# 外国人おもてなし大作戦 in 奄美



小売店編 研修テキスト

# レッスン① お客様をお迎えして・・・

● 積極的なコミュニケーションで歓迎しよう!

### 笑顔でコミュニケーションを

- □ 積極的なコミュニケーションで歓迎の意を表す
- □ お店に入るきっかけをつくることは、購買のきっかけをつくる

### 入りやすいお店づくり

- □環境づくりも重要
- □ ウエルカムボードなどを出して、歓迎の意を アピールしよう!





# レッスン② 商品の魅力を伝える

#### ● 「外国語ツール」で魅力を伝える

#### 商品の「背景」を伝える

- □ 大島紬などの工芸品は、どんな歴史的背景から 生み出されてきたものなのか、どのように作ら れているのかなどについて知りたいところ
- □ 「外国語の説明ツール」を準備しておけば、 「これを読んでみて」でOK!



ツール例録

#### 商品の「使い方」「いわれ」などを伝える

- 工芸品や食品は、外国人にとって馴染みのないものも多い
- □ 使い方やいわれについての説明が必要
- □ 商品POPなどに、商品名とともに使い方 などを表記しておけば、「これは買って みたい!」と購買欲を後押しすることと なる

商品名、商品の由来、使い 方などを英語表示した事例 (浅草仲見世通り)



# レッスン③ 商品について聞かれたとき

### ● POPに外国語表記を!

#### 商品名、内容、サイズなどを外国語表記

- POPに必要情報を外国語で併記しておく
- □ 説明を求められた場合には、POPを指して「ここを見てください」と言えばOK!

#### 税込み価格であるか、否かを表示

- □ Tax in (税込み)、 Without Tax(税別)の表示をしておく
- 試して知っていただこう!
  - ■試食、試飲、試着などを積極的に勧めて、 商品を知っていただく





# レツスン4 会計のとき

### ● クレジットカード決済を導入しよう

- ■外国人に限らず、時代はキャッシュレス化している
- □特に外国人はカード決済が多いため、対応が必要



- □ 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。





# 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

#### ● 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!



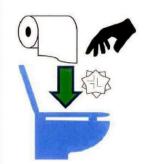
#### トイレはすわってご利用ください。

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!



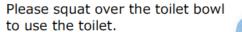
Do not throw the toilet paper away in the trash bin.

Please place the toilet paper in the toilet and flush.

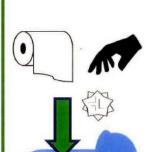
请不要把使用过的卫生纸扔进垃圾桶, 请直接扔进马桶里冲掉.

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。



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.

ツール例③

### ● 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!

## **ラ** う

### ● お店の魅力情報を積極的に発信してもらう

□ 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!