

はじめに

札幌には国内外から多くの人々が訪れ、年間の観光客数は1,500万人以上にのぼります。特に近年は海外からの観光客が急増し、観光名所や街なかで、私たちが世界の人々と出会う機会がぐんと増えました。世界の人々が笑顔で「また来たい」と思えるよう、私たちができることを考えてみましょう。

目次

🎯 心のカキネを飛び越そう

- 「ニッコリ笑顔」で気持ちを伝えよう! 2~ 3
全身を”耳”にして相手の話に集中しよう! 4~ 6

❗ こんなとき、あなたは どうする?

- 道に迷っている人がいたら 8~11
街かどで便利な英語フレーズ 12~13
地下鉄の切符が買えず、困っている人がいたら 14~15
具合が悪そうな人がいたら 16~18
おすすめスポットを聞かれたら 20~21
写真を撮ると頼まれたら 22~23
ルールを守らない人がいたら 24~25
言葉が通じなくてもめている人がいたら 26~27

🗨️ かんたん!使える!ひとこと外国語

- 英語／中国／韓国／タイ 31~35

もっともっと伝えたい!札幌の魅力

大倉山展望台／北海道神宮	38～39
定山溪温泉街／札幌の夜景スポット	40～41
雪を楽しむスポット	42～43
歴史に触れる場所	44～45
札幌らしい「食」の楽しみ	46～47
札幌イベントカレンダー	48～49
札幌食材カレンダー／花カレンダー	50～51
おもてなしみんバッジ	52～53

便利集

札幌市営交通案内	56～57
札幌市内中心部・市内マップ	58～61
おもな都市・JR路線・空港マップ	62～63
観光案内所／観光案内Webサイト・アプリ	64～65
お助け電話帳	66～67

万一のときに私たちにできること

外国人と地震の基礎知識／まずは話しかけて安心感を	69
災害お役立ちアプリ	70～71
災害発生時の文例集	72～73
地域に備えて覚えておこう、一言外国語	74～75

4大来札国・地域基礎知識


中国／韓国／台湾／香港	77～80
-------------	-------

Chat!

外国人観光客おもてなしのヒント	81～83
-----------------	-------

 ラグビーの世界大会がやってくる	84～85
---	-------

 おもてなし最前線からワンポイントアドバイス	19、28、29、36、54
---	----------------

※表紙の  (サッポロスマイル)は、食や自然、四季折々の様々なイベントなど、多くの魅力的な資源に恵まれた「笑顔になれる街」札幌をイメージしたロゴです。