

①「付き出し」は要注意

「注文していない料理が出てくる」「料金に含まれているのでクレームを出した」という事例もよくあります。対策として①外国人旅行者には「付き出し」を出さない 「テーブルチャージ」と説明する この2つを選択する店舗が多いです

②欧米豪の旅行者はアルコールを存分に楽しむ人が多いのでご準備を。

また、一般的にメニュー選びに時間をかけます。

③欧米系だけでなく、ベジタリアンは世界各地で増えています。その内容も人によりさまざま。また、台湾人は約10%ほどがベジタリアン(素食家)といわれています。**④イスラム教徒であるムスリムが食べられないものは、「豚肉、アルコール」****⑤日本旅行の経験値にもよりますが、刺身、イカの活き造りや馬刺し、生卵など生ものが苦手な人も少なくありません。焼く、揚げるなど代替りの提案をしてあげましょう。****⑥中華圏の旅行者は、冷たい水よりも温かいお茶やお湯を好む傾向があります。**

ちょっとした工夫で外国人旅行者を入店、飲食へ

カード利用可
カードが使用可
のマークがある

WELCOME
多言語メニューを
店先へ

アイコンや
ピクトグラムに
よる表示

人気ランキング
で迷わず
選べるように

撮影OKで
SNS発信
促進

美味しい味を
お土産に
(免税も)

写真もあわせてみせて入店へ誘導



飲食店での対応は 農林水産省 飲食事業者のためのインバウンド対応ガイドブック
<https://www.maff.go.jp/j/shokusan/gaisyoku/inbound30.html>

メニューの作り方

①写真

おすすめするコース、メニューを大きく。

②料理名(+説明)

日本語でのメニューの呼び名も入れる
 どんな味が、日本語を忠実に訳すのではなく

③アレルギー表示

④材料

素材は重要な情報。イラストやアイコンで表示

⑤食べ方

日本では当たり前と思っても、わからないことが多い。

⑥通し番号

注文しやすいように、番号やアルファベットを入れて。

※できるだけ総額表示で ※「付き出し」のシステム



接客の流れ 飲食 ①呼びかけ 案内

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」「こんにちは」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。

いらっしゃいませこんにちは
 Hello!(へロウ)

●中華圏の方につけくわえると

欢迎光临! (ホアイングアンリン)	你好 (ニーハオ)
いらっしゃいませ	こんにちは

●外国人のお客様とわかったら

How many?(ハウメニ?)
 「何名様ですか?」

- ・By yourself? 「お一人様ですか?」
- ・Two? 「2名様ですか?」
- ・Four of you? 「4名様ですか?」

A party of 4
 「4名です」

Sure!(シュア)
 「承知しました」

- ・Sorry, It's full 「申し訳ございません。ただ今満席です。」
- ・10 minutes wait OK? 「10分お待ちいただけますか?」

No problem 「問題ないです」
 That 's fine 「大丈夫です」

●多言語のメニューがあったら

Where are you from?(ホエア アーユウ フロム?)
 「どちらのご出身ですか?」

I'll show you. (アイウ・ショウ・ユー) 「ご案内いたします」
This way please. (ディス・ウェイ・プリーズ) 「こちらでございます」

Are you ready to order? (アー・ユー・レディ・トゥ・オーダー?) 「ご注文はお決まりですか?」

Any drink? (エニィ・ジュリンク?) 「お飲み物をお伺いいたします」

Any food? (エニィ・フード?) 「お食事をお伺いいたします」

《外国人の注文の仕方》

- ・ I' d like to have...
- ・ Can I have...
- ・ This one please.

Certainly sir (サートウンリー・スアー?) 「お食事をお伺いいたします」

● おすすめを聞かれたら

I personally recommend this and this! (アイ・パーソナリー・レコメンツ・ディス・エン・ディス)
「私個人的には、これとこれがお薦めです」

I love (like) this! 個人的なおすすめを待っています

Please try it! (プリーズ・チュライイツ) 「食べて(飲んで)みてください!」