

外国人おもてなし大作戦 in 奄美



交通事業者・バス編
研修テキスト

レッスン① バス乗車について聞かれたとき

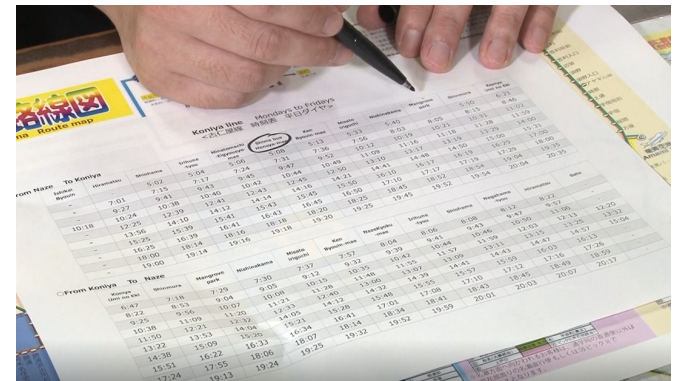
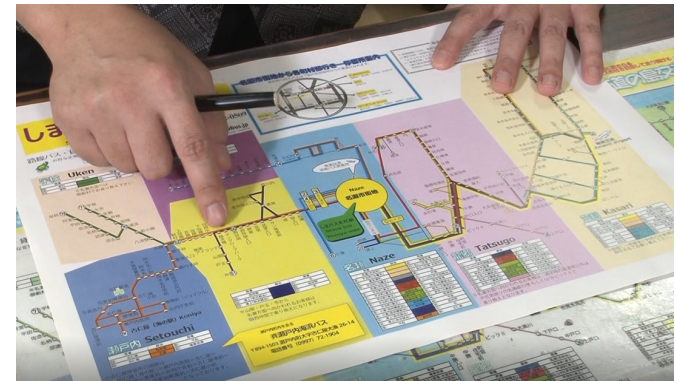
● バス路線、時刻表について伝える

路線図・時刻表は外国語表記に

- 路線図・時刻表は路線名、停留所をわかりやすく表記
- 停留所名などにローマ字表記をつける

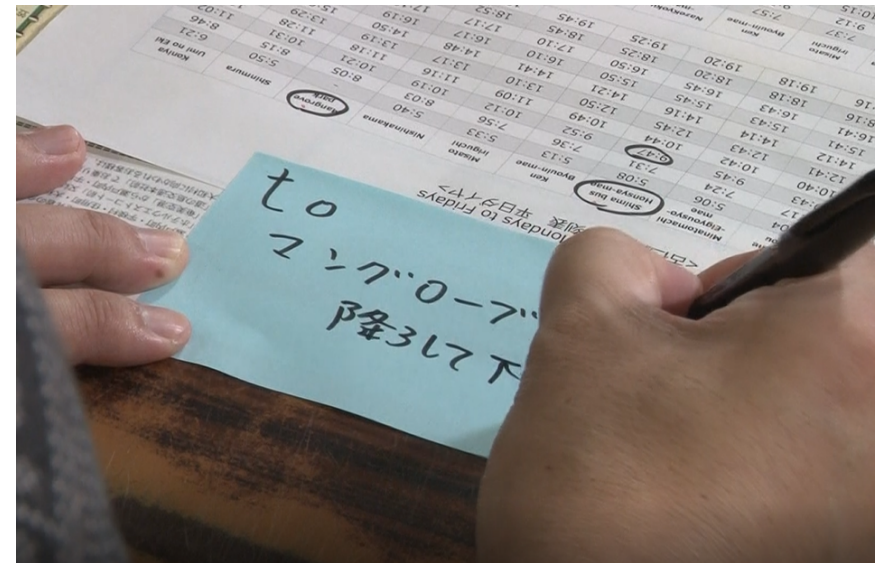
路線図には、観光地なども表記

- 停留所名が周辺の観光地や施設の名称と合っていない場合もある
- どの停留所に主要な観光地があるかも示しておく



降車バス停名を運転手に伝える

- 外国人にとってアナウンスだけでは、降車バス停はわからない
- 降車バス停名がわかっているならば、メモをつくり、運転手に渡してもらって降車バス停を知らせてもらうこともおもてなし！



**Can you tell me
where to get off ?**
(降りる所を教えてくださいませんか?)

Sure. Please show this to the driver.
(はい。これを運転手に見せてください)

Thank you !



対応の想定問答を準備しておく

- バス乗車などについて想定できる質問、その対応については、「想定問答」を外国語で準備しておく



**We would like to
go to Mangrove park.**
(マングローブパークに行きたいのですが)

OK. Please wait a moment.
(はい、ちょっと待ってください)



レッスン② バスの乗り方をお伝えする

● 乗車から降車までのHow toを教える バスの乗り方ツール

- 整理券や料金表の見方、料金の支払いの方法などの外国語のツールを準備する
- 迷っているようであれば、ツールを渡して読んでいただく



バスの乗り方 How to take the bus



① バスのドア 電車のバスは (A) 前のドアが出入り口になっているタイプと、(B) 後ろのドアが入口で前のドアが出口になっているタイプがあります。

① Bus door
There are two types of buses. (A) One is the type where the front door is both an entrance and exit. (B) The second type is the type where the back door is the entrance and the front door is the exit.



② 乗車した時 オレンジ色の箱から「整理券」を取ってください。

② When you get on the bus
Please pick up "numbered tickets" from the orange box.



③ 小銭を用意する (両替機) 両替機で千円札を百円、五十円と十円のコインにしてください。1万円札、5千円札、2千円札は両替できません。ICカードは導入していません。

③ Prepare small change (Money changer)
Change a 1000 yen bill to coins (100 yen, 50 yen and 10 yen coins). You cannot break 10,000 yen bills, 5,000 yen bills, and 2,000 yen bills. IC card cannot be used.



④ 降りる前 あなたが降りるバス停が近づいたらボタンを押してください。

④ Before getting off the bus
Please press the button when the bus stop where you will get off is approaching.



⑤ 運賃の支払い 運賃は前のモニターに表示されます。整理券の番号があなたの運賃の番号です。

⑤ Fare payment
The fare is displayed on the front monitor. The number on the ticket corresponds to the bus stop on the monitor, and the fare is displayed below.



わからない時は運転手に聞いてください。
Please ask the driver if you do not understand.

(協力：しまバス)

● 降車停留所をお知らせする

降車場所がわかれば、停車時にお知らせする

- 案内所からのメモや外国人観光客に降車場所をうかがった場合には、「停車時に知らせますよ」とお伝えし、安心していただく



**I will let you know
when to get off.**

(あなたが降りる場所に着いたら
お知らせしますよ)



レッスン③ 料金支払いのとき

● 複雑な支払いをスムーズに

整理券と料金表が確認できるように

- バスの乗り方が理解できていない場合でも、持っている整理券と料金表について説明できるよう準備しておく

両替などもスムーズに

- 両替機などにも外国語表記などをしておく
- 遅延情報など、お伝えしなければならない情報は、想定問答として準備しておく



There's a traffic jam. (交通渋滞です)
There's a traffic accident. (交通事故です)