

観光客を「おもてなし」しよう!

1 札幌市の「おもてなし」の取組って?

1 観光案内所の運営や観光ボランティアの支援

多くの観光客が利用するJR札幌駅(通年)、大通公園内(夏季と、2月の雪まつり開催期間)に観光案内所を設置して、観光地への行き方やおすすめの観光スポットなど、さまざまな問い合わせに、おもてなしのところで対応しています。また、観光案内所では、職員のほかに多くの観光ボランティアの方たちも、観光客の皆さんに札幌観光をより楽しんでもらうことを目的に活動を行っています。

2 観光客への情報発信

札幌観光に興味のある人に、札幌がどんなまちかを知ることができるようなさまざまな情報をお知らせするホームページや、札幌に来た観光客の皆さんが札幌観光で困らないための観光MAP、より深く楽しい情報をお知らせするための観光パンフレット、札幌の魅力をもとめたイメージ映像などを作成し、提供しています。

映像で学ぼう

観光ボランティアの声
札幌市観光ボランティア
川邊裕美子さん



1 さっぽろ し とりくみ 札幌市の「おもてなし」の取組って?

3 げん ご あんないたいおう さまざまな言語での案内対応

かいがい き かた ふ じ ゆう たの どうろ せっち
海外から来た方が不自由なく札幌観光を楽しめるように、道路などに設置している観光案内サイン(観光施設などへの道案内の看板)を、た げん ご か にほんご いがい くに ことば
多言語化(日本語以外の国の言葉をあわせて記載すること)しています。また、お お り よう
観光客が多く利用するバスターミナルでのバスの利用案内や、観光施設における施設案内などの多言語化も進めています。

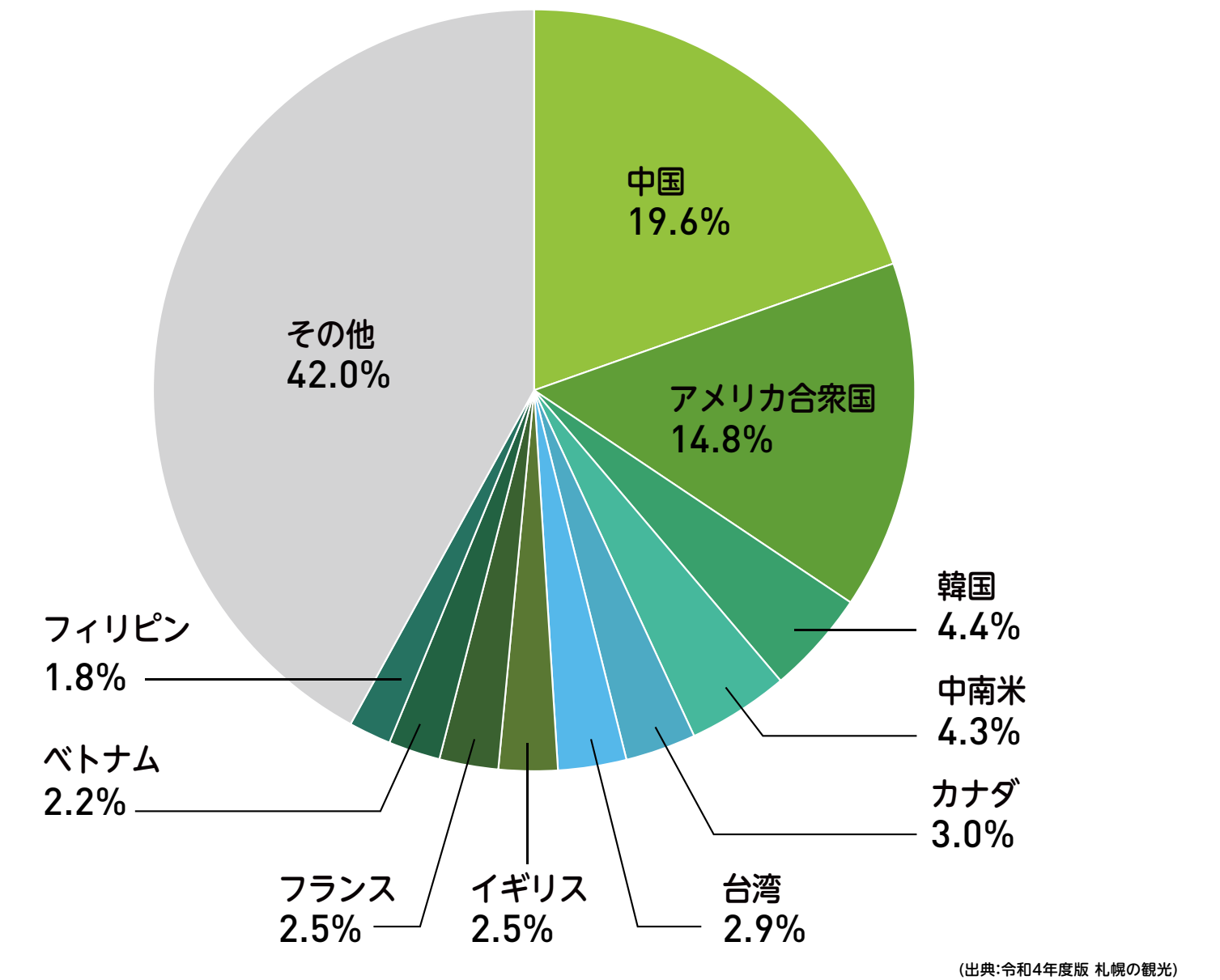


2 外国人観光客のおもてなし

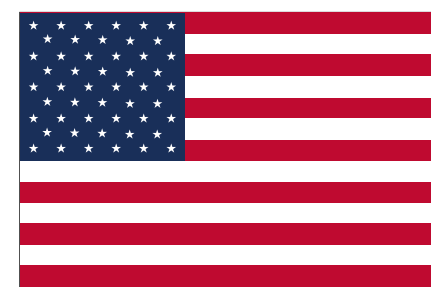
海外から札幌に観光に来た人たちに、より楽しんでもらうためにどうしたら良いかな?

1 どの国からの観光客が多いのかな? (出典:令和4年度版 札幌の観光)

中国、アメリカ合衆国、韓国、中南米、カナダ、台湾などさまざまな国の人が札幌を訪れています。国によって文化や言葉に違いがあるということを理解するのが大切です。外国人観光客をおもてなしする第一歩として、それぞれの国のあいさつを練習してみましょう。



●アメリカ合衆国【英語】



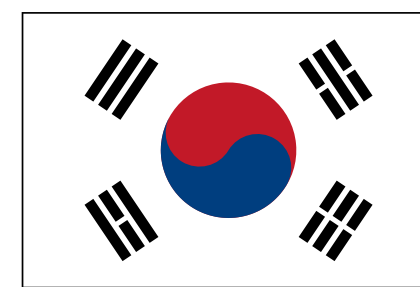
- ▶ Hello.(こんにちは)
- ▶ Thank you.(ありがとう)
- ▶ Goodbye.(さようなら)

●中国【中国語】



- ▶ 你好(こんにちは)
- ▶ 謝謝(ありがとう)
- ▶ 再見(さようなら)

●韓国【韓国語】



- ▶ 안녕하세요(こんにちは)
- ▶ 감사합니다(ありがとう)
- ▶ 안녕(さようなら)

●中南米(アルゼンチン、コロンビア、ベネズエラなど)【スペイン語】



- ▶ Hola(こんにちは)
- ▶ Gracias(ありがとう)
- ▶ Adiós(さようなら)

2 がいこくじん 外国人観光客のおもてなし

2 えいご 英語でコミュニケーションをとってみよう!

まちで外国人観光客に会ったときに使ってみたい英会話のフレーズを練習してみましょう。大切なのは、相手に伝えようとする気持ちです。

あなた:Hi,I am △△. Nice to meet you. (私は△△です。お会いできてうれしいです)🔊

Please call me ○○. (○○と呼んでください)🔊

観光客:Can you help me? (手伝ってもらえませんか?)🔊

あなた:All right. (いいですよ)🔊

観光客:Could you take a picture? (写真を撮っていただけますか?)🔊

あなた:Sure!Are you ready? Smile! (もちろん!準備はいいですか?笑って!)🔊

観光客:Do you understand? (わかりますか?)🔊

あなた:Once more, please. (もう一度言ってください)🔊

観光客:Have a nice day!(ごきげんよう!)🔊

あなた:Same to you! (あなたもね!)🔊

2 がいこくじん 外国人観光客のおもてなし

3 「やさしい日本語」って何だろう?

「やさしい日本語」とは、普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のことです。1995年1月17日に起きた阪神淡路大震災をきっかけに、外国人に災害情報を「早く」「正確に」「わかりやすく」伝えるために考え出されました。

日本に来た外国人観光客や日本で暮らしている外国人にむけて、必要な情報をすべての国の言葉にして伝えることはできません。簡単な日本語ならわかるという人は多いので、コミュニケーションとして「やさしい日本語」はとても効果的です。



クイズ

この言葉を「やさしい日本語」にしてみよう!

- ① 土足禁止 ② 火気厳禁 ③ 救急車 ④ 通行止め ⑤ 入場無料

普通の日本語

今朝7時21分頃、北海道を中心に広い範囲で強い地震が発生しました。余震に注意してください。

やさしい日本語の例

今日の朝 7時21分 北海道で 大きな地震がありました。
あとからくる地震に気をつけてください。

言い方を
変えるだけで
わかりやす
くなりますね!



3 きょう 今日からみんなでおもてなし!

1 さっぽろ 札幌がもっと好きになる「おもてなしの心」

かいがい 海外からの観光客に、にほん 日本のおもてなしはすばらしいと言われることがよくあります。おもてなしをかんたん 簡単にせつめい 説明すると、「よろこばせたい」「自分がうれしいと思うことをしてあげたい」という気持ちで相手にあいて 接することです。心がこもったおもてなしのためには、まず自分が札幌のまちをよくし 知り、好きになることがたいせつ 大切です。札幌のまちの魅力(みりよく わ)を分かっているひと 人からの心のこもったあたたかいおもてなしを受けた観光客は、札幌がもっと好きになり、またき 来たいと思って、ともだち 友達やかぞく 家族にも札幌をよいところ だとつた 伝えてくれるでしょう。

おもてなしには、
うらおもて 裏表がないという
いみ 意味もこめられて
いるそうです



3 きょう 今日からみんなでおもてなし!

2 みんなでやってみよう!おもてなし

●あいさつを試みよう 〈Welcome to Sapporo!〉🔊

まちで外国人観光客を見かけたら、「こんにちは!」とあいさつしてみましょう。相手がよろこんでくれることは、りっぱなおもてなしです。歓迎の気持ちをこめて「ようこそ札幌に!」と声をかけるのもいいでしょう。

●写真を撮ってあげよう 〈Shall we take a picture?〉🔊

観光客が記念写真を撮ろうとしていたら、カメラやスマートフォンをあずかって、かわりに撮ってあげましょう。使い方がわからないときには、むりをしなくてもかまいません。



かんが 考えてみよう

じぶん りょこう 自分が旅行したときに、どんなことをされたらうれしいかな?

監修

北海道大学 観光学高等研究センター
札幌市立栄北小学校

教授 木村 宏
校長 伊原隆之

編集協力

株式会社日本旅行北海道 執行役員 営業企画部
やさしい日本語ツーリズム研究会
札幌市教育委員会学校教育課
札幌市立中央小学校
札幌市立ノホロの丘小学校
札幌市立山鼻小学校

部長 山崎紀史
代表 吉開 章
指導主事 吉田卓矢
教諭 中里彰吾
教諭 高倉平造
教諭 中田 充

小学生のための観光副教材 みんなで SAPPORO 観光大志！

令和5年3月31日

企画・制作 札幌市経済観光局 観光・MICE 推進部 観光・MICE 推進課