ、鶏のスープをかけてお茶漬け感覚で食します。ぜひ、この機会にお召し上がりくださいませ。

How to make Keihan 鶏飯の作り方



- ① Put rice into about half the bowl.
ご飯茶碗にご飯を半分くらいはそめます。



- ② Then, top with sliced chicken, sliced egg omelet, sliced shiitake mushroom, orange peel and pickled papaya.
ご飯の上にお好みの具材をのせます。



- ③ Pour hot chicken soup over it, and enjoy!
アツアツのスープをかけて出来上がり。

(協力：奄美山羊島ホテル)

レッスン④ 周辺の観光案内をする

● 周辺観光をご案内できる準備をしておく

地図や案内内容を外国語で準備

- 観光施設、交通、レストランなど、滞在中の観光に関する案内ができるよう、**地図**、**各案内**などを外国語で準備する



Do you know any good IZAKAYA ?
(いい居酒屋を知っていますか?)

This is a good IZAKAYA for seafood ! Look at this map.
(こちらの居酒屋はシーフードがおすすめです。
この地図をご覧ください)



レッスン⑤ チェックアウトのとき

● 料金表示を分かりやすく提示

- 追加料金を含めた料金の表示は、領収書など書面で金額を見せて確認いただく

● またおいでいただけるよう感謝の意を

- またおいでいただき、母国の友人に奄美を紹介いただくためにも、感謝の意を伝える



Thank you for staying with us.
(当ホテルにお泊まりいただき、ありがとうございました)



● 観光拠点としてのおもてなしを

- ツアーや観光地などの紹介
- 荷物預かりサービスなど、観光しやすくする手助けを



その他として

● 気持ちよくトイレを使っていただくために

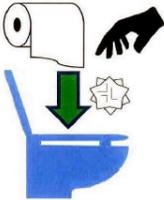
- 生活習慣の違いから、トイレを汚してしまう問題もある。
- トイレの使い方ツールを準備し、トラブルを避けましょう。
- 「トイレ（トイレット）」は、便器そのものを指すので、「レストルーム」という表現を覚えよう！

トイレはすわってご利用ください。
Please sit down to use the toilet.
请坐下使用马桶
请坐下使用馬桶



使用後のトイレットペーパーは
ゴミ箱に捨てずに流して！

Do not throw the toilet paper away
in the trash bin.
Please place the toilet paper in the
toilet and flush.



请不要把使用过的卫生纸扔进垃圾桶,
请直接扔进马桶里冲掉。
請不要把使用過的衛生紙扔進垃圾桶,
請直接扔進馬桶裡沖掉。



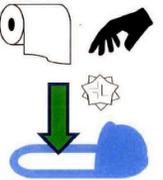
ツール例

トイレはしゃんでご利用ください。
Please squat over the toilet bowl
to use the toilet.
请蹲下使用厕所
請蹲下使用廁所



使用後のトイレットペーパーは
ゴミ箱に捨てずに流して！

Do not throw the toilet paper away
in the trash bin.
Please place the toilet paper in the
toilet and flush.



请不要把使用过的卫生纸扔进垃圾桶,
请直接扔进马桶里冲掉。
請不要把使用過的衛生紙扔進垃圾桶,
請直接扔進馬桶裡沖掉。

● 無料Wi-Fiの積極的な導入を！

- 無料Wi-Fiは、観光客にとって「立ち寄り先を選ぶ」重要なポイント。
- 積極的な導入を図って、島の情報発信スポットになろう！

● 奄美の魅力情報を積極的に発信してもらおう

- 母国に情報を発信してもらうために、「写真を撮りましょうか？」「SNSに写真を載せてね」などと積極的に声をかけよう！

