＜北海道＞

支笏湖観光案内所 (支笏湖ビジターセンター)

日本人にも言えることではあるが、雪がない国や地域からいらした方々が靴に滑り止めを付けていることがある。館内では床に傷つけることがあるので付けないでほしい旨説明し、外していただいている。ネガティブな表現ではなく館内に見えやすく掲示をしたり、丁寧に説明をするようにしている。

北海道さっぽろ観光案内所

■英語の場合は注意をすることをいかにポジティブに伝えるかなどは考えず、列に並んでほしいなど、伝えたい事をまず伝える。それでも伝わらない場合や、「なぜ？」と聞かれた場合に状況や理由を説明する。日本語の順番通りの伝え方は一番伝えたい事が最後に来るので、結局何の話なのか分かってもらえなくなる。

■中国では日本での「えっ？」とか「何？」が「アッ？」という表現になる。知らないで聞いていると少し嫌な気持ちになるかもしれない。

■自分の話す外国語が 100%ではないので、簡単な単語を用いて乗り切っており、これから工夫できる余裕をもてるようにしていきたい。

■何語でも関係なく、イライラせず話せば OK。マナーにやかましくならない。日本のマナーは世界と異なるところがあるから知らないだけであることを日本人は知るべき。マナーだ、ルールだの一点張りはよろしくない。

■相手が嫌な気持ちにならないように、伝え方やその際の表情を明るくする。例えば、ただ NO と言われるよりはそれはどのような理由でやってはいけないのかを伝える。うまく伝わらなければ違う言葉で言い換える。

千歳アウトレットモール・レラ・トラベルサロン

ネガティブな表現をポジティブにすることといえば、お客様にとって良くない情報を伝えたいときに、言い換える、否定の表現ではなく肯定の表現にする事が必要だ。答えが否定の表現になっていると、イメージがネガティブになってしまう。肯定表現になっているとイメージを反転することが可能だ。なので、お客様の無理なお願いに対して直接断るだけではなく、他の代案も提供する。

【実際に以あったケース】お客様は千歳周辺にある観光地に行きたいが、そこまで行けるバスは 2 時間後の 1 本しかない。お客様は他のバスに先に乗って、観光地に少し近いバス停に行ってから、タクシーで行きたいとの事。そこでタクシーを呼び出せるかどうかと聞かれた。実際にその場所には、タクシー乗り場がなく、バス停も辺鄙なのでタクシーを呼ぶことができるとは限らない。その場所でタクシーを呼べないと大変なことになるので、案内所では勧めない。しかし、お客様に「ダメ」と伝えるとお客様は気を悪くすると思ったので、案内所スタッフは色々な代案を勧めた。「レラ・アウトレットモール内には、このような休憩場所もあります。千歳駅周辺にはカフェもあり、あの店のコーヒーは評判です。駅近くのデパートの中にはゲームセンターもあります」などと、具体的な時間待ちの過ごし方を提案。最後にお客様はそれを聞いて喜んでお帰りになった。

普段からコミュニケーションを円滑にするために、たくさんのトレーニングをする必要がある。例えば、消極的な言葉を積極的な言葉に転換、日頃から元気な言葉を使っているなど。そうすることにより、自分に対しても相手に対しても良いこととなり、仕事にも役立つと思う。

一般社団法人美瑛町観光協会

■マナーチラシの作成と配布(下記は一例)

https://www.biei-hokkaido.jp/wp2/wp-content/uploads/2019/12/Please-follow-the-guidelines1.jpg
https://www.biei-hokkaido.jp/wp2/wp-content/uploads/2022/12/Please-follow-the-guidelines2.jpg

https://www.biei-hokkaido.jp/wp2/wp-content/uploads/2019/02/冬マナー.jpg
①各種看板の設置(一例)
https://www.biei-hokkaido.jp/wp2/wp-content/uploads/2023/02/Kanban.jpg
②パトロールの強化(観光案内、ごみ拾い、設備補強等の他、侵入等マナー違反者の注意、必要時交通整理等)
③ホームページ、SNS 等での情報発信(下記は一例)
https://www.facebook.com/biei.hokkaido/posts/pfbid036aaHwj2R3Dav4W9mWsisw5i3indZzudHXx2pm1kmxxNUZw1zaqDicK6h1aTPJtLhl
④マナー動画の作成 https://www.youtube.com/watch?v=1AkQwCmYOS0&t=15s
⑤バス会社やツアー会社への直接の注意喚起
⑥大使館・領事館等への報告や注意喚起
⑦パトカーによる交通・侵入等に対するパトロール
⑧マスコミ等による情報発信への取材協力
⑨観光 110 番の設置 https://mybiei.jp/kankou-manner110/
⑩他の団体や個人で協力してくれる所との連携
NPO 美瑛町写真映像協会 https://biei-photo.jp/japanese-rule.html
■ポジティブにする取り組み
⇒味方(理解者/理解をし協力してくれる人)を増やすための取り組み
①丘のまち DMO によるガイドツアー:丘を歩くツアーの中で、ガイドは農業についての説明を通して、旅行者の安易な畑への侵入が、安心安全な農業運営にどれほどの脅威となっているか、なぜこれほど畑への侵入に対して神経質に禁止をしているのかを、より多くの人へ理解を広げる、一つの手段としている。この目的のため、このガイドツアーは、通常のガイドツアーより安価で提供を続けている。
②農家さんの思いを直接伝える看板の設置や SNS での発信
「ブラウマンの空庭」プロジェクト https://action.jnto.go.jp/casestudy/3380 （JNTO 地域サイト）

北海道外国籍の方観光案内所(新千歳空港)
ネガティブな表現になりやすいものほど、丁寧に伝えることを心掛けている。ネガティブな表現は素っ気ない態度で伝えると、よりネガティブに伝わってしまうためである。英語の表現としては、わからないことは"I don't know."ではなく、"I'm not sure."という表現を使用し、お客様に伺う際は Could you…?の表現を使用している。また、天候不良等により予約していた交通手段に乗車不可となったお客様には、別の交通手段を案内するが、当初の予定よりは高値になることや乗換えが必要になることもあるため、マイナスな印象を持たせてしまうことがある。そのような場合は、"Fortunately you can take the JR train now."のように、「まだ目的地へたどり着く方法がある！」といったように、笑顔でポジティブな対応をするよう心がけている。

＜東北＞

JR EAST Travel Service Center(青森)
■指定席をとる時に、ご希望の空席がない場合は代案の提示をする。
■指で輪を作る OK サインや、親指を立てる GOOD サインなど、国籍によっては良くない意味を示すジェスチャーは使わないようにしている。

一関観光案内所
外国籍の来訪者がそんなに多くなく、マナーが悪い方に遭遇してないが、もし、路線バスの中で飲食して良いか

ときかれたら、"Unfortunately you are not allowed to do that...but you can bring food and drink on the Geibikei gorge boat."（残念ながらそれはできませんが…猊鼻渓の船内は飲食物の持ち込みは可能です）の様な感じで、英語または中国語で代替案を伝えると思う(ただ、今はまだ、猊鼻渓の方で個人客の飲食物持ち込みに対応してないかもしれない)。

NEXCO 東日本 長者原サービスエリア 上り線インフォメーション
NEXCO 東日本 長者原サービスエリア 下り線インフォメーション
マナーに関する注意喚起について、エリア内の掲示物を確認した。トイレの使用方法の案内は、言語表記だけでなく、絵で表現してあるとわかりやすいと感じた。誰でもわかりやすい案内がもっと増えるといいと思った。

仙台ツーリストインフォメーションデスク
他地域のより詳しい観光情報を訊かれて、その地域の観光案内所を紹介する際は、"They know much better than we do."と一言添えると納得してくれる方が多い。

白河駅観光案内所
観光客が増加していることによる地域活性化の反面、人が多く来ることによるマナーの問題は重要な課題となっている。当案内所でも事務所周辺での問い合わせがあるが、その際は注意喚起の貼り紙を掲示すること、それでも改善が見られない場合はその貼り紙を基に説明するようにしている。そのうえで、なるべく丁寧な表現で物事を伝えることを欠かさないことが重要であると考える。

伊達市観光案内所
お題を拝見し真っ先に思い浮かんだフレーズが、最近目にすることが多くなった「きれいにお使いいただきありがとうございます」である。以前はどちらかと言えば「きれいに使いましょう」のような命令とも受け取れる注意書きが主流だったが、このように命令形よりも感謝の気持ちを先に伝える表現の工夫で、双方が気持ちよく利用できる素敵なフレーズだなと目にする度に感心している。お題からは少しそれてしまうかもしれないが、マナーに関する表現のみならず、職場や家庭など様々なシーンで普段何気なく使う言葉を少し意識して「ポジティブ」に言い換えることで、雰囲気や印象が変わり良いコミュニケーション作りにも役立つ、との記事を目にしたことがある。短いフレーズを少し変えただけで相手の受け取る印象が変わってくると思うので、案内業務の際にも意識して心掛けて参りたい。

＜関東＞

水戸観光案内所
以前、中国からのお客様がジュースやお菓子を食べながら案内所に入って来られた際に、ご遠慮を促すと、「禁止の掲示がない」と言われたり、無視されたこともあった。その後、食べながらお入りになった方に先ず「ご案内しますか？」（Do you need help？）と尋ね、案内をした後「どちらの国の方ですか？」（Excuse me, where are you from？）と聞き、例えば「中国です」と返事があった場合。個人的に旅したことがあったので、「上海に行ったことあるのですよ」（I've been to Shanghai and Suzhou. Shanghai is a wonderful and large city. I enjoyed cuisine. And I bought a beautiful tablecloth in Suzhou.）などと旅のお話をして和んだ後、「ごめんなさい、室内は飲食ができないのです。部屋が狭くて、紙も多いので、すみません」（Excuse me, may I ask you not drink and eat here? Because it’s a small room and we have a lot of brochures.）と伝えてご理解を頂いた経験がある。ストレートに「だめです」と伝えるのではなく、May I ask you…?と伝えるようにしてい

る(水戸観光案内所は狭いのでスタッフ２人とお客様が３人程度で部屋が一杯になってしまう)。

太平記館

海外のお客様の場合、どの国から来たのか聞かれるのを嫌がる方もいると聞いたことがある。そのため、例えばカフェにいらっしゃる海外のお客様にお声がけする場合、「寒くないですか？」など、他の話題で話した後、"May I ask where are you from? "等お聞きするようにしている。国を聞いた後は"Great country!"、"I have always wanted to go there!"等付け加えるようにしている。

川越市川越駅観光案内所

観光地での大きな問題として「食べ歩きゴミの放置」および「道路の横断など交通のマナー」が挙げられる。注意喚起の際は、「景観を保持するために」ご協力をお願いしたり、交通マナーであれば「観光客自身の安全のために」という理由付けをした上でお伝えするとスムーズである。

日本橋案内所

アジアとヨーロッパのさまざまな国籍の人々で構成され、英語を話すインターナショナルスタッフのメンバーと話し合った。そこで、以下のようなマナーやフレーズを考えてみたので紹介する。

■お客様の情報が間違っている際
お客様が間違っていると直接言うのではなく、次のようなフレーズを使うのが良い。
"I don't believe this information is accurate."（この情報は正確ではないと思います）
"It seems this information is not up to date."（この情報は古いかもしれません）
その後、詳細を説明する。

■当社が提供できないサービスを求められた場合
"We would love to help but I'm afraid that we don't provide this service here."
（お役に立ちたいのですが、残念ながらそのサービスを提供することはできません）
可能であれば、代替案などを提示する。

■怒っているお客様が来ている場合
"I understand your frustration. What can I do to help you? "
（お気持お察しします。何かお手伝いできることはありますか？）

■クレームを受ける際に
"I'm sorry you had to experience this. Thank you for bringing this to our attention. We will pass it along to those concerned."
（この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご指摘ありがとうございます。関係者にお伝えします）

■閉店時間が過ぎたということをお伝えしたい
"Thank you for visiting us. I'm afraid it is past our closing time."
（ご来店ありがとうございました。申し訳ございませんが、閉店時間を過ぎてしまいました）

■お客様と話しているときに"Actually"という言葉は使わないように

■「(説明を)分かりましたか？」と言いたいときに"Do you understand?"と言わないようにして、"Is everything clear?"と表現するのが良い。

■お客様が話しているときに割り込むと気分を害する人がいるので、割り込まないようにする。何度も聞いたことがある問題でも、最後までお客様が説明させたほうが良い。

都営交通案内所

■外国籍の方のお客様にお願いする際は、否定形の"Please don't…"ではなく"Can you…?"と言うようにしており、文末には"Thank you"を付け加えるようにしている。

■否定形になってしまうときはクッション言葉を使用するように心がけている。

Plat Tsukiji/ぷらっと築地

築地場外市場では大変にシリアスな問題となっているため、まちぐるみで取り組んでいる。公式サイトや動画でも発信しており、表現には気をつけている。（例: https://youtu.be/sc0UsCAuKlQ ）

としま区民センター インフォメーション

今月のお題について「逆説的」な例をご紹介する。「美味しいラーメン」を求めて来る観光客がいるが、音を出して麺をすすることは欧米ではマナーに反するため、以下のような説明が一般的。

"It’s not bad manners to slurp noodles in Japan." (日本では麺をすすることはマナー違反ではありません)

"In Japan both men and women usually slurp noodles." (日本では男も女も普通麺をすすって食べます)

次のような表現はいかがでしょう。

"Try to slurp noodles and you’ll be treated as a connoisseur of ramen." (麺をすすって食べれば、ラーメン通と思われますよ。やってみて)

"You can cool down the noodles by slurping them with air." (空気と一緒にすすることで麺を冷ますことができます)

"You can savor the soup as well by slurping noodles." (麺をすすればスープも味わうことができます)

桜木町駅観光案内所

マナーに関しては、生活してきたバックグランドが違うので強制しても「なぜ〇〇をやらなければいけないのか」外国籍の方からは理解できないことがある。”Let’s try 〇〇”のように 1 種のイベントに参加しているかのように楽しみながら日本の生活を知ってもらえたら良いのではないか。また、「ローカル」という言葉が好きな外国籍の方も多い。有名な観光地ではなく地元の人がいくようなところが知りたいという方もいる。「ローカルだったらこうする」、「このマナーを知っていたら日本通になれる！」というような伝え方も強制されている感はなく、受け入れられやすいと感じる。

ジャパン コンシェルジュ アット ヨコハマ

よくタイ籍の方から温泉に関する質問を受ける。最近はかなり温泉の入り方も慣れてきた人が多くなったが、以前は初めて温泉に入る人など、まず人前で脱ぐことへの恥ずかしさをどう克服するか、温泉のマナーを教えるのが難しかった。当時のガイドさんから聞いた話だと、ガイドさんが率先して脱いでお手本を見せることで、みんなも真似をして恥ずかしさも忘れて温泉を楽しむことができたと聞いた。文化の違いからくる価値観の違いは説明しても難しいことがあるので、まずはお手本を見せることが一番信頼感や親しみがわく解決法かと思う。

＜北陸信越＞

松代・松之山温泉観光案内所

ピクトグラムを使用したマナーについての掲示物を道の駅館内トイレに掲示している。フリー素材でユーモアがあるものなので不快感無く受入れていただいているのではと思う。

村上駅前観光案内所

■順番を守らない人には「こちらにお並びください」、「こちらに座ってお待ちください」と誘導する。言葉だとネガティブな表現になりそうなものは先に気づいてもらうために文字やイラストにして注意喚起する。

■「ここでは煙草を吸わないでください」→「一番近い喫煙所はあちらです」

■「宿泊は予約が必要です」→「宿泊は予約が必要です。お手伝いしましょうか、今からでも宿泊可能か聞いてみましょうか」

■「写真を撮らないでください」→「写真をお撮りしましょうか？」と記念写真を勧めて移動してもらう。

＜中部＞

新富士駅観光案内所

■外国籍の方のお客様に、こうしてください、これはいけませんなどといった注意喚起は、時として伝えづらいところでもある。コロナ禍における感染予防、感染拡大防止のマスク着用のお願いをするサインについては、マスク着用はお客様のためでもあることなどの理由をつけ、"Please wear a mask for considering the health and safety of customers and staff. We appreciate your cooperation"とした。

■「禁止」や 「しないでほしい」の英語表現について、「関係者以外立ち入り禁止」は、"Staff only/ Employees only/ Only authorized personnel permitted."

■富士山と茶畑の景色を見にきた方へ、「私有地につき、(茶)畑に入らないでください」というときは、"Please do not enter."というだけでなく、"This is private land (tea plantation). Please enjoy the Mt.Fuji view from outside."というように、否定的な表現を避けるように心がけている。

浜松市観光インフォメーションセンター

ネガティブな表現をポジティブにする工夫:お客様にとってネガティブなことをお伝えする時こそ、態度、表情、話し方、声のトーンなどに、いつも以上の注意をすることが基本と考える。相手が少しでもネガティブに感じにく表現をする工夫として、以下の例を紹介する。

■否定的な内容の場合は主語を相手ではなく自分もしくはモノにする
"Smokinng is strictly prohibited."　"Mobilephones are not allowed to use."

■違います！無理です！と伝える必要がある時は “seem“を使う
"This number seems wrong."　"This plan seems very difficult."

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

■喫煙マナーに関するアナウンス:場内は禁煙であるが、所定の場所であれば喫煙できる旨を伝えるため、「喫煙は灰皿のある場所でお願いいたします」という表現を使用している

■車椅子貸出 POP:インフォメーション内の誰にでも見える位置に車椅子を設置しているため、時折手続きなしに持ち出そうとする方がいるので、「貸出希望の方はスタッフにお声かけください」という表現を使用し、手続きを促す工夫をしている。

志摩市観光案内所

かわいいイラストを用いてソフトに表現する。

以上