

宿泊・飲食分野における多言語対応の取組について

東京都 産業労働局
(2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた
多言語対応協議会 観光・サービス分科会 事務局)

「観光・サービス分科会」の取組方針(平成26年11月策定)

飲食施設

- 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

飲食施設

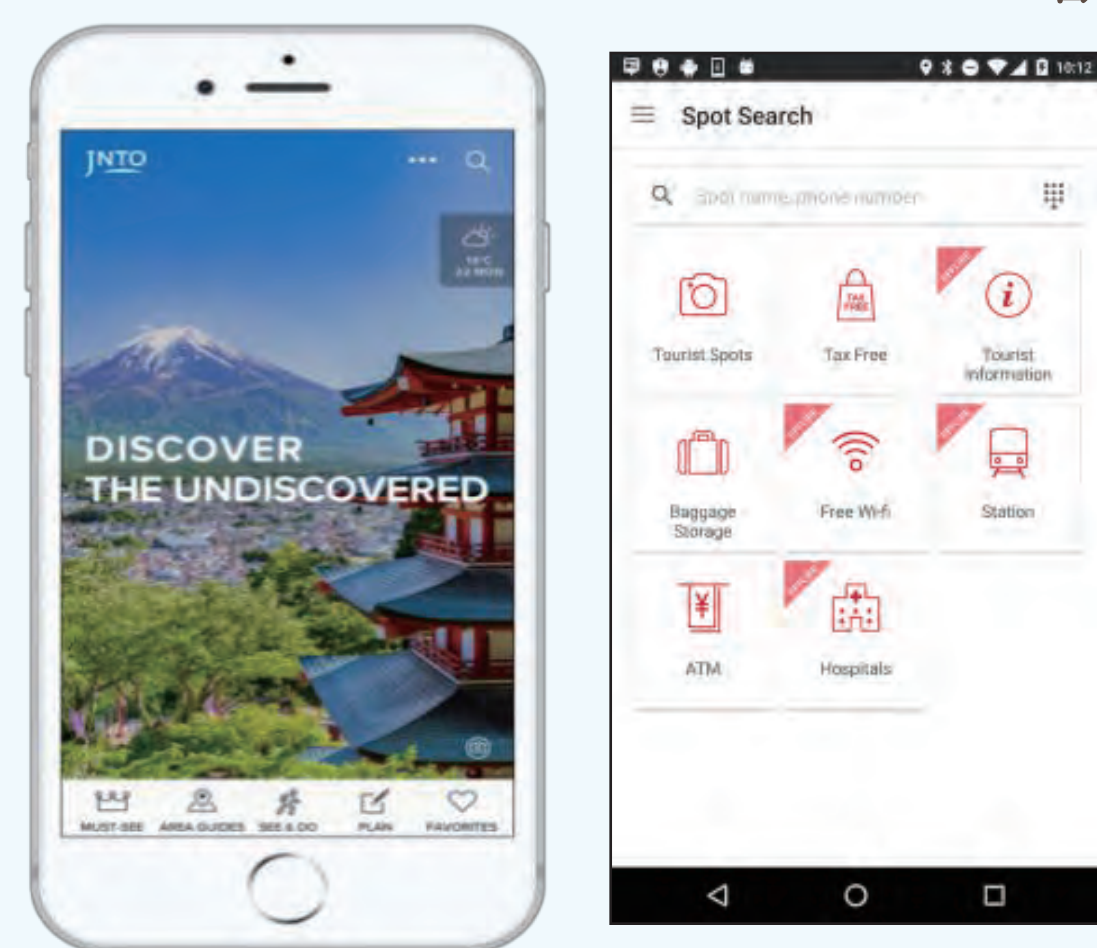
- 飲食店の店頭・ホームページでの多言語化
 - ・店頭やホームページへ多言語メニューや写真の掲出、ディスプレイの設置
 - ・店頭表示(外国語メニューあり、使用食材表示あり)
- 飲食店内での多言語化
 - ・写真付きの多言語メニューの準備
 - ・食材ピクトグラム等の活用による使用食材の表示
 - ・日本独特の調味料や料理の食べ方、お通し等の文化をあわせて表示

取組事例

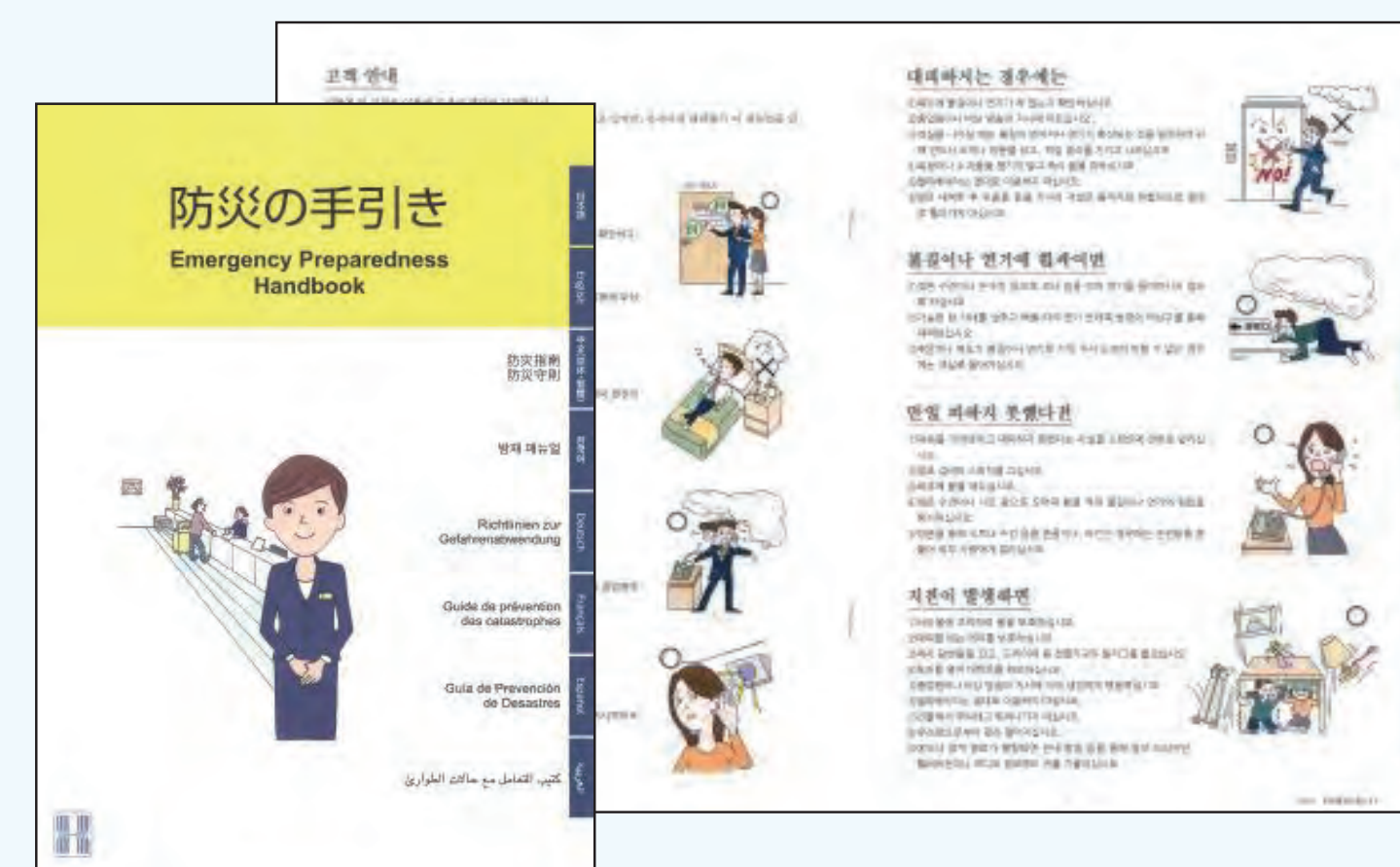
分科会構成団体における多言語対応の取組事例



観光情報サイト「全国観るなび」英語版サイトを開設し、実証実験を実施
《日本観光振興協会》



スマホからのアクセスを前提とした英語版ウェブサイトや
4言語(英・簡・繁・韓)対応のアプリを作成
《独立行政法人国際観光振興機構》



ホームページの多言語化(15言語対応)や、
多言語版防災の手引き(8か国語対応)の発行
《日本ホテル協会》

東京都における多言語対応の取組

【東京都】外国人旅行者の多様な文化・習慣に関する受入環境整備支援事業

- 外国人旅行者対応力UPセミナー
本年1月～2月、全3回実施
外国人旅行者の持つ文化・習慣に関する知識や、日本の文化・習慣との違いから起こるトラブルとその対応策、事業者の取組事例等を紹介
- 外国人旅行者受入に係るアドバイザー派遣
各事業者のニーズに対応したアドバイザーを派遣
(支援例)文化・習慣の違いから生じるトラブル対応、ベジタリアン等の食の制限に対応したメニュー開発、多言語対応等

【東京都】外国人旅行者の多様な文化・習慣に関する受入環境整備支援事業

- タクシー事業者向け
多摩地域の事業者も対象とし、規模を拡充(平成28年度1,400台→平成29年度2,800台)
- 外国人旅行者向けコールセンター実証実験
平成29年4月～10月に実施(英・中・韓、24時間対応)
成田空港で外国人旅行者に対するアンケート調査を実施

【東京都】外国人旅行者の多様な文化・習慣に関する受入環境整備支援事業

多言語やピクトグラムで表記した観光案内標識を整備
平成29年度設置実績計108基(都道分38基、区道分70基)
(平成27年度50基、平成28年度88基)

