

<北海道>

一般社団法人美瑛町観光協会

「美瑛の丘」は、幾重にも折り重なる丘陵の風景が特徴的である。近年、青い池に関する問い合わせが激増し、英語で「青池以外の見どころは？」と聞かれ、「美瑛の丘」を紹介する時、ただ「hills」と言うか、「wavy」、「piled」、「heap」等でもうまく表現できず、実際の画像等で案内していたが、『Lonely Planet』から引用した「rolling hills」を使い始めると、丘陵のイメージが通じることが多くなった。

北海道外国人観光案内所（新千歳空港）

イギリスのお客様から“Where is a chemist?”との質問を受けたが、「chemist」は普段使わない単語だったため、最初はピンと来なかった。話を聞いてみると、頭が痛いので薬が欲しいとのこと。近くの薬局を案内し、ケースクローズした。あとで調べてみると、イギリスで「chemist」を日常的に使用するらしい。日本では基本的にアメリカ英語を教わり、イギリス英語は耳馴染みが少ないことから、反応が遅れてしまった。ちなみにアメリカでは「pharmacy」や「drug store」を常用する。この他にも、イギリス英語とアメリカ英語の違いについては次のような単語もある。バスはアメリカ英語だと「bus」、イギリス英語だと「coach」（＝長距離バス）、ガソリンはアメリカ英語では「gas」、イギリス英語では「petrol」が使われる。また、英語の言い回しとは少し違うが、韓国ではSIMカードのことを「USIM chip(ユースムチップ）」と言ったり、タイでは宅急便のことを「black cat」（日本の大手運輸会社ロゴマークから派生した言葉）と言ったりもする。

江差町観光情報総合案内所

お土産をクレジットカードでお買い上げ時の欧米圏の女性に対して、レジのヘルプに入った時のこと。クレジットカードの支払方法を「1回にしますか、分割にしますか？」を、英語で“Once or Devide?”と問いかけた。すると、「devide」が通じなかった。そもそも分割払いの概念が無いようで、「分割払いの意味は何？」と逆に質問されてしまった。結局、意味は通じないまま、何とか1回払いにしてもらったが、もう少し分かりやすい問いかけができたかもしれない。

<東北>

弘前市観光案内所

- 「tent、stall、tarp」:弘前さくらまつり期間中に、JR弘前駅前に運動会で使用するような白いテントを設置し、手荷物預かり及びレンタサイクルの貸出しを行っている。弘前駅構内のコインロッカーはすぐ満杯になるため、手荷物預かりを案内することも多い。その際、「外にある白いテントで手荷物預かりを行っている」と説明するが、「white tent」では通じないことも多く、状況によって「tent」、「stall(屋台もしくは屋台の形状を指す)」、「tarp(タープテント)」で説明するが、それでも伝わらない場合は外に出て実物を一緒に見てもらう。日本語では全て「テント」で通じるが、複数の単語が存在する場合は単語を並べて理解してもらうことがある。
- “Can you see the queue?” (人が並んでいる列が見えますか?):JR弘前駅前にある複数のバス停のうち、市内を循環する100円バスのバス停は番号がなく、場所を示す説明だけでは混乱を招いてしまうこともあるため、所外に出て場所を示しつつ案内する場面が多い。100円バスは乗車を待つ人が列を成していることが多いため、列を指して「あそこに並ぶといいですよ」と説明する際「line」では理解いただけなかった時、「queue(キュー、イギリス英語:列)」を使用してみると通じることもあった。

青森県観光情報センター

“I personally recommend ○○○”:おすすめの観光地や飲食店等を聞かれることが多い。有名どころも当然お伝えするが、個人的なおすすめをお知らせする方が喜ばれる場合が多い。

下北観光案内所

英語で説明する際、日本独特の宗教観や歴史的背景があり、直訳が難しい場合がある。その代表的な例として、日本の祭りがある。夏祭りの時期には案内所内に地元の田名部まつりや、みこしのポスターを貼るため、それについてよく質問される。お祭りの山車は「parade float」や「festival float」と表現するが、祭りが神事であるため「Shinto ritual」であることを説明している。神輿は、「portable shrine」で伝わったケースがある。

いわて・盛岡広域観光センター

- “Where are you from originally?”:お客様によっては日本の在住歴が長く、外国人扱いされることを好まない方も多い。相手の出身国を訪ねる時に、「originally」を付け加えると良い。
- “Here is a big gift for you!”:東北エリアで展開したアンケートのお礼の小さなメモ帳をお渡しする時、「big」という語を強調しながらユーモアを交えて渡すと、ジョーク好きの外国籍の来訪者はとても喜んでくださった。
- 「ogre(鬼)」:英語パンフレットで、伝説に登場する鬼を「demon」と訳していることが多いが、日本の鬼に近いイメージは「ogre」。鬼の説明をする際、この言葉を用いたほうが理解してもらいやすい。

花巻観光協会 / 花巻観光案内所 / 花巻観光センター / 道の駅 石鳥谷

「訪日客へのおもてなし」の観点から、聞かれたことが分からない場合は、“I don't know.”(素っ気ない言い方になる)と言わないように、スタッフに伝えている。

仙台多文化共生センター

- 誰もが観光地を訪れる前にネットで様々な情報が得られる時代、案内所のおすすめのみに依存することを防ぎ、主体性をもって旅行を楽しんでもらうため、「初めて仙台に来ました。何をしたらよいですか?」というノープランで来た旅行者に対しては、“It depends on what kind of things you would want to do.”(あなたがどんなことをしたいかによります)の表現を使うようにしている。これによって本人や同行者の希望(I want to~)を色々な角度から引き出し、共に考え、それに適う観光地やアクティビティに結び付けることができる。
- 上記のように、(プランを)考えている時間もないような旅行者にも気持ち良く旅行してもらうため、その方のことを自分のことのように大切に考えているという意味を込めて、“If I were you, I would~because—.”(私があなただったら~をしたいと思います、なぜなら—)の表現を使うことにしている。

【国際会議参加者によくある例】

Q:“I have only several hours for sightseeing in Sendai. Where should I go first?”(仙台の観光に4~5時間しかありません。まず、どこへいったらいいですか?)

A:“If I were you, I would ride on a sightseeing bus called Loople Sendai because it covers various must-see spots in the city and will save you a lot of time.”(私があなただったら、るーぷる仙台という観光バスに乗ります。仙台市内の有名な観光スポットをカバーしていて、時間の節約になるからです。)

<関東>

道の駅 日光観光情報館

- “What can I do for you today? ”:英語がうまく話せなくても、「この人は私の言いたい事が伝わる」と安心

感を持ってもらいやすい。

- “Have you tried ○○○ already? ”: ○○○で地域の食べ物などの情報を提供すると、地元気分を楽しんでいただくきっかけづくりになりやすい。

奥日光インフォメーションセンター

- 当案内所では登山やハイキングの案内も多く、訪日客の中には危険な季節や天候でも行きたがるお客様がおり、「駄目」とは言えないので「安全第一ですよ。自己責任で」と注意喚起を促す意味で“Safety first. For your own risk.”と案内している。
- 強風や霧など、天候によって遊覧船やロープウェイが運休になることが多々あり、「何時なら大丈夫か?」、「1日中駄目なのか?」と質問されることがある。天気予報を見て予測は伝えるが、“Gods handle the weather.”と言うと納得して下さる場合がある。

みなかみ町観光協会

「どうしてみなかみ町を選んでくれましたか?」と聞きたい時の表現として、“What brings you to Minakami?”と尋ねると良いとのアドバイスを受け、実際に聞いてみるとすんなり答えてくれた。「何があなたをここへ連れてきたのですか?」はいかにも英語らしい表現で、日本語的な考え方ではないと感じたのを覚えている。

川越市川越駅観光案内所

- ・(乗り降り自由の)バスチケットをおすすめする際:“It's worth buying…the hop-on and off bus.”
- ・車いすなどのお客様へ:“How may I best assist you?”→「best」を入れることで表現が柔らかくなる。

NEXCO 東日本 高坂サービスエリア 下り線インフォメーション

高速道路は上り線、下り線があるが、英語には上り下りはないらしく、「bound for 東京」、「bound for 新潟」などの言い回しをしている。

成田国際空港株式会社 ツーリストインフォメーションセンター

(第1 / 第2 旅客ターミナルビル)

- 「that」「there」と言いたくても「this」「here」を使う。日本語の「これ」「ここ」はほんの少し離れるとすぐ「それ」「あそこ」になる。このため日本人はすぐ近くでも自分達から離れていれば「that」や「there」を使う。しかし、アメリカ、ヨーロッパ、中国本土などの方々に「that」や「there」を使ってしまうと、ずっと離れた場所のことを指していると思われる事がある。
- なんといっても母国語で話すのが一番である。よく聞かれたり、通じにくかったりする事はその国の言葉で言えるように、数カ国語で(スタッフ同士で教えあって)覚えている。
- 国や母国語によって独特の言い方をする場合があるので、国籍によって言い方を変えると通じやすい。例えば、韓国のお客様は搭乗手続きの事を「Ticketing」と言う。スペイン語圏のお客様は地図を「Plan」と言う(スペイン語で地図がプラノのため)。インド、シンガポールのお客様に「時刻表」と言うときは「timing」が伝わる。ドイツのお客様にATMと言うときは「bank automat」が伝わる(ドイツ語女性名詞)。
- Tokyo Subway Pass(東京メトロと都営地下鉄が使えるパス)を全ての電車に使える完璧なパスだと期待しているお客様が多く、“You can go anywhere with this pass, right?”と尋ねられることがよくある。当案内所のお客様は皆、長いフライトの後で疲れており、細かい説明をしても頭に入らない。疲れ気味のお客様に長めの説明をしなければいけない場合には、まずこのように言う。 “My answer to you is … Yes and No.”

こう言うと、あまり長い説明を聞きたくない人は、「Oh…」とため息をつくし、ちゃんと説明して欲しい人は身を乗り出して聞いてくれる。YES と NO があるということをもまず伝えておくことで、次の説明が頭に入りやすくなる。そして疲れている方には、お客様が情報を処理しやすいよう下記のように伝える。

“Yes, this is a very good pass. You can go almost everywhere without buying tickets each time. But not everywhere because there are also other trains in Tokyo which this pass does not cover. So, may I ask where you were planning to visit in Tokyo?”そしてお客様の旅程にあった必要な部分の、必要なカードだけをお勧めする。

- IC カードの説明をする時はその国の IC カードの名前を出すとうわかりやすい。例えば、「Oyster Card」(ロンドン)、「Octopus Card」(広東語で「八達通パッダアトン」香港)、「悠遊卡」(ヨウヨウカ 台湾)、「公交卡」(コンジャオカ 上海)など。使い放題(1日乗車券)のカードと区別するため、「top up card」、「IC rechargeable card」などと説明。

酒々井プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

当施設では訪日客を対象に、お得に買い物ができるクーポンブックを差し上げている。成田空港や東京駅からの直行バスで来場するお客様が多いため、施設のバス停には“Exclusive offer for tourists from overseas. You can get a coupon. Show your passport at the Information center.”との案内を大きく掲示している。バスを降りて直ぐ目に付く場所に案内を掲示しているが、バスクーポンと勘違いされてしまうことがあるため、インフォメーションでクーポンを差し上げる際に、口頭で“This is a discount coupon for shopping, not for a bus.”と案内するとすぐに理解していただける。

かしわインフォメーションセンター

柏駅周辺のソウルフード(郷土料理)は「お好み焼」と「ホワイト餃子」。オススメする際の表現として、お好み焼きたい焼きたら、”okonomiyaki (sort of Japanese pancake with cabbage) flavored fish-shaped cake”(魚の形をしたお好み焼き味のケーキ)。ホワイト餃子は、”fried dumplings with a thick skin that is almost like bread”(まるでパンのような皮の揚げ餃子)と伝えている。その他、みたらし団子は”round Japanese rice cakes covered with sweet soy sauce on a stick”(甘醤油のたれがかかった棒に刺さった丸い餅)。

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

来訪するお客様がよく使う「available」は、我々も日常的に便利な単語として使うことが多い。「available」には「利用できる」、「手に入る」、「使える」、「空いている」など様々な意味があるため、具体的に以下、例示する。

- ・ Are you available? (手が空いていますか?)
- ・ Do you have any rooms available tonight? (今夜、空き室はありますか?)
- ・ The tickets of Kabuki Play are available online. (歌舞伎のチケットはオンラインで購入できます)
- ・ I'm afraid the Tokyo Map is not available at the moment. (申し訳ありませんが、東京の地図は現在在庫がありません)
- ・ The information is available to members only. (この情報は会員のみが利用可能です)
- ・ When would you be available for the next meeting? (次のミーティングはいつがご都合よろしいですか?)

東武ツーリストインフォメーションセンター浅草

欧米圏のお客様が忘れ物を探すため、予約した特急電車に乗れない可能性が高いと判断し来所。特急券をキャンセルしたいとのこと。「不乗証明書」が必要だったので、お客様に“Please ask the station staff to give you a

certificate for passenger who do not board on the train.”と案内した。逆にお客様から“Do you mean it is like a non-ride proof?”と聞き返された。その経験から、「不乗証明書」は「Non-ride proof」と言ったほうが分かりやすく短いと学んだ。

JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

電車を利用することがない国の方々は、複数のきっぷを渡されると混乱されることがある。下記のようにきっぷの種類を説明すると、理解していただけることが多い。

“To take the Shinkansen, you need to pay for 'basic fare' and 'express fare' with reserved seats or non-reserved seats. You just need to pay for basic fare when you take local trains, but you need to pay express fare in addition to basic fare, when you take the Shinkansen or limited express trains.”

大田区観光情報センター

最近「izakaya」で分かる外国籍の旅行者も多いが、ご存知ない方々に紹介する際、“Izakaya is a Japanese style pub where you can order a variety of small dishes.”(居酒屋は日本式パブで、色々な小皿料理を頼めます)などと説明すると興味を持っていただける。

新横浜駅観光案内所

- 「Shin-kan-sen」:当案内所では場所柄、新幹線を使った移動を提案することが多いが、外国籍の方にも新幹線の名称は「Shin-kan-sen」ですっかり定着していて、「Bullet Train」や「Super Express」より通じやすい。
- “all you can eat”、“all you can drink”:レストランや居酒屋等をお勧めする場合、「Free Food & Drink」や「Drink bar」等の表記があるが、外国籍の方にとっては不思議に映るようである。「buffet」の表現より“all you can~”の方が、一般的な「食べ放題 飲み放題」のイメージに近いようである。
- “1 floor up/down”:新横浜駅の駅ビルは階層が分かりにくい構造となっており、さらに英国圏と米国圏では階層の名称が異なるため、スタッフは「〇階」と表現せず、“1 floor up/down”等と具体的に表現している。

横須賀観光インフォメーション スカナビ i

【食事関連】“Which wine will go well with my dish?”(料理に合うワインを尋ねる)、“Could we have a table with window?”(窓際の席はありますか?)、“I don't think this is what I ordered.”(注文の品でない)、“Can I have a refill? The food was excellent, likewise the wine.”(ワイン同様、料理は素晴らしかった、もう一杯お替りをお願いします。)、 “Could you check with the kitchen?”(注文の料理が来ない場合)

【病気関連】“sharp pain”(鋭い痛み)、“dull pain”(鈍い痛み)、“I have bad diarrhes.”(ひどい下痢)、“I vomited.”(もどす)

【乗り換え案内】“Take this train bound for Shinagawa and get off at Omotesando station. At Omotesando station, transfer to the Ginza line.”(品川行きに乗り、表参道で降り、銀座線に乗り換える場合)

【実践的英語表現】“long time no see”(しばらくぶり)、“the high rise condominium on the right hand side”(右手にあるタワーマンション)、“Jaywalk is prohibited on this street.”(横断違反)、“Please do me a favor.”(お願いがあります)、“Cellular (mobile) phone is prohibited here.”(携帯電話禁止)、“My grandfather passed away last week.”(身近な人が亡くなった時)

<北陸信越>

NEXCO 東日本 越後川口サービスエリア 下り線インフォメーション

困り事や相談などお知らせいただく際によく使うフレーズとして、“Let me know if ...” (もし...でしたらお知らせください) を使う。例えば、“Let me know if you need anything.”(もし何か必要なことがありましたらお知らせください)、“Let me know if you have any question.”(もしご質問がありましたらお知らせください)

黒部峡谷鉄道案内所

外国籍のお客様に対応する際、“I am afraid...”、“Possibly...”、“Are you sure that...”といった表現が存在するが、こちらの意見がきちんと伝わっているか確かめる場面が多い。その場合に、“You had better...”、“Is everything clear?”、“Does it make sense?”といった少しストレートな表現をよく使う。いずれも簡単なフレーズで、様々な場面で応用できるのでおすすめ。加えて、何かこちらの不手際でお客様に迷惑をかけてしまった場合、“I apologize for the inconvenience”、“I am sorry for causing you all that trouble”といった謝罪フレーズもすぐ言えるようにしておきたい。最後に、お客様がお出かけになる際は“Have a nice trip!”の一言を添えて、明るく送り出すよう心掛けたい。

松本市観光案内所

時刻の案内をするとき、例えば「13」や「30」のように発音が似ているものは勘違いしやすいので必ず紙に書くようにしている。また、英語圏ではない外国籍の方で時々「hot spring」より「onsen」の方が通じることがあるので、お客様によって単語をいくつか言い換えて柔軟な対応をするように心がけている。

軽井沢観光会館

“500 yen for one way and 900 yen for a round trip”: 「片道いくらで、往復いくら」という言い回しは、毎日のように使っていたが、皆理解される。

<中部>

飛騨高山観光案内所

- 数年前に閉館した観光施設などについて尋ねられた際に、日本語の「閉まっている」の感覚で「close」と伝えると、今だけ閉まっていると勘違いされることが多く、「close down」と伝えると、閉館したということがすぐ伝わった。
- イベントやお祭が開催される時に「held」という単語を使っていたが、ネイティブの方が“the festival is on”と話しており、こちらの方が簡単で伝わりやすいことが分かったので、それ以降このフレーズを利用している。

一般社団法人 下田市観光協会

- “If you usually walk a lot, it's not too far to walk to Perry Road.”(普段よく歩いているなら、ペリーロードまで歩いてもそう遠くはありません。): 地元の感覚では普段歩いていくことを考えない距離でも、旅行者にとっては、楽しんで歩きながら行きたいくらいの距離であったりする。
- “Is there any Japanese food you do not like ?” (何かお好きでない日本の食べ物はありませんか?): 最近では日本食が食べられない、刺身が食べられない、という外国籍の方はあまり見かけなくなりましたが、刺身や焼魚、鰻などの中に小骨が残っていることを身震いするほど嫌う例もある。また漬物が嫌い、納豆が嫌い、刺身の中でもイカだけは食べられないなど苦手な料理は誰でも大概ある。
- “Are you allergic to any food ?” (食べ物のアレルギーはありませんか?): アレルギーは重い症状を起こした

り、時には命の危険に関わる事もある。欧米ではアレルギーを引き起こす食品の種類がますます増えていて、料理の具材でなく、出汁や下味に使われる材料だったりすることもあるので注意が必要。

- “If you are returning the bike tomorrow, please leave 3,000 yen for 1 night’s rent until 9:00 a.m. tomorrow as a deposit.”(もし自転車の返却が明日になるなら、明朝9時までの1泊分のレンタル料3,000円を、保証料としてお預かりします):自転車で観光する外国籍の方は多い。単に名所旧跡や街中ライドに限らず、海辺まで行って一日ゆっくり過ごしたい、という人もいる。宿泊先が離れている場合は、多少料金が増しても借りたまま、翌日帰る間際まで乗っていたいという人もいる。

静岡市総合観光案内所

- 「交通系 IC カードにチャージする」の単語は「recharge」、「refill」、「top up」等を使っている。普段日本語で使っている「チャージする」の意味は「charge」ではなく、ネイティブの来訪者に伝わらなかった経験があり、その後注意するようになった。
- 徳川家康公の将軍「Shogun」が通じない時「General」を使ったが、「Top military governor」、「Leader of Japan」を使用しても良さそうだと言った外国籍の来訪者対応を通して感じている。

富士山御殿場・はこね観光案内所

夏になると富士登山をする訪日旅行者でにぎわう御殿場市。様々な国籍の方が富士登山に挑戦するため、アクセスや登山方法をわかりやすく説明することが求められる。特に言い回しで注意しているのが登山をスタートする場所である「五合目」。公式の英語表記では「Mt.Fuji 5th Station」となっているが、そもそも「5th Station」の意味を誤解してしまう訪日旅行者も少なくない。そのため「登山を開始する場所」の意味で、「starting point of climbing」と言ったり、「山の中腹」の意味で「half point」と言うと理解されるケースが多い。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- 初歩的なことと思うが、「can(could)」と「can't(couldn't)」が意外に聞き間違えられる。例えば、「地下鉄で目的地まで行けます。」と「地下鉄で目的地まで行けません。」では、内容が180度違うので、その箇所は大きめの声でゆっくり、はっきりと発話するように心がけている。
- “You have another option.”(他に選択肢があります):例えば、JRでも地下鉄でも名鉄(名古屋鉄道)でも行ける熱田神宮などは、外国籍のお客様がJR RAIL PASSをお持ちか、地下鉄の一日乗車券をお持ちか、いずれもお持ちでないかによって、目的地は同じでも提案できるルートが変わってくる。その際役に立つフレーズ。「オプション」は日本語では『追加する物(事)』の意味で使うことが多いが、英語では「選択」という意味で使うことが多い。

名古屋市金山観光案内所

何かをお勧めする時は「recommend」を使い、助言や忠告を表す「had better(～した方がよい)」を使用しないようにしている。

伊勢市観光案内所 (宇治山田駅観光案内所)

外宮と内宮は「Inner Shrine」、「Outer Shrine」、夫婦岩はほとんどの方が「Wedded rocks」と言う。

松阪駅観光情報センター

お客様との会話の中で、「食べ放題」ということを伝える際、咄嗟に“free food, free drink”と言ってしまった。

中々伝わりにくく、調べたところ、“All you can eat”と伝えたらよいと分かった。

以上