

多様な食文化・食習慣を有する 外国人客への対応マニュアル

～外国人のお客様に日本での食事を楽しんでもらうために～

抜粋版



平成 21 年 1 月

< 目 次 >

はじめに.....	02
マニュアルの概要.....	03
1. 外国人客接遇の基本.....	04
外国人客を迎える準備と心構え.....	04
宿泊施設における外国人客の受入.....	06
2. 外国人客に対する飲食接遇の基礎.....	08
外国人客を迎える準備と心構え.....	08
コミュニケーションの重要性.....	10
食材についての注意点.....	11
代表的な嗜好・宗教別の取り扱い食材.....	14
3. 外国人客に対する飲食接遇における具体的なサービス例.....	18
予約受付時の対応と注意.....	18
来店時及び食事中の対応、サービスの工夫.....	20
4. 宗教別・国別に見た外国人客の食文化・食習慣の例.....	28
イスラム教.....	28
ユダヤ教.....	30
韓 国.....	32
台 湾.....	34
中 国.....	36
米 国.....	38

注)「1. 外国人客接遇の基本」は本抜粋版のため、新たに作成・追加した項目である

なお、本マニュアルでは各項目を「 サービスに関する項目」(お客様の満足を高める)「 トラブル回避に関する項目」の2つに分けて整理し、以下2つのアイコンで表示している。

#	対応項目	アイコン表示
1	サービスに関する項目 (お客様の満足を高める)	
2	トラブル回避に関する項目	

はじめに

わが国では現在、観光立国の実現に向けて、“ビジット・ジャパン・キャンペーン”や“国際競争力ある観光地づくり”に、官民一体となって取り組んでおり、平成19年における訪日外国人旅行者数は過去最高の834万7000人に達した。

今後も継続して、海外からの訪日旅行者数を着実に増やしていくためには、外国人が高い関心を示す魅力を海外にアピールするとともに、その適切な受入態勢を整備していくことが非常に重要となってくる。

外国人客の多くが日本の食事を高く評価する一方で、日本食について「なじめない」「まずい」「ヘルシーでない」「量が少ない」や「サービスが悪い」という声も少なくはない。

外国人客により深い満足を与え、日本での滞在を一層快適なものにしていくためには、「日本の食事」を楽しんでもらう環境づくりが必要である。

現状、わが国は飲食に関連する宗教上もしくは嗜好上（ベジタリアンなど）の規制に関する情報及びサービスに関わる情報提供が十分とは言い難い状況にある。そのため、イスラム教徒やベジタリアンなど、普段接することの少ない外国人客が訪れた場合には、受入側の理解や準備の不足から、深刻なトラブル・事故が生じる可能性が非常に高いと言える。

そこで、外国人客に日本での食事を安心して楽しんでもらい、同時に、受入側となる飲食提供者が外国人客との無用なトラブルを避けるために、外国人の多様な食文化・食習慣をよりよく理解し、適切な対応を図ることが不可欠となる。

外国人の多様な食文化・食習慣をよりよく理解することによって、わが国の飲食提供者はその接遇能力を更に向上させることができる。また、日本食の伝統を守りながら、外国人客に日本食を楽しんでもらえるような工夫を凝らすことも可能になるだろう。

多様な食文化・食習慣を有する外国人客への 対応マニュアル

外国人を含めたお客様一人ひとりに対応した質の高い接遇
日本の食文化に対する理解を深め、プロフェッショナルとしての意識を高める

わが国における外食産業の向上・充実を図る

マニュアルの概要

「多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル」(本冊)は、外国人客の接遇の中でも特に「食」に関する対応方法、諸外国の多様な食文化・食習慣などについて、以下のPart ~ の4章で構成し、体系的に取りまとめたものである。本書はその抜粋版として、ポイントのみを列記したものである。詳細の情報については、本冊(観光庁ホームページ掲載)を参照していただきたい。

Part 多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル

マニュアル作成の目的、マニュアルの構成、調査方法、マニュアルの活用方法を扱っている。

Part 外国人客に対する飲食接遇マニュアル <基礎編>

外国人客を受け入れるにあたって最低限考慮すべき事柄をまとめている。外国人客の突然の来訪にも適切に対応し、質の高いサービスを提供するために、全ての飲食提供者が配慮すべき点を整理している。

Part 外国人客に対する飲食接遇マニュアル <応用編>

外国人客に日本での食事を楽しんでもらうための工夫やアイデア、ヒントなどを取りまとめている。外国人客に適切に対応するだけに留まらず、一人ひとりのお客様に深い満足を与えて、日本での食事を楽しんでもらうために活用できる事柄をまとめている。

Part 国別・宗教別・嗜好別に見た外国人客の食文化・食習慣

外国人の食文化・食習慣を国別・宗教別・嗜好別に整理し、各食文化・食習慣の特徴や注意点などを記載している。

それぞれの食文化・食習慣は所属するコミュニティ、居住地、個人の性年齢や世代などによって異なることがあるため、これらの情報はあくまで一般的な知識として把握しておくことが望まれる。

外国人に特化したものではないが、近年増加しているアレルギーへの対応は、食文化・食習慣による食の禁止事項と同様、非常に重要な要素である。そのため、アレルギーに関する最低限の知識を巻末に併せて取りまとめた。

「多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル」(本冊)は、下記URLより入手することができます。

http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/taiou_manual.html

1

外国人客接遇の基本

外国人のお客様に快適に過ごしていただくためには、その国民性を理解し、基本的な施設・サービスの充実と、言語疎通の問題の解消をはからなければならない。
「お客様に喜んでいただけるサービスを提供する」ことは、洋の東西を問わず、何より優先されるべき基本的な心構えであり、外国人といっても、基本的には日本人客に対する「おもてなし」と変わることはない。
しかし、外国人客の場合は、言葉・文化・習慣・宗教・価値観などが大きく異なることも多いため、日本人客への対応以上に、より細やかな配慮・気配りが必要とされる。

外国人客を迎える準備と心構え

サービスの基本は「笑顔の挨拶」



人と人が出会って、最初に交すのが挨拶である。折り目正しい挨拶は接遇の基本である。常に変わることのない自然かつ美しいスマイルでお客様に接することは、お客様に大きな安心感を与える。

相手の立場に立った心のこもったサービス



相手が何を求めているかを見極めるのが、おもてなしのコツである。まず、相手の立場を配慮した誠意ある対応こそが、外国人のお客様とのコミュニケーションの基本となる。この積み重ねが、国や文化の違いを超えたサービスにつながっていく。

身だしなみや立ち居ふるまい



どのようなお客様からも好感を持たれる、控えめで清潔感あふれた身だしなみが望ましい。
立ち居ふるまいや言葉づかいにも十分な注意を払う必要がある。

敬称には細心の注意を



国によって様々な敬称が存在する。例えば、英国人には「サー」「マダム」、フランス人には「ムッシュ」「マダム」「マドモアゼル」、スペイン人には「セニョール」「セニョリータ」などが用いられる。
敬称を用いる場合には細心の注意を払い、その国で使われている適切な敬称を選択する必要がある。

お客様の名前で呼びかける



「おはようございます。ミスター・ブラウン」など、会話の端々でお客様の名前を呼びかけることによって、お客様に安心感を与え、お客様との間に信頼感を築いていくこともできる。

差別をしない



国籍や人種、年齢、性別、肌の色などによって対応を変えることは、最もお客様を不愉快にさせることの一つである。一人ひとりを大切なお客様として扱い、分け隔てなくおもてなしをすることが重要である。



宿泊施設における外国人客の受入

言葉が十分に通じない場合でも、言葉の壁を越えた「おもてなしの心」を示すことで、外国人のお客様に深い満足、日本での忘れられない思い出を与えることができる。外国人のお客様をお迎えする際に最も重要なことは「おもてなしの心」(姿勢)を示すことである。また、日本の宿泊施設に外国人客が泊まる場合、言葉が通じないこと、宿泊施設(特に旅館や民宿など)の利用方法やシステムなどが理解できないことがトラブルや不満に結びつきやすい。基本的な施設やサービスの充実、言葉の問題の解消(案内表示など)についても順次改善を図っていく必要がある。

外国人客への基本的な対応



宿泊施設における基本的な対応は、全てのスタッフが「心温まるおもてなしの心」を示すことから始まる。お出迎え、施設の説明、お食事の説明、お見送りなど、お客様に接する様々な場面において、おもてなしの心を表現することが大切である。

基本的なマナー



スタッフの身だしなみ(清潔感)や言動は、宿泊施設の姿勢を表すとともに、日本と日本人に対する印象にも大きな影響を与える。言葉が通じない場合にも、お客様の要望を丁寧に確認し、誠実な対応を取ることが大切である。

適切な予約対応



予約時には、日時、人数、部屋のタイプ、食事の有無、入湯税、料金(税・サービス料の扱いなど)、支払い方法、キャンセル料などについて正確に確認しておく必要がある。また、予約の確認を書面にて行うことによって、後のトラブルを未然に防ぐことができる。FAXやeメールでの予約には、所定の予約フォームを用意しておくことが望ましい(キャンセル料徴収条件なども明記する)。

チェックイン/チェックアウトにおける対応



チェックインにおいては、お客様にパスポートの提示を求め、旅券番号等の必要事項を宿泊カードに記入してもらうことが望ましい。チェックアウト時のトラブルを避けるためにも、支払い方法と料金はチェックイン時に確認しておくべきである(支払い方法、取扱い通貨、使用可能クレジットカード、チェックアウトの時間超過料金など)。また、クレジットカードの支払いを可能にしておくことが望ましい。

宿泊施設の利用案内



客室においては、非常時の案内、宿泊約款、館内の施設/サービスに関する案内、電話/テレビ/エアコンの操作説明を、全て外国語併記（基本は英語）にする必要がある。非常口も外国語併記が必須である。外国人客と日本人客が共用する設備（大浴場、トイレなど）では、外国人客と日本人客の利用方法が異なる場合もあるため、利用方法の案内（案内表示の設置もしくはスタッフによる説明）が必要である。特定の国から宿泊客が多い場合は、その国の言語を併記することも検討するとよい（特定言語のみの表示は避けること）。

施設周辺の案内



宿泊施設の周辺にある観光関連施設、飲食施設、交通関連情報をあらかじめ収集し、外国人客に情報提供ができるように整理しておく必要がある。特に散策用の地図は十分な部数を揃えておくことよい。周辺を散策できるように、レンタサイクルサービスやジョギングマップを提供することも検討するとよい。

スタッフの語学力



スタッフの語学力が十分ではない場合も、お客様の要望や意見に対して誠実に対応することが大切である。意志の疎通を図るためには、筆談を用いること、基本的な会話集を用意することも有効である。

食事の選択肢の充実



食事に対する外国人客の要望に柔軟に対応できるように、食事の選択肢を増やすことを検討するとよい（朝食を和食と洋食の選択メニューにする、野菜中心のメニューを一つ追加する、泊食分離を導入するなど）。食の選択肢の充実は、外国人客のみならず日本人客にとっても魅力的なものである。

予約金、不泊、キャンセルの扱い



予約金を海外から受ける場合には、銀行での換金手数料などの問題があり、対応方法について検討が必要である。不泊料、キャンセル料の請求は、予約時に提示をしておく必要がある。キャンセル料の取り忘れを防ぐためには、前払い金を事前に徴収することが望ましい。

2

外国人客に対する飲食接遇の基礎

わが国では現在、観光立国の実現に向けて、“ビジット・ジャパン・キャンペーン”をはじめとする外国人旅行者の誘致に官民一体となって取り組んでいる。また、日本食ブームを背景に、数多くの外国人が日本食を食べ、日本食に親しむようになってきた。今後は、さらに多くの外国人が、「日本の食の魅力」を目的に日本を訪れてくることになるだろう。わが国を訪れた外国人を含め、一人ひとりに安心しておいしいものを召し上がっていただき、楽しんでお帰りになってもらうことが、飲食施設の最大の目的である。

外国人客を迎える準備と心構え

一人ひとりのお客様に安心しておいしいものを召し上がっていただく



食べることは人間の大きな喜びであり、飲食提供者の仕事は、食を通して、お客様に喜びを与えることといえる。一人ひとりのお客様、一皿ひと皿の料理に心を込めて、おもてなしをしてほしい。一番大切なことは、「一人ひとりのお客様に安心しておいしいものを召し上がっていただきたい」という気持ちである。

日本人と外国人と分け隔てなくおもてなしをする



外国人も日本人同様、おいしい食事を求めて飲食施設を訪れる。お迎えしたお客様を一人の大切なゲストとしてお迎えして、精一杯のおもてなしで応える必要がある。日本人にも外国人にも等しく深い満足を与えるおもてなしを追求し、そのための努力を惜しんではならない。

外国人客への気配り・心配り



外国人客の場合には、アレルギーなどはもちろん、それに加えて宗教上あるいは嗜好上の理由で食べられないもの、食べることを好まないものが数多く存在する。よく分からない、これまで扱ったことがないという理由で、外国人客の受入を拒絶することは避けるべきである。食の提供と心のこもったおもてなしを通じて、外国人客に日本を好きになってもらい、日本を深く理解してもらえるように努力することを期待したい。

事前の準備と心構え



「お店で扱っている食材と料理の内容」、「外国人のお客様受入の基本的な対応方法」、「諸外国に存在する多様な食文化・食習慣に関する一般的な知識」などについて理解し、「対応できること」と「対応できないこと」をあらかじめ把握しておく必要がある。

なお、以下に示された外国人客への対応方法などに関する情報は、あくまでその基本的な考え方と取り組み方法であることを忘れていただきたい。最終的には、個々の施設において、現場レベルで柔軟な対応をしていくことが望まれる。



コミュニケーションの重要性

第一印象を大切に



たとえ言葉が通じなくても、お客様をあたたかく迎え入れ、誠実に対応することが重要である。

「笑顔ではっきりとご挨拶すること」「清潔な身だしなみと立ち居ふるまいに注意すること」の2点に気をつける必要がある。特に、外国人のお客様は言葉が通じないため、表情や外見が与える印象は非常に大きなものとなる。

安心して楽しく食事を召し上がっていただくためには、「おもてなしのこころ」を示し、良い第一印象を与えることが大切である。

相手の立場に立った心のこもったおもてなし



外国人客は日本人とは異なる習慣や価値観を持っており、日本人以上に、より相手の立場に立って物事を考えることが求められる。

特に食事に関する点では、特定の食材に対する要望や、日本とは異なる食習慣や食事のマナーなどが存在する。お客様の言動をよく観察して、相手の立場に立ちながら対応することが重要である。

正確なコミュニケーション



外国人客から要求されるコミュニケーションのレベルは様々であるが、最低限、「お客様が食べられないものを理解」し、「飲食施設がお客様の要望に応えることができるかをお答えする」だけのコミュニケーションができないと、大きな事故や深刻なトラブルを引き起こすことにもなる。

まずは、最低限「日本語と英語を併記したメニューを用意すること」をすべての飲食施設において真剣に進めてほしい。

食材についての注意点

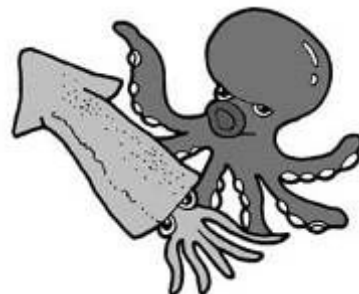
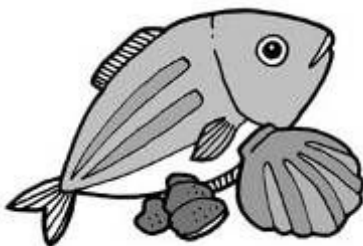
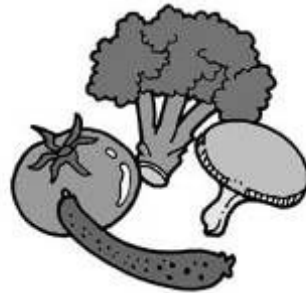
食べることができないもの



アレルギー症状を引き起こすなど、健康上の理由でお客様が一切口にすることができないもの、最悪の場合には死に至ってしまうものが対象となる。

これに該当する食材を取り扱う場合には細心の注意を払う必要があり、お客様に対して事前に確認を取ることが重要である。

そば、落花生(食物アレルギーの症状が重篤のもの)
卵、乳、小麦(食物アレルギーの頻度が高いもの)
あわび、いか、イクラ、エビ、カニ、サケ、サバ、オレンジ、
キウイフルーツ、桃、りんご、バナナ、くるみ、牛肉、鶏肉、豚肉、
大豆、まつたけ、やまいも、ゼラチン
注)厚生労働省では、これらの食品の表示義務を規程している。



食べてはいけないもの



宗教上の教義や信念に関する理由でお客様が食べることを忌避しているものが対象となる。

実際にお客様が食べた場合も健康上の影響はみられないが、**お客様と飲食店との深刻なトラブルを引き起こす可能性が非常に高い**ため、特に注意が必要である。

該当する食材を取り扱う場合は十分に注意を払う必要があり、お客様に対して事前に確認を取ることが重要である。

肉全般

鶏肉だけ食べられるベジタリアン、特定の日だけ肉食を避ける人もいるので注意
宗教上の適切な処理が施されていない肉

イスラム教徒、ユダヤ教徒など

豚

「ラード」(豚の脂肪)「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」なども調理時には注意

牛

「バター」(牛乳の脂肪)「ヘット」(牛の脂肪)「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」なども調理時には注意

馬

「馬油」は調理時に注意

ウサギ

魚介類全般

魚肉を食べられるベジタリアンもいるので注意

「鰹節の出汁」や「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」なども調理時には注意

イカ、タコ、エビ、カニ、ウナギ

カニかまぼこなど「カニを想起させる名称の料理」は、たとえ食材にカニが使用されていない場合でも感覚的に拒絶されるので、注意が必要

貝類

血液

イスラム教徒とユダヤ教徒が対象

血液は不浄なものとして忌避される。肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい

卵

卵を食べられるベジタリアンも存在するため、注意が必要

宗教上の理由で、有精卵を避け、無精卵だけを食べる人もいる

乳製品

主に健康志向の一部のベジタリアン(宗教上のベジタリアンは乳製品を取る)

乳製品と肉料理の組合せ

ユダヤ教が対象

乳製品と肉料理の組合せとは、“お腹のなかで乳製品と肉料理が一緒になってはいけない”ということである

乳製品と肉料理を一緒に使った料理を食べることはもちろん、献立の中にそれらが一緒に存在すること、同じ調理器具で調理すること、乳製品を食べた後の数時間以内に肉料理を食べること(肉料理を食べた後の乳製品も同様)も忌避される

ハチミツ

根菜・球根類などの地中の野菜類

「ジャガイモ」「にんじん」「しょうが」「にんにく」「サツマイモ」など

五蔵(ごくん)

ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ

アルコール類

アルコールは「料理酒」「調味料」(みりんなど)「香り付け」「デザート」など様々な料理に使われることがあり、特に注意が必要

「アルコールの使用を想起させるもの」も感覚的に拒絶されるため、注意が必要

コーヒー、紅茶、お茶、タバコ

食べたくないもの



個人の主義や嗜好に関する理由で、食べることを忌避しているものが対象となる。

前二者との比較では、大きな問題を引き起こす可能性は低いと言えるが、その要望に合わせて的確な対応をする必要がある。

代表的な嗜好・宗教別の取り扱い食材

ベジタリアン



ベジタリアンは、本来、「命を奪う、もしくは傷つけて得られる食品を食べない人」という意味を持つ。一般には「菜食主義者」とされ、「肉や魚などの動物性食品を食べない人」を表す言葉として使われるが、実際には、鶏肉や魚介類を食べるベジタリアン、卵を食べないベジタリアン、根菜も食べないインドのジャイナ教徒など、その種類は多岐にわたり、「ベジタリアン」という言葉でひとくりに捉えることは難しい。

ベジタリアンは、宗教、健康、嗜好が理由になる場合だけでなく、近年はアニマルライツ（＝動物の権利）や地球環境の保全などを理由とする人、また、宗教的な理由から特定の曜日や期間に肉食を避ける人、願掛けのために肉食を避ける人など、その形態は千差万別である。

ベジタリアンには主に次のようなものが存在する。

乳製品を食べる「ラクト・ベジタリアン」
（肉類・魚介類・卵は食べない）

乳製品と卵を食べる「オボ・ベジタリアン」
（肉類・魚介類は食べない）

魚介類を食べる「ペスコ・ベジタリアン」
（肉類は食べない）

鶏肉を食べる「ポーヨー・ベジタリアン」
（鶏肉以外の肉類は食べない）

地下茎野菜や果物だけをたべる「フル タリアン」

最も厳格なベジタリアン「ヴィーガン」
一切の動物性食品（肉類・魚介類・乳製品・卵など）のほか、
ハチミツも食べず、革製品など動物から得られる製品も使用しない。

【ベジタリアン:注意すべき主な食材】

肉全般、魚介類全般、卵、一部ではあるが乳製品、一部ではあるが根菜・球根類などの地中の野菜類、一部ではあるが五葷(ごくん:ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)

- a. 魚介類全般を忌避するベジタリアンの場合、「鰹節の出汁」も対象であり、注意が必要となる。
- b. 「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。
- c. 「バター」(牛乳の脂肪)、「ラード」(豚の脂肪)、「ヘット」(牛の脂肪)、「魚油」、「馬油」などの動物性脂は、調理時に注意する必要がある。
- d. 「イカ」「タコ」「カニ」「エビ」「貝類」は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。
- e. 「卵」については、まれに宗教上の理由から、有精卵を避けて無精卵だけを食べる人もいる。
- f. 乳製品は「牛乳」「クリーム」「バター」「マーガリン」「チーズ」などが該当する。主に、健康上の理由によるベジタリアンが乳製品を忌避する。宗教上のベジタリアンは乳製品を多く取る傾向が強い。
- g. 根菜・球根類などの地中の野菜類は「ジャガイモ」「にんじん」「しょうが」「にんにく」「サツマイモ」などが該当し、インドのジャイナ教では、掘り起こす際に小生物を殺傷することから、食べることが禁じられている。
- h. 五葷(ごくん)は、厳格な仏教徒とヒンドゥー教徒には、臭いが強く修行の妨げになるとの理由から、食べることが禁じられている。
- i. 精進料理は、「鰹節の出汁」を使用することがあるため、すべてのベジタリアンに対応できる料理だと思いきんではない。
- j. ベジタリアンには、野菜だけでなく豆腐などを使った料理も喜ばれる。
- k. 特にアジアのベジタリアンは、特定の日時や特定の期間(お釈迦様が生まれた期間など)に限定してベジタリアンになる場合もあるため、注意が必要である。
- l. インドのベジタリアンには、ノンベジタリアンと食事を同席することを拒否する人もいる。

イスラム教徒



イスラム教徒は世界各地に居住しており、特にアジア、北アフリカ、中東における人数が多いとされる。中東諸国は国民の大多数がイスラム教徒であるが、世界におけるイスラム教徒の人数ではアジアが多数を占める。

イスラム教徒は、「食材」、料理に付着する「血液」、調理される「厨房」と「調理器具」がイスラム教の教義に則ったものであるかということに対して非常に敏感である（ただし後二者については、多くのイスラム教徒はそこまで厳格には確認しない）。

【イスラム教徒:注意すべき主な食材】

豚、アルコール、血液、宗教上の適切な処理が施されていない肉、うなぎ、イカ、タコ、貝類、漬け物などの発酵食品

仏教徒



食に関する禁止事項がみられるのは、一部の僧侶と厳格な信者に限定される。特に、東アジア（中国、台湾、韓国、ベトナムなど）、中央アジア（チベット、モンゴルなど）など、大乘仏教が広まっている地域に多くみられる。

【仏教徒:注意すべき主な食材】

一部ではあるが肉全般、一部ではあるが牛肉、一部ではあるが五葷(ごくん: ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)

キリスト教徒



キリスト教では、基本的に食に関する禁止事項はほとんどない。少数派ではあるが、一部の分派では、食を含めた様々な禁止事項を規程している。

【キリスト教徒:注意すべき主な食材】

一部ではあるが肉全般、一部ではあるがアルコール類、コーヒー、紅茶、お茶、タバコ

ユダヤ教徒



ユダヤ教には食事規程（「カシュルート」と呼ばれる）が存在し、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。ユダヤ教で食べてよい食べ物は「コーシェル」と呼ばれる。

特に注意が必要な食材は「豚」「血液」「宗教上の適切な処理が施されていない肉」「乳製品と肉料理の組合せ」である。

【ユダヤ教徒:注意すべき主な食材】

豚、血液、イカ、タコ、エビ、カニ、ウナギ、貝類、ウサギ、馬、宗教上の適切な処理が施されていない肉、乳製品と肉料理の組合せ など

ヒンドゥー教徒



ヒンドゥー教徒はインド及びネパールに多数存在する。

肉食が避けられる。肉類、卵、魚が忌避の対象となるが（卵だけ、魚だけ食べる人もいる）、一般的に乳製品は多量に摂取する。高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強い。

【ヒンドゥー教徒:注意すべき主な食材】

肉全般、牛、豚、魚介類全般、卵、生もの、五葷(ごくん:ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)

ジャイナ教徒



インド（インド以外の国にはほとんど存在しない）。経済的に大きな影響力を持ち、インド国内に数百万人いるとされる。

一切の肉食（肉類、魚介類）が禁止される。卵も食べない。

【ジャイナ教徒:注意すべき主な食材】

肉全般、魚介類全般、卵、根菜・球根類などの地中の野菜類、ハチミツ

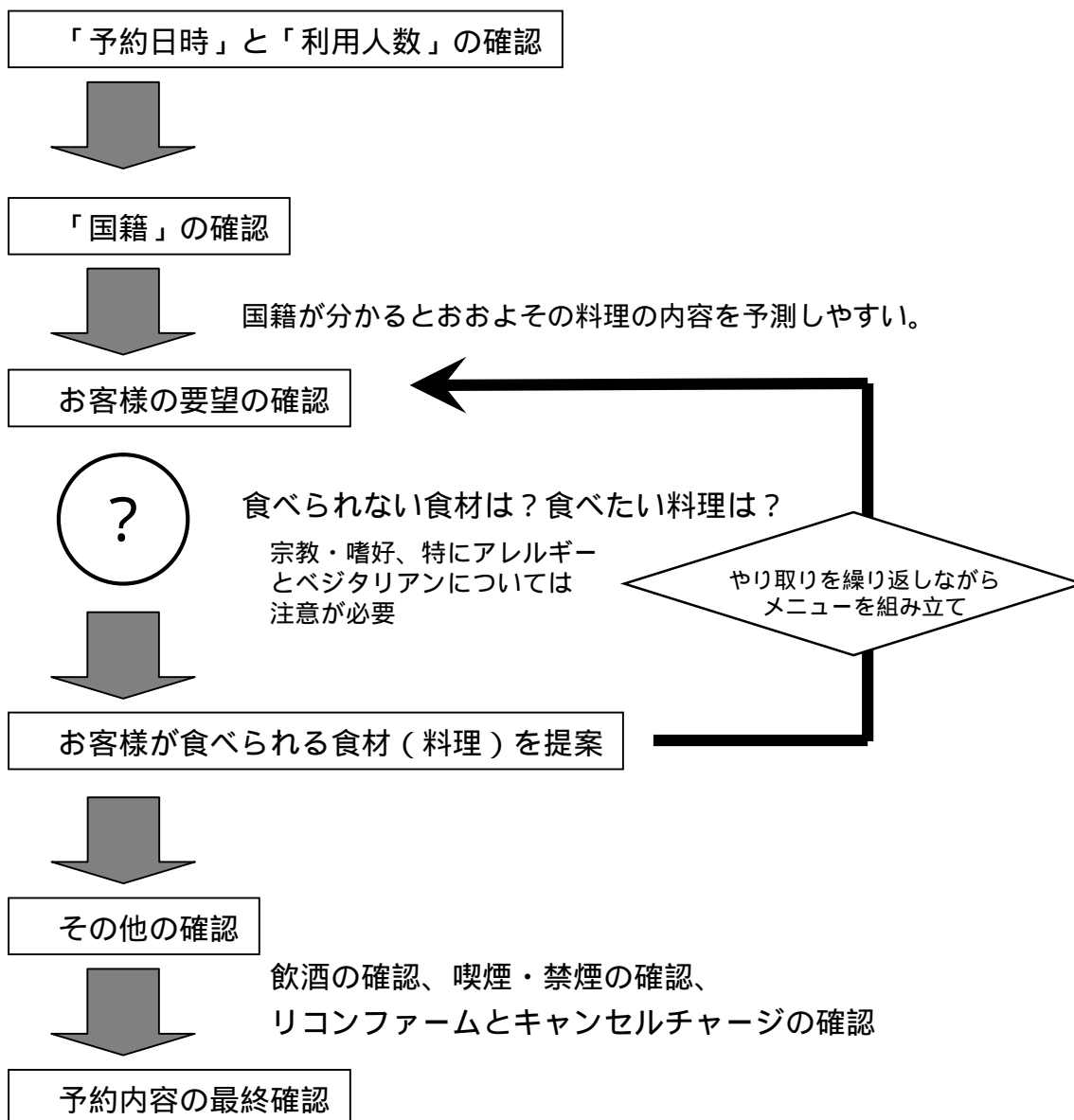
3

外国人客に対する 飲食接遇における具体的なサービス例

外国人客を含めた一人ひとりのお客様に日本での食事を楽しんでもらい、無用な事故やトラブルをできるだけ避けるためには、「お店で扱っている食材と料理の内容」、「外国人のお客様受入の基本的な対応方法」、「諸外国に存在する多様な食文化・食習慣に関する一般的な知識」などについて理解し、お店で「対応できること」と「対応できないこと」をあらかじめ把握しておく必要がある。

また、外国人客の食文化・食習慣には、それぞれの国や地域、宗教や嗜好によって共通する傾向もみられる。そのため、おおよその傾向をあらかじめ理解しておくことは、外国人のお客様の満足度を大きく高めるためにも、お客様との無用なトラブルを避けるためにも重要である。

予約受付時の対応と注意



3.外国人客に対する飲食接遇における具体的なサービス例

EX).提供メニューの組み立て方



要望に対応できない場合は（イスラム教やユダヤ教で求められる特定の食材など）、可能であれば、近隣で対応できるお店を紹介するとよい。そのために、事前に、対応できるお店をリストアップしておく。

「お食事が終わったあとに何か予定はございますか」「お仕事でのご利用でございますか」と尋ねて、お客様の利用時間をあらかじめ把握しておくとうい。

ビジネス客は飲食時間が限られている場合があるため、短時間で食事ができる料理やサービスを勧めるとよい。またビジネス客は、商談中に人が部屋に入ってくることを嫌がるため、会席料理など、順番に出す料理は避ける方がよい。

複数のお客様の一部に食事の規制が必要な方がいる場合には、対象者だけに特別な食事を提供するの、対象者を含めた全員に同じ食事を提供するの、確認をする。

複数のお客様の場合には、お客様の中でゲスト・ホストの関係があるか、確認して対応する。

席の序列については、必要に応じて直接お客様に確認する。



来店時及び食事中の対応、サービスの工夫

お客様来店時の対応



従業員にお客様の国の言葉（英語など）を話せる人間がいる場合は、その従業員が対応にあたりとよい。

言葉のコミュニケーションができない場合にも、決してあわてずに、片言で構わないので、相手の目を見ながら丁寧に誠実に対応する必要がある。

個室の利用について希望がある場合は、畳敷きの和室を用意すると喜ばれることが多い。

外国人客は日本人よりも食事の分量が多いことがあるため、注文を受けた際には、理解できる具体的な表現で料理のおおよその分量を伝えるとよい（食材のグラム数、食材の大きさ、皿の枚数など）。

ビジネス客は利用時間が限られているため、サービスの時間配分・間隔などに気を遣う必要がある。



食事中的対応



様々な国や地域、宗教や嗜好による食文化・食習慣の傾向をあらかじめ把握しておけば、お迎えする外国人客の食文化・食習慣に配慮した接客、コミュニケーションが可能になる。ただし、それらの情報はあくまで一般的な知識として扱うにとどめ、現場では、お客様一人ひとりの要望に合わせて、柔軟に対応する必要がある。

外国人客に日本の食文化・食習慣を理解していただき、楽しんでいただくためには、お客様の食文化・食習慣に合わせすぎではなく、現場で判断をしながら、日本の食文化・食習慣について丁寧に説明した方がよい場合もある。

一般的に、観光で訪れるお客様は好奇心を持っているいろいろな食事を食べる傾向がみられ、観光以外の目的(ビジネス、国際会議など)で訪れるお客様は自分の普段の生活パターンを守る傾向がみられる。同じ人間でも、旅行の目的に合わせて食習慣を変化させることがある。

料理の調理方法(肉や魚の焼き方など)は、日本独特のものであることも多いため、事前に説明することが望ましい。

全ての外国人客が箸を使えるわけではないため、要望に応じて、フォーク、ナイフ、スプーンを準備する。

カウンターで調理人と対面し、食材や調理が見える料理(寿司、鉄板焼き、天ぷらなど)は人気が高い。

魚料理に骨があるものは、事前に説明する方がよい。

まれに、外国と日本では同じ名称だが、内容が異なる料理があるので、確認する方がよい場合もある(例:シーフードサラダ)。

ヨーロッパや北米のお客様には、コストパフォーマンスに対する意識が強い人が多くみられる。また、サービスに対する意識が高いため、料理の金額イコールサービスの内容と捉え、多くの要望を提示する場合もある。

ヨーロッパや北米のお客様には、食事をしながらサービススタッフと会話を楽しむことを好む人も多い。その場合は、フレンドリーかつ丁寧な態度でお客様に話しかけるとよい。

ヨーロッパや北米のお客様と、アジアのお客様では、体感温度が異なることがある。そのため、同じ室内に同席する場合は室内の温度調整が難しいこともある。

ヨーロッパや北米のお客様は、日本人と比較して、体が大きい場合がある。ゆったりとくつろげる席、テーブル、掘りごたつのある個室などにお連れするとよい。

メニュー表示等の情報提供



<メニュー表示>

メニューには、**最低限、「日本語と英語を併記したメニューを用意すること」**が求められる。単純に日本語をローマ字表記にするのではなく、「料理内容を外国人のお客様が理解できる英語表現に翻訳すること」が重要である。

料理の価格を理解しないまま、自国と同じ感覚で料理を注文する外国人のお客様もいるため、メニューでは料金をアラビア数字で明示する必要がある（漢数字の使用は避ける）。

「日本の飲食施設のシステム」について
税金の金額、ノーチップ制、お通しに別料金が発生すること、伝票の取り扱い（テーブルチャージもしくはキャッシャーチャージ）などについて、簡単に記述するとよい。

「食材」について
特にビュッフェ形式の場合には、各料理の前に、食材を記したプレートを置くとよい。牛肉を扱っている料理には「beef」、豚肉を扱っている料理には「pork」と記す。

「その他付加情報」の掲示
有機野菜や自然農法による野菜は、日本人のお客様だけでなく外国人のお客様にも高い評価を受けることが多い。食材の産地なども含めて、メニューに表示するとよい。



3.外国人客に対する飲食接遇における具体的なサービス例

<店頭での案内表示>

メニュー（日英併記）と料金を店頭にも提示しておく、お客様は安心してお店に入ってきてやすい。

料理の写真、食品サンプル（プラスチックなど）を店頭に提示すると、外国人客にも分かりやすい。ただし「実際の料理の内容と異なる場合があります」などの但し書きは必要である。

<店内での案内表示>

予約をせずに直接お店を訪れる外国人客に対しては、来店時に、アレルギーを含めた食べられないものを確認する。深刻なトラブルや事故につながらないように、細心の注意が必要である。

お客様の目につく場所（テーブルの上など）に『アレルギーなど、食べられないものがございましたら、係員までお申し付け下さい』という注意書きを日英併記で書いておく必要がある。

<ホームページにおける案内表示>

料理の写真をホームページに掲載する場合には、「季節に応じて料理の内容が変わることがあること」を記す必要がある。

ホームページには「団体でのご利用を希望されるお客様は、事前にご予約のうえ、ご来店願います」という文章を記す方がよい。

特に、宗教上の理由で食事の規制がある外国人客は、団体利用の場合に適切な食材を使用した料理を注文する傾向が強い（他人の目があるために、宗教上の教義に則った食事を選択しやすい）。そのため、これらのお客様にはできれば事前に予約をしてもらい、受入準備を進める方が望ましい。

トラブルへの対応



外国語でお客様とコミュニケーションをする場合、正確に相手の意図・要望を把握できないと、大きな問題や事故につながる場合がある。

「相手の意図を正確に把握すること」
「個人で勝手に判断しないこと」
「中途半端な受け答えはしないこと」
「こちらが“対応できること”と“対応できないこと”を明確にお客様に伝え、お客様に決定（納得）してもらうこと」
「誠意ある対応をすること」 が重要である。







苦情やトラブルの原因の大部分は、外国人客の食文化を含めた価値観、食習慣を含めた行動様式を理解できないことから生じる、行き違いや誤解である。

「お客様の価値観と行動様式について事前に理解を深めておくこと」
「飲食施設が提供する食材、サービス、システムなどについて事前に十分理解しておくこと」
「現場でお客様の求めるものを事前に察すること」
「いくつかの代替案を用意しておくこと」 が重要である

3.外国人客に対する飲食接遇における具体的なサービス例








< 苦情・トラブル対応の事例と対処方法 >

食材・料理に関する事例

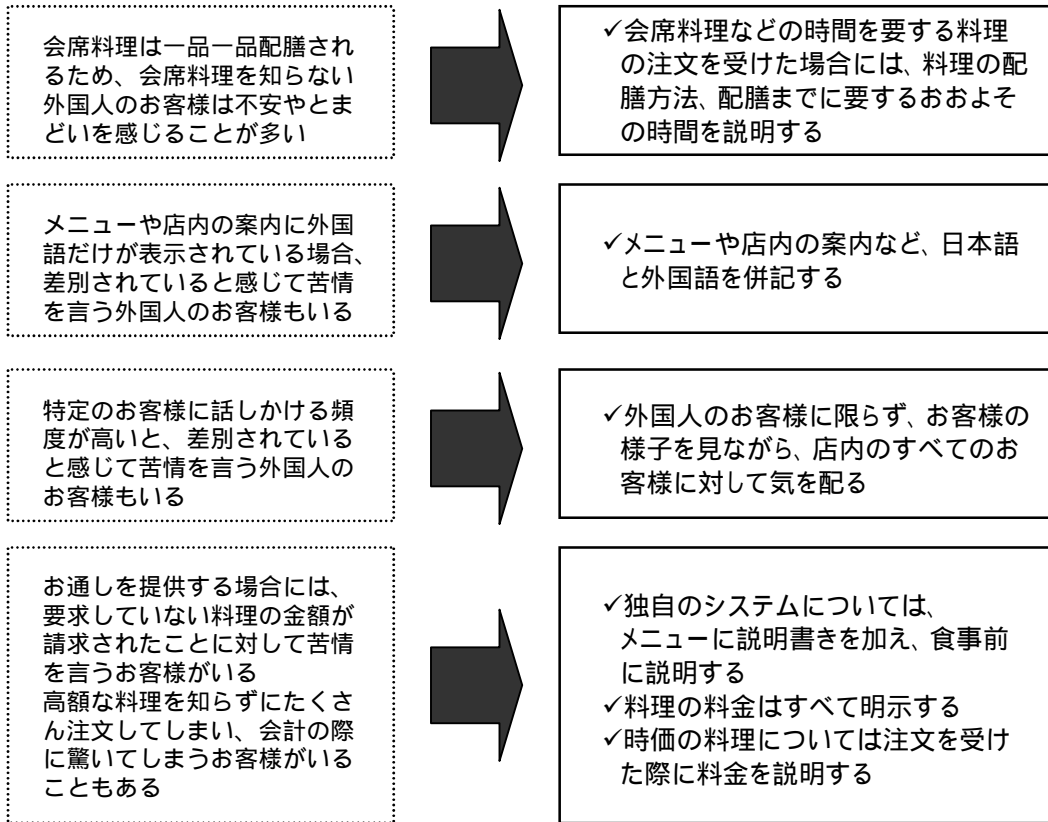
<p>外国人のお客様に関する最大のトラブルは、イスラム教、ユダヤ教、ヒンドゥー教などの宗教の信者が、宗教的に禁じられているものを知らずに食べてしまうことである。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓予約時やオーダー時点で、お客様の食べられない食材を正確に把握する ✓アレルギーをはじめとする食べられない食材については、紙に書いてもらうなど正確に対応 ✓個人で勝手に判断をしない
<p>イスラム教のハラールミール、ユダヤ教のコーシャミールなど、調達できない食材を要望され、さらに代替案として提示した料理も拒否された場合には、お客様が食べられる料理を提供できないことになる。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓対応できるお店が近隣にある場合は、お客様にそのお店を紹介する ✓曖昧な回答でお客様に期待させることは避ける ✓特別な食材の仕入れ先について、事前に情報収集をしておく
<p>提供された料理に生ものが含まれていたり、料理が冷たかったりすると、不満を感じたり明らかな嫌悪感を示すお客様も多い。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓あらかじめ、注意しておいた方がよい食材や調理方法について理解しておき、事前に説明する ✓配膳した後ならば、お客様にお詫びするとともに、可能であれば、別の調理方法などを提案する
<p>日本の料理（特に和食）は分量が少ないと感じるお客様もいるため、不満を持たれることもある。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓オーダーの時点で、提供する料理の分量を説明する ✓おかわり自由や大盛りには追加料金が発生するなど、飲食施設の独自のシステムについても、食事前に説明する
<p>朝食には和食を出すなど、特定の料理しか用意していない場合には、お客様がその料理を食べられなかったり不満を感じたりすることがある。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓可能であれば、複数の選択肢をメニューに盛り込むことが望ましい ✓事前に料理の内容を説明し、納得をしていただいた上で料理を提供する ✓料理を配膳した後ならば、料理の一部を別のものと取り替えるなど、柔軟な対応を取れることが望ましい
<p>料理を配膳した際に、ホームページやパンフレットの写真、店頭サンプルなどと実際の料理の内容が異なる点について、苦情を言うお客様もいる。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓料理の写真及びサンプルを提示する場合は、併せて、「季節に応じて料理の内容が変わることがあります」などの説明書きを記す
<p>お客様から特別な要望を受けて調理した料理が、要望通りにできなかったため、お客様の不満や苦情に結びつくこともありうる。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓オーダーを受ける時点で、調理方法を正確に確認する ✓できるだけ現地の料理の味付けを忠実に再現したい場合には、現地の食材（特に米）や調味料を使って料理することを検討する

3.外国人客に対する飲食接遇における具体的なサービス例

サービスに関する事例

<p>お客様の言葉が通じないために、お客様が頼みたい料理を注文できなかったり、場合によっては、途中で帰ってしまったりすることもありうる。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓日本語と英語が併記されたメニューを用意する ✓あいまいな態度や受入を拒絶することは絶対に避ける ✓外国人のお客様も、日本人のお客様と同様に、ホスピタリティを持ってお迎えすることが大切
<p>特に宗教上の食の規制事項があるお客様は、食材がよく分からない料理（特に肉料理など）を拒絶する場合もある。また、メニューに掲載された料理名が単純にローマ字表記されている場合にも、お客様は料理の中身が理解できない。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓料理に使用している主要な食材をメニューに記載する（特に豚肉・牛肉） ✓ローマ字表記ではなく、料理内容が伝わる英語表現を用いる ✓宗教上の食の規制事項があるお客様に対しては、扱っている食材について直接説明する
<p>特定の食材を「用いた」料理を注文する、特定の食材を「用いない」料理を希望する、宗教上の理由で日没から夜までは一切食事を食べないが夜には多くの料理を要求するなど、個別の要望が多い。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓対応できることとできないことについて、丁寧に説明をする必要がある ✓飲食提供者は、対応できる料理とサービスの範囲について、あらかじめ把握しておかなければならない ✓対応できない料理とサービスをお客様に要望された場合に備えて、いくつかの代替案を準備する
<p>予約時間に遅れて来たお客様に対して、お店の混雑などを理由に受入ができないことを伝え、苦情を言われる場合もある。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓電話予約の場合は、当日キャンセルを防ぐために、「仮予約として扱い、来日時に再度確認の連絡を入れてもらえなければ予約取消とする」等をお客様に伝える必要がある
<p>お店が混雑している場合にお客様に相席をお願いすると、不満を明らかにする人も多い。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓一般に、外国人のお客様には相席をする習慣がないため、相席をお願いするのはできるだけ避ける方がよい。
<p>身体の大い方は、椅子に座ると窮屈に感じて、不満を言う人もいる。また、正座ができずに窮屈な思いをするため、不満を言う人もいる。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓予約受付の時点で、部屋の間取りや座席について説明をする必要がある ✓掘りごたつ式の和室の設置や、和室にテーブルと椅子を持ち込むことについても、検討するとよい
<p>店内で喫煙が可能な場合や、分煙が徹底できていない場合、苦情がでることがある</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓予約受付とお客様の来店時に店内の喫煙・禁煙状況を説明をする必要がある ✓店内の全面禁煙や分煙についても、必要に応じて検討する

3.外国人客に対する飲食接遇における具体的なサービス例



4

宗教別・国別に見た 外国人客の食文化・食習慣の例

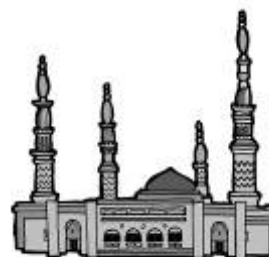
注) 例示したもの以外については、マニュアル(本冊)を参照のこと

イスラム教

イスラム教とは

唯一神「アラー」を信じる一神教で、「コーラン」を聖典とする。キリスト教、仏教とともに三大宗教の1つに数えられる。

イスラム教徒は世界各地に居住しており、特に中東諸国は国民の大多数がイスラム教徒であるが、世界におけるイスラム教徒の人数ではアジアが多数を占める。



食に対する意識

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する傾向が強い。食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。

料理の食材が明らかでない場合には、その料理を食べることを拒否する人も多い。

食事は信徒に対する神からの報酬と考えられており、食事を楽しむことを重視する。

食に対する禁止事項と嫌悪感

豚、アルコール、血液、宗教上の適切な処理が施されていない肉、うなぎ、イカ、タコ、貝類、漬け物などの発酵食品

特に注意が必要な食材は「豚」「アルコール」「血液」「宗教上の適切な処理が施されていない肉」である。

豚は食べるだけでなく、見ることも嫌悪する人が多い。

「アルコールの使用を想起させるもの」も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。

イスラム暦九月に一ヶ月にわたる断食期間がある（ラマダンと呼ばれる）。

日本の食事で好まれるもの / 嫌われるもの

天ぷらが好きな人が多い。
肉料理に豚肉が混入することが不安（特に豚エキス）。
生魚を食べる習慣がない国が多く、好まれないことが多い。
日本国内のイスラム教徒に対応したレストラン等の情報が少なく不安。

よいおもてなしのためのポイント

豚肉とアルコールについては、食材や各種調味料の一つひとつにできるだけ気を遣って確認をする方がよい。

料理の食材が明確でないと安心して食べることができない人が多いため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（豚肉、牛肉など）について説明するとよい。

ハラール料理（イスラム教で適切な処理を施した食材を用いた料理）を提供できるホテルやレストランでは、その旨の案内をメニューやホームページなどで示すことも検討するとよい。

豚の姿を見ることも嫌悪されるため、メニューには「pork」と記し、豚のイラストを描くことは避ける。

食事時間の前後が礼拝の時間と重なることがあるため、適当な部屋の準備・案内を想定しておいた方がよいこともある（東西南北の方角を尋ねられる場合もあり、あらかじめ確認をしておいた方がよい）。

イスラム教に関する情報の問い合わせ先

「イスラミックセンター・ジャパン」

〒156-0041東京都世田谷区大原1-16-11
TEL : 03-3460-6169、FAX : 03-3460-6105
<http://islamcenter.or.jp/jpn/Halalfoodstores.J.htm>
非営利・非政治の、日本におけるイスラム教徒のための団体。

「宗教法人日本ムスリム協会」

本部事務所：
〒151-0053東京都渋谷区代々木2-26-5パロール代々木1004号
TEL : 03-3370-3476、FAX : 03-3370-3420
日本における最初のイスラム教徒の団体。

ユダヤ教

ユダヤ教とは

古代イスラエルに発祥し、唯一神「ヤハウェ」を信じる一神教である。ユダヤ人を神から選ばれた選民とみなし、救世主（メシア）の到来を信じる。

ユダヤ教を信仰する人とその子孫が「ユダヤ人」と呼ばれるが、厳密な定義は難しい。イスラエル共和国、米国、ロシアなど、世界各国に存在する。

食に対する意識

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する傾向が強い。食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。

「カシュрут」と呼ばれる食事規程が存在し、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。

規程を遵守することによって、ユダヤ人のアイデンティティを守ろうという意識も強い。

食に対する禁止事項と嫌悪感

豚、血液、イカ、タコ、エビ、カニ、ウナギ、貝類、ウサギ、馬、宗教上の適切な処理が施されていない肉、乳製品と肉料理の組合せ など

ユダヤ教では、「カシュрут」において、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。食べてよい食べ物は「コーシェル」と呼ばれる。

ユダヤ教で適切な処理を施した食材は「コーシャミール」と呼ばれるが、日本国内では入手が困難である。

特に注意が必要な食材は「豚」「血液」「宗教上の適切な処理が施されていない肉」「乳製品と肉料理の組合せ」である。

日本の食事で好まれるもの / 嫌われるもの

肉をあまり使わず野菜と魚中心の日本の食事は、カジュアルートに従った食事になるため、安心して食べられることが多い。

日本国内ではコーシャミールの入手が困難である。

肉を扱う料理は忌避されることが多い（宗教上の適切な処理が施されていない肉が食べられないため）。

それほど厳格でないユダヤ教徒であれば、牛肉、鶏肉、羊肉を食べる人もいる（ただし豚肉は食べない）。

よいおもてなしのためのポイント

肉類を使わず、野菜と魚を中心に扱う料理を提案するとよい。

ユダヤ教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材については必ず確認する。

料理の食材が明確でないと安心して食べることができない人が多いため、料理に含まれる食材・含まれない食材（豚肉、牛肉など）について説明するとよい。

ユダヤ教に関する情報の問い合わせ先

「日本ユダヤ教団」

〒150-0012東京都渋谷区広尾3丁目8-8

TEL : 03-3400-2559、FAX : 03-3400-1827

e-mail : office@jccjapan.or.jp

同事務所2階では、コーシャミールのレストランも提供している。

韓国

訪日韓国人旅行者の日本に対するイメージ

先端産業、流行文化、温泉、ショッピング、グルメ、ゴルフ、スキー、日本の伝統旅館などに高い関心を示す。

日本に対して「安全で清潔な国」「人々が親切で好感が持てる国」「アニメ・漫画文化の国」「生活や教育水準が高い国」「韓国から近い」などの印象を持つ。



食に対する意識

飲食を通じてコミュニケーションを図り、人間関係を大切にする文化を持っている。他人と一緒に食事を取り、会話を楽しむ習慣を持つ。

「薬食同原」の食観念のもと、食事と健康は密接な関係があり、すべての食事は体の調和を図る薬だという意識が食生活の根底にある。

韓国では「ウェルビーイング」(Well-being)と呼ばれる健康で豊かで美しい人生を営む新しいライフスタイルがブームであり、有機農法で栽培された野菜やスローフードなど、身体によい食べ物には目が無い。伝統食への回帰にもつながっている。

食に対する禁止事項と嫌悪感

基本的には、相手の許可がない限り、目上の人のお酒は飲んではいけない(飲む場合は、目上の人から顔をそむけて飲む)。

同様に、基本的には、目上の人の前でタバコを吸ってはいけない。

人前で鼻をかむことは下品と見なされる。

食器は持ち上げず、机に置いたままで食べる。

日本の食事で好まれるもの / 嫌われるもの

寿司・刺身をはじめとする海の幸全般、B級グルメ（ラーメン、たこ焼き、お好み焼き、トンカツなど）の人気の高い。

おかずの数と量が少ないことに対して不満を持つ。

本来温かく食べる料理が冷たい状態であることを嫌うため、冷たくなった食事を嫌う（お弁当、ざるそばなど）。

一般に、食事中は緑茶を飲まない（通常は麦茶かトウモロコシ茶を飲む。健康目的で食後に緑茶を飲む人もいる。）

よいおもてなしのためのポイント

有機農法野菜など、健康によい食材や料理を提供すると非常に喜ぶ。また、料理や食材の効能（健康に及ぼす良い影響）を説明すると喜ぶ。

テーブルに沢山のお皿を並べて出すと喜ばれる（韓国人のおもてなしのやり方）。無料でお代わりできるものは食事前に説明するとよい。

韓国人は汁物がないと食事をした気にならないため、鍋などのスープ類を提供すると喜ぶ。

コチジャン、赤味噌、韓国産キムチを提供できれば、とても喜ぶ（ただし、キムチ風漬け物は嫌われる）。

韓国に関する情報の問い合わせ先

駐日大韓民国大使館 韓国文化院

〒106-0047 東京都港区南麻布1-7-32

TEL : 03-5476-4971 ~ 4、FAX : 03-5476-4976、

E-mail : postmaster@koreanculture.jp

Website : <http://www.koreanculture.jp/japanese/index.php>

台湾

訪日台湾人旅行者の日本に対するイメージ

日本の現代文化・大衆文化、ショッピング、温泉、日本食、四季の自然の魅力などに高い関心を示す。台湾では、料理番組、旅番組など日本のテレビ番組放送されており、様々な情報がリアルタイムで入手できる。

日本に対して「親切」「洗練」「安全」「清潔」「交通が便利」「文化が近い」「観光地が近い」などの印象を持つ。



食に対する意識

「吃喝玩樂」（チー・ホ・ワン・ロー）という言葉があり、食べて（＝吃）、飲んで（＝喝）、遊んで（＝玩）、楽しむ（樂）ことが大好きな台湾人の国民性を表している。

「医食同源」の思想のもと、全ての食材には固有の性質があり、食べることで身体が冷えたり温まったりすると考える。そのため一般的に、温かい食事を好み、冷たい食事は好まない。

料理の量、品数、味を重視する。料理の見栄えよりも、食事の分量と品数に意味があり、おいしいものをたくさん食べたいと考える。

食に対する禁止事項と嫌悪感

冷たい料理が苦手である。生ものを食べる習慣が少ない。

「素食家」（台湾のベジタリアン）は肉と魚を一切食べず（油や出汁も含む）、卵、乳製品、根菜（ネギ、ニンニクなど）を食べない人もいる。また、宗教上もしくは健康上の理由から、時々（1日だけ、1週間だけなど）、肉食を避ける人も多い。

牛肉を食べない人も多い（牛が農耕用に使われた時代の名残と言われる）。

日本の食事で好まれるもの / 嫌われるもの

日本の牛肉（特に焼肉）がとても好まれる。また、寿司、トンカツ、カレーが大好きである。

鍋料理が人気のメニューであり、冬も夏も鍋料理が好まれる。

見た目が少ない料理を嫌がる傾向にある。特に、朝食ビュッフェでは品数が少ないとがっかりされる。

よいおもてなしのためのポイント

冷めた食事を好まないため、なるべく温かい状態で料理を出すとよい。

テーブルに沢山のお皿を並べて出すと喜ばれる。また、バイキング形式やおかわり自由など、自分が食べたい分量を食べただけ食べられるようにすると喜ばれる。

食事の際に必ずスープを飲むので、スープ類を提供すると喜ばれる。

台湾に関する情報の問い合わせ先

台湾観光協会

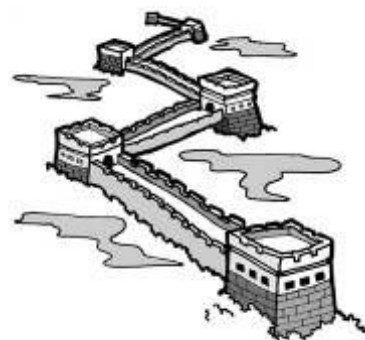
Website : <http://www.go-taiwan.net/index.html>

中国

訪日中国人旅行者の日本に対するイメージ

最新電化製品やブランド品などのショッピング、伝統的な文化・雰囲気、富士山や桜など日本独特の景観や自然の観光などに高い関心を示す。

日本に対して「生活、教育水準が高い国」「桜」「富士山」「ブランド家電製品」などの印象を持つが、まだ日本のことをよく知らない人が多い。



食に対する意識

中国は食文化の国であり、食への意識が強い。漢書には「王以民为天、民以食为天」（王は民を以って天と為し、民は食を以って天と為す）」という言葉がある。

「医食同源」の思想のもと、健康にも気を遣っている。全ての食材には固有の性質があり、食べることで身体が冷えたり温まったりすると考えており、一般的に、温かい食事を好み、冷たい食事は好まない。

中国人にとっての最大のもてなしは美味しい食事を提供することである。中国文化は宴会を楽しむ文化であり、食事を取りながら他人と交際することが一般的である。

食に対する禁止事項と嫌悪感

中国人におおむね食事上の禁忌はない。

生ものは好まれない。また、冷たいものは好まれない。

食事中にお茶や水を飲むと、胃酸が分泌し消化によくないとされる（お茶や水は、食前か食後に飲むものとされる）。

食器は持ち上げず、机の上に置いたままで食べる。

日本の食事で好まれるもの / 嫌われるもの

多くの分量と品数を提供し、料理に豪華な雰囲気を持たせることが、なによりも大切である。そのため、料理の分量と品数が少ないことに対して不満を持つ（和食には分量が少ないという印象を持つ）。

肉が大好きなため、特に焼肉の人気が高い。

たくさんの種類の料理を楽しめるバイキング形式、お代わりができるご飯には人気がある。

生ものは食べない人が多く、また中国人にはおいしさが分かりづらい。刺身や生キャベツなどに抵抗感を感じる人もいる。魚料理を嫌う人もいる（内陸部では魚料理を食べ慣れていないため）。

よいおもてなしのためのポイント

料理の分量を日本人よりも多目に提供すると満足してもらえる（中国人は日本人よりたくさんの分量を食べるため）。

テーブルに沢山のお皿を並べて出すと喜ばれる。バイキング形式、おかわり自由など、食事の内容や分量を選べる食事は喜ばれる。

食事の際に必ずスープを飲むので、スープ類を提供すると喜ばれる。

食後に果物を提供すると喜ばれる（食後に果物をたくさん食べる習慣があるため）。

序列（円卓の席順など）が非常に重要であり、必要に応じて、お客様に直接確認する方がよい。

中国に関する情報の問い合わせ先

中華人民共和国駐日本国大使館

Website : <http://www.china-embassy.or.jp/jpn/>

米 国

訪日米国人旅行者の日本に対するイメージ

伝統文化・歴史（寺社仏閣、伝統的建造物、近代建築、日本庭園、相撲、日本美術、茶の湯、生け花など）、日本のポップカルチャー、日本食、ショッピング、ナイトライフなどに高い関心を示す。

日本に対して「新しいものと伝統的なものの対比が見られる国」「おいしい日本食」「忍者、侍、芸者、相撲などの独特の文化」「禅の静寂と尊厳豊かな侍の精神・規律」「漫画、アニメ、ビデオゲーム」などの印象を持つ。



食に対する意識

食文化に関する興味は非常に強い。

新しいもの、流行のものを好む傾向がある。

食事を簡便に楽しむことを好む。

打ち解けた雰囲気や個人の好みに合わせたサービスを高く評価する。

米国ではグルメブーム、自然食ブーム、ダイエットブームなど、美食と健康に対する意識が強くみられる。また、健康などの理由で、米国人にはベジタリアンが多くみられる。

食に対する禁止事項と嫌悪感

動物の原形が残る料理を好まない。臓物に嫌悪感を起こす（一方で、未知の料理にチャレンジする米国人もいる）。

数多くのベジタリアンが存在する。またユダヤ人やヒンドゥー教徒も存在する。

日本の食事で好まれるもの / 嫌われるもの

日本食は健康食というイメージを持っている。寿司、刺身、鉄板焼き、天ぷらの人気が高い。豆腐も好まれる。

食材が分かりやすいシンプルな調理による料理（網焼きなど）を好む。ただし、肉・魚・卵の焼き具合には注意する方がよい。

料理の分量が少なく、ポーションサイズが小さいことが嫌われる。

愛想がないサービススタッフは好まれない。

よいおもてなしのためのポイント

和風、コンチネンタル、アメリカンなど、異なるタイプの朝食を用意し、選択できるようにするとよい。朝食以外の食事でも、選択肢があることは高く評価される。

料理の中に“日本的な要素”を取り入れるとよい。日本特有の味付けや調理方法などは、興味深く思われる。

個人の好みに合わせてもらうこと、サービススタッフにアテンドしてもらうことを高く評価する（英語、日本語で話しかけるなど）。

米国では、特に高級旅行を嗜好する消費者の間で「カリナリートラベル」(Culinary Travel)が定着しており、旅先で料理教室に参加したいと考える人もいる。料理の方法や料理を学べる場所などについて情報提供をすると喜ばれることもある。

米国に関する情報の問い合わせ先

在日米国大使館 米国農産物貿易事務所 (ATO)

〒107-8420東京都港区赤坂1-10-5

TEL : 03-3505-6050、FAX : 03-3582-6429

e-mail : atotokyo@fas.usda.gov

website : <http://www.usdajapan.org/jp/index.html>

<http://www.myfood.jp>

多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル 抜粋版
～外国人のお客様に日本でのご飯を楽しんでもらうために～

企画・著作	観光庁観光産業課
編集・作成	財団法人日本交通公社
作成協力	財団法人江頭ホスピタリティ事業振興財団

平成21年1月

