



接客で役立つフレーズ集

飲食店用



ご注文がお決まりになりましたらボタンを押してください。

Please press the button when you're ready to order.

點餐請按此按鈕。

주문이 정해지면 버튼을 눌러주세요.

これはお通しです。(当店ではテーブルチャージとして前菜を有料で提供しています)

This is an appetizer. (We serve a small starter as a table charge.)

此為本店座位費提供之開胃小菜。

이것은 기본 안주입니다.(저희 매장은 자리에 앉으시면 기본 요금에 있고, 작은 안주가 제공됩니다)

1人1品ご注文をお願いします。

Please order at least one item per person.

本店低銷每人須點一品項。

1인 1메뉴 주문 부탁드립니다.

飲食物のお持ち込みはできません。

Outside food and drinks are not allowed.

禁止攜帶外食。

외부 음식 및 음료는 반입하실 수 없습니다.

お支払いはテーブルをお願いします。

Please make your payment at the table.

本店為桌邊付款。

결제는 테이블에서 부탁드립니다.

小売店用



こちらは在庫がありません。

This item is out of stock.

此品項已無庫存。

이 상품은 현재 재고가 없습니다.

値引きはできません。

We're sorry, but discounts are not available.

價錢依標價為準，無另提供折扣。

할인은 불가능합니다.

袋は有料です。ご利用になりますか？

There's a small charge for bags. Would you like one?

提袋需另付費，請問是否需要？

봉투는 유료입니다. 필요하시면 말씀해 주세요.

贈り物用に包装しますか？

Would you like it gift-wrapped?

請問是否需要贈禮用的包裝？

선물용으로 포장해 드릴까요？



高知県 外国人観光客 おもてなしガイド



高知県の外国人延べ宿泊者数は年々増えており、中でも顕著に増えているのは台湾からの旅行者です。これは高知と台湾を結ぶ定期チャーター便が大きく影響していると考えられています。また、高知新港等、県内に寄港するクルーズ船も年々増加しており、今後も飲食や買い物、文化や自然体験などますます需要が増えると想定されています。はるばる高知県に来てくれた旅行者に満足してもらい、ファンになってもらうためのちょっとした工夫をまとめました。

一番大切なのはおもてなしの心

お店を訪れるお客様の目的は日本人も外国人も同じです。「せっかく高知まで来たのだから、美味しいものを食べたい」「高知らしいお土産を買いたい」そんな想いで来店する外国人の方へは「うちのお店を楽しんでもらいたい!」という前向きな気持ちが大切です。外国人観光客に喜ばれるコミュニケーションで大切な要素は3つ。たとえ言葉は通じなくても、いつも通り笑顔で思いやりを持って接客することが一番です。

01 表情・笑顔 (最初の挨拶は日本語で「こんにちは!」)

02 ジェスチャー (日本語と身振りだけでも)

03 言語 (少しの英単語だけ)



店頭で歓迎の意と何のお店かわかるようにしよう

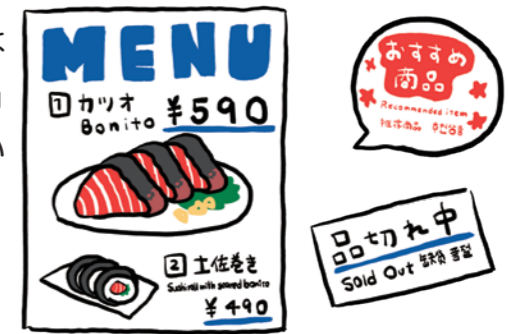
店頭で外国語で「歓迎」の気持ちを表示しておくことで入店しやすくなります。できれば、商品の情報やメニューの写真を掲示しておくことで、何のお店なのかがわかり、入りやすくなります。外国語のメニューの用意があるか、クレジットカードの利用の可否等もあわせて表示しておくことで親切です。

メニューや商品に添えるPOPで売り上げを伸ばす

外国人観光客を接客するにあたり、すべてを多言語表記にする必要はありません。「中身は何なのか?」「どんな味がするのか?」「原材料は?」等の不安を払拭して、安心して購入してもらうため、簡単な表現でいいので、POPを作成しておくことでよいでしょう。

POPはアプリを活用すると簡単に作成できます。

(下記「外国人観光客の受け入れに活用できるツール」参照)



POINT

POP作成のポイント

- ▶ 人気商品やアピールポイントを示す(「おすすめ」「売上No.1」等)
- ▶ 中身の写真を付ける
- ▶ 注意事項を示すときは、特定の言語だけで表記しない
- ▶ 食品の場合は食品ピクトグラムを活用したアレルギー表示を行う

キャッシュレス決済の導入で購入機会を逃さない

海外では日本以上にキャッシュレス決済が普及しており、必要最低限の現金しか持たない外国人観光客も少なくありません。お店に立ち寄り、衝動的に買い物や飲食をしたくなくても、現金で支払えないため、消費を断念せざるを得ないという残念な結果になっていることもあり、そんな状況を外国人観光客は不便に感じています。せっかく旅行に来たのだから、サイフを気にせずキャッシュレスで払いたいという需要に対応し、売上アップを目指していきませんか。

クレジットカード対応のみでもよいですが、AirPay等の統合決済システムを導入することで、クレジットカードと二次元コード決済をはじめとする国内外の主要決済方法に一括対応することもできます。



一般的な外国人観光客

クレジットカード決済ができれば基本的にOK。
タッチ決済も広く利用されています。

中国人観光客

クレジットカードでの支払いもできますが、中国国内ではWeChat Pay、Alipayをはじめとする二次元コード決済が主流

外国人観光客の受け入れに活用できるツール

現場での接客や案内にすぐ活用できるツールを紹介します。
二次元コードを読み取って、ぜひ使ってみてください。

地図情報サービス



翻訳アプリ



POP作成に活用できるアプリ

