

外国語が話せなくてもできるインバウンド対応!

# 外国人客

小売業  
サービス業  
編

# おもてなし ガイドブック



日本政策金融公庫  
国民生活事業

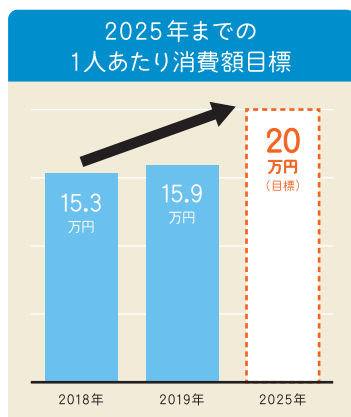
# 今こそ始めてみよう インバウンド対応



日本を訪れる外国人観光客が増えています。外国人観光客は、モノを消費する「ショッピング」に加え、サービスや体験を受ける「コト消費」を楽しみに来日しています。一人ひとりのお客さまに満足していただくには、どのようにおもてなしするのがよいのでしょうか。そのヒントを、本ガイドブックでお伝えしていきます。

# 1人あたり消費額を20万円へ！ これから増えるインバウンド消費

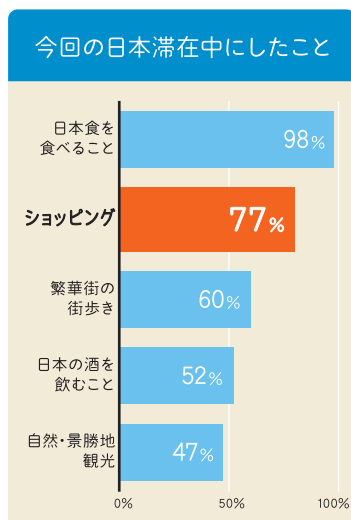
政府は、2025年までに訪日外国人観光客の消費額を「1人あたり20万円」とする目標を掲げ、旅行消費額の増加や滞在期間延長に向けた整備を進めています。具体的には、モノ消費のほか、コト消費といった日本での体験情報の発信をはじめとする、戦略的なプロモーションにより、「量」から「質」への転換や地方誘客の促進を目指しています。日本が持つ外国人観光客を呼び込む高いポテンシャルに、国の後押しが加わることで、今後のインバウンド消費のさらなる伸びが期待されます。



出典：観光庁

## 日本滞在中の楽しみ 人気のショッピング

外国人観光客が日本滞在中にしたことのうち、「ショッピング」は「日本食を食べること」に次いで、2番目に多い結果となっています。家電製品、食品、化粧品、工芸品など、高品質な商品が揃う日本でのショッピングは、大人気。お土産やプレゼントの購入など、買い物だけを目的に来日する人もいます。また、日本の丁寧なサービスを体験したいというニーズも年々高まっています。



出典：観光庁「訪日外国人の消費動向」  
2022年 年次報告書

# 一番大切なのは 「おもてなしの心」



日本の丁寧な接客は、海外から高く評価されており、多くの外国人観光客に感動を与えています。外国人のお客さまは日本の高品質な商品・サービスに興味津々。たとえ言葉が通じなくても「お店の商品・サービスを知ってもらいたい！」という前向きな気持ちと思いやりを持って接客することが大切です。

## こんな準備をしよう①

# 店頭にも歓迎の気持ちを

▶知らない国を旅することは楽しくても、土地勘がなく言葉も通じない中、不安を感じていらっしゃるはず。そのような中、店頭で外国語で歓迎の気持ちを表示しておくことで、商品やサービスの概要を外国語で表示しておくことで親切です。

ようこそ!  
Welcome!  
欢迎光临!  
歡迎光臨!  
환영합니다!



## こんな準備をしよう②

# 重要事項は分かりやすく

▶言葉では細かいことまで伝えづらいこともあります。商品の取扱い、サービスの概要など、案内すべき重要なことをまとめた上で、目立つ場所に掲示したり、ピクトグラムなどで分かりやすく表示すると安心です。

How to use



Cash Only  
Card OK!

## こんな準備をしよう③

# 指差しツールでコミュニケーション

▶外国人のお客さまが来店した際に、伝えたい内容が多言語で掲載された指差しツールを利用すると、スムーズなコミュニケーションが可能になります。

指差しコミュニケーションツールをご利用ください

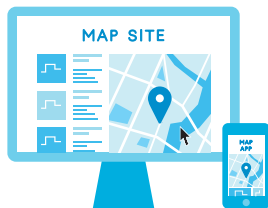


## こんな準備をしよう④

# 存在を知ってもらおう

▶外国人のお客さまに店の存在を知ってもらうために、インターネットを活用しましょう。Googleマップ内に、店の基本情報や紹介文、写真などを掲載できるGoogleビジネスプロフィールや、リアルタイムで情報発信できるSNSの活用がおすすめです。

詳しくはP12をご参照ください



# さあやってみよう!

## 笑顔とアイコンタクトで 「おもてなし」

外国人のお客さまへのおもてなしの基本は、  
笑顔での心配り。日本人のお客さまへの接客と同じです。  
もう一つ、心掛けたいのはアイコンタクト。  
アイコンタクトに慣れている外国人のお客さまへは、  
いつもより大きな笑顔での接客を心掛けましょう。  
目を合わせてニコリ微笑む。  
笑顔のおもてなしは、  
外国人のお客さまの心に残るでしょう。



### 来店

1

#### 笑顔で目を見て 「いらっしゃいませ」

外国人のお客さまへの接客も、日本人のお客さまをお迎えする時と同じく、  
笑顔が大切です。困った顔や差別的な視線を外国人のお客さまは感じ取ります。  
予約が必要な場合は、最初に予約の有無を確認しましょう。

2

#### 指差しツール + 身振りで明るく対応

言葉が通じない時は、便利な指差しツールを使いながら、  
身振り手振りで明るく対応。  
一生懸命対応しようとする気持ちは伝わります。

指差し  
コミュニケーション  
ツールが便利

## 案内

3

### おすすめ商品・サービスの紹介

外国人のお客さまは、お店のおすすめを知りたがっています。アイコンタクトを取りながら、おすすめの商品・サービスを紹介します。人気商品やおすすめのサービスを一覧にしたり、簡単な説明書きを添えておくのもよいでしょう。

指差し  
コミュニケーション  
ツールが便利

4

### 商品・サービス選びで迷っていないか 目配り・心配り

初めてのお店への入店は不安なものです。日本人のお客さまへの接客と同様に、商品の使用方法などお困りのことはないか、様子を見ながら目配り、心配りをします。

指差し  
コミュニケーション  
ツールが便利

## 会計

5

### 会計前の確認

決済方法の確認、袋の有無、プレゼント用か自分用かの確認を行います。返品可否や注意事項も伝えましょう。

指差し  
コミュニケーション  
ツールが便利

## 退店

6

### アイコンタクトと笑顔で伝える「ありがとう」

心を込め、目を見ながらお伝えする「ありがとうございました」「またお越しくださいませ」。たとえ日本語であっても、温かな気持ちを外国人のお客さまに残してくれるでしょう。

## ◆商品を開けてしまう…

お土産などのお買い物の際、箱に入っている商品を勝手に開けてしまうことがあります。それは自分が選んだ物が箱の中にちゃんと入っているかを確認するための行動です。分かりやすくサンプル品を展示しておく、場合によっては箱や袋から中身を出して、確認していただくから会計を進めましょう。

指差しコミュニケーションツールが便利

## ◆想定していた商品・サービスと違った

商品やサービスの提供後に「思ったものと違う!」とならないためには、事前の丁寧な説明・確認が重要です。外国人のお客様の要望をしっかりと聞き、要望に応えられなければ、その理由をはっきりと伝えましょう。また、お客さまと商品・サービスのイメージに齟齬が生じないように、写真やイラストを見せながら確認するのもよいでしょう。

指差しコミュニケーションツールが便利

## ◆販売した商品・サービスの返品・返金を求められた

意思疎通がうまくできず、返品・返金を求められるケースが増えています。サービスを行う前や商品販売時に、返品・返金の可否をしっかりと伝え理解してもらいましょう。レジなどの分かりやすい場所に外国語表記で記載しておくことが親切です。

指差しコミュニケーションツールが便利

## ◆列に並ばない・横入り

列の割り込み問題が増えており、グループのうち一人が列に並び、後から友人が大勢やってきて横入りをする例も発生しています。お店側の案内や誘導が曖昧だと外国人のお客様には伝わりません。日本語のみではなく、外国語表記での案内、注意喚起をしましょう。

# 知っておけば安心 トラブル回避 対応術

文化や習慣が違う外国人の

お客さまとの間に、発生しやすいトラブルや苦情にはどんなものがあるのでしょうか。

お客さまが何を求め、

何に困っていらっしゃるかをくみ取り、

スムーズな対応をするためにも、

対処方法を事前に知っておくと安心です。

## ◆合計金額が違うと言われた

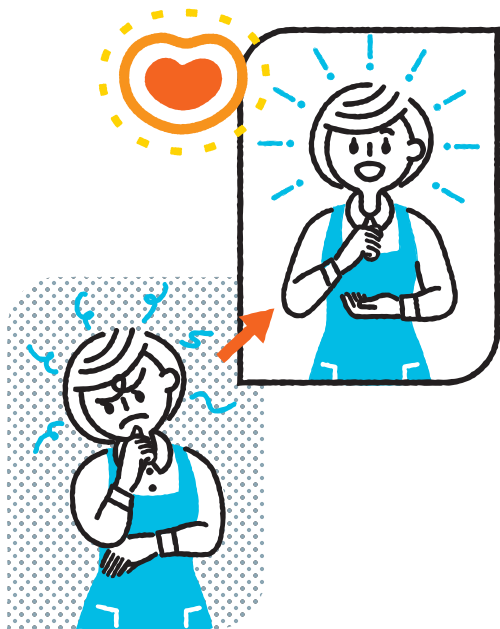
サービス料や消費税などが別途発生する場合は、追加料金を取られたとトラブルになることもあります。会計の際に明細を見ながら一つ一つお客さまにも確認していただきましょう。

指差しコミュニケーションツールが便利



## ◆偽造クレジットカード

偽造クレジットカードによる被害に遭わないように気を付ける必要があります。ICチップ決済非対応店舗で不正利用があった場合、債務責任を加盟店が負うライアビリティシフトが適用され、店側のリスクも高くなります。偽造クレジットカードの被害を防ぐためにも、ICチップ決済対応を検討しましょう。



## ◆クレジットカードしか持っていない

日本よりクレジットカードが浸透している外国人のお客さまの中には、日本円を持たずに来店する方もいます。クレジットカードが使えない場合は、会計の前にお伝えしたり、カードが使えないことを店頭やレジに明示しましょう。

## ◆万引き

防犯カメラを設置すること以外にできる、効果的な万引き防止対策は「声掛け」です。言葉に自信がない場合は、翻訳アプリなどを活用しましょう。また、アイコンタクトをして、挨拶するだけで「店員は自分のことを認識している」と相手も意識することにつながり、それだけでも犯罪抑止力になります。積極的に声掛けをするようにしましょう。

## ◆子供の頭をなでたら大クレームになった…

可愛い子供を見かけたらつい頭をなでたくなることがあります。しかし、タイをはじめ、世界には「子供の頭は精霊が宿る」と信じている国があり、子供の頭をなでることは厳禁！しない方がよいでしょう。

## ◆ピースサインをしたら激怒された…

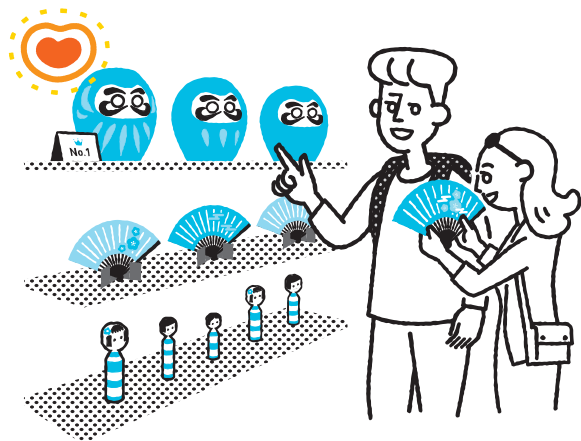
日本人がよくする、2本の指をVの字にしてのピースサイン。イギリスやオーストラリアでは手のひらが自分の方に向いていると、相手を侮辱、揶揄する意味となります。親指と人差し指で輪をつくるOKサインもフランスでは「役立たず」の意味となりますので気をつけましょう。

## ◆トイレの使い方が分からない

日本人にとっては当たり前である日本のトイレの使い方が分からない外国人のお客さまもいらっしゃいます。外国語表記の説明を分かりやすい場所に貼っておくと親切です。

# 3つの工夫で満足度UP

外国人のお客さまにとって、言葉が通じない場所では不安を感じることがあります。軽く声を掛けたり、ちょっとした工夫をすることで、リラックスしてショッピングやサービスを楽しんでいただけます。満足度を上げるための「3つの工夫」を参考にしながら、まずはできるところから取り組んでみましょう。



## 紹介の工夫

紹介方法を工夫して買いやすさUP

### ▶ 人気の商品・サービスを伝える

お店のおすすめは何かを伝える。  
商品の場合、人気商品を陳列した特設の棚を用意し、売れ筋ランキングで見せる。

### ▶ 英語などの外国語表記を添える

簡単な文章でもよいので、  
外国語のPOPや説明を添える。

### ▶ イメージしやすくする

中身が見えない商品や、イメージが湧きづらいサービスは、  
写真やイラストを掲示すると伝わりやすくなる。



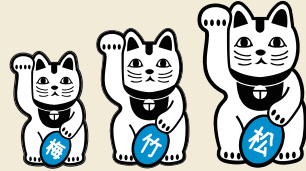
▶ 商品・サービスが選びやすくなる

## 売り方の工夫

販売方法を工夫して客単価UP

### ▶ 松竹梅で売る

類似商品があれば、  
3つのグレードで販売する。



### ▶ セット販売

商品・サービスを単品で販売するのではなく、  
2つ、3つまとめてセットで販売する。

### ▶ 免税対象価格で売る

免税できる場合は、免税対象金額以上になるようなパッケージにする。

※一般物品・消耗品の場合は、税抜き5,000円以上で設定

▶ 商品・サービスが選びやすくなる

▶ 客単価が上がる

## 会計時の工夫

会計時のひと手間満足度UP

### ▶ ミニギフト

会計時、負担にならない程度の  
サービスの品を用意する。  
飴、折り鶴、ポストカード、おもちゃ、サンプル商品など



### ▶ 写真スポットを作る

写真スポットを店内に作っておくと、  
旅の思い出をSNSに投稿してくれるかもしれません。

### ▶ 感謝の気持ちを伝えよう

心を込めて笑顔で「ありがとう」を伝えよう。

▶ 旅の思い出になる

▶ 口コミ拡散が期待できる

## 集客のポイント

### ▶ Googleビジネスプロフィール

外国人観光客にお店の存在を知ってもらうため、Googleビジネスプロフィールを活用しましょう。Googleマップ内に、お店の基本情報や紹介文、写真などが掲載できるサービスです。レビューを書き込む機能もあるため、外国人観光客との交流もできます。

#### ポイント

プロフィール欄は最新情報に更新して、内容を充実させよう

写真もこまめに投稿しよう

### ▶ SNSの活用

外国人観光客の多くは、SNSで情報収集をしています。お店側としては、費用をかけることなく、お店の情報をタイムリーに発信できることがSNS活用のメリットです。ハッシュタグを使って、そのテーマに興味のある外国人観光客に向けてダイレクトに情報を届けることができるのもSNSの魅力です。

#### ポイント

写真と一緒に簡単な紹介文を添えるだけでも効果的

外国語で発信する際には、翻訳アプリを活用しよう

定期的な更新が大切

### ▶ 店頭での工夫

外国人観光客は店頭で外国語表記の看板やTAX FREEステッカーがあると、入店しやすく感じます。決済手段として利用可能なクレジットカードや電子マネーを示すステッカーを入口付近やレジ前に設置するのもよいでしょう。

#### ポイント

店頭の外国語表記は英語だけでも効果的

分かりやすい場所にステッカーを設置しよう

## 受け入れのポイント

### ▶ 翻訳アプリの活用

外国人観光客とのコミュニケーションが不安なときは、指差しツールと併せて翻訳アプリを活用してみましょう。近年、翻訳アプリの性能は飛躍的に向上しており、英語が話せなくてもスムーズな会話が可能となりました。スマートフォンにアプリをダウンロードすればすぐに使え、とても便利です。カメラをかざすだけで翻訳してくれるサービスもあります。

#### 代表的な翻訳アプリ

VoiceTra <https://voicetra.nict.go.jp>

Google 翻訳 <https://translate.google.co.jp>

LINE 通訳 <https://guide.line.me/ja/services/line-interpretation.html>

DeepL 翻訳 <https://www.deepl.com/ja/translator>

### ▶ キャッシュレス決済

海外では日本以上にキャッシュレス決済が浸透しており、現金でしか支払いができないことを不便に感じている外国人観光客も多いようです。最近では、必要最低限の現金しか持たない外国人観光客も多いため、キャッシュレス決済の導入は集客力アップに効果的です。

#### キャッシュレス決済の利点

お店選びのポイントになる

消費額が増える

支払いがスムーズ

お釣りの間違いなどの人的ミスが回避できる

## 従業員のインバウンド対応のポイント

### 外国語が話せなくても自信を持って

インバウンド対応の課題の一つに「従業員 : が話せなくても、丁寧に接客することで気が  
の語学力・接客スキルの向上」があります : 持ちちは伝わります。それでも不安な場合は、  
が、インバウンド対応に高度な語学力は必 : 指差しツールや翻訳アプリの活用と併せ  
須ではありません。外国人観光客は異文化 : て、お店でよく使うフレーズを外国語に翻  
体験を楽しみに来日しているため、外国語 : 訳して覚えておくと、従業員も安心です。

# 外国人観光客に喜ばれる商品・サービス

日本には、さまざまな商品やサービスがありますが、外国人観光客にはどんなものが喜ばれるのでしょうか。代表的な例をご紹介します。



## 質の高い 日本製の商品

日本の食品や医薬品、家電製品などは、外国人観光客から高い信頼を得ています。近年は、スキンケアやメイクアップ用の化粧品、バラエティあふれるお菓子なども人気があり、多くの外国人観光客がお土産として購入しています。また、伝統的な日本の工芸品も人気が高く、中には高額な陶器や漆器を求めて、日本を訪れる方もいらっしゃいます。

## 和を感じる デザイン

外国人観光客にとって、日本らしい和のデザインは魅力的です。和柄や浮世絵のようなデザインや漢字がプリントされたTシャツ、手ぬぐい、風呂敷、扇子、和傘、折り畳み傘などの雑貨は人気があります。また、着物や浴衣を着てみたいという方も多く、和服の着付け体験も人気です。体験を通じて、和服を購入する外国人観光客もいらっしゃいます。

## 心のこもった 丁寧な サービス

日本の丁寧できめ細かなサービスは、外国人観光客から高い評価を得ています。宿泊施設や飲食店での接客はもちろんのこと、アジアからの旅行者には日本の美容室やサロンも人気です。ヘッドスパやリラクゼーションなど、「癒やし」を目的に訪れる方も増えてきています。

# 免税店の基礎知識

インバウンド需要の高まりを受け、家電量販店やドラッグストアのほか、旅館のお土産コーナーなどにも免税店が広がっています。あなたのお店でも取り組めないか確認してみましよう。

TAX  
FREE

## 免税店ってどんなお店？

外国人観光客に対して消費税を免除して商品を販売できるお店のことです。

外国人観光客にとっては消費税分を安く購入できるメリットがあり、外国人観光客の集客力向上が期待できます。

## 免税できる商品は？

### 一般物品

- 家電
- アパレル品
- 時計
- 宝飾品
- 民芸品 等

### 消耗品

- 食品
- 飲料
- 化粧品
- 医薬品 等

## 免税までの流れは？

1

### 許可取得

納税地を所轄する税務署の許可を店舗ごとに取得

2

### 販売時の確認

パスポート等で必要事項を確認

※消耗品の販売には所定の方法による包装が必要

3

### 購入記録情報の送信

国税庁へ購入記録情報を送信

その他の詳細は観光庁HPへ

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/tax-free/index.html>



監修：株式会社 やまところ

発行：株式会社 日本政策金融公庫 国民生活事業本部 生活衛生融資部

〒100-0004 東京都千代田区大手町1-9-4 大手町フィナンシャルシティノースタワー

TEL:03-3270-1653 <https://www.jfc.go.jp/>