

外国人おもてなし大作戦 in 奄美



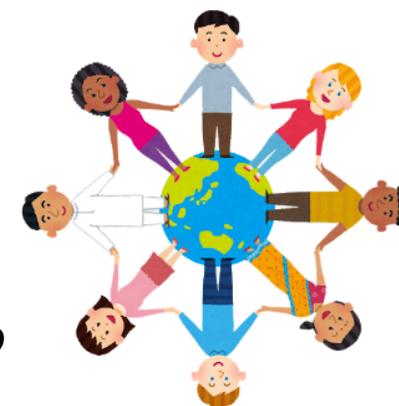
外国人のことを知ろう！

研修テキスト

レッスン① 外国人の文化・風習を知っておこう

● 国によって違う風習・文化を知っておく

- 宗教、価値観、習慣、文化などはさまざま
- よくおいでになる国の方々の風習などは知っておこう



● 配慮すべき人々があります

- イスラム教徒（ムスリム）は、特に生活習慣への配慮が必要
- その他の配慮が必要な方々にも「キャナイ ヘルプユー？」とお手伝いが必要かを聞いてみる



※観光庁「ムスリムおもてなしガイドブック」

http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000137.html

● 差別をしない

- 「国による対応の差別」は絶対にしない！
- 差別をせず、笑顔で、礼節を持っておもてなしを

● 気持ちよくトイレを使っただけのために

- 国によって、トイレの使い方が異なる場合がある
- 使い方ツールをトイレに貼っておくことでトラブルを避ける



レッスン② 外国人の食習慣を知っておこう！

● 食事の制限のある方への対応

- 宗教、ポリシー、アレルギー等で**食事に制限のある人**がいる
- イスラム教徒（ムスリム）の方は、様々な制限がある
 - ・ 豚肉、お酒などを口にできない
 - ・ 豚肉由来や酒由来の調味料（みりん、スープストックなど）も口にできない
- ベジタリアンにはいくつも種類がある（卵、牛乳、はちみつなども口にしない人もいる）

※観光庁「ムスリムおもてなしガイドブック」

http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000137.html

● 使用している食材の表示を

- 食事の制限のある人、アレルギーのある人などのメニュー選びに
- 素材だけでなく、調味料についても示しておくとよい（みりんなどのアルコールを使っている調味料を口にできない人がいる）

あおさ入り玉子焼き Fried eggs with Sea Lettuce



たまご egg, あおさ sea lettuce, 醤油 soy sauce, 酒 sake, 塩 salt,
みりん mirin (sweet sake)

レッスン③ 外国人観光客が見ている情報

● 外国人が見ている情報を知って、そこで情報を発信する

□ 世界で多くみられている観光情報は、「トリップアドバイザー」

□ こうしたサイトへの効果的な情報発信が必要

□ 口コミを書いてもらう工夫も必要



● 情報発信をしてもらうための環境整備



無料Wi-Fiの積極的な導入を

- 外国人だけでなく、すべての来訪者にとって無料Wi-Fiは今や必要な環境
- 無料Wi-Fiの導入で、人が集まるスポットとなる
- 積極的な導入を図ることが重要

島の情報を発信してもらうために

- 島の魅力を発信して、その方の母国に口コミを広げてもらうことが重要
- 「写真を撮りましょうか？（Shall I take a picture? シャライ テイカ ピクチャー?）」と積極的に声をかけよう。

