

D 施設・拠点別情報提供の留意点

D-7 宿泊施設

ミニマム
ポイント

- ①和室、浴衣、風呂場、和式トイレ等の使い方を説明。絵や写真も効果的
- ②料金システム、時間に関することは、説明プリントを用意
- ③注意事項はあらかじめ張り紙を

★次の web サイトでも、宿泊施設での対応ポイントが詳しく記載されています。

日本政府観光局（JNTO） 飲食施設における一般的な留意事項（宿泊施設・飲食店）
http://www.jnto.go.jp/jpn/reference/visitor_support/reception/restaurant/manner.html

1 予約

- クレジットカード番号で予約を受ける「ギャランティリザベーション制度」を活用すると、世界中から直接予約を受けることができ、直前キャンセルの回避、予防にも有効です。予約の際にクレジットカードの番号を聞く場合は、安全上、電話で直接尋ねるようにします。
- メールでの問合せには電話あるいは FAX で内容を確認します。相手の国との時差もちゃんと考慮して連絡するようにします。

よくある質問は「禁煙・喫煙室の有無」、「子供料金」、「バス・トイレ付」、「インターネット環境の有無」、「アクセス」です。同じような質問が多く、じきにパターン化されるので、それらに対応できれば十分だと思います。

(外国人宿泊客が多い旅館の話)



2 出迎え

✕ 日本の旅館でよくある「黒い板に白い文字でお客様の名前を書くこと」は、中国、台湾では葬式のイメージがあるので好まれません。

- 笑顔で迎えられると、「自分に好意的だ」と安心します。ただし、意味のないテレ笑い、うすら笑いは、バカにされたと受け取る人もいますので注意します。

いつでもニコニコと対応するのが旅館を営む者の務めだと思っていたら、「日本人は不気味な笑いをする」「無意味な笑いをする」などと言われたこともあります。笑顔でさえ国によって意味が違うのです。今は、笑顔を見せていい場面とそうでない場面を分けています。

(外国人宿泊客が多い旅館の話)



- 「いらっしゃいませ」という一言が多言語で示されているだけでも、気持ちが伝わります。

✕ 多言語化する場合、「自分の国の言葉だけない」というイメージを持たれないよう、宿泊に来る外国人の国籍に応じて多言語化します。(中文の場合、簡体字だけ、もしくは繁体字だけだと、併記がない方から“歓迎されていない”という印象を持たれますので、どちらも記載することとします。)

3 館内・部屋案内

- あらかじめ説明しておくことよと思われることは、プリントなどを用意し、チェックインの際に渡します。
 - ・ 時間に関わること（食事、門限、チェックアウト、入浴時間、男女の風呂の入れ替えなど）。
 - ・ 部屋を利用するにあたって理解してほしいこと（外出時に鍵を置いていく、不在の間に布団を敷く、清掃中は部屋に入れない、など）
 - ・ 和室の基本的な使い方（冷暖房の使い方、浴衣の着方、スリッパは脱ぐ、布団は後で敷く、備品の持ち帰り範囲など）

G-1 翻訳事例集 1 参照



- 体格が大きな人が宿泊する場合は、布団を2枚用意したり、大きめのサイズにしておきます。
- インターネットの接続サービスがある場合は表記します。
- 避難ルートについては、図で示すか、外国人観光客にも分かるような説明を用意します。
- 館内の施設・設備で説明があった方がよいところには多言語で張り紙をします。
 - ・ 喫煙所の案内
 - ・ ごみの分別案内
 - ・ 国際電話のかけ方（公衆電話がある場合）
 - ・ 使用済みのトイレトーパーは流す、温水洗浄機能付き便座・消音ボタン・除菌クリーナーの使い方など
- 水のボトルはサービス（無料）の国もあるので、有料の場合は、有料である旨を示しておきます。

4 食事

- 食材や調理方法の説明書きを加えると、誤解を受けにくく、食物アレルギーの方や、宗教や食習慣上「食べられないもの」がある（詳しくは飲食店のページ参照）人も安心して料理を楽しめます。
 - ・ ビュッフェの場合、どのような料理なのかメニューの説明を多言語で表記します。
 - ・ セットメニューの場合、食材と調理方法を説明した「お品書き」を卓上に用意しておきます。

5 入浴案内

- 入浴の際の留意事項（入る前にかけ湯をする、タオルは浴槽に入れない、滑りやすいので注意するなど）は張り紙をします。

× 注意事項を多言語化する場合、中国語だけ、韓国語だけ、など（英語以外の）限られた言語のみで示すと「自分の国だけ注意されている」と思われるので、複数の言語で注意書きを示すようにします。（または、英語併記のみにします。）

- 家族風呂の場合、自分の入浴後にお湯を抜くのが一般的なので、「栓は抜かないでください」と張り紙をしておきます。

共同風呂の栓を抜いたり、浴槽内で体を洗ったりというトラブルがありますが、文化・習慣の違いが原因。トラブルが起こるたびに、風呂の入りをイラストと英語で説明を書いて貼るなど、あちこちにイラスト入りの館内表示をしています。
(外国人宿泊客が多い旅館の方の話)



- アメリカでは温度を摂氏(°C)ではなく華氏(°F)で示すので、華氏表示があると親切です。

摂氏(°C)	0	20	30	36.5	100
華氏(°F)	32	68	86	97.7	212

6 精算

- サービス料、入湯税、飲み物などの別料金について、誤解のないよう対応します。
- カードが利用できる場合、使えるカードを表記します。
- ゆうちょ銀行とセブン銀行のATMは、海外発行のカードに対応していますので、ATMの場所を尋ねられたら、案内します。

7 見送り

- 忘れ物がないよう、チェックは入念に行います。
- 出迎えと同様、温かい見送りが好印象につながります。

※ その他

- イスラム教徒は1日に5回の礼拝を行います。方角(東西南北)を尋ねられる場合があるので確認しておきます。
- イスラム教のラマダン期間中に夜明け前と夜の食事にイスラム教徒の好みに合わせた料理を提供できれば、とても喜ばれます。
- 傘の貸し出しサービスやレンタサイクルなどを案内すると、喜ばれます。