

第1回 外国人おもてなしセミナー

講師 株式会社ライフブリッジ
代表 櫻井 亮太郎

1. 【御挨拶】外国人観光客を迎えるにあたって
2. 飲食店における外国人接客の共通事項
 - (ア) お通し（チャージ）は事前に説明が必要。
 - (イ) 時価は実際にいくらなのか事前に提示。
 - (ウ) クレジットカードで支払いが可能かどうか。
 - (エ) 日本人が食べたい物と外国人が食べたい物の乖離が減少してきている。
3. 英語圏観光客への接客
 - (ア) 日本語が全く読めない方が多いので、英語メニュー、または写真メニューがあると喜ばれる。
 - (イ) 通常はフォークやナイフを使いますが、滞在中は箸を使いたい方が多い。
 - (ウ) ベジタリアンやアレルギー体質の方が多いため注意が必要。
 - (エ) 宗教上の理由から食べられないものがある方がいるので、肉類などの単語は英語で覚えておくと便利。
 - (オ) タバコの匂いに敏感なため、喫煙可の店舗は空気清浄や分煙などの対策が必要。
 - (カ) 忍者や武士など、戦国や江戸時代などをモチーフとしたものが喜ばれる。
4. 中国人観光客への接客
 - (ア) 地元食材をふんだんに使い、肉、魚、野菜料理をバランスよく大量に出すと喜ぶ。
 - (イ) 冷たい食べ物が苦手（弁当、冷やし中華など）。
 - (ウ) 中華料理は基本的に火を通すものが多いため生ものが苦手な方が多い。
 - (エ) イスの生活に慣れているので、座敷よりもイス席が好まれる。
 - (オ) 中華料理は一般的に野菜の量が多いため日本の食事は少ないことが多い。
 - (カ) 地域によって味の好みが大きく違うので、調味料を常備しておくとう喜ばれる。
 - (キ) 牛肉とラーメンが特に好まれる。
 - (ク) 食事中にお茶、またはお湯をよく飲む。
 - (ケ) 個室の場合、入口付近が下座で奥の方が上座。
 - (コ) 最先端のものを好む。

5. 台湾人観光客への接客

- (ア) 料理の量、皿数、味を見栄えよりも重視する傾向。
- (イ) 生ものが苦手な方が多い。
- (ウ) 日本のグルメ番組が多く放送されているため、食のトレンドに詳しい。
- (エ) カニが大好き。
- (オ) メディアの影響で北海道の料理が美味しいと思っている方が多い。
- (カ) 温かいものは温かく提供する。
- (キ) 素食家(ベジタリアン)の方が多いので事前に確認をすると良い。

6. 韓国人観光客への接客

- (ア) 大概の食事はスプーンで食べるため、箸の他に一般的な大きさのスプーンを用意。
- (イ) 回し飲み、回し食べ、直箸、直スプーンが一般的（取り皿などは使用しない）。
- (ウ) 刺身などを食べる際、酢とコチュジャンを使うことが多いので、酢とコチュジャンを事前に用意しておく。
- (エ) とんかつなどは切って提供するか、ナイフやフォークを用意する。
- (オ) 入店後、店員の誘導により席を決められるのではなく、好きな席に座りたい。
- (カ) わさびが苦手な方が多いので、確認が必要。

7. 第2回以降の講座について

- (ア) 英語での発音矯正をちょっとだけ体験して頂きます。