



記者発表資料

平成23年11月10日

大阪経済記者クラブ会員各位

旅遊都市化推進プロジェクト

「中国人観光客接遇に役立つノウハウ資料(中国ガイドブック、指さしシート、ショートムービー)」
の作成と「中国人観光客接遇・出前セミナー」の実施について

【問合先】大阪商工会議所 流通・サービス産業部
流通担当（土居・堤）
TEL：06-6944-6440 携帯：090-5151-8004

- 大阪商工会議所は、3種類の中国人観光客の接遇に役立つノウハウ資料（中国ガイドブック、指さしシート、ショートムービー）を作成し、これらの資料を活用した「中国人観光客接遇・出前セミナー」を11月中旬以降に商店街や百貨店などで開催する。
- このたび作成したのは、(1)中国の基本情報をはじめ、中国人観光客に関する各種情報等を紹介する「了解中国（リャオチェ・ちゅうごく）！ ～ガイドブック～」、(2)中国人観光客とのコミュニケーションに役立つ「了解中国（リャオチェ・ちゅうごく）！ ～指さしシート～」、(3)中国人観光客に対する接客のポイントを映像で紹介する「了解中国（リャオチェ・ちゅうごく）！ ～ショートムービー～」、の3種類。※了解（リャオチェ）＝日本語で「よくわかる」の意味。
- 同資料は、小売店、飲食店などの販売・接遇の第一線で中国人観光客を迎えるスタッフを対象としたノウハウ資料で、集客観光都市の重要インフラのひとつである、ホスピタリティ溢れる国際的な「接客スキル」を有する人材を育成する為のツールとして活用する。
- また、同資料を活用した販売・接遇スタッフ向けの「中国人観光客接遇・出前セミナー」も開催し、11月中旬以降、希望する商店街や百貨店などに大阪商工会議所職員を講師として派遣する。
- 大阪商工会議所は、事業運営の基本ビジョンである「千客万来都市OSAKAプラン」に基づき、戦略プロジェクトとして「旅游（りょゆう）都市化推進」事業を展開している。今回の取り組みは、同プロジェクトのアクションプログラムとして実施する「インバウンドによる買い物消費拡大」事業の一環。

以 上

【添付資料】

- 資料1：中国人観光客の接遇に役立つノウハウ資料「了解中国！～ガイドブック～」について
- 資料2：中国人観光客の接遇に役立つノウハウ資料「了解中国！～指さしシート～」について
- 資料3：中国人観光客の接遇に役立つノウハウ資料「了解中国！～ショートムービー～」について
- 資料4：「中国人観光客接遇・出前セミナー」実施概要
- 資料5：千客万来都市OSAKAプラン「旅游都市化推進プロジェクト」概要
- 資料6：旅游都市化推進プロジェクト「インバウンドによる買い物消費拡大」事業の概要
- 参考資料：キャラクター：「老旅」、「游游」について
- 参考資料：「旅游都市・大阪シンポジウム」パンフレット

中国人観光客の接遇に役立つノウハウ資料

リャオチェ・ちゅうごく 「了解中国！～ガイドブック～」について

1. 内 容：

○大阪商工会議所は、インバウンドによる買い物消費の拡大に向け、「了解中国（リャオチェ・ちゅうごく）！～ガイドブック～」を作成した。

※了解（リャオチェ）＝日本語で「よくわかる」の意味。

○同資料は、小売店、飲食店などの販売・接遇の第一線で中国人観光客を迎えるスタッフを対象とした「これ一冊で中国と中国人観光客の基本がわかる」ガイドブック。集客観光都市として重要なインフラのひとつである、ホスピタリティ溢れる国際的な「接客スキル」を有する人材を育成する為のツールとして、現場でご活用いただく。

○同ガイドブックは、中国の地理や人口、祝祭日（春節・国慶節）といった基本情報から、中国人観光客の数・客層・訪日動機の推移や日本国内の人気スポット、買い物のトレンド、その購買力が大阪経済に与える影響などを写真、図表などを盛り込んで平易に紹介している。

○中国人観光客の接遇を行う小売店・飲食店等のスタッフの資料として、本所職員が商店街や百貨店などで実施を予定している「中国人観光客接遇・出前セミナー」の資料などとして活用する。

2. 対 象： 小売店、飲食店などで、主に接客を担当するスタッフなど

3. 体 裁： A4版 カラー16ページ（表紙・裏表紙含む）

4. 発 行： 10,000部
※ホームページ上でも公開予定（11月中下旬頃）

5. 目 次： 1. 中国の基本情報を知ろう！（P1～5）
①面積・人口
②首都
③主要都市
④人種・言語・文字
⑤文化・経済
2. 中国人観光客を知ろう！（P6～11）
①訪日旅行者数の国（地域）別推移
②中国人観光客の客層（性別／年齢別）
③中国人観光客の訪日動機
④日本国内の人気スポット
⑤国（地域）別買物代の比較および中国人観光客に人気のおみやげ
3. 中国人観光客増加による経済効果 ～大阪への影響大～（P11～14）

6. 価 格： 無料（郵送の場合は別途郵送料必要）

7. お問い合わせ：大阪商工会議所流通・サービス産業部（土居、堤）
電話 06-6944-6440、FAX06-6944-6565

以 上



リャオチェ

了解^{ちゅうごく}中国!

～ガイドブック～

大阪商工会議所



1 中国の基本情報を知ろう!

①面積・人口

 中国

面積

約**960万**
平方キロメートル

人口

約**13億**人



約**25倍!**

約**10倍!**

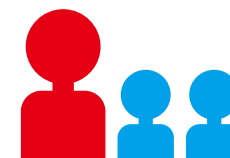
 日本

面積

約**37.8万**
平方キロメートル

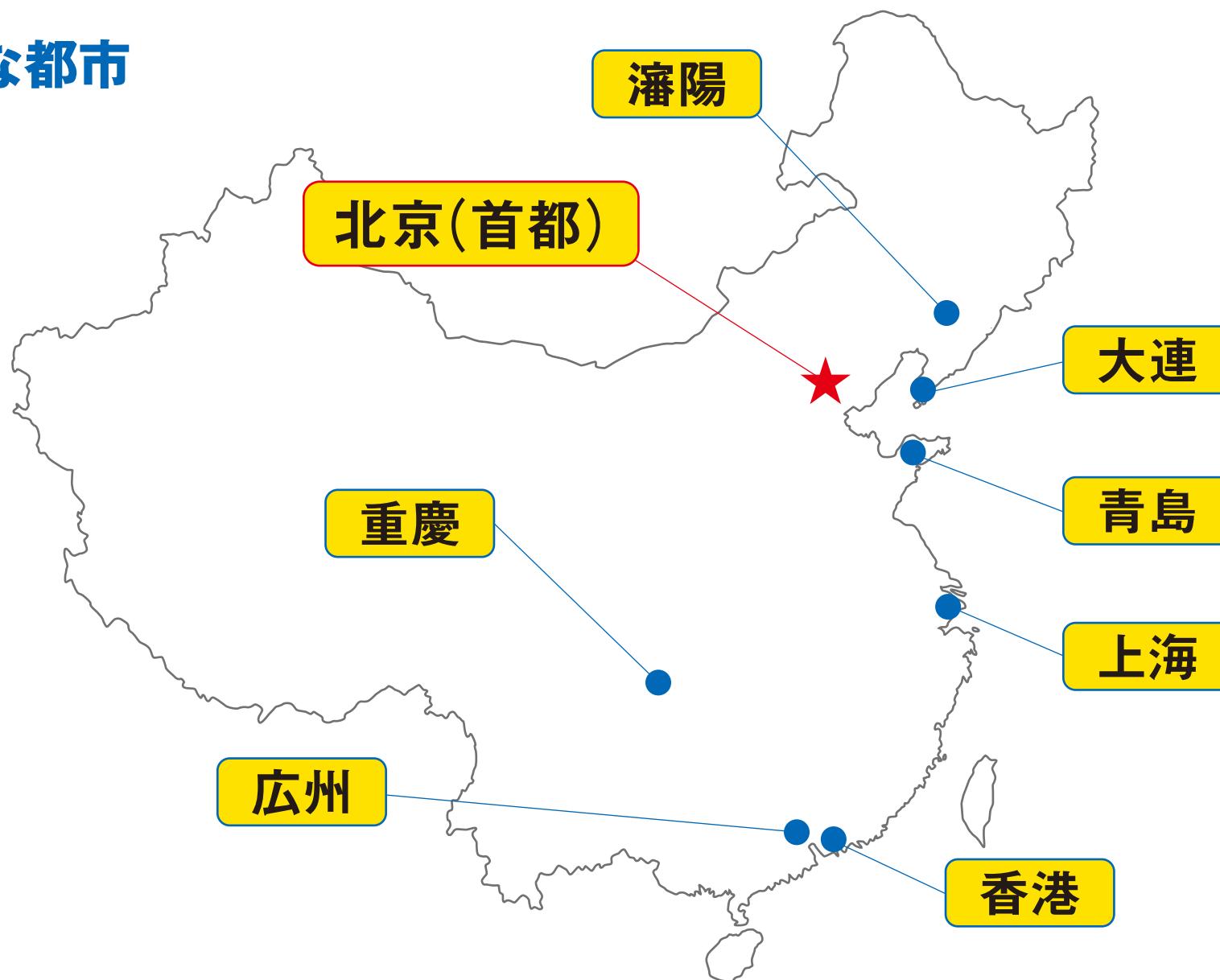
人口

約**1億2千8百万**人



1 中国の基本情報を知ろう!

② 主な都市

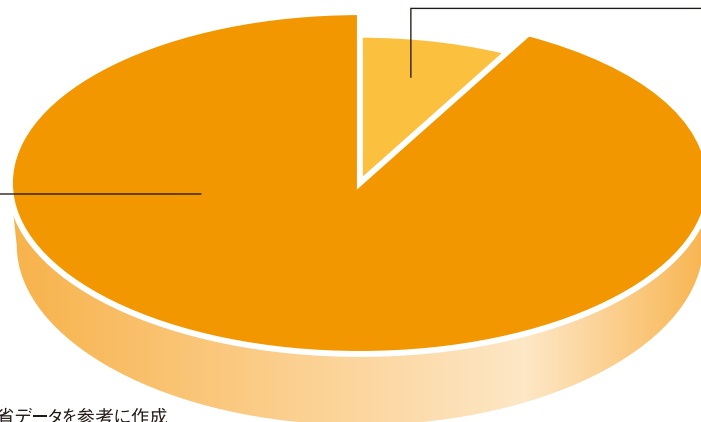


① 中国の基本情報を知ろう!

③ 人種・言語・文字

■ 人種

漢民族
(総人口の92%)



55の少数民族

チワン族、満州族、回族、ミャオ族、ウイグル族他

出典：外務省データを参考に作成

■ 言語

主に漢語（中国語）を使用

■ 文字

繁体字 (簡略化されていない漢字) と

簡体字 (簡略化された漢字)

主に簡体字が使われている

繁体字を使うのは、台湾・香港・マカオなどの地域

はん たい じ
繁体字

龍
電



かん たい じ
簡体字

龙
电



1 中国の基本情報を知ろう!

④ 文化・経済

■ 祝祭日

春節……旧暦の正月。多くの会社は、この前後に長期休暇を取る(1月下旬～2月中旬頃)。
国慶節……10月1日。中華人民共和国の建国を祝う。

■ 通貨

元……………日本人は人民元を『元』と表現し、日本円を『円』と表現するが、
中国人は人民元を『元』と表現し、日本円を『日元』と表現する。

■ GDP (国内総生産)

国全体では世界第2位(5兆8783億ドル)
※一人当たりの名目GDPでは世界第92位(日本は世界第17位)

備考

1位:アメリカ(14兆5266億ドル)
3位:日本(5兆4588億ドル)
4位:ドイツ(3兆2865億ドル)

出典:IMF-World Economic Outlook(2011年9月版)

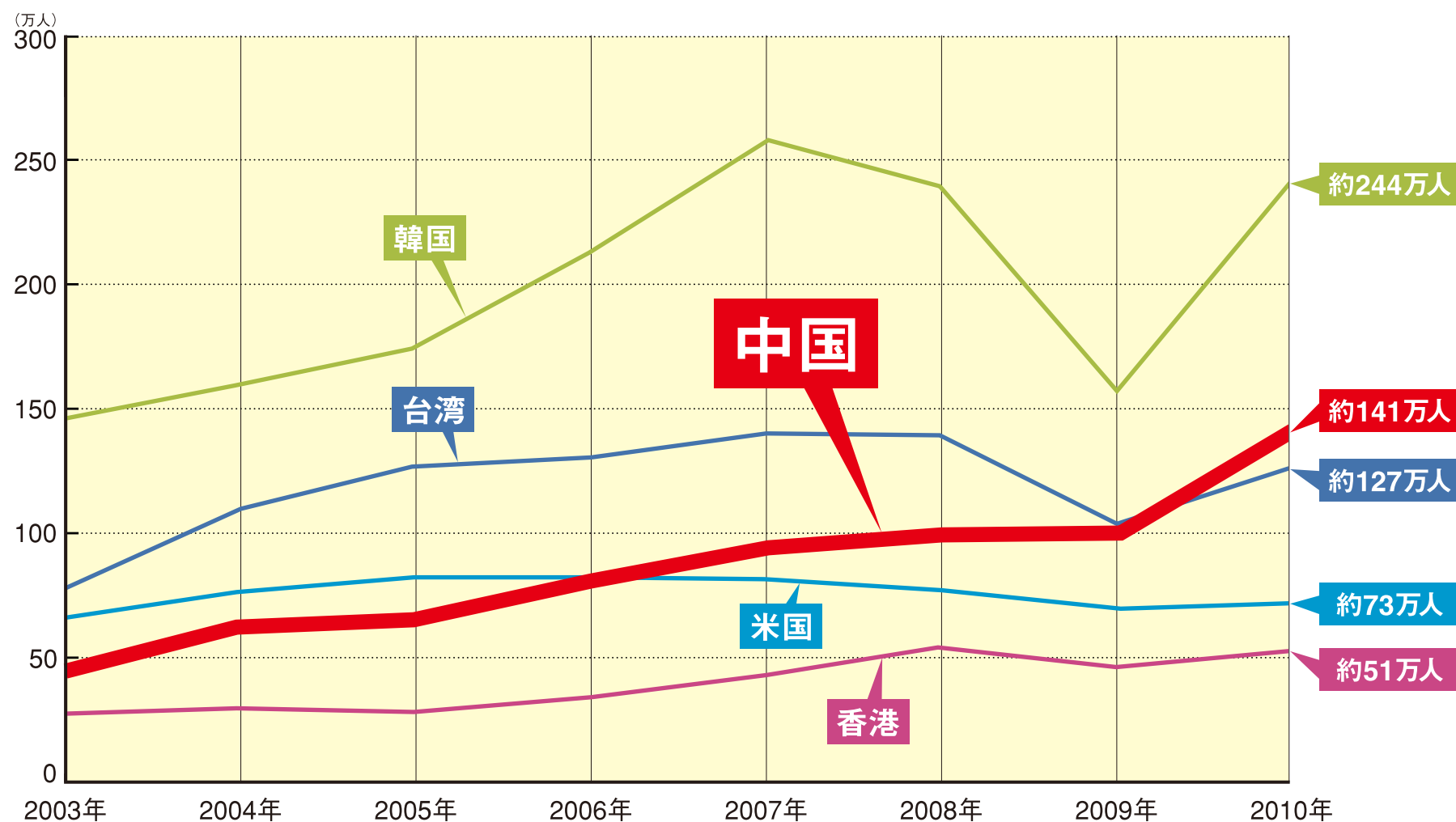
■ 所得

「中国では、年収25万元(約300万円・1元=12円で計算)以上の富裕層が、年率16%の勢いで増加しており、2015年までには400万世帯を超える。富裕層の数では、米国・日本・英国に次ぐ世界第4位に浮上する」

「迎接新紀元 中国振興的富裕消費階層」(McKinsey & Company・2009)

② 中国人観光客を知ろう!

① 訪日旅行者数の国（地域）別推移

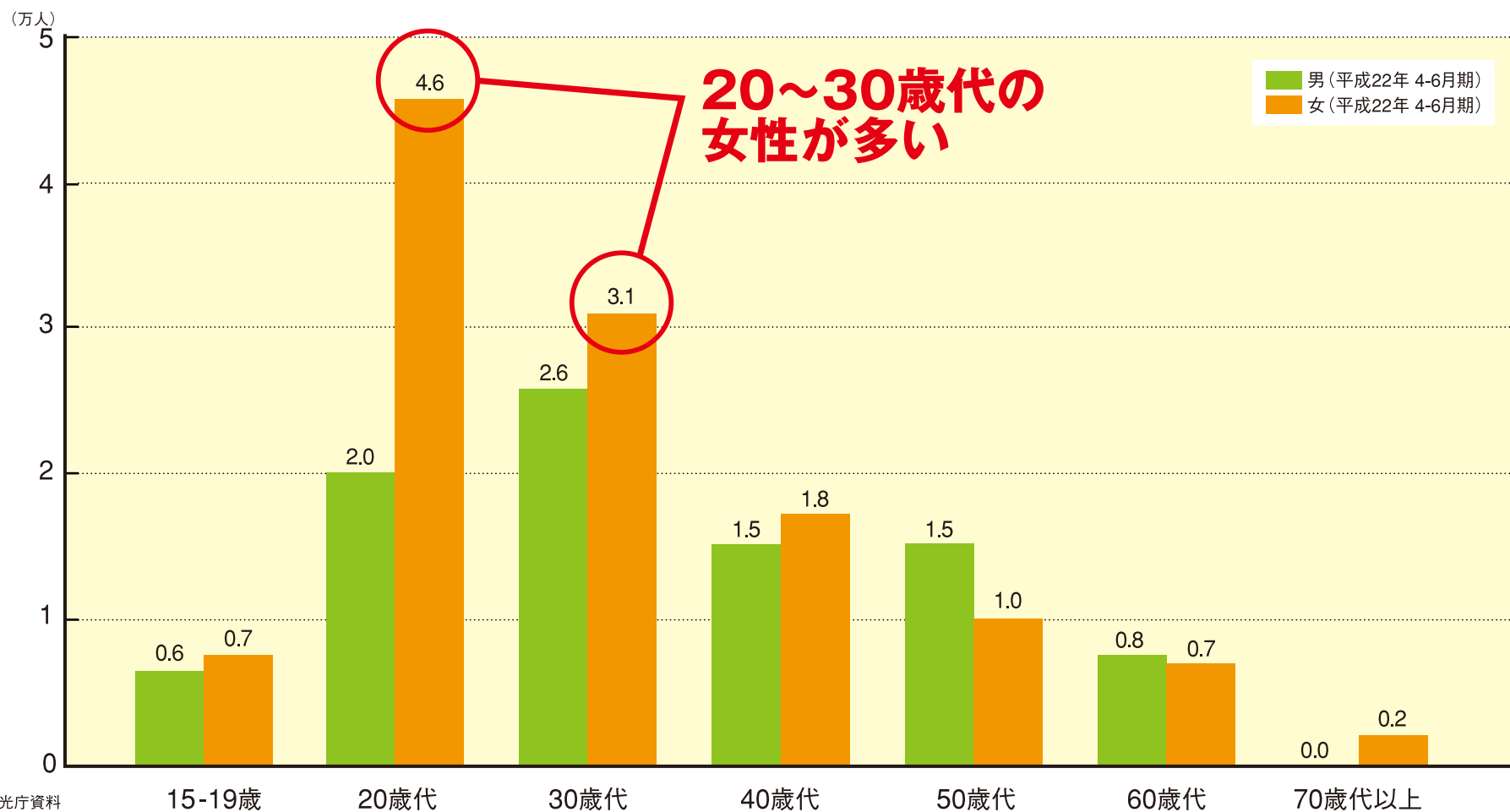


出典: 日本政府観光局資料

② 中国人観光客を知ろう!

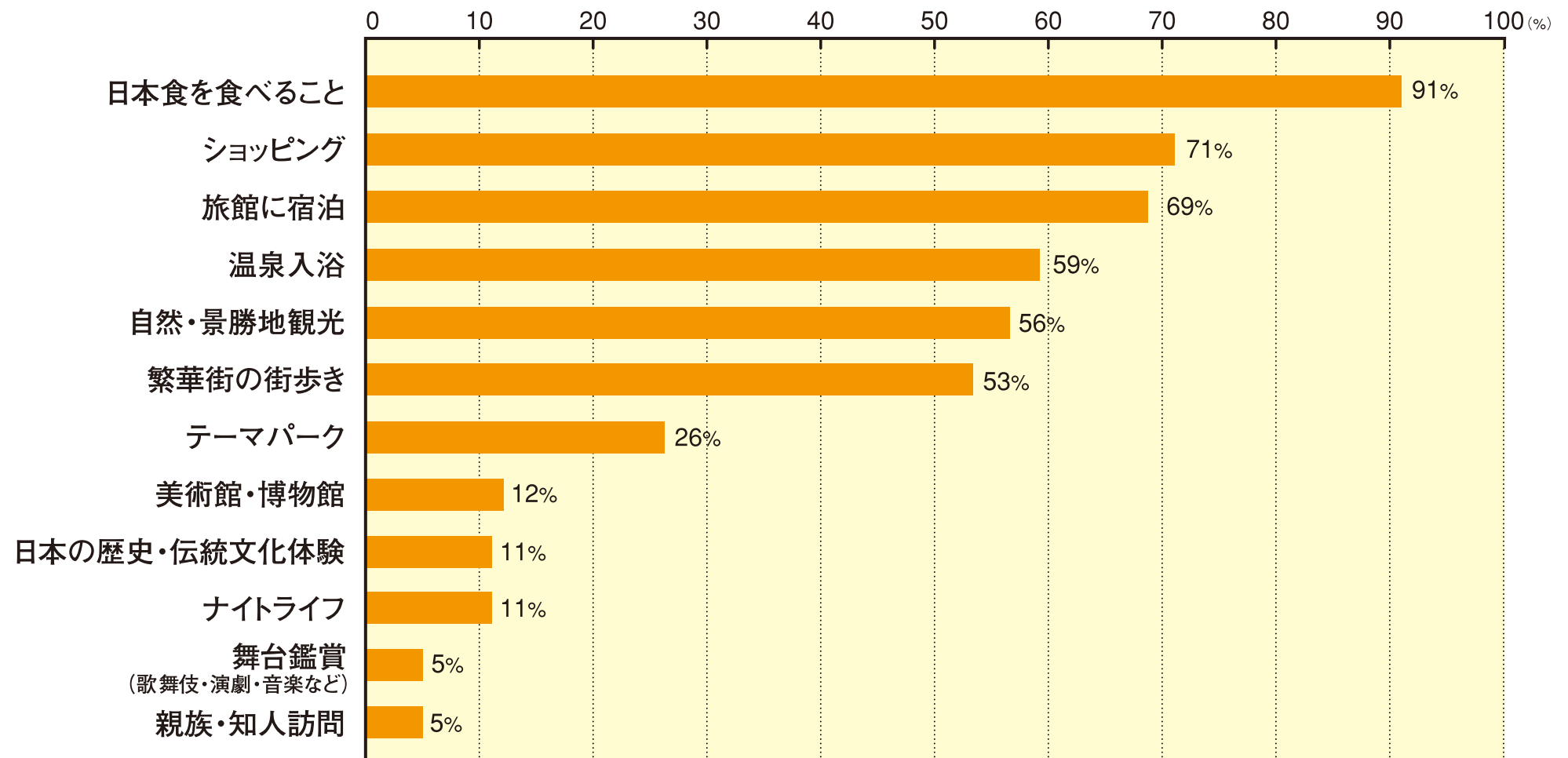
② 中国人観光客の客層（性別／年齢別）

■性別／年齢別の訪日中国人数



② 中国人観光客を知ろう!

③ 中国人観光客の訪日動機



出典：観光庁資料（平成22年度）を参考に作成

② 中国人観光客を知ろう!

④ 日本国内の人気スポット

■大阪編

ミナミ(なんば、道頓堀、心斎橋)

大阪城

USJ

海遊館

中之島など



大阪城



道頓堀



心斎橋



中之島



海遊館

トリップアドバイザー(株)「2009年外国人注目日本の観光名所ランキング」を参考
写真:財団法人大阪観光コンベンション協会

② 中国人観光客を知ろう!

④ 日本国内の人気スポット

■ 全国編

都 市：東京、北海道、京都など

スポット：東京ディズニーランド/ディズニーシー

秋葉原電気街

築地市場

浅草寺

新宿御苑

銀閣寺

金閣寺

清水寺など



秋葉原（東京）



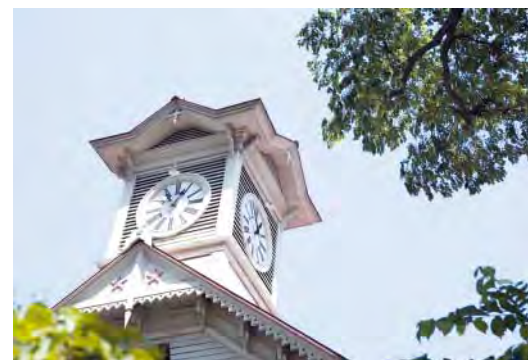
浅草寺（東京）



新宿御苑（東京）



清水寺（京都）

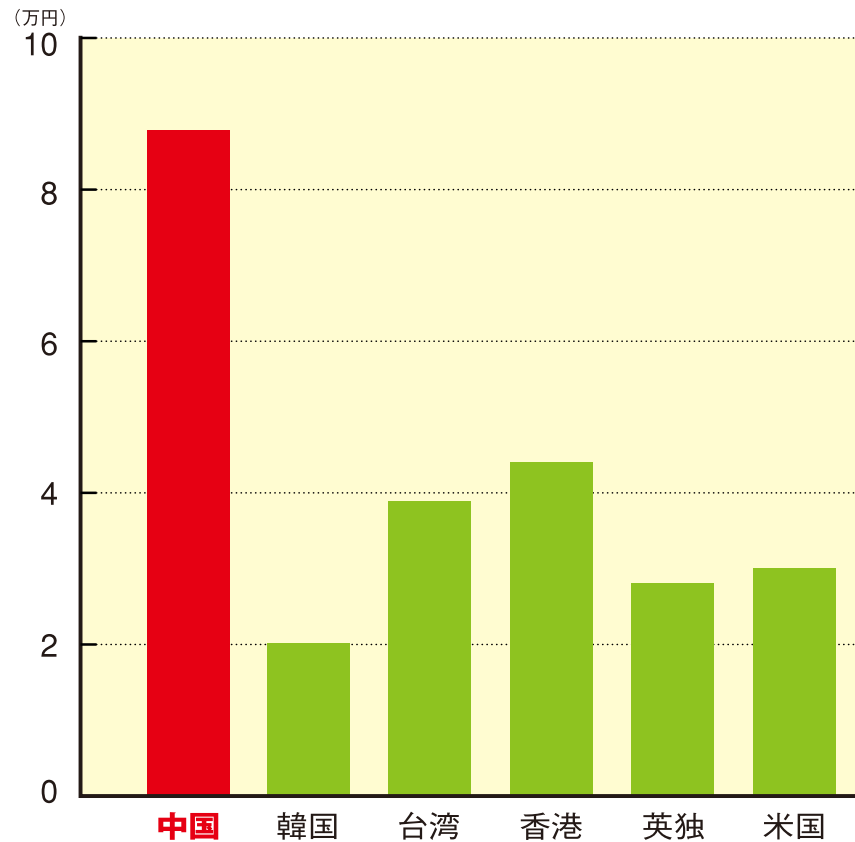


時計台（北海道）

トリップアドバイザー(株)「2009年外国人注目の日本の観光名所ランキング」を参考

⑤ 国(地域)別買物代の比較および中国人観光客に人気のおみやげ

■ 各国(地域)観光客による買物代 (一人当たり)の比較(2010年)



※観光庁「訪日外国人の消費動向」平成22年次報告書より作成
※英独は両国の平均

■ 中国人観光客に人気のおみやげ

日本製、日本限定商品

電化製品

化粧品

インポートブランド品

生活雑貨

衣料品

文房具

量産品のお菓子(なかでもチョコレートなど)

アニメキャラクター・アイドルグッズ
(ジャニーズ・AKB48など)

紙オムツ

※出典:本所によるヒアリングなど

③ 中国人観光客増加による経済効果 ~大阪への影響大~

■観光庁は、

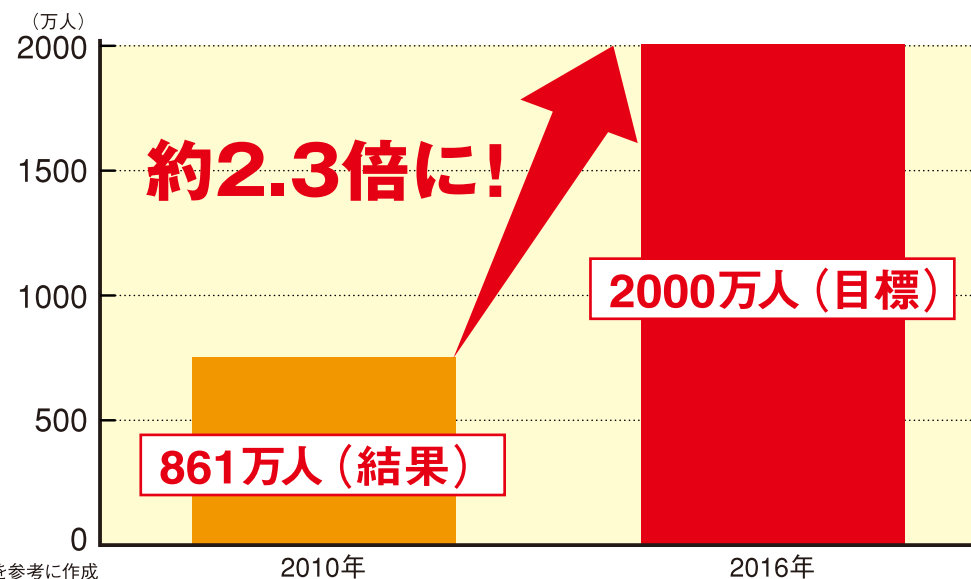
- 1.国際観光の推進はわが国のソフトパワーを強化するもの
- 2.観光は少子高齢化時代の経済活性化の切り札
- 3.交流人口の拡大による地域の活性化
- 4.観光立国により国民の生活の質を向上

として、観光交流人口拡大による日本再生を目指し、「ビジットジャパン事業」などを展開。

■2016年には、訪日外国人観光客数を 2000万人にするとの目標を掲げている。

2010年の訪日外国人観光客数861万人。
比較すると約2.3倍に!

■訪日外国人観光客の目標数



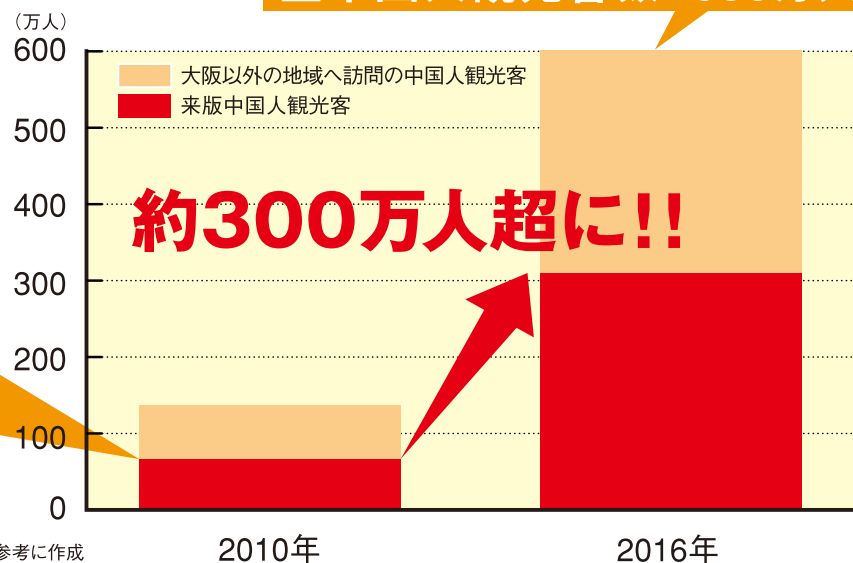
※観光庁資料を参考に作成

③ 中国人観光客増加による経済効果 ~大阪への影響大~

- 2000万人の目標が達成された場合、全訪日外国人観光客のうち約600万人が「中国人観光客」と想定されている（観光庁試算）。
- 現在の大阪府への訪問率（51.3% 日本政府観光局資料）を前提として試算すると、来阪中国人観光客数は約4.5倍の300万人超となる。

■ 訪日中国人観光客数の推移

全中国人観光客数：600万人



2010年の訪日中国人観光客数は約140万人。
その約半数、70万人ほどが来阪している。

※日本政府観光局資料を参考に作成

③ 中国人観光客増加による経済効果 ～大阪への影響大～

■ 訪日中国人観光客が旅行中に消費する全金額のうち、大阪での消費額を試算すると、なんと、**2430億円!!**

300万人 (来阪中国人観光客数) ×
8.1万円 (中国人観光客一人当たりのお阪での消費額) = 2430億円

※ 一人当たりの消費額は、来阪中国人観光客の費目別購入者単価 × 購入率

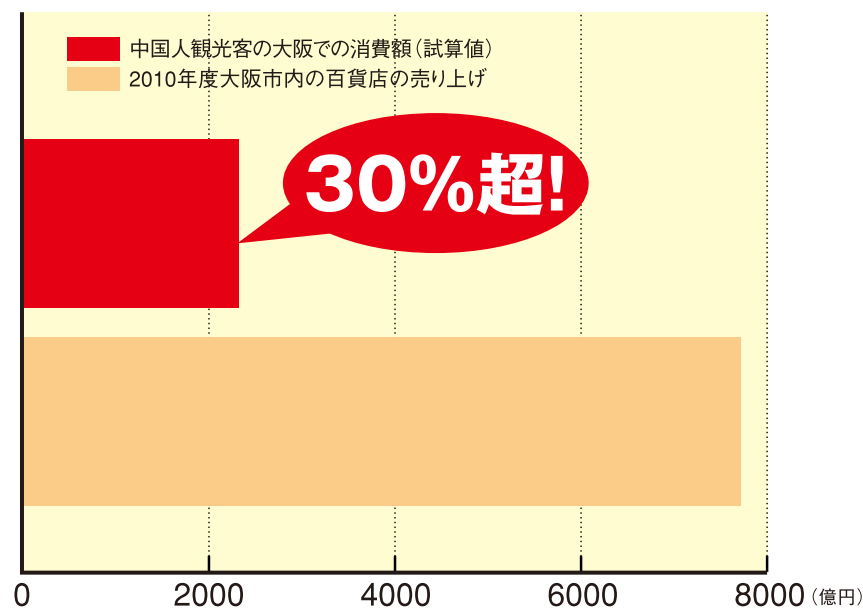
※ 観光庁資料より試算

※ (株)日本政策投資銀行「訪日中国人観光客の現状と今後～中国人客誘致を関西活性化策の根幹へ～」を参考とした

■ 2430億円という金額は、2010年度大阪市内の百貨店(10店舗)の売上高(約7711億円)の30%超に相当する。

※ 近鉄百貨店(阿倍野店/上本町店)、京阪百貨店(モール京橋店)、大丸(大阪・梅田店/大阪・心斎橋店/大阪・心斎橋店北館)、高島屋(大阪店)、阪急百貨店(うめだ本店/メンズ館)、阪神百貨店(梅田本店)

出典:日本百貨店協会



③ 中国人観光客増加による経済効果 ～大阪への影響大～



歡迎光臨

おもてなしの心で
お客様をお迎えしましょう。





中国人観光客の接遇に役立つノウハウ資料

リャオチェ・ちゅうごく 「了解中国！～指さしシート～」について

1. 内 容：

○大阪商工会議所は、インバウンドによる買い物消費の拡大に向け、「了解中国（リャオチェ・ちゅうごく）！～指さしシート～」を「小売店編」と「飲食店編」の2種類作成した。

※了解（リャオチェ）＝日本語で「よくわかる」の意味。

○同資料は、小売店、飲食店などの販売・接遇の第一線で中国人観光客を迎えるスタッフを対象としたコミュニケーション・ツール。集客観光都市として重要なインフラのひとつである、ホスピタリティ溢れる国際的な「接客スキル」を有する人材を育成する為のツールとして、現場でご活用いただく。

○同シートは、中国人観光客接遇の際に必要とされる、「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」などの基本会話から、「しっとり」「すべすべ」「もちもち」等の触感や「甘い」「酸っぱい」等の味覚など様々な売場や状況で使える用語を幅広く掲載しており、お店のスタッフとお客様が互いに伝えたい単語・文章を指で示すことで会話をサポートするもの。

○さらに、POPやチラシ、掲示板等の作成に役立つ単語を厳選した「便利なキーワード」もとりまとめて紹介している。

○中国人観光客の接遇を行う小売店・飲食店等のスタッフの資料として、本所職員が商店街や百貨店などで実施を予定している「中国人観光客接遇・出前セミナー」の資料などとして活用する。

2. 対 象： 小売店、飲食店などで、主に接客を担当するスタッフなど

3. 種 類： 「小売店編」と「飲食店編」の2種類

4. 体 裁： A3版 カラー両面印刷

5. 発 行： 「小売店編」5,000部、「飲食店編」5,000部
※ホームページ上でも公開予定（11月中下旬頃）

6. 掲載内容：（1）「小売店編」：基本会話、指さし会話例、便利なキーワード、数字、度量衡、業態・食料品・衣料・服飾品・宝飾品・電化製品・化粧品・生活雑貨・文具・医薬品・おみやげ等関連単語、色、触感、模様など350を超える単語・文章。
（2）「飲食店編」：基本会話、指さし会話例（来店時・注文時・精算時など）、便利なキーワード、数字、度量衡、飲料・食材・調理方法、味覚、各種料理・備品の単語など350を超える単語・文章。

7. 価 格： 無料（郵送の場合は別途郵送料必要）

8. お問合せ：大阪商工会議所流通・サービス産業部（土居、堤）
電話 06-6944-6440、FAX06-6944-6565

以 上



指さしシート～飲食店編～

基本
会 話

こんにちは
ニン ハオ
您 好

いらっしゃいませ
ファン イン クワン リン
欢 迎 光 临

しばらくお待ちください
チン シャオ ドン イー シア
请 稍 等 一 下

ありがとうございます
シェ シェ
谢 谢

またお会いしましょう
ザイ ジェン
再 见

はい
シー
是

いいえ
プー シー
不 是

大阪を楽しんでください
チュ ニン ザイ ター パン グウォ デェア ユー クァイ
祝 您 在 大 阪 过 得 愉 快 ！

指さし会話例

来店時
来店时

何名様ですか？
几位？

ご予約をいただいていますか？
预约了吗？

喫煙・禁煙どちらの席をご希望ですか？
吸烟区还是禁烟区？

当店は禁煙ですが、よろしいですか？
本店全面禁止吸烟，您没有问题吗？

今の時間帯は禁煙ですが、よろしいですか？
现在是禁止吸烟的时间段，您没有问题吗？

先に食券をお買い求め下さい
请您先购买餐券

只今満席です
现在是满座

順番にご案内いたしますので、こちらに並んでください
我们会按顺序安排座席，请在这里排队

カウンター席ならご案内できますがよろしいですか？
柜台席现在就有空位，您看可以吗？

テーブル席が開くのをお待ちになりますか？
您要等到餐桌席空出座位吗？

あと～分ほどでお席にご案内できます
再过～分钟左右，就可以安排座席

お待たせいたしました。お席にご案内します
让您久等了。这边请

注文時
点菜时

メニューはこちらです
这是菜单

お飲み物(お料理)は何になさいますか？
您要什么饮料(菜)？

(水・白湯・緑茶)は無料で
免费提供(水・白开水・绿茶)

この料理が当店のお薦めです
这是本店的推荐菜

この料理は日本の食材を使っています
这个菜使用的是日本的食材

この料理は～を使った料理です
这是使用～的菜

食べられない食材がありますか？
您有没有忌口？

この料理は～人前です
这个菜是～人份儿

こちらの食べ放題セットはいかがでしょう？
您看这个“随意吃”套餐如何？

unlimited, you can enjoy your favorite dishes as much as you like.

この料理は十分なボリュームがあります
这个菜份量十足

何人前、注文されますか？
您要几人份儿

焼き方はいかがいたしましょう？
您要什么样的烤制方法呢

本日、この料理は品切れです
今天没有那个菜

オーダーの変更はできません
点完菜后不能变更

お持ちするまで～分ほどかかりますが、よろしいですか？
上菜需要～分钟左右，您看可以吗？

この料理は、今の時間ご提供しておりません
现在这个时间段，不提供这个菜

その他
其他

御用の際は、このボタンを押して下さい
如果有事请按这个按钮

～をお持ちしましょうか？
您要不要～？

このお料理には、～をつけてお召し上がり下さい
这个菜请蘸～食用

追加のご注文はございますか？
您要追加点菜吗？

～時でラストオーダーになります
最后点菜时间为～点

～時で食べ放題が終了します
“随意吃”的结束时间为～点

～時に閉店します
～点关门

閉店時間となりました。ご精算お願いいたします
到了关门时间，请您结账

お食事にご満足いただけましたか？
对于本店的菜您感到满意吗？

衛生上の問題で、当店のお食事はお持ち帰りいただくことは出来ません
由于食品安全问题，本店的食物不能带走

清算時
结账时

こちらに並んでください
请在这里排队

お支払いは現金のみです
请付现金

お支払いは現金ですか？カードですか？
刷卡还是付现金？

お支払いはカードもご利用いただけます
也可以刷卡

このカードは当店で使用できません
这个信用卡在本店不能使用

使えるカードは銀聯・VISA・MASTER・JCBです
可以使用的信用卡为银联、VISA、MASTER、JCB

精算はレジ(座席)でお願いします
请到收款台(在座位)结账

当店でチップは不要です
本店不收小费

値引きは出来ません
不能减价

この料金は、税・サービス料を含んでおります
在这个费用当中，包括税金及服务费

領収書はご入用ですか？
要收据吗？

便利なキーワード

食べ放題
随意吃

かわり自由
可以随意添加

24時間営業
24小时营业

ボリューム満点
份量十足

～人前
～人份儿

セルフサービス
自助式

多い・少ない
多・少

日本食材
日本食材

当店の薦め
本店的推荐菜

人気ナンバーワン
人气第一

先着～名限り
仅限先到的～名

売り切れ
全部售完

子供向け
儿童用

すぐにお出できます
马上可以上

ご自由にお使い下さい
请随便使用

食器は食器棚に返却して下さい
餐具请退还到餐具架

喫煙可
可以吸烟

灰皿
烟灰缸

タバコ
香烟

禁煙
禁止吸烟

会計
付款

レジ
收款台

現金
现金

おつり
找钱

クレジットカード
信用卡

サイン
签名

レシート
收据

(正式な)領収書
发票

入口
入口

出口
出口

自動ドア
自动门

注意
注意

滑りやすくなっています
容易滑倒

段差があります
有台阶

トイレ
洗手间

男子トイレ
男洗手间

女子トイレ
女洗手间

男女共用トイレ
男女共用洗手间

洋式トイレ
西式洗手间

西 式 洗 手 间

和式トイレ
日式洗手间

空き
无人

使用中
有人

引く
拉

押す
推

上げる
向上

下げる
向下

故障中
故障中

修理中
修理中

清掃中
清扫中

数字のジェスチャー

1
イー
一

2
アー
二

3
サン
三

4
スー
四

5
ウー
五

6
リョウ
六

7
チー
七

8
パー
八

9
ジョウ
九

10
シー
十

数字の位

0
リン
零

100
バーイ
百

1,000
チエン
千

10,000
ワン
万

度量衡

cm
リー ミ
厘 米

kg
ゴン ジン
公 斤

ℓ
ゴン ション
公 升

1寸=3.3cm

1斤=500g

1升=1ℓ

飲 み も の									
ソフトドリンク 飲 料			水	シュイ 水	白湯	バイ カイ シュイ 白 开 水	熱いお湯	ルエア シュイ 热 水	
緑茶	ムオ チャ 绿 茶	烏龍茶	ウー ロン チャ 乌 龙 茶	ジャスミン茶	ムオ リー ファ チャ 茉 莉 花 茶	コーラ	クエアラ 可 乐		
オレンジ ジュース	チョン チー 橙 汁	グレープフルーツ ジュース	ヨウ チー 柚 汁	トマトジュース	ファン チェー チー 番 茄 汁	牛乳	ニウ ナイ 牛 奶		
コーヒー (ブラック砂糖ミルク)	ガー フェイ ユエン ウエイ 咖 啡 (原 味 ・ 糖 ・ 牛 奶)			紅茶 (ストレートレモンミルク)	ホン チャ ユエン ウエイ 紅 茶 (原 味 ・ 柠 檬 ・ 牛 奶)				
アルコール類 酒 类			生ビール	シェン ピー ジュ 鮮 啤 酒	瓶ビール	ピン ピー ジュ 瓶 啤 酒	日本酒	リー ベン ジュ 日 本 酒	
梅酒	チン メイ ジュ 青 梅 酒	紹興酒	シャオ シン ジュ 绍 兴 酒	麦焼酎	マイ シャオ ジュ 麦 烧 酒	芋焼酎	シュ シャオ ジュ 薯 烧 酒		
米焼酎	ダー ミー シャオ ジュ 大 米 烧 酒	白ワイン	バイ ブー タオ ジュ 白 葡 萄 酒	赤ワイン	ホン ブー タオ ジュ 红 葡 萄 酒	スパークリング ワイン	チー バオ ブー タオ ジュ 起 泡 葡 萄 酒		
シャンパン	シアンピン ジュ 香 槟 酒	ウイスキー	ウェイ シー ジー 威 士 忌	スコッチ	スー グェア ラン 苏 格 兰	バーボン	フォ バン 波 旁		
飲み方 喝 法			冷	リアン 凉	熱燗	タン ルエア 烫 热	ストレート	ユエン ウエイ 原 味	
ロック	ジャ ビン クアイ 加 冰 块	水割り	ドウイ シュイ 对 水	お湯割り	ドウイ ルエア シュイ 对 热 水				

食 材 ・ 調 味 料

肉 類 肉 类		牛肉	ニウ ロウ 牛 肉	豚肉	チュ ロウ 猪 肉	鳥肉	ジー ロウ 鸡 肉
羊肉	ヤン ロウ 羊 肉	猪肉	イエ チュ ロウ 野 猪 肉	魚	ユー 魚	タマゴ	ジー ダン 鸡 蛋
野 菜 蔬 菜		ジャガイモ	トゥ ドウ 土 豆	大根	ルウォ フォ 萝 卜	ニンジン	フー ルウォ フォ 胡 萝 卜
かぼちゃ	ナン グァ 南 瓜	玉ねぎ	ヤン ツォン 洋 葱	きゅうり	フワン グァ 黄 瓜	なすび	チェー スー 茄 子
トマト	シー ホン シー 西 红 柿	ピーマン	チン ジャオ 青 椒	キャベツ	ヤン バイ ツァイ 洋 白 菜	白菜	バイ ツァイ 白 菜
レタス	シオン ツァイ 生 菜	ホウレン草	フォ ツァイ 菠 菜	ニラ	ジュ ツァイ 韭 菜	ねぎ	ツォン 葱
もやし	ドウ ヤー 豆 芽	グリーンピース	チン ウン ドウ 青 豌 豆	枝豆	マオ ドウ 毛 豆	シイタケ	シアン グー 香 菇
果 物 水 果		リンゴ	ピン グウォ 苹 果	みかん	ガン ジュ 柑 橘	ぶどう	フー タオ 葡 萄
梨	リー 梨	イチゴ	ツァオ メイ 草 莓	メロン	ティエン グァ 甜 瓜	スイカ	シー グァ 西 瓜
桃	タオ Zür 桃 子	柿	シー Zür 柿 子	バナナ	シアンジャオ 香 蕉	マンゴー	マン グウォ 芒 果
パパイヤ	ファン ムー グァ 番 木 瓜	パイナップル	フォ ルウォ 菠 萝				
麺 類 面 食		うどん	ウー ドン ミエン 乌 冬 面	和そば	ウー チェアオマイエン 荞 麦 面	中華麺	チョン グウォ ミエンティアオ 中 国 面 条
フライ麺	ヨウ チャ ミエン 油 炸 面	春雨	フェン スー 粉 丝	ビーフン	ミー フェン 米 粉		
調味料 调 料		醤油	ジアン ヨウ 酱 油	砂糖	タン 糖	塩	イェン 盐
胡椒	フー ジャオ 胡 椒	七味	チー シアンフェン 七 香 粉	酢	ツウ 醋	オイスター ソース	ハオ ヨウ 蚝 油
ラー油	ラー ヨウ 辣 油	ごま油	シアン ヨウ 香 油	味噌	ダー ジアン 大 酱	レモン	ニン モン 柠 檬
洋からし	シー シー ガイ ムー 西 式 芥 末	わさび	ラー ゲン 辣 根	ニンニク	ダー スワン 大 蒜	生姜	ジアン 姜
山椒	ファ ジャオ 花 椒	唐辛子	ラー ジャオ 辣 椒	バター	フワン ヨウ 黄 油	チーズ	ナイ ラオ 奶 酪
マヨネーズ	ダン フワン ジアン 蛋 黄 酱	ケチャップ	ファン チェー ジアン 番 茄 酱	ソース	ディアオウェイ チー 调 味 汁	タバスコ	ホン ラー ジャオジアン 红 辣 椒 酱

調理方法・味覚							
調理方法		烹饪方法					
揚げる	チャ 炸	生	シオン チー 生 吃	焼く	シャオ カオ 烧 烤	煮る・茹でる	チュ 煮
よく焼く	カオ シュ 烤 熟	炒める	チャオ 炒	蒸す	チオン 蒸	炙る	カオ 烤
薄切り	バオ ビエン 薄 片	ミディアムレア	ウー チオン シュ 五 成 熟	レア	サン チオン シュ 三 成 熟	せん切り	チエ スー 切 丝
		厚切り	ホウ クアイ 厚 块	ミンチ	ロウ ムオ 肉 末		
味・味付け		味道・调味					
苦い	クー 苦	甘い	ティエン 甜	辛い	ラー 辣	塩辛い	シェン 咸
冷たい	ラン 冷	酸っぱい	スワン 酸	濃い	ノン 浓	薄い	ダン 淡
味噌味	ダー ジアン フォン ウエイ 大 酱 风 味	暖かい	ウェン 温	塩味	シー イエン フォン ウエイ 食 盐 风 味	醤油味	ジアン ヨウ フォン ウエイ 酱 油 风 味
		とんこつ味	チュ グー タン フォンウェイ 猪 骨 汤 风 味	カレー味	ガー リー フォン ウエイ 咖 喱 风 味	キムチ味	ラー バイ ツァイフォンウェイ 辣 白 菜 风 味

料 理 、 備 品 な ど

ジャンル 種 类		喫茶店	ガー フェイティエン 咖 啡 店	居酒屋	ジュ ジュ ウー 居 酒 屋	日本料理	リー ベン リアオ リー 日 本 料 理
中国料理	チョン グウォ リアオ リー 中 国 料 理	韓国料理	ハン グウォ リアオ リー 韩 国 料 理	タイ料理	タイ グウォ リアオ リー 泰 国 料 理	インド料理	イン ドウ リアオ リー 印 度 料 理
イタリア料理	イー ダー リーリアオリー 意 大 利 料 理	フランス料理	ファ グウォ リアオ リー 法 国 料 理	スペイン料理	シー バン ヤーリアオリー 西 班 牙 料 理	メキシコ料理	ムー シー グェア リアオ リー 墨 西 哥 料 理
ファースト フード店	クアイ ツァンティエン 快 餐 店	フードコート	メイ シー ジェ 美 食 街	屋台	タン ウエイ 摊 位		
メニュー 菜 单		ご飯	ミー ファン 米 饭	おこわ	ヌー ミー ファン 糯 米 饭	餅	ニエン ガオ 年 糕
パン	ミエン バオ 面 包	生玉子	シオン ジー ダン 生 鸡 蛋	目玉焼き	ジエン ジー ダン 煎 鸡 蛋	オムレツ	ジエン ジー ダン ジュエン 煎 鸡 蛋 卷
スクランブル エッグ	チャオ ジー ダン 炒 鸡 蛋	厚焼き玉子	ホウ ジェン ジー ダン 厚 煎 鸡 蛋	ソーセージ	シアンチャン 香 肠	ハム	フォ トウイ 火 腿
スープ	タン 汤	味噌汁	ジアン タン 酱 汤	おひたし	リアン チン ツァイ 凉 青 菜	梅干し	メイ ガン 梅 干
納豆	ナー ドウ 纳 豆	海苔	ズー ツァイ 紫 菜	漬物	シエンツァイ 咸 菜	ラーメン	ラー ミエン 拉 面
てんぷら	ティエン フー ルウォ 天 麸 罗	豚カツ	チャ チュ バイ 炸 猪 排	焼き鳥	カオ ジー ロウ 烤 鸡 肉	焼きそば	チャオミエン 炒 面
焼飯	チャオ ファン 炒 饭	お好み焼き	ザー ヤン ジェンツァイ ビン 杂 样 煎 菜 饼	たこ焼き	チャンユー シャオワン Zür 章 鱼 小 丸 子	おでん	グァン ドン チュ 关 东 煮
ピザ	ビー サー ビン 比 萨 饼	パスタ	イー ダー リー ミエン 意 大 利 面	カレーライス	ガー リー ファン 咖 喱 饭	丼物	ガイ ファン 盖 饭
寿司	ショウ スー 寿 司	刺身	シオン ユー ビエン 生 鱼 片	ステーキ	ニウ バイ 牛 排	焼肉	カオ ロウ 烤 肉
しゃぶしゃぶ	リー シー フォ グウォ 日 式 火 锅	すき焼き	リー シー ニウ ロウ 日 式 牛 肉 火 锅	鍋料理	フォ グウォ 火 锅	定食	タオ ツァン 套 餐

デザート 甜 点		ケーキ	ダン ガオ 蛋 糕	アイスクリーム	ビン チー リン 冰 淇 淋	プリン	ブー ディン 布 丁
ドーナツ	チャ ミエンジュエン 炸 面 圈	和菓子	リー ベン ティエン シン 日 本 点 心	饅頭	リー ベン マン トウ 日 本 馒 头	団子	ミー フェントワン 米 粉 团
備品など 设 备 用 品 等		ナイフ	ツァン ダオ 餐 刀	おしぼり	ツァイ ダン 小 毛 巾	箸	クアイ Zür 筷 子
取り皿	シァオ ディェ 小 碟	フォーク	チャ Zür 叉 子	スプーン	タン シー 汤 匙	コテ	シァオ チャン 小 铲
コンロ	シァオ ルー Zür 小 炉 子	お椀	ワン 碗	コップ	ペイ Zür 杯 子	鉄板	ティェ パン 铁 板
テーブル	チュオ Zür 桌 子	爪楊枝	ヤー チェン 牙 签	紙ナプキン	チー ツァン ジン 纸 餐 巾	個室	ダン ジェン 单 间
		椅子	イー Zür 椅 子	座敷席	ター ター ミー ズウォ シー 榻 榻 米 座 席		

リャオチェ

了解中国!

ちゅうごく

千客万来都市

客

来

都市

OSAKAプラン

指さしシート～小売店編～

基本

会話

こんにちは
ニン ハオ
您好

いらっしゃいませ
ファン イン クワン リン
欢迎光临

しばらくお待ちください
チン シャオ ドン イー シア
请稍等一下

ありがとうございました
シェ シェ
谢谢

またお会いしましょう
ザイ ジエン
再见

はい
シー
是

いいえ
プー シー
不是

大阪を楽しんでください
チュ ニン ザイ ダー バン グウォ デア ユー クアイ
祝您在大阪过得愉快！

指さし会話例

売場にて | 在销售厅

何をお探しですか？
请问您在找什么？

人気商品です
是人气商品

新商品です
是最新商品

日本製です
是日本产

日本限定販売です
仅限于日本销售

当店のオリジナル商品です
是本店的独家商品

他店では販売していません
其他店铺没有销售

当店は品揃えが他店以上に豊富です
本店的商品种类比其他店铺更为丰富

お買い得商品です
是物美价廉

値引きできます
可以伏惠

値引きできません
不能伏惠

返品できます
可以退货

返品できません
不能退货

当店ではこの商品を大変安く売っています
这个商品在本店的销售价格是最便宜的

これをサービスでおつけします
这个免费赠送

いくつ必要ですか？
您要多少？

ひとつひとつ包装しましょうか？
分别包装吗？

リボンをおかけしましょうか？
要系丝带吗

手提げ袋はご入用ですか？
要手提袋吗

営業時間は○時から△時です
营业时间为○点到△点

店内の案内図です
是店铺的向导图

免税できます
可以免税

免税できません
不能免税

レジにて | 在收银台

こちらに並んでください
请在这里排队

お支払いは現金のみです
请付现金

お支払いは現金ですか？ カードですか？
刷卡还是付现金？

使えるカードは銀聯・VISA・MASTER・JCBです
可以使用的信用卡为银联、VISA、MASTER、JCB

領収書はご入用ですか？
要收据吗

便利なキーワード

セール

ダー ジエン ジャ
大 减 价

お買い得

ウー メイ ジャー リエン
物 美 价 廉

最安値

ズイ ディ ジャ
最 低 价

〇個買えば、
△個無料

マイ ソン
买〇，送△

日本製

リー ベン チャン
日 本 产

当店限定販売

ジン シエン ユー ベン ディエンシャオ ショウ
仅 限 于 本 店 销 售

新商品

ズイ シン シャン ビン
最 新 商 品

人気商品

レン チー シャン ビン
人 气 商 品

一番人気

レン チー ディ イー
人 气 第 一

おすすめ

トウジエンシャン ビン
推 荐 商 品

見本

ヤン ビン
样 品

お土産に最適

ズイ シー フェア スウォ リー ビン
最 适 合 作 礼 品

女性に人気

ショウ ニュ シン ファン イン
受 女 性 欢 迎

男性に人気

ショウ ナン シン ファン イン
受 男 性 欢 迎

先着～名限り

ジン シエン シエン ダオ デア (数字) ミン
仅 限 先 到 的 ～ 名

在庫あり

ヨウ ツウ フォ
有 存 货

現品限り

ジン シエンシエン フォ
仅 限 现 货

売り切れ

チュエン プー ショウ ワン
全 部 售 完

会 計

フー クワン
付 款

レ ジ

ショウ クワン タイ
收 款 台

現 金

シェン ジン
现 金

おつり

チャオチエン
找 钱

クレジット
カード

シン ヨン カー
信 用 卡

サイン

チエン ミン
签 名

レシート

ショウ ジュ
收 据

(正式な)
領収書

ファ ビアオ
发 票

パスポート

フー チャオ
护 照

入 口

ルー コウ
入 口

出 口

チュ コウ
出 口

自動ドア

ズー ドン メン
自 动 门

トイレ

シー ショウジエン
洗 手 间

男子トイレ

ナン シー ショウジエン
男 洗 手 间

女子トイレ

ニウ シー ショウジエン
女 洗 手 间

男女共用
トイレ

ナン ニュ Gong ヨン
男 女 共 用 洗 手 间

空 き

ウー レン
无 人

使用中

ヨウ レン
有 人

引 く

ラー
拉

押 す

トウイ
推

上げる

シャン シャン
向 上

下げる

シャン シア
向 下

修理中

シュ リー チョン
修 理 中

清掃中

チン サオ チョン
清 扫 中

注 意

チュ イー
注 意

禁煙

ジン チー シー イェン
禁 止 吸 烟

喫煙可

クエア イー シー イェン
可 以 吸 烟

喫煙場所

シー イェン チュ
吸 烟 处

灰皿

イェン フワイ ガン
烟 灰 缸

タバコ

シアンイェン
香 烟

業 態

百貨店

バイ フォ シャンディエン
百 货 商 店

商店街

シャンディエン ジェ
商 店 街

ショッピング
センター

ゴウ ウー チョン シン
购 物 中 心

スーパー
マーケット

チャオ シー
超 市

コンビニエンス
ストア

ビエン リー ディエン
便 利 店

ドラッグ
ストア

イャオ チョアンディエン
药 妆 店

家電店

ジャ ディエンシャンディエン
家 电 商 店

100円ショップ

バイ ユエンディエン
百 元 店

食 料 品

試食できます

クエア イー シー チャン
可 以 试 尝

試食できません

プー ノン シー チャン
不 能 试 尝

～日以内にお召し上がりください

チン ザイ ティエンイー ネイ シー ヨン
请 在 ～ 天 以 内 食 用

冷蔵庫で冷やしてお召し上がりください

チン ザイ ビン シアンチョン ビン チェン イー シャ ザイ シー ヨン
请 在 冰 箱 中 冰 镇 一 下 再 食 用

軽 食 | 小 吃

たこ焼き

チャンユーシアワン ズー
章 鱼 小 丸 子

お好み焼き

ザー ヤンジエンツァイ ビン
杂 样 煎 菜 饼

焼きそば

チアオマイ チャオミェン
荞 麦 炒 面

す し

ショウ スー
寿 司

おにぎり

ファントゥアン
饭 团

パ ン

ミェン バオ
面 包

サンドイッチ

サン ミン チー
三 明 治

スイーツ | 甜 点

デザート

ティエン ディエン
甜 点

洋菓子

シー シー ディエン シン
西 式 点 心

ケーキ

ダン ガオ
蛋 糕

チーズケーキ

ナイ ラオ ダン ガオ
奶 酪 蛋 糕

ロールケーキ

ジュエン シン ダン ガオ
圈 形 蛋 糕

ドーナツ

チャ ミェンジュエン
炸 面 圈

クレープ

クエア リー ビン
可 丽 饼

ワッフル

ファ フー ビン
华 夫 饼

タルト

グウォシエン ビン
果 馅 饼

パ イ

シエン ビン
馅 饼

クッキー

ビン ガン
饼 干

シュークリーム

ナイ 助 シエンティン シ
奶 油 馅 点 心

バームクーヘン

ニエンルゥン ダン ガオ
年 轮 蛋 糕

ゼリー

グウォ ズー ドン
果 子 冻

プリン

プー ディン
布 丁

アイスクリーム

ビン チー リン
冰 淇 淋

ソフトクリーム

ルアン ビン チー リン
软 冰 淇 淋

和菓子

リー ベン ディエン シン
日 本 点 心

饅 頭

リー ベン マン トウ
日 本 馒 头

どら焼

トン ルウォ ビン
铜 锣 饼

おはぎ

ドウ シャ ビン
豆 沙 饼

団子

ミー フェントワン
米 粉 团

カステラ

チャン チー ダン ガオ
长 崎 蛋 糕

かき氷

バオ ビン
刨 冰

スナック菓子

シアオディエン シン
小 点 心

チョコレート

チアオクエア リー
巧 克 力

キャラメル

ナイ タン
奶 糖

数字の
ジェスチャー

1
イー
一

2
アー
二

3
サン
三

4
スー
四

5
ウー
五

6
リョウ
六

7
チー
七

8
バー
八

9
ジョウ
九

10
シー
十

数字の位

0
リン
零

100
バーイ
百

1,000
チエン
千

10,000
ワン
万

度量衡

cm
リー ミー
厘 米

kg
ゴン シン
公 斤

ℓ
ゴン ション
公 升

1寸=3.3cm

1斤=500g

1升=1ℓ

大阪商工会議所

衣 料

試着できます	クエア イー シー チュアン 可 以 试 穿	試着できません	プー ノン シー チュアン 不 能 试 穿	よくお似合いです	フェイ チャンシアンチョン 非 常 相 称
(サイズ、色、柄)はこれでいいですか？ 这个(尺 寸、颜 色、图 案)没 有 问 题 吗？					

他の(サイズ、色、柄)もあります	ハイ ヨウ チー ター チー ツン イェン ス トゥ アン メイ ヨウ ウェン ティ マー 还 有 其 他 (尺 寸、颜 色、图 案)	サイズのお直しができます	チェア ツン クエア イー シュ ガイ 尺 寸 可 以 修 改
------------------	--	--------------	------------------------------------

婦人服	女装	紳士服	男装	男女兼用	男女兼用		子供服	童装
大きい・小さい	大・小	長い・短い	长・短	ゆるい・きつい	松・紧	派手な・地味な	艳丽的・朴素的	
カジュアルな	随意的	フォーマルな	正式的	ドレスシーな	华丽的	長袖	长袖	短袖
七分袖	七分袖	ノースリーブ	无袖服装		Vネック		タートルネック	高领
襟	领子	フード	兜头帽	ボタン	纽扣	ポケット	口袋	ラチェット
素材	原材料	絹	丝绸	綿	棉	カシミア	开士米山羊绒	
ウール	羊毛	麻	麻布	化学繊維	化学纤维		ナイロン	尼龙
ポリエステル	涤纶	レーヨン	人造纤维			アクリル	晴纶	绸缎
デニム	牛仔布	羽毛	羽毛	毛皮	毛皮	牛革	牛皮	山羊皮
人工皮革	人造皮革			Tシャツ	T恤衫	シャツ	衬衫	女衬衫
セーター	毛衣	カーディガン	对襟毛衣			ジャケット	茄克	西服
コート	大衣	ワンピース	连衣裙	スカート	裙子	ジーンズ	牛仔裤	长裤
半ズボン	短裤	パジャマ	睡衣	下着	内衣	ブリーフ	三角裤	四角裤
ブラジャー	胸罩	ショーツ	内裤	靴下	袜子	ストッキング	长筒袜	

服 飾 品

鞆	バオ 包	財布	チェンバオ 钱包	ネクタイ	リンダイ 领带	ネクタイピン	リンダイジャ 领带夹		
カフス	シュコウ 袖扣	ライター	ダーフォジー 打火机	ベルト	イャオダイ 腰带	眼鏡	イェンジン 眼镜		
サングラス	タイヤンジン 太阳镜	傘	サン 伞	靴	シェ 鞋	スニーカー	ユンドンシェ 运动鞋		
ブーツ	チャントンビーシュエ 长筒皮靴	ハイヒール	ガオゲンシェ 高跟鞋	サンダル	リァンシェ 凉鞋	パンプス	ニュヨンチェンコウシェ 女用浅口鞋		
手袋	ショウタオ 手套	帽子	マオズー 帽子	マフラー	ウェイジン 围巾	スカーフ	スーシン 丝巾	ハンカチ	ショウパー 手帕

宝 飾 品

腕時計	ショウビイャオ 手 表	指 輪	ジェ チー 戒 指	ネックレス	シァンリェン 项 链	ブレスレット	ショウ チュオ 手 镯	アンクレット	ジャオリェン 脚 链
ペンダント	チュイ シー 垂 饰	ピアス	チュアン コン エアー ファン 穿 孔 耳 环			イヤリング	エアー ファン 耳 环		
金	ジン 金	銀	イン 銀	翡 翠	フェイ ツイ 翡 翠	真 珠	チェン チュ 珍 珠	プラチナ	バイ ジン 白 金
ダイヤモンド	ズァン シー 钻 石	ルビー	ホン バオ シー 红 宝 石	サファイア	ラン バオ シー 蓝 宝 石	エメラルド	リュ バオ シー 绿 宝 石	チタン	タイ 钛

電 化 製 品

炊飯器	ディェンファン グォ 电 饭 锅	携帯電話	ショウ ジー 手 机	パソコン	ディェン ナオ 电 脑	デジタルカメラ	シュ マーシァンジー 数 码 相 机	ビデオカメラ	シェァシァン ジー 摄 像 机
ヘッドフォン	エアージー 耳 机	電気髭剃器	ディェンドン ティ シュ ダオ 电 动 剃 须 刀			ゲーム機	ヨウ シー ジー 游 戏 机	ゲームソフト	ヨウ シー ルァンジェン 游 戏 软 件

化 粧 品 ・ 生 活 雑 貨 ・ 文 具

化粧品	化粧品	生活雑貨	日用杂货	香水	香水	オーデコロン	花露水
ファンデーション	粉底	アイシャドー	眼睑黛	マスカラ	睫毛膏	口紅	口红
マニキュア	指甲油	メイク落とし	卸妆啫喱	化粧水	化妆水	乳液	乳液
パック	面膜	リップクリーム	润唇膏	ハンドクリーム	护手霜	日焼け止め	防晒霜
ヘアカラー	染发剂	シャンプー	洗发液	リンス	护发素	整髪料	理发剂
育毛剤	育毛剂	ヘアスプレー	喷发剂	生理用品	经期用品	歯磨き粉	牙膏
粉ミルク	奶粉	紙オムツ	纸尿裤	シャープ ペンシル	自动铅笔	ボールペン	圆珠笔
鉛筆	铅笔	消しゴム	橡皮	ノート	笔记本	葉書	明信片

医 薬 品

風邪薬	ガン マオ イャオ 感 冒 药	胃腸薬	チャンウェイ イャオ 肠 胃 药	頭痛薬	トウ トン イャオ 头 痛 药	鎮痛剤	チィ トン イャオ 止 痛 药	目 薬	イェンイャオ 眼 药
痒み止め	チー ヤン ジー 止 痒 剂	錠 剤	イャオビェン 药 片	液 剤	イェー ジー 液 剂	カプセル剤	ジャオ ナン 胶 囊	丸 薬	ワン イャオ 丸 药
顆粒剤	クェア リー ジー 颗 粒 剂	内服薬	ネイ フー イャオ 内 服 药	軟 膏	ルァンガオ 软 膏	座 薬	ズォイャオ 坐 药	アレルギー体質	ズォー ミン ティー チー 过 敏 体 质

お み や げ

マンガ	マン ファ 漫 画	陶磁器	タオ ツー チー 陶 瓷 器	漆 器	チー チー 漆 器	和 紙	リー ベン チー 日 本 纸	筆	マオ ビー 毛 笔
扇 子	シャンズー 扇 子	団 扇	トゥァン シャン 团 扇	風呂敷	パオ フー プー 包 袱 布	浮世絵	フー シー フウイ 浮 世 绘	掛け軸	ファ チョウ 画 轴
携帯ストラップ	ショウ ジー グァ シー 手 机 挂 饰	キーホルダー	イャオ シージュエン 钥 匙 圈	おもちゃ	ワン シュ 玩 具			人 形	オウ レン 偶 人
日本人形	リー ベン オウ レン 日 本 偶 人	ぬいぐるみ	プー チー ワン オウ 布 制 玩 偶	キャラクター グッズ	カー トン レン ウー 卡 通 人 物 商 品			フィギュア	ムォ シン 模 型

色 イェン ス
颜 色

白 バイス
白 色

黒 ヘイス
黒 色

グレー フウイス
灰 色

紺 シェンラン ス
深 蓝 色

青 ラン ス
蓝 色

水色 ダンラン ス
淡 蓝 色

緑 リュ ス
绿 色

黄緑 フウァンリュ ス
黄 绿 色

黄 フウァン ス
黄 色

明るい色・暗い色
リァン ス
亮 色 ・ 暗 色

ページュ
チェンチャ ス
浅 茶 色

赤 ホン ス
红 色

ピンク フェンホン ス
粉 红 色

オレンジ ジュフウァン ス
橘 黄 色

茶 チャ ス
茶 色

紫 スー ス
紫 色

銀 イン ス
银 色

金 ジン ス
金 色

感触・触感

しっとり
シールン
湿 润

ざらざら
ツウツァオ
粗 糙

さらさら
ガンシュウァン
干 爽

すべすべ
グウァンファ
光 滑

もちもち
ヨウダンシン
有 弹 性

厚い・薄い
ホウ バオ
厚 ・ 薄

模様・柄

柄
トゥァン
图 案

ストライプ
シュティァオウェン
竖 条 纹

ボーダー
ホンティァオウェン
横 条 纹

水玉
シュイチュトゥァン
水 珠 图 案

花柄
ファドウォトゥァン
花 朵 图 案

チェック
ファングェアトゥァン
方 格 图 案

中国人観光客の接遇に役立つノウハウ資料

リャオチェ・ちゅうごく
「了解中国！～ショートムービー～」について

1. 内 容：

○大阪商工会議所は、インバウンドによる買い物消費の拡大に向け、「了解中国（リャオチェ・ちゅうごく）！～ショートムービー～」を作成した。

※了解（リャオチェ）＝日本語で「よくわかる」の意味。

○同資料は、小売店、飲食店などの販売・接遇の第一線で中国人観光客を迎えるスタッフを対象とした映像集。集客観光都市として重要なインフラのひとつである、ホスピタリティ溢れる国際的な「接客スキル」を有する人材を育成する為のツールとして、現場でご活用いただく。

○同ムービーでは、中国人観光客への接遇・応対の際によく見られるシーンごとに、接客のポイントについて寸劇で紹介している。小売店や飲食店での全6シーンで構成。中国人観光客に喜ばれるサービスや注意点などをわかりやすく紹介する。

○また、「こんにちは」や「いらっしゃいませ」など基本会話の入門編「今日から始める中国語会話」も収録している。

○中国人観光客の接遇を行う小売店・飲食店等のスタッフの資料として、本所職員が商店街や百貨店などで実施を予定している「中国人観光客接遇・出前セミナー」の資料などとして活用する。

2. 対 象： 小売店、飲食店などで、主に接客を担当するスタッフなど

3. 体 裁： DVD 9分51秒

4. 使 用： 希望者には貸し出す（郵送の場合は別途郵送料必要）他、ホームページ上でも公開予定（11月中下旬頃）

5. お問合せ： 大阪商工会議所流通・サービス産業部（土居、堤）
電話 06-6944-6440、FAX06-6944-6565

以 上

「中国人観光客接遇・出前セミナー」実施概要

1. 内 容：

- インバウンドによる買い物消費の拡大に向け、集客観光都市として重要なインフラのひとつである、ホスピタリティ溢れる国際的な「接客スキル」を有する人材を育成することを目的として、希望する商店街や百貨店などに大阪商工会議所職員を講師として派遣し、販売・接遇スタッフ向けの「中国人観光客接遇・出前セミナー」を開催する。
- 同セミナーでは、今般作成した「了解中国！～ガイドブック～」、「了解中国！～指さしシート～」、「了解中国（リャオチェ・ちゅうごく）！～ショートムービー～」を資料として活用する。

※了解（リャオチェ）＝日本語で「よくわかる」の意味。

2. 対 象： 商店街やショッピングセンター、百貨店等の店舗で主に接客を担当するスタッフなど

3. 時 間： 45分／回程度

4. プログラム（案）：

- ①ガイドブックを活用した中国及び中国人観光客に関する説明（20分）
- ②ショートムービーを上映し、売場での接遇の注意点等を説明（15分）
- ③指さしシートの使用方法の説明（5分）
- ④質疑応答（5分）

5. 費 用： 無料（但し、会議室、DVD再生機、パワーポイント用PC、スクリーンなどは商店街やショッピングセンター・百貨店側が用意する。）

6. 時 期： 11月中旬以降

7. お問合せ：大阪商工会議所流通・サービス産業部（土居、堤）
電話 06-6944-6440、FAX06-6944-6565

以 上

千客万来都市 O S A K A プラン 「旅游都市化推進プロジェクト」概要

千客万来都市 O S A K A プランを実現させるための先導的、先進的な取組みとして実施する戦略プロジェクトのひとつが「旅游（りょゆう＝中国語で「観光」の意味）都市化推進プロジェクト」。同事業では、中国などアジアからのインバウンドを増大させ、新興国の成長を取り込み、その経済効果を大阪全体へ波及させることを目的としている。同事業で取り組む具体的なアクションプログラムは下記 5 項目となっている。

【アクションプログラム】

①大阪城を核とした観光振興

- ・大阪城公園内と大阪城公園周辺の観光ディステーション化を目指す取り組み（規制緩和等の促進、民間事業者支援、施設利用への協力、統一感ある魅力的な空間・眺望形成支援）
- ・大阪市大阪城専任チームへの参画と中期ビジョン策定への協力

②中之島を中心とした水都の魅力向上

- ・民間事業者による河川等公有水面、河川敷等公有地の活用支援
- ・舟運活性化、川の駅交流促進、新たな観光クルーズ商品の開発促進、効果的な情報発信

③インバウンドによる買い物消費拡大

- ・船場～なんば地域、天王寺・あべの地域を対象に観光インフラ整備推進、イベント開催、接遇講習会の実施などによる買い物観光魅力強化エリアの整備及び協働事業の実施
- ・ライフスタイル関連産業の活性化と人材育成、食関連産業の活性化

④都心再生の支援

- ・大阪圏外から都心への集客・企業誘致を促進するプロモーションの実施

⑤インバウンド拡大等に対する支援

- ・既存資産を活用したインバウンド促進（ツアー・クルーズ誘致、ナイトカルチャー事業の実施、ルート開発）
- ・ツーリズム産業振興に向けた各団体との連携強化、西日本との交流拡大促進
- ・大阪検定の実施

旅游都市化推進プロジェクト 「インバウンドによる買い物消費拡大」事業の概要

1. 「関西メガセール」の開催

大阪市、関西国際空港、大阪観光コンベンション協会等と協働し、国慶節、春節等の時期にセールを実施する。

→【実施中】国慶節時期（10／1～7）実施済。次は春節時期にあわせ、12月～1月末にかけて実施予定で現在準備中。

2. 「旅游都市・大阪シンポジウム」の開催

大阪における流通業の近未来予測と外国人観光客の及ぼす地域商業への影響の現状と予測に関するシンポジウムを開催する。

→【実施予定】12月7日に開催。

3. 「中国人観光客に関するアンケート」の実施

中国人観光客の購買動向や各個店での中国人観光客接客方法等に関するアンケートを実施する。現在「船場～なんば」、「天王寺・あべの」の両地域の商業施設・商店街を対象に実施中。

→【実施中】12月上旬に調査結果をとりまとめて発表予定。

4. 「中国人観光客接客に役立つノウハウ資料」（ガイドブック、指差しシート、ショートムービー）の作成

小売業、飲食業などで中国人観光客接客に役立つ3種類のノウハウ資料を作成する。

①「ガイドブック」は中国と中国人観光客に関する基本情報を紹介。②「指差しシート」は接客で必要とされる中国語の基本文例や単語などを記載した資料で小売編、飲食編の2種類を作成する。③「ショートムービー」は中国人観光客に対する接客ポイントを映像で紹介するDVD。

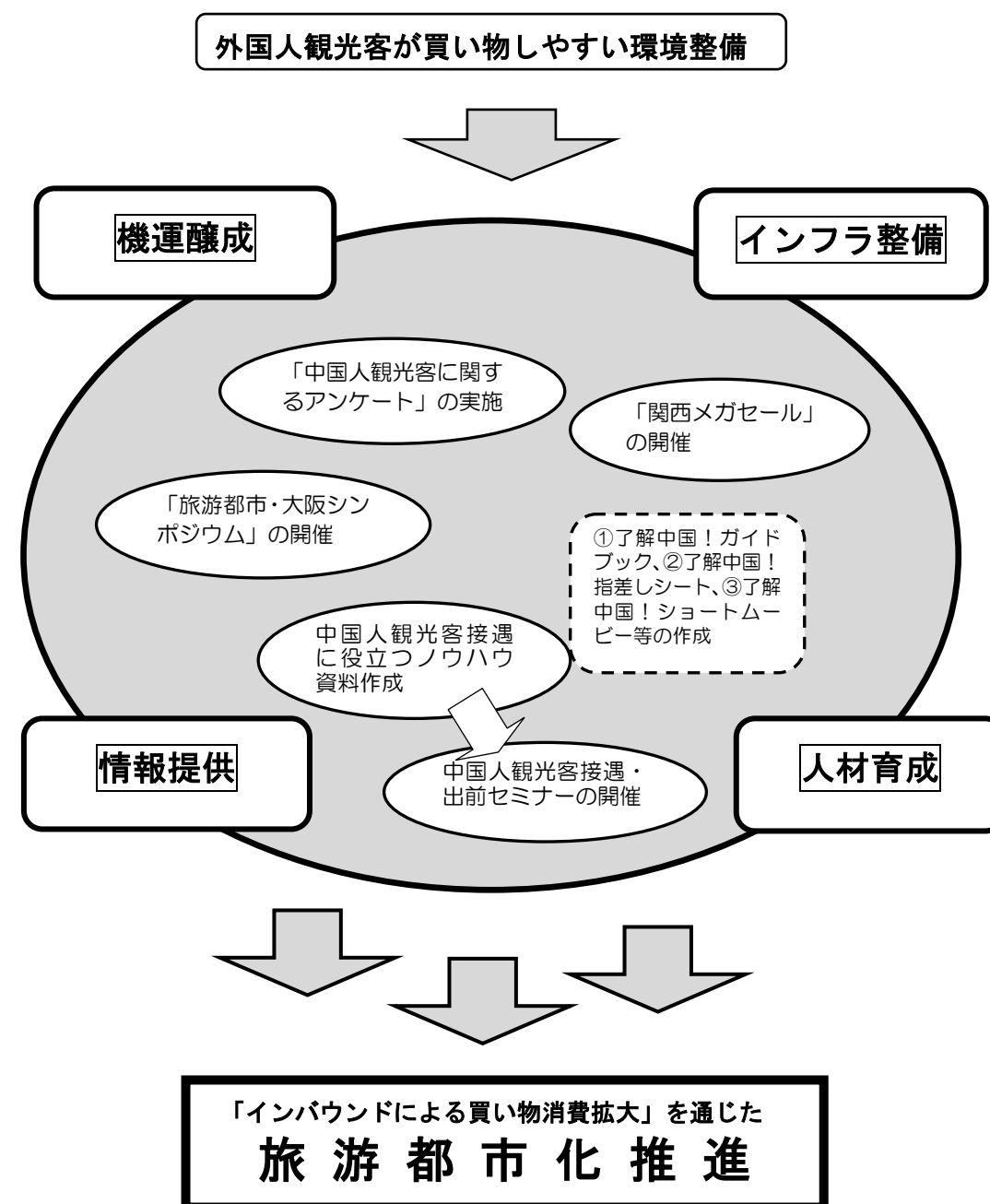
→【作成完了】11月10日に記者発表。

5. 「中国人観光客接客・出前セミナー」の開催

上記の資料を活用し、商店街や百貨店等の従業員等向けの中国人観光客接客・出前セミナーを開催する。

→【実施予定】11月中旬以降、希望する商店街等で順次実施予定。

千客万来都市 O S A K A プラン 旅游都市化推進プロジェクト 「インバウンドによる買い物消費拡大」事業



キャラクター：「^{ラオリュウ}老旅」、「^{ユウユウ}游游」について

1. キャラクター紹介・設定：

- 「中国人観光客接遇に役立つノウハウ資料」のナビゲーター。日本をよく知る「老旅（＝ラオリュウ・男性）」と「游游（＝ユウユウ・女性）」の2人。
- 「了解中国（リャオチェ・ちゅうごく）！～ショートムービー～」では、この2人が、中国人観光客の特徴、接客の際のポイントなどを紹介する。

2. キャラクター（イラスト）：



【老旅（＝ラオリュウ）】



【游游（＝ユウユウ）】

以 上