

販売員のみなさんへ

福岡市では、近年急増している外国人ビジターの方と販売員のみなさんのコミュニケーションを促し、外国人ビジターの方々に福岡を楽しんでいただくために、指さし会話集を作成しました。

この会話集は、ショッピングなどで使われる会話の標準パターンを紹介したものです。それぞれの店で自由にアレンジしてご利用頂くこともできます。

お互いに自国の言葉であっても、指さすことで伝えたいことが通じるように作成しています。また、お互い相手の言語に挑戦できるようフリガナをつけています。ぜひ、チャレンジしてみてください。

外国人ビジターと販売員の方のための

— 指さし会話集 —

場面 Try it on!(英)

お店での、**どんな場面**かを表示しています。この例は、「試着」をする場面です。ほかにも、「欲しいもの」が何かたずねたり、レジで「支払い」をしたりする場面があります。

販売員 SHOP STAFF(英)

-例-

何かお探しですか？
メイ アイ ヘルプユー
 May I help you?

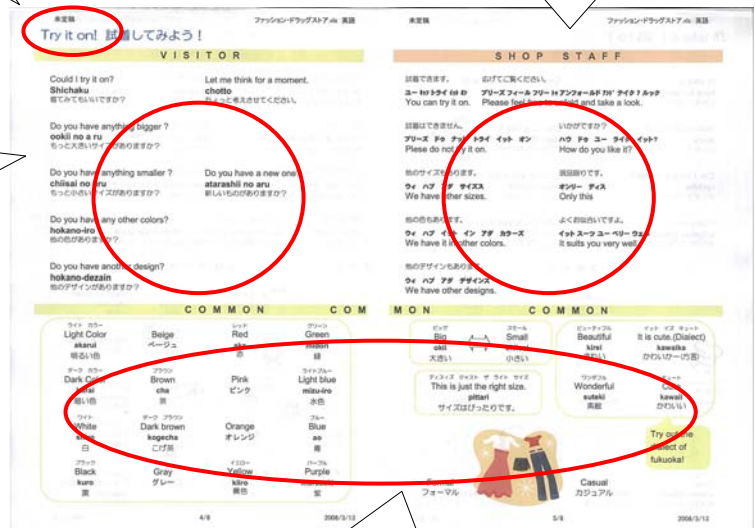
販売員の方が使う**フレーズ**を、上から「日本語・外国語の読み方・外国語」の順で表示しています。

ビジター VISITOR(英)

外国人ビジターの方が使う**フレーズ**を、上から「外国語・日本語の読み方・日本語」の順で表示しています。

-例-

Excuse me.
sumimasen
 すみません(呼びかけ)



共通 COMMON(英)

外国人ビジターの方と販売員の方のどちらでも使える**単語**を、上から「外国語の読み方・外国語・日本語の読み方・日本語」の順で表示しています。

-例-

キュート
Cute
kawaii
 かわいい

■指さし会話集の作り方 1

PDFファイルを印刷してそのまま使う。

左綴じの製本（小冊子）印刷にすると、A5版8ページの指さし会話集になります。

■指さし会話集の作り方 2

レイアウトはそのまま、会話の言葉を変更したい。

まず、アレンジ用のExcelファイルをダウンロードしてください。

「各指さし会話集（例：来店時最初の一言シート、韓国語版冊子）」シートのデータは、「データベース」シートのデータとリンク設定されていますので、自由に設定し直してください。

データベースに入っていない言葉も、追加入力して利用することができます。商品の写真やイラストも入れると、よりわかりやすいでしょう。

■指さし会話集の作り方 3

データベースを利用して、独自の指さし会話集を作成したい。

まず、アレンジ用のExcelファイルをダウンロードしてください。

「データベース」のデータを利用して、あなたのお店にあった指さし会話集を自由に作成してください。商品の写真やイラストを入れると、よりわかりやすいでしょう。

■指さし会話集の使い方

（例1） 商品を手に持たない状況で、
アジア系外国人と思われるお客様が洋服売場で何か話しかけてきた場合

販売員） 「来店時最初の一言シート」を見せて、「何かお探ですか。」を指さす。

ビジター） 「ショーティーパオ」と言って「来店時最初の一言シート」のバッグを指さした。

販売員） （中国語でバッグのことだと分かったので、）中国語版「ファッション・ドラッグストア冊子」を持ってバッグ売り場へ案内する。

「ファッション・ドラッグストア冊子」を見ながら、「いかがですか？」「他の色もあります。」

「よくお似合いですよ。」（5頁）など・・・

ビジター） 「いくら？」（6頁）

販売員） 値札や電卓を見せる。

ビジター） 「これをください。」（6頁）。

「免税できますか？」（6頁）

販売員） 「免税はできません。」（7頁）

ビジター) 「分かりました。」(6頁)

販売員) 「粗品です。」(7頁)と言いながら商品と粗品を渡す。「ありがとうございました。」(7頁)

(例2) 商品を持ってレジへやって来たが、何を言っているのか分からない場合

販売員) 「レジでの一言シート」を見せて、「指さしてください。」を指さす。

ビジター) 「イボブアド デムニカ?」と言って「試着」を指さした。

販売員) (韓国語で「試着」のことだとわかったので、)韓国語版「ファッション・ドラッグストア冊子」を持って試着室を案内する。

「オトセヨ(いかがですか)?」(5頁) (お客様が試着室の中にいるので、韓国語で話しかける。)

ビジター) 「もっと大きいサイズがありますか?」(4頁)

販売員) 「有」「しばらくお待ちください。」(3頁)を指さし、別の商品を持って来る。

「いかがですか?」(5頁)

ビジター) 「素敵」(5頁)「これをください。」(6頁)

販売員) レジへ案内する。

〈参考〉

※外国語の特徴…実際の接客をする前に、外国語のおおまかな特徴を知っておくと理解しやすくなります。下記のようにまとめてみましたので、参考にしてみてください。

■外国語全般について

それぞれに文法、文字、発音など様々な特色がある。

文字は、大きく分けると表音文字と表意文字がある。

発音は、日本語と外国語とでは異なるので、日本人が外国語を話そうとしたり、外国人が日本語を話そうとする場合には、お互いにぴったりくる発音が元々存在しない場合がある。

日本語を外国語表記する場合の全国的な統一基準はないため、福岡市では「外国人への情報提供の手引き」<http://www.city.fukuoka.jp/cgi-bin/odb-get.exe>の中でガイドラインを設けている。

■韓国語…韓国で使われている文字＝ハングル文字

ハングル文字＝表音文字 母音と子音を組み合わせて表す。

発音は日本語と異なるものもある。

福岡市の五十音表ガイドライン有り。

■中国語…繁体字（台湾や香港で使用されている。）

簡体字（簡略化された文字で、中国本土で使用されている。）

いずれも、日本の漢字とは異なる表意文字。

発音表記法＝ピンイン（ローマ字表記法）

四声…中国語は、声調を上げたり下げたりすることで、言葉の意味が全く違って来る。

日本語とは発音がぴったり合わない言葉が多いのでピンインで日本語を表すのは難しい。

決まった五十音表はない。

指さし会話集では、なるべく日本語に近い発音のピンインを探して使用。

■英 語…英語で使われるラテン文字＝表音文字

日本語の発音表記法＝ローマ字（福岡市では原則ヘボン式）

世界で最も広く使われている言語だが、地域によっては表現のしかたや発音が異なる。