

在日・訪日外国人へのおもてなし

～明日からできる！
日常業務に取り入れられる工夫～



はじめに

日本政府観光局（JINTO）の調べによると、2018年1～12月の訪日外国人は3119万1900人。年々増加傾向であり、東京オリンピックを控えた今、インバウンド対策がよい現実味を帯びた企業様も多いのではないのでしょうか。

また、ここ新潟においても、生活者としての外国人を見かける機会が増えました。新潟県の調べでは、現在14,731人（平成28年12月31日時点）が新潟県に住んでいるとのこと。外国人労働者に関する法改正もあり、今後接する機会はどんどん増えていくと考えられています。

とはいえ、なかなか外国人と接することに慣れていないのが日本人。外国人を目にしたとたん「あー」と一歩引いてしまう方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

接客や販売の場面で、外国人と今よ



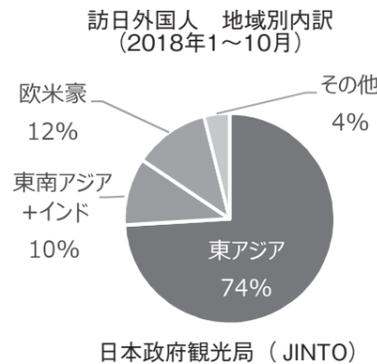
谷内田真理氏 プロフィール

株式会社マナーズ 専任講師
新潟市生まれ
新潟大学 教育人間科学部 学校教育課程 幼児教育課 卒
ビジネスマナー・コミュニケーション研修や新入社員研修のほか、留学生への日本語指導、在日外国人雇用の企業向け研修など、個人の就労と県内企業の発展・多文化共生社会の実現に向け、様々な活動に従事している。

りもスムーズなコミュニケーションをするためにはどうしたら良いのか？明日からできる対応のコツについてお伝えします。

**「外国人＝英語」ではない！
訪日外国人の現状を知る**

インバウンド対策をとるなら、まずは相手を知るところから。日本を訪れる外国人は、どこの国の人が多いのでしょうか。



8割強がアジア圏からであることが分かります。（東アジア＝韓国・中国・台湾・香港）逆に欧米系は約1割と少ないです。ご存知の通り、アジア圏の方は英語を母語としていません。中国語や韓国語、タイ語、最近ではベトナム語話者も多いです。

続いて、実際に訪日して困ったことは何だったのか観光庁（国土交通省）の調査を見ていきます。

一人ひとりの意識や店舗の取り組みとして対応できるのは、コミュニケーションと多言語表記であることがわかります。言葉の壁が大きく立ちましたか？と推察されますが、私たちが新たに言語を習得するのは時間も労力もかかりますから、誰もがすぐできるコミュニケーションの面から見ていきましょう。

**発音はイマイチでOK！
母国語の挨拶言葉を覚えておこう**

皆さんが海外旅行に行った時を思い返してみてください。慣れない環境に不安になり、言葉はともかくジェスチャーとスマホ翻訳で何とかしようと思っただけではないでしょうか。

私は昨年ベトナムへ旅行しましたが、街中は英語も通じず（とはいえ英語は話せませんが）、まさにこの状態でした。そんな時、露店の店員さんがニコニコと話しかけてくれたのです。「イラッシャイ！ ワリビキダヨ〜！」

！！ もう、パッと振り向きませんでした。安いものが欲しかったわけではありません。ベトナム語ばかりが飛び交う中、その露店に安心感を見出したからです。接客中はジェスチャーがメインでしたが、時折「ニッポン、スキ」など、日本について一生懸命話そうとするその姿勢も嬉しく思いました。その露店でポストカードを買ったのはとてもいい思い出です。

この経験で分かったのは、言葉が通じない旅先だからこそ、寄り添おうとする姿勢が大切だということ。きちんと話せる必要はないのです。ぜひ皆さんも「こんにちは」と「ありがとうごさいました」を各国の母語で覚えておきましょう。

	中国語	韓国語	ベトナム語
ありがとう	シエエ	カンナムヨ	カムオン
こんにちは	ニーハオ	アンヨハヨ	シンチャオ

発音はカタカナ読みで構いません。大切なのは「あなたの国について知っていますよ」「あなたに寄り添った応対をしたい」の気持ちが伝わることです。

また、慣れない言葉を言おうとするについ真顔になってしまったり、笑顔をお忘れなく。発声した後、もう一度相手に向かって微笑みかけるのがコツです。

**難しい日本語は使わない！
「やさしい日本語」を活用しよう**

訪日外国人の大半を占めるアジア圏では、選択科目で日本語を学んで

いたり、日本就労への憧れやポップカルチャーを切り口に、日本語に触れている外国人が少なくありません。

また、ある程度の期間日本で生活している外国人は、日常に必要な最低限の単語や言い回しを身に付けているもの。難しい日本語は理解できない・話せないけれど、簡単な日本語なら分かる。そんな外国人に対し、優しい気持ちで分かりやすい日本語を用いるのが「やさしい日本語」の活用です。

「こちらのスマートフォンは修理は当窓口ではお受けしかねます」
「この窓口で、このスマートフォンを修理することができません」

1. 難しい言葉を避け、簡単な語を使う
2. 一文を短くし、文の構造を簡単にする
3. あいまいな表現は避ける

いくつか例文を見てみましょう。

- ・（この店は）この先を真っすぐ進み、信号で右折すると右手に見えますよ。
- ↓この道を進むと信号があります。右に曲がってください。右に店があります。
- ・AソールとBソールをお選びいただけますが、いかがなされますか？
- ↓ソールが選べます。AとB、どっちがいいですか？
- ・暖房器具について、ご不明点があればお電話にてご連絡ください。
- ↓機械の使い方が分からないときは、電話してください。

やさしい日本語を意識することで「分からない相手に分かるように伝える」スキルが大幅に向上します。在日外国人と接する機会の多い方は、ぜひ取り入れてみてください。

**訪日外国人が求める
接客ツールの見直し**

続いて、コミュニケーションへの不満や多言語表記不足について、外国人が求める具体的な改善案についてです。

多言語表示・コミュニケーションで困った場面と、必要だと思うツール

飲食店	
料理を選ぶ・注文する際	65.8%
飲食店を見つける際	32.9%
食べ方の説明を受ける際	32.2%

小売店	
商品の内容や使い方を確認する際	49.6%
商品を探す際	48.5%
免税手続きの際	15.5%

写真・イラスト入りメニュー
指差し会話シート（注文時等）
タブレットを用いた注文

多言語案内表示（売り場案内等）
多言語パンフレット
指差し会話シート（欲しい商品を伝える時等）

平成29年度「訪日外国人旅行者の受入環境整備における国内の多言語対応に関するアンケート」結果

観光庁（国土交通省）のアンケート結果から分かる通り、写真・イラストを添えるだけで理解が進むものは、できるだけデジタル化する必要性が分かります。

例えば飲食店のメニュー「ナポリタン」。日本生まれの食べ物ですから、文字情報だけではイメージできないでしょう。ここに写真があれば「スパゲッティ」「トマトソース？」などイメージが可能で「トマトソース？」などイメージが商品こそ「分かる化」が必要です。

都市部や観光都市では、指差し会話シートの導入も進んでいます。自社のサービスを今一度見直し、分かりやすさに観点を置いてツールの見直しを図ってみましょう。

おわりに

私は、日ごろ日本語教師として日本語を教えています。英語はカタコト、その他言語は全く話せず、留学生のレベルに応じた日本語でコミュニケーションをとっています。そんな私が実際に関わってみて感じるのは「心が通じれば、楽しい時と一緒に笑い、悲しい時は一緒に悲しむことができる」ということ。どこの国の人なのかなんて大きな問題ではないと、身をもって実感しています。

訪日外国人がSNSで情報共有しているのはご存知の通りです。在日外国人も独自のコミュニティで日本で生活する上で情報を共有しています。言い換えれば、皆さんが対応する目の前の外国人の満足度を高めることが、無数の外国人に伝わるというも過言ではありません。今回お伝えした接客の心構えと工夫・応対を実践が皆さまの一助となれば幸いです。

1.1 旅行中に困ったこと（全体）	
施設等のスタッフとコミュニケーションがとれない	32.9%
無料公衆無線LAN環境	28.7%
多言語表示が少ない・分かりづらい	23.6%

平成28年度「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」結果より