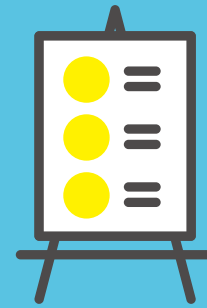


外国人観光客を  
銀座ファンにしよう!



# Ginza Hospitality Guide



# 外国人観光客を 銀座ファンにしよう。

日本には多くの外国人観光客が訪れています。2012年には863万人でしたが、2015年には1,974万人と大幅に増加。そこで政府は『観光先進国』にむけて訪日外国人旅行者数の目標を改定し、2020年には2015年の約2倍となる4,000万人、さらに2030年に6,000万人と新たに設定<sup>※1</sup>しました。これにより、今後ますます外国人観光客が増加すると思われます。

韓国を除くすべての国で、訪れた地域の第1位は東京です。東京を代表する繁華街である銀座は、外国人観光客にとって日本の印象を大きく左右する場でもあります。銀座ファンをつくるということは、日本のファンをつくるということ。銀座で働く皆さまは、ひとり一人がそうした使命をもっているのです。外国人観光客を知ること、きめ細かなおもてなしができます。この「GINZA Hospitality GUIDE」は、銀座で働く皆さまのためのガイドです。ぜひ、お役立てください。

※1 観光庁「明日の日本を支える観光ビジョン」2016年3月30日

地域によってお金の使い方はさまざま。

1回の旅行で1人が使う出費は約17万6千円です(2015年)。観光庁による「訪日外国人消費動向調査」<sup>※2</sup>で、各費用で最も高い出費をした国々をあげてみます。

宿泊費	英国	97,220円
飲食費	オーストラリア	52,927円
交通費	スペイン	45,109円
娯楽/サービス費	オーストラリア	14,079円
買物代	中国	161,974円

## 韓国・台湾・香港

日本に近いこともあり、平均泊数は1週間以内と旅行期間が短いです。

## 中国

買物が旅の目的かと思えるほど買物代が約16万円とずば抜けて高いです。次いで、ベトナム、香港の7万円台と続きます。

※2 2015年の年間値 国籍・地域別にみる費目別旅行消費額(2016年4月発表)

観光客は増えているが1人の消費額は減少。

2016年の4月～6月のデータによると、訪日外国人は増加しているものの、1人当たりの旅行支出は約16万円と前年同期と比べ、約1割減少しています。

# 銀座をもっと知る、 もっと楽しむための “How to Enjoy the Town of GINZA” 活用法。

世界中から銀座へ、たくさんのお客様が訪れています。日本の文化を満喫したい。日本一の繁華街を楽しみたい。そんな思いで訪れた外国人観光客の方へ、銀座を自由にスマートにお過ごしいただくためのガイドブック“How to Enjoy the Town of GINZA”をお届けします。

日本のマナーを知らずに行動をしてトラブルにならないように、ショッピングや飲食店のアドバイス、トイレの使用法、防災なども盛り込んでいます。「英語×簡体字」と「英語×繁体字」の2種類をご用意しました。各店舗や観光案内所、旅行会社にもお配りして、多くの方に手に取っていただく予定です。



指さしカードを使おう。

この「GINZA Hospitality GUIDE」の他に、指さしカードを言語別にご用意しています。お客さまにご理解いただくためにも、ぜひご活用ください。



英語版



簡体字版



繁体字版

もっとも多い観光客は  
中国からのお客さまです。

スタッフ側も中国のことを知ることで、理解が進みトラブルの対処にもお役立てください。

# 中国のお客さまを お迎えするために



## 中国人の日本に対するイメージ

- 1 桜
- 2 中国を侵略した日本軍
- 3 富士山
- 4 ブランド家電用品
- 5 靖国神社

プラスとマイナスのイメージが混在しています。日本製品(家電製品、自動車、化粧品など)は高級で安心というイメージを持っています。また、日本のアニメやファッションには強い関心を持つ人が多いです。

## 国民性は個人主義

個人主義が発達しているため、団体行動はやや苦手。計画を詰めず、臨機応変に物事を決めることが多いです。無理だとわかっても頼んでくる場合がよくあります。

## 政治に関心があるのは北京の人

広大な中国では地域によって、好むものが違います。北京の人は政治に関心が高く、上海や広東省の人はあまり政治への関心は高くありません。

## 団体旅行と個人旅行ではまったく違う

かつては北京や上海、広州などの沿岸大都市の住民が大半で、比較的裕福な人たちでした。最近は中国全土に広がりつつあります。団体旅行で訪れるのは武漢や重慶など、内陸部の人たちが増えています。ほとんどの人が初めての海外旅行で日本に来たため、中国での習慣のまま過ごしています。移動はすべてバス。立ち寄るのは浅草、新宿、お台場、銀座、秋葉原にほぼ限られています。個人客はリピーターが多いです。富裕層は専属の通訳ガイドをつけ、車をチャーターし、高級ホテルやレストランを利用しています。商品やサービスは高ければ高いほど良いものだ、という認識があります。

## 多くの人は中国語だけ

ほとんどの中国人は中国語しか話しません。そのため、中国語での情報提供(案内板など)が必要です。買い物に高い関心がありますが、商品の説明が中国語でないと買いたくても買えないことになります。

## 繁体字と簡体字

**繁体字:** 日本の「旧字体」に近いですが同じではありません。台湾、香港、マカオなどで使われています。

**簡体字:** 簡略化された漢字で、中国で使われています。

共に漢字ですが、文字や語彙、表現方法でも一定の違いがあります。

# 中国のお客さまを お迎えするために

## 2

### 特別扱いが好き

中国人は特別扱いをされるのを特に喜びます。入口に「熱烈歓迎」と書いてあったり、簡単なお土産を用意すると喜ばれます。

### 日本食に興味あり

日本食に対する興味もちろん、レストランの雰囲気やサービスの仕方などにも興味があります。

### 飲食について

- 冷めた食べ物・飲み物は好みません(冷たい弁当は避ける)。
- 寿司や刺身など、生ものを受け付けない人もいます。
- 食べる量が多いため、バイキングにすれば量も種類も多いので喜ばれます。
- お茶またはお湯をたくさん飲みます。
- ラーメン、牛肉を好みます。
- 日本の食事は野菜の量が少ない、との不満があります。
- 室内で靴を脱ぐ習慣がありません。  
正座にも慣れていないため、座敷は好みません。
- 出身地によって味の好みが変わります。調味料(醤油や唐辛子など)をテーブルに用意しておくといいです。

### 買い物について

- 中国では行列に並びません。  
行列の割り込みなどが日常茶飯事です。
- 中国人は家族や友人など身内を大切にします。  
そして、家族や友人と大人数で一緒に行動する傾向があります。
- 一人が買うと他の人も同じものを買う傾向があります。
- 中国人の買物代金は群を抜いて多いです。それは知り合いに渡すお土産のためで、旅行の重要な目的でもあります。

### どこでも飲食、大声などは

中国では身内を大切にしますが、他人には無関心だといいます。公共の場は他人で構成されているので、傍若無人な行動をします。誰にも見つからなければ、少々マナーは悪くても構わない。そんな軽い気持ちでわがままにふるまってしまう。どこでも飲食をしたり、大声で話したりするのもそうした背景があります。また、他人から非難されると激しい反応を示します。

### キャンセルに注意

予約を入れても直前でキャンセルをすることがあります。中国ではキャンセル料をとらないので、日本も同じだと思って行動します。予約の時点で説明をしたほうがいいでしょう。

## おもてなしの工夫 飲食店編

### 食事のマナーの違い

中国や韓国では満足したという意味を込めて、少しだけ残します。食べきると足りなかったのかと思われるので2~3口ほど残します。これはとてもおいしかった、お腹いっぱいサイン。旅行者が残していたら、おいしかったのサインだと思ってください。



### 禁煙・喫煙・分煙をお知らせする

お客さまをご案内するとき「禁煙ですか、喫煙ですか?」と先にお聞きしたほうがいいでしょう。店内が禁煙なら、喫煙場所を提示するのが親切です。

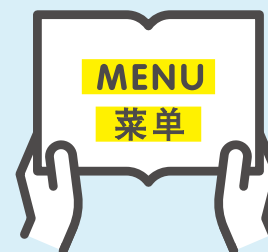


### 持ち込みを注意したい

中国人は面子をととても大事にしています。持ち込み禁止の指さしツールを提示する際も、その方だけにお見せするなど、相手の面子を傷つけないようにお願いいたします。

### 出来ないことは明確に断る

お客さまの中には駄目もとでいろいろ頼んでくる場合があります。あいまいにせず、出来ないものは出来ないと明確に伝えることがポイントです。



### 英語・中国語の メニューを用意する

オーダーをスムーズにするためには、旅行者にわかるようなメニューづくりが大切です。写真があるとわかりやすいです。英語メニュー、中国語メニューなどを用意するとオーダーしやすいです。

### お店の外にも メニューを設置する

お店の入り口に写真付きのメニューが設置していると、入りやすいです。何が食べられるのか、金額がいくらかがわかると、最初のトラブルが大幅に減ります。

そこに、禁煙喫煙のマーク、カード使用の有無、持ち込み禁止のマークなど、メニューと一緒に表記しておくとうわかりやすいです。

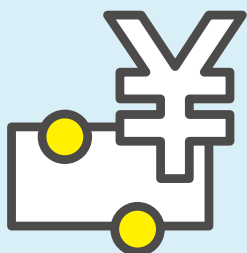


## おもてなしの工夫

### ショッピング編

#### 試着室の土足禁止

日本は靴を脱いで家に入ることは知っていますが、試着室でも靴を脱ぐことは知らない人がほとんどです。わかるように扉の前にマークをつけるとか、お客さまにひと言そえるなどの工夫をしてください。



#### 日本円を持たない人もいる

日本円を持たずに買い物をする人もいます。カードが使えるか、使えないかを店頭で明記しましょう。この「Ginza Hospitality Guide」には地図が入っています。ATMや両替所も表記されているので、プリントしてお渡するのも便利です。

#### 免税の有無と 使えるカードは店頭で明記

会計の途中で免税ができないとわかると、キャンセルするケースがあります。それはお互いの時間の無駄です。ぜひ店頭でマークを貼ってわかるようにしてください。使用できるカードも同様です。



#### 商品を開封したら購入

日本の製品は高品質だと、旅行者の人は認識しています。しかし、母国では商品を開封して確認しないと購入しないということがあるようです。日本はパッケージを開封したら購入しなければならないこと。商品を壊したら弁償することもあるなど、店頭の目につくところ何か所かにマークを貼っておきましょう。

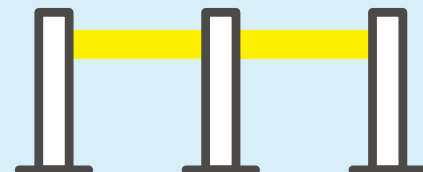
#### 免税以外の割引を 求められる

消費税分が免税になる以上に、割引を求められるケースもあるようです。しないときにはっきりと断ることが大切です。駄目もとで言うてくることも多いですから、にごやかにしっかりとお断りしましょう。

#### 商品の説明が難しい

飲食店で英語メニュー、中国語メニューと同様に、扱う商品の説明を記載したメニューを用意してはいかがでしょうか。商品点数が多くて無理というお店も、売りたい商品についてだけメニューを用意するのも方法です。

列に並ばない、  
順番を守らないときは  
対策としてはポールパーテーションを利用して、強制的に並んでいただきます。入口と出口もわかるように明示しましょう。スペース的に難しかったら、会計の人たちができるだけ早く作業を終らせる。または、どの人が次かを把握し、先に並んでいる人を優先にします。



## おもてなしの工夫 トイレ編

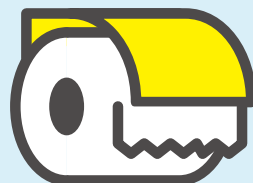
### 流すボタンと非常ボタンは わかるように

日本のトイレは次々に新しい機能が追加され、どこで流すのかわからないことがあります。店舗によってトイレの使い方も違い、日本人でも迷うことがあります。「流すボタンはここです」、「非常ボタンはここです」など、矢印などをつけて分けるように示してください。



### 使用した紙を流してください

トイレで使用した紙を流すのが当たり前の日本。しかし、まだまだ流せない国も多いことをご理解ください。「日本のトイレは流せますよ」と聞いてはいても、外国人旅行者はつい習慣で脇にある箱に入れてしまことがあります。「使用した紙は流してください」と、見える場所にしっかり書きましょう。



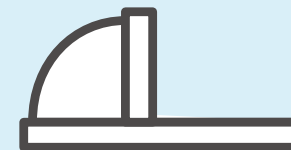
### 貼り紙をするなら

たくさんの注意書があるのも美しくありません。一番効果があるのは、座ったときの目の高さです。日本語、英語、中国語など。日本語も添えてあることで、外国人だけに注意しているわけでないことが望ましいです。



### 和式トイレの使い方

公衆トイレには和式トイレがあります。じつはどちらを向いて利用しているのか、わからない人も多そうです。使用方法を伝えれば汚されず、気持ちよく使い続けられます。



### トイレはありません

個人店などでトイレを貸せない場合は、はっきり伝えましょう。そして、使用できる近くのトイレを伝えられるようにしておきましょう。



# GINZA MAP

JR有楽町駅  
JR Yurakucho Station

有楽町マリオン  
Yurakucho Mullion

東京交通会館  
Tokyo Kotsu Kaikan

丸の内3丁目  
Marunouchi 3-chome

有楽町2丁目  
Yurakucho 2-chome

東急プラザ銀座  
Tokyu Plaza Ginza

数寄屋橋  
Sukibayashi

ソニービル  
Sony Bldg.

プランタン銀座  
Printemps Ginza

マロニエゲート  
Marronnier Gate

新橋1丁目  
Shinbashi 1-chome

博品館  
Hakuhinkan

三愛  
San-ai

和光  
Wako

三越  
Mitsukoshi

松屋  
Matsuya

キラリトギンザ  
Kirarito Ginza

銀座ライオン  
Ginza Lion

歌舞伎座  
Kabukiza Theatre

- 公共トイレ  
Public Restrooms
- 喫煙所  
Smoking Area
- ATM  
ATM (Cash Dispenser)
- 観光案内所  
Tourist Information Center
- 警察署・交番  
Police Station / KOBAN (Police Box)
- 郵便局  
Post Office
- 外資両替所  
Currency Exchange

銀座8丁目  
Ginza 8-chome

銀座7丁目  
Ginza 7-chome

銀座6丁目  
Ginza 6-chome

銀座5丁目  
Ginza 5-chome

銀座4丁目  
Ginza 4-chome

銀座3丁目  
Ginza 3-chome

銀座2丁目  
Ginza 2-chome

銀座1丁目  
Ginza 1-chome

采女橋公園  
Unenobashi Park

築地川銀座公園  
Sukibayashi Park

## ステッカーを活用してトラブルを軽減しましょう

			
禁煙	飲食禁止	撮影禁止	土足禁止
			
開封禁止	電源使用禁止	カード使用不可	お静かに
		公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団 Foundation for Promoting Personal Mobility and Ecological Transportation	
英語OK	中国語OK		

## 知っていると便利なワンフレーズ

	English	中国語
おはようございます	Good morning.	ザウ シャン ハウ(早上好)
こんにちは	Good afternoon.	ニン ハウ(您好)
ようこそ	Welcome.	フェン イン(欢迎)
ありがとう	Thank you.	シェ シェ(谢谢)
ごめんなさい	I'm sorry.	デブ チイ(对不起)
さようなら	Good bye.	ヅァイ チェン(再见)
よい旅を	Have a nice trip.	ジュウ ニンリウシンケアイ シン(祝 您旅行开心)
はじめまして	How do you do.	ヘン ガウ シン リン シー ニン(很高兴认识您)
いい(OK)です	It's all right./Yes.	ハウ デ(好的)
ダメです	I'm afraid not./No.	プウ シン(不行)

## 銀座から近いおすすめ観光地スポット

