

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
「了解中国！ガイドブック—改訂版—」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・大石）
TEL：06-6944-6440 携帯：090-5151-8004

- 大阪商工会議所は、「これ一冊で中国人観光客の基本がわかる」ガイドブック、
「了解（リャオチエ）中国！ガイドブック—改訂版—」を作成した。
※了解（リャオチエ）＝日本語で「よくわかる」の意味。
- 同ガイドブックは、平成23年に作成した「了解中国！ガイドブック」の内容を
改訂したもの。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、経済効果について最新情報を追加したほか、中国の
面積や人口、祝祭日（春節・国慶節）などの基本情報も網羅。また、新たに中国
人観光客の買い物の特徴とよく聞かれるニーズとその対応策についても具体的に
紹介しており、販売・接客スタッフの情報収集ツールとしてだけでなく、販売の
実践にも役立つ内容となっている。
- 大阪商工会議所では、同ガイドブックに加え、その他のノウハウ資料（「了解中国！
ショートムービー」、「中国人観光客 おもてなし会話帖」）も用いて、中国人観光
客への接遇・応対について解説する「出前セミナー」を引き続き開催。希望する
商店街や百貨店、ショッピングセンターなどに本所職員を講師として派遣し、
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
対象に「接遇スキル」の向上を支援する。
- 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】**「了解中国！ガイドブック—改訂版—」**

資料1：「了解中国！ガイドブック」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

「了解中国！ガイドブック」について

1. 概要：

- (1) 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、経済効果などの情報に加え、中国の面積や人口、祝祭日（春節・国慶節）などの基本情報も、写真、図表などで分かりやすく紹介。
- (2) 中国人観光客の買い物の特徴、よく聞かれるニーズとその対応策についても紹介。その旺盛な購買力を取り込むための実践的な内容も網羅している。
- (3) 中国人観光客への接遇・対応について、販売・接客スタッフに解説する「出前セミナー」のテキストとして活用する。

2. 対象： 小売店、飲食店などで、主に販売・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： 5,000部（※ホームページ上でも公開予定（6月中旬頃を予定））

5. 掲載内容：

- (1) はじめに—訪日外国人客全般の客数、国・地域別の推移について—
- (2) 中国人観光客の客層について
①性別 ②年齢別
- (3) 中国人観光客の訪日動機について
①訪日動機 ②訪日時に実際に行ったこと
- (4) 中国人観光客に人のあるスポット
①大阪 ②全国 ③中国人観光客が多くなる時期、中国の主な祝祭日
- (5) 中国人観光客の来阪について
①訪問数 ②訪問率 ③その他外国人観光客の訪問数・訪問率
- (6) 訪日中国人観光客の経済効果について
①旅行中の消費額 ②買物代（総額）③買物代（1人あたり）④人気の商品ランキング ⑤買い物の特徴
- (7) 中国人観光客のニーズとその対応策
- (8) 参考資料—基礎データ—
①面積 ②人口 ③人種 ④言語 ⑤文字

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。大阪府下の小売店・飲食店からの希望があれば、大阪商工会議所にて提供する。郵送の場合は別途郵送料の実費（切手）が必要。

7. お問い合わせ： 大阪商工会議所 流通・サービス産業部 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」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。対象は販売・接客担当のスタッフなど。

(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

※2015年6月18日現在、

28商店街・百貨店・商業施設等で、のべ59回開催（受講者数 計1701人）

①大阪市中央区南商店会連合会 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大阪市中央区南商店会連合会（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株式会社近鉄百貨店（8月18日・22日、各日3回、計6回）	88人
㉙大阪南料飲観光協会（9月12日）	24人
㉚天王寺ミオ（9月29日・30日、各日3回、計6回）	382人
㉛OCAT モール会（2015年1月13日）	10人
㉜株式会社高島屋百貨店（1月14日・15日）	25人
㉝株式会社専門大店（1月22日）	24人

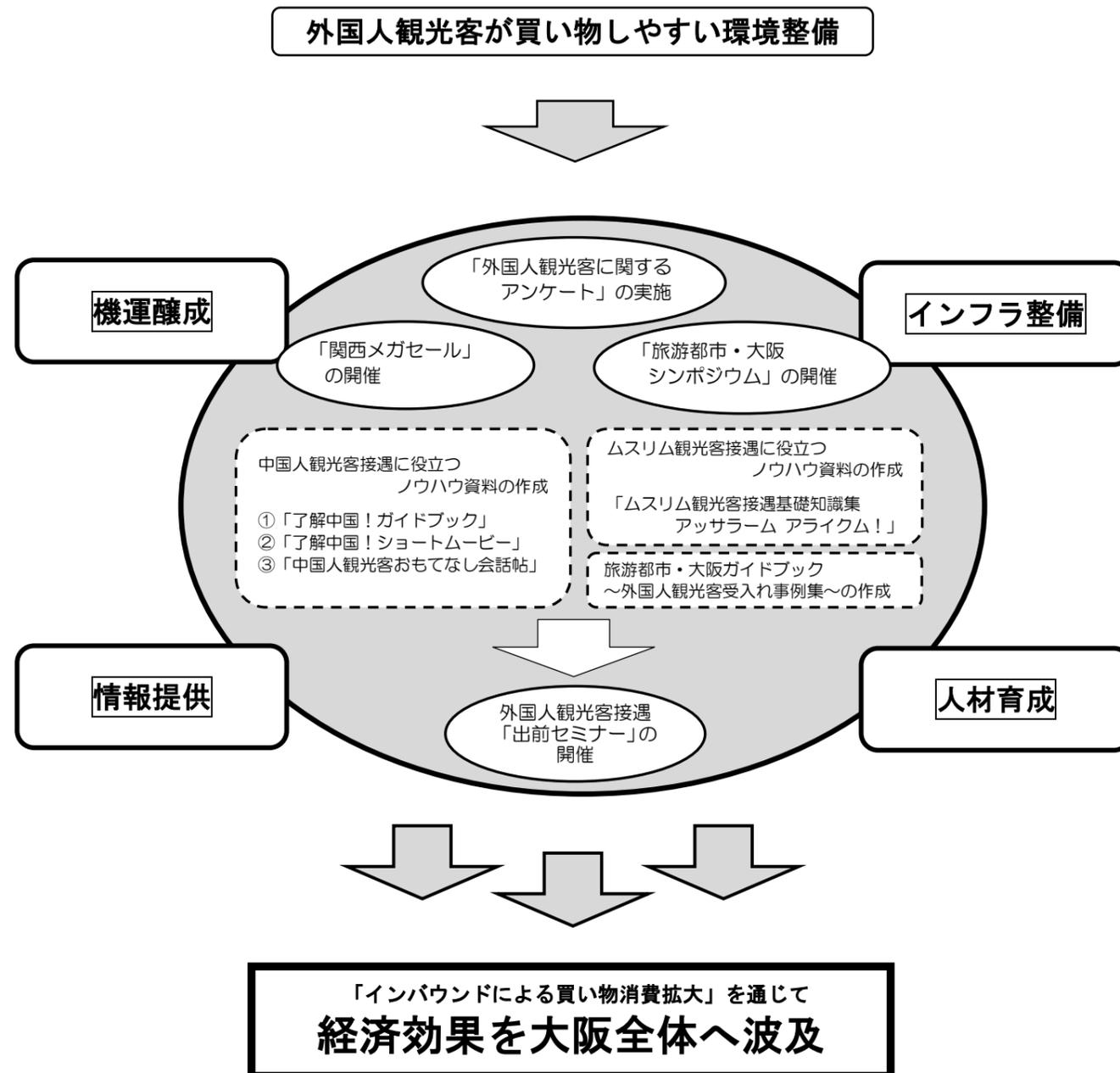
以上

大阪商工会議所 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、観光インバウンド促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 23 年度：国慶節（10/1～7）、春節時期（12/1～1/31）に実施。参加店舗数はのべ 176 商業施設・約 10,000 店。

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 23 年度：12/7 開催。講師は山本良一氏（J.フロントリテイリング(株)代表取締役社長）、藻谷浩介氏（株）日本政策投資銀行地域企画部地域振興グループ参事役）など。567 名参加。

平成 24 年度：3/4 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：10/8 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：6/30 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 23 年度：58 商業組織 3,073 店を対象に実施、731 店より回答を得た（回答率 23.8%）。

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：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%）。

平成 26 年度：52 商業組織 5,279 店を対象に実施、864 店より回答を得た（回答率 16.4%）。

(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。今般「了解中国！ガイドブック」を改訂した。

①「了解中国！ガイドブック」：中国人観光客の特徴をはじめ中国の基本情報に関する情報などを紹介。

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「中国人観光客 おもてなし会話帖」：中国人観光客と互いに会話例、単語を指し示すことによって会話をサポートする冊子

(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）の観光客を接遇・対応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) 「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する

【開催実績】28 商店街・百貨店・商業施設等で、のべ 59 回開催（受講者数 計 1,701 人）

以上

リャオチェ

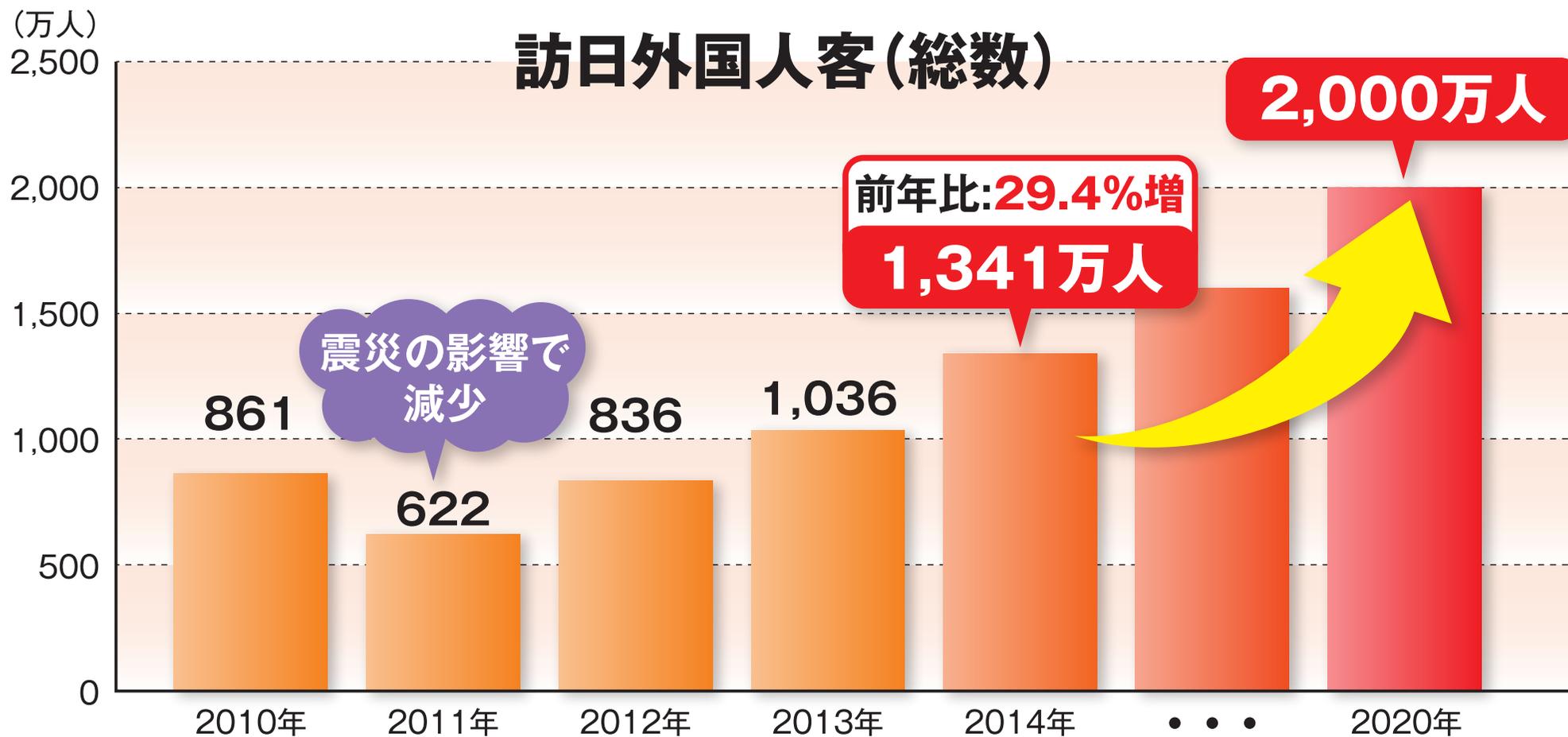
了解^{ちゅう}中国!^{ごく}

～ガイドブック～

大阪商工会議所

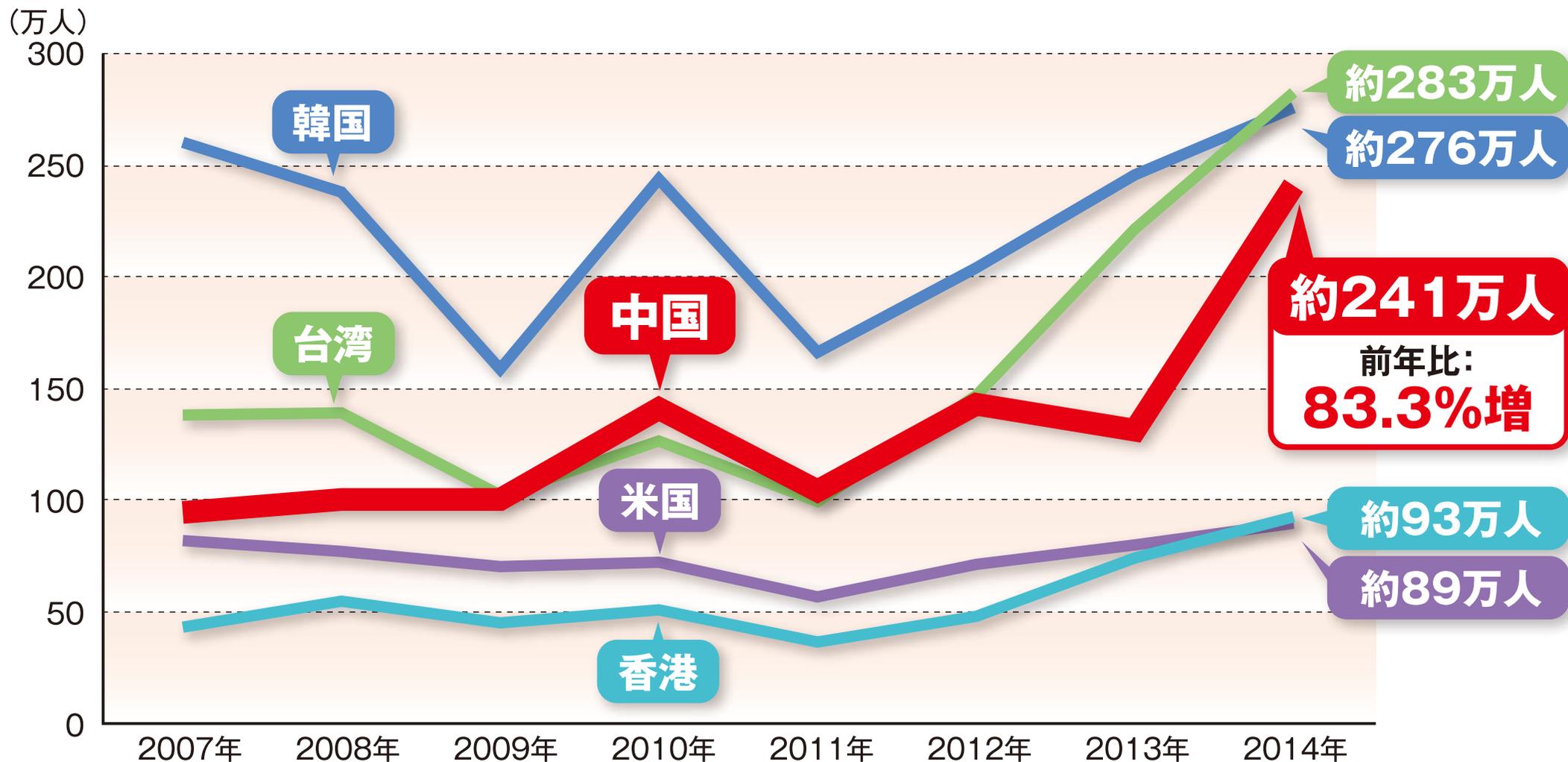
はじめに —訪日外国人の現状—

国は、「2020年に向けて、訪日外国人旅行者数2,000万人の高みを目指す」としている。



① 訪日外国人客の国(地域)別推移

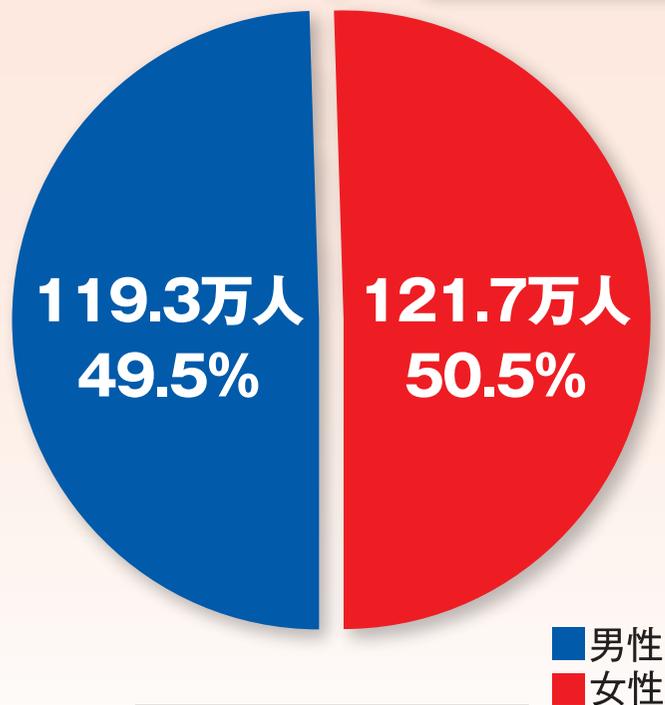
訪日外国人客数は、台湾、韓国、中国と続く。



2 中国人観光客の客層(性別/年齢別)

性別
(2014年)

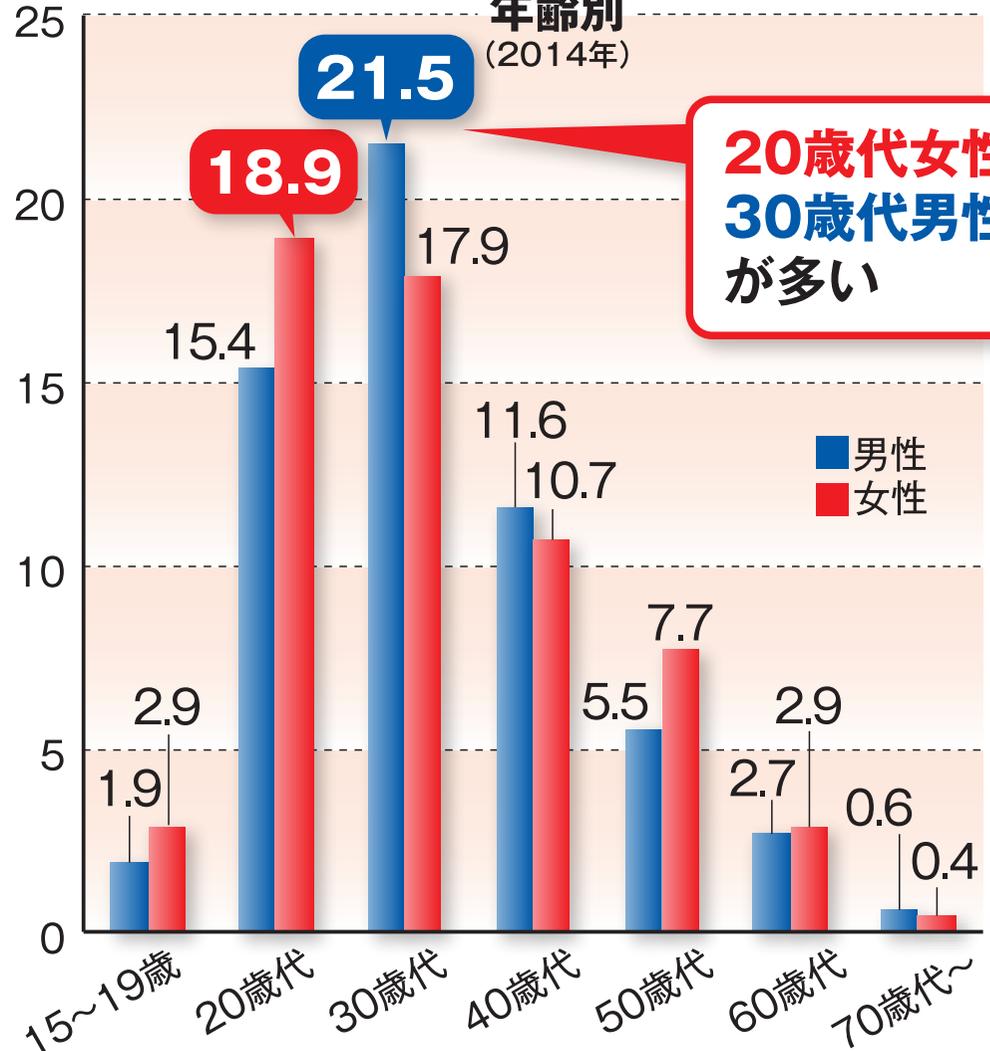
男女比は
ほぼ同率



合計:241万人

(万人)

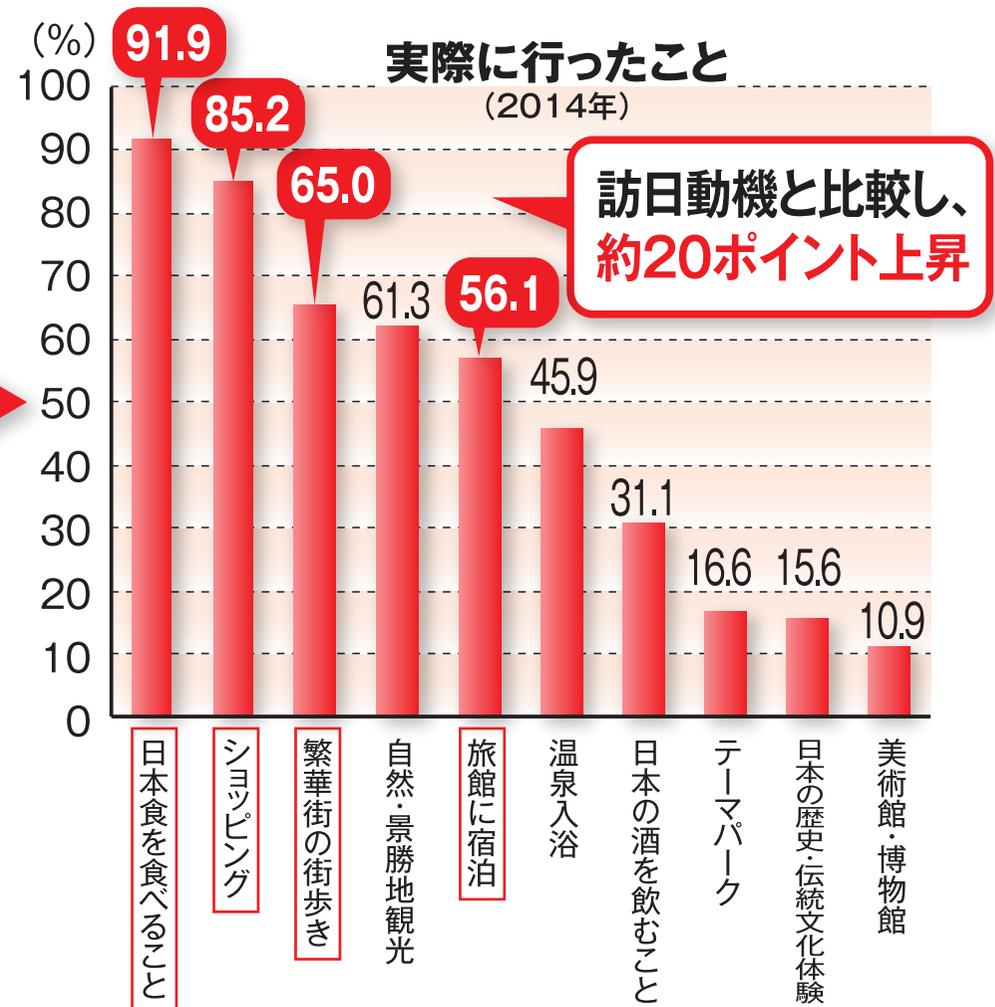
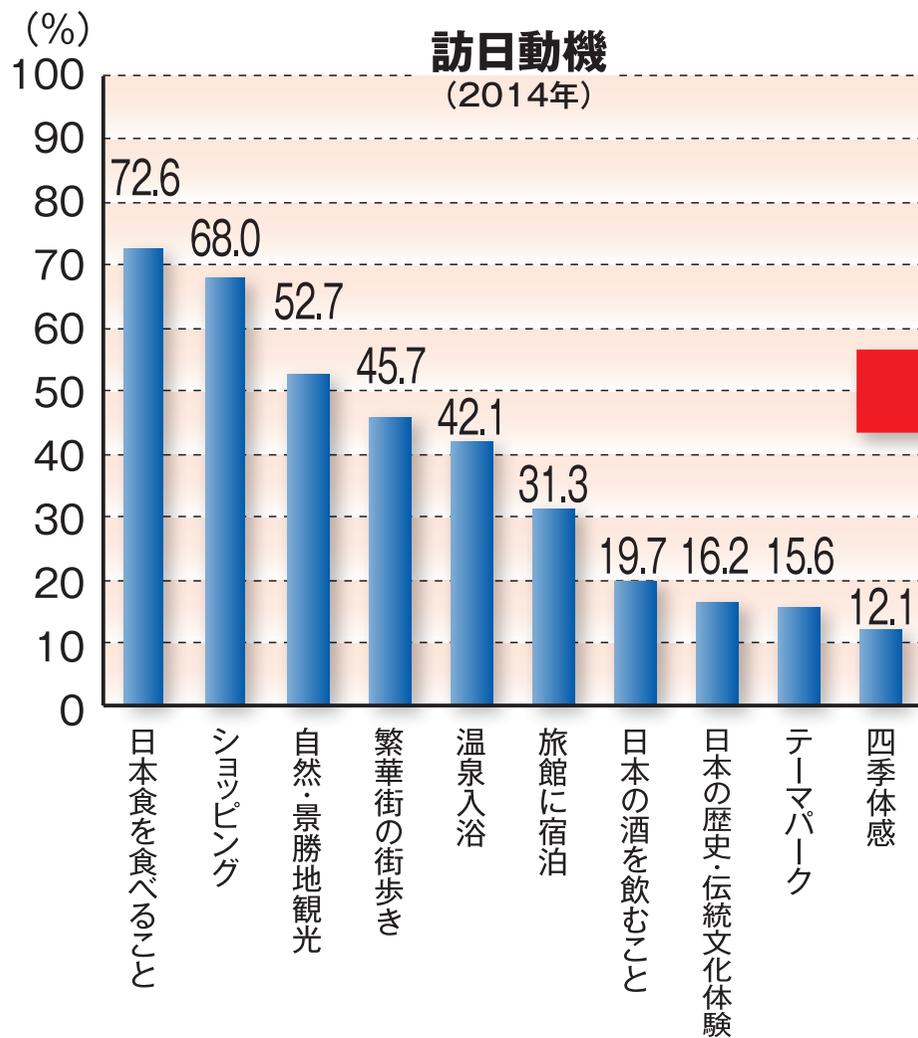
年齢別
(2014年)



20歳代女性、
30歳代男性
が多い

3 中国人観光客の訪日動機と訪日時実際に行ったこと

「旅館に宿泊」「日本食を食べること」「繁華街の街歩き」「ショッピング」が高い伸び。



出典：観光庁

④ 中国人観光客に人気のあるスポット

大阪



梅田スカイビル



海遊館



ミナミ



大阪城



グランフロント大阪



あべのハルカス

©財団法人大阪観光コンベンション協会

全国



富士山(静岡)



秋葉原(東京)



清水寺(京都)



浅草寺(東京)



北海道

メモ

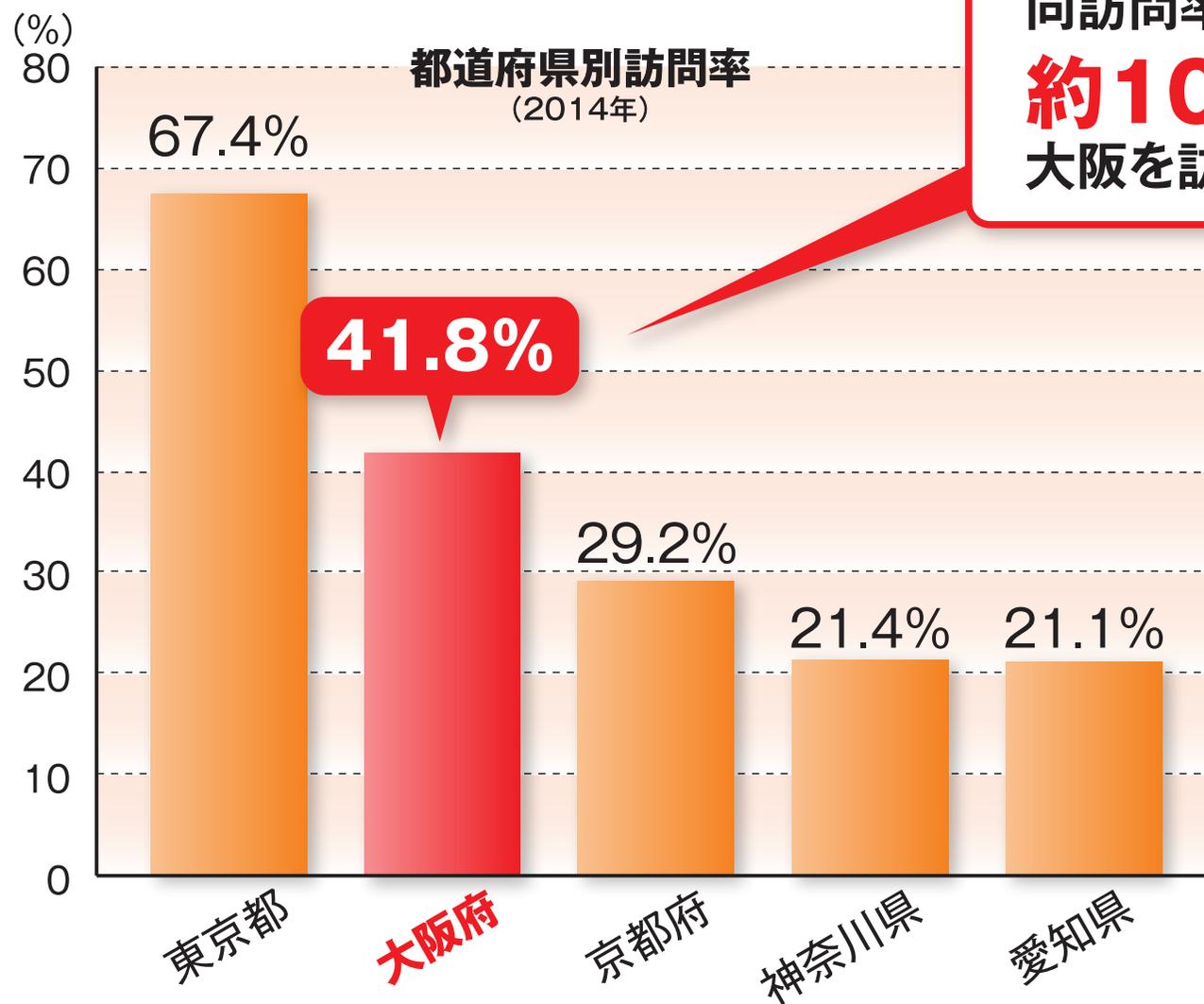
中国の主な祝祭日と 中国人観光客の多い時期

- 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。
- 9月下旬～10月上旬の国慶節時期が一番多く、ついで1月下旬～2月下旬の春節時期が多い。

出典：大阪商工会議所「外国人観光客に関するアンケート」等

5 訪日中国人の大阪への訪問数・訪問率

訪日中国人のうち**41.8%**が大阪へ!!



同訪問率で試算すると、
約101万人が
大阪を訪問!

メモ

主な訪日外国人客の
大阪への訪問数・訪問率

中国

約101万人
(41.8%)

韓国

約71万人
(25.7%)

台湾

約68万人
(24.0%)

香港

約27万人
(28.7%)

米国

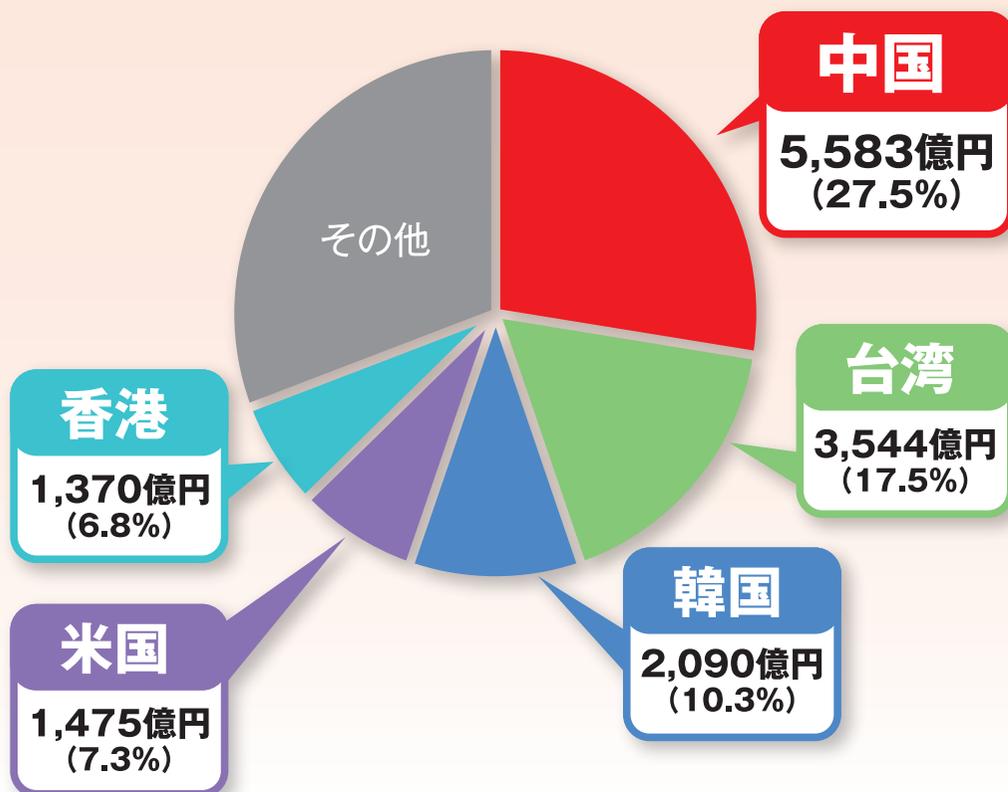
約16万人
(17.5%)

出典:観光庁データを参考に作成

6 訪日中国人の経済効果

- 1 2014年の訪日外国人が旅行中に消費した金額は、総額2兆278億円。
そのうち、中国が**5,583億円**で総額の**27.5%**を占める。

訪日外国人の旅行中の消費額
(上位抜粋)



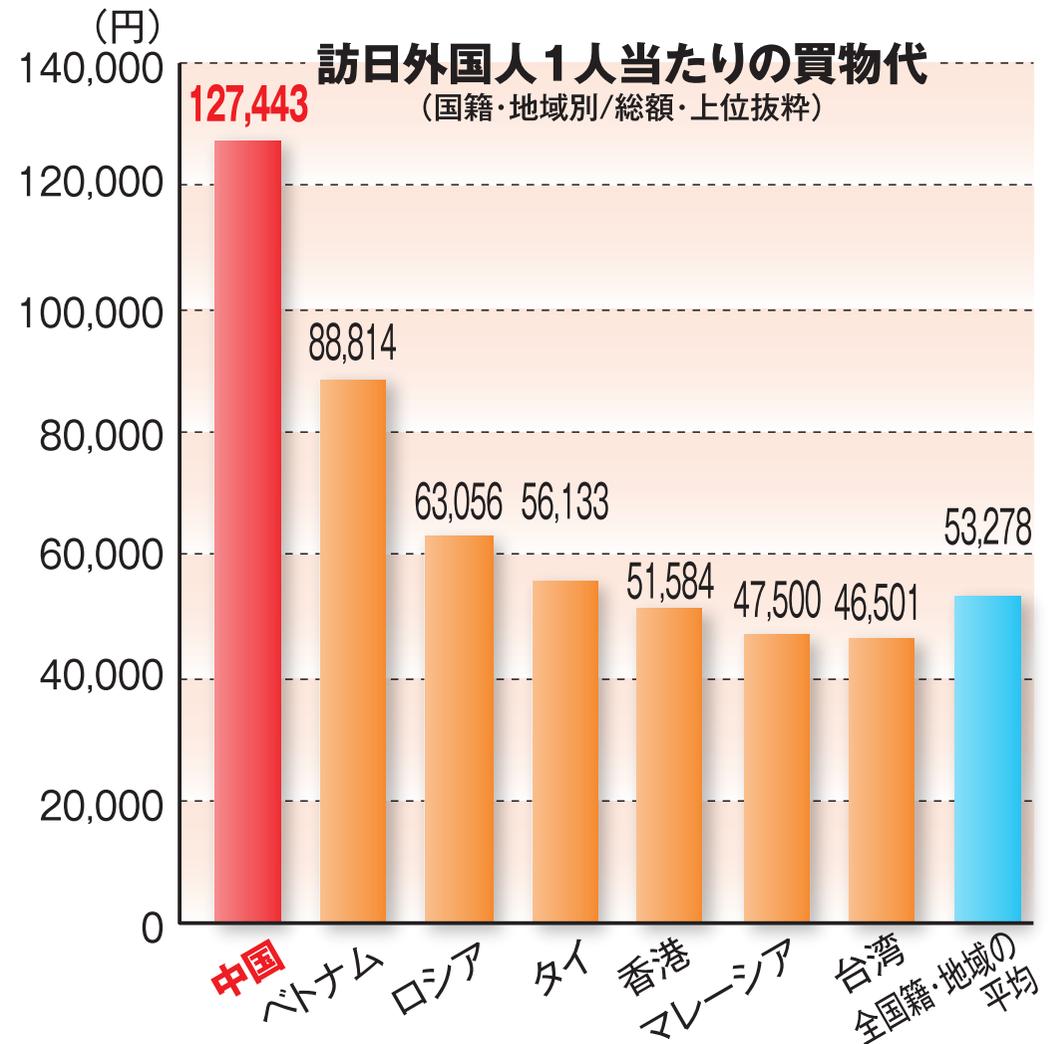
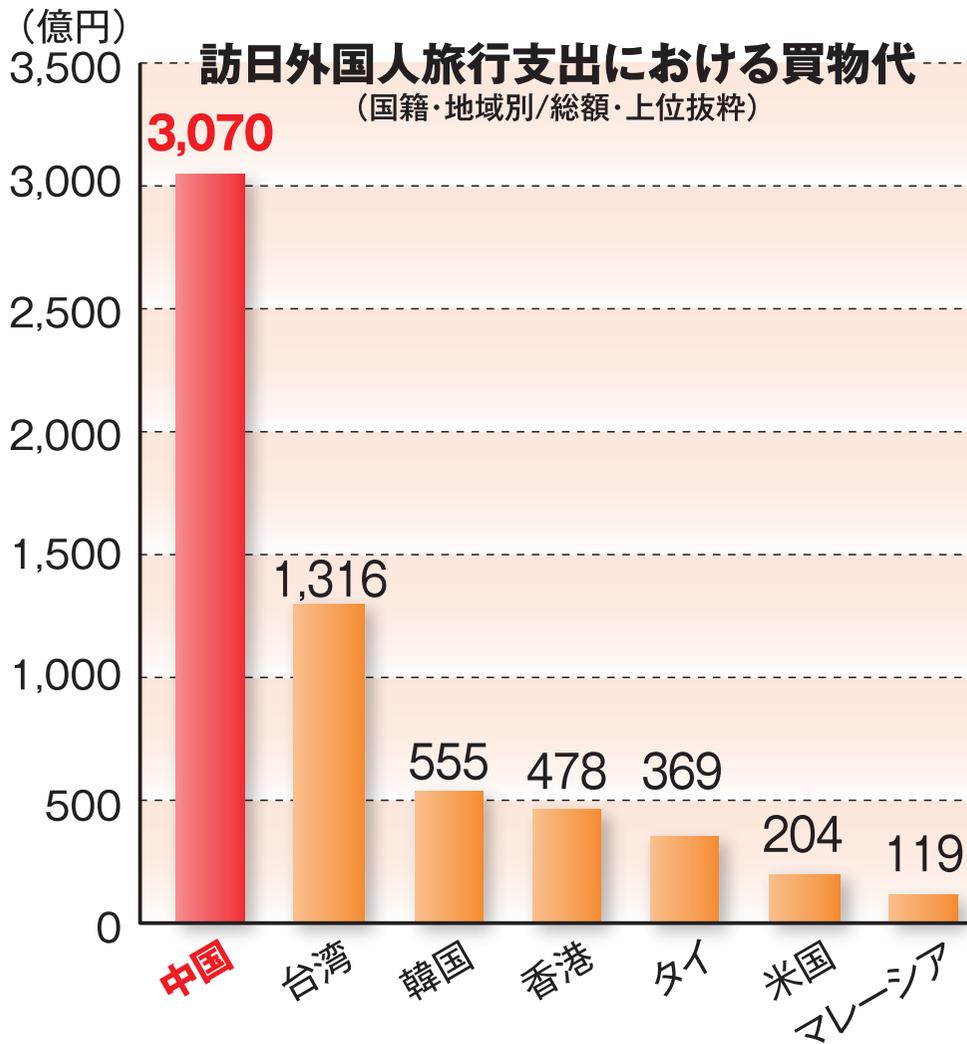
1人あたりの旅行支出額(231,753円)×
訪日中国人数(2,409,158人)÷5,583億円

メモ 中国の経済

GDP (国内総生産) (2014年)	10兆3,800億ドル(世界第2位) 【参考】 1位:アメリカ(17兆4,190億ドル) 3位:日本(4兆6,160億ドル)
経済成長率	7.8%
通貨	人民元

中国人は人民元を
「元」と表現し、
日本円を「円」と
表現する。

②訪日中国人が旅行中に消費した金額のうち、「買物代」が**3,070億円**（総額5,583億円の55.0%）で、突出して高い。また、1人当たりの「買物代」が最も高いのは中国で**127,443円**。



3 中国人観光客に人気の商品

買物ランキング (2014年)

購入した費目 (複数回答)			
購入率 順位	商品	購入率 (%)	購入者単価 (円)
1位	菓子類	76.5	13,345
2位	化粧品・香水	62.8	37,315
3位	その他食料品・ 飲料・酒・たばこ	54.9	15,025
4位	医薬品・健康グッズ・ トイレタリー	50.2	29,283
5位	服(和服以外)・ かばん・靴	44.5	55,397
6位	電気製品	36.7	55,985
7位	カメラ・ビデオカメラ・ 時計	26.1	88,729
8位	マンガ・アニメ・ キャラクター関連商品	13.7	12,757

満足した購入商品 (単一回答)		
順位	商品	回答率 (%)
1位	電気製品	15.6
2位	化粧品・香水	10.4
3位	服・かばん・靴	10.3

買物場所 (複数回答)		
順位	買物場所	回答率 (%)
1位	空港の免税店	78.9
2位	スーパー・ ショッピングセンター	74.2
3位	百貨店・デパート	68.1

メモ その他人気のお土産

- 日本製、日本限定商品
- 下着 ■ 雑貨
- インポートブランド
- ステンレスボトル・ジャー
- 紙オムツ等ベビー用品

メモ 中国人観光客の買物の特徴

- まとめ買いされる方が多い。
- 値段交渉をされる方が多い。
- 「○個買えば△個おまけ」が喜ばれます。
- 個別包装が喜ばれます。
- 抹茶味、わさび味が喜ばれます。

7 中国人観光客のニーズとその対応策

よく聞かれる中国人観光客からのニーズ

Wi-Fi、インターネットが
利用できると嬉しい。

ショッピングエリアや
飲食店・小売店までの
アクセス情報が欲しい。



手荷物を預かってくれる
サービスがあると嬉しい。
空港にも配送して欲しい。

電車やバス、タクシー、
レンタカー等の
交通情報が欲しい。



銀聯カードが
使えると嬉しい。

買いたいものが沢山あるので、
免税サービスはぜひ受けたい。

購入前に封を開けて、
中身を確認したい。



もう少し言葉が通じると
安心してショッピングが
できるのだけど…。



買った商品はすぐその場で食べたい!
イートインのお店を増やして欲しい。

対応例

様々なことを求められますが、「できること・してもよいこと」と「できないこと・してはいけないこと」は明確に伝えましょう。

■訪日中国人のうち、約50%がインターネット（スマートフォン）で、情報を検索するので、**Wi-Fi**、**インターネット**接続環境の整備を進めましょう。

■**周辺マップ**や繁華街までの公共交通機関の**路線図**等を準備しましょう。

■**手荷物預りサービス**、**空港への配送サービス**のニーズは高いので、提供を検討しましょう。

■**銀聯カード**は中国で最も普及しているカードなので、導入を検討しましょう。

■**免税サービス**は、個店単位でも導入が可能です。
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/tax-free/>

■会話や言葉の不安には、**スマホ・タブレット等の通訳サービス**の活用が有効です。



■中身が分かるよう、**サンプル**を準備しましょう。

■**イートイン**のサービスも喜ばれます。実施を検討しましょう。

■外国人専用の観光案内所も活用しましょう。

【関西ツーリストインフォメーションセンター】

[http:// www.tic-kansai.jp/ja/](http://www.tic-kansai.jp/ja/)

提供サービス・設備

INFORMATION

観光案内・販売	・交通チケット(スルッとKANSAI、大阪周遊バス、USJ) ・着地型旅行予約サービス(サンライズツアー、ExperienceKansai) ・日本文化体験
その他サービス	・3Dプリンターフィギュアコーナー(有料) ・PC無料利用
観光パンフレット	・各地のマップや観光リーフレットを豊富に取り揃え
Free Wi-Fi	・インターネット閲覧
手荷物預り・宅配サービス	・1個につき500円より

フロア マップ



住 所	大阪府大阪市中央区心斎橋筋 2-5-1 トミー ヒルフィガー 心斎橋店 3F
電話番号	+81-6-6214-5370
営業時間	11:00~19:00 12/31~1/3は休み
対応言語	英語 中国語 韓国語



外観

中国人観光客をおもてなし



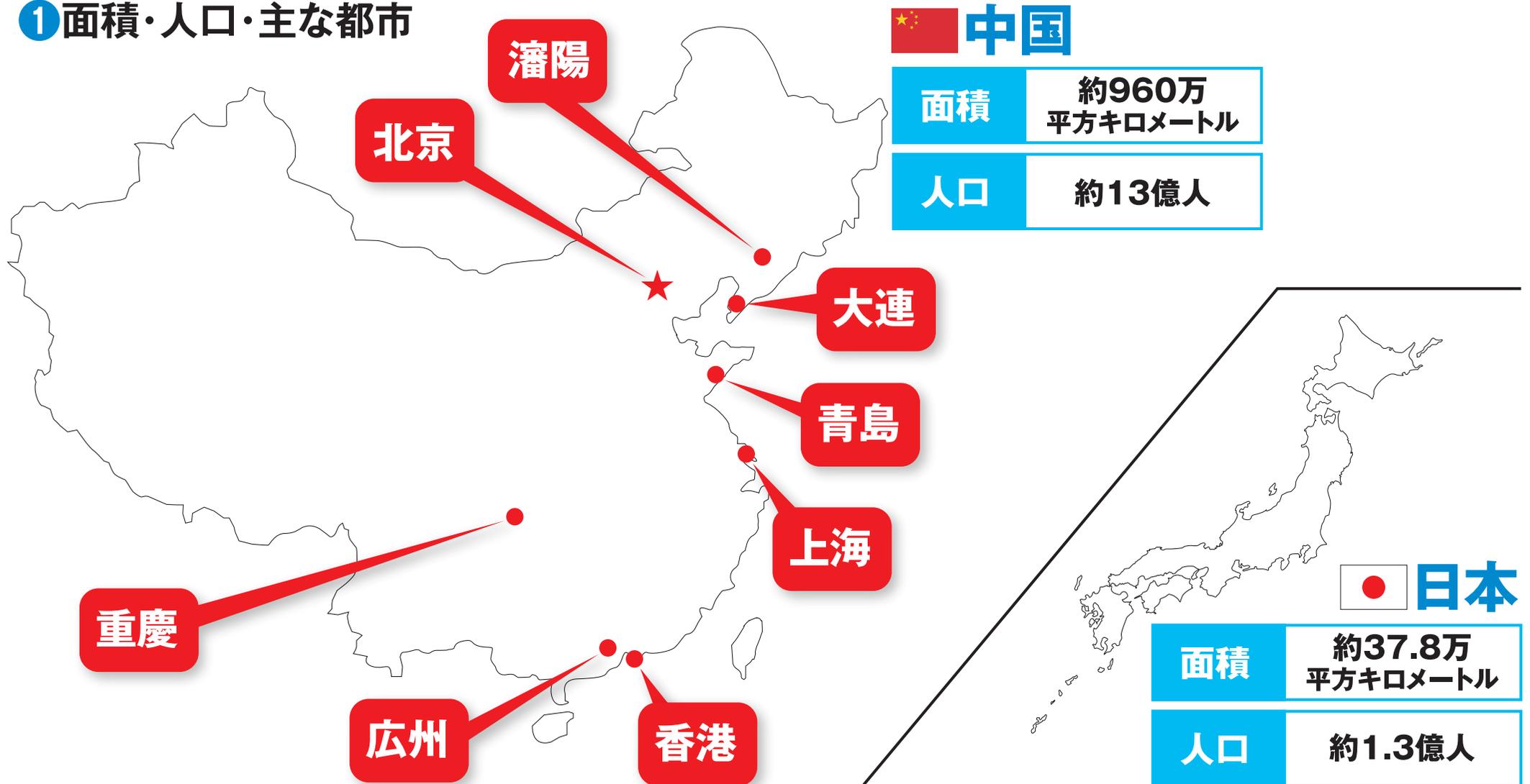
歡迎光臨

おもてなしの心で
お客様をお迎えしましょう。



参考資料 —基礎データ—

①面積・人口・主な都市

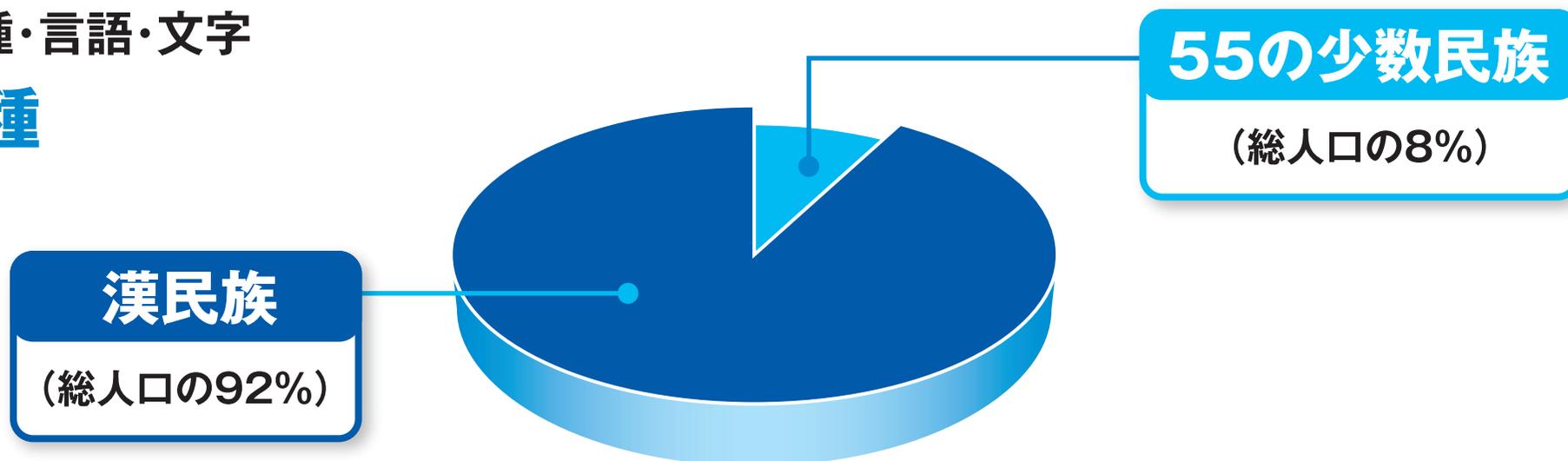


出典:外務省データを参考に作成

参考資料 —基礎データ—

② 人種・言語・文字

人種



言語 主に漢語(中国語)を使用

文字 はん たい じ 繁体字(簡略化されていない漢字)と
かん たい じ 簡体字(字全体が簡略化された漢字)
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

<small>はん たい じ</small> 繁体字		<small>かん たい じ</small> 簡体字
龍	→	龙
電	→	电

