＜関西＞

石山駅観光案内所

外国籍観光客に食事の案内をする際、つい日本語の「○○を食べられますか？」を英語に直訳して、”Can you eat ○○?”と聞いてしまいがちだが、下記のような英語表現の方が相手に尋ねる時に丁寧。

・Do you like ○○?
・Would you like to eat ○○?
・Have you ever eaten ○○?
・Have you ever had ○○ before?

彦根市観光案内所

■”You can’t miss it.” :彦根城への行き方を説明してから一言。
■”It is safer to walk in hiking shoes.” ”Please go down the mountain by four o’clock.” :外国籍の方は軽装で行かれることがあるため、佐和山城跡に行くお客様に一声掛ける場合。
■”Some shops are regularly closed on Wednesday.” :商店街の案内で(水曜定休が何軒かあるため)。
■”Some shops are temporarily closed to prevent the spread of infection.” :春に書いた掲示物の文言。

名神高速道路 大津サービスエリア 上り線 / 下り線インフォメーション

関西圏の高速道路地図を渡す際に、「KANSAI AREA」と伝えてもお分かり頂けず、「WEST JAPAN」と伝えると直ぐに分かって頂けるので、「WEST JAPAN」、「EAST JAPAN」の言い回しで伝えている。

京都総合観光案内所

京都のバスはほとんどが『後ろ乗り、料金後払い』方式だが、市バス 100 系統と 102 系統の 2 系統のみが、『前乗り、料金先払い』となっている。これらは観光用の系統で、外国籍の方の利用が多い。乗車方法について長い表現で説明していたが、市バスのバス停に”Use the front door and pay on entry.”という表現の記載があり、これを活用することでスムーズな案内につながっている。”on entry”を”on board”と言うこともある。一方、『後ろ乗り、料金後払い』の “Use the rear door and pay at off board.”の表現では、”off board”は株式非上場という意味になり、意味が通じなかったことがある。そのため降車するは”getting off”という表現を使用している。また、8 月の「五山の送り火」ついて、外国籍の方から”Gozan no Okuribi festival”と数多く聞かれる。送り火はお祭り(festival)ではなく、お盆の精霊を送る伝統行事(ceremony)であり、何故”ceremony”であるかを説明している。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

京都の観光地がたくさんありすぎてまわりきれず、大変残念がっているお客様にひと言。”Please don't be disappointed. You just have reasons to come back!” : ”京都は寺社仏閣の街なので、今回の旅で見切れなかった場所は、次回戻って来られた時も必ずあります。どうぞ残念がらずに、私は戻ってくる理由を作ったと思って下さい”と伝えると、お客様は笑顔になる。

宮津市観光交流センター

レンタサイクルの会話でよく使うのは、”You can park the bike wherever you want, as long as you lock the bike”, ”This bike is covered by bike insurance.”

京都駅ビルインフォメーション

コロナ禍において、店舗そのものの退店や廃業が増え、お客様にそのことを伝える際に close (because of COVID-19～)の単語を使用することが多かったが、close だと「じゃあ明日だったら開いてますか？」と当日の事だけと捉えられる場合もある。”out of business”(廃業、退店する)との表現を英語学習で知り、こちらの言い回しが状況的に使いやすいのでは、と思った。

M's KYOTO INFORMATION CENTER

”Let me ～”を使って、自分の行動を示したり、案内の際に重要ポイントを強調したりする。”Let me check a little.” (少し調べさせてください)、”Let me remind you that you show this ticket.” (このチケットを忘れずに提示してください)など。

ぐるなび情報ラウンジ

飲食店をお探しの外国籍の方に、「食べ放題」のお店を案内する際、buffet では立食やセルフの意味がうまく伝わらないため、”All you can eat, as much as you want.”など、概要も併せて説明するとうまく伝わった。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

当案内所に来訪するお客様全てが、購入目的又は質問目的ではなく、ちょっと見るだけの方も多い。はじめに”May I help you?”と声を掛けたら、購入目的又は質問目的ではない方はほとんどニコッと笑ってくれる。そんな時に”Please take your time.”と言うと、お客様も緊張せずにちょっとリラックスできると思う。”Please take your time.”は「ごゆっくりしてください」という感じのフレーズである。

姫路市観光案内所

案内所内には、日本語だけではなく、色々な言語のパンフレットを用意しており、来訪者は手に取って、そのまま持って行く方が多い。が、訪日客の中には、こちらがパンフレットを渡しても「紙がもったいない」とか、「次の方に渡してほしい」と言ってお断りされる方もいる。こちらも無理強いしない程度で地図などはあった方が便利ではないか？と思われる場合は、やんわりと”Just in case”と言って渡すと受け取られる。

奈良県猿沢イン

■”May I ask you where you are from? ” (どちらの国から来られたのかお聞きしてもよいですか？):その時の話す雰囲気などにもよるが、国籍を聞く際は、”Where are you from?”と直接的に聞かず、”May I ask you ～”と丁寧に聞くようにしている。記録のために、国籍を伺っていると伝えても、国籍を尋ねることに対し、失礼だと言われたことも一度だけあった。

■”Do you mind～？” (～しても構いませんか？)と聞かれた際は、「大丈夫ですよ」の意で Yes! (はい、嫌ですの意となる)と言いがちだが、”No problem! Please go ahead!” (問題ないですよ。どうぞしてください)や、”No, I don't mind.” (問題ないです)という風に No で返答するよう気を付けている。

■”I'm sorry to interrupt you. / I'm sorry to bother you.” (お話中にすみません / 割り込んですみません)お連れ様などとお話中などに話かける際は、一言付け加えて、話始めるようにしている。

■メールでの問合せの返答時には、直接的な表現にならないように気を付けている。

・”I'm afraid to tell you that～ / I'm sorry to inform you that～” (残念ですが～ / 申し訳ありませんが～)相手の希望に沿えない時などには、より丁寧な表現を使う。

・”Could you kindly～？” (～して頂けますか？)

・”It would be great if you could～ / We would appreciate it if you could～” (～してくださるとありがたいです)

熊野本宮観光協会

“Rain is a gift from the heaven.” :熊野古道を歩く方は雨天を嫌がる。雨だと”Oh, I'm so unlucky!”となりがち。しかし当地のお百姓さんは、昔から雨が降ると作物が実るので嬉しくなり、”神様のおかげ”と感謝する。そういう意味を込めて、”This area, it had been said, ‘Rain is a gift from the heaven’"または" The rain brings farmers the rich harvest. Today, you must be blessed by deities.”と言えば、多くの方はニコッとされる。

＜中国＞

境港市観光案内所

“Can you speak English?” (英語が話せますか？)という出だしで問合せがスタートした際、”No, I do not speak English. But, I can try(笑)”(いいえ、話せません。でもトライできます)、と返すと相手側がゆっくりとした英語で質問をしてくれるので、このパターンをよく使う。

岡山市観光案内所

新幹線に乗るには乗車券と特急券を購入しなければならないが、それを理解してもらうのが日本人でもなかなか難しい。そのため、簡潔に伝えることが一番良いと分かった。例えば、”Please buy two types of tickets to get on the Shinkansen”, ”If you have one (ticket), you only get on a local train.”

広島市観光案内所 (紙屋町地下街(シャレオ))

案内所の横に円形広場があり、そこを中心に道が東西南北分かれており、出口案内がとても難しい。円形広場に沿って歩く途中に、方向感覚が無くなり、「右、左」の案内では日本人の方でも分からなくなり、案内後にわからなくなり、戻って来られる事が度々あった。そこで、案内の方法を変え、先に現在地と目的地を示して案内すると案内時間も短くなり、目的地までの道順を先に伝えるより「分かった！」の声が明るい気がする。出口が半周先の時には、clockwise(時計回り)や counter-clockwise(反時計回り)などを使うと、途中で目的地手前の道にそれる事無く、出口に辿りつく確率が高くなったような気がする。

SUMIYA Spa&Hotel

■広島の伝統芸能である神楽は、”Theatrical performance”と言ったり、”Sacred music and dance performed by Hiroshima’s local grops”と説明したりしている。

■お好み焼きは”Japanese Pizza”と言うとイメージしてもらいやすい。広島風お好み焼きを詳しく説明する時は”A savory pancake with Chinese noodle”と言ったりしている。

新山口駅北口観光案内所

よく外国籍の来所者に”What do you recommend for sightseeing?”と聞かれるが、この質問の答えは一番難しい。なぜなら公平に各地の案内を行う必要があり、また季節や時間帯によってお勧めスポットが変わる、何よりスタッフ個人の好みによってお勧めが異なることがあるからである。その時、”Well, it depends～”とクッション言葉を入れ、逆に”Where do you feel like going today?”、”Is it the first time you've come to Yamaguchi?”、”Where are you planning to go to？”、”What kind of place do you want to go to?”など、来訪者の様々なニーズを聞き出せたら、ベストアンサーに一歩近づくことができると思われる。

山陽自動車道 下松サービスエリア 下り線インフォメーション

“Have a good one!”はお客様のお見送りの時に使えるフレーズ。

＜四国＞

松山空港総合案内所

お遍路は”Shikoku Pilgrimage”と表現する。四国は 88 ヵ寺を巡るお遍路が有名で、松山にも 8 ヵ寺ある。外国籍の来訪者に説明する際、Ohenro では伝わらない時は”Shikoku Pilgrimage”と言うと分かって頂けた。

松山観光港ターミナル観光案内所

以前、とある中東圏の訪日客を対応したスタッフが”Can you speak English?”と質問した。その時に一瞬、その来訪者が顔を歪めたことがあった。英語を話す人にとっては当たり前のことであるが、我々が注意して周囲のスタッフに伝えていることがある。それは、英語での会話が可能かどうかを尋ねる際に、”Do you speak English? Sir (Miss)”(あなたは英語を話しますか？)と聞くように促している。一見簡単で、且つ当たり前のフレーズだが、日本人を含む英語をネイティブとしない方々は、しばしば”Can you speak English?”と口にする。それはどういうことか。直訳すると「あなたは英語を話せますか？」となり、文面だけで見ると失礼には見えないだろう。しかし、「あなたにはそれができるのか？」というニュアンスになることを忘れてはいけない。私たちは文法で英語を学んできた。特に「～できる」というフレーズの「Can」は早い段階から習得し、馴染みがある。そのため、「～できる」と表現する時に、とても使いやすいと感じるだろう。決して失礼に見える文面でもない。しかし、多様性を認める外国では、「あなたは～できるのか？」と聞くよりも「あなたは～しますか？」と聞くほうが自然な会話の流れなのだ。

高知県” i ”案内所

土佐料理の中で一番の名物である鰹のタタキを英語で説明をする際、”seared bonito”よりも、”It's a (raw) bonito sashimi, lightly grilled on the outside.”の方がネイティブではない外国籍観光客に伝わりやすかった。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

旅行先に高知を選んだ理由を聞くとき”Why did you come here?”では、やや失礼な言い方の様なので、”What brings you here?”と聞くようにする。特に”Why～”で不機嫌になられたという例はないが、気をつけていきたい。また、アメリカ英語、イギリス英語の違いについても伝わる様に言葉を選んでいきたい。

＜九州・沖縄＞

福岡空港国際総合案内所 (国際線ターミナルビル)

- 国際線ターミナルから博多駅へのアクセス:頻度の高い問合せだが、地下鉄が国内線からしか出ていないため、わかりにくいが、次のように案内している。
  “There are 3 ways to go to Hakata station. 1)You can take the bus or 2)taxi from here to Hakata station directly, or 3)You can take the subway, but it’s from the domestic terminal, so you need to take the free shuttle bus from here to the domestic terminal first.”
- TAX REFUND をしたいという問合せ:福岡空港にて TAX REFUND を受けられると思っているお客様が多いため説明が必要。例えば、
  Q:Where is the tax refund?
  A:Unfortunately, We don’t have a tax refund counter here at the Fukuoka Airport. You can get tax

refund only at the store you purchased the product.

■「地下鉄」の言い方:国籍によっては”subway”という英語が通じにくいこともあるため、言い分けている。
・香港:MTR(Mass Transit Railway)
・台湾、シンガポールなど:MRT(Mass Rapid Transit)

福岡市観光案内所（博多駅総合案内所）

■韓国の来訪者に列車や地下鉄の乗り場を伝える時は track ではなく platform が伝わりやすかった。

■欧州の来訪者は 1 階を”ground floor”、2 階を”first floor”と言うため、案内時に今いる場所(1 階コンコース)を確認されることが多かった。オーストラリアやマカオ、香港の方もこのように質問されることが多かったため、知識として把握していると理解しやすかった。

福岡空港グローバルカウンター

■日本語では、交通系 IC カードに入金する事を「チャージする」と言うが、そのまま”charge”と言っても伝わらない。英語では”top up”を使うが、イギリス英語だという説もあり”add”や”put some money on your IC card”なども知っていると便利。

■「バウチャーを交換する」という意味で”activate”という動詞をネイティブの方が使っているのを耳にする。「交換する＝exchange」だと間違いではないが、ネイティブだとこういう表現になる事も知っていればスムーズに対応が出来る。

大分市観光案内所

これまで案内する際に特別不便を感じることはなかったが、英語の言い回しという面では、イギリス英語とアメリカ英語との違いにより困惑したことがあった。イギリスからの来訪者に「JAPAN RAIL PASS の引換えはどこでできるか」と質問された際に、引換場所の JR の旅行窓口には列ができていて、並ぶ必要があったため”Please wait in line of the JR travel counter.”と並ぶ場所を指しながら伝えたが”queue?”と何度も聞かれた。その単語を調べたところ、「列(名詞)・列に並ぶ(動詞)」という意味で、イギリスでは一般的にこの単語を使用しているということだった。それ以降も英国の方からの同じ質問を多頂いたがいたが”line”を”queue”に変え返答するとスムーズに案内できた。また別のイギリスの訪日客のケースでは、2 階エレベーター付近のお店に案内する際に”The shop is near the elevator on the second floor.”と伝えたが、何度も聞き返され、意味が分からないようだった。出身国を伺ったところイギリスからということで、”elevator”を”lift”に、そして”second floor”を”first floor”というイギリス英語に変えて伝えたところ、無事理解して頂けた。

以上