

外国人おもてなし大作戦 in 奄美

観光施設・体験施設編

研修テキスト



©奄美市

レッスン① お客様をお迎えして・・・

● 体験システムをわかりやすく案内する

□ 体験メニュー、その内容、料金、所要時間などを、外国語表記、表などでわかりやすく

□ ホームページ、予約フォームなどを外国語表記で準備しておく

・キャンセルを防ぐためにも、できればクレジットカードによる事前決済が望ましい

・フォームには来島の便名、ホテル名などを記入できるようにしておく

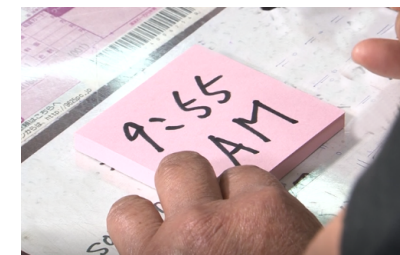
ツール例☞

道の駅 奄美大島・住用 黒潮の森 マングローブパーク Forest in Black Current Mangrove Park		
		
カヌー体験料 (お1人様) (入園料込み) 単位: 円 Canoe Tour Fee (per person) (Entrance fee included) Monetary Unit: Japanese yen		入園料 (グラウンドゴルフプレイ代含む) Entrance fee (Including ground golf play fee)
大人 Adults	2,000	500
小学生・中学生 Students (Middle & Elementary)	1,800	300
幼児 Pre-schoolers	無料 Free	100
◆カヌー出発時間 Departure time of canoe 10:00~、11:30~、13:00~、14:30~、16:00~ 10:00AM / 11:30AM / 1:00PM / 2:30PM / 4:00PM ◆出発時間の30分前までに受付をしてください Please do procedures 30 minutes before departure time, please gather. ◆カヌー体験時間 約1時間 Time of the tour: About 1 hour		貸しクラブ料金 Rental club fee 200
◆館内には展示ホール、レストラン、お土産店があります。 There are exhibition halls, restaurants and souvenir shops in the facility.		

● 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 to
gather at this
time !

(この時間に必ず集合
してください)



※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 注意事項を伝える

● 注意事項チェックシートなどの準備を

- 注意事項を理解したことを確認しなければトラブルのもととなる
- 外国語表記で注意事項チェックシートを作成する
- 各項目を読んだら✓を入れ、最後にサインをもらうフォームが望ましい。



Check the box
after reading,
and sign please.
(読んだところに印をつ
けて、サインしてくだ
さい)

チェックシート例👉

チェックシート (カヌー体験をする方へ) Check Sheet (To Customers Who Participate in Canoeing)	
次の項目を呼んで、了解したらチェック ☐ をしてください。 Please read the following items and check if you agree.	
◆安全について About safety	
☐	体験料金にはケガをした場合の保険も含まれています。 The experience fee includes insurance in case of injury.
☐	必ずインストラクター (ガイド) の指示に従ってください。 Be sure to follow the instructions of the instructor (guide).
☐	指定されたルートから外れないでください。 Please do not deviate from the designated route.
☐	故意にカヌーを揺らしたり、立ち上がったらないでください。 Do not deliberately shake the canoe or stand up.
◆自然について About nature	
☐	この地域は奄美群島国立公園内です。 This area is in the "Amamigunto National Park".
☐	動物や植物を傷つけないでください。 Please do not damage animals and plants.
☐	動物や植物を持ち出さないでください。 Please do not take out animals and plants.
◆服装について About clothing	
☐	救命胴衣とサンダルは無料でレンタルします。必ず救命胴衣を着用してください。 Life jackets and sandals can be rented for free. Be sure to wear a life jacket.
☐	お尻と足は濡れます。濡れてもいい服装で参加してください。 Your bottom and legs will definitely get wet. Please wear clothes that can get wet.
☐	カメラや携帯電話を持参する人は自己責任で管理してください。 Those who bring cameras or mobile phones are responsible for their own possessions
以上、了解しました。 I understood the above items.	
お名前 Your name _____	

● 施設案内などの準備を

施設案内などの外国語表記

- 特に利用者にとって必要な施設内の設備案内や、案内地図などは、外国語表記のものを準備する

案内や禁止事項の表示

- 施設内の案内などは、図記号を用いて誰にでもわかりやすく表示する

※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 体験していただくとき

- **安全を最優先する準備をする**
ポイントを押さえるコトバを覚える！

私の指示に従ってください。

Please follow my instructions !

(プリーズ フォロー マイ インストラクションズ！)

危ないっ！動かないでください！

Watch out! Don't move!

(ワッチャウト！ ドン ムーブ！)

コミュニケーションで信頼関係をつくる

- 名前で呼び合うなどしてコミュニケーションをとる
- 積極的にコミュニケーションをして信頼関係をつくる



● 体験の内容を説明できるツールを準備

- 体験で触れる自然、文化については、内容を説明する外国語表記のツールを準備
- 体験の背景や内容を理解することで、より充実した体験となる

ツール例☞



その他として

● 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.

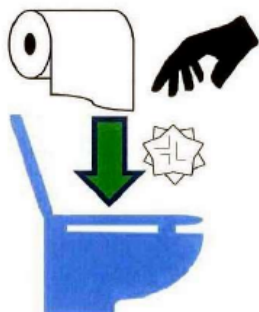
请坐下使用马桶
請坐下使用馬桶



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.

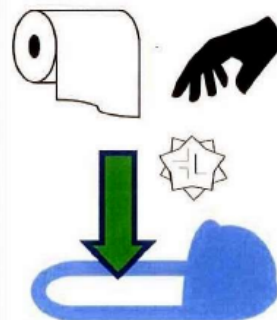
请蹲下使用厕所
請蹲下使用廁所



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！



● 施設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！

