



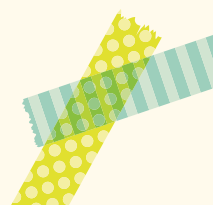
岩手県  
Iwate Prefecture



今すぐできるおもてなし

# 外国人観光客 受入マニュアル

Foreign tourists guiding manual





# CONTENTS

Chapter/

1

## 訪日外国人の動向

P03~P05

- 訪日外国人客数の推移
- 岩手県の訪日外国人延べ宿泊数の推移
- 岩手県の訪日外国人延べ宿泊数の推移(国別)
- 訪日前に期待していたこと

Chapter/

2

## 外国人観光客が暮らしている国を知ろう。 P06~P19

- 外国人を受け入れる前に知っておきたい文化・習慣&お国柄事情
- 外国人を受け入れる前に知っておきたい注意点
  - 宿泊施設編 ● 飲食施設編 ● ショッピング施設編
  - 交通機関・表記編
- 国別マーケット
  - 台湾 ● 韓国 ● 香港 ● アメリカ ● 中国 ● タイ ● オーストラリア
  - マレーシア



Chapter/

3

## おもてなしの簡単会話集

P20~P27

- 数字の読み方
- 基本会話
- 宿泊・飲食施設編
- 買い物施設編

外国人観光客に  
ついて知って  
おきましょう♪



## Chapter.1

# 訪日外国人の 動 向

- 訪日外国人客数の推移
- 岩手県の訪日外国人延べ宿泊数の推移
- 岩手県の訪日外国人延べ宿泊数の推移(国別)
- 訪日前に期待していたこと



近年、日本を訪れる外国人観光客は増え続けています。京都、大阪、東京のいわゆるゴールデンルートを訪れている外国人が多い一方で、豊かな自然や伝統的な暮らしを訪ねて地方への旅を求める傾向も見られるようになりました。今後、岩手県を訪れる外国人も増えることでしょう。

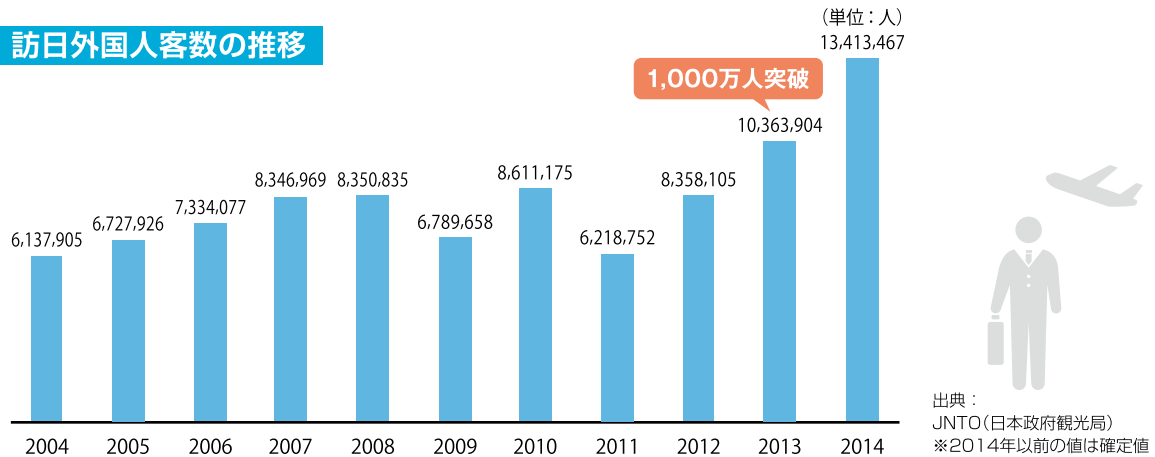
外国人観光客に素晴らしい思い出を作っていただくためには、相手を知ることが大切です。最初の一步、知ることからはじめましょう。

## 訪日外国人の動向



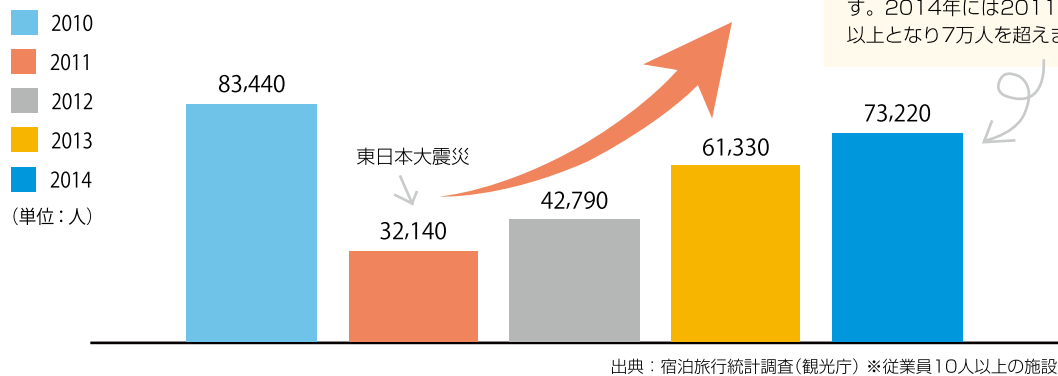
2003年に現在の日本政府観光局のビジット・ジャパン事業が開始されて以降、訪日外国人客数は増加傾向にあります。特に、2012年以降の伸びは著しく、2013年には1,000万人を突破しました。査証(ビザ)要件の緩和や円安、格安航空会社(LCC)の路線増加や消費税の免税制度の拡充などの影響が大きいと考えられます。2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向け、さらに多くの外国人が訪れると予想されています。

## 訪日外国人客数の推移



では、岩手県を訪問する外国人も増えているのでしょうか。

## 岩手県の訪日外国人延べ宿泊数の推移



岩手県を訪問した外国人を延べ宿泊数で見ると、東日本大震災が発生した2011年以降増加傾向にあります。2014年には2011年の約2倍以上となり7万人を超えました。

## column | 海外で知られている岩手県の観光資源

## 外国人に人気のガイドブックに掲載されている観光地

## 『ミシュラン・グリーンガイド・ジャポン』に掲載されている観光資源

平泉 ★☆☆ / 中尊寺 ★☆☆ (金色堂 ★★★)

毛越寺 ☆☆☆ (極楽浄土の世界 ★☆☆) / 巖美溪 ★☆☆

※★の数は、独自の調査に基づいた評価。3段階評価で、★(3つ星)は「わざわざ訪れる価値がある観光地」、★(2つ星)は「近くにいれば寄り道をして訪れるべき場所」、★(1つ星)は「興味深い場所」。

出典: ミシュラン・グリーンガイド・ジャポン (2013年10月発行)

## 『ロンリープラネット』に掲載された資源

平泉・一関地区 / 中尊寺・毛越寺・巖美溪・藤原まつり、遠野 / 遠野市立博物館・とおの昔話村、盛岡 / 岩手公園・石割桜・チャグチャグ馬コ・さんさ踊りなど。

出典: ロンリープラネット (2013年9月発行)

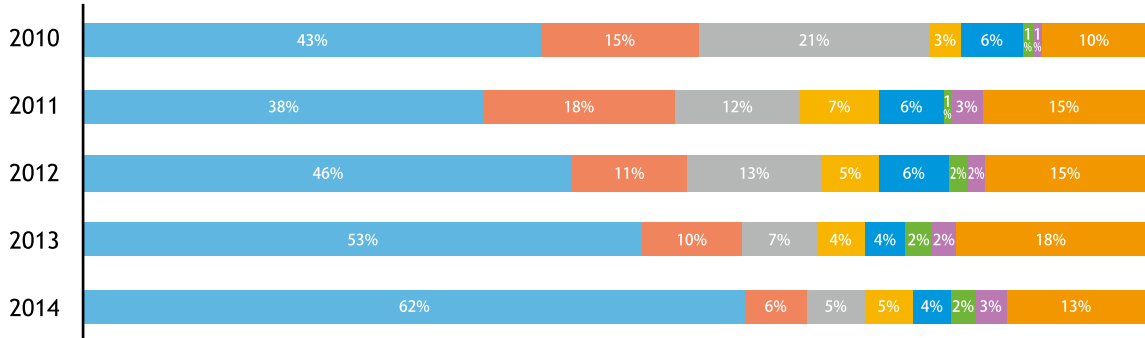




## どんな国の人が訪れているのでしょうか。

### 岩手県の訪日外国人延べ宿泊数の推移（国別）

■ 台湾 ■ 韓国 ■ 香港  
 ■ アメリカ ■ 中国 ■ タイ  
 ■ オーストラリア ■ その他



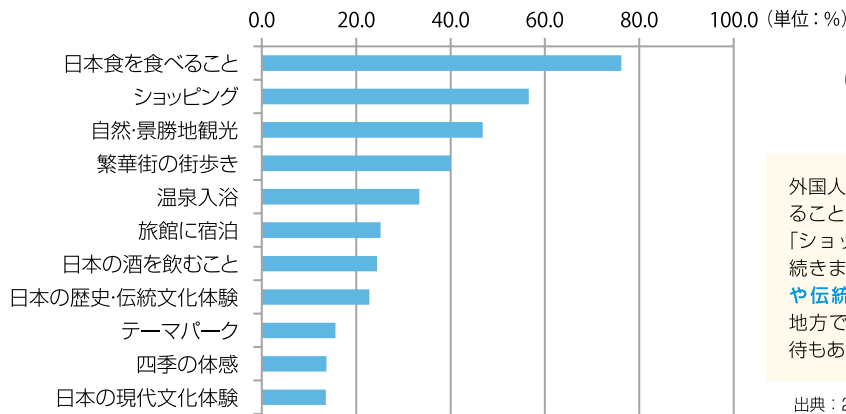
出典：宿泊旅行統計調査(観光庁) ※従業員10人以上の施設

国別の延べ宿泊数を見ると、台湾からの訪問者の割合が最も高く、2014年には6割を超えていることがわかります。訪問者の割合の高い順に、韓国、香港、アメリカ、中国、タイ、オーストラリアと続いています。



## 外国人はどんなことを目的に日本を訪れるのでしょうか。

### 訪日前に期待していたこと（全国籍・地域／複数回答）



外国人観光客の7割以上が「日本食を食べること」を期待して訪れています。その他、「ショッピング」や「自然景勝地観光」が続きますが、「温泉入浴」や「日本の歴史や伝統文化体験」、「四季の体感」など、地方で多く残る資源や文化、風景への期待もあることがわかります。

出典：2014年 訪日外国人消費動向調査(観光庁)

### column | 海外で放映されているテレビ番組の影響

台湾などアジアを中心に海外10カ国で放映されているNHK連続テレビ小説「あまちゃん」。久慈市産業経済部観光交流課によると、ドラマの舞台である久慈市の小袖海女センターでは、ドラマ放映後に外国人観光客が増えました。日本人を含む観光客数も、放映前の年間5,000人程度に対し、放映直後の2012年にはその約40倍の年間20万人近くを記録しました(2013年は年間12万人)。

小袖海女センター入口には、訪れた外国人が自国の覽にシールを貼り軌跡を残すことができる掲示物があり、言葉を使わないコミュニケーションとなっています。



どこの国から訪れているのかを把握することができます。



## Chapter.2

# 外国人観光客が暮らしている国を知ろう。

- 外国人を受け入れる前に知っておきたい文化・習慣&お国柄事情
- 外国人を受け入れる前に知っておきたい注意点
  - 宿泊施設編
  - 飲食施設編
  - ショッピング施設編
  - 交通機関・表記編
- 国別マーケット
  - 台湾
  - 韓国
  - 香港
  - アメリカ
  - 中国
  - タイ
  - オーストラリア
  - マレーシア

### column | 「外国人観光客が旅行中に困ったこと」は、どんなことでしょう。

外国人旅行者アンケート調査によると、困ったことの1位はスマートフォンの普及により欠かせないものとなった「無料公衆無線LAN環境」、上位5位の中で都市部よりも地方部で高い割合を示した項目は、日常的な買い物での利用者も多い「クレジットカード利用」でした。

- 1位 **無料公衆無線LAN環境** (例) Wi-Fi ... 36.7%
- 2位 **コミュニケーション** ... 24.0%
- 3位 **目的地までの公共交通の経路情報の入手** ... 20.0%
- 4位 **公共交通の利用方法(乗り方)・利用料金** ... 17.1%
- 5位 **両替・クレジットカード利用** ... 16.1%



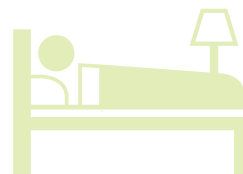
出典：外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者アンケート調査結果(観光庁・2011年)より一部抜粋

## 2-1

外国人を受け入れる前に知っておきたい  
文化・習慣 & お国柄事情

## ■ 国が違うと異なる文化や習慣／各国比較表

国名	食事	買い物	入浴	特徴
 台湾	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般的に牛肉を好む人が多いが、食べない人も少なくない(牛は農耕用に使われ、家族という意識がある)。牛よりは豚が好まれる。寿司も当りはずれが少ない。</li> <li>料理の量、品数を重視。</li> <li>スープ類の提供は必須。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>団体行動が主流。ただし、自由時間も多く、その中で個人行動が盛んに行われている。</li> <li>日本製商品に強い興味を持っており、購買意欲は高い。</li> <li>食べ物にはとくに関心が高い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多くの人たちが一緒に裸で同じ湯船で入浴する習慣はないが、大浴場で水着ではなく裸で入浴する温泉が増えてきた。そのため、日本では温泉に入りたいと考えている旅行者が増え始めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年配者を中心に日本語を理解する人や話せる人も多い(日本が一時統治していた影響)。</li> <li>年配者を敬う。</li> <li>夫婦で一部屋が原則、相部屋は不可。</li> <li>モーニングコールは旅館でも必要。</li> <li>一般的にはチップの習慣はなく、会計に含まれている場合が多い。</li> </ul>
 韓国	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般的には刺身、寿司等、海のモノが好まれる。</li> <li>スープ類の提供は必須。</li> <li>ボリュームが必要。</li> <li>お弁当での提供は、料理が冷たくなるので年配者には喜ばれない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>郷土色のある品物、流行のファッション、雑貨、化粧品等に関心が高い。</li> <li>韓国ではカードによる支払いが一般的なので、日本での買い物もカード払いが望ましい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>銭湯文化があり、日本の温泉には抵抗がない。</li> <li>入湯税の別途払いは事前説明が望ましい。</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>年配者を敬う(儒教の影響)。</li> <li>宿泊や交通機関の予約を必要とする意識がない。</li> <li>間際のキャンセルも多いので、キャンセル料について事前に伝えておく必要がある。</li> <li>「おまけ」が大変喜ばれる。</li> <li>オンドルという床下暖房が普及している韓国の建物と比べて、日本の部屋は寒いと感じる人が多いので、暖房を十分に。</li> <li>一般的にはチップの習慣はない。</li> </ul>
 香港	<ul style="list-style-type: none"> <li>食事への関心が高く、回転寿司、ラーメン、お好み焼きが人気。</li> <li>料理の量、品数を重視。汁物や炒め物は温かいものを好む。団体はバイキングを好む。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ショッピング・グルメが訪日動機の大きな要素で、人気の商品は「ファッション雑貨」「衣類」「菓子類」。買い物場所は、百貨店・デパートが7割を超える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>露天風呂の人気の高い。ただし、家族同士でも人前で裸になることに抵抗があるため、タオルを巻いたり水着を着て大浴場に入る場合がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ナイトライフを楽しむ。歴史、文化よりも買い物・グルメ・アニメ・ゲームに関心を示す。</li> <li>一般的にはチップの習慣は、イギリス文化の影響によりある。</li> </ul>
  欧米豪	<ul style="list-style-type: none"> <li>キリスト教では、基本的に食に関する禁止事項はない。</li> <li>ヒンズー教では、牛肉は厳禁。</li> <li>イスラム教では、豚肉とお酒の提供は厳禁。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人行動が主流。国ごとの特性より、個人の嗜好による行動が多い。</li> <li>高額商品の購入も嗜好に合えば手に入れるが、総じて買い物は控え目。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本風の大浴場に慣れていないため、事前に入り方の説明が必要(例:湯船での体洗いや使用後にお湯の栓を抜くことの禁止等)。</li> <li>多くの人たちが一緒に裸で同じ湯船に入浴する習慣がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手を尊重する(多様性の価値観尊重と個人主義の影響)。</li> <li>夫婦一部屋が原則。他人同士の相部屋は不可。</li> <li>禁煙または公共スペースでの喫煙はしない。</li> <li>一般的にはチップの習慣は、米国・欧州にあるが、豪州にはない。</li> </ul>
 中国	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般的に温かい食事を好み、冷めたものは好まない傾向がある。ざるそばや弁当は要注意。</li> <li>生もの(刺身や寿司)を受けつけない人もいる。</li> <li>一般的に肉類や日本式ラーメンが好まれる。</li> <li>スープ類の提供は必須。</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>中国語が通じる場所での買い物が多い。</li> <li>事前に購買品目を細かく調べて来ている。買い物の事前情報収集に関しては、ネットだけでなく、商品を実際に使った友人に使い心地を確認する。最新の電化製品、化粧品、ファッションに関心が高い。</li> <li>例:おもちゃ、薬品、健康サプリメント、女性生理用品などを購入する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本風の大浴場に慣れていないため、事前に使用方法の説明が必要(例:湯船での体洗いや使用後に浴槽の栓を抜くことの禁止等)。</li> <li>多くの人たちが一緒に裸で同じ湯船に入浴することに抵抗がある中国人が多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>春節(毎年1~2月頃)、労働節(5月始め)、夏期、国慶節(10月始め)に長い休みがあり、その時期に海外旅行に出かける人が多い。</li> <li>待ち時間が長いことが苦手。どんなに価値があっても、待つ時間が長くなると途中で立ち去る人が多い傾向がある。</li> <li>赤信号等、交通ルールを守らない人が少なくない。</li> <li>一般的に会話の声が大きくにぎやか。</li> <li>一般的にはチップの習慣はない。</li> </ul>
 タイ	<ul style="list-style-type: none"> <li>寿司や海鮮は、若い世代で抵抗がない人が増えている(年配層は抵抗がある人も多い)。</li> <li>ラーメン、焼肉、焼きそばなどのB級グルメも人気がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>薬局や100円ショップなどの雑貨店が人気。</li> <li>日焼け止めやスキンケアなどの化粧品、お菓子に興味がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>湯に浸かる習慣はなく、朝夕にシャワーを浴びる。</li> <li>温泉は、近年メディアの影響で知られつつある。</li> <li>多くの人たちが一緒に裸で同じ湯船に入浴する習慣がない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宗教心が厚く、優しくて思いやりがあるが、飽きっぽいところもある。</li> <li>訪日2~4回のリピーターが増えている。</li> <li>3月から4月は、タイの旧正月(ソングラン)もあり訪日客が多い。</li> <li>一般的にはチップの習慣は、高級レストランの場合はある。</li> </ul>
 マレーシア	<ul style="list-style-type: none"> <li>イスラム教徒とヒンズー教徒では、食事の規制が異なるため、それぞれについて理解が必要。</li> <li>特に肉類の提供は共通して注意が必要。ヒンズー教徒の場合は、食べる時間や時期にも注意。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本のお土産(扇、箸)などに高い関心を示す。訪日2回目以上の観光客の支出が高く、人気は「衣類」と「菓子類」。</li> <li>日本製電化製品のクオリティの高さや故障の少なさのため、人気は相変わらず高い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入浴という文化がなく、自宅でシャワーを浴びる。</li> <li>大衆浴場など人前で入浴をする時には、服を着たまま入る。</li> <li>訪日旅行者の中には、「温泉入浴」に高い関心を持つ層もいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マレー系、中国人系、インド系からなる多民族国家のため年中行事が多い。</li> <li>それぞれの民族が自らの宗教、文化、社会慣習をきちんと守っているため、所属する民族系に注意。</li> <li>一般的にはチップの習慣はなく、会計に含まれている場合が多い。</li> </ul>



## 宿泊施設編

日本の宿泊施設（特に旅館）の利用方法は、他の国と違う点が多いことを押さえておきましょう。また、宿泊約款を多言語で表記したものを用意し客室に設置しておくなど、会話以外の方法で注意事項を伝える方法もあります。

### マナーについて

- ① とくに欧米人の場合、必要以上に近づきすぎたり、身体に触れることは避ける。
- ② 客室に入るケースについては、「ご利用案内」に明記しておく。客室に入る場合は、ドアをノックし、返事があったから、「失礼いたします」と言って入ること。
- ③ 従業員同士が高い声で私語を交わしたり、笑ったりすることはNG。

### 衛生面について

- ① 最低限フロアごとに1つ洋式トイレを設置する。
- ② シャワー・トイレ・和風トイレの使用方表示。
- ③ 禁煙、喫煙エリアの分離と臭気対策を実施する。

### 食事について

- ① 外国人を特別に意識したメニューは原則不要。日本人と同じ内容で可。
- ② ベジタリアンや宗教上、健康上（アレルギー等）の理由で食べられないメニューがあるかを旅行会社に確認する。ベジタリアンやイスラム圏からの旅行者の場合、日本の**精進料理**が向いていることを発見し、提供している旅館もある。
- ③ 外国語でメニューの説明文があると、食事内容に対する外国人宿泊客からの評価も上がることが期待できる。
- ④ 個人客の増加に対応するため、今後は泊食分離、料理の選択制についても検討が必要になる。

### サービス案内

- ① 館内表示・案内板は多言語表記のものを設置する。世界共通のピクトグラムを有効に活用するとよい。
- ② **客室名**が日本語だけだと、外国人客が判別できない場合があるので、ローマ字を併記するか、部屋番号を付ける等の工夫が必要になる。
- ③ 「**ご利用案内**」をあらかじめ制作し、客室に設置しておく。記載する項目は、玄関・客室の入口では靴を脱ぐ、和室の利用方、就寝の仕方、浴衣の着方、大浴場の入り方等。
- ④ 緊急時対応の指示内容も事前に制作し、「ご利用案内」と一緒に設置しておく。
- ⑤ 客室の備品を持ち帰る（サービスの違い）ケースがあるので（例：浴衣、持ち帰ってもよいものとそうでないものを「ご利用案内」その他ではっきりさせておく。

### 入浴について

- ① 家族風呂の使用後、栓を抜かない、大浴場の浴槽の中でタオルを使用しない等の注意事項は、多言語表記で当該施設の脱衣場等に掲示しておく。
- ② 案内表記についてはプラス表記とし、マイナス表記は避ける。（文化・習慣に起因する）

- 例
- **プラス表記**  
→温泉は裸で入ると心もリラックスできます
  - × **マイナス表記**  
→温泉へは裸で入らなければいけません



## 申し込み予約から支払いまでの留意事項

### 予約

- ① 電話での会話は行き違いや説明漏れが起こりがちである。とくに**宿泊日**、**宿泊人数の確認**や、料金等重要事項の説明に際しては、十分注意を払う必要がある。活字で確認ができるよう、**メールやFAXを利用したシステム化**が望ましい。
- ② チェックアウト時の支払いに使用可能な通貨の種類や、**カード払い**の可否についても合わせて案内しておく。
- ③ 取消料や条件などを明記した書面を事前に作成し、予約の都度返送することが必須。未然にトラブルを回避する手立てを取ることがポイントになる。



### チェックイン・チェックアウト

- ① チェックイン時に**パスポートの明示**を求め、旅券番号等の必要事項を宿泊カードに記録する。宿泊カードも今後は多言語表記、少なくとも英語併記のものが必須。
- ② 料金が室料なのか、1人当りの料金なのか、**税・サービス料込なのか別なのか**、支払方法は現金かカードか等を確認する必要がある。
- ③ 滞在中の簡単な案内とチェックアウト予定時間を確認し、延長の場合、有料になる点を説明しておく。

### 支払い

- ① **クレジットカードでの支払い**が可能となるよう整備が必要。とくに個人旅行者の場合。
- ② **取消料対策 (NO SHOW)**を立てておくこと（カードによるギャランティーシステム等）。
- ③ **領収書**も多言語表記、少なくとも英語併記のものを用意する必要がある。





## 飲食施設編

店の外から見て提供するものがわかるように、看板などの外観の整備も見直しましょう。店の入口で値段やメニューがわかると入りやすい安心感を与えます。

### 一般的な留意事項

- 外国人客の利用増を目的とした外国語併記のパンフレットを作成し、観光案内所や宿泊施設に設置しておくことが望ましい。
- 店頭の食品サンプルやメニュー表記などに**金額の数字**を入れる等、安心感を与える必要あり。
- 店外のPR掲示板やパンフレットには、**サービス料収受の有無、支払い時に使用できる通貨、カード使用の可否、チップ不要等**も表記されているとよい。また、トラブルを避けるため、付き出し・お通し、席料についてもあらかじめ明記しておくことが望ましい。
- 中国人の場合、**漢字の表示**があると分かりやすい（店の入り口などに表示する。集客効果もある）。



### 対応・サービスについて

- 特別扱いは不要だが、言葉を補う外国語表記のメニューは必要。
- 料金が明示されず、「時価」と表記されている場合、支払い時にトラブルの発生するケースが少なくないので、注文があった場合にはその都度料金を伝え、了解を取るよう心がける。
- 日本料理のボリュームの少なさに起因したクレームもあるので、量的なイメージをある程度持ってもらえるような工夫も必要である。
- 税金やサービス料等**、日本独自の制度に起因した行き違いが多く、支払い時点でのトラブルが少なくない。

例 有料の付き出し、テーブルチャージ等。  
お通しが有料ということは中国人にとっては考えられない。

- 外国人の場合、キャッシャーで支払う習慣があまりなく、**テーブルで支払い**を求める人も多い。
- 中国人と韓国人の多くは米を主食としているので、メニューに**ライス**がついていない場合は、注文する際に確認の一声をかけるようにする。
- 料理をまとめて全部出すか、一品毎に出すか最初に確認すると良い。

### メニューについて

- 料理と飲物の外国語メニューは必須。メニューの写真があると、一番わかりやすい。

#### 注 中国語のメニューを用意する場合



しょうゆラーメンを「醤油拉麺」と表記しても中国人は、醤油にお湯を入れただけのスープと考える。「海鮮醤油拉麺」などと表記するとよい（海鮮でだしをとったスープの意味）。

- 基本的に日本料理はボリューム感に乏しいとの不満がある。表示した内容より少ないのはトラブルのもととなる。
- 宗教や主義により食べてはいけないもの、食べられないものがあるので、ある程度知っている必要がある。

例 ●ヒンズー教の「牛」 ●イスラム教の「豚」  
●ベジタリアンの「肉全般」

確認と気配りが大切です♪



## column | ハラル(ハラール)とは？

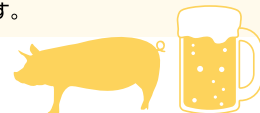
ハラル(ハラール)とは、神に従って生きるイスラム教徒(ムスリム)の生活全般に関わる考え方で、アラビア語で「許可されたもの」を意味します。口にするもの、身に着けるもののすべてがハラル(ハラール)か、ノン・ハラル(ハラム、ハラーム)のどちらかになり、これらはイスラム法で規定されています。

そのため料理に使われている**原材料の明記、アルコールが含まれる場合は一目でわかる**ような工夫が必要となります。その他調理器具や食器類についても注意しましょう。

### ハラル(ハラール)：

- 豚肉や豚に由来する成分を含んでいない。
- 豚以外の食肉でもイスラム法に則り処理されていること。
- 製造・加工・調理の過程で、禁忌とされるものに触れていない(牛肉、鶏肉、羊肉を食べる人は多い)。

※ブイヨンやゼラチン、ラードも豚の肉や骨、脂肪が使われているので使用しないように注意が必要です。



参照：一般社団法人ハラル・ジャパン協会ウェブサイト



## ショッピング施設編

国によって購入する商品に特徴が見られます。台湾からの訪日観光客の場合は、買い物ランキング(※注)で「お菓子」や「医薬品・健康グッズ等」が上位に挙げられます。国別の嗜好についての理解も深めましょう。

### 一般的な留意事項

- 1 再来店やクチコミによるPRのためにも、店舗の紹介パンフレットは必須である。外国語と日本語が併記され、アクセスも明示されたものが便利である。
- 2 訪日外国人が多額の現金を持参するケースは少ないため、カードやデビットカード(中国の銀聯カード)への対応は必須である。中国の銀聯カードで日本円を引き出せるATMがあれば、買物がさらに便利になる。
- 3 アジアを中心とした国・地域では、定価でそのまま購入する習慣は少ないのが実状である。値切る行為は日常茶飯事と考えておくこと。

### その他

- 1 店舗に両替のレート表記又は案内版等があると、自国通貨で換算できるため便利である。
- 2 中国語でアナウンスを流す商業施設の場合、「ご来店ありがとうございます。」というアナウンスに続けて、「もしお困りの場合は〇階のフロアにお越しください」など、困った時の対処法を案内したほうがよい。また、お得なサービス(タイムサービスなど)の情報も歓迎される。
- 3 免税制度の改正により、食品類や飲料類が免税対象に加わっている。異国の食品を自国に持ち込む場合は、各国の法律による規制があるが、香港・シンガポール・マレーシアはリンゴやイチゴなど多くの果物を自国に持ち帰ることができる。

### 対応・サービスについて

- 1 外国語で品物や用途を説明するのはハードルが高いため、金額(数字)と用途が分かるよう工夫した説明表示が必要になる。
- 2 品物に関心があっても、使用方法が分からないと購入に結びつかない事も多々ある。外国語による使用説明書があると効果的である。
- 3 一定の購買額以上に適用される免税(消費税分)の案内も必要である。専用コーナーの工夫も必要。
- 4 品物にもよるが、中国人観光客の場合、中国語を話せるスタッフの存在が売り上げに大きな影響を与えている。

注 対応やサービスについての留意事項に配慮し、各々の国により購入する商品に違いがあることを知しましょう。台湾からの観光客の場合は、買い物ランキングで「菓子類」や「医薬品・健康グッズ等」が上位に挙がっています。

- 5 大型の品物や手荷物では運べない品物を宅急便や海外へ別送品として送るケースも多々あるので、事前に手続方法を用意しておく必要がある。
- 6 高価なお土産も含め、輸送時に破損などでトラブルが起きることもあるので、保険の備えも必要である。
- 7 購入にあたって値切る行為は一般的な習慣である。いやな顔はせず対応すること。ただし、無理な時は明確に“NO”を伝える。

※注：買い物ランキング

出典：訪日外国人の消費動向／平成26年年次報告書(観光庁)





## 交通機関・表記編

多くの方が利用する交通施設では、駅名や路線名を多言語化する、外国人対応ができる窓口を設置することなどが求められます。その他、文字を読めない人にもわかるようにピクトグラム（絵文字）や図で示す方法もあります。

### 一般的な留意事項

- ① 空港、鉄道駅、バスターミナル、タクシー乗場等の交通施設では、**日本を初めて訪れる外国人旅行者の目線**に立ち、案内表示を設置する。
- ② 一般的に**大きな荷物を携行**する旅行者が多いので、施設のバリアフリー化が進んでいると便利。
 

例 駅でのエレベーター等
- ③ 交通拠点には**外国人専用窓口**を設置することが望ましい。外国人専用窓口の設置がむずかしい場合には、切符の買い方等に関する指差し方式の対話シートなどが必要。
- ④ ツアー到着が遅れた場合の対応方法を検討しておくこと。

### 利用方について

- ① 都市ごとに多言語表記の**各種交通機関の乗り方、路線図、料金と支払い方**（先払い・後払い）等の案内パンフレットがあると便利。
 

例 バス、タクシー、路面電車、列車等
- ② **周遊券・フリペイドカード**等、長期滞在者向けに割引制度や利便性のある利用方等の案内も考える必要がある。
 

例 スイカ、札幌市営地下鉄1DAYカード等
- ③ タクシーでは、「**初乗り〇〇〇円、〇〇〇mごとに〇〇〇円追加**」という外国語表示が必要。また、深夜から早朝の**割増料金**、迎車での**回送追加料金**の説明も必要。

### 表記方について

旅行中は不馴れな土地または場所にいるので、不安を取り除き、楽しい滞在にさせていただくためにも、**誰にでもわかるピクトグラム（絵文字）**は必須のツールである。

- ① 外国語ですべてを表記することは無理なので、**ピクトグラムを上手に活用**することで双方の利便性を向上させるよう心がけること。公共の場において使用するものはISO「国際標準機構」において78種類の図・記号の統一基準が定められている。又、必用に応じ独自のピクトグラムも作成されている。
- ② 日本では「交通エコロジー・モビリティ財団」のホームページで「標準案内用図記号125種類」を見ることができ、記号使用上の注意（サイズ・形・色）なども紹介されている。[http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto\\_001.html](http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_001.html)

#### 〈使用頻度の高いピクトグラム〉



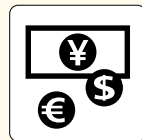
案内所  
Question & answer



情報コーナー  
Information



お手洗  
Toilets



銀行・両替  
Bank, money exchange  
※通貨記号差し替え可



手荷物一時預かり所  
Baggage storage



タクシー/タクシーのりば  
Taxi / Taxi stop



バス/バスのりば  
Bus / Bus stop



鉄道/鉄道駅  
Railway / Railway station



レストラン  
Restaurant



禁煙  
No smoking

### column | 二次交通を使いやすいようにするための情報提供

チケットが買にくい、移動ルートがわかりづらいなど、二次交通の利用は日本人でも難しいものです。簡単なコースルートの順を数字で示した外国語ルートマップを作成し、乗り場と同じ地図を掲示することで日本語がわからない外国人にも間違いにくい情報提供となります。

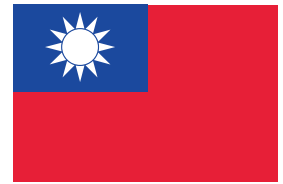
例 「城下まち 金沢周遊バス」



BUS MAP / 出典：北陸鉄道株式会社Webサイト[http://www.hokutetsu.co.jp/media/tourism\\_bus/kanazawamap.pdf](http://www.hokutetsu.co.jp/media/tourism_bus/kanazawamap.pdf)

## 2-2 国別マーケット

### CASE1. 台湾



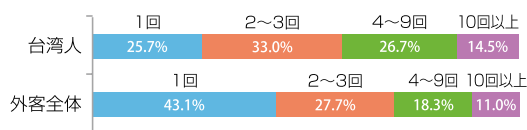
台湾 Taiwan

#### ■ 台湾基本データ ©日本政府観光局 (JNTO)

データ項目	数 値	出 典
人口	23,434,000 人 (2014)	国際通貨基金(IMF)
国民一人当たりのGDP	22,598 US\$ (2014)	国際通貨基金(IMF)
台湾人出国者数	11,052,908人(2013)、11,844,635人(2014)	台湾交通部観光局
外国人訪問者数	9,910,204 人 (2014)	台湾交通部観光局
訪日旅行者数	2,210,821人(2013)、2,829,821人(2014)	日本政府観光局(JNTO)
日本人訪問者数	1,634,790 人 (2014)	台湾交通部観光局

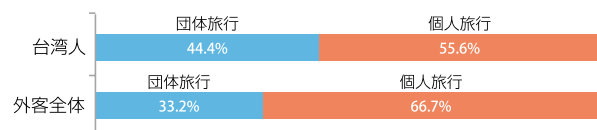
#### ■ 訪日回数 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」



#### ■ 旅行形態 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」



#### 台湾からの観光客の特徴

##### 経済体制

資本主義。通貨は、ニュー台湾ドル(NT)・1NT\$=約3.45円(2016年3月現在)。通貨の持ち出し制限があるため、現金とカードの併用者も多い。VISA、Master Card等が普及。

##### 宗 教

政教分離を基本としている。憲法により宗教信仰の自由が保障されているため、信仰は自由。道教、キリスト教、仏教が特に盛んで、人々が宗教と深く結びついている。

##### タ ブ ー

面子を重んじる地域であり、面子を無くすような行為言動は不可。中国との関係には触れない。

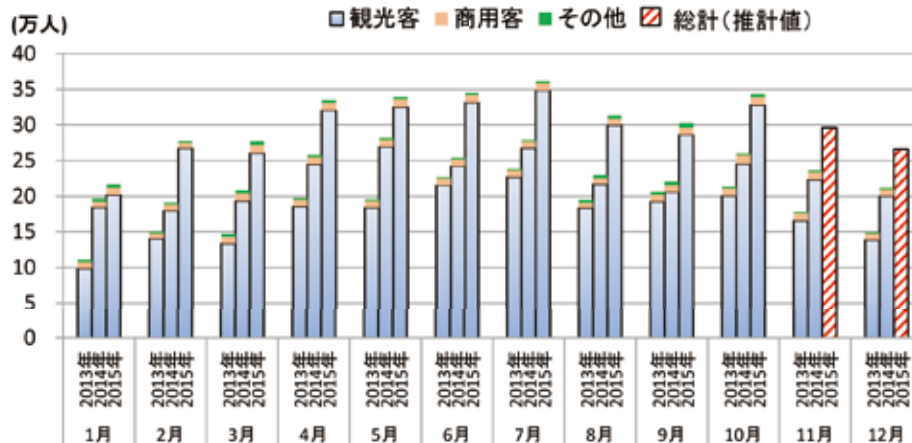
##### 日本のイメージ

極めて良好。治安が良い。清潔・衛生的。人々が親切。物価が高い。交通が便利。文化的に近い。観光地が多く、多様なテーマの旅行が可能。

##### そ の 他

繁体字を使用。繁体字のみでの注意事項の掲示は、差別と受け取られかねないので避けたほうが良い。英語、簡体字、繁体字の3か国語表記が望ましい。

#### ■ 月・年別 訪日台湾人数の推移



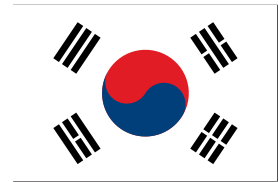
\*旧正月休暇

1月~2月の3週間  
2013年:2月初旬  
2014年:1月下旬~2月上旬  
2015年:2月中旬  
2016年:2月中旬

●4月:桜の季節による需要増

●7月~8月:夏休み

出典:日本政府観光局(JNTO)データ



韓国 South Korea

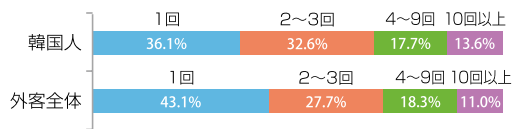
## CASE2. 韓国

### ■ 韓国基本データ ©日本政府観光局 (JNTO)

データ項目	数 値	出 典
人口	50,424,000 人 (2014)	国際通貨基金(IMF)
国民一人当たりのGDP	28,101 US\$ (2014)	国際通貨基金(IMF)
韓国人出国者数 *1	14,846,485人(2013)、16,080,684人(2014)	韓国観光公社(KTO)
外国人訪問者数 *2	14,201,516 人 (2014)	韓国観光公社(KTO)
訪日旅行者数	2,456,165人(2013)、2,755,313人(2014)	日本政府観光局(JNTO)
日本人訪問者数	2,280,434 人 (2014)	韓国観光公社(KTO)

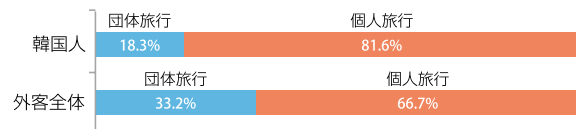
### ■ 訪日回数 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」



### ■ 旅行形態 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」

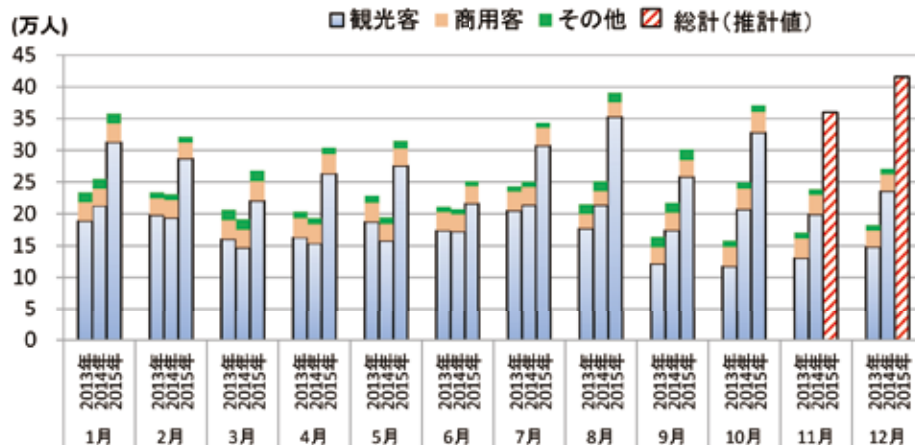


### ■ 韓国人観光客の特徴

- 経済体制** 資本主義。通貨はウォン。1ウォン=約0.09円 (2016年3月現在)。カードでの支払いが普及している。銀行発行のVISAやMaster Cardが多い。
- 宗 教** 総人口の約4割が無宗教。約3割がキリスト教、約2割は仏教を信仰。古来中国の影響から生活様式は儒教が基本であるため、祖先崇拝や法事は熱心に行う。
- タブー** 年長者を敬わない行動は避難される。座席の順番や食事に手を付ける順番にも注意が必要。北朝鮮との関係には触れない。韓国では「オンドル」という床暖房が普及し建物内は冬でもとても暖かいため、古い日本家屋は寒く感じることもある。
- 日本のイメージ** 治安が良い。安全で清潔。人々が親切で好感が持てる。効率的で組織化されている。アニメ・マンガ文化の国。生活や教育レベルが高い。
- その他** 九州への訪問率が高く、短期滞在や1箇所滞在が多い。



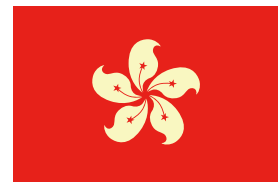
### ■ 月・年別 訪日韓国人数の推移



- 12月下旬~2月初旬:冬休み
- 2月中旬~2月下旬:春休み
- 7月中旬~8月中旬:夏休み

出典:日本政府観光局(JNTO)データ

## CASE3. 香港



香港 Hong Kong

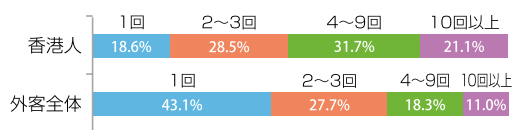
### ■ 香港基本データ ©日本政府観光局 (JNTO)

データ項目	数 値	出 典
人口	7,264,000 人 (2014)	国際通貨基金(IMF)
国民一人当たりのGDP	39,871 US\$ (2014)	国際通貨基金(IMF)
香港人出国者数 *1	8,596,408人(2013)、9,231,535人(2014)	香港政府観光局(HKTB)
外国人訪問者数 *2	27,770,459 人 (2014)	香港政府観光局(HKTB)
訪日旅行者数	745,881人(2013)、925,975人(2014)	日本政府観光局(JNTO)
日本人訪問者数	1,078,766 人 (2014)	香港政府観光局(HKTB)

\*1.航空機による出国者数 \*2.一泊以上の訪問客 うち中国本土客19,077,014人・台湾807,168人を含む

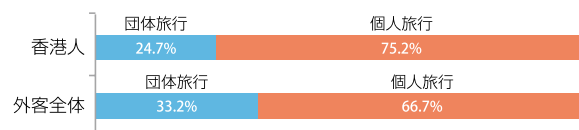
### ■ 訪日回数 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」



### ■ 旅行形態 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」



### 香港からの観光客の特徴

#### 経済体制

「中華人民共和国香港特別行政区」が正式名称。社会主義と資本主義の二つの制度が併存する一国二制度。通貨は、香港ドル (HK\$)。

1 HK\$ = 約14.62円 (2016年3月現在)

#### 宗 教

主に、仏教、道教、キリスト教、道教と仏教に儒教の要素が加わった宗教。政教分離が基本で信仰自由。一般的に香港人は無宗教といえる。

#### タ ブ ー

冷めた料理 (弁当など)、生もの (大分意識が変わってきている)。食器に直接口を付けることがタブーのため、食器をテーブルから持ち上げない。

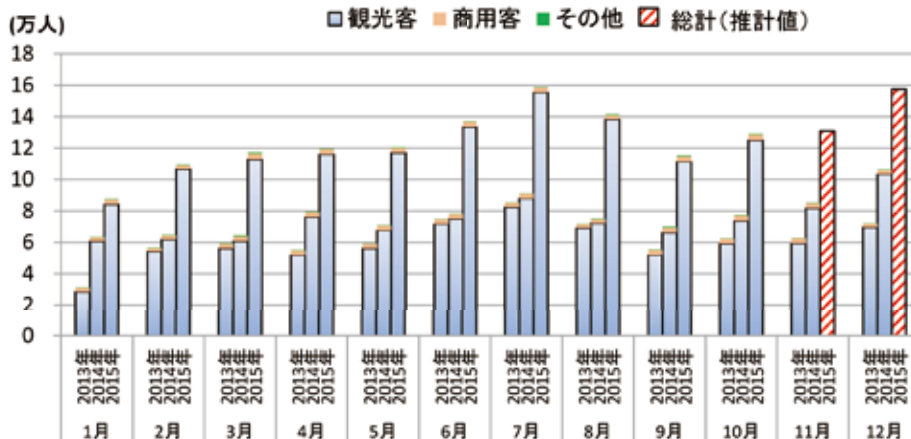
#### 日本のイメージ

「日本の食事」への期待が他国よりも高く、「桜や紅葉」や「雪景色」への期待も高い。流行に敏感で合理主義。日本の文化やテーマパークへの関心は低い。

#### そ の 他

公用語は中国語及び英語。生活意識や習慣は欧米的。5割弱が個人旅行で8割強がリピーター。費用対効果にシビアだが、気に入ったものにはお金をかける。

### ■ 月・年別 訪日香港人数の推移

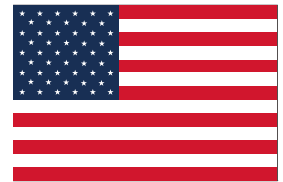


\*旧正月休暇  
2013年:2月初旬  
2014年:1月下旬~2月上旬  
2015年:2月中旬  
2016年:2月中旬

\*イースター休暇  
2013年:3月29日~4月1日  
2014年:4月18日~21日  
2015年:4月3日~7日

- 1月~2月:旧正月期間を含む約1週間(旧正月休暇)
- 3月~4月:イースター休暇
- 7月~8月末頃:夏休み
- 12月下旬:クリスマス休暇

出典:日本政府観光局(JNTO)データ



米国 United States of America

## CASE4. アメリカ

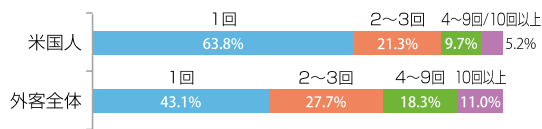
### ■ 米国基本データ ©日本政府観光局 (JNTO)

データ項目	数 値	出 典
人口	319,047,000 人 (2014)	国際通貨基金(IMF)
国民一人当たりのGDP	54,597 US\$ (2014)	国際通貨基金(IMF)
米国人出国者数 *1	29,015,463人(2013)、30,780,148人(2014)	米国商務省貿易管理局(USITA)
外国人訪問者数	74,728,706 人 (2014)	米国商務省貿易管理局(USITA)
訪日旅行者数	799,280人(2013)、891,668人(2014)	日本政府観光局(JNTO)
日本人訪問者数	3,579,363 人 (2014)	米国商務省貿易管理局(USITA)

\*1.カナダ・メキシコへの旅行者を除く海外旅行者

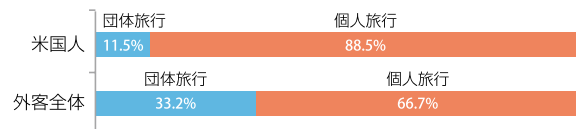
### ■ 訪日回数 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」



### ■ 旅行形態 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」

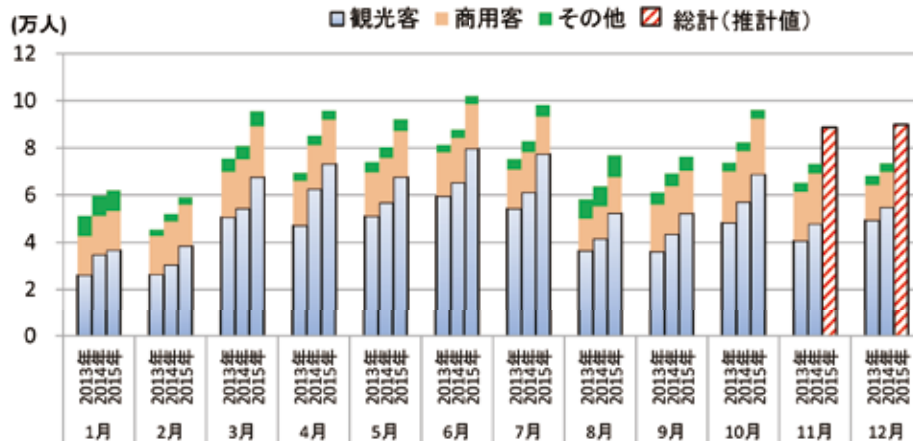


### アメリカ人観光客の特徴

- 経済体制** 資本主義。通貨は、ドル (\$)。1\$=約113.54円 (2016年3月現在)
- 宗 教** 約8割がキリスト教。約1割はユダヤ教。  
日曜日は家族で礼拝という習慣がある。
- タ ブ ー** 日本に比べて喫煙に関する規制が厳しいため、徹底的な分煙が必要。ベジタリアンやアレルギーを発症する人も少なくないため事前に確認をしたほうが良い。旅館への評価は分かれ、温泉や大浴場、畳で靴を脱ぐことを好まない人もいる。
- 日本のイメージ** 丁寧な接客で気配りがすばらしい。規則正しい。伝統と最新が共存。健康的な日本食。物価が高い。外国語が通じにくい。
- そ の 他** 米国は米軍基地との関係から商用客や親族・友人訪問客の沖縄訪問が多い。自己主張がはっきりしているため、受入側もYES/NOをはっきり伝えたほうが良い。



### ■ 月・年別 訪日アメリカ人数の推移



- 3月~4月:イースターを中心とした1週間程度の休み
- 6月~8月:夏休み
- 10月~11月:ビジネス需要増

## CASE5. 中国



中国 China

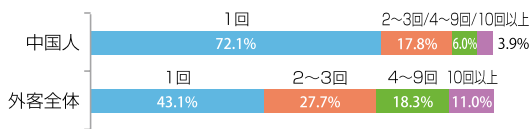
### 中国基本データ ©日本政府観光局 (JNTO)

データ項目	数 値	出 典
人口	1,367,820,000 人 (2014)	国際通貨基金(IMF)
国民一人当たりのGDP	7,589 US\$ (2014)	国際通貨基金(IMF)
中国人出国者数 *	83,182,700人(2012)、98,185,200人(2013)	中国国家旅遊局(CNTA)
外国人訪問者数 *	55,622,000 人 (2014)	UNWTO
訪日旅行者数	1,314,437人(2013)、2,409,158人(2014)	日本政府観光局(JNTO)
日本人訪問者数	2,717,600 人 (2014)	中国国家旅遊局(CNTA)

\*香港、マカオを含む。

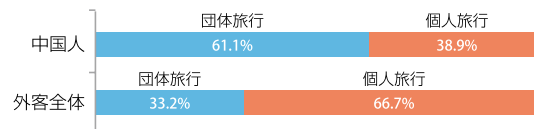
### 訪日回数 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」



### 旅行形態 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」



### 中国人観光客の特徴

#### 経済体制

社会主義市場経済体制、通貨は、元。1元=約17.48円 (2016年3月現在)。

#### 宗 教

仏教、儒教、イスラム教、キリスト教も含め、民族により信仰する宗教が異なる。政教分離を基本としている。宗教信仰自由。道教、儒教、仏教が三大宗教。

#### タ ブ ー

冷めた料理 (弁当など) や飲み物、生もの。(大分意識が変わってきている) 面子を重んじるため、面子をなくすような行為や言動は不可。

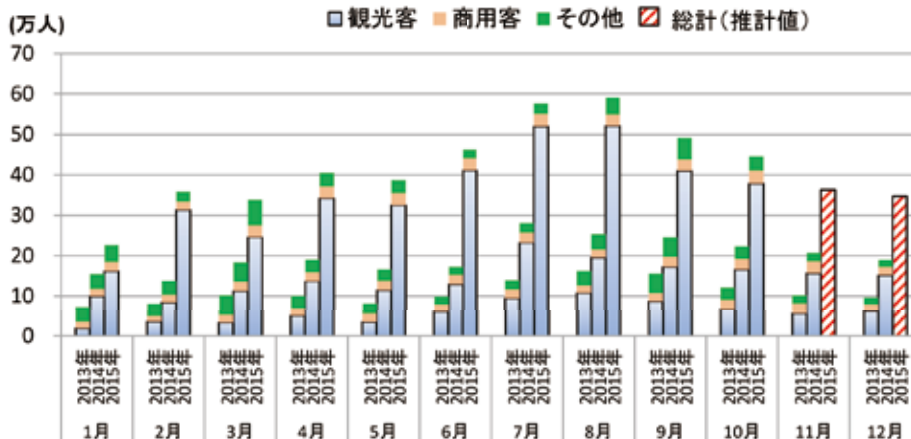
#### 日本のイメージ

都市の景観が美しい。サービスが良い。日本人は親切で礼儀正しい。治安が良い。偽物がない。清潔。

#### そ の 他

簡体字を使用。歓迎の文字は「赤色」が望ましい。旅館の歓迎ボード (黒板白字) は葬式のイメージ。ハンカチや時計は別れの意味があるため、贈り物には適さない。

### 月・年別 訪日中国人数の推移



\*旧正月休暇  
1月~2月:春節前後の約20日間(冬休み)  
2013年:2月初旬  
2014年:1月下旬~2月上旬  
2015年:2月中旬  
2016年:2月中旬

●3月~4月:桜の時期による需要増  
●7月~8月末頃:夏休み

出典:日本政府観光局(JNTO)データ



## CASE6. タイ



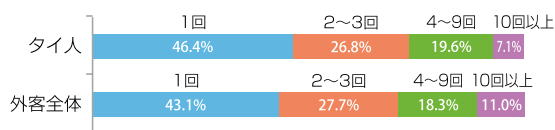
タイ Thailand

### ■ タイ基本データ ©日本政府観光局 (JNTO)

データ項目	数 値	出 典
人口	68,657,000 人 (2014)	国際通貨基金(IMF)
国民一人当たりのGDP	5,445 US\$ (2014)	国際通貨基金(IMF)
タイ人出国者数	5,721,000人(2012)、5,969,913人(2013)	国連世界観光機関(UNWTO)
外国人訪問者数	24,779,768 人 (2014)	タイ国スポーツ観光省
訪日旅行者数	453,642人(2013)、657,570人(2014)	日本政府観光局(JNTO)
日本人訪問者数	1,265,307 人 (2014)	タイ国スポーツ観光省

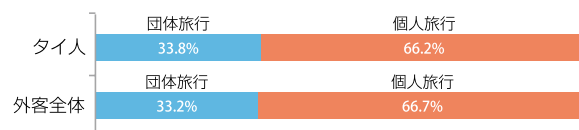
### ■ 訪日回数 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」



### ■ 旅行形態 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」



### タイからの観光客の特徴

**経済体制** 資本主義、通貨は、タイバーツ (THB)。1 THB=約3.23円 (2016年3月現在)。

**宗 教** 9割以上が仏教。少数派としてはイスラム教、キリスト教、ヒンドゥー教など。宗教信仰自由。

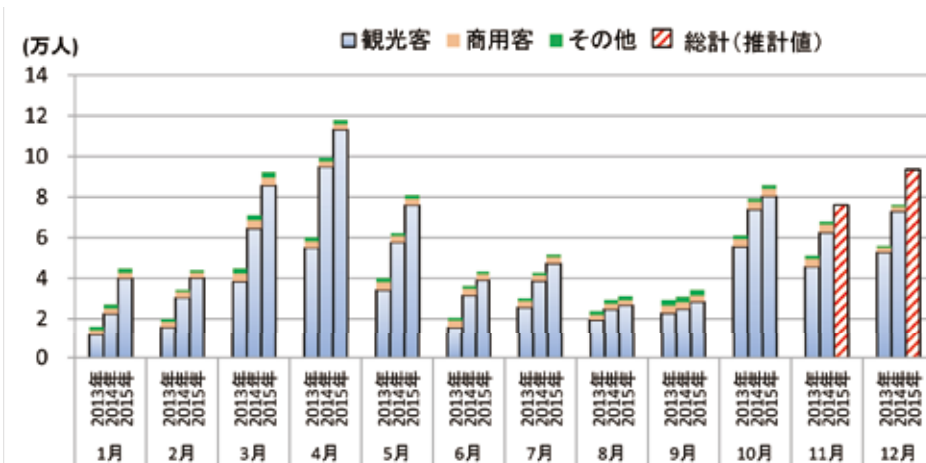
**タ ブ ー** 目上の人へ敬意を大切にするため、敬意のない言動行為は不可。細かいことは気にしないだらかな心の持ち主が多く、時間の感覚が希薄、契約の観念も薄い。

**日本のイメージ** 「桜・紅葉」「雪景色」「ラベンダー」など四季を感じる体験に興味がある。商品の品質が良い。接客が良い。日系企業が多く親日家が多い。アジアで最も進んだ先進国として憧れの国。食事がおいしい。物価高。

**そ の 他** 仏教国のためか神社仏閣への興味関心もある。約6割強が個人旅行。



### ■ 月・年別 訪日タイ人数の推移



出典：日本政府観光局(JNTO)データ

- 3月~5月:夏休み
- 4月13日~15日:タイ正月(ソングラン)
- 10月:学生の秋休み
- 10月23日:チュラロンコン大王記念日

## CASE7. オーストラリア



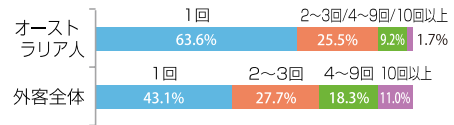
オーストラリア Australia

### ■ オーストラリア基本データ ©日本政府観光局 (JNTO)

データ項目	数 値	出 典
人口	23,590,000 人 (2014)	国際通貨基金(IMF)
国民一人当たりのGDP	61,219 US\$ (2014)	国際通貨基金(IMF)
オーストラリア人出国者数	8,768,000人(2013)、9,114,000人(2014)	豪州政府統計局
外国人訪問者数	6,868,000 人 (2014)	オーストラリア政府観光局
訪日旅行者数	244,569人(2013)、302,656人(2014)	日本政府観光局(JNTO)
日本人訪問者数	326,500 人 (2014)	オーストラリア政府観光局

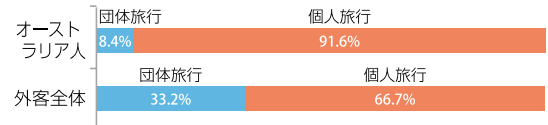
### ■ 訪日回数 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」



### ■ 旅行形態 (観光客)

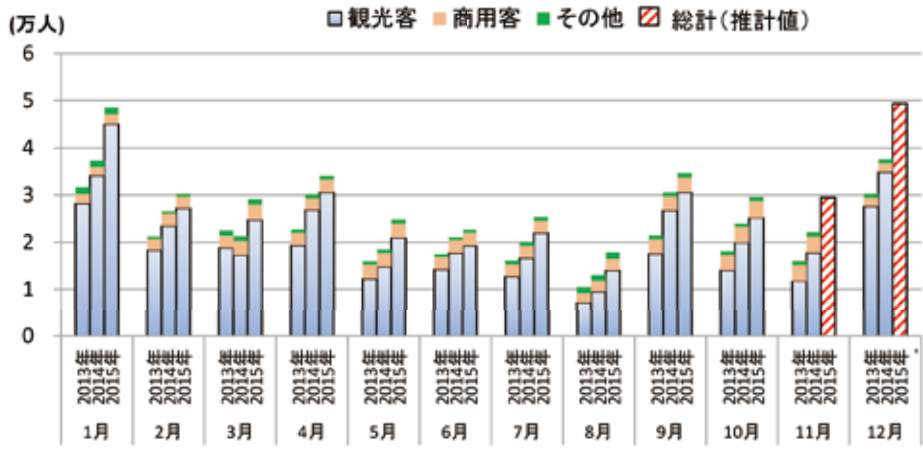
出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」



### オーストラリアからの観光客の特徴

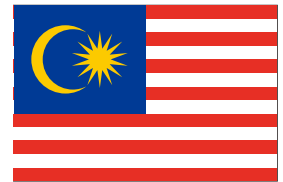
- 経済体制** 資本主義、国家元首は英国のエリザベス2世女王。通貨は、豪州ドル (AU\$)。1AU\$ = 約85.25円 (2016年3月現在)。
- 宗 教** 約6割以上がキリスト教。
- タ ブ ー** 4分の1が移民の国のため、初対面で出身地や信仰している宗教などを聞かないほうが良い。水不足の環境のため、お湯を溜める文化がない。説明が必要。
- 日本のイメージ** 雪質が良い。
- そ の 他** 長期休暇のシーズンは12月、1月。ゴールデンルートその他、名古屋、奈良、飛騨高山・白川郷、金沢方面の人気もある。スノーシーズンは、北海道、長野、新潟へ。体験型のアクティビティに興味が高い。平均泊数は10泊以上と長い。そのため、旅行支出が高く、宿泊料金は10万円を超える。

### ■ 月・年別 訪日オーストラリア人数の推移



- 12月中旬~2月上旬(州や年によって前後する):夏休み
- 9月下旬~10月中旬(州や年によって前後する):春休み

出典:日本政府観光局(JNTO)データ



マレーシア Malaysia

## CASE8. マレーシア

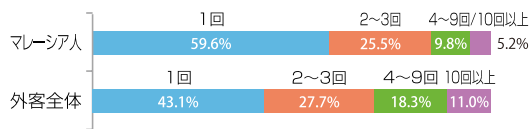
### ■ マレーシア基本データ ©日本政府観光局 (JNTO)

データ項目	数 値	出 典
人口	30,262,000 人 (2014)	国際通貨基金(IMF)
国民一人当たりのGDP	10,804 US\$ (2014)	国際通貨基金(IMF)
マレーシア人出国者数 *1	45,215,000 人 (2011)	Tourism Economics
外国人訪問者数 *2	27,437,315 人 (2014)	マレーシア政府観光局
訪日旅行者数	176,521人(2013)、249,521人(2014)	日本政府観光局(JNTO)
日本人訪問者数	553,106 人 (2014)	マレーシア政府観光局

\*1 陸路・海路・空路でのシンガポール行きを含んだマレーシア人出国者数 \*2 シンガポールに居住する旅行者(13,932,967人)が含まれている

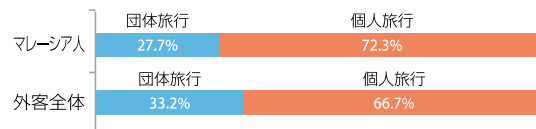
### ■ 訪日回数 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」



### ■ 旅行形態 (観光客)

出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査 (平成26年版)」



### マレーシアからの観光客の特徴

#### 経済体制

資本主義、通貨は、マレーシアリングギット (MYR)。1MYR=約27.75円。(2016年3月現在)。VISA、Master Cardなどのクレジットカードはよく利用される。

#### 宗 教

イスラム教が国教であるが、宗教の自由は保障されているため、中国人系の仏教徒、インド系のヒンズー教徒、キリスト教徒も多い。

#### タ ブ ー

イスラム教では左手は不浄なものとしてされている。握手や物の授受には右手を使うこと。子供の頭をなでないこと (頭は精霊のやどる身体で最も尊いところのため)。人差し指で人や物、場所を指さないこと。

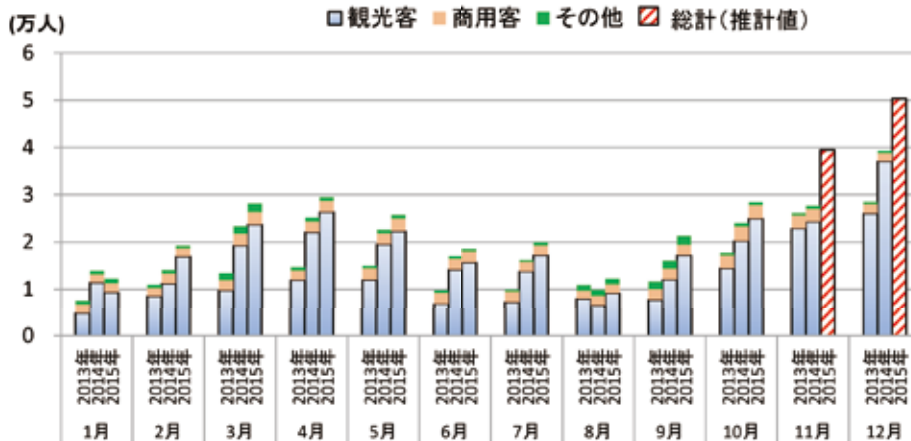
#### 日本のイメージ

清潔、きれい、公共交通の便がよい。ポップカルチャー、マンガやアニメ、ドラマ、食事など日本文化の人気は絶大。大好きな国NO.1といっても過言ではない。

#### そ の 他

土産買物費の支出が多く、菓子類や食料品、化粧品・香水などを購入する。「日本食を楽しむ」「ショッピング」「街歩き」に興味がある。アジアの中でも英語の普及率が高い。

### ■ 月・年別 訪日マレーシア人数の推移



出典：日本政府観光局(JNTO)データ

\*ラマダン休暇は、2013年が8月初旬、2014年が7月下旬、2015年が7月中旬であった。なお、ラマダンは毎年11日ずつ繰り上がる。

- 3月~4月:桜の季節による需要増
- 11月中旬~12月末頃:学年末休暇

## Chapter.3

# おもてなしの 簡単会話集

- 一言かんたん会話集

数字の読み方

基本会話

宿泊・飲食施設編

買い物施設編

お客様の言語であいさつをする、それだけで安心感や親近感を与えることができます。

場面ごとに使う頻度が高い会話や単語をまとめたシートを使い、片言の会話と指で示す方法でコミュニケーションを図りましょう。

## 3-1

## 一言かんたん会話集

**PART1. 数字の読み方** 数字や時間など正確に伝えたいことは、お客様と互いに指で示し合いながら理解を図りましょう。

数字	1	2	3	4	5	6	7	8
英語	1 ワン	2 ツー	3 スリー	4 フォー	5 ファイブ	6 シックス	7 セブン	8 エイト
中国語[繁体字]	一 イ	二 ア	三 サン	四 ス	五 ウ	六 リュ	七 チー	八 バ
中国語[簡体字]	一 イ	二 ア	三 サン	四 ス	五 ウ	六 リュ	七 チー	八 バ
韓国語	일 イル	이 イ	삼 サム	사 サ	오 オ	육 ユク	칠 チル	팔 パル
	9	10	25	50	100	1000	10000	
英語	9 ナイン	10 テン	25 トゥエンティーファイブ	50 フィフティー	100 ワンハンドレット	1000 ワンサウザンド	10000 テンサウザンド	
中国語[繁体字]	九 ジュ	十 シー	二十五 アシーウ	五十 ウシー	一百 イバイ	一千 イチェン	一万 イワン	
中国語[簡体字]	九 ジュ	十 シー	二十五 アシーウ	五十 ウシー	一百 イバイ	一千 イチェン	一万 イワン	
韓国語	구 グ	십 シッ	이십오 イシッポ	오십 オシッ	백 ベック	천 チョン	만 マン	

料金	～1000円	1000～2000円	2000～3000円	3000～4000円	4000円～
英語	～1000 Yen ～ワン サウザンド イェン	1000～2000 Yen ワン サウザンド イェン～トゥー サウザンド イェン	2000～3000 Yen トゥー サウザンド イェン～スリー サウザンド イェン	3000～4000 Yen スリー サウザンド イェン～フォー サウザンド イェン	4000 Yen～ フォー サウザンド イェン～
中国語[繁体字]	～1000日圓 ～イーチェンリーユェン	1000～2000日圓 イーチェンリーユェン～リアンチェンリーユェン	2000～3000日圓 リアンチェンリーユェン～サンチェンリーユェン	3000～4000日圓 サンチェンリーユェン～スーチェンリーユェン	4000日圓～ スーチェンリーユェン～
中国語[簡体字]	～1000日元 ～イーチェンリーユェン	1000～2000日元 イーチェンリーユェン～リアンチェンリーユェン	2000～3000日元 リアンチェンリーユェン～サンチェンリーユェン	3000～4000日元 サンチェンリーユェン～スーチェンリーユェン	4000日元～ スーチェンリーユェン～
韓国語	～1000엔 ～チョンエン	1000～2000엔 チョンエン～イチョンエン	2000～3000엔 イチョンエン～サムチョンエン	3000～4000엔 サムチョンエン～サチョンエン	4000엔～ サチョンエン

所要時間	～10分	～20分	～30分	～40分	～50分	～60分	60分～
英語	～10 Minutes ～テン ミニッツ	～20 Minutes ～トゥエンティ ミニッツ	～30 Minutes ～サーティ ミニッツ	～40 Minutes ～フォーティ ミニッツ	～50 Minutes ～フィフティ ミニッツ	～60 Minutes ～シクスティ ミニッツ	60 Minutes～ シクスティ ミニッツ～
中国語[繁体字]	～10分鐘 ～シーファンジョン	～20分鐘 ～アルシーファンジョン	～30分鐘 ～サンシーファンジョン	～40分鐘 ～スーシーファンジョン	～50分鐘 ～ウーシーファンジョン	～60分鐘 ～ルイシーファンジョン	60分鐘～ ルイシーファンジョン～
中国語[簡体字]	～10分钟 ～シーファンジョン	～20分钟 ～アルシーファンジョン	～30分钟 ～サンシーファンジョン	～40分钟 ～スーシーファンジョン	～50分钟 ～ウーシーファンジョン	～60分钟 ～ルイシーファンジョン	60分钟～ ルイシーファンジョン～
韓国語	～십분 ～シッ	～이십분 ～イシッ	～삼십분 ～サムシッ	～사십분 ～サシッ	～오십분 ～オシッ	～육십분 ～ユクシッ	육십분～ ユク시ッ～



NEXT ▶ 簡単会話集

## PART2. 基本会話

あいさつや呼びかけ、交通や観光施設でよく使われる内容について知っておきましょう。

### 歓迎

ようこそお越しくささいました

英語  
**Welcome.**  
ウェルカム  
中国語【繁体字】  
謝謝光臨  
シェシェ クワンリン  
中国語【简体字】  
欢迎光临  
ファンイン グアンリン  
韓国語  
잘 오셨습니다.  
チャル オシヨッスミダ

ようこそ岩手へ

英語  
**Welcome to Iwate.**  
ウェルカム トゥー イワテ  
中国語【繁体字】  
歡迎來到岩手  
ファンイン ライタオ イエンシヨ  
中国語【简体字】  
欢迎来到岩手  
ファンイン ライタオ イエンシヨ  
韓国語  
이와테에 어서 오십시오  
イワテエ オソ オシプシオ

いらっしゃいませ

英語  
**Welcome.**  
ウェルカム  
中国語【繁体字】  
歡迎光臨  
ファンイン グワンリン  
中国語【简体字】  
欢迎光临  
ファンイン グアンリン  
韓国語  
어서 오십시오.  
オソ オシプシオ

### 挨拶

おはようございます

英語  
**Good morning.**  
グッドモーニング  
中国語【繁体字】  
早安  
ザオ アン  
中国語【简体字】  
早上好  
ザオシヤンハオ  
韓国語  
안녕하세요  
アンニョンハセヨ

こんにちは

英語  
**Hello.**  
ハロー  
中国語【繁体字】  
你好  
ニーハオ  
中国語【简体字】  
你好  
ニーハオ  
韓国語  
안녕하세요  
アンニョンハセヨ

こんばんは

英語  
**Good evening.**  
グッドイブニング  
中国語【繁体字】  
晚安  
ワンアン  
中国語【简体字】  
晚上好  
ワンシヤンハオ  
韓国語  
안녕하세요  
アンニョンハセヨ

さようなら

英語  
**Goodbye.**  
グッバイ  
中国語【繁体字】  
再見  
ツァイチェン  
中国語【简体字】  
再见  
ツァイジェン  
韓国語  
안녕히 가세요.  
アンニョンヒ カセヨ

おやすみなさい

英語  
**Good night.**  
グッドナイト  
中国語【繁体字】  
晚安  
ワンアン  
中国語【简体字】  
晚安  
ワンアン  
韓国語  
안녕히 주무세요.  
アンニョンヒ ジュムセヨ

### 対応

少々お待ちください

英語  
**Just a moment, please.**  
ジャスト ア モーメント プリーズ  
中国語【繁体字】  
请稍候  
チンシャオドン  
中国語【简体字】  
请稍候  
チンシャオドン  
韓国語  
잠시만 기다려 주십시오.  
チャムシマン キダリヨ ジュシプシオ

お待たせいたしました

英語  
**I'm sorry to have kept you waiting.**  
アイムソーリー トゥハヴ ケプチュウ ウェイティング  
中国語【繁体字】  
讓您久等了  
ランニンジョウドンラ  
中国語【简体字】  
让您久等了  
ランニンジュウドンラ  
韓国語  
오래 동안 기다리게 해서 죄송합니다.  
オレ トガン キダリゲ ハソ チェソソナムニダ

はいどうぞ(物を差し出す)

英語  
**Here you are.**  
ヒア ユー アー  
中国語【繁体字】  
請用  
チンヨーン  
中国語【简体字】  
请  
チン  
韓国語  
여기 있습니다.  
ヨギ イッスミダ

かしこまりました

英語  
**Certainly/Yes Sir/Ma'am**  
サートウンリー / イェス サー / マアム  
中国語【繁体字】  
好的  
ハオ ディ  
中国語【简体字】  
知道了  
ジダオラ  
韓国語  
알겠습니다.  
アルゲッスムニダ

ごめんなさい/気にしないでください

英語  
**Sorry. / That's OK.**  
ソーリー / ザッツ オーケイ  
中国語【繁体字】  
對不起 / 請不用在意  
ドェプチー / チンブヨンサイイー  
中国語【简体字】  
抱歉 / 没关系  
パオチェン / メイグァンシー  
韓国語  
미안합니다. / 괜찮아요.  
ミアンナムニダ / ケンチャナヨ

# 疑問詞

なに? いつ? どこで?



### 英語の疑問

何? <b>What?</b> ワット?	どこで? <b>Where?</b> ウェアー?
いつ? <b>When?</b> ウェン?	どれ? <b>Which?</b> ウィッチ?
誰が? <b>Who?</b> フー?	誰の? <b>Whose?</b> フーズ?
なぜ? <b>Why?</b> ワイ?	どのように? <b>How?</b> ハウ?

### 中国語【繁体字】の疑問

何? 什麼? シェンモ?	どこで? 哪裡? ナーリ?
いつ? 何時? ホーシー?	どれ? 哪個? ナーガ?
誰が? 誰? シェイ?	誰の? 誰的? シェイダ?
なぜ? 為什麼? ウェイシェンモ?	どのように? 如何? ルーハー?

### 中国語【簡体字】の疑問

何? 什么? シェンモ?	どこで? 在哪里? ツァイナーリ?
いつ? 什么时候? シェンモシーホウ?	どれ? 哪个? ナーガ?
誰が? 谁? シェイ?	誰の? 谁的? シェイダ?
なぜ? 为什么? ウェイシェンモ?	どのように? 怎么? ツェンモ?

### 韓国語の疑問

何? 뭐예요? モエヨ?	どこで? 어디서? オディソ?
いつ? 언제? オンジェ?	どれ? 어떤 것? オットンゴ?
誰が? 누가? ヌガ?	誰の? 누구 것? ヌグッコ?
なぜ? 왜? ウェ?	どのように? 어떻게? オットク?

呼びかけ・返答

### すみません (呼びかけ)

英語 <b>Excuse me.</b> イクスキューズ ミー
中国語【繁体字】 不好意思 プーハオイス
中国語【簡体字】 对不起 ドイブチー
韓国語 저기요 チョギヨ

### わかります

英語 <b>I see.</b> アイ スイ
中国語【繁体字】 懂了 ドンラ
中国語【簡体字】 明白 ミンバイ
韓国語 알겠습니다. アルゲッスミダ

### わかりません

英語 <b>I don't understand.</b> アイドント アンダースタンド
中国語【繁体字】 不懂 ブードン
中国語【簡体字】 不明白 プーミンバイ
韓国語 몰르겠어요. モルゲッソヨ

観光施設

### 何名様ですか?

英語 <b>How many are you?</b> ハウ メニー アー ユー?
中国語【繁体字】 請問幾位? チンウンジーウェ
中国語【簡体字】 请问几位? チン ウェン ジウエイ?
韓国語 몇 분이십니까? ミョップニムニカ?

### お支払いは現金でお願いします。

英語 <b>Please pay in cash.</b> プリーズ ペイ イン キャッシュ
中国語【繁体字】 請付現金。 チンフー シェンジン
中国語【簡体字】 请用现金支付。 チン ヨン シェンジンジフ
韓国語 현금으로 지불해 주시기 바랍니다. ヒョングムロ ジブルヘ ジュシギ バラムニダ

### 〇〇時で閉館になります。

英語 <b>We will be closed at 〇〇.</b> ワイウィルビー クローズド アット 〇〇
中国語【繁体字】 〇〇點閉館。 〇〇ディエンピーグァン
中国語【簡体字】 〇〇点停止开放。 〇〇ディエン ティンジカイファン
韓国語 폐관은 〇〇시입니다. ペグァン 〇〇シムニダ

# おもてなし & 御礼

### ありがとうございました またお越しください

英語 <b>Thank you very much. Please come again.</b> サンキュー ヴェリー マッチ プリーズ カム アゲイン
中国語【繁体字】 非常謝謝 歡迎再度光臨 フェイチャンシェエ ホワンインズアドウクワンリン
中国語【簡体字】 非常感谢 欢迎下次光临 フェイチャンガンシェ ファンインシアーツーグァンリン
韓国語 감사합니다. 또 오십시오. カムサハミダ ト オシプシオ

### ごゆっくりお過ごしください

英語 <b>Please make yourself at home.</b> プリーズ メイク ユアセルフ アットホーム
中国語【繁体字】 請好好休息 チンハオハオシヨウシン
中国語【簡体字】 请好好休息 チンハオハオシヨウシン
韓国語 편히 쉬십시오. ピヨニ シュシシオ

PART3. 宿泊・飲食施設編 チェックイン・アウト、会計、困っていることを尋ねる方法を知っておきましょう。

Check-in & Check-out チェックイン・アウト

ご予約はありますか？

英語  
**Do you have a reservation?**

ドウ ユー ハヴ ア リザヴェイション?

中国語 [繁体字]

請問有預約嗎?

チンウン ヨウユーエマ?

中国語 [简体字]

请问有预约吗?

チンウエン ヨウユーエマ?

韓国語

예약되어 있습니까?

イェヤク テオ イッサミカ?

ご予約のお名前は？

英語  
**Could I have your name, please?**

クッド アイ ハヴ ユア ネイム プリーズ

中国語 [繁体字]

請問預約人的姓名是?

チンウン ユーユーエー レンダ シンミンシー?

中国語 [简体字]

请问预约人的姓名?

チンウエン ユーユーエーレンダ シンミン?

韓国語

예약자 성함은?

イェヤクチャソンハムン?

何泊ですか？

英語  
**How many nights?**

ハウ メニィ ナイツ?

中国語 [繁体字]

住幾晚?

ズージーワン?

中国語 [简体字]

住几晚?

ズージーワン?

韓国語

몇 박 이에요?

ミョッ パギエヨ?

何名様ですか？

英語  
**How many people?**

ハウ メニィ ピーブル?

中国語 [繁体字]

幾位?

ジーウェイ?

中国語 [简体字]

几位?

ジーウェイ?

韓国語

몇 분 이세요?

ミョッ プニセヨ?

May I help you? 相手が困っている様子的場合

どうしましたか？

英語  
**May I help you?**

メイ アイ ヘルプ ユー?

中国語 [繁体字]

怎麼了?

ツェンマラ?

中国語 [简体字]

怎么了?

ツェンマラ?

韓国語

무엇을 도와드릴까요?

ムオスルトワドウルカヨ?

怪我をした

英語  
**I'm injured.**

アイム インジュアード

中国語 [繁体字]

受傷了。

ショーシャンラ

中国語 [简体字]

受伤了。

ショーシャンラ

韓国語

다쳤어요.

タッチョッソヨ

気分が悪い

英語  
**I feel sick.**

アイ フィール シック

中国語 [繁体字]

覺得噁心。

ジュエダウォシン

中国語 [简体字]

觉得恶心。

ジュエダウォシン

韓国語

기분이 안 좋아요.

キブン アン ジョフヨ

落とし物をした

英語  
**I've lost my belongings.**

アイブ ロスト マイ ビロンギングス

中国語 [繁体字]

東西弄丟了。

ドンシーノンデューラ。

中国語 [简体字]

东西丢失了。

ドンシデュウシーラ

韓国語

잃어버렸어요.

イロボリョッソヨ



知っている便利な単語

<p><b>チェックイン</b></p> <p>英 チェックイン <b>check-in</b></p> <p>中 チューファン 繁体字 <b>住房</b></p> <p>中 ルーチュウ 简体字 <b>入住</b></p> <p>韓 チェックイン 체킹 인</p> 	<p><b>チェックアウト</b></p> <p>英 チェックアウト <b>check out</b></p> <p>中 トウイファン 繁体字 <b>退房</b></p> <p>中 トウイファン 简体字 <b>退房</b></p> <p>韓 チェックアウト 체크 아웃</p>	<p><b>空室</b></p> <p>英 ヴェイカアンシイ <b>vacancies</b></p> <p>中 コンファン 繁体字 <b>空房</b></p> <p>中 コンファン 简体字 <b>空房</b></p> <p>韓 ピンバン 빈방</p>	<p><b>満室</b></p> <p>英 ノー ヴェイカアンシイ <b>No vacancy</b></p> <p>中 マンファン 繁体字 <b>満房</b></p> <p>中 マンファン 简体字 <b>満房</b></p> <p>韓 マンシル 만실</p>	<p><b>和室</b></p> <p>英 ジャパニーズスタイルルーム <b>Japanese-style room</b></p> <p>中 ルーシークーフアン 繁体字 <b>日式客房</b></p> <p>中 ルーシークーフアン 简体字 <b>日式客房</b></p> <p>韓 イルボンシクルム 일본식 룸</p>
--	--	--	--	--

<p><b>ツイン</b></p> <p>英 ツイン <b>twin</b></p> <p>中 シュアンレンファン(リャオンダン) 繁体字 <b>雙人房(兩單)</b></p> <p>中 シュアンレンファン(リャオンダン) 简体字 <b>双人间(两单)</b></p> <p>韓 トウインルム 트윈 룸</p>	<p><b>朝食</b></p> <p>英 ブレックファースト <b>breakfast</b></p> <p>中 ザオツァン 繁体字 <b>早餐</b></p> <p>中 ザオツァン 简体字 <b>早餐</b></p> <p>韓 アッチムシクサ 아침 식사</p> 	<p><b>夕食</b></p> <p>英 ディナー <b>dinner</b></p> <p>中 ワンツァン 繁体字 <b>晚餐</b></p> <p>中 ワンツァン 简体字 <b>晚餐</b></p> <p>韓 チョニョクシクサ 저녁 식사</p>	<p><b>鍵</b></p> <p>英 キー <b>key</b></p> <p>中 ヤオシー 繁体字 <b>鑰匙</b></p> <p>中 ヤオシー 简体字 <b>钥匙</b></p> <p>韓 ヨルセ 열쇠</p> 	<p><b>入湯税</b></p> <p>英 ベイズイングタックス <b>bathing tax</b></p> <p>中 ルーユイーシュイ 繁体字 <b>入浴税</b></p> <p>中 ルーユイーシュイ 简体字 <b>入浴税</b></p> <p>韓 モギョクヨグム 목욕 요금</p>
---	--	--	---	---

館内施設を表す単語

<p><b>部屋</b></p> <p>英 ルーム <b>room</b></p> <p>中 ファンジェン 繁体字 <b>房間</b></p> <p>中 ファンジェン 简体字 <b>房间</b></p> <p>韓 パン 방</p>	<p><b>フロント</b></p> <p>英 レセプション デスク <b>reception desk</b></p> <p>中 グエイタイ 繁体字 <b>櫃檯</b></p> <p>中 フーウータイ 简体字 <b>服务台</b></p> <p>韓 プロントウ 프론트</p>	<p><b>トイレ</b></p> <p>英 レストルーム <b>rest room</b></p> <p>中 シーショウジェン 繁体字 <b>洗手間</b></p> <p>中 シーショウジェン 简体字 <b>洗手间</b></p> <p>韓 ファジャンシル 화장실</p>	<p><b>大浴場</b></p> <p>英 パブリックバス <b>public bath</b></p> <p>中 ターユーチー 繁体字 <b>大浴池</b></p> <p>中 ターユーチー 简体字 <b>大浴池</b></p> <p>韓 モギョクタン 목욕탕</p>	<p><b>非常口</b></p> <p>英 イマーゼンスイーイグズィット <b>emergency exit</b></p> <p>中 アンチュエンメン 繁体字 <b>安全門</b></p> <p>中 アンチュエンメン 简体字 <b>安全門</b></p> <p>韓 ビサング 비상구</p> 
---	---	---	---	---

はい  
**Yes**  
イエス

いいえ  
**No**  
ノー

- 英 イエス **Yes**
- 中 ドエイ **對**
- 中 ドイ **对**
- 韓 ネ **네**

- 英 ノー **No**
- 中 ブドエイ **不對**
- 中 ブドイ **不对**
- 韓 アニヨ **아니요**



## PART3. 買い物施設編

商品の有無、置いている場所、金額などを知っておきましょう。

### Selecting goods

### 商品を選ぶ

～はありますか？

英語

**Do you have ~ ?**

ドゥー ユー ハヴ ~ ?

中国語 [繁体字]

你們有沒有～？

ニイメン ヨウメイヨウ～？

中国語 [简体字]

你们有没有～？

ニイメン ヨウメイヨウ～？

韓国語

～은/는 있어요?

～ウン/ヌン イッソヨ?



あります

英語

**Yes, We do.**

イエス ウィ ドゥ

中国語 [繁体字]

有

ヨウ

中国語 [简体字]

有

ヨウ

韓国語

있어요

イッソヨ

ありません

英語

**No, We don't.**

ノー ウィ ドント

中国語 [繁体字]

沒有

メイヨウ

中国語 [简体字]

沒有

メイヨウ

韓国語

없어요

オァソヨ

### At the checkout

### 会計

※日本では8%の消費税がかかります。※There is a 8% consumption tax in Japan.

～はいくらですか？

英語

**How much is ~ ?**

ハウ マッチ イズ ~ ?

中国語 [繁体字]

～多少錢？

～ドウシャオチェン？

中国語 [简体字]

～多少钱？

～ドウシャオチェン？

韓国語

～은/는 얼마예요?

～ウン/ヌン オルマエヨ?

税込み～円です

英語

**～ yen including tax.**

～エン インクルーディング タックス

中国語 [繁体字]

含税是～日圓。

ハンジュイシー～リーユエン

中国語 [简体字]

含税是～日元。

ハンジュイシー～リーユエン

韓国語

세금 포함하여 ~엔입니다.

セグム ボハマヨ ~エニミダ

～は使えますか？

英語

**Do you accept ~ ?**

ドゥ ユー アクセプト ~ ?

中国語 [繁体字]

可以用～嗎？

コーイヨン～マ？

中国語 [简体字]

可以用～吗？

コーイヨン～マ？

韓国語

～은/는 쓸 수 있어요?

～ウン/ヌン スルス イッソヨ?

～が使えます

英語

**We accept ~ .**

ウィ アクセプト～

中国語 [繁体字]

可以用～。

コーイヨン～

中国語 [简体字]

可以用～。

コーイヨン～

韓国語

～은/는 쓸 수 있어요.

～ウン/ヌン スルス イッソヨ

知っている便利な単語

<p><b>クレジットカード</b></p> <p>英 credit cards</p> <p>中 シンヨーカー 信用卡</p> <p>中 シンヨーカー 信用卡</p> <p>韓 シニョン카드 신용 카드</p> 	<p><b>トラベラーズチェック</b></p> <p>英 traveler's checks</p> <p>中 ルーシンジビョ 旅行支票</p> <p>中 ルーシンジビョ 旅行支票</p> <p>韓 ヨヘンジャスビョ 여행자 수표</p>	<p><b>デビットカード</b></p> <p>英 debit cards</p> <p>中 シェンチンカ 現金卡</p> <p>中 シェンチンカ 現金卡</p> <p>韓 チップルカドゥ 직불카드</p>	<p><b>おつり</b></p> <p>英 change</p> <p>中 チャオツイエン 找錢</p> <p>中 チャオツイエン 找錢</p> <p>韓 コスルムトン 거스름돈</p> 	<p><b>現金</b></p> <p>英 cash</p> <p>中 シエンチン 現金</p> <p>中 シエンチン 現金</p> <p>韓 ヒョングム 현금</p>
--	--	--	--	--

<p><b>色</b></p> <p>英 color</p> <p>中 イェンセエ 顏色</p> <p>中 イェンスウオ 顏色</p> <p>韓 セツカル 색깔</p> 	<p><b>サイズ</b></p> <p>英 size</p> <p>中 チーチュン 尺寸</p> <p>中 チーチュン 尺寸</p> <p>韓 サイズ 사이즈</p>	<p><b>かたち</b></p> <p>英 shape</p> <p>中 シンジョアン 形状</p> <p>中 シンジョアン 形状</p> <p>韓 モヤン 모양</p>	<p><b>品質</b></p> <p>英 quality</p> <p>中 ピンジー 品質</p> <p>中 ピンジー 品質</p> <p>韓 プムジル 품질</p>	<p><b>領収書</b></p> <p>英 receipt</p> <p>中 ショチュ 收據</p> <p>中 ファビョウ 發票</p> <p>韓 ヨンスジュン 영수증</p>
---	--	--	--	---

相手の希望を理解するための形容詞

<p><b>もっと</b></p> <p>英 more</p> <p>中 ツアイ 再</p> <p>中 ツアイ 再</p> <p>韓 ト 더</p>	<p><b>大きい</b></p> <p>英 big</p> <p>中 ダーシェー 大些</p> <p>中 ダーシェー 大些</p> <p>韓 クダ 크다</p>	<p><b>小さい</b></p> <p>英 small</p> <p>中 シャオシェー 小些</p> <p>中 シャオシェー 小些</p> <p>韓 チャクタ 작다</p>	<p><b>明るい</b></p> <p>英 bright</p> <p>中 ミンリャンダ 明亮的</p> <p>中 ミンリャンダ 明亮的</p> <p>韓 バルタ 밝다</p>	<p><b>地味な</b></p> <p>英 plain</p> <p>中 プースクーダ 樸素的</p> <p>中 プースクーダ 樸素的</p> <p>韓 ススハダ 수수함다</p>
--	---	---	---	---



英 Yes  
中 對  
中 对  
韓 네

英 No  
中 不對  
中 不对  
韓 아니요





Welcome to Iwate



©わんごきょうだい

発行：岩手県

