

インバウンド対応への準備！ 外国人観光客おもてなし準備



カナダ・モントリオール生まれ
中小企業診断士 松本典子

本日の目標

**外国人観光客を迎えるのに
どんな準備をしたら良いの？
初めの一步を確認する。**

内容

1. 増える外国人観光客に準備
2. 多言語化無料ツールを準備
3. 補助金などを活用して準備

1. 増える外国人観光客に準備

2021年 日本が旅行・観光の魅力世界一へ

	The Travel & Tourism Competitiveness Index	The Travel & Tourism Development Index		①→②の 順位変化	②→③の 順位変化
	① 2019年順位 <small>※新基準での順位</small>	② 2019年順位 <small>※新基準での順位</small>	③ 2021年順位 <small>※新基準での順位</small>		
日本	4	2	1	↑	↑
アメリカ	5	1	2	↑	↓
スペイン	1	5	3	↓	↑
フランス	2	6	4	↓	↑
ドイツ	3	4	5	↓	↓
スイス	10	7	6	↑	↑
オーストラリア	7	8	7	↓	↑
イギリス	6	3	8	↑	↓
シンガポール	17	9	9	↑	→
イタリア	8	12	10	↓	↑

(表1) 旅行・観光開発指数レポートの国別ランキング

※出典：World Economic Forum（The Travel & Tourism Development Index）よりJTB総合研究所作成。

※2021年版より評価基準が刷新されたため2019年は従来の基準での順位と、新たな基準で再算定された順位を掲載。

出典：JTB総合研究所

<https://www.tourism.jp/tourism-database/figures/2022/06/travel-and-tourism-development-index/>

2019年 米国旅行雑誌の読者投票で東京が1位

順位	都市名 (国名)	前回順位
1	東京 (日本)	1 →
2	京都 (日本)	2 →
3	シンガポール	7 ↑
4	ウィーン (オーストリア)	4 →
5	大阪 (日本)	12 ↑
6	コペンハーゲン (デンマーク)	-
7	アムステルダム (フランス)	15 ↑
8	バルセロナ (スペイン)	9 ↑
9	台北 (台湾)	-
10	シドニー (オーストラリア)	6 ↓

出典：東京都 <https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/89ba5579b1550de5f575e6f7dbc838ea.pdf>

魅力的な日本の観光資源

〈世界で競争力のある日本の観光資源〉

自然

春夏秋冬の四季を体験
桜、紅葉、雪景色などの自然
温泉、スキー、ダイビングなどの
アクティビティ

食

世界文化遺産にも選ばれた
「和食」
世界でトップクラスの美食都市「東京」
安全で健康的な食材

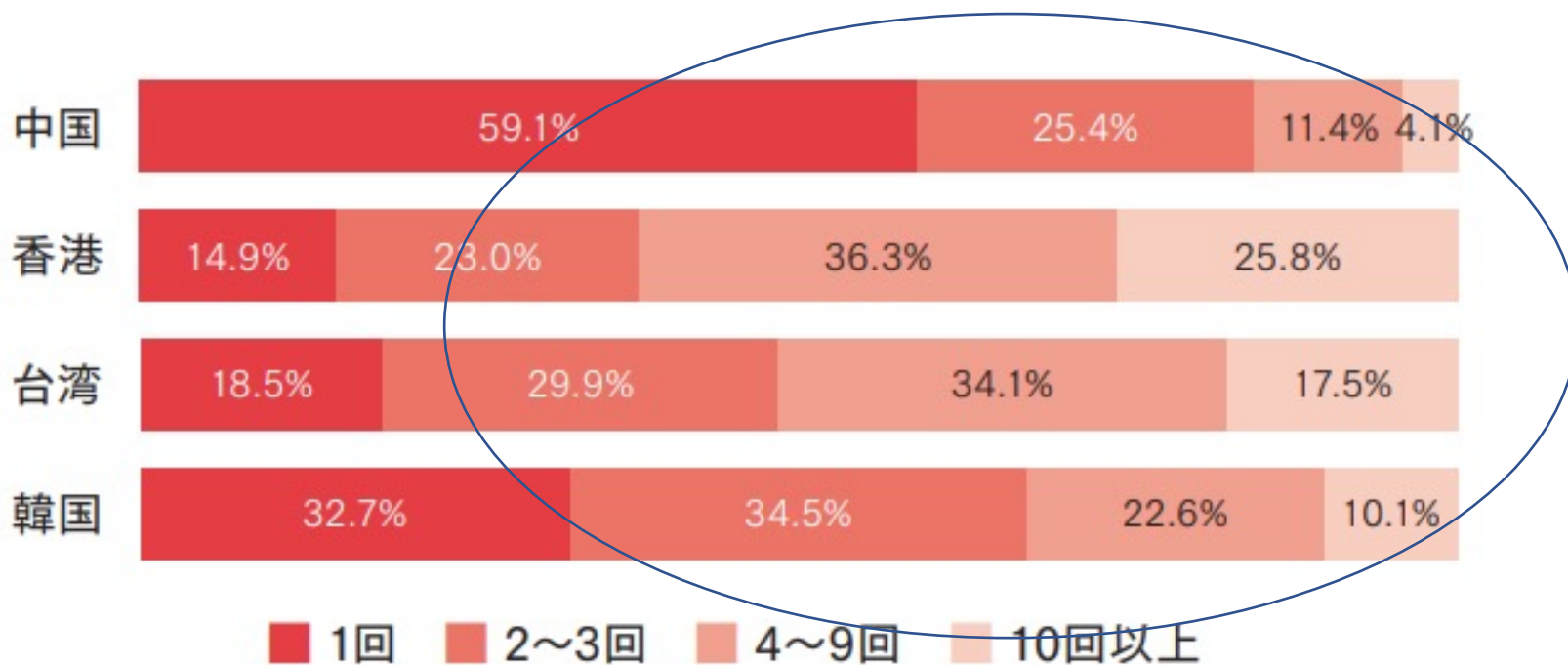
文化・歴史

寺院、神社、城跡などの建造物
日本庭園や着物などの美意識
漫画やアニメなどの
サブカルチャー

買い物

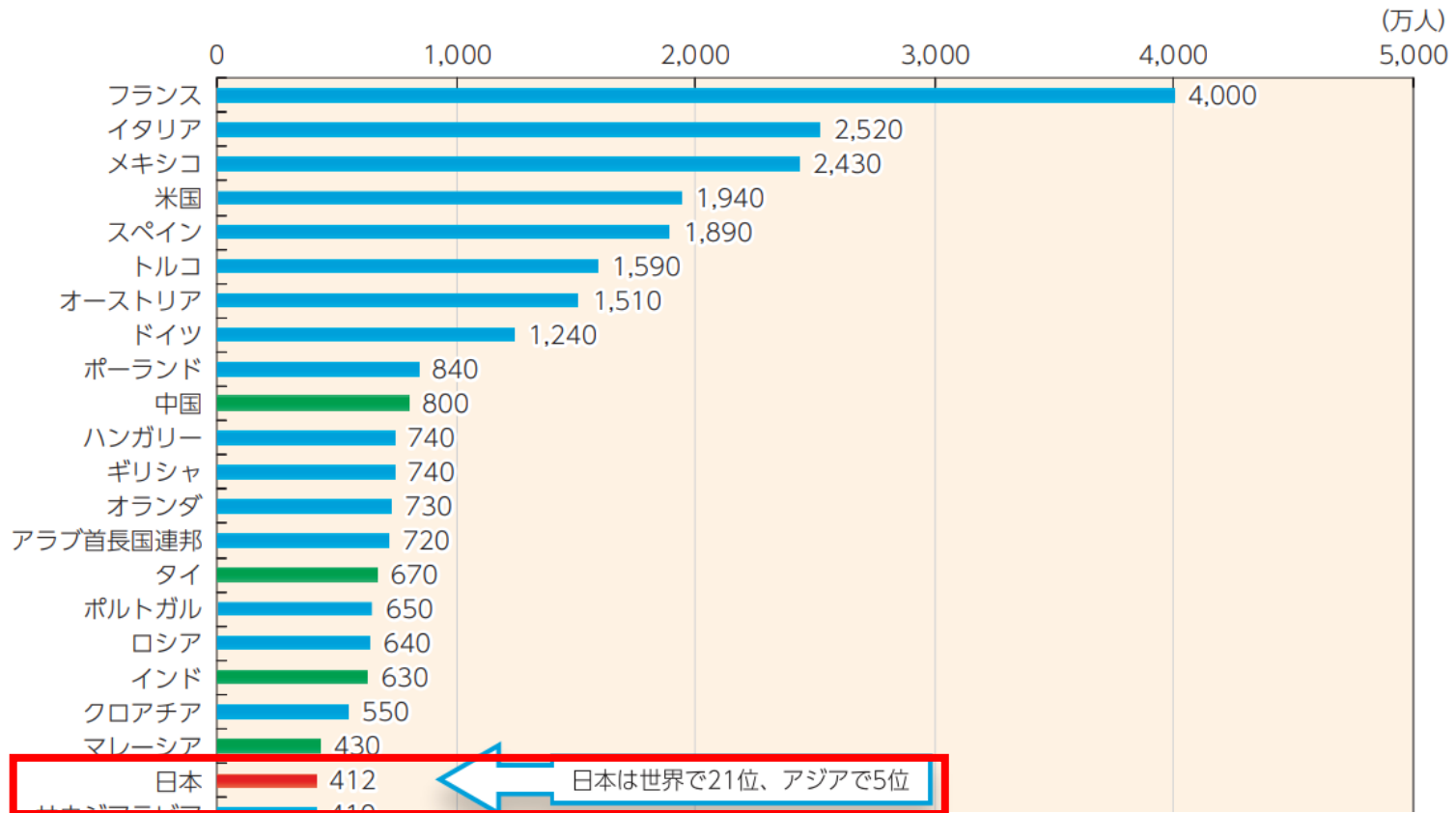
包丁、爪切り等の
日本の伝統工芸品
クオリティの高い化粧品・医薬品
種類が多く、おいしいお菓子

訪日観光客の約60%がリピーター



〈出典〉観光庁 平成30年訪日外国人消費動向調査

2020年 外国人旅行者数受け入れランキング

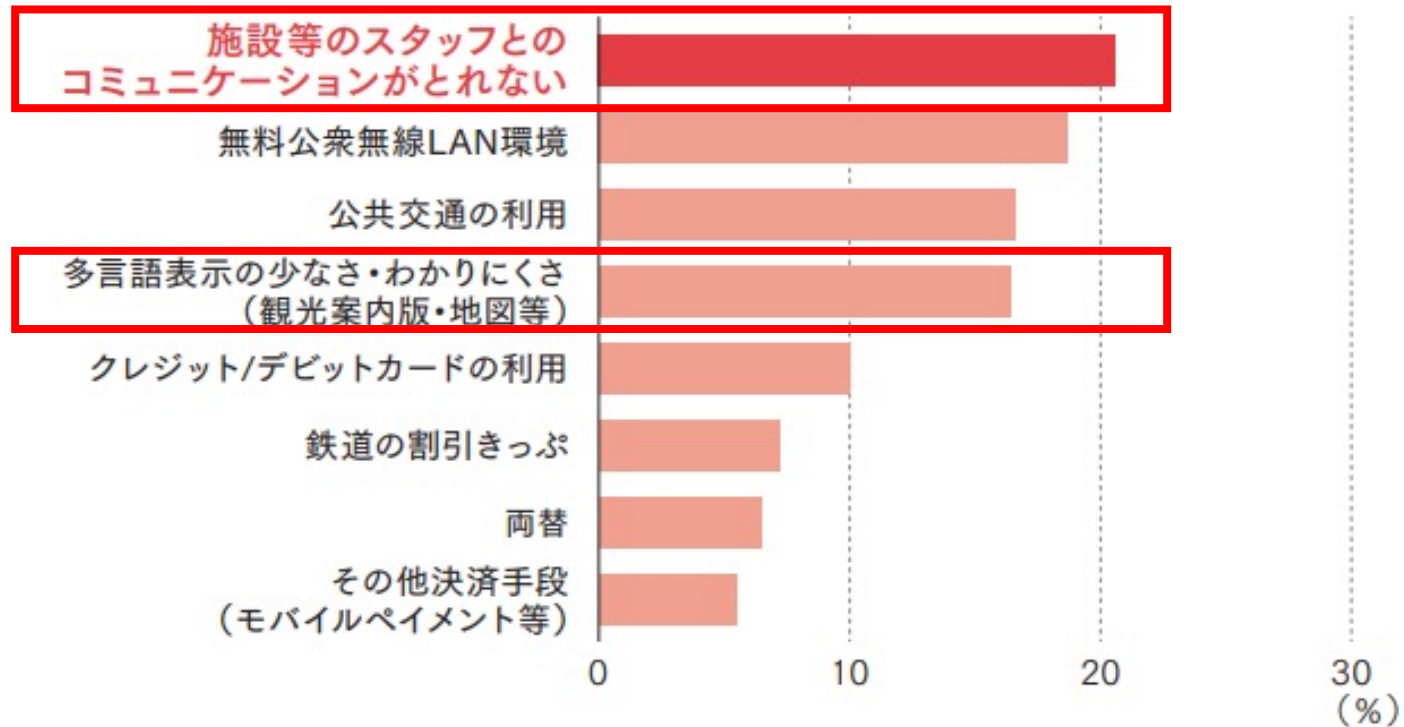


ポイント

日本の観光への期待値は高い。
コロナ禍で途絶えていた
外国人観光客が戻ってくるので
備えましょう。

2. 多言語化無料ツールを準備

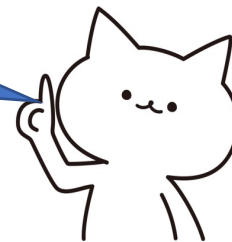
日本旅行中に外国人観光客が困るのは言語



〈出典〉観光庁 平成30年度訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート調査

準備① : Googleマイビジネスの情報を更新

自動的に各国の言語に
翻訳してくれる！

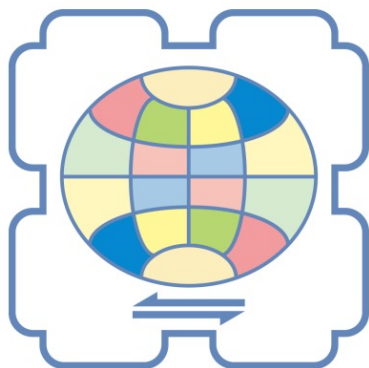


準備②：多言語表記を準備しておく

事前に表示を準備しておくことで安心！



そのまま使える
多言語表記サンプル
100



英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国朝鮮語・
タガログ語・ポルトガル語・やさしい日本語

平成28（2016）年10月

岐阜市

出典：岐阜市

https://www.city.gifu.lg.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/005/447/sample.pdf

ご自由にお取りください

Help Yourself
请随意取用

ご自由にお取りください

Help Yourself
请随意取用
請自由取用
필요하신 분은 가져가셔도 됩니다
Libre Po, Kumuha Lamang
Distribuição Gratuita

お一人様一つまで

Only One per Person Please
每人限取一个

お一人様一つまで

Only One per Person Please
每人限取一个
每人限取一份
일인당 한개씩입니다
Isang Piraso Para sa Isang Tao Lamang
Somente Uma Por Pessoa

お持ち帰りができます

Take-Out Available
可以带走

お持ち帰りができます

Take-Out Available
可以带走
提供外带服务
포장할수 있습니다
Pwedeng I-Take-Out
Pode Levar Embora

ただ今できたて

Freshly Made
刚刚做好的

ただ今できたて

Freshly Made
刚刚做好的
新鮮现作
갓 만든것입니다
Bagong Gawa
Está Fresco

おかわり自由(無料)

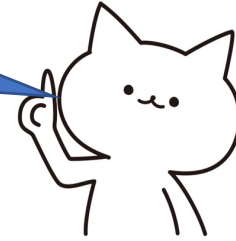
Free Seconds
免费续碗

おかわり自由(無料)

Free Seconds
免费续碗
免費續碗
무한리필 (무료)
Libreng Kumuha ng Bago
Sirva-se à Vontade (Gratuito)

準備③：(飲食店)EAT 東京で多言語メニュー

外国人旅行者向け
飲食店検索サイトにも掲載！



 東京都 多言語メニュー作成支援ウェブサイト

[よくあるご質問](#)

[お問い合わせ](#)

[ログイン](#) ▼

[新規利用登録](#)

[メニュー作成ガイド](#)

[活用方法](#)

[外国人おもてなしポイント](#)

[おもてなしツール](#)

飲食店の皆様におかれましては、店舗等の利用者への安心の提供と感染拡大防止のため、「感染防止徹底宣言ステッカー」の掲示の取組にご協力ください。

外国人旅行者へのアピールで集客アップ！

簡単 無料で
多言語メニューが作れます！

日本語メニューを選ぶだけで、
12言語に翻訳された用語が選択可能！

もっと手軽に、外国人旅行者へのおもてなしを！

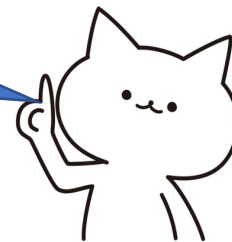
いますぐ作成！

ヘルプデスクはこちら



準備④：多言語翻訳アプリをインストール

スマホに入れておくことで
いざという時に安心！



Google 翻訳 4+

テキスト、写真、音声翻訳

Google LLC

「辞書／辞典／その他」内1位

★★★★★ 3.7 • 1.9万件の評価

無料

準備⑤：小売店向け多言語コールセンターに登録



東京都 小売店向け
多言語コールセンター
利用施設募集！

電話の向こうに通訳者がいるから安心
電話通訳サービス



メールで依頼後、翻訳して納品
翻訳サービス

外国人旅行者との接客時に言葉が通じず、困ったことはありませんか？
東京都では、小売店における外国人旅行者との円滑なコミュニケーションを支援するため、
24時間対応の多言語コールセンターサービスの提供を行っています。

サービスの種類	電話通訳サービス 翻訳サービス
対象	東京都内の小売店 ※1
対応言語	英語・中国語・韓国語・タイ語・フランス語
開始日	令和5年4月1日から ※2
対応時間	24時間

令和5年4月1日から
登録募集！



出典：東京都

<https://www.sangyo->

[rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/ac5c20906e90175cdf00d1e4047bcfe0_1.pdf](https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/ac5c20906e90175cdf00d1e4047bcfe0_1.pdf)

3. 補助金などを活用して準備

準備①：東京都の観光系補助金をチェック！

自分が「対象」か
「当てはまる経費」があるか確認！



TCVB

公益財団法人 東京観光財団
Tokyo Convention & Visitors Bureau

観光産業振興に関する事業

観光産業の活性化に向け、観光関連事業者の経営力向上の取組を支援しています。

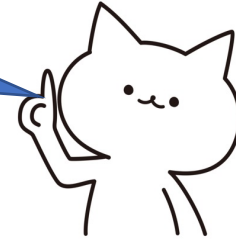
併せて、あらゆる旅行者が安心して快適に観光を楽しめるよう、宿泊施設や飲食店等の事業者や区市町村が進める受入環境の整備に関する取組を支援しています。

出典：公益財団法人東京観光財団

<https://www.tcvb.or.jp/jp/project/infra/>

準備②：東京観光産業ワンストップ支援センター

2022年7月8日に開設！



TCVB

東京観光産業
ワンストップ支援センター

TEL 03-5579-2316



ログイン

ユーザー登録

相談する



支援メニュー検索



事例紹介



セミナー・交流会



アドバイザー派遣



支援センターとは



よくある質問

センターの3つのポイント

ポイント1 ワンストップで対応！「総合相談窓口」

- 観光関連事業者の支援に特化した窓口
- 相談者のニーズに合わせ、補助金など様々な支援メニューを提案
- 観光分野に精通した中小企業診断士や観光商品の開発・マーケティングなどの経験を持つアドバイザーからの助言により、新たな取組をサポート！

ポイント2 最新の支援情報をお届け！「センター公式サイト」

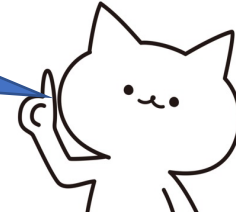
- 補助事業等の情報を簡単に一括検索
- 経営改善や新たな事業の開発につながるアイデアなど役立つ情報を提供
- マイページにユーザー登録し、Web上で気軽にご相談

ポイント3 新たなビジネスチャンスを提供！「セミナー・交流会」

- 新たな観光ビジネスを展開するきっかけやネットワークづくりなど、皆様のチャレンジを後押し！
- 各業界で活躍する講師を招き、先進的な取組や経営ノウハウをセミナーでご紹介
- 事業者交流会では、新たなビジネスパートナーと出会える機会を提供

準備③：練馬ビジネスサポートセンター

練馬のことは03-6757-2020の
ネリサポに相談



総合相談コーナー

★新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、当面の間は電話での相談対応にご協力をお願いします。

ネリサポでは、中小企業の経営支援や起業支援の実務経験豊かなビジネスマネージャーが、随時、電話や来所での相談に対応します。

経営や起業についての悩みについて、「どの専門相談を利用したらよいのかよくわからない」という場合には、ビジネスマネージャーが相談を通じて課題の抽出や整理からサポートしますので、まずはお気軽にご相談ください。

総合相談

無料

実務経験豊かなビジネスマネージャーが、経営全般について相談に応じます。

相談日	月曜日～金曜日
時間	9時～17時（1回の相談時間は1時間）

【問合せ先】 練馬ビジネスサポートセンター 電話：03-6757-2020

ココがポイント

早めの準備が安心です！
できることから
一歩ずつはじめましょう！

