

第1部 国別による外国人への接客

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) 温泉旅館を理解してもらう。

- ① 布団を敷く、片付ける等部屋へ入ることを事前に理解してもらう。
- ② 浴衣の着方をしっかりと説明すること。着付けを手伝ってあげると喜ぶお客様も多い。
- ③ 浴衣で出入りできる場所の説明も必要。
- ④ 温泉への入り方をしっかりと説明しておくこと。
- ⑤ 効能も同時に説明しておくと思われる。

(イ) 日本食を理解してもらう。

- ① メニューの種類は幅広く。
- ② 説明文をつけると喜ばれる。

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、更衣室の男女表記などを英語で表記しておくといよい。食べ物に関しても英語メニュー、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) 温度が高いお湯が苦手です。お湯の温度は摂氏と華氏を併記す良い。
- (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) 部屋の備品を持ち帰るケースが多いので、持ち帰れないものははっきりその旨を明記しておくこと。
- (イ) 温泉に高い興味を抱いている方が多い、特に露天風呂。
- (ウ) 狭い部屋が苦手。
- (エ) 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。
- (オ) 冷たい食べ物が苦手（弁当、冷やし中華など）。
- (カ) 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。
- (キ) 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。
- (ク) 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い喜ばれる。
- (ケ) 食事中にお茶、またはお湯をよく飲む。

5. 台湾人観光客への接客

- (ア) 宿泊は2人一部屋が基本なので、それ以外の場合には事前に了解をとること。
- (イ) 日本流のおもてなし期待している。
- (ウ) 料理の皿数や量を見栄えよりも重視する傾向があるので、料理は一度に出す。
- (エ) 生ものが苦手な方が多い。
- (オ) 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。
- (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) 一般的に温泉（特に露天風呂）を喜び、ロビーの広いホテル、旅館を好みます。
- (イ) オンドル（床暖房）がある韓国は冬でも室内はとても暖かいため、暖房設備をしっかりしておくこと。
- (ウ) 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。
- (エ) 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。
- (オ) 食事処では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方が多い。
- (カ) わさびが苦手な方が多いので、確認が必要。
- (キ) 韓国人は「おまけ」をととても喜ぶため、宿泊の記念としてノベルティグッズなどを渡すと良い。