

■外国人には積極的に。

外国人旅行者は、地元の人とコミュニケーションを楽しみたいと思っています。
最初の呼びかけは日本語で「こんにちは」「いらっしゃいませ」で

一般的に中国人は積極的に接客すると喜ばれるといわれています。外国人旅行者は日本文化を楽しみたいと思っているので、相手の言語でスマートに話す必要はありません。慣れてきたり、コミュニケーションが深まってきたら「ありがとう」などを相手の国の言葉でいうと喜ばれます。

**■試着やお試し、おすすめ商品(メニュー)積極的にすすめて!
まとめ買いをおすすめしましょう**

✓ 片言でいいので、積極的にすすめましょう。

✓ 自分が旅行に行ったときのことを思い出してください。

旅行者はお土産や、ショッピングをしたいと思っています。さらにお気に入りの商品が見つかったらまとめて買ってほしい」という心理が働きます。

✓ 「家族やお友達にいかが」と親しい人の分をすすめてみる

■日本人に人気がある商品、Newアイテムをおすすめしましょう

「日本製」に加え、「人気No1、2、3」といったランキングは、何を買っているかわからない外国人旅行者にとって、商品に注目するきっかけになります。圏外の日本人にとってもたくさんある商品の中で参考になります。「おすすめRecommande」「New」などのPOPを利用して、おすすめしましょう。

■ クレジットカード、キャッシュレス決済を利用しやすく!

欧米豪系をはじめ、外国人が一般的に利用しているのがクレジットカード。日本人にとっても必須のものになっています。

「〇〇円以上だったら、クレジットカード利用できる」といった条件は、わかりやすく明示しましょう。決済端末もどんどん出てきています。

■ 地元限定「ここしかない」「この季節しかない」限定感をアピール

- ✓ 「日本限定」などのここだけしかない限定感
- ✓ 深い旅行を楽しむ旅行者には、「地元の食材を使った」「このエリアでこの時期にしか入手できない」というフレーズは魅力的

■ お得は嬉しい! 割引や免税ははっきりと明示して

アジア圏の旅行者は「お得」が大好きですが、欧米豪の旅行者も「お得」は嬉しいもの。ただ、欧米豪の旅行者は「気に入ったものは購入するが、それ以外は見向きもしない」傾向があります。中国や東アジアに比べて、お土産文化もありません。「(5,000円以上の)免税セット」を作る、2つ買うと〇%引きなどの割引ができるときは、POPなどでしっかり伝えましょう。

カード利用可
カードが使用可
のマークがある

免税
TAX FREE
のマーク

わかりやすい
POP、メニュー
日本製、おすすめ

地域限定や
季節限定

撮影をOKで
お土産購入
SNS発信促進

お得なパックで
単価アップ

お土産食品や同一品種の中で特に有効



免税店の場合は免税パック、そうでない場合はよく売れる商品をまとめて販売



化粧品で5000円
になるようにパック



中身がわかる福袋に、購入するとプレゼント
されるスーツケース



2個目購入の帽子
半額に!

「SALE」などの呼び込みは、日本語で元気よく。英語や多言語でわかりやすいPOPを手に持つといいでしょう。

いらっしゃいませ
Hello! (ヘロウ)

●中華圏の方だとわかれば

欢迎光临!
(ホアイングアンリン)
いらっしゃいませ

你好
(ニーハオン)
こんにちは

一見したところ、日本人と区別がつかないお客様も多いです。

特別扱いを望まない外国人旅行者も多いので「いらっしゃいませ」と声掛けしましょう。

外国人のお客様と明らかにわかれば「Hello!」と声をかけてもいいです。

●外国人のお客様とわかったら

Have a look!
見ていってくださいね!
Come in
お入りください

●お客様が何かお探しのようだったら

May I help you? (メイアイ ヘルプ ユー)
何かお手伝いしましょうか。

Looking for anything? (ルッキングフォエニティング)
何かお探しですか

「積極的にすすめる」「試着をさせる」など十分お客様に商品を試してもらおうと売上アップにつながるのは経験されていると思います。ここでは最後の一押しと会計までの流れをチェックしましょう。

●商品を手にとっている、鏡でみているなど

How about this? (ハウアバウデイス)
いかがですか。

●試着後など 若い女性や日本旅行に慣れていそうな方には

「かわいい」「お似合いです」※日本語で通じる場合も多いです。
通常では **It looks on you.** (イトルックスオンユー)

中国、中華圏の若い女性の方であれば

很漂亮(ヘン ピャオリヤン) かわいいですね
中国の方で年齢を問わず使えるのは
看起来很适合您(カン チライヘン スオ ニン) お似合いです

I take it (アイ テイク イツ)
Can I have this (キャナイハブデイス)
これをください

●最後に確認&一押し

Thank you! (テンキュー) ありがとうございます
Anything else? (エニティンエルス) ほかにありませんか

That's all for now.
(ダッツ オーフォーナウ)
これくらいにします