

大阪経済記者クラブ会員各位

**観光インバウンド促進プロジェクト
「中国人観光客 おもてなし会話帖」の作成と
外国人観光客接遇「出前セミナー」の実施について**

【問合せ先】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、小売店、飲食店などの販売・接客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、会話をサポートするノウハウ資料、「中国人観光客おもてなし会話帖」を作成した。

- 同会話帖は、販売・接客スタッフと観光客が互いに単語・会話例を指で指し示すことで、会話をサポートするもの。「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」「免税できます」「何をお探しですか？」「何名様ですか？」等の売場で使う頻度の高い会話例や、「セール」「お買い得」「wi-fi が使えます」等POPやチラシ、掲示板等の作成の際に役立つ単語・文章を厳選した「便利なキーワード」を紹介。

- さらに同会話帖では、中国人観光客に人気の観光スポットや観光案内の際によく使う会話・キーワードなどを取りまとめ、「大阪観光情報」として紹介。必要最低限の接客会話だけでなく、観光情報もあわせて提供することで、販売・接客スタッフの「おもてなし力」向上を支援する。

- 同会話帖は、平成23年に作成した「了解[※]中国！指さしシート 小売店編・飲食店編」の内容を改訂し、1冊の冊子に取りまとめたもの。同会話帖に加え、その他のノウハウ資料（了解中国！ガイドブック・ショートムービー）を活用し、中国人観光客への接遇・応対について、販売・接客スタッフに紹介する「出前セミナー」も引き続き開催。希望する商店街や百貨店、ショッピングセンターなどに大阪商工会議所職員を講師として派遣する。
※了解（リャオチエ）＝日本語で「よくわかる」の意味。

- 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、戦略プロジェクトの1つとして「観光インバウンド促進プロジェクト」を展開している。今回の取り組みは、同プロジェクトの「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 おもてなし会話帖」について

資料2：外国人観光客接遇「出前セミナー」実施概要・開催実績

資料3：観光インバウンド促進プロジェクト「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：訪日外国人客の現状

「中国人観光客 おもてなし会話帖」について

1. 概 要：

- (1) 「中国人観光客 おもてなし会話帖」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、観光客と互いに会話例、単語を指で指し示すことによって会話をサポートする冊子。
- (2) 同会話帖では、中国人観光客接遇の際に必要なとされる単語や「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、「免税できます」「何をお探しですか?」「何名様ですか?」等の売場で使う頻度の高い会話例や、「セール」「お買い得」「wi-fi が使えます」等POPやチラシ、掲示板等の作成の際に役立つ単語・文章を厳選した「便利なキーワード」もとりまとめて紹介している。
- (3) さらに、観光客に人気のある大阪の観光スポットや主な駅までの所要時間、観光案内の際によく使う会話・キーワードも紹介しており、同会話帖を活用することによって、集客観光都市の根幹を支える接客スタッフの「接客・対応の幅」を広げていただく。

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8ページ

4. 発 行： 5,000部 (※ホームページ上でも公開予定 (9月下旬頃を予定))

5. 掲載内容： **※600を超える単語・文章を収録**

- (1) 小売店・飲食店 共通項目
 - ①会話例 ②会話、POP に使える便利なキーワード
 - ③数字のジェスチャー
- (2) 小売店編
 - ①会話例 ②小売店向けPOP に使える便利なキーワード
 - ③業態 ④医薬品・化粧品・生活雑貨 ⑤衣料 ⑥服飾品 ⑦宝飾品
 - ⑧電化製品 ⑨おみやげ・文具 ⑩スイーツ ⑪感触・触感 ⑫色 ⑬模様・柄
- (3) 飲食店編
 - ①会話例 ②飲食店向けPOP に使える便利なキーワード
 - ③ジャンル ④飲みもの ⑤食材・調味料 ⑥調理方法・味覚 ⑦料理、備品など
- (4) 大阪観光情報
 - ①大阪お楽しみスポット ②主な駅と所要時間 ③観光案内の際によく使う会話・キーワード

6. 価 格： 無料

※基本的に「出前セミナー」のテキストとして配布。大阪市内の小売店・飲食店からの希望があれば、流通担当にて提供する。郵送の場合は別途郵送料の実費（切手）を負担いただく。

7. お問合せ： 大阪商工会議所 流通・サービス産業部 流通担当 土居、大石
TEL：06-6944-6440 FAX：06-6944-6565 E-mail：doi@osaka.cci.or.jp

以 上

④大阪観光情報

大阪お楽しみスポット



梅田スカイビル
各線 大阪（梅田）駅より徒歩約 10 分
“梅田天空大厦”
各条线路の大阪（梅田）駅徒歩 10 分钟



グランフロント大阪
JR 線大阪駅直結
“Grand Front 大阪”
与 JR 线的大阪站相连接



大阪城
JR 線森之宮駅・大阪城北詰駅、地下鉄谷町線谷町四丁目駅、中央線森之宮駅・長堀鶴見緑地線大阪ビジネスパーク駅徒歩 15～20 分
“大阪城”
JR 線の森之宮駅・大阪城北詰站，地铁谷町線の谷町四丁目站，地铁中央線の森之宮站，地铁长堀鶴見緑地線の大坂商务公园 (Business Park) 徒歩 15～20 分钟



ミナミ
地下鉄心斎橋駅・なんば駅周辺
“MINAMI(大阪南部)”
地铁心斎桥・南波站附近

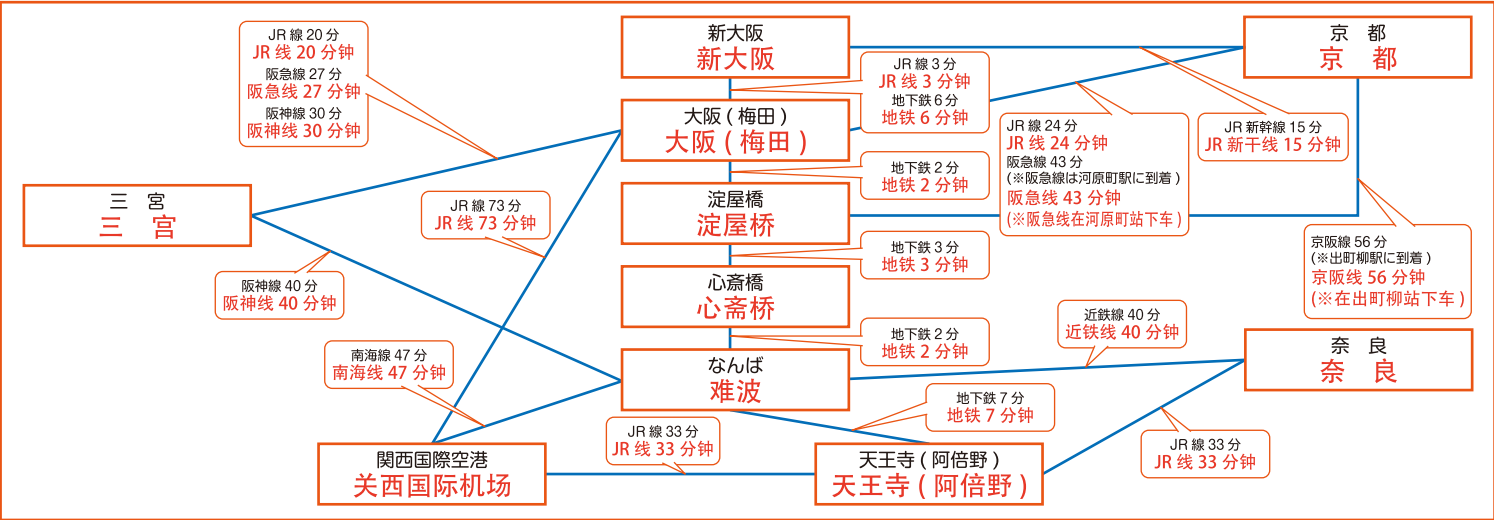


海遊館
地下鉄中央線大阪港駅徒歩約 5 分
“海游馆”
地铁中央线的大阪港站 徒歩约 5 分钟



あべのハルカス
JR 線・地下鉄各線 天王寺駅、近鉄線大阪阿部野橋駅直結
“阿倍野 Harukas”
与 JR 线・地铁各条线路的天王寺站，近铁线的大阪阿倍野桥站相连接

主な駅と所要時間



観光案内の際によく使う会話・キーワード

〇〇へ行きたい 想去〇〇 最寄駅は〇〇です 最近的车站是〇〇 タクシーを呼びましょうか 需要叫出租车吗？ 大阪を楽しんでください 祝您在大阪过得愉快！

ここから 从这里	電車で 坐电车	地下鉄で 坐地铁	徒歩で 徒歩	〇〇時間（分）かかります 要〇〇小时 （分钟）
	バスで 坐巴士	タクシーで 坐出租车		

とても 很	すこし 有 一 点	左 左	右 右	
遠い 远	近い 近	早い 早	遅い 晚	
東 东	西 西	南 南	北 北	
駅 车 站	バス停 巴 士 车 站	タクシー乗り場 出 租 车 站	銀行（両替所） 银 行 (外 币 兑 换 处)	ホテル 饭 店

大阪商工会議所 中国人観光客 おもてなし会話帖



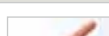
①小売店・飲食店 共通編

会話例

こんにちは ニン ハオ 您 好	いらっしゃいませ ファン イン グワン リン 欢 迎 光 临	しばらくお待ちください チン シャオ ドン 请 稍 等	こちらに並んでください チン サイ チェ リ パイ ドウイ 请 在 这 里 排 队	
他にご入用のものはございませんか。 ハイ シュイ ヤオ チー ター ダ マ 还 需 要 其 它 的 吗 ？	高い グワイ 贵	安い ビエン イ 便 宜	はい シー 是	いいえ プー シー 不 是
お支払いは現金ですか？カードですか？ シュア カー ハイ シ フー シェン チン 刷 卡 还 是 付 现 金 ？	お支払いは現金のみです チン フー シェン チン 请 付 现 金		レシートはご入用ですか？ ヤオ ショウ ジュ マ 要 收 据 吗 ？	
使えるカードは銀聯・VISA・MASTER・JCBです クワイ シー ユン ダ シン ヨンカウェイリイ 可以使用的信用卡为银联、VISA、MASTER、JCB	このカードは当店で使用できません チェ ガ シン ヨン カー サイベンディエンフー ノン シー ヨン 这 个 信 用 卡 在 本 店 不 能 使 用		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

会話・POP に使える便利なキーワード

値引きできます ク イー ヨー フェ 可以 优惠	値引きできません プー ノン ヨー フェ 不能 优惠	返品できます ク イー トウイ ホ 可以 退货	返品できません プー ノン トウイ ホ 不能 退货			
免税できます ク イー ミエン シュイ 可以 免税	免税できません プー ノン ミエン シュイ 不能 免税	禁煙 ジン チー シー イエン 禁止 吸烟	喫煙可 ク イー シー イエン 可以 吸烟			
両替できません。 プー フォアンリン チェン 不 换 零 钱	当店のおすすめ ベン ディエン ダ トウイジエンツアイ 本 店 的 推 荐 菜	人気商品 レン チー シャン ピン 人 气 商 品	多い・少ない ドウオ シャオ 多 ・ 少	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	領収書 ファ ビアオ 发 票	清算 ジェ チャン 结 账
売り切れ チュエン プー ショウ ワン 全 部 售 完	先着～名限り ジン シエン シエン ダオ ダ (数字) ミン 仅 限 先 到 的 ～ 名	24 時間営業 アーシェー シアオ シー イン イェ 24 小 时 营 业	ご自由にお使いください チン スイ ビエン シー ヨン 请 随 便 使 用			
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	引く ラー 拉	押す トウイ 推	注意 チュ イー 注 意	
トイレ シー ショウジエン 洗 手 间	男女共用 ナン ニュ ゴン ヨン シー ショウジエン トイレ 男 女 共 用 洗 手 间	和式トイレ リー シー シー ショウジエン 日 式 洗 手 间		洋式トイレ シー シー シー ショウジエン 西 式 洗 手 间		
滑りやすく なっています ロン イー ファ ダオ 容 易 滑 倒		段差が あります ヨウ タイ ジェ 有 台 阶		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
喫煙場所 シー イエン チュ 吸 烟 处	灰皿 イエン フェ ガン 烟 灰 缸	タバコ シアンイエン 香 烟				

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		

②小売店編

会 話 例			
何をお探ですか？ 请问您在找什么？	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	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	お買い得商品です 是物美价廉	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	
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？	これをサービスでおつけします 这个免费赠送	営業時間は○時から△時です 营业时间为○点到△点	

小売店向けPOPに使える便利なキーワード

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	○個買えば、 △個無料 买○个，送△个		○個買えば、 △%off 买○个，就便宜△%	
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 シアオ ショウ 仅 限 于 本 店 销 售	新商品 スイ シン シャン ピン 最 新 商 品		一番人気 スイ ヨウ レン チー 最 有 人 气	
在庫あり ヨウ ツワン フォ 有 存 货	現品限り ジン シエン シエン フォ 仅 限 现 货	お土産に最適 ズイ シー フェア スウォー リー ピン 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	

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 スーパースー マ ー ケ ッ ト 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 イアオ 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 バイユンディエン 百 元 店

医 薬 品 ・ 化 粧 品 ・ 生 活 雑 貨

	風邪薬 ガンマオ イアオ 感 冒 药	胃腸薬 チャンウェイ イアオ 肠 胃 药	頭痛薬 トウトン イアオ 头 痛 药	下痢止め チュウシェ イアオ 止 泻 药
	目 薬 イエンイアオ 眼 药	痒み止め チーヤン ジー 止 痒 剂	錠 剂 イアオピエン 药 片	液 剂 イエジー 液 剂
顆粒剤 クエリー ジー 顆 粒 剂	内服薬 ネイフォー イアオ 内 服 药	座 薬 ズウォイアオ 坐 药	塗り薬 ワイヨン イアオ 外 用 药	軟 膏 ルアンガオ 软 膏
湿布 フーブー 敷 布	アレルギー体質 グウォーミン ティチー 过 敏 体 质	化粧品 ファチュワンピン 化 妆 品	化粧水 ファチュワンシューイ 化 妆 水	
乳 液 ルーイエ 乳 液	ファンデーション フェンティ 粉 底	アイシャドー イエンユン 眼 影	マスカラ ジェマオ ガオ 睫 毛 膏	口 紅 コウホン 口 红
メイク落とし シェチュワン ヨウ 卸 妆 油	パック ミエンモウ 面 膜	日焼け止め ファンシャイシュワン 防 晒 霜	リップクリーム ルンチュン ガオ 润 唇 膏	
ハンドクリーム フーショウシュワン 护 手 霜	マニキュア チージャ ヨウ 指 甲 油	香 水 シアンシューイ 香 水	生活雑貨 リーヨン ザーフォ 日 用 杂 货	
シャンプー シーファ イェ 洗 发 液	リンス (トリートメント) フーファ スー 护 发 素	ヘアカラー ランファ ジー 染 发 剂	整髪料 ジョンファ ジー 整 发 剂	
ヘアースプレー ベンファ ジー 喷 发 剂	育毛剤 ユーファ イェ 育 发 液	歯磨き粉 ヤーガオ 牙 膏	粉ミルク ナイフェン 奶 粉	
紙オムツ チーニアオ ブー 纸 尿 布	生理用品 チンチー ヨンピン 经 期 用 品	包丁 ツァイダオ 菜 刀	爪切り チージャ ダオ 指 甲 刀	

	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 ガンシュワン 干 爽	すべすべ グワンファ 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
--	---------------------	----------------------	-----------------------	----------------------	-------------------------	------------------------

衣 料

試着・修理 試 穿 ・ 改 衣	試着できます クウイー 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？ チェアグェア チー ツン イェン スォ トゥ アン メイ ヨウ ウェン ティ マ 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 スォ トゥ アン 还 有 其 他 (尺 寸、颜 色、图 案)	サイズのお直しができます チー ツン クウ イー シュ ガイ 尺 寸 可 以 修 改		
大きい・小さい ダー シァオ 大 ・ 小	長い・短い チャン ドワン 长 ・ 短	ゆるい・きつい ソン ジン 松 ・ 紧	派手な・地味な イェン リー ダ 艳 丽 的 ・ 朴 素 的

形・素材 | 形状・面料

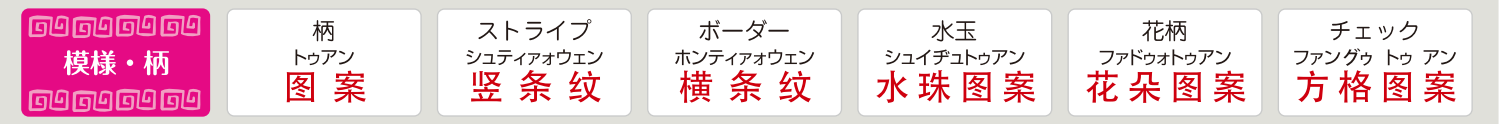
婦人服 ニウチュワン 女 装	紳士服 ナンチュワン 男 装	男女兼用 ナン ニュ ジェン ヨン 男 女 兼 用	子供服 トンチュワン 童 装
カジュアルな スイイー ダ 随 意 的	フォーマルな ジョンシー ダ 正 式 的	長 袖 チャン シウ 长 袖	半 袖 ドワンシウ 短 袖
ノースリーブ ウー シュ フーチュワン 无 袖 服 装	Vネック パイリン V 领	タートルネック ガオ リン 高 领	襟 リンズ 领 子
フード ドウ トウ マオ 兜 头 帽	ボタン ニウ コウ 纽 扣	ポケット コウ ダイ 口 袋	ジッパー ラー スォ 拉 锁
素 材 ミエンリャオ 面 料	絹 スー チョウ 丝 绸	綿 ミエン 棉	ウール ヤン マオ 羊 毛
カシミア カイ シー ミ シャン ヤン ロン 开 士 米 山 羊 绒		麻 マー プー 麻 布	化学繊維 ファ シュエシエンウェイ 化 学 纤 维
ナイロン ニー ロン 尼 龙	ポリエステル ディ ルン 涤 纶	デニム ニウサイ プー 牛 仔 布	羽 毛 ユー マオ 羽 毛
毛 皮 マオ ピー 毛 皮	牛 革 ニウ ピー 牛 皮	人工皮革 レン ザオ ピー グウ 人 造 皮 革	スエード シャンヤンピー 山 羊 皮

種 類 | 种 类

Tシャツ	ティー シュ シャン T 恤 衫	シャツ	チェンシャン 衬 衫	ブラウス	ニュ チェンシャン 女 衬 衫	セーター	マオ イー 毛 衣		
カーディガン	ドゥイ ジン マオ イー 对 襟 毛 衣	ジャケット	ジャ ク 茄 克	スーツ	シー フー 西 服	コート	ダー イー 大 衣		
ワンピース	リエンイーチュン 连 衣 裙	スカート	チュン ズ 裙 子	ジーンズ	ニウ ズ クー 牛 仔 裤	長ズボン	チャン クー 长 裤	半ズボン	ドゥアンクー 短 裤
パジャマ	シュイ イー 睡 衣	下 着	ネイ イー 内 衣	ブリーフ	サン チャオクー 三 角 裤	トランクス	スー チャオクー 四 角 裤	ブラジャー	シオンチャオ 胸 罩
ショーツ	ネイ クー 内 裤	靴 下	ウェア ズ 袜 子	ストッキング	チャン トン ウァ 长 筒 袜				

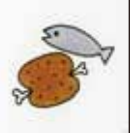






ジャンル									
	喫茶店	カー フェイディエン	居酒屋	ジュ シュ ウー	日本料理	リー ベン リアォ リー	韓国料理	ハン グウォ リアォ リー	
	中国料理	チョン グウォ リアォ リー		タイ料理	タイ グウォ リアォ リー		インド料理	イン ドゥ リアォ リー	
イタリア料理	イー ダー リー リアォ リー	フランス料理	ファ グウォ リアォ リー	回転寿司	フェイ チュアン ショウ ス	ファミリーレストラン	ジャー ティン ツァン ティン	家庭餐厅	
ファーストフード店	クワイ ツァンディエン	ラーメン店	ラー ミエンディエン	屋台	タン ウエイ	フードコート	メイ シー ジェ	美食街	
飲みもの									

ソフトドリンク 飲料									
	緑茶	リュウ チャ	烏龍茶	ウー ロン チャ	氷	ピン	コーラ	クー ラ	
	オレンジジュース	チョン チー	グレープフルーツジュース	ヨウ チー	トマトジュース	ファン チェー	牛乳	ニウ ナイ	
コーヒー (ブラック砂糖ミルク)	カー フェイ	ユエン ウエイ	タン	ニウ ナイ	紅茶 (ストレートレモンミルク)	ホン チャ	ユエン ウエイ	ニン モン	ニウ ナイ
アルコール類 酒類									
	梅酒	チン メイ	紹興酒	シャオ シン	ウイスキー	ウェイ シー	スコッチ	スー グー	ラン
	バーボン	フォ バン	ハイボール	ガオ ペイ	麦焼酎	マイ シャオ	芋焼酎	シュ シャオ	ジュ
米焼酎	ダー ミー	シャオ	シャンパン	シアン ピン	白ワイン	バイ フー	赤ワイン	ホン フー	タオ
飲み方 喝法									
ロック	ジャ ピン	クワイ	ソーダ割り	ジャー スウ	お湯割り	ドゥイ ルア	水割り	ドゥイ リアォン	シュイ
食材・調味料									

肉・魚類 肉・鱼类									
	羊肉	ヤン ロウ	タマゴ	ジー ダン	魚	ユー	カニ	バン シェ	
	エビ	シャ	ウナギ	マン ユー	マグロ (トロ、中トロ、大トロ)	チン チャン ユー			
野菜 蔬菜									
	きゅうり	フワン グア	グリーンピース	チン ワン	シイタケ	シアン グー	ジャガイモ	トゥ ドウ	ルウォ フォ
	玉ねぎ	ヤン ツォン	トマト	シー ホン	なすび	チェー スー	ニンジン	フー ルウォ	フォ
白菜	バイ ツァイ	ピーマン	チン ジャオ	ホウレン草	フォ ツァイ	もやし	ドウ ヤー	レタス	シォン ツァイ
果物 水果									
	梨	リー	パイナップル	フォ ルウォ	パナナ	シアンジャオ		ぶどう	フー タオ
	みかん	ガン ジュ	メロン	ティエン グア	桃	タオ ス		リンゴ	ピン グウォ
麺類 面食									
	うどん	ウー ドン	和そば	チァオ マイ	中華麺	チョン グウォ		爪楊枝	ヤー チェン
	ビーフン	ミー フェン	春雨	フェン スー	フライ麺	ヨウ チャ		座敷席	ター ター

調味料 调料									
	味噌	ダー ジァン	胡椒	フー ジャオ	山椒	ファ ジャオ	七味	チー シァン	ラー
	わさび	ジェ ムォ	洋からし	シー シー	ジェ ムォ	ニンニク	ダー スゥアン	生姜	シァン
ごま油	シァン ヨウ	ラー油	ヨウ	オイスターソース	ハオ ヨウ	バター	フワン ヨウ	チーズ	ナイ ラオ
マヨネーズ	ダン フワン	ケチャップ	ファン チェー	ソース	ティァオウェイ	タバスコ	ホン ラー	紅辣椒醬	ジャオ ジァン

調理方法・味覚									
調理方法 烹饪方法									
	蒸す	チョン	炒める	チャオ	焼く	シャオ カオ	よく焼く	カオ シュ	ミディアム
	レア	サン チォン	薄切り	バオ ビェン	厚切り	ホウ クァイ	ミンチ	ロウ ムォ	チェー スー
味・味付け 味道・调味									
	苦い	クー	酸っぱい	スゥアン	濃い	ノン	薄い	ダン	
	冷たい	リアン	暖かい	ウエン	塩味	シー イェン	醤油味	シァン ヨウ	フォ
味噌味	ダー ジァン	フォン ウエイ	とんこつ味	チュ グー	カレー味	カー リー	抹茶味	ムォ チャ	フォ

料理、備品など									
メニュー 菜单									
	パン	ミェン バオ	生玉子	シォン ジー	目玉焼き	ジエン ジー	オムレツ	ジエン ジー	ダン
	スクランブルエッグ	チャオ ジー	厚焼き玉子	ホウ ジェン	ソーセージ	シァン	ハム	フォ	トウイ
スープ	タン	味噌汁	ジァン	豆腐	ドウ	梅干し	メイ	ガン	
納豆	ナー ドウ	海苔	ズー ツァイ	漬物	シエン ツァイ	ラーメン	ラー	ミェン	
てんぷら	ティエン フー	豚カツ	チャ チュ	サンドイッチ	サン ミン	焼きそば	チャオ	ミェン	
焼飯	チャオ ファン	お好み焼き	ザー ヤン	たこ焼き	チャン ユー	おでん	グァン	ドン	チュ
パスタ	イー ダー	ピザ	ビー サー	カレーライス	カー リー	丼物	ガイ	ファン	
焼き鳥	カオ ジー	刺身	シォン ユー	ステーキ	ニウ バイ	焼肉	カオ	ロウ	
鍋料理	フォ グウォ	しゃぶしゃぶ	リー シー	すき焼き	リー シー	寿司	ショウ	スー	

備品など 设备用品等									
	ナイフ	ツァン タオ	フォーク	チャ	鉄板	ティェ	コンロ	椅子	イー
	取り皿	シァオ ディエ	コップ	ベイ	テーブル	チュオ			
爪楊枝	ヤー チェン	紙ナプキン	チー ツァン	個室	ダン				
座敷席	ター ター		紙餐巾	単	ジエン				

外国人観光客接遇「出前セミナー」実施概要

1. 概 要：

外国人観光客の接遇に役立つノウハウ資料を活用した「出前セミナー」を商店街、ショッピングセンター、百貨店等にて開催。本セミナーは、以下の2つのプログラムで開催。販売・接客担当のスタッフが対象。

(1)「了解中国！中国人観光客接遇 出前セミナー」

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などを紹介。

(※了解(リャオチエ)＝日本語で「よくわかる」の意味)

(2)「アッサラーム アライクム！ムスリム観光客接遇 出前セミナー」

ムスリム(＝イスラム教徒)の観光客を接遇・応対するにあたって知っておくべき基本事項や宗教的ルール・マナー等留意すべき点を紹介。

(※アッサラーム アライクム＝イスラム圏共通の挨拶の言葉。「こんにちは」の意味で使われる)

2. プログラム：(※セミナー時間は各団体の都合に応じて調整可)

【中国人観光客向け】45分

- (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(25分)
- (2) おもてなし会話帖(会話をサポートする資料)の使用方法的説明(10分)
- (3) ショートムービーを上映し、売場での接遇の際の注意点等を説明(10分)

【ムスリム観光客向け】30分

- (1) 接遇基礎知識集を活用したイスラム教及び宗教的ルール・マナー、ムスリム観光客に関する説明(30分)

3. 対 象：

商店街・地下街の振興組合・団体、ショッピングセンター、百貨店等の主に販売・接客を担当するスタッフ(※ただし、セミナーへの参加申込は、組合・団体、企業単位で受付)

4. 講 師： 大阪商工会議所 職員

5. 費 用： 無 料

6. お問い合わせ： 大阪商工会議所 流通・サービス産業部 流通担当 土居・大石

TEL：06-6944-6440 FAX：06-6944-6565 E-mail：doi@osaka.cci.or.jp

以 上

外国人観光客接遇「出前セミナー」開催実績

※2014年9月25日現在、

25商店街・百貨店・商業施設等で、のべ43回開催（受講者数 計1172人）

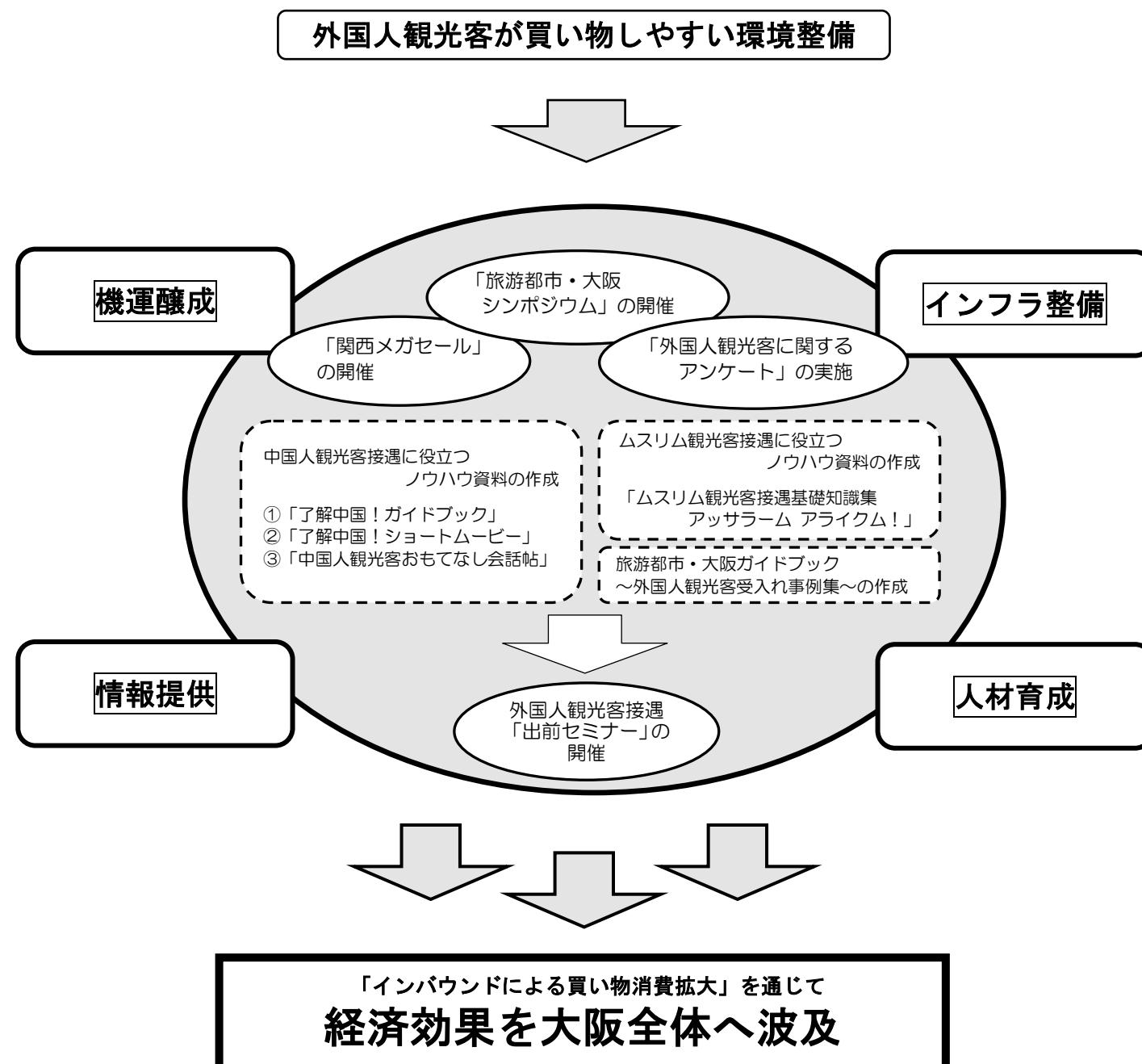
①大阪市中心区南商店会連合会 常任理事会（2011年12月6日）	22人
②せんば心斎橋筋協同組合（12月9日）	22人
③東神開発株式会社（高島屋レストラン）（2012年1月13日）	32人
④心斎橋北商店街振興組合（1月17日）	13人
⑤心斎橋筋商店街振興組合（1月17日～19日、各日2回、計6回）	82人
⑥大丸 梅田店（1月20日、計2回）	55人
⑦道頓堀商店会（1月25日）	18人
⑧ベストウェスタンホテル関空エアポート（2月21日）	8人
⑨大阪府商店街振興組合連合会 主催「出張あきんど繁盛塾！」 （出張先：駒川商店街振興組合）（2月22日）	32人
⑩ホテルサンルート関空（3月1日）	42人
⑪あべのキューズモール（3月6日～7日、計3回）	246人
⑫新関西国際空港株式会社（4月24日）	46人
⑬新京橋商店街振興組合（5月22日）	14人
⑭株式会社近鉄百貨店（6月6日・22日、各日3回、計6回）	123人
⑮株式会社京阪百貨店（6月14日）	22人
⑯大阪ターミナルビル株式会社（8月27日）	25人
⑰浪花うまいもの会（8月31日）	23人
⑱OCATモール会（2013年1月15日）	12人
⑲株式会社阪急阪神百貨店（1月25日）	32人
⑳ラマダホテル大阪（3月14日）	13人
㉑千林商店街振興組合（3月21日）	17人
㉒黒門市場商店街振興組合（6月18日）	11人
㉓OCATモール会（2014年1月14日）	10人
㉔大阪地下街株式会社（なんばウォーク）（2月18日・19日）	86人
㉕大阪ターミナルビル株式会社（2月28日、計2回）	34人
㉖大阪市中心区南商店会連合会（3月26日）	100人
㉗株式会社博文舎主催セミナー（5月13日）	8人
㉘大阪南料飲観光協会（9月12日）	24人
	以 上

観光インバウンド促進プロジェクト 「インバウンドによる買い物消費拡大」事業の概要

大阪商工会議所
流通活性化委員会

1. 「インバウンドによる買い物消費拡大」事業 活動の趣旨

近年、急激に増加する訪日外国人観光客の受入れ態勢づくり、特に小売・飲食店の接客スタッフの接客スキルの向上が喫緊の課題となっている。そこで本所では、訪日客の大阪における消費活動（＝買い物）の拡大を目指し、旅游都市化推進プロジェクトの一環として、①「機運醸成」、②「インフラ整備」、③「情報提供」、④「人材育成」の4つのテーマに沿って7項目に及び「インバウンドによる買い物消費拡大」事業を展開している。



2. 「インバウンドによる買い物消費拡大」事業 実施事業一覧

(1) 「関西メガセール」の開催：大阪市、関西国際空港、大阪観光局等と協働し、外国人観光客がパスポート提示等すれば割引などの特典が受けられるセールを開催。

平成 24 年度：年末年始・春節時期(12/1～2/28)に実施。参加店舗数は 145 商業施設・約 6,000 店。

平成 25 年度：「ジャパン・ショッピング・フェスティバル」の一環として、年末年始・春節時期(12/14～2/28)にかけて開催。

(2) 「旅游都市・大阪シンポジウム」の開催：外国人観光客の消費による商業の活性化をテーマに、各界の第一人者を講師に招いたシンポジウムを開催。

平成 24 年度：3月4日開催。講師は溝畑宏氏（元観光庁長官）、藪中三十二氏（元外務事務次官）など。432 名参加。

平成 25 年度：10月8日開催。講師は小田禎彦氏（株加賀屋代表取締役会長）。156 名参加。

平成 26 年度：6月30日開催。講師は田中功氏（株ユー・エス・ジェイ取締役）155 名参加

(3) 「外国人観光客に関するアンケート」の実施：外国人観光客の購買動向や各個店での接客方法等に関するアンケートを「船場～なんば」「天王寺・あべの」の両地域の商業組織を対象に実施。

平成 24 年度：43 商業組織 3,891 店を対象に実施、651 店より回答を得た（回答率 16.7%）。

平成 25 年度：調査内容を外国人観光客全体に拡大し、50 商業組織 4,652 店を対象に実施、876 店より回答を得た（回答率 18.8%）。

(4) 「中国人観光客接遇に役立つノウハウ資料」の作成：小売業、飲食業などで中国人観光客接遇に役立つノウハウ資料をこれまでに作成。新たに「中国人観光客 おもてなし会話帖」を平成 26 年 9 月に作成。

①「了解中国！ガイドブック」：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などを紹介。

②「了解中国！ショートムービー」：中国人観光客に対する具体的な接客方法を映像で紹介するDVD。

③「中国観光客 おもてなし会話帖」：中国語と日本語で書かれた会話例・単語を指で指し示すことで会話をサポートするツール。

(5) 「ムスリム観光客接遇に役立つノウハウ資料」の作成：ムスリム（＝イスラーム教徒）の観光客を接客・応対するにあたって知っておくべき基本事項や留意点等を紹介するガイドブック「ムスリム観光客 接遇基礎知識集 アッサラーム アライクム!」を平成 25 年 12 月に作成。

(6) 「旅游都市・大阪ガイドブック～外国人観光客受入れ事例集～」の作成：外国人観光客に対し積極的かつ先進的な受入れ活動を実施している小売店や飲食店等の具体的な取組事例を紹介する冊子を作成。これまでに 2 冊作成し、計 18 事例を紹介した。

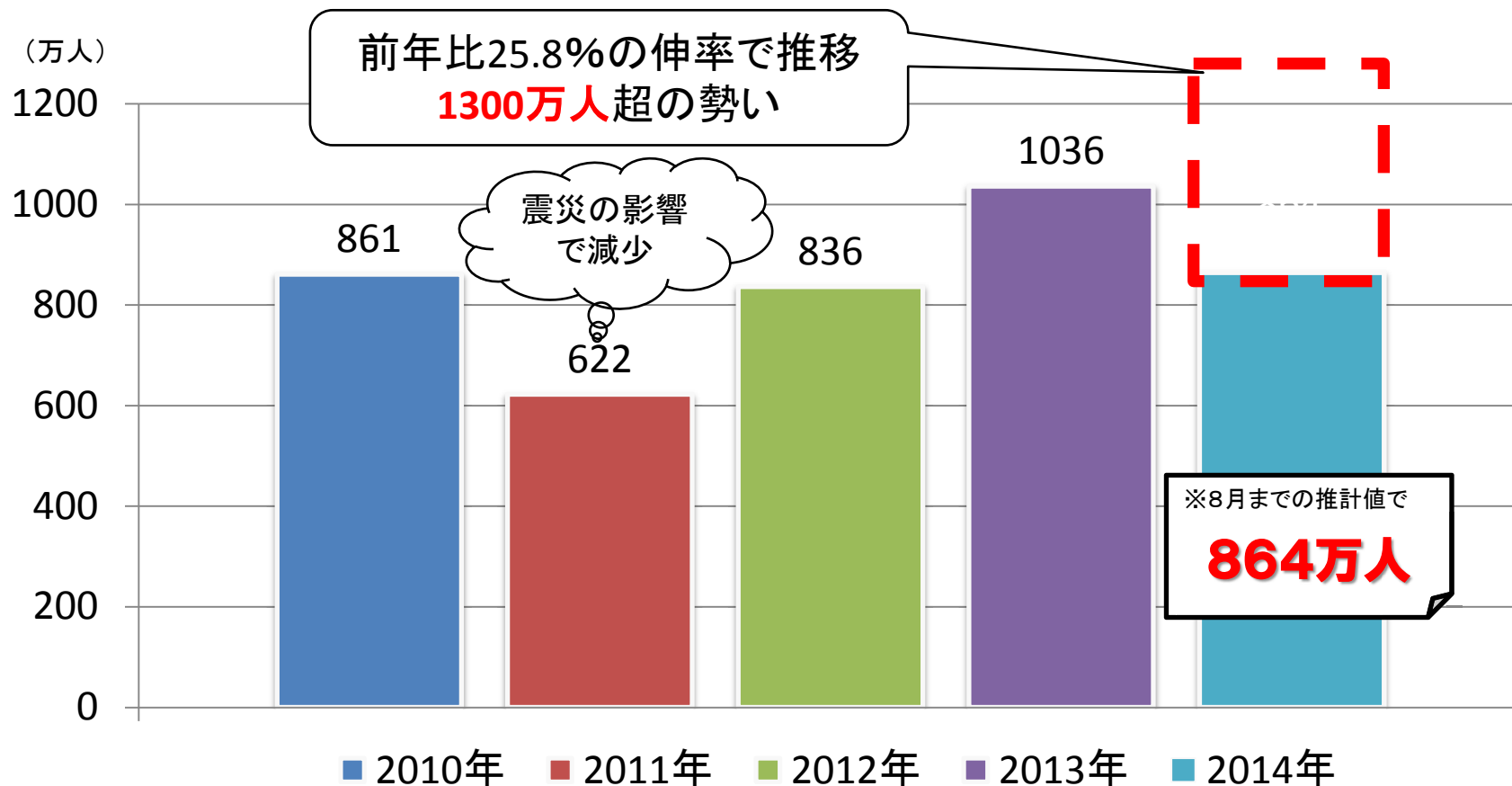
(7) 外国人観光客接遇「出前セミナー」の開催：上記(4)のノウハウ資料等を活用し、商店街や百貨店等の従業員等向けの中国人観光客接遇・出前セミナーを開催。平成 25 年度からは上記(5)のノウハウ資料も活用し、同ガイドブックの内容やムスリム観光客の動向などについて販売・接客スタッフに解説している。

【開催実績】25 商店街・百貨店・商業施設等で、のべ 43 回開催（受講者数 計 1172 人）

以上

訪日外国人客の現状

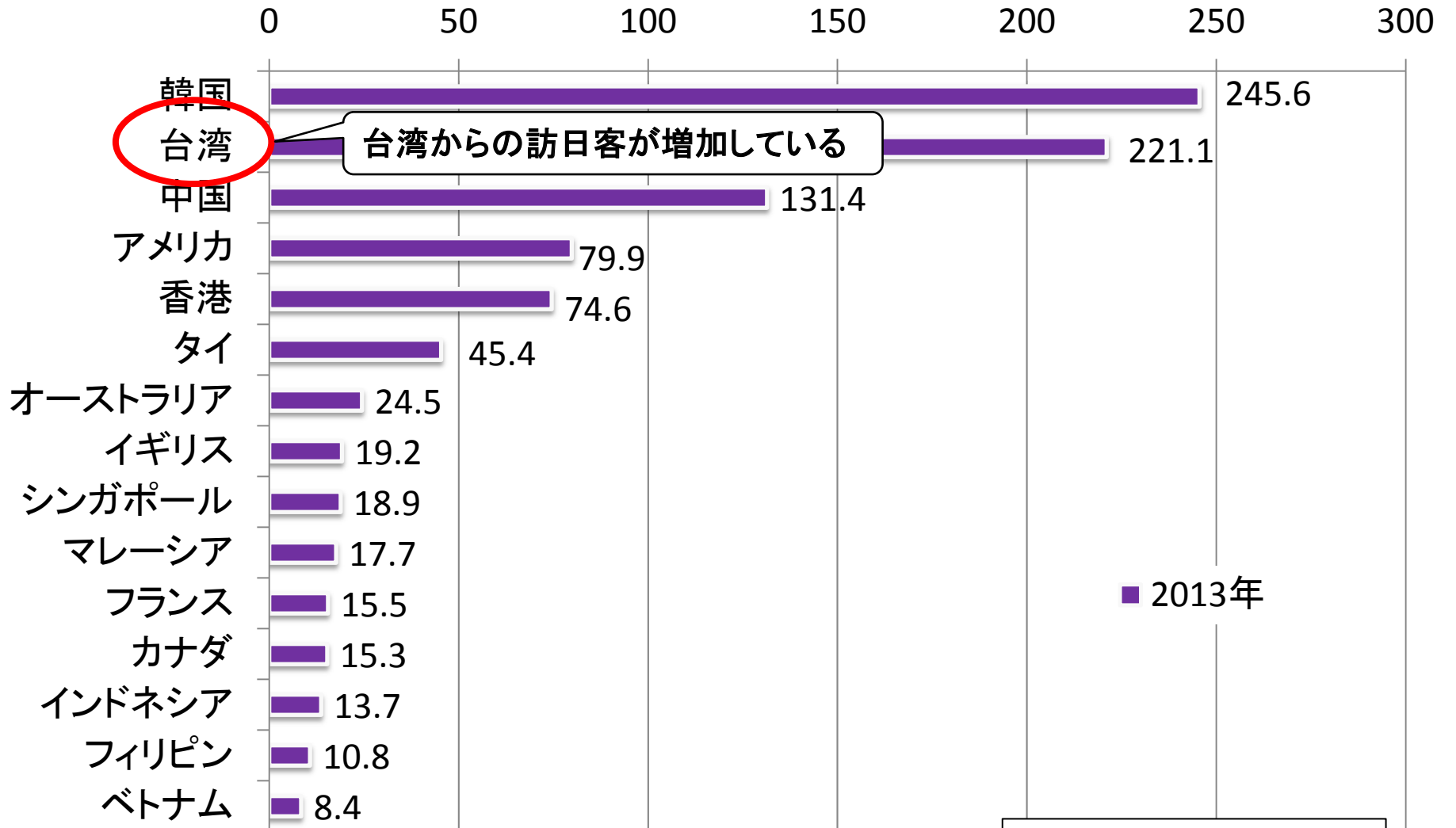
訪日外国人客(総数)



出典: 日本政府観光局 (JNTO)

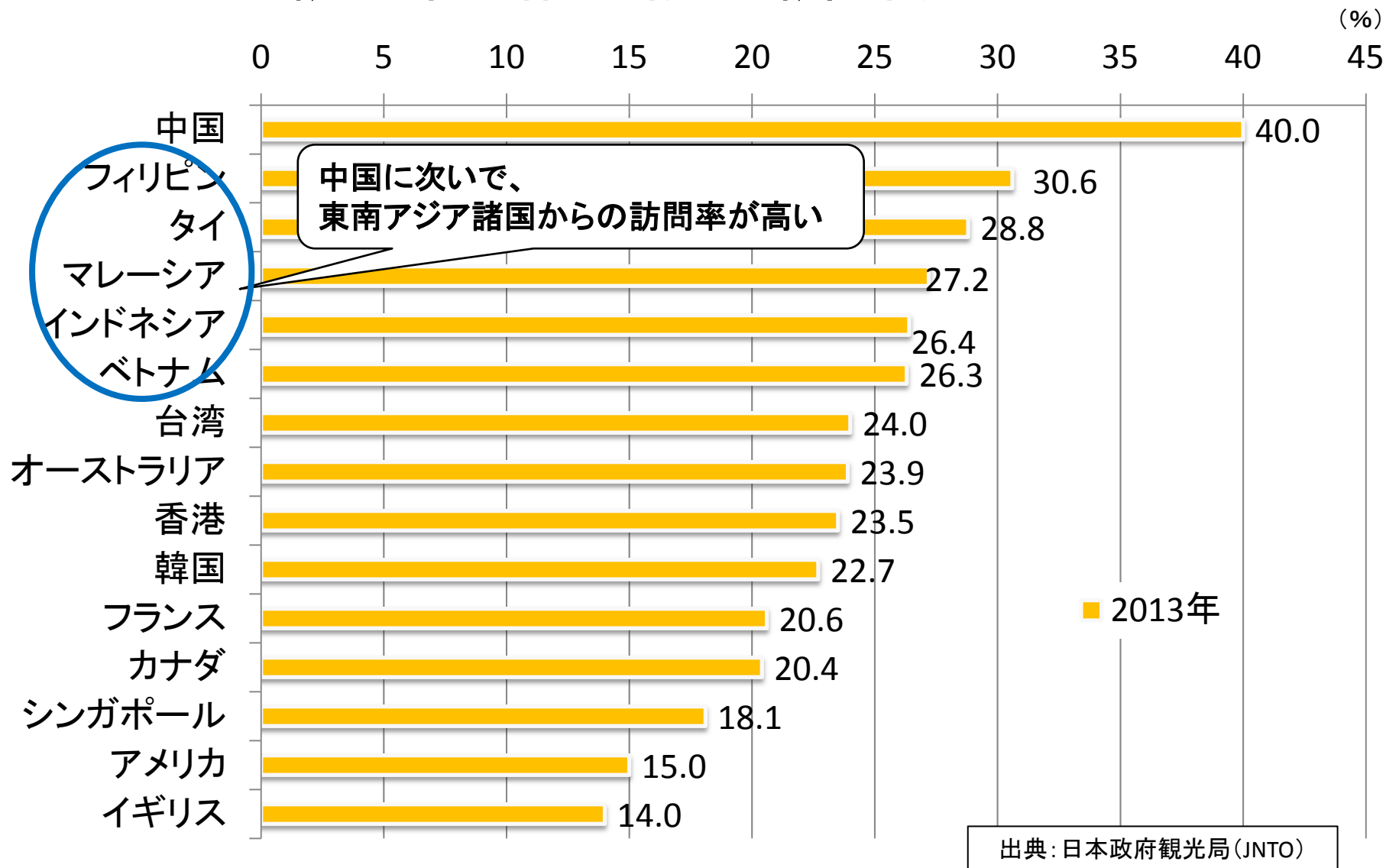
訪日外国人客のランキング

(万人)



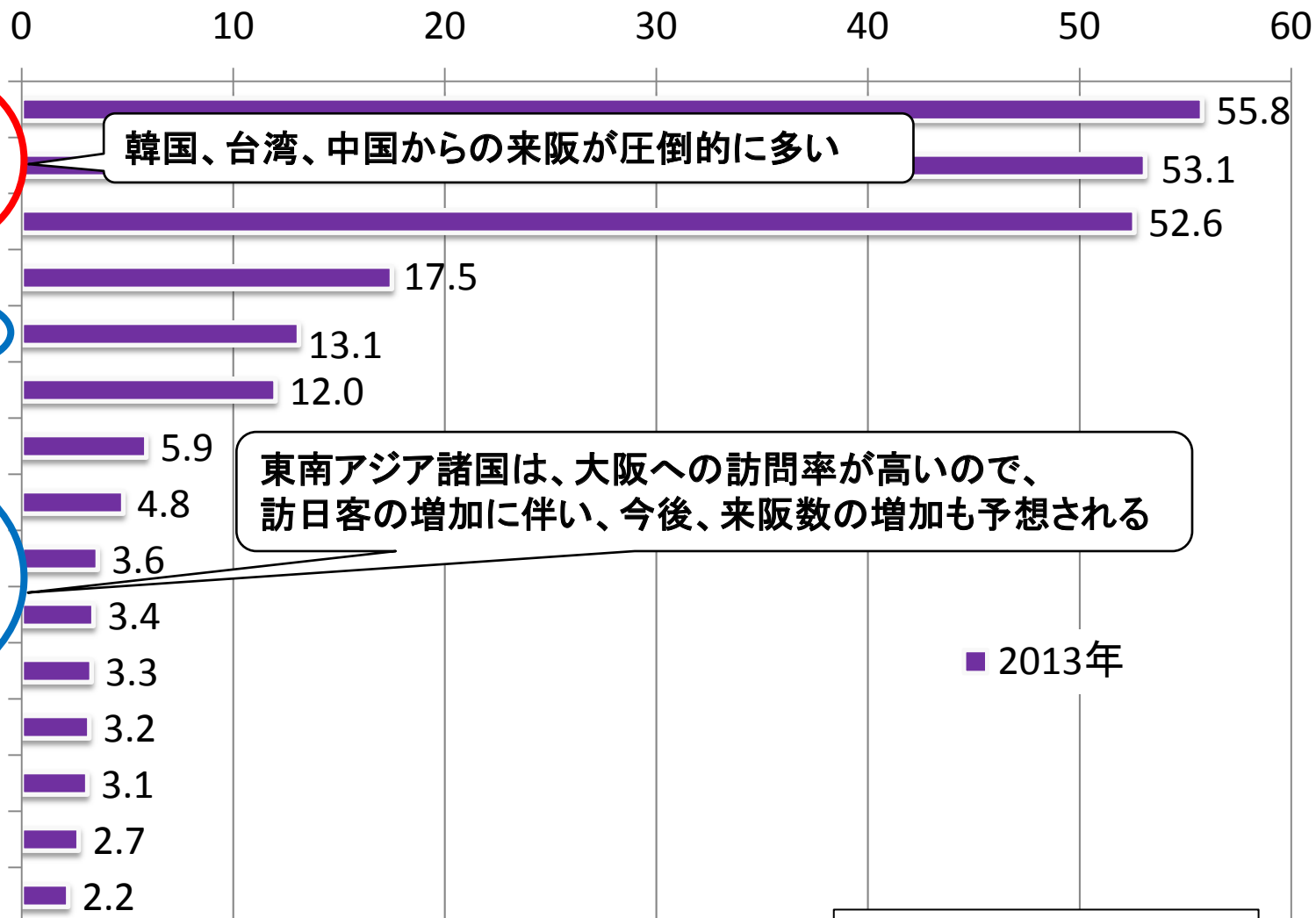
出典: 日本政府観光局 (JNTO)

訪日外国人客の大阪への訪問率ランキング



訪日外国人客の大阪への訪問数 ランキング

(万人)



韓国、台湾、中国からの来阪が圧倒的に多い

東南アジア諸国は、大阪への訪問率が高いので、訪日客の増加に伴い、今後、来阪数の増加も予想される

出典：日本政府観光局 (JNTO)

訪日ビザ 発給要件の緩和・免除の状況

国名	緩和・免除等の状況	開始日	要件
タイ	免除	2013年 7月1日	15日を超えない短期滞在での活動を目的とするタイ国民で、IC一般旅券を所持する者。
マレーシア	免除	2013年 7月1日	継続して3か月を超えない短期滞在を目的とするマレーシア国民で、ICAO標準のIC一般旅券を所持する者に対しビザ取得の勧奨を終了（実質ビザ免除）。
インドネシア	数次ビザ （要件緩和）	2013年 7月1日	インドネシア国内に居住するインドネシア国民（一般旅券所持者）に対する短期滞在数次ビザの滞在期間を従来の15日から最長30日まで延長（最大3年）。
フィリピン	数次ビザ	2013年 7月1日	フィリピン国内に居住するフィリピン国民（一般旅券所持者）に対する短期滞在（15日間）数次ビザの発給（最大3年）。
ベトナム	数次ビザ	2013年 7月1日	ベトナム国内に居住するベトナム国民（一般旅券所持者）に対する短期滞在（15日間）数次ビザの発給（最大3年）。

出典：観光庁