

## D 施設・拠点別情報提供の留意点

## D-6 商店（土産品店）

ミニマム  
ポイント

- ①商品は見本を示し、試食ができるように
- ②注意事項はあらかじめ張り紙を
- ③「使い方」など、文字説明が複雑になるものは写真で説明

## 1 出迎え

- 「ようこそ」という歓迎の言葉が自分の国の言葉で掲げられていると、「この店に入っても大丈夫」という安心につながります。

× 「ようこそ」を多言語化する場合、「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、来訪す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。）

- 最初に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。

## 2 商品陳列

- 商品名については、英語併記（アジアのお客さんが多い場合はその国の言葉）で表記します。
- 食品については、試食のサービスが喜ばれます。注目度も高まりますし、販売率も高まります。「試食できます」という張り紙を示すなど試食をアピールします。
- 食べ物でない場合も、中身が分かるように「見本」を示しておくことで安心して買ってもらえます。また、中身を空けられることも防げます。
- 外国人観光客にとって使い方になじみのない商品は、その使い方を写真や文章で説明します。
- 工芸品や加工食品など、「小さいけれど高い」お土産については、商品の価値について説明を加えると購買につながります。
- 知人・親族にお土産を配るという習慣はアジア人に多く見られます。欧米人の場合は、自分の記念として買い求めることが多いようです。
- 中華圏は、割引より、「5個買ったら1つおまけを付けます」など「おまけつき」を好む傾向があります。また、「○割引」と言わず「○掛け（「折」という言葉を使います）」と表すため、「10%引き」よりも「90%で買える」という表記の方がお得感が伝わるようです。

！ 「1割引」は10%オフですが、「1折」は10%で買える=90%オフ、となります。間違えないようにしましょう。

- 「壊れやすいので手を触れないでほしい」「店内への飲食持ち込み禁止」など、注意書きについてはあらかじめ張り紙、掲示をしておくことがトラブルの未然防止につながります。その際の張り紙、掲示の留意点としては次のようなことがあります。

× 注意事項を多言語化する場合、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）

### 3 精算

- 価格の交渉を口頭でやりとりすることが多い国もあり、値引きを依頼される場合があります。値引きができない場合は、笑顔で「すみませんが、できません」とはっきり答えます。「値引きは行っていません」という張り紙をレジに掲示しておく、指をさしながら断ることもできます。
- 数字の発音は難しく、間違っているとトラブルのもとになります。レジで金額が表示されない場合などは、電卓を使って金額を示したり、数字を書いて、相手と確認しながら精算します。
- 中国では貨幣（人民元）の国外持ち出しが制限されているのでクレジットカードや銀聯カード（デビットカード）をよく利用するので対応できると喜ばれます。
- 簡単なやりとりは、「指さし会話集」を利用します。

★指さし会話集がダウンロードできる web サイト

北海道『カンタン3カ国語 指さし会話集』

<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/660-kantan-yubisasi-kaiwasyu/kaiwasyu-top.htm>

札幌市 指差し接客会話シート

<http://www.city.sapporo.jp/keizai/shotengai/helpo.html>