

1-2 外国人の多様性を知る

外国人の多様性

「和食」がユネスコ無形文化遺産として認められ、日本は「食文化・料理に魅力を感じる国」の上位にランキングされています。多くの訪日外国人観光客は日本食に期待感を持ち、「日本食を食べたい」「飲食を楽しみたい」と訪日しています。

そこで留意しなくてはならないのが生活習慣や食に対するルールです。宗教上の理由で牛肉を食べないヒンズー教徒、豚肉を食べないイスラム教徒など留意しなければなりません。

国別でいえば、中国や韓国は多くの人たちと宴会のようなディナーが好まれる傾向があり、一方フランスはファミリーでじっくり食事を楽しみ、ディナーにおいては1時間以上かけるという傾向もあります。またアメリカは健康志向、自然食ブームによりベジタリアンが増えており、台湾では生ものを食べる習慣はありません。

このように各国の食文化には違いがあり、アルコールを含む、食の慣習や意識を覚えておくことで満足度の高いサービスを提供することができます。厳しく禁止されている食材や調理法を知れば大きなトラブルに発展することもあります。

訪日外国人観光客に日本食事を楽しんでもらうために、細やかな気づかい、気配りを忘れないように務めましょう。

言語について

すべての訪日外国人観光客が日本語を理解しているわけではありません。むしろ日本語を理解できないと思って対応する必要があります。しかし通訳のように、言葉を完璧にマスターすることは難しいと思います。

2014年の国別訪日ランキングでは、1位が台湾、2位が韓国、3位が中国ほかアメリカ、タイ、オーストラリア、マレーシア、シンガポール、イギリス、フィリピンと続きます。

言語が多様であるため、訪日外国人観光客対策として、それぞれの国に対応することが必要であり重要ですが、日本語での「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」など、感謝の気持ちは伝わるものです。焦らず笑顔での対応を心がけることが大切です。





食文化・食習慣について

多様な食文化、風習や宗教など、訪日外国人観光客には食に関する様々なルールが存在します。飲食店では、食材や調理方法に細心の注意を払わなくてはなりません。またアレルギーについては命に関わることもあるので、さらなる注意が必要です。本項では主な宗教、アレルギーでの食に関する注意点を説明していきます。

- キリスト教** 少数派に肉、アルコールを避ける人がいますが、基本的に食に関する禁止事項はありません。
【キリスト教徒：注意すべき主な食材】肉、アルコール、コーヒー、紅茶、お茶
- 仏教** 一部の僧侶と厳格な信者には禁止されている食材があります。中国、台湾、韓国、ベトナム、チベット、モンゴルなど、大乘仏教が広まっている地域に多くみられます。
【仏教徒：注意すべき主な食材】肉全般、ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ
- イスラム教** ※P.10～P.11にて詳しく解説します。
- ヒンドゥー教** 聖獣とされる牛肉を食べません。高位のカースト、社会的地位が高い人ほど肉食を避ける傾向があります。
【ヒンドゥー教徒：注意すべき主な食材】牛、豚、魚、卵、生もの、ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ
- ベジタリアン** ベジタリアンとは、一般に「肉や魚などの動物性食品を食べない人」のことをいいます。乳製品、蜂蜜を食べないベジタリアンもあり、注意を払わなくてはなりません。
【ベジタリアン：注意すべき主な食材】肉、魚介類全般、卵、乳製品、野菜類、ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ
- アレルギー** 特定の食品を摂取した後、皮膚や消化器、呼吸器などに異常が起こるのが食物アレルギーです。外国人にも多くみられるので注意が必要です。特にアナフィラキシーと呼ばれる、急性重度なアレルギー反応が出た場合には生死に関わることもあります。
【アレルギー：注意すべき主な食材】そば、卵、牛乳、エビ、カニ、小麦、落花生

**アレルギー反応時の対応として緊急対応が必要。
119番緊急搬送、病院紹介が望ましい。**

1-3 食文化・食習慣について (ムスリム編)

ムスリムとは

世界三大宗教の一つであるイスラーム(イスラム教)を信仰している人々のことをムスリムといいます。イスラームには生活習慣に関する様々な教えがあり、ムスリムはその教えに基づいて生活しています。そのため、ムスリムである訪日外国人観光客を受け入れる際には、ムスリムの生活習慣への配慮が必要となります。



イスラームとは

イスラーム教を信仰するムスリムは、世界人口の約1/4を占めます。

7世紀初頭、マッカ(現サウジアラビア)で発祥したのがイスラームです。マッカは、イスラームを信仰しているムスリムによって聖地として崇められています。ムスリムにとって唯一絶対的な神のことをアッラーとよびます。

イスラームはキリスト教、仏教とともに世界三大宗教です。ムスリム人口は16億人、世界人口69億人の約1/4を占めています。2013年にはムスリムの多いインドネシアからは13万6800人、マレーシアからは17万6500人と今後はさらに、訪日外国人観光客のムスリムが増加すると見込まれます。次項では主なムスリムの生活習慣を見ていきましょう。

主なムスリムの生活習慣

イスラームの教えでは毎日礼拝を行うことが義務づけられています。ムスリムの方々が旅行中にも安心して礼拝ができるよう、礼拝の決まりを知っておきましょう。

礼拝のタイミングは夜明け前、昼、午後、日没時、夜です。1日5回5分程度の礼拝を行う決まりがあります。正確な時間は、場所及び日の出と日の入りの時間により、毎日異なるので注意が必要です。旅行中は、朝、昼食前後から夕方、夜の3回礼拝をするなど回数を減らす方々もいます。

さらにはイスラームでは異性との接触は望ましくないという教えがあります。相手に求められる前に握手など触れる行為は避けるべきです。



食について

イスラームで決まりがある食材について代表的な食材を紹介します。



●豚 豚肉を口にすることは許されていません。

イスラームの教えでは豚肉は口にしてはいけないという決まりがあります。注意すべきは豚肉だけではなく、豚肉を使用した加工食品、豚のエキス、油脂、調味料など豚由来成分にも注意が必要です。

●アルコール イスラームの教えではアルコール飲料を口にすることは避けるべきとされています。

イスラームの教えではアルコール飲料を口にすることは避けるべきとされているため、多くのムスリムは、みりんを含む酒を口にしません。しょう油や味噌などの調味料に含まれる微量のアルコールについても、口にしないムスリムもいるため*、注意が必要です。

*調味料に微量に含まれるアルコールを避けるべきかどうかについては議論が分かります。その他にも国や地域等によって食の習慣が異なります。

●動物性の食材全般 イスラームでは豚肉以外の動物性の食材を口にすることにも決まりがあります。

イスラームでは、と畜の方法などについての決まりがあります。イスラームのと畜方法で処理された肉(ハラール肉)以外を口にすることは避けるべきとされています。ハラールはアラビア語で「許された行為・物」という意味です。

●断食月(ラマダーン)には特別な配慮が必要

イスラームには一年に一度、夜明けから日の入りまで断食・斎戒*をする、断食月という期間があります。断食は約30日間続きます。イスラーム暦と西暦が異なるため、断食月の期間は毎年異なります。

記憶に新しいところであれば、2012年のロンドン五輪は、断食月にあたったため、水も飲まない選手もいました。ちなみに東京五輪を開催する2020年の断食月は4月下旬～5月下旬(予定)なので覚えておきましょう。

旅行中は断食を行わないムスリムが多いですが、教義を守って断食を行うムスリムもいます。受け入れを行う際は、希望があれば朝食を夜明け前にするなど、細やかな配慮があるとよいでしょう。

*斎戒・・・心身を浄め、禁忌を犯さないようにすること



個人差の尊重が大切です

ムスリムの生活習慣を簡単に紹介してきましたが、他の宗教と同様、教えの解釈やその実践方法は宗派や国・地域、文化、個人によって異なります。ムスリム受け入れに当たっては、ひとりひとりのニーズを把握し、各人を尊重した「おもてなし」を行うことが何よりも重要です。

(参考:観光庁発行「ムスリムおもてなしガイドブック」)

URL : http://www.mlit.go.jp/kankochonews03_000137.html



1-4 訪日外国人観光客の期待を知る

訪日外国人観光客が日本に期待していること

来日前に訪日外国人観光客が「日本に期待していること」は何でしょうか。

観光庁の2014年消費動向調査では他の動機をおさえて「日本食を食べること」(76.2%)という結果が出ています。

すし、天ぷら、刺身はもちろんのこと、ラーメンや焼き鳥などリーズナブルな、日本のソウルフードも人気があり、更に松阪牛に代表されるブランド和牛焼肉も注目を集めています。

日本食人気の理由は、盛りつけの美しさ、食材の新鮮さ、外国にはない出汁などの繊細な「うま味」などがあります。

また日本食メニューだけではなく、箸を使う文化や畳に座って食すというスタイルや、着物の女性スタッフが接客することは、訪日外国人観光客にとってエキゾチックな魅力を感じさせるようです。和服や和柄、折り紙などは日本文化を象徴するアイテムです。例えば箸袋を和柄にする、着物テイストなユニフォームを採用するなど、身近な日本的素材を活かし、できる範囲のサービスをする事で、多くの訪日外国人観光客に満足していただける環境を整えることが可能になります。

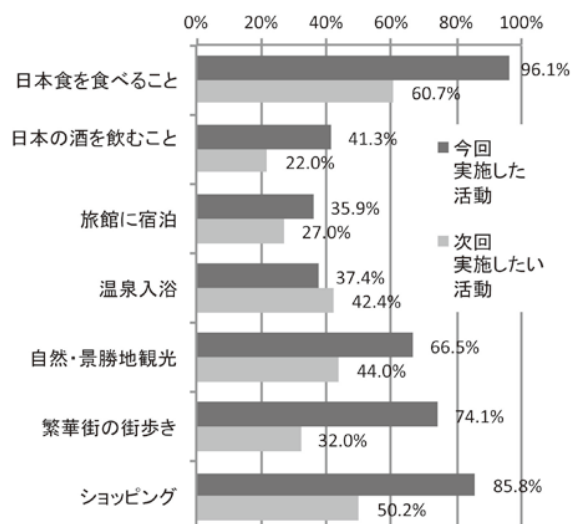


期待と満足度のギャップ

訪日外国人観光客が再来日する際には、初来日と同じ目的で訪れるとは限りません。日本食人気は衰えていませんが、結果「味はよかったが、スタッフの態度に問題があった」など、サービスへの満足度が低ければリピターを見込むことが厳しくなります。

飲食店が「言葉の壁」という不安から、訪日外国人観光客に対して消極的になっては、ビジネスの好機を逃してしまうことにもなります。店内に和のモチーフを施すなど、日本ならではの演出も非常に重要で、訪日外国人観光客に好印象を与えるポイントになります。

さらに飲食店・小売店は、多言語に対応するメニュー制作も含めて、外国人向けのメニュー開発をしていくことが望まれます。訪日外国人観光客に「日本食をおいしく、楽しく感じてもらえるか」を考えて、積極的に対応する体制を整えていきましょう。



日本滞在中にしたことと次回訪日したときにしたいこと
(観光庁発行「訪日外国人の消費動向 平成27年7-9月期報告書」より抜粋)



訪日外国人観光客のニーズと不満

●日本人が普段訪れる場所で飲食がしたい

訪日外国人観光客は「日本が感じられる」飲食を望んでいます。すし、天ぷら、牛肉などの高級食材を使った料理はもちろんのこと、その地域ならではの名物も楽しみにしています。

一方で、新橋などに代表される焼き鳥やホッピーなど、日本のビジネスマンが通う居酒屋にも魅力を感じています。

居酒屋のチェーンであっても訪日外国人観光客にとっては、エキゾチックなイメージ。観光客が行くようなスポットではなく、日本の穴場的なディープな場所は訪日外国人観光客にとっては非日常的に写るようです。

●接客は自然体で、いつも通りに

訪日外国人観光客は、普段の日本を味わうことが目的で飲食をしたいと感じています。対応については訪日外国人観光客だからといって特別視せずに、いつも通りの自然体で接客してください。感謝の気持ちを持って、通常の日本人への接客と同様に対応することが大切です。

例えば、お勧めメニューの説明ができないようならば、メニューに料理の画像とともに食材アイテムの絵を挿入し、「No.1」や「SPECIAL MENU」などを記載すれば、視覚からも分かりやすくすることができます。



●コストパフォーマンスへのこだわり

日本人同様、訪日外国人観光客にとっても高級食材を使い、価格も高め、サービスも行き届いているのは、当然のことだと感じています。

円安の影響から、訪日外国人観光客のコストパフォーマンスへの評価は高いようですが、低料金でも、家庭料理のアレンジや日本にしかないメニューなどを考察するなど、工夫次第で高い満足感を提供することができます。

「HOT PEPPER」の訪日旅行者の実態調査によれば、訪日外国人観光客の半数以上がラーメン店に足を運んでいます。日本独特のラーメン文化が訪日外国人観光客の心を捉え、このほかにもお好み焼きやたこ焼きなど、ソース味の大衆メニューが人気を博しています。

●アクセス情報について

訪日外国人観光客にとって土地勘のない日本では、飲食店までのアクセス情報が不可欠です。ホームページには、単に最寄り駅からの所要時間のみを記載するのではなく、成田、羽田空港から、経由駅名、降車駅名まで細部に渡り記載する。さらにそれぞれの乗車時間や乗り換え徒歩時間を含め、運賃も個々に表記して詳細説明を盛り込むことはより親切な案内にもつながります。

●外国人はカード決済が常識！？

国内でもクレジットカードやデビットカードなどの支払いができる飲食店も増えていますが、まだまだ現金払いが常識とされています。ほとんど現金を所持しない傾向が強い外国人にとっては、クレジットカードが使用できない場合に遭遇すると不満を感じる事が多いようです。

さらに入口にカード対応の表示がない飲食店も多く、店内に貼られたカード対応ステッカーを見るまでカード決済ができなかったと思っていた訪日外国人観光客もいます。飲食店で各種カードに対応している場合は、店頭に大きく対応していることを掲示しましょう。

まだクレジットカードに未対応の場合は、導入を検討すれば、更なる集客も見込めます。

※各種スマートフォンやタブレットでアプリをダウンロードするだけで、クレジット決済できるサービスもあります。

コラム① 日本の常識≠世界の常識 Part1

日本には諸外国にはない独特な文化があり、それが訪日外国人観光客にとって大きな魅力となっております。しかし一方では文化、慣習等の違いが、大きなギャップにもなり、日本では常識であることが世界では通じないという現象も起こります。

●お通しは頼んでない？

日本の居酒屋において、お通しがあるのは常識ですが、それを知らない訪日外国人観光客の中には、オーダーしていない料理が勝手に提供された上に、料金がかかることに納得できない人も多くいます。またお通しが自分の食べられないものや、嫌いなものだった場合、サービスだと勘違いしていた場合は、更に落胆が大きくなります。



●ビールの泡は必要？

日本ではビールの泡がおいしさの証のように考える人も多いですが、泡を捨てて並々に注いでビールを出すのが常識という国もあります。ギネスビールのように泡の入れ方を大事にする例もあり、一概には言えませんが、泡のあるビールを出す店をケチであると感じる訪日外国人観光客もいるようです。また、ソフトドリンクなどに入っている氷の量も同様に受け取られることがあります。外国人の中には、氷の量が多いと、少しでも中身を減らして儲けようとしているのではと悪い印象を持つ人もいます。



●飲食店での喫煙は非常識！

日本でも最近は分煙や禁煙の飲食店が増えてきていますが、そもそもタバコの煙がある場所で食事をするのが、常識としてありえないと考える外国人は多いです。入店を取り止める理由となることもめずらしくありません。



●明細のないお会計はあり得ない！！

海外では会計時に、各メニューの価格がいくらであったかを記載している明細を渡す場合が多く、日本において領収書のように金額のみが記載されている場合などは、料金を上乗せしているのではないかと、隣の席の会計が一緒になっているのではと不安を感じる外国人もいます。

