

「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

○ 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

○ 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



【日本旅館協会】宿泊施設検索・予約サイト「やど日本」の運営

15言語17種類で全国のホテル・旅館の検索・予約ができるウェブサイト運営



【東京都】「インバウンド対応ガイドブック」の作成・配布

事業者向けに、外国人旅行者の持つ文化・習慣に関する基本知識や対応策などをまとめたガイドブックを作成

〈掲載内容〉

訪日外国人旅行者の多い国や地域における食事・トイレ・風呂などのルールやマナー、生活習慣、食の制限等に関する基礎知識やおもてなしのポイントのほか、飲食店や宿泊施設での対応事例を掲載

〈作成部数及び配布先〉

10,000部
宿泊施設、飲食店、商業施設、都内区市町村などに配布



【東京都】インバウンド対応力強化支援補助金(宿泊施設・飲食店・免税店等) ※東京観光財団で実施

積極的に外国人旅行者を受け入れる事業者の取組を支援するため、平成29年度より補助対象者を宿泊施設に加え、中小規模の飲食店・免税店等に広げるとともに、補助対象事業も拡大

〈補助率等〉

○ 宿泊施設・飲食店・免税店向け 1施設/店舗あたり300万円を限度
(補助対象経費)

- ・ 多言語化（施設・店舗の案内表示・設備の利用案内・ホームページ等）
- ・ 免税手続きに係るシステム機器の導入（免税店のみ）
- ・ 外国人旅行者の受入対応に係る人材育成

など

【東京都】多言語メニュー作成支援ウェブサイト「EAT東京」の運営

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運営

○平成30年10月末時点累計登録店舗数 5,487件



【東京観光財団】東京の観光公式ウェブサイト「GO TOKYO」の運営

都内エリアや観光スポットの紹介、イベント情報等の東京の観光情報を、9言語10種類で発信

本年4月には、英語ページをリニューアルし、スマートフォンでの利便性の向上や、SNS等との連携を実施

