

「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

【宿泊施設】多言語対応事例



宿泊・飲食時等の文化や習慣の違いについてまとめた「日本を楽しむ豆知識」を多言語（簡・繁）で作成
《日本観光振興協会》



協会会員に対し、多言語（英・簡・繁・韓）でのホームページ作成を支援
《日本旅館協会》

【飲食店】多言語対応事例



外国人旅行者の受入にあたり、多言語対応やマナーについてまとめた事業者、旅行者向けのマニュアル等を作成
《東京都飲食業生活衛生同業組合》



ムスリム旅行者の受入に取り組んでいる飲食店や宿泊施設等を紹介するパンフレットを作成
《東京観光財団》

【東京都】外国人旅行者受入サービス向上セミナー開催及びアドバイザー派遣の実施
(宿泊施設・飲食店向け)

- 外国人旅行者受入サービス向上セミナー
本年11月から、都内延べ11か所で開催
多言語対応や集客、サービス向上に必要な対応策や先進事例を紹介
- 外国人旅行者受入に係るアドバイザー派遣
各事業者がセミナーで得たノウハウを活用する際にサポート
個々のニーズに対応したアドバイザーを派遣

セミナーの様子



【東京都】多言語コールセンターの拡充(飲食店向け)

- 飲食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、本年1月から運用開始（宿泊施設向けは昨年11月開始）
- 英語・中国語・韓国語の3言語に対応
- 24時間対応
- 通訳に加えて、本年4月から施設内の表示等の翻訳サービスも開始



【東京都】外国人旅行者受入環境整備支援補助金の拡充(宿泊施設向け)

※東京観光財団で事業実施

- 本年4月から、宿泊施設が行う外国人旅行者の受入環境整備に向けた多言語対応等の取組を支援（補助対象経費の例）
 - ・ 施設の案内表示、室内設備の利用案内等の多言語化
 - ・ ホームページの多言語化、英語予約システムの整備
 - ・ 館内テレビの国際放送設備の導入
- 対象経費の2分の1、1施設あたり200万円を限度に補助