

2020 年に向けて日本のホスピタリティを 2 万件の店舗から世界に発信！

接客に役立つ 3 つのツールで外国人観光客をおもてなし

東京商工会議所（三村明夫会頭）は、「東商オリパラ・アクションプログラム(※)」の一環として、2020 年に向けて、外国人観光客の受入対応力向上を支援する事業を行っています。

政府は、2020 年の訪日外国人観光客数 4,000 万人を目標として掲げており、東京 2020 大会の際にも多くの外国人観光客の来日が見込まれています。外国人観光客が日本滞在中に接する機会が多いのは地域の飲食店や小売店、サービス業等の店舗の方々であり、外国人観光客に直接「おもてなし」を提供するのも、それらの店舗の方々です。

外国人観光客に快適で楽しい滞在印象を持っていただくためには、より多くの店舗において受入態勢を整えていく必要があります。東京商工会議所は 2020 年に向けて下記の事業を展開し、地域や店舗における外国人客の受入対応力向上の支援に取り組んでまいります。

1. 外国人観光客の接客に役立つ 3 つのツールを作成し、2 万件の店舗に配布します

2020 年 3 月までに、東京商工会議所の経営指導員が 23 区内の飲食業、小売業、サービス業等 2 万件の店舗を訪問し、本ツールを配布します。

①外国人接客マニュアル



外国人接客時の心構えや注意点、実用的な英会話集などを掲載したマニュアル

②指でさして会話が出来るシート (クリアファイル)



指で指し示しながら接客するための会話事例を掲載したクリアファイル（英語・韓国語・中国語（簡体字・繁体字））の 3 か国語対応

③外国人歓迎の店ステッカー



店頭に掲げることで、外国人対応が可能であり、外国人客を歓迎していることを示すステッカー及び各種のビクトグラム

2. 3 つのツールと「インバウンド・セルフチェックシート」で、経営指導員が課題への対応策を提案します

さらなる支援が必要な方には、セルフチェックシートに合わせた対応策を解説した「インバウンド対応力向上のチェックポイント」の冊子も差し上げます

※ 当所はオリンピック・パラリンピック特別委員会（委員長：渡辺佳英・大崎電気工業会長）において 2017 年 12 月、2020 年に向けた活動計画「東商オリパラ・アクションプログラム」を策定しました。東京 2020 大会の地元経済団体として、会員企業や地域のレガシー形成を目指し、2018 年度から東商独自の 8 つの活動を展開してまいります。

※ 本事業は東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会「東京 2020 参画プログラム(応援プログラム)」認証を取得しています。

裏面の「インバウンド・セルフチェックシート」をご記入いただき、最寄りの東京商工会議所にご提出いただくと、上記の「外国人観光客の接客に役立つ 3 つのツール」を差しあげます。

送信先	東京商工会議所 板橋支部 宛	F A X	0 3 - 3 9 6 4 - 3 4 3 4
-----	----------------	-------	-------------------------

インバウンド・セルフチェックシート

- ・ 本チェックシートは、皆さまが、外国人客誘致・対応力の現状を把握していただくためのものです。
- ・ 本チェックシートにご記入の上、ご提出いただきますと、「外国人観光客の接客に役立つ3つのツール」を差し上げます。

事業所名		代表者名	
事業内容		従業員数	名
所在地	区		
E-mail	@		
電話番号	()	連絡可能日時	: ~ : 月・火・水・木・金

◎：できている ○：ある程度できている ×：できていない

	セルフチェック項目	◎	○	×
1	外国人客に対しても顧客として販売・サービスを提供したいと考えている			
2	自店舗の周囲にどのような外国人がいるか把握している			
3	訪日外国人客が日本で満足したことと、滞在時の不便・不満を知っている			
4	どういった国・地域の外国人客が来店するかを想定している			
5	外国人客に来店してもらえるよう店舗・商品の効果的な情報発信を行っている			
6	外国人客ビジネスの目標を立て、対策を講じて改善に取り組んでいる			
7	外国人客の来店も快く受け入れている（受け入れようとしている）			
8	外国人客も安心して入れる外観づくり（雰囲気づくり、外国語表示）を心掛けている			
9	コミュニケーションツール（指差しシート、翻訳アプリなど）を準備・活用している			
10	外国人客にも分かりやすいメニュー、表示を行っている			
11	提供している商品・サービスの内容を外国人客にも説明できる			
12	外国人客受け入れ環境整備のため、公的支援施策を活用している			

Ver.3.1 (20190226) /© 2019 The Tokyo Chamber of Commerce and Industry

※ ご記入いただいた個人情報、企業情報、チェックの内容は、東京商工会議所の経営指導の実施・運営管理のため利用いたします。また、個人または法人が特定されない形での統計的な分析や公表に活用させていただく場合がございます。