

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

宿泊施設編



## 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－宿泊施設編－』（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。

外国人のお客様も、基本的には日本人のお客様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、外国人のお客様の場合は、言葉や宗教、価値観や習慣が異なるため、日本人のお客様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様と異なる点にとらわれていると、外国人のお客様に対して消極的になってしまいます。外国人のお客様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、リラックスしていくほどよりの温かいおもてなしをしましょう。

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

## 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
  - “宿での必要なコミュニケーションがとれなかったら”
  - “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”
  - 英語での施設利用手引きを作成しましょう
- 03 その他、お客さまからの要望が多い事項
- 04 「お宿側の不安」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
- 07 “お風呂での注意事項をどう伝えようか”  
利用方法を明示しましょう
- 09 | 資料編 | 役に立つ英語フレーズ



## 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いく方も多く、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。

#### よくある例 朝食

外国の方へ良かれと思って洋食の朝食を出す場合、朝食が洋食で喜ぶお客様と、洋食でがっかりするお客様がいます。がっかりするのは、

1. 日本において洋食を求めていないため（日本人が外国へ旅行してわざわざ日本食を求めるのと一緒に）
2. 日本における洋食は、必ずしも彼らが期待するレベルの洋食でないゆえに美味しいと思えないため、です。

もし洋食を用意する場合は、全員強制ではなく選択制にするのが良いでしょう。



## 「お客様の不安」から おもてなし方法を考える

“宿での必要なコミュニケーションがとれなかったら”

“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”

### — 英語での施設利用手引きを作成しましょう

会話があまりできなくとも、英語の施設利用手引きさえあれば、とりあえずは対応が可能になります。また、会話で頻繁に必要なフレーズは、手元にフレーズ集などを置いておき、いざというときに参照できるようにしておくと安心です。

どうしても守ってもらいたいルールがある場合、口頭で伝えられるようにしておくか、館内にも表記しておきましょう。

\*館内利用手引きの内容を一度で全て覚えられるわけではありませんし、いつ読んでいただけるかもわかりませんので、これだけは必ず守ってもらわないで困るという点は、館内の該当箇所に表記しておきましょう。

### — 外国のお客様でよくある行為はこのようなものです

1. 土足禁止エリアに土足で上がる
  2. 一旦靴を脱いだあと、土足エリアを靴下や裸足で歩く。
  3. スリッパのままで畳の間に上がる
  4. お手洗いのスリッパに履き替えずにお手洗いを使用する
  5. お手洗いのスリッパには履き替えたが、お手洗いのスリッパのまま館内を歩く
  6. お風呂の脱衣所に、スリッパを履いたままあがる
  7. 体を綺麗に洗い流さずに浴槽に浸かる
  8. バスタオルや水着を着用して入浴しようとする
  9. お風呂の栓を抜く
  10. 入浴後、体を拭かずに脱衣所へあがり、床をびしょびしょにする
- 1～3に関しては口頭で伝えられるようにしておき（英語フレーズは後述）4～10に関しては、お手洗いや脱衣所に注意書きを貼っておくのが良いでしょう。

## ポイント！-----

外国人観光客が最も戸惑う日本の習慣は「靴の脱ぎ履き、スリッパの脱ぎ履き」「お風呂の入り方」「畳での生活」です。

---

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。ガイドがいない場合は、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。

## — その他、お客さまからの要望が多い事項

### [要望]

- 和室での食事の場合、座椅子か低い椅子
- wifi
- 朝のシャワー
- 朝のコーヒー
- 敷き布団を余分にもう1～2枚
- フェイスタオル1枚しか提供しない場合、バスタオル

### [質問]

- エアコンのリモコンをどう操作したらいいかわからない
- 灯油ヒーターの使い方がわからない
- 給湯ポットの使い方がわからないのでお茶が作れない
- 浴衣の着方がわからない、いつ着たらいいのかわからない
- お風呂の入り方がわからない
- スリッパのルールがよくわからないので、いっそ履かなくても良い



## 「お宿側の不安」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

お宿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。

「お宿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。

宿泊予約時に、必ず食事制限の有無を確認し、食事制限の申告を受けたら対応できるか確認します。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、お宿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。

<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はなく、エサがハラルだったのか、など厳しい要件がつきます。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

乳製品とと一緒に食べること（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 乳製品を食べる。肉類・魚介類・卵は食べない。  
(Lacto Vegetarian)

---

オボ・ベジタリアン 乳製品と卵を食べる肉類・魚介類は食べない。  
(Ovo Vegetarian)

---

ペスコ・ベジタリアン 魚介類を食べる。魚介類を食べないベジタリアンの中  
(Pesco Vegetarian) 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 鶏肉以外の肉類 (red meat) は食べない。  
(Pollo Vegetarian)

---

フルータリアン 地下茎野菜や果物だけをたべる。  
(Fruitarian)

---

ヴィーガン 最も厳格なベジタリアン。一切の動物性食品（肉類・  
(Vegan) 魚介類・乳製品・卵など）のほか、ハチミツも食べず、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、馬肉、内臓など

oooooooooooooooooooooooooooooooooooo  
“お風呂での注意事項をどう伝えようか”  
— 利用方法を明示しましょう  
oooooooooooooooooooooooooooooooooooo

外国人の方でよくあるのが以下です

- 浴槽にタオルを巻いたまま入る
- 水着を着用して入浴しようとする
- 体の泡をよく洗い流さずに浴槽に入る
- スリッパを履いたまま脱衣所へ入る
- 入浴後、体を拭かずに脱衣所へ行き、床をびしょびしょにする
- 入浴後、お湯の栓を抜く

外国のお客様が以上のような間違いをしないよう、そして他の日本人のお客様が気分を害さないよう、あらかじめお風呂の利用方法は明示しておくのが良いです。

スリッパについては、入り口に「**Slippers off**」などと表示しておくと良いでしょう。

## 注意事項記載例

### <How to Take a Bath>

The bath water is for everybody. Please follow these rules:

- To keep the water clean, please wash and rinse your body and hair thoroughly before soaking.
- Please do not wear bathing suits or bath towel in the bath.
- Please do not put the towel that you used for washing your body into the bath tub.
- Please do not pull out the drain plug of the bath tub.
- Please wipe excess water off your body before going back to the changing room to keep the floor of the changing room dry.

### <お風呂の利用方法>

お湯はお客様全員のものです。以下をお守りください：

- お湯を清潔に保つ為、浴槽に入る前に体と頭をよく洗い、よく流してください。
- 水着やバスタオルを着用して入浴しないでください。
- 一体を洗うのに使用したタオルを浴槽に入れないとください。
- 浴槽の栓を抜かないでください。
- 入浴後は、タオルで体をふいてから脱衣所へ上がり、脱衣所の床が濡れないようにしてください。



## | 資料編 |

# 役に立つ英語フレーズ

"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、お客様がチェックインされた際に言いましょう。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ないと感じ、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

---

(チェックインの際)

受付 : Thank you for staying here Mr./Ms. xxx. You are from xxx?

お客様 : Yes I'm from xxx (国名) .

受付 : 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。

## 宿泊施設の英会話

英文の括弧内は、言ったほうが良いですが、難しければ省略しても意味は伝わる部分です。

### チェックイン／

(Could I have) your name, please?

(お名前を頂戴してよろしいでしょうか。)

Mr./Ms. XXX, yes we have your reservation.

(XXX様、はいご予約頂戴しております。)

Please fill in this form.

(こちらの用紙に必要事項をご記入ください。)

(May I take a photocopy of) your passport, please?

(パスポートのコピーをとさせていただけますか。)

(Would you pay by) cash or credit?

(お支払いは現金にしますか、クレジットカードにしますか？)

We are sorry but (we accept) only cash in Japanese Yen.

(申し訳ございませんが、日本円現金払いのみです。)

Please wear these slippers inside the building.

(館内ではこちらのスリッパをお履きください。)

Please do not walk on shoes area without shoes on.

(土足エリアを靴を履かずに歩かないでください。)

注意：こちらは、もし土足エリアを靴下や裸足で歩くお客様がいらっしゃって、あまりに目に余るようだったら言う程度がいいと思います。

### お部屋へ／

This is your room.

(こちらがお客様のお部屋です。)

Please take off your slippers when you enter your room.

(お部屋へ入る時はスリッパを脱いでください。)

No slippers on tatami mat, please.

(畳の上をスリッパで歩かないでください。)

We will come to your room during dinner to lay out your futon.

(ご夕食中にお布団を敷きにお部屋へ参ります。)

**館内案内／**

**This way, please.**

( こちらへどうぞ )

---

**Dinner and breakfast (will be served) in your room.**

( 夕食と朝食はお部屋へお持ちします。)

---

**Dinner and breakfast (will be served) in this room.**

(( 館内をご案内しながら ) 夕食と朝食はこちらのお部屋です。)

---

**Dinner time is 6:00, 6:30, or 7:00.**

( お夕食の時間は 6 時、6 時半、または 7 時です。)

---

**There are two communal hot baths, segregated by gender.**

( 共用浴室は 2 つございまして、男女分かれております。)

\*There are two communal hot baths, one for men and one for women.

でも良いです。注意：「Bathroom」と言ってしまうと国によっては「お手洗い」の意味になってしまふため浴室であることが伝わりません。

---

**There are two communal hot baths, but not segregated by gender.**

**Please lock the door when you use.**

( 共用浴室は 2 つございまして家族風呂になっておりますので、  
ご使用の際は鍵をかけてください。)

---

**Bath time is from 3pm to 8am.**

( お風呂は午後 3 時から翌朝 8 時までです。)

---

**Bath time is from 3pm to 10pm. No morning bath or shower (is available).**

( 入浴は 3 時から夜の 10 時までです。朝のお風呂やシャワーはご利用できません。)

---

**Please take off your slippers when you enter the changing room.**

( 脱衣所へはスリッパを脱いでお入りください。)

## 外国語での対応について -----

外国語に自信がないから、外国人のお客様の言っていることが判らないからといって、質問されないようにわざと目を合わさなかったり、聞こえなかったふりをして無視をしたり、恥ずかしさを隠すためにニヤニヤ笑ったりすると、馬鹿にされたと勘違いされることがあります。

言語に自信がなくとも、相手の言っていることに対して誠意のある態度で応対することが大切です。片言でも伝えようという意志があれば通じることが多いです。また、確実に意志の疎通を図るために、常にメモと筆記具を携帯し、質問内容が理解できなければメモに質問を書いていただき、調べてから回答するのも良いでしょう。時間がかかるても、誠意をもって答えてくれたならば、お客様は感謝してくださいます。

