

欢迎光临

Welcome
to

KASHIMA

어서 오세요

歡迎光臨

笑顔で
心と記憶に残る
接客を



鹿嶋市商工会

本マニュアルは、
東京商工会議所世田谷支部で制作した
「接客マニュアル」を改訂し、作成しました。

笑顔で 心と記憶に残る 接客を

笑顔と心のこもったおもてなしで、
外国人のお客様の
心と記憶に残る接客を心がけ、
日本での滞在を楽しんでいただきましょう。

外国人 接客の 心構え

飲食・小売・サービス業での接客は、日本を訪れる外国人にとって、日本の第一印象を決める大きな要因となります。「親切で心温まるおもてなしを受け、とても楽しい滞在だった」と感じてもらえれば、日本全体のイメージアップにつながります。

外国人のお客さまだからといって、基本的には日本人客に対する「おもてなし」と変わりはありません。重要なことは、「お客様に喜んでいただけるおもてなしを提供する」ことです。

来店した外国の方々に対し、接客を通じて『あなたのまち・あなたのお店』の素晴らしさを発信していきましょう。

ぜひ、「笑顔で心と記憶に残る接客を」を胸に、外国人接客に臨んでいただければ幸いです。



外国人 接客の ポイント

外国人客への接客のポイントは、第一に外国人客も分けへだてしないで歓迎をする姿勢です。笑顔で明るい挨拶と、積極的なコミュニケーション姿勢でお客様を迎えましょう。

また、外国人客は言葉や文化、風習や宗教が異なることを頭に入れて、気配り・配慮のあるサービス・接客をすることも重要です。

明るく元気に、相手の立場に配慮して、最高のサービスで迎えましょう。



POINT-1 笑顔での挨拶

欧米人であれば「ハロー」、中国人とわかれば「ニンハオ」というように、ごく簡単な挨拶でよいので、笑顔で挨拶しましょう。そうすれば、外国人のお客様は、「自分は歓迎されているんだ」と感じます。

“挨拶”は歓迎の気持ちを表します。笑顔での挨拶を徹底しましょう。

POINT-2 おもてなしの心

「おもてなし」は、日本ならではの文化です。しかし、外国人に対しては言葉や文化の違いから気後れしてしまい、思うようなおもてなしができないこともあるかもしれません。

お客様に「感謝と敬意を込めてまごころでもてなす」という日本ならではの「おもてなし」は、他の国では体験できない感動を与えます。

細やかな心遣い・声掛けなど、英語での表現がわからなければ、日本語でも構いません。外国人のお客様にも、そのお店ならではのお客様へのおもてなしやサービスを忘れずに実践していきましょう。

POINT-3 積極的なコミュニケーション姿勢

訪日外国人アンケートで満足したことの一つに、「接客態度が良い。言葉が通じなかったが、一生懸命説明してくれた」という意見があげられています。このように言葉が直接通じなくとも、コミュニケーションを取るとする姿勢で満足してくださるお客様も多くいらっしゃいます。

この接客マニュアルにない言葉でも、知っている単語の組み合わせやジェスチャー、筆談等を駆使して、積極的なコミュニケーションを図っていきましょう。



POINT-4 外国語表記や写真の掲載

訪日外国人アンケートでの不満点の一つとして、「お店での英語の情報が不足している」という意見があげられています。商品やメニューから1つを選ぶにも、日本語表記しかなければ、外国人のお客様は不安に思うものです。

小売店の場合はPOP、飲食店の場合はメニューブックにできるだけ外国語（英語だけでも）の表記を追加しましょう。飲食店ではメニューの写真を掲載するのも有効です。

外国人のお客様の不安を少しでも取り除いてあげるという視点で取り組みましょう。

POINT-5 マナーの違いを認識する

外国人客の中には、文化、習慣、価値観の違いから、レジの列への割り込みや陳列商品のパッケージの開封、飲食店への飲食物の持ち込みなど、知らぬ間に日本のマナーから外れてしまうこともあります。

守ってほしいマナーやエチケットについては、外国語表記やピクトグラム等で注意書きを壁に貼るなど、できるだけ理解してもらえるよう工夫しましょう。