

海外からのお客さまをお迎えするための

# おもてなし ガイドブック

飲食店編



## はじめに

この冊子は、『外国人観光客への「おもてなし」講習会－飲食店編－』（2015年1月27日実施：一般社団法人ROOT主催）の当日資料を基につくられました。

昨今、お迎えする機会が増えてきた海外からのお客さまを出迎える際に飲食店として心得ておくべきこと、できれば対応したいことなどを分かりやすく、簡単にまとめています。ぜひ今後の参考にしてください。

外国人のお客さまも、基本的には日本人のお客さまに対するおもてなしと変わりはありません。「お客様に喜んでいただけるおもてなしをする」ことは、何より優先されるべき基本的な心構えです。しかし、外国人のお客さまの場合は、言葉や宗教、価値観や習慣が異なるため、日本人のお客さまへの対応とはまた別の配慮が必要なことがあります。とはいえ、言葉の壁や日本人のお客さまと異なる点にとらわれていると、外国人のお客さまに対して消極的になってしまいます。外国人のお客さまをおもてなしする上で最低限押さえておくべきことを押さえた上で、あとは、リラックスしていつものどおりの温かいおもてなしをしましょう。

一般社団法人R O O T（谷垣友里・片平深雪）

英語通訳案内士 服部花奈

## もくじ

### 01 喜ばれる「おもてなし」の基本

### 02 「お客さまの不安」からおもてなし方法を考える

“メニューが読めなかったらどうしよう。注文できるだろうか”  
メニューの記載方法を考えましょう

“日本のマナーが分からずに、失礼なことをしないだろうか”  
守ってほしいルールはあらかじめ表記しましょう

### 07 「お店側の不安」からおもてなし方法を考える

“アレルギーや宗教による食事制限にはどのように対応しようか”  
正しく理解して、対応可能 / 不可能を伝えましょう

アレルギー（グルテンフリー・その他）

宗教上の理由（イスラム教・ユダヤ教）

ベジタリアン

好き嫌い

### 10 | 資料編 | 緊張をときほぐす英語フレーズ



## 喜ばれる「おもてなし」の基本

(伝えなければならない最低限の情報は明確にした上で)

フレンドリーで自然な温かいおもてなし

ポイントは「笑顔」と「アイコンタクト」。

あたたかく迎えるのが一番のおもてなしです。

### 相手の文化に迎合しない、日本のおもてなし

日本を訪れる外国人は、それなりに日本の文化や習慣を勉強してくる方も多く、和式のマナーや日本語で楽しみたいと思っているのに、お客様を気遣うあまり相手側のスタイルに合わせようとする日本人の態度がかえって“ありがた迷惑”になる場合もあります。



## 「お客さまの不安」から おもてなし方法を考える

“メニューが読めなかったらどうしよう。注文できるだろうか”

### — メニューの記載方法を考えよう

日本語と英語の併記メニューを作成しましょう。

会話があまりできなくとも、メニューさえあればとりあえずは対応が可能になります。

#### ①日本語と英語の併記メニューがベストです

日本語メニューとは別の「英語メニュー」をよく見かけますが、英語メニューは抜粋メニューしか載っていなかったり、日本人と同じメニューを見れないことを差別と感じて不満に思う人もいますので、可能であれば日本語と英語の併記メニューが理想的です。

但し、デザイン上「日本語メニューは文字のみのシックな感じで毛筆風のフォントでかっこよく、その一方で英語メニューは写真もつけてわかりやすく」と分けたい場合や、「今ある日本語メニューをそのまま活用したい」という場合は、日本語メニューに載っているものをそのまま英語メニューに全部掲載しましょう。

#### ②メニュー翻訳は、「外国人が読んでわかるメニュー」になるよう、 できる限り専門業者に依頼しましょう

特に和食の場合、メニュー名を聞いて日本人と同じ様に料理を想像できるわけではないので、食材及び調理方法を記載する必要があり、その際、日本独特の食材があったり、調理方法にも様々な表現があります。

和食でなくとも、たとえばカフェメニューなどでもこだわりのメニューがある場合、細かい描写が必要です。たとえば、同じ「オレンジジュース」でも、単に還元濃縮果汁なのか、生絞り果汁なのか、はたまた地元で採れたみかんの果汁なのか、あるいは同じ「ストロベリーアイス」でも単に苺フレーバーのアイスなのか、砂糖漬けの苺が入ったアイスなのか、クラッシュしたフローズンストロベリーが入ったアイスなのか、描写によってお客様が注文したくなるか否かに大きく影響を与えます。

食材や調理方法を記載するのは、食事制限があるお客様が食べられる料理を判断できるようにするためでもあります。

有機野菜や地産地消などこだわりの食材があるのであれば、日本人同様海外のお客様も高く評価するので積極的にアピールしましょう。

ポイント！ .....  
店頭日本語と英語併記のメニューを出しておくと、お客様は安心して入店しやすくなります。  
.....

## メニューの記載例



### 例1 盛りそば：

1 / シンプルに書くなら

#### **Chilled Soba Noodles**

蕎麦を自国の日本食レストランで食べたことがある方なら、これで十分わかると思いますが、そもそも”Soba”が何なのか、蕎麦が汁の中に入っているのか、別につゆがあるのか、どんな具が入っているのか、想像できない人もいます。丁寧に書くなら以下のようになります：

2 / 詳細を書くなら

#### **Chilled Soba Buckwheat Noodles with Dipping Sauce**

(Buckwheat noodle, Soy sauce, Dashi stock, Mirin sweet cooking sake, Nori seaweed, Wasabi, Leek)

直訳：冷やし蕎麦、漬け汁と一緒に  
(蕎麦、醤油、出汁、味醂、海苔、山葵、葱)

注：出汁のところは、鰹出汁なら Fish stock (魚の出汁)、昆布出汁なら Seaweed stock (海藻の出汁)と詳しく書くと、ベジタリアンのお客様には、よりわかりやすいでしょう。

### 例2 銀鱈の西京焼き：

1 / シンプルに書くなら

#### **Grilled Black Cod, Saikyo-Style**

メインとなる材料(銀鱈：black cod)と調理方法(焼き：grilled)を見て、Saikyo-Style がどのようなものかわからずとも注文を決定するお客様もいるでしょう。日本人でも、「ニース風サラダ」「ミラノ風カツレツ」がどのようなものかわからずとも注文する方もいらっ

しゃいますね。一方お客様によっては、Saikyo-Style とはどのようなのか店員に聞く方もいます。お店に英語がしゃべれるスタッフが  
いれば、メニューがごちゃごちゃしないように上記でも良いと思いますが、口頭で説明するのが難しい場合は、以下のようにメニュー  
を細かく描写すると良いでしょう。

2 / 詳細を書くなら

### **Grilled Miso-Marinated Black Cod**

(Black cod, Salt, Miso, Sake, Mirin sweet cooking sake)

直訳：味噌床に漬けてから焼いた銀鱈

(銀鱈、塩、味噌、酒、みりん)

その他：

定食：Set meal

日替わり定食：Today' s Special

天ぷら / 刺身盛り合わせ：

**Assorted Tempura/Sashimi (slices of raw fish)**

天丼 / カツ丼 / 親子丼：

**Rice Bowl topped with Tempura/Pork Cutlet/Chicken and Egg**

おろし生姜 / 山葵 / 大根：

**Grated ginger/wasabi/daikon radish**



“日本のマナーが分からずに、失礼なことをしないでだろうか”

—守ってほしいルールはあらかじめ表記しましょう

外国人観光客が最も戸惑う日本の習慣のひとつは、「靴の脱ぎ履き、スリッパの脱ぎ履き」です

たとえば、畳の和室でお食事し、お手洗を利用する場合、お客様によってはお手洗い専用のスリッパを利用せず、靴下のままお手洗いを利用してそのまま館内を歩き回ってしまうこともあったり、トイレ専用のスリッパをはいたまま畳の部屋に戻ってきてしまうこともあり得ます。それを防ぐため、「トイレでは、トイレ専用のスリッパを履いてください。( Please wear the dedicated washroom slippers in the washroom. )」と英語で書いた紙をどこかトイレの中のさりげない位置に貼っておくなどしておくといでしょう。

ガイドが伴っているお客様ならガイドが説明してくれると思いますが、それでもうっかりすることはあります。ガイドがない場合は、そんなこと思いもつかないことがほとんどです。伝えるべきことを伝えてあげて、お客様に恥をかかせないのも、迎える側の優しさです。



## 「お店側の不安」から おもてなし方法を考える

“アレルギーや宗教による食事制限にはどのように対応しようか”

— 正しく理解して、対応可能 / 不可能を伝えましょう

お店側が勝手に判断して断らないこと。明確な対応を心がけましょう。

「お店で扱っている食材と料理の内容」、「諸外国に存在する多様な食文化・食習慣に関する一般的な知識」について理解し、「対応できること」と「対応できないこと」をあらかじめ把握しておく必要があります。

お客様に食事制限の申告を受けたら、店内にあるメニューで対応（一部変更を含む）できるものがあるか確認し、どうしても対応が不可能な場合、何が含まれてしまうのかを伝えた上で、お客様に判断してもらいましょう。

大切なのは、お店が勝手に判断をして断らないということ。あくまでお客様に納得してもらい、判断してもらいましょう。

要望に対応できない場合、可能であれば、近隣で対応できるお店を紹介すると良いでしょう。そのために、事前に対応できるお店をリストアップしておくとしスムーズにご案内できます。

< 食事制限の種類 >

### 1 / アレルギー

#### セリアック（グルテンアレルギー）

特に西洋の方に多いアレルギーです。小麦、大麦、ハト麦、ライ麦など麦類に含まれるでんぷん（グルテン）に対する免疫反応をいいます。

[対象食材] 醤油（多くの場合大豆と小麦の割合が1：1。ただし、小麦が入っていないあるいは僅かしか含まれないたまり醤油は大丈夫な人が多い）／味噌（麦を含むもの）／麩／うどん／蕎麦（蕎麦そのも

のはグルテンフリーですが、つなぎや打ち粉に小麦を使っている場合)  
／天ぷらなど小麦粉を使った揚げ物／麦類のパン／パスタ／ピザ／  
ラーメンなど

■アレルギーが重度な方→ グルテンを含むもの全てだめ。

■アレルギーが軽度な方→ うどんやパスタなどグルテンの大量摂取  
をしなければ、味付けに入っている醤油や味噌程度なら大丈夫。

その他アレルギー 乳製品／甲殻類／ナッツ／卵／果物／その他

## 2 / 宗教上の理由

### イスラム教

代表的な要望内容：豚肉とアルコールが食事に含まれないこと。

[イスラム教徒が食べてはならない食材]

①豚（猪含む）・豚派生品 ②アルコール ③ハラル屠畜されていない食  
肉・その派生品 ④血液

(ハラル屠畜：必ずムスリムの手により、アッラーの神への祈りを唱  
えながら、定められた方法で殺されたもの)

厳格にハラルに対応しようとすると、たとえば食材を製造する工程は  
もちろん、運ぶトラックや倉庫までもハラル認証を受けていなければ  
ならないとされます。また、豚肉でなくとも、屠畜処理されるときに  
お祈りを上げるだけでなく、エサがハラルだったのか、など厳しい  
要件がつかます。つまり、そもそもイスラム国家でない日本で、厳格  
なハラル対応は、ハラル対応認証を受けた食材店で材料を全て調達し  
ない限り非常に困難です。

### ユダヤ教

代表的な要望内容：豚肉（猪含む）、鱗のない魚、甲殻類、貝類が食  
事に含まれないこと。

[ユダヤ教徒が食べてはならない食材]

①割れた蹄が無く反芻しない動物（豚、ウサギなど。牛、羊、鶏などは可。）②ヒレと鱗の無い海産物（ウナギ、アナゴ、甲殻類、貝類）③血液（レアステーキ含む）④はね足のない昆虫（いなごは可）⑤肉と乳製品とを一緒に食べる（つまり、クリームシチューやチーズバーガーなど）

### 3 / ベジタリアン

次のように多様な方々がいます

ラクト・ベジタリアン (Lacto Vegetarian)	乳製品を食べる。肉類・魚介類・卵は食べない。
オボ・ベジタリアン (Ovo Vegetarian)	乳製品と卵を食べる肉類・魚介類は食べない。
ペスコ・ベジタリアン (Pesco Vegetarian)	魚介類を食べる。魚介類を食べないベジタリアンの中には、出汁は大丈夫な人と出汁も拒否する人がいます。
ポーヨー・ベジタリアン (Pollo Vegetarian)	鶏肉以外の肉類 (red meat) は食べない。
フルータリアン (Fruitarian)	地下茎野菜や果物だけをたべる。
ヴィーガン (Vegan)	最も厳格なベジタリアン。一切の動物性食品（肉類・魚介類・乳製品・卵など）のほか、ハチミツも食わず、革製品など動物から得られる製品も使用しない。

### 4 / 好き嫌い

外国人観光客で苦手な方が多い食材：海産物全般、刺身（ただしマグロとサーモンは大丈夫な人も多い）、生卵（海外では生卵は安全ではなく卵を生で食べる習慣がないため）、納豆やとろろなどネバネバしたものの、馬肉、内臓など



## | 資料編 |

### 緊張をほぐす英語フレーズ

"Thank you for coming all the way to Sasayama."

「はるばる篠山までお越しいただき、ありがとうございます」

これは、お客様がお席につかれてメニューを渡す時に言いましょう。お客様は、観光客であふれた英語が比較的通じる都市を出て、少し足を伸ばしてここまでやってきて、嬉しいと同時にドキドキもしています。お客様のご足労をねぎらうことで、お客様はあたたかく迎えられていると感じ、とてもホッとします。そして、お客様の心の中で、この場所との距離が一気に近くなります。

#### 用例

---

(メニューを渡しながら)

店員：Where are you from?

お客様：I'm from xxx (国名) .

店員：Oh xxx! Thank you for coming all the way to Sasayama!

---

お客様がいらっしゃったら、最初の簡単な挨拶は日本語でしましょう。日本に興味があって来日しているので、日本のおもてなしを感じたい方がほとんどです。

外国に旅行に行って、お店の人に外国語訛りで「コンニチハ」と言われたら、少しがっかりしませんか？

日本語が流暢な方の場合、英語で話しかけるのはありがた迷惑です。ただし、最初の挨拶で日本語が話せないお客様だと判明した場合は、それ以上の会話をするには英語が現実的です。



企画・編集・発行：一般社団法人ROOT(谷垣友里・片平深雪)／英語通訳案内士 服部花奈  
発行月：2015年3月  
〒669-2325 兵庫県篠山市河原町125番地 <http://rootsy.jp>

