

中国人観光客受入マニュアル



中国経済の発展や観光ビザの発給要件の緩和などにより訪日する中国人観光客が増えています。こうした中、茨城県では、2014年10月31日から茨城⇄上海路線が週8便へ増便されたことに伴い、県内を周遊する中国人観光客の一層の増加が見込まれています。これらの観光客に茨城の風物を楽しんでもらうとともに、観光事業者の皆さんには、こうした動きをビジネスチャンスととらえ、中国人観光客の誘客に積極的に取り組むことが期待されます。

このため、中国人旅行の受入にあたって、主に宿泊施設において、事前に準備すべきことや接客など受入にあたっての留意点などについてまとめました。ご活用いただければ幸いです。

(一社)茨城県観光物産協会

2015年4月1日

目 次

- ◆ 観光客を迎えるにあたって
- ◆ 歓迎・送迎
- ◆ 宿泊
- ◆ 食事
- ◆ ショッピング

◆ 観光客を迎えるにあたって

中国人は、中国語以外話さないと考えていいでしょう。そのため、中国語の案内表示や説明書が欠かせません。できれば、中国語だけでなく習慣や文化に通じた職員の育成が望まれます。中国語に堪能な職員がいない場合は、県観光物産協会に相談しましょう。案内表示やパンフレットの翻訳、中国語研修などの支援を行っています。

○旅行の目的はショッピング・温泉・日本食

中国では、桜、富士山、温泉といった日本独特の自然景観ばかりでなく、電気製品や化粧品などの日本製商品や食事も高く評価されています。このため、観光旅行の目的や楽しみに、ショッピングや食事、温泉をあげる人が多いのが特徴で、土産や食事など日本での消費額は訪日外国人のなかで、最も高額になっています。

一方、日本に対してマイナスのイメージを持っている人が多いことも認識しておく必要があります。

○習慣や文化の違いを知る

言葉だけでなく、文化や習慣の違いがトラブルを生む原因となりますので、こうした違いを知ったうえで適切に対応する必要があります。

また、日本の文化や習慣を尊重して欲しい場合は、あらかじめきちんと説明することも大切です。

異なる文化や習慣の例

- ・ トイレットペーパーを便器の中に入れていないことがある。
- ・ 室内で靴を脱ぐ習慣がなく、椅子での生活が多いため「座る」ことは苦手。
- ・ 冷たいものは好まず、お茶、お湯を好む人もいる。
- ・ 刺身、すしなど生ものを食べない人もいる。
- ・ 個人主義のため、団体行動が苦手な、自己主張が強い。

○自信を持って接客を

日本の接客サービスは世界的にも高く評価されています。自信を持っていつもどおりに笑顔で接待しましょう。歓迎、感謝する時は、大きな声で、ハッキリと、少し派手なくらいが喜ばれます。知っている中国語を使って、身振り、手振りでもいいですから、積極的に応対しましょう。

○旅費は切り詰めても買物にお金をかける

日本の物価は高いというのが外国人旅行者の共通のイメージですが、中国人旅行者は宿泊料などを切り詰めるものの、日本製商品や食事には、良いものであれば、高額でもお金をかける傾向にあります。こうしたことを踏まえトータルで考える必要があります。

○「銀聯カード」の導入を

銀聯カードは口座からオンラインで代金を引き落とすカードで、来日するほとんどの中国人は持っています。中国人観光客を受入れる場合、ぜひ導入を検討すべきでしょう。

◆ 歓迎・送迎

中国人は特別扱いされるのを喜びます。入り口に「熱烈歓迎」の横断幕を飾ったり、部屋に歓迎の挨拶文とともにちょっとしたお土産などを用意したりすると大変喜びます。また、和太鼓や踊りなど日本的なイベントなども喜ばれます。

見送りも、スタッフ皆で手を大きく振って見えなくなるまで見送るようにしましょう。

◆ 宿 泊

観光客が長い時間を過ごす宿泊施設の接遇が、日本の印象を決定付けると言っても過言ではありません。受入体制を整備して最高のサービスでもてなしたいものです。

○中国語表示で案内を

中国語の表記が少ないという意見が観光客から聞かれます。施設案内の中国語表示例（ ページに掲載）を参考にして、施設案内に中国語表記を追加しましょう。また、館内の施設案内や備品の使い方のほか、知っておいてもらいたい日本の習慣・文化などもきちんと伝えることが大切です。こうしたことをパンフレットに中国語で記載して各部屋に置いておくと、トラブル防止にも役立ちます。

例えば：

- 温泉の効能
- 風呂（露天風呂）の入り方
- 持ち帰ってもよいアメニティとだめなアメニティの区別

○1 部屋に 2 人以下で部屋割りを

家族以外の人との相部屋の習慣がありませんので、できるだけ相部屋を避けましょう。少なくともホテルはツインとし、和室の場合でも、部屋の大きさにかかわらず、1 部屋 2 人以下の部屋割りが無難です。また、ビジネスタイプの狭い部屋も好みません。

また、ツアー客の場合、ドアを開けたまま大声で話すことがあります。他の客の迷惑になりますので、同一階にはツアー客以外の客を宿泊させないなどの配慮が必要です。

○ナイトライフの充実

夜更かしの習慣があり、夕食後、ショーなどの娯楽を楽しみにしています。地方では出かける場所が少ないので、インターネットや中国語放送、無料 Wi-Fi を利用できるようにすることが望まれます。中国語の雑誌やゲーム、ルームサービスなども喜ばれます。

また、施設周辺の散策や買い物、飲食できる店を掲載した簡単な地図を用意しておくといでしょう。

○添乗員とこまめに連絡を

中国ではキャンセル料をとられないことが多いこともあり、直前にキャンセルされることもあります。また、時間にもルーズなところがあり、到着や食事が遅れる場合もあります。添乗員やガイドの連絡先（携帯電話など）を聞いておき、こまめに連絡をとるようにしましょう。

◆ 食 事

旅行の楽しみの一つになっているのは日本の食事です。特に中国人観光客は懐石料理、刺身、寿司、牛肉など本場の日本料理を楽しみにしています。それだけに食事には気を配りたいものです。

○ 畳より椅子で

日本を象徴する畳の部屋で食事をしたいという希望を持っていますが、長時間座るのは無理というのが本音です。畳の部屋にテーブルや椅子を置いたり、掘りゴタツなどを用意したりにすると喜ばれます。

○ 冷たいもの、生ものは避ける

冷たいものは身体が冷え、健康によくないとの考えがあり、生ものや冷たい料理が苦手な人もいます。飲み物も冷たいものより、お湯やお茶を用意しましょう。

また、刺身など生ものを食べられない人もいます。煮たり、焼いたりできるようにメニューを工夫すると良いでしょう。

○ 食事は多めに

日本人に比べて食べる量が多く、通常量では少ないと思われるので、種類、量とも多く食べられるバイキングが喜ばれます。また、豪華な盛り付けを好みますので、個人配膳より、盛皿方式がよいでしょう。

また、中国の味付けは濃い目ですので、日本料理を淡泊と感じる人もいます。塩、醤油、ラー油、酢などの調味料を用意しておき、好みで使えるようにしましょう。

◆ ショッピング

中国では、電気製品をはじめ日本製商品の性能や安全性が高く評価されており、ショッピングが訪日旅行の目的のひとつになっています。そのため、ショッピングにかかる費用は訪日外国人の中で最も高額です。

○「Made in Japan」が一番

化粧品、お菓子、カメラ・ビデオなどの家電製品が定番ですが、ファッションや健康食品にも関心があります。高級ブランドや中国で買えない日本製品、中国より安く買える商品を好んで買っています。

○お土産の大量買いも

中国人は人間関係を大切にしますので、大量にお土産を買う傾向にあり、一人で50万～100万円も買う人もいます。菓子や日用雑貨（爪切り、マスク・・・）などお土産に適した品揃えやセット販売、手ごろな価格の設定など、買い求めやすい工夫が大切です。

○効率よく買える売り場づくり

ツアーでは、自由時間が少なく、満足のいく買い物ができないという不満がよく聞かれます。短時間で、効率よく欲しいものが買えるような売り場づくりが望まれます。

- ・ 販売⇒支払い⇒免税のワンストップ対応
- ・ 売れ筋、人気商品を集めた売り場づくり
- ・ ツアーに合わせた営業時間の設定
- ・ 百貨店や大型ショッピングセンターとの連携

○中国語による商品情報の提供

欲しい商品がどこにあるのかわからない、商品の性能や使い方がわからないなどのために買いたいものが買えない・・・という声も聞かれます。中国語表記の説明文や簡単会話表を準備するとともに、中国語で商品説明のできる販売員を配置するなどして、商品情報の提供に努めましょう。