

「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



【日本観光振興協会】心のバリアフリー啓発冊子「訪日外国人4000万人時代！飲食店でのお客様の迎え方」の作成・配布（平成31年2月発行）

日本にやって来る外国人旅行者に対するおもてなしのノウハウを提供

〈掲載内容〉

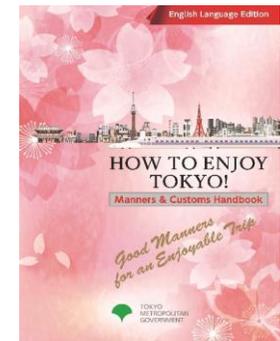
- ・ 数字でみる訪日外国人の食事情
- ・ 外国人案内所に寄せられた訪日外国人旅行者の声
- ・ 今日からできる！外国人客受け入れのノウハウ
- ・ 外国人対応支援サービスの活用法
- ・ 口コミサイトの活用法
- ・ インバウンド対応で必ず知っておきたい飲食マナー

【東京都】外国人旅行者向け日本の習慣・マナー等紹介パンフレット「HOW TO ENJOY TOKYO」の作成・配布（平成31年3月発行）（新規）

外国人旅行者の方が快適な旅行を楽しめるように、文化・習慣等の違いにより、トラブルや混乱が生じる可能性があります。日本の習慣やマナー等を紹介するパンフレットを作成

〈掲載内容〉

- ・ 交通機関でのマナー
- ・ 宿泊施設/温泉（入浴施設）でのマナー
- ・ 飲食店でのマナー
- ・ ショッピングでのマナー



【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

東京都内の宿泊施設、飲食店、免税店等が、新たに実施する外国人旅行者の受入対応強化の取組を支援。令和元年度は1団体/グループあたりの補助限度額を拡大

〈補助率等〉

- ・ 宿泊施設・飲食店・免税店等向け 1施設/店舗あたり300万円を限度  
1団体/グループあたり1000万円を限度（拡充）

（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）

など

【東京都】多言語コールセンターの拡充（宿泊施設・飲食店向け）

・ 外国人との円滑なコミュニケーションを支援するため、令和元年度から対応言語を3言語から5言語に拡充

- ・ 英語・中国語・韓国語・タイ語・フランス語（新規）
- ・ 24時間対応
- ・ 料金無料（但し、各施設とコールセンター間の通話料金は利用事業者負担）



【日本ホテル協会】「THE HOTEL INDEX」の作成・配布（平成31年4月英語版、中国語・韓国語版リニューアル）

外国人旅行者向けに、ホテル協会会員ホテル情報を掲載した冊子を作成

日本語、英語、中国語及び韓国語の4言語に対応しており、ホテルの写真とともに、ホームページや料金、対応クレジットカード、交通案内等のデータを掲載



【全日本シティホテル連盟・東京都ホテル旅館生活衛生同業組合】多言語自動翻訳機の無料配布  
正会員・組合員に対して無料で多言語自動翻訳機を配布