

外国人おもてなし大作戦 in 奄美



産業観光 黒糖焼酎工場編
研修テキスト

レッスン① お客様をお迎えして・・・

● 見学コースの説明ツールを準備する

- 工場見学の所要時間、料金、内容などの説明が必要
- 外国語表示のツールを準備しておけば、「これを読んでください」でOK！
- チラシなどにも活用できる



プリーズ
リード ディス

ツール例（奄美大島酒造浜千鳥館ご案内例）

奄美黒糖焼酎 工場見学 Amami Kokuto Shochu Factory Tour

見学をしたい方はスタッフに声をかけてください
Please contact the staff if you want to visit



- ◆個人のお客様
Individual customer
開始時間 Start time
平日AM10:00～、PM2:00～、PM4:00～
Weekday 10 AM, 2 PM, 4 PM
所要時間 Time span
約20分間 About 20 minutes
- ◆土曜、日曜、祝日に工場見学を希望する方は事前に予約をお願いします。
Those who wish to visit the factory on Saturdays, Sundays and public holidays, please make a reservation in advance.
- ◆団体については、事前にご相談いただければ、上記以外の時間でも工場見学ができます。
In the case of a group, if you can contact us in advance, you can factory tours any time other than the above.

お願い Notice

- ◆必ず係員の指示に従ってください
Please be sure to follow instructions from the staff.
- ◆「関係者以外立入禁止」の区域に入らないでください
Please do not enter the area of "staff only"
- ◆見学は無料です The tour is free

①原材料の説明 Raw materials
黒糖焼酎の原材料についてご説明します

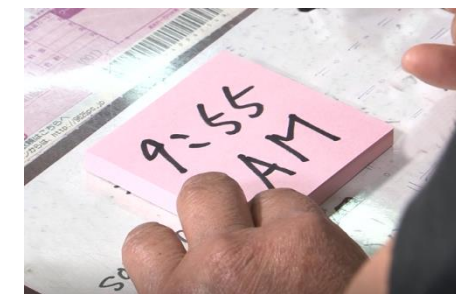
②製造工程を見学
Manufacturing process
黒糖焼酎は、どんな工程で作られるのでしょうか？



③試飲コーナーへ
Tasting & Shopping



● 集合、開始時間などは正確に伝える



「メモ」で伝える

- 「メモ」に時間を書いて、必ずこの時間に集合してね！と言って渡せば、時間を守らないなどのトラブルを防げます
- 時間は、A M、P Mで表示
- 5分前に集合時間を設定しておくのもよい

Please be sure
you arrive at this
time !

(この時間に必ず来て
くださいね)



※時間の表示、言い方

表示……A M、P Mの12時間表示がよい（A M、P Mは数字の後ろに入れる）

言い方…9：55 A M ナイン フィフティファイブ エーエム

2：30 P M トゥー サーティ ピーエム

または ハーフ パストトゥー ピーエム

レッスン② 見学を楽しんでいただく

- 歴史、工程等の内容がわかるよう、「説明ツール」を準備

興味を持って見学を楽しんでいただくための準備

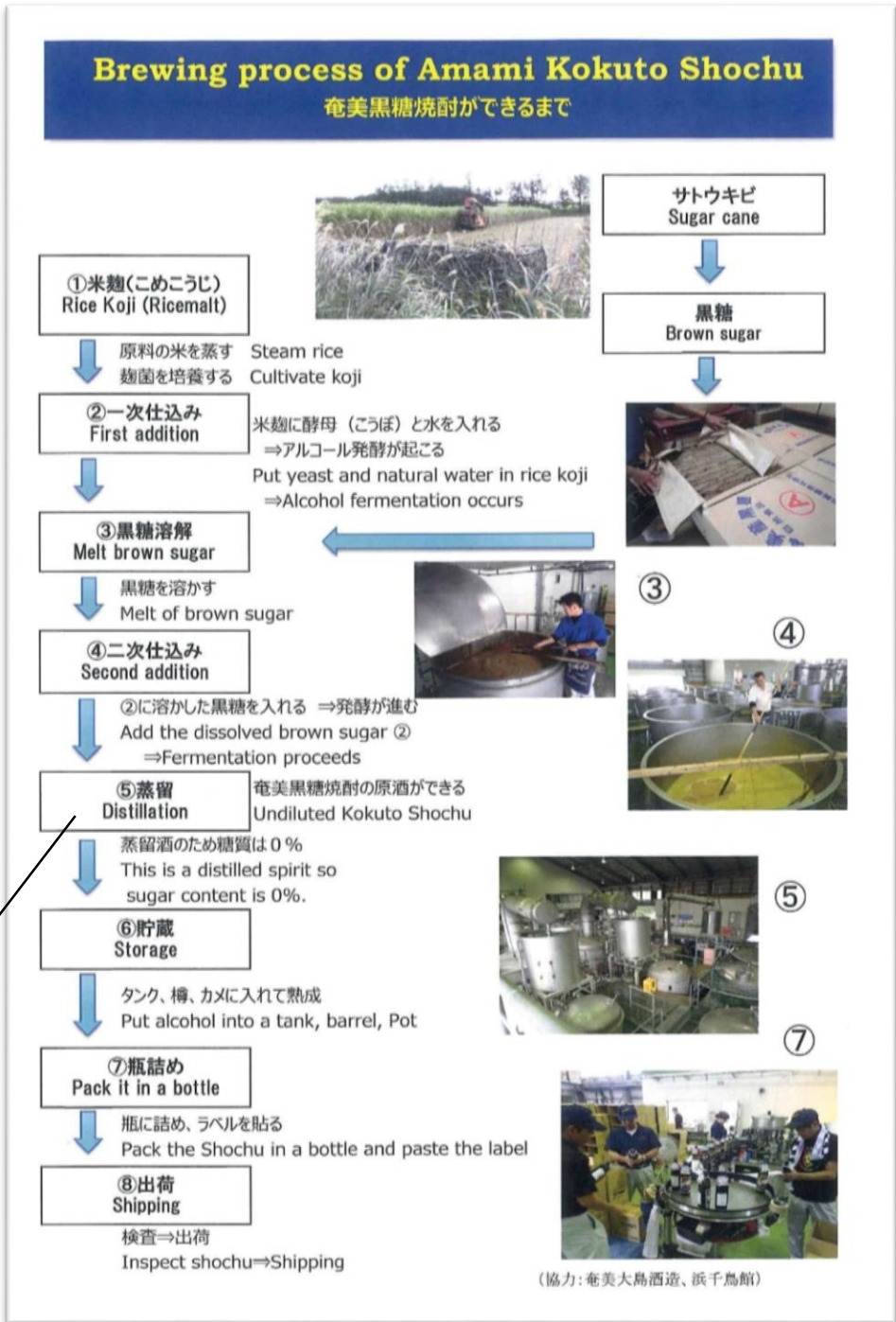
- ガイドすべき内容（見学の説明）は、お伝えする工夫を行うこと
- 曖昧にせず、質問を理解するために、ゆっくり話してもらうこと
- よくある質問の「答え」を準備しておくこと

外国語の説明ツールを準備する

- 見学の内容を理解していただくことが必要
- 外国語の「説明ツール」を準備し、これを見て見学していただく
- 説明ツールと見学場所は、番号を用いてマッチさせる



ツールと見学場所を
番号でマッチさせる



「想定問答集」を準備する

- 見学時に、よく聞かれる質問などは、「想定問答集」を準備し、簡単に受け答えできるようにしておく



Does it taste sweet?
(それは甘い?)

**It's not sweet
after distillation.**
(蒸留後は甘くありません)



● 表示案内も外国語や記号でわかりやすく

説明板の外国語表記

- 展示につけられている説明板は、何が書いてあるかを知りたい
- せめて英語表記だけでもしておくことが必要

わかりやすく禁止事項を表示

- 禁止事項は、図記号などで誰にでもわかるように表示する
- ただし、掲示物を貼りすぎると、伝えるべきことが伝わらない

※図記号の活用（ピクトグラム）

図記号であれば、誰もが理解できます。よく使う図記号は、本サイトにお助けツールとしてアップしてあります。ダウンロードして活用してください。



立入禁止
No admittance

レッスン③ 試飲コーナーや売店で

● 持ち帰りやすさをアピール

梱包、発送などの持ち帰りやすいサービスを

- 試飲をおススメして、黒糖焼酎の味わいを知っていただく
- 持ち帰っていただくために、梱包や発送などのサービスをアピールする

奄美黒糖焼酎の試飲をどうぞ！
Please try Amami Kokuto Shochu

- ◆ There are various differences within Amami Kokuto Shochu, such as alcohol content, aging period, aging vessel, distillation method, etc.
奄美黒糖焼酎にはアルコール度数の違い、熟成期間の違い、熟成容器の違い、蒸餾方法の違いがあります。
- ◆ Please enjoy these subtle taste differences.
微妙な味の違いをお楽しみください。
- ◆ Please experience the flavor yourself.
ご自分の舌で確かめてください。

Minors and car drivers can not participate in shochu tasting!!
未成年者や、車のドライバーは試飲ができません!!

(協力：奄美大島酒造、浜千鳥船)

お持ち帰りのための梱包や発送を行っています
Packing and Shipping service for Purchases

- ◆ On international flights there are severe restrictions on carrying liquids, so we pack the Shochu with a cushion material to carry it in a checked baggage. Please feel free to tell us if you are interested.
国際線での機内への液体の持ち込みには制限があるため、お持ち帰りいただくためのクッション材の梱包をしています。気軽にお申し付けください。
- ◆ We also ship all over Japan. We provide delivery service to the final hotel you will stay at in Japan. Please contact the staff about the shipping fee, etc.
日本全国への発送も行っています。日本観光での最終宿泊ホテルなどに宅配サービスを行います。料金などについてはスタッフまでお問い合わせください。

↑イメージ写真などをつけてご使用ください。
(協力：奄美大島酒造、浜千鳥船)

● 数字はレジなどの「表示を見せる」

- 料金の数字を外国語で伝えるのは難しい
- レジや伝票、レシートなどを見せて、確認する。

● クレジットカード決済の導入を進める

- クレジットカード決済対応の準備が重要
- 対応できない場合には、「日本円しか使えません」ということをお伝えしておく



その他として

● 免税店になろう！

- 外国人が買いたくなる環境づくりをすることが重要
- 免税店となるためには許可申請が必要であるが、商店街単位などで許可を受けるなどの工夫もある。

※免税店事業者になろう！

免税店となるためには、許可申請が必要です。一店舗での申請が難しいようでしたら、商店街単位で許可を受けるなどの工夫も可能です。

観光庁「免税店事業者になろう！」

<http://www.mlit.go.jp/kankocho/tax-free/index.html>



Japan.
Tax-free
Shop

● 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
請坐下使用馬桶



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。



トイレはしゃが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！



● お店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おうために、「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！