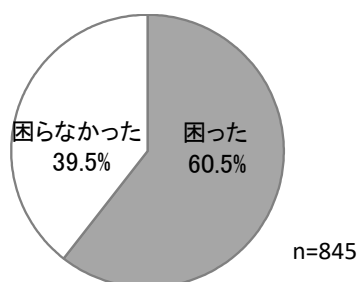


3. 飲食店

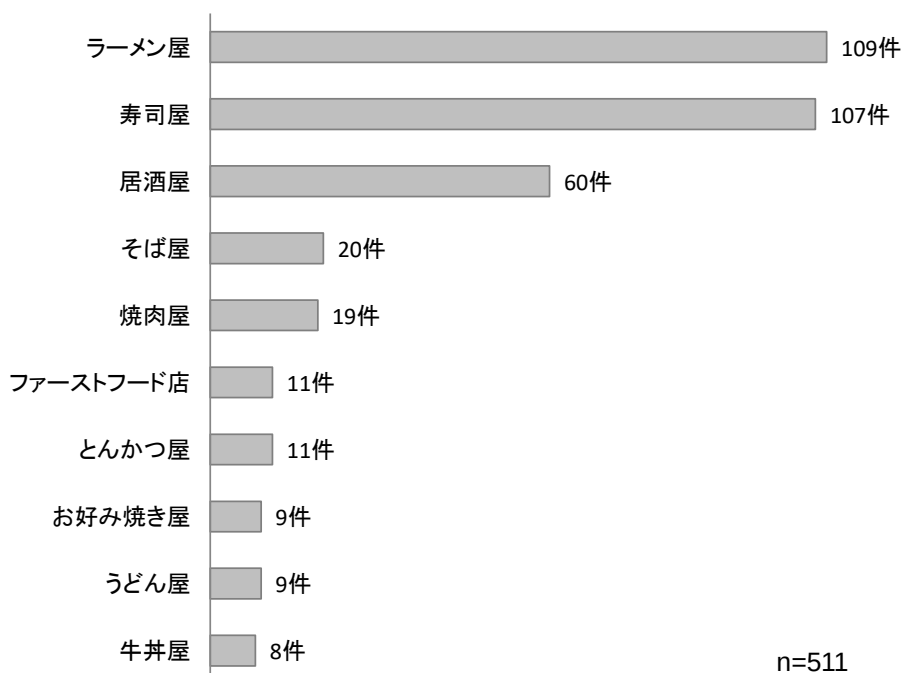
(1) 外国人旅行者のニーズ、課題

東京都内の飲食店を利用したことがある外国人旅行者を対象に実施したアンケート調査結果によると、約6割の外国人旅行者が飲食店における多言語対応やサービスに関して「困ったことがあった」と回答している（図表52）。



図表52 東京の飲食店での多言語対応やサービスに関して困ったことがあったか

出典：訪都外国人への多言語対応に関するWeb調査（東京都産業労働局観光部）



図表53 東京の飲食店での多言語対応やサービスに関して困ったことがあった店舗種別

（回答の多かった上位10種別について表示）

出典：訪都外国人への多言語対応に関するWeb調査（東京都産業労働局観光部）

「困ったことがあった」店舗種別について記載のあったものは（自由回答）、ラーメン屋、寿司屋、居酒屋等が多く挙げられ（図表53）、具体的には以下のような意見（複数回答）がみられた（図表54）。

①店舗案内

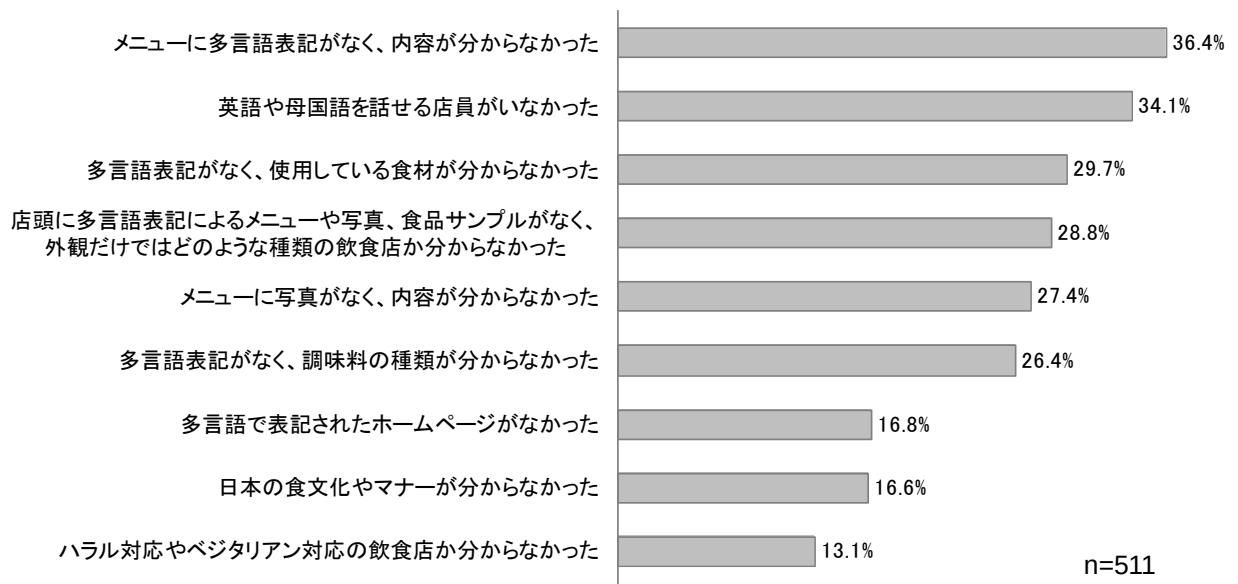
- 多言語で表記されたホームページがなかった[約2割]
- 店頭が多言語表記によるメニューや写真、サンプルがなく、外観だけではどのような種類の飲食店か分からなかった[約3割]

②メニュー等表示

- メニューに多言語表記がなく、内容が分からなかった[約4割]
- メニューに写真がなく、内容が分からなかった[約3割]
- 多言語表記がなく、使用している食材が分からなかった[約3割]
- 多言語表記がなく、調味料の種類が分からなかった[約3割]
- ハラル対応やベジタリアン対応の飲食店が分からなかった[約1割]

③文化・コミュニケーション

- 英語や母国語を話せるスタッフがいなかった[約3割]
- 日本の食文化やマナーが分からなかった[約2割]



図表54 東京の飲食店での多言語対応やサービスに関して困ったこと

出典：訪都外国人への多言語対応に関するWeb調査（東京都産業労働局観光部）

（２）多言語化に向けた望ましい対応

前述の課題・ニーズから、飲食店においては、以下のような対応が期待される。

言語については、日本語・英語の２言語表記を基本とし、各店舗の状況に応じて中国語や韓国語、その他の言語による作成を検討する。

①店頭及びホームページ

外国人旅行者に対し、「どのような種類の店か」、「何を、いくら位で食べられるか」、「食べたいものを注文できるか」等が分かるよう、店頭への多言語メニューや写真の掲出、ディスプレイの設置、店舗等のホームページへの写真付き多言語メニューの掲出における店舗案内等の対応を図ることが求められる（図表55～図表57）。

また、外国語メニューの設置や、メニューへの使用食材表示等を行っている場合は、その旨を多言語により店頭に表示しておくことで、外国人旅行者に分かりやすく案内をすることが望ましい。



図表55 店頭におけるディスプレイの設置例



- 店頭に写真付きの英語メニューを掲出
- 食材(肉の種類)をピクトグラムを活用により分かりやすく表示

図表56 店頭における多言語メニューの設置例

【飲食店の店頭等掲示用 東京都作成マーク】

①多言語メニュー

(飲食店の店頭等において、多言語メニューがあることを示すマーク)

〔4言語〕(英/中(簡・繁)/韓) 〔英語のみ〕



②使用食材表示

(飲食店の店頭等において、メニューに使用食材の表示があることを示すマーク)



図表57 飲食店の店頭等掲示用 東京都作成マーク

(ピクトグラム等一覧は、巻末資料編 資料2 参照)

②メニュー等の表示

来店した外国人旅行者が食べたいものを円滑に注文できるよう、多言語メニューを準備することが望ましい（図表58）。料理の写真を掲載することによりイメージが付きやすくなり、利便性はより一層向上する。

多言語メニューの作成にあたっては、以下の事項にも留意する必要がある。

【多言語メニュー作成にあたっての留意事項】

- 料理の名前だけでは日本独特の料理を知らない外国人にどのような料理か伝わりづらいため、簡単な料理概要を記載することが望ましい（図表59）。
- アレルギーのある方、宗教的に食べることができない食材がある方、ベジタリアンの方等の様々なニーズに対応するため、ピクトグラム等の活用により使用食材を表示することが望ましい（図表60、図表61）。
- 外国人に説明が必要な、日本独特の調味料、薬味、料理の食べ方、お通し等の文化については、メニューとあわせてあらかじめ作成し表示しておくことが望ましい（図表62）。

多言語メニューの作成にあたっては、東京都「多言語メニュー作成支援ウェブサイト（EAT 東京）」を利用することで効率的な作成が可能であり、当該ウェブサイトを活用のうえ、取り組みを推進することが期待される（図表63）。



- 料理の写真を掲載した多言語メニューを作成（英語・中国語）
- 料理で使用している食材を表記

図表58 多言語メニューの作成例

生なかおち丼・・・人気No1 ¥1,000

nama nakaoti-don ¥1,000 (tax included)
A bowl of sushi rice topped with raw
chopped medium-fatty tuna, with today's soup



なかおちカンパチ丼・・・ ¥1,800

nakaoti,kanpachi-don ¥1,800 (tax included)
A bowl of sushi rice topped with raw chopped
medium-fatty tuna & amberjack, with today's soup



なかおちタイ丼・・・ ¥1,800

nakaoti,tai-don ¥1,800 (tax included)
A bowl of sushi rice topped with raw chopped
medium-fatty tuna & sea bream, with today's soup



なかおちホタテ丼・・・ ¥1,800

nakaoti,hotate-don ¥1,800 (tax included)
A bowl of sushi rice topped with raw chopped
medium-fatty tuna & scallop, with today's soup



なかおちイクラ丼・・・ ¥1,800

nakaoti,ikura-don ¥1,800 (tax included)
A bowl of sushi rice topped with raw chopped
medium-fatty tuna & salmon roe, with today's soup



なかおちサーモン丼・・・ ¥1,800

nakaoti,salmon-don ¥1,800 (tax included)
A bowl of sushi rice topped with raw chopped
medium-fatty tuna & salmon, with today's soup



Ingredients: yellow pickled radish and perilla

具材：きざみたくあん、大葉

Please let us know if you don't need the ingredients above. いらない方はお知らせ下さい

全品にみそ汁が付きます

まぐろづくしにぎり・・・ ¥2,100

赤身 4 かん、トロ 4 かん、みそ汁付き
tuna sushi set ¥2,100 (tax included)
4 pieces of lean tuna & 4 pieces of fatty tuna,
with today's soup.



Tuna sushi set

まぐろサーモンにぎり・・・ ¥1,800

赤身 2 かん トロ 2 かん サーモン 4 かん、みそ汁付き
tuna & salmon sushi set ¥1,800 (tax included)
2 pieces of lean tuna, 2 pieces of fatty tuna and
4 pieces of salmon, with today's soup.



Tuna & Salmon sushi set

海鮮にぎり・・・ ¥2,300

にぎり 7 かん、巻物 1 本、厚焼玉子、みそ汁付
nigiri sushi-set ¥2,300 (tax included)
7 different pieces of sushi, 1 roll and baked egg,
with today's soup.



Kaisen sushi set

Please order one menu per person

About Nakauchi

Left over meat around the bones when cutting/filleting the tuna

We call it "Nakauchi" when scraping meat around the bones with a knife.

We call it "Suki-mi" when scraping meat around the bones with a shell and spoon.

なかおち

マグロをおろした時に中骨の周りに残った身の部分
包丁などで削ぎ取ったのが"なかおち"で、
貝殻、スプーンなどで削ぎ取ったのが"すき身"



→写真での表示に加え、料理の概要や素材の説明を英語で掲載

You have three choices of how you would like the KAKIAGE and rice to be served. The choices are as follows ...

1. You may eat the KAKIAGE in the same style as you were eating the previous course, with salt or Tempura sauce. In addition, you will be served rice separately, and Miso-soup will follow.
2. TEMPURA CHAZUKE (TEN-CHA)
The KAKIAGE will be served on a bed of steamed rice that has been topped with Japanese clear soup.
3. TEMPURA DONBURI (TEN-DON)
The KAKIAGE will be served on a bed of steamed rice that has been lightly topped with tempura sauce (made with soy-sauce), and Miso-soup will follow.

Please select one of the above choices.
We hope you enjoy having this KAKIAGE.

→写真での表示に加え、料理の概要を英語で掲載

図表59 多言語メニューの作成例 (料理概要の表示)



図表60 多言語メニューの作成例（ピクトグラムの活用による使用食材表示）



図表61 東京都作成食材ピクトグラム
 （ピクトグラム一覧は、巻末資料編 資料2 参照）

③券売機

海外には券売機が少なく外国人旅行者は慣れていないため、券売機の設置されている店舗において券売機の存在に気付かず、席で待ってしまう外国人も多い。そのため、入口に「券売機で食券を買い、〇〇にお持ちください」等の案内を表示するとよい。また、券売機付近に主要な料理の写真や多言語メニュー、ディスプレイを設置するとともに、券売機のボタンと同一の番号を記載するなど、外国人が購入しやすい工夫をすることが求められる（図表64）。

入店から退店までのシステムが複雑な場合は、あらかじめ多言語で流れを掲出しておくなどの工夫も必要である。



図表64 券売機が多言語案内、表示の例

東京都では、ムスリム旅行者が安心して快適に滞在できる受入環境の整備を推進するため、ムスリム旅行者受入に関する基本知識や対応策などをまとめたハンドブックを作成しました。

【ハンドブックの掲載内容】

「食」「礼拝」「習慣・マナー」に関する基礎知識、おもてなしのポイント、都内での取組事例、都内の礼拝所マップなど

東京の観光公式サイト「GO TOKYO」に掲載しておりますのでご活用ください。



図表65 東京都「ムスリム旅行者おもてなしハンドブック」