

「観光・サービス分科会」の取組方針（平成26年11月策定）

○ 宿泊施設内の多言語化

- ・ 施設の基本情報（フロント等の時間、レストランや浴場等の場所、利用方法等）
- ・ サービスの内容（ルームサービス等）
- ・ 室内設備の使い方（ルームキー、リモコン等）
- ・ 日本独特のものの使い方（浴衣、布団、お風呂等）

○ 宿泊施設周辺観光情報の多言語化

- ・ 近隣観光施設や飲食店マップ、主要観光施設へのアクセス方法や時間等

○ 飲食店の店頭・ホームページでの多言語化

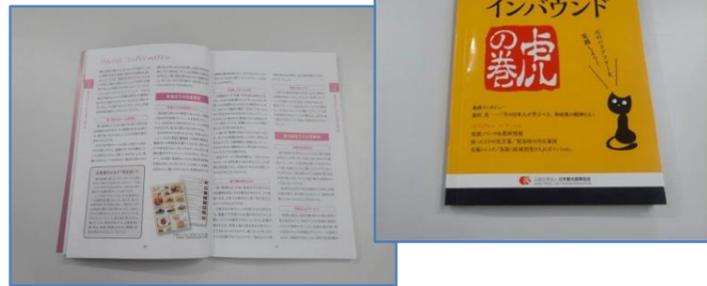
- ・ 店頭やホームページへ多言語メニューや写真の掲出、ディスプレイの設置
- ・ 店頭表示（外国語メニューあり、使用食材表示あり）

○ 飲食店内での多言語化

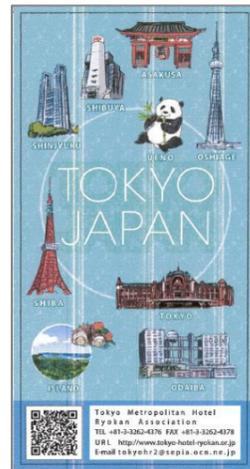
- ・ 写真付きの多言語メニューの準備
- ・ 食材ピクトグラム等の活用による使用食材の表示
- ・ 日本独特の調味料や料理の食べ方、お通し等の文化をあわせて表示

取組事例

【宿泊施設】 多言語対応事例



「訪日外国人おもてなしガイドブック」において、宿泊施設や飲食店等における外国人旅行者受入のノウハウや災害対応事例を紹介
 ≪日本観光振興協会≫



英語版パンフレットにQRコードを掲載し、英語表記のホームページに誘導
 ≪東京都ホテル旅館生活衛生同業組合≫

【飲食店】 多言語対応事例



【参考】 日本独特の食材について英語・中国語で表示
 ≪全国すし商生活衛生同業組合連合会≫

店頭にて、東京都作成マーク（外国語メニューあり・使用食材表示あり）の掲出

【東京都】 案内サイン標準化指針の改定

- ・ 本年2月に指針を改定し、新たに「観光施設・宿泊施設・飲食店編」を作成。多言語対応の事例等を紹介。あわせてPR版も作成
- ・ 事業者が多言語化の取組を推進する際に活用することができる単語・文章（約1,800語）について、「東京都版対訳表」に英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語で掲載



【東京都】 宿泊施設向け多言語コールセンターの導入

- ・ 宿泊施設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、本年11月から運用開始
- ・ 都内約370施設が登録（11月末時点）
- ・ 英語・中国語・韓国語の3言語に対応
- ・ 24時間対応



【東京都】 多言語メニュー作成支援ウェブサイト「EAT東京」の導入

- ・ 本年1月、飲食店が簡単に多言語のメニューを作成できるとともに、外国人旅行者が外国語メニューを置く飲食店を検索できる2つの機能を備えたウェブサイトを開設
- ・ 12種類の言語、100種類のデザインに対応
- ・ 登録店舗を無料で掲載
- ・ 35種類の食材ピクトグラムを掲載

