

道の駅なみえ様

カタカナでもっと伝わる！ 外国人との簡単コミュニケーション術

2024年11月12日（火）

株式会社ライフブリッジ
堀岡 三佐子

著作権は（株）ライフブリッジに帰属します。商用・非商用に関わらず無断複製はご遠慮ください。



今日の目標



外国人対応にはプレッシャーやストレスが……
どのように対応したらよいんだろう??

- ➡ 外国人のお客様にとっても楽しい買い物・食事体験を提供できるよう、外国人に喜ばれるコミュニケーションを理解しましょう。
- ➡ 今もっている接客力やスキルで対応できることを見つけましょう。



めちゃくちゃ自信があるわけではないけれど、
外国人対応でとくに困っていることもない

- ➡ 外国人のお客様の視点を学び、満足度の高い体験をしていただくために自分にできそうなことを探してみましょう。
- ➡ お声掛けや、売上アップに活かせるようなフレーズを学びましょう。

入店時の来客応対

第一声のお声かけは日本語で！



こんにちは！
いらっしゃいませ！

なぜ
日本語？

- お客様は日本人かも…？
- 日本語がペラペラかも！
- 日本語を話したい外国人も！

やさしい日本語で続けてみよう

様子を見
ながらお
声かけ

お困りのことはありませんか。
Everything OK? ↗
(エヴウリティン・OK?)



しかしこれが言えたとして、
ベラベラ話しかけられたら、
そのあとどうしよう……

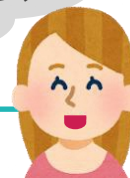


き、来たっ！



教えていただきたいんですが…

Could you tell me what ...
(クツジュー・テウミー・ワツ…)



そんな時は！！

ベラベラ
話されて
も答えら
れない

英語はちょっとだけなんですけど、大丈夫ですか。
Little English OK? ↗
(リロー・イングリッシュ・OK?)

ゆっくりお願いします。
Slowly, please.
(スロウリー・プリーズ)



皆さんからいただいた質問

ご質問お寄せいただきありがとうございます！ いくつか全体で共有します。



レジで紙袋が必要かを質問したい。

▶ 紙袋を指しながら、**Bag?** (ベアッグ?)



1枚の値段は、**10 yen** (テン・イェン) と言いながら、値段表の紙を見せる



「少々お待ちください」「在庫調べます」など、相手に伝わっているのか、表情で読み取れないことがあった。

▶ 少々お待ちください。**Just a moment, please.** (ジャスタ・モーメンツ・プリーズ)

▶ 確認します。**Let me check.** (レッミー・チェック)

▶ 相手が理解したか確認したいときは、**OK?** (オーケー?)



コーヒーが混んでいるときに待ち時間を聞かれた。どう対応したらよいか。

▶ **5 minute-wait, OK?** (ファイヴ・ミニッツ・ウェイツ・OK?)



数字は指も使いましょう