

外国人おもてなし大作戦 in 奄美



飲食店編
研修テキスト

レッスン① お客様をお迎えして・・・

● 禁煙化が進んでいます

- 欧米では、禁煙化が常識になっています。
- 分煙化から始めていく ことが必要です！



● 店の入口に外国語のメニューを

- 外国語のメニューが入口にあれば、歓迎の意が伝わります。
- どんなメニューがあるのかを確認できます。



店の前に、日本語メニューとともに
外国語メニューを置いている（飛騨高山）

● セットメニューは、 最初にご案内を

- セットメニューは、来店時にご案内
- セットの内容を**英語にしたツールを準備**しておけば便利！

● 小上がりへのご案内

- 「ここでもよろしいですか？」とご案内する。
- 小上がりなど靴を脱ぐ必要がある場合には、お伝えする。

吟亭セットメニュー Meal sets of GINTEI

You can enjoy meals along with Shima-uta Shows.



● Set A: You can enjoy meals and Shima-uta shows in sets. 3,000yen

meals : Grilled shrimp, Tobin-nya(shellfish), Mozuku(a type of seaweed), Sashimi, Handama with sesame dressing(Amami's vegetables), Stewed dishes of pork ribs and Amami vegetables, Abura somen(Fried noodles), Kuwari(Stir-fried taro stem), Soup with squid ink and rice, pickles.

※The price of drinks is not included. ※Meals somewhat differ depending on the season.

● Set B: You can enjoy Shima-uta shows even after a meal. 2,000yen

meals : Sashimi, Two Kobachi(side dish in a small bowl×two dishes), one drink

(collaborator : GINTEI,
The display price is as of September 2018.)

ツール例

レッスン② 注文をとるとき

● わかりやすいメニュー表示を！

写真や番号をつける

□ 一目でわかるよう、メニューは写真で見せる。

□ 番号をつけるとさらに注文しやすい



①とびんにや(Tobin-nya, a kind of shellfish)
Tobin-nya is a kind of shellfish. These shellfish are boiled. Please eat from the shell with a toothpick. **650yen**



②アオサの天ぷら (Tempura of Sea Lettuce)
We made tempura of Aosa(Sea Lettuce) which is a type of seaweed. **680yen**



③ウアン骨・島ヤセ/豚バラと島野菜の煮物
(Stewed dishes of pork ribs and Amami vegetables) **1,000yen**

料理の説明書きを！

□ 「鶏飯 Keihan」では、どんな料理かわからない。

□ 説明または別名をつけておく

例. 鶏飯

■ チキンスープライス Chicken soup rice

■ 鶏肉や卵焼きなどを乗せたどんぶりにスープをかけたもの
Chicken rice bowl with fried egg and soup



使用している食材の表示を

□ 料理名だけでなく、食材の表示も重要。

□ 食事の制限のある人やアレルギーの方のメニュー選びに便利

□ 食材だけでなく、調味料の表示も必要（例. アルコールを口にしてはいけないという人もいるなど）

「つきだし/お通し」など日本独自のルールは説明を・・・

- 日本の文化でわかりにくい。
- なぜ提供したのかについての説明が必要
- その他にも独自の食べ方やルールなどは説明書きを



Please note that we serve **O-toshi**, a small appetizer, to every customer which was a customary kind of cover charge. The seat fee is 300 yen per person. The listed price is the price without tax.

お通しはすべてのお客様にお出ししている前菜です。席料をいただくようなものです。席料はお一人300円をいただきます。税別の値段です。

スパイスや調味料を準備しておく

- 日本の料理は「淡白な味」と感じる人も多い。
- 自分でカスタマイズできるよう、香辛料、ハーブ類、塩などを準備する。



食事に制限のある方への対応

□ 宗教、ポリシー、アレルギーなどで「食事の制限」のある方がいる

□ ムスリム（イスラム教徒）

- ・ 豚肉、お酒を口にできない
 - ・ 豚肉由来の食品、酒由来のみりんなどもダメ
 - ・ これらを調理した調理器具で作ったものもダメ
- ※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

□ ベジタリアンにはいくつかの種類がある

- ・ 卵、牛乳、はちみつなども口にしない人もいる
- ・ 要望をうかがうことが必要

□ こうした要望に対応することは、アレルギーの方への対応にもつながる

○お通し等のサービスメニュー に関する配慮

食事の制限のある方が召し上がれない「お通し」を準備していた場合には、臨機応変にその方が食べられるメニューに変更するなどの配慮は喜ばれます。（例：肉じゃがを冷ややっこに変更するなど）



レッスン③ 支払いのとき

● 支払金額は、レジ表示や伝票の数字で伝える

- トラブルのないよう、「これが支払金額です」と伝票を見せる
- 数字は伝えにくい。レジでもレジの表示を見せる



● 支払方法は、入店時に確認する

- トラブルのないよう、「日本円しか使えません」などの説明が必要
- キャッシュレス化が常識。クレジットカード対応を！



レッスン④ 島唄が聞けるお店で

● 島唄の背景、意味などを理解してもらう

- 何について唄っているのか、その背景については、外国人の興味のあるところ
- **説明ツールを準備**し、ぜひ奄美の文化を知ってもらおう！

ツール例

踊りなどに参加していただき思い出をつくる

- 一緒に踊りましょう！と積極的に声をかけよう。
- 楽しい島の一夜の思い出をつくってもらおう。

Amami's traditional culture 奄美の伝統文化

Shima-uta 島唄

The folk songs of Amami Oshima are called "Shima-uta".
奄美大島の伝統音楽は島唄です。

Amami Shima-uta features a fiddle-like tone of voice.
奄美島唄は、弓の音に似た声で歌われます。

We will sing along with the shamisen "Shamisen".
 shamisen とともに島唄を歌いあいます。

There are many lyrics that are about daily labor and love songs.
 日々の労働や恋愛、恋の歌が多々あります。

Hachigatsu Odori 八月踊り

The traditional dance of Amami Oshima is called "Hachigatsu Odori".
奄美大島の伝統的舞踊は「八月踊り」です。

"Hachigatsu odori" means "August Dance".
「八月踊り」は8月を意味する舞踊です。

This folk dance is held in August of the lunar calendar.
この伝統的舞踊は旧暦の8月に行われます。

The last dance is called "Rokucho".

"Rokucho" is a song and dance with a quick tempo.

Should we dance together?

最後の舞は「六曲」です。

「六曲」は、早めのテンポの曲です。

一緒に踊りませんか？

Traditional Folk Songs/ Island Songs (Shima-uta) 伝統的島唄

島唄 Asabana-bushi	島唄は奄美の伝統音楽で、自然の情景を歌った曲が多いです。 This song is sung in the Shima-uta gathering. The lyrics mean "I am very happy to meet you all".
唄 Teyunyu Kana-bushi	唄は、島唄の一種で、恋愛や恋の歌が多いです。 This song is about sorrow of parting, teaching of filial piety, and so on. This Shima-uta has a melody that is easy to remember, so listeners often learn it.
童謡 Yachabo-bushi	童謡は子供向けの歌で、楽しい曲が多いです。 This song is a song about a legendary wild boy named "Yachabo".
民謡 Itokuri-bushi	民謡は労働や生活の歌で、力強い曲が多いです。 This song is about the hardships of the manual labor when making threads.
神楽 Yoisura-bushi	神楽は神を祀る歌で、神聖な曲が多いです。 This song is about the goddess that protects boats.
唄 Tsu	唄は、島唄の一種で、恋愛や恋の歌が多いです。 This is a work song that rhythmically sings about the state of farm work. The interjection is "Uraa-horoo-hoo".
舟歌 Watashi	舟歌は舟をこぐ歌で、悠長な曲が多いです。 This is a folk song about rowing a boat.

New Amami Songs 奄美の新しい歌

島唄 Shima-odochi	1962年（昭和37年）に奄美の島唄を現代風にアレンジした「島唄の新しい歌」が発表されました。 This song is a popular song that singer Mr. Yoshio Iabara sang in 1962. This song became a trigger for the "Amami boom".
島のダンス Shima-no Blues	1969年（昭和44年）に奄美の島唄を現代風にアレンジした「島のダンス」が発表されました。 This song was sung by Akemi Midawa in 1963.
唄 Waido-bushi	1978年（昭和53年）に奄美の島唄を現代風にアレンジした「唄」が発表されました。 This is a new song made in 1978. This song is sung lightly about those who are passionate about bullying/bullying.

(65) (66)

18/04/2017

その他として

● 気持ちよくトイレを使ってもらうために

- 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.

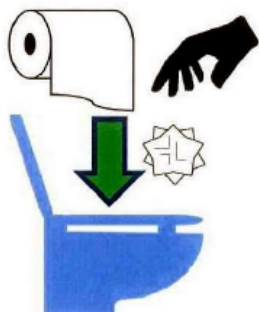
请坐下使用马桶
請坐下使用馬桶



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.

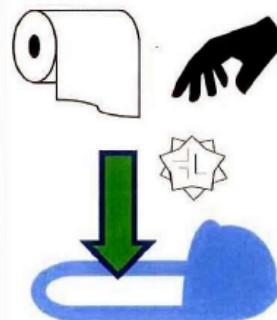
请蹲下使用厕所
請蹲下使用廁所



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！