

<近畿>

彦根観光センター

相手(外国籍の方)の行きたい場所、やりたい事が時間的に本日中には無理である際、"I understand that you've come a long way, but~"に続き理由を述べ、"You must" や、"You would better~" は使わずに"You might ~"を使い、他を提案という形で、"Maybe you should~" や、"Why don't you~"の表現を使ったりしている。

京都総合観光案内所

マナーに関する注意喚起として、当案内所で外国籍の観光客に直接口頭で注意喚起することは少ないが、多言語用サイト「KYOTO CITY OFFICIAL TRAVEL GUIDE」において、従来の「MIND YOUR MANNERS」に加えて、新たに「京都観光モラル(市民生活と観光が調和するよう京都での観光マナーを十分知ったうえでお互いを尊重するための行動基準)」の英語、中国語(簡体、繁体)を本年1月に公開し、マナー啓発に努めている。

■ネガティブでない表現例

- ・大きな声を出さない、騒がない → 神仏への敬意をもって静かに拝観する
- ・写真撮影はしないでください → 写真撮影禁止の注意書きを確認する

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

マスクなしで来店され、マスク着用が義務付けられている京都タワーに行かれる外国籍のお客様に、マスク着用をお願いするだけでなく、"Just make sure you are just taking good memories, not Covid"と言ってマスク着用をさりげなく促す工夫をしている。

観光交流プラザ りんくうまち処

荷物預かりなどで並んでもらっている時、「お待たせしてすみません」ではなく、"Thank you for waiting"と言っている。店内でスーツケースを開いて荷物整理をする訪日客で他のお客様の迷惑となっている時は、「店内は狭いので、あなたと他のお客様のためにも外でゆっくり荷物整理されるほうが安全ですよ」「店内空间比较拥挤，为了您和其他客人的安全，您可以在外面慢慢儿整理您的行李」と声かけをして外の広いスペースに誘導している。

丹波篠山観光ステーション

- 観光庁ホームページより、「新しい旅のエチケットについて」を4言語分(英語・韓国語・中国語(簡体字・繁体字))をA4サイズで出力し、パウチして対応カウンター下に準備している。
- お願いすることや注意は、会話や案内の中でタイミングも難しく、ネガティブな表現になりがちである。こちらのシートを最後に、お願いとして視覚で案内できれば受ける方も、ネガティブには受け取らないと思う。
- 私は普段から来訪された訪日客の方々に、"Take care"や"Have a nice trip"など笑顔で出発される時にお声がけしている。短い一言だが、皆様笑顔で手を振られて行かれる。長い言葉かけよりも、心を込めて笑顔で最後にお声かけをすればネガティブな説明をした後でも、おもんばかって説明してくれたのだと理解されると思う。
- 千代紙で日本らしいものや季節感のあるものを準備している。お子様や大人の訪日客の方々だけでなく、日本人観光客の方にもお渡しすると、笑顔になり会話のきっかけにもなっている。折り紙もポジティブな雰囲気づくりに役立っている。

奈良県猿沢イン

- "Please~"から始めると"~してください"と少し強く聞こえるので、"~していただけますか?"という丁寧な

ニュアンスになるよう、“Could you～?”や“Could you kindly～?”など疑問文を使う。

例:コロナ禍でのマスク着用に関し、着用せず入館された方へ“Could you please(May I ask you to)wear a mask?”とお願いすると、ほとんどの方は理解し着用して下さる。その後、“We appreciate your cooperation!”とご協力にお礼を笑顔で伝えるようにしている。

- 文化や習慣が違うので、丁寧に説明することが大事。特に注意喚起時には、理由を具体的に説明することで、納得・協力してもらいやすくなる。

例①:「奈良公園の鹿に、鹿せんべい以外のエサを与えないください」と注意喚起する場合、「人間の食べ物を与えると病気になり最悪死に至る可能性がある」ことを丁寧に説明すれば、納得される。

例②:喫煙所に関するマナー(中国語)

「您好,有什么需要帮忙的吗?こんにちは、何かお手伝いできることはありますか(丁寧に挨拶)」「很抱歉,这里不能吸烟. すみません、ここは禁煙です」「为您介绍吸烟的场所. 喫煙所をご案内させていただきます」

はしもと広域観光案内所

否定的な表現を含んでいる注意喚起は相手に恐怖心を与えることもある。そうするとネガティブな情報として受け取られてしまう。そうならないためには、否定的な表現を「お願い」の形に言い換えると、誤解を与える可能性を避けることができると思う。同じ内容のことを表現する場合でも限定的な表現を使うと、ネガティブなイメージが伝わる可能性があるため、ポジティブなイメージを与えるために「しか」などの言葉を外したり、変えることもいいと思う。“NO”や“not”を使わないで、否定の意味を含む一語に換えて表現してみることもいいと思う。

<中国>

神門通り観光案内所

- 出雲大社立ち入り区域など、神道に関する問合せは公式資料を用いて説明を行っている。
- 新型コロナウイルス感染症予防についての注意喚起(マスク着用など)は良い表現が思いつかず、JNTO のメルマガなどで紹介されたものを利用させて頂いている。

日御碕ビジターセンター

国立公園のマナーブックは多言語で用意されており、当館でも差し上げている。なぜしてはいけない行動なのか、理由がしっかり記載されているので、禁止事項もポジティブに受け取っていただけたと思う。

株式会社ホテルグランヴィア広島

- 色々策はあるが、策を講じる以前に注意する側の心構えがまずは重要だと考える。それは国内外問わず注意喚起が問題となる場合、最初の引っ掛かりが「伝え方」にあるケースが多いからである。中でも「このマナーを当たり前だと思わないこと」で言葉選びや伝え方も大きく変わってくる。有無相生を理解し、少しでも相手の気持ちを汲み取ろうとする思いが、注意喚起において大切な心構えの一つになると思う。
- 欧米豪の方が中心の意見となるが、マナーについても歴史や文化などの背景をお伝えすることで、まずは興味を持たれ、理解いただいたうえで協力して下さる方が多い。またゲストの母国と類似するマナーや文化があれば、結び付けて日本式マナーのご説明を行うことも理解に繋がりやすい表現になるかと思う。

広島港総合案内所

問合せに対して、残念な結果をお伝えする場合は、必ず他の選択肢を提示している。他の選択肢を提示することは、残念な最初の結果が打ち消されるし、新たな選択肢の提示で新しい情報を伝えることができるので、役立つ

ている。また、英語表現では何か禁止事項を伝える時、使う英単語は、“stop”ではなく、“refrain from ~ing”を使い、否定から入る表現を使わないようにしている。

<四国>

道の駅 日和佐

- “～しないでください”と禁止文句は使わず、こちらの要望を丁寧に伝える（例えば“Don't ~”ではなく、“I'm happy if you~”に）。
- 相手の要求に応えられない場合、こちらのできる事を伝えて解決策をお互いに考える。
- 観光先として、日本(四国、徳島、美波町)を選んでくれた感謝の思いを伝える。

松山観光港ターミナル観光案内所

案内所ということもあり多くの質問を受けるが、こちらから質問をすることも多々ある。その際にできるだけ“would”や“could”を使っている。もちろん、英語で話すだけでフランクな表現も好感を持っていただけるのだが、やはり日本人の接客というのは英語であっても世界に誇りたい。事前に日本の文化を知り、接客に期待する外国籍の方も多いからだ。我々日本人は文章を頭の中で翻訳して英語を発することがある。例えば、「あなたは日本語を喋れますか？」と聞くとする。“Can you speak Japanese?”と聞いてしまう方は多いのではないだろうか。我々は“Do you speak Japanese?”と聞くようにしている。それは「あなたの喋る言葉に日本語はありますか？」との意味合いだ。ここでのCanは日本語に対して“できる”、“できない”の意味となり、心地よく思ってもらえないかも知れない。時に“can”は使い方によって強く感じられてしまう場合がある。なぜここで簡単な“can”なのか、それは英語を得意としないスタッフも覚えることができ、且つよく使う単語だからだ。ただ、おおむね日本人の接客は好感を持っていただけており、つたない英語でもその対応力でカバーされることがほとんどだ。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

ポイ捨て、喫煙、飲食の禁止をピクトグラムでPOPを作成。禁止用語を使用するよりもわかりやすく伝わり方もソフトになるかと思われる。

<九州・沖縄>

九州自動車道 基山パーキングエリア 下り線インフォメーション

私たちインフォメーションの事ではないが、ショップのセルフレジについて。外貨を投入される外国籍の旅行者がおられるとの事で強く否定するのではなく、“If its going to be this convenient, should be able to use money from any country.”(ここまで便利になるならどの国のお金も使えるようにしなきゃね)のような、相手に寄りそう表現をしたい。つい“NO!”と言ってしまいそうだが、ポジティブなフォローが出来るようになりたい。

島原市観光案内所

ネガティブな表現をポジティブな表現に工夫する方法として、以下のようなことを心がけている。

- 先にネガティブ面を伝え、ポジティブ面に切り替え「～しないといけないけど、～が出来るようになる」など。
- ポジティブな説明に丸ごと変えられるよう出来るだけ前向きに「～しないといけない」を「～すると～が出来るようになる」など。

東九州自動車道 別府湾サービスエリア 上り線インフォメーション

東九州自動車道 別府湾サービスエリア 下り線インフォメーション

旅行者が自国と異なるマナーに対面した際、快く受入れて頂ける様、失礼のない伝え方で対応するためには各国の文化の違いを理解し、国や地域、施設における慣習・慣例・マナーをご理解いただき、受入れて頂くことに感謝の気持ちを忘れないこと、そのことによってご不便、ご不快な気持ちを抱いているかも…という意識をもって伝える。例えば説明の前後に、"We appreciate your understanding (cooperation). "や"Thank you for your ~", "Sorry for the inconvenience."や"We apologize for any inconvenience this may have caused you."などの言葉を添える。

以上