

## よくあるご質問

No.	種別	業種	質問	回答
1	受入環境整備について	全般	外国人旅行者の受入環境を整備したいのですが、効果的なツールや手法、支援制度があれば教えてください。	「金沢市外国人旅行者受入環境整備事業費補助金制度」がございます。詳しくは <a href="#">こちらのページ</a> をご覧ください。
2		全般	これまで外国人旅行者のための整備を一切おこなったことがありません。何から始めたらいいですか？	まずは外国人旅行者と意思疎通を図るためのツールの導入を検討しましょう。例えば、外国語翻訳用携帯端末の購入や県が提供する <a href="#">外国語コミュニケーションシート</a> の設置などが挙げられます。 また、施設の案内表示を多言語化することで、外国人旅行者の混乱を防ぐことができます。県が提供する <a href="#">ビクトグラムのサイト</a> も併せてご参照ください。
3		宿泊事業者・観光事業者・飲食店	外国語メニューについて、何をどこまで翻訳すればいいですか？料理名だけでいいのでしょうか？	外国の方の中には、文化上・宗教上の理由で使われている食材や調理法についても知りたいと思う方がいらっしゃいます。メニューにはビクトグラムなどで使用している食材の表記をしておくが無難です。
4		全般	過去に「金沢市外国人旅行者受入環境整備事業費補助金制度」を利用して、どのような整備をされている事業者が多いですか？	外国語表記(店舗看板・メニュー・コミュニケーションシート・店舗案内など)に関する補助金申請が多数ですが、業種によって異なります。
5		宿泊事業者・観光事業者・商業施設	免税店登録をするにはどうしたらよいですか？	観光庁(国)のウェブサイト内にある「 <a href="#">よくある質問</a> 」や「 <a href="#">相談窓口</a> 」のページをご参照ください。
6	外国人旅行者への対応について	全般	英語を話せるスタッフがいない場合、外国人旅行者にどのような対応をしたらいいですか？	県が提供する <a href="#">外国語コミュニケーションシート</a> を活用すると、指差しだけで旅行者と意思疎通が図れるのでとても便利です。
7		全般	店独自のルールを誤解されないように伝えるにはどうしたらいいですか？(席料、お通し、宿泊時のマナーなど)	予め公式HPやパンフレット等に外国語で記載をしておく、トラブルを回避しやすくなります。外国人旅行者に説明をする際には、それを見せながら話すこともできるため、誤解も生まれにくいです。
8		全般	外国人に話が通じないときは、どうしたらいいですか？	会話の補助ツールになる <a href="#">外国語コミュニケーションシート</a> を印刷したり、外国語翻訳用携帯端末を取り入れるなどの対策が考えられます。
9	集客について	全般	どのような店舗情報があると外国人旅行者がお店を選んでくれますか？	外国語表記(店舗看板・施設案内表示・メニュー等)や外国語ホームページ、クレジットカード決済ができることを外国人利用者にも分かるように表示されていると、旅行者が必要な情報を得られて店に足を運びやすくなります。県が提供する <a href="#">ビクトグラムのサイト</a> も併せてご参照ください。 また、料理や体験内容などを具体的にイメージできる写真をメニューや看板に掲載すると、より外国人旅行者に親切です。
10		全般	外国人旅行者の呼び込みを行いたいのですが、どうやって集客したらいいですか？	まずは、外国人旅行者がよく利用する地図検索サイトにお店の情報を登録しましょう。マップ機能とお店の情報が合わさることによって利便性が高まり、より多くの外国人旅行者の目に留まりやすくなります。 予約フォームを無料で作成できるサイトもございますので、こちらも併せてご活用ください。