

4. ムスリム観光客受入研修会

(1)第1回研修会

①実施概要

開催日	平成25年12月4日(水)
時間	15時00分～17時00分
会場	マロウドインターナショナルホテル成田
参加者	41名
次第	<p>(1) 挨拶</p> <p>(2) 講義 「ムスリム旅行者に快適に千葉を楽しんでいただくためにできること」 NPO法人日本ハラール協会</p> <p>(3) ムスリム対応メニューの試作について JTBコーポレートセールス マロウドインターナショナルホテル成田 NPO法人日本ハラール協会</p> <p>(4) 質疑応答/ディスカッション</p>



②講義概要

日本ハラール協会理事より、「ハラール」、ムスリムへの接遇の基本と、ハラール産業・認証等について、資料に沿って講演を頂き、講演後参加者より質疑応答を得た。

※質疑応答内容は P58 参照

③ムスリム対応メニューの試作について

事務局（JTBコーポレートセールス）より、ムスリムメニュー開発の進捗状況を報告した後、マロウドインターナショナル成田、日本ハラール協会を交えパネルディスカッション形式でメニュー開発について参加者に状況等をお伝えした。

終了後、講演内容も併せて参加者を交え質疑応答を行った。

【説明資料】

**訪日観光客の食文化等に関する調査事業
研修会**

～ムスリム等対応メニュー開発プログラム～

2013年12月3日



第1回 メニュー開発の留意点等の確認

第1回 9月30日

開催日 : 平成25年9月30日(月)
 時 間 : 15時00分～17時00分
 会 場 : 千葉県教育会館

<次第>

- 千葉県観光振興局 挨拶
- 開会
 ◎ムスリム対応メニューの開発にあたり
 担当: NPOの法人日本ハラール協会
 ムスリムに対する理解(歴史・経緯)と食文化・調理に関する留意点など
- ◎ベシタリアン対応メニューについて
 担当: 株式会社イーエフケー
 調理師の専門性によるレクチャー
- ◎メニュー試作の方向性についてのディスカッション

参加者: マロウドインターナショナル成田 黒川成一
 富岡 鈴木まゆ子 小林清次
 日本ハラール協会 宮田英樹
 株式会社イーエフケー 宮田純一 鈴木正樹



第2回 試作メニュー案の発表

第2回 11月18日

開催日 : 平成25年11月18日(月)
 時 間 : 16時00分～18時00分
 会 場 : 千葉県消費センター デストキッチン

<次第>

- 千葉県観光振興局 挨拶
- 会場終了後、各社調理師によるメニューの試作と、試作に際しての工夫、留意した点など発表
- 日本ハラール協会 協賛店よりメニューの試作と、ムスリム対応の視点からの指摘

参加者: マロウドインターナショナル成田 黒川成一 森田剛
 富岡 鈴木まゆ子 小林清次
 日本ハラール協会 宮田英樹



第2回 試作メニュー案の発表

発表 試作メニュー

お献立

お返し 淋子(りんご)とアボガド 山葵醤油和
 前菜 神楽鍋(梅と鶏の燗) 海苔とくわいの煎餅 出し巻玉子 鶏肉串焼マスタード風味
 揚げバナナ

茶碗蒸し(鶏肉、百合根、蓮華、マッシュルーム) チキンスープ

刺身盛り 長芋と茶ソバの会席巻(チキンスープと醤油)

漬物 米麹子グラタン(鶏肉、ジャガ芋、人参、ブロッコリー、マヨネーズ)

菓物 牛肉のシャブシャブ焼 (氷菓、長葱、白梨、しいたけ) レモン醤油

湯物 蓮根の炊き湯(挽肉、玉葱、玉子、サラダ油) 糠塩、レモン

食事 栗ごはん 又 ソン コンソメスープ 又 徳利の味噌汁

デザート 梅とキューイとバウムクーヘン

4. ムスリム観光客受入研修会



【説明資料】



ベジタリアンメニューについて				
Code	名称	禁忌・解説	禁忌食品	不適合品
① VGHML	VEGAN VEG. SPROT VEG. PURE VEG(NON-DAIRY)	厳格な非肉食主義者 NOMAL VEG.と異なり、肉類上の産物がない	全種類動物性食品の肉類・魚類	動物性食品(蜂蜜、ゼラチン等)、乳製品、卵の含まれている食品(卵黄で甘味)
② VLMHL	LACT OVO VEG. WESTERN VEG.	乳製品を含む非肉食主義者(欧米型)	肉類(鶏、豚、牛、羊、馬、魚、鳥)	肉類、魚類、ゼラチン
③ AVML	ASIAN VEG. INDIAN VEG.	高菜主義者(インド型) 宗教上の理由により、肉類、魚類(魚介類を除く)、 皮革(アジア方面に多い)	肉類、乳製品、卵、アルコール、豚肉、鶏肉、魚類、昆虫	肉類、魚類、ゼラチン
④ IVML (HVM L)	STRICT INDIAN VEG. HINDU VEG. STRICT VEG.	高菜主義者(インド型) 宗教上の理由により、肉類、魚類(魚介類を除く)、 皮革(アジア方面に多い)	肉類、豚肉、鶏肉、魚類、昆虫	肉類、魚類、ゼラチン、乳製品、卵、アルコール
⑤ RVML	RAW VEG.	生野菜主義者	生野菜、魚類	肉類、魚類、動物性食品、調味料、卵、アルコール
⑥ VOML	VEGETARIAN ORIENTAL MEAL	高菜主義者(中国型)	肉類、魚類、昆虫	肉類、魚類、卵、乳製品



④メニュー開発についての追加説明／ディスカッション

◆試作について補足説明<マロウドインターナショナル成田>

食材の仕入れでは千葉県産品を念頭に置きましたが、肉系はハラールがないので、鶏肉はハラール認証のブラジル産を使用しました。今回は使わなかったが牛肉はニュージーランド産も用意しました。野菜のバップルは味付けをあまりせずに素材の味を活かして仕上げました。始めはチリソースだけでしたが、岩塩 ハラールの調味料を使って自分で味をつけて食べて頂く形にしました。

海老や魚に関しては天然であれば良いということで、ハラールのソースや、天然のトマトを使って味付けをし、ナシゴレンソースがあったのでナシゴレンを造り、洋風に作ってみました。ハラール認証のソースを使うと向こうの味付けになってしまうので、日本風にどうしていくかが難しいことだと感じました。甘味はアルコール等が使えないので、フルーツ等を使って甘味を増していく等の工夫が必要と感じました。

◆国内産肉について<日本ハラール協会>

肉に関しては国内では一切ありません。個人的にはOKという方はいるかもしれないが、輸出認証できるものはありません。近い内には、1年くらいかかるかもしれないが出てくるとは思います。

第1回では座学でハラールの説明をさせていただきました。ハラール認証のものを集めていただきましたが、工夫次第でどうにかなる部分は大いにあります。ハラールのレギュレーションが全てではないので、それをどうしていくか。調味料などは集めるだけで大変です。ハラール対応で重要なのは個人の信仰に配慮するというので、80%のハラールはありません。宗教ツーリズムで来られている方には紙皿で出すなどの配慮も必要です。ただ、おもてなしする側としては見た目も美しくというところがあるので、お客様とお話しした上で決めていただければと思います。

◆ポイントは原理・原則を理解した上で、ここまで対応していますというように情報開示をすること。

◆ムスリムの受入について<マロウドインターナショナル成田>

ハラールについて勉強して、知れば知るほど手を出しにくく、認証は厳しいので、できるところからやるとすると、キッチンのエリアを分け、調理器具も別にし、器は使い捨てを使っていたが、紙を引くだけでいいということなので、できるものを明示するという形でやっていきたいと考えている。ムスリムを受け入れるのだという気持ちをもってやっていきたい。

⑤質疑応答

Q お祈りの時間が6回とあったが、お祈りは5回と聞いている。

A 表中、「サンライズ」の表記は日の出の時間であってお祈りの時間ではないので、5回が正しい。

A 食肉の使用に関して。

Q 「ノンハラールミート」は証明がないから使えない。屠畜場の証明がある皮・ゼラチン、2次加工品は証明がとれる。原料の証明がないものは後からはできない。

Q 魚、海老は屠畜に関係ないか？

A 関係ない。ただし、養殖の魚は注意してほしい。ノルウェーサーモンは近くで豚をかっており動物の内臓等を餌でやっているのだから。餌の証明書がないとハラールとはいえない。

Q マヨネーズは手作りの方がベストということだが、チキンなど輸入物がほとんど 鶏卵はどうか。乳製品についてはどうか。

A 卵の認証基準はないので普通にハラールとして使ってもらってもいい。

ただ、餌は注意した方がよい。 飼料には動物飼料が必ず入ってくる。認証することになると餌がひっかかる。

Q 調理場、器具を分けるということだが、普段は全く使ってはだめなのか。誤って使ってしまったときには何かをすると使えるようになるのか。

A ハラールキッチンに豚を使った場合はそのキッチンはハラームになる。他のものは一切作れなくなる。以前使っていたところをハラールキッチンにしたいというときは宗教洗剤をする。7回洗浄する内、6回は普通の洗浄を行い、最後の1回は宗教洗浄する。

ハラールとして確実に分かるものだけをそこで調理するようにするとよい。

消毒のためのアルコールは問題ない。食べ物に入ることだけ注意すればよい。

認証は工業品の規格だけでよい。レストラン等にはなじまない。レストランでは認証にこだわるよりもムスリムの留学生、女性などがスタッフで働いていることで安心感を与えることができる。

Q 成田市ホテル業協会でも日本ハラール協会様にお越しいただき、ホテル業協会としてムスリムの皆様をどのレベルまで受け入れられるかを示していこうという準備を進めている。東京オリンピックを控え、いったいどこまでやらなければならないのか、いろいろ情報をいただくのはありが

4. ムスリム観光客受入研修会

たいが、一度総括をして、千葉県としてムスリム旅行者に千葉を快適に楽しんでもらうために、事業者レベルとしてどういうところまでできることが望ましいか、あるいはどこを一つの目標とするのか等を少し示してもらえると、事業者側でもやりやすいと思う。行政によるマイルストーンを示していただきたい。

- A 日本人はほとんどムスリムと接触しない。レギュレーションでものを考えるのは難しい。模範解答は私にもない。自分がムスリムなので他の人に信用してもらえる。ムスリムがいると信用してもらえるなど、ムスリムと接触していくことで感じていくことが重要。ハラール委員会を作ることを提案する。千葉にもムスリムの方がいるので普段から集まって話をする、食事会をするなどをした方が信頼が増す。相手への配慮が見えることが大切。



4. ムスリム観光客受入研修会



(2) 第2回研修会

①実施概要

開催日	平成26年1月29日(水)
時間	13時00分～15時00分
会場	東京ベイプラザホテル(木更津)
参加者	15名
次第	<p>(1) 挨拶</p> <p>(2) ムスリム対応のポイントについて ムスリム対応検討のポイントについての説明 NPO法人日本ハラール協会</p> <p>(3) 講義 「ムスリム旅行者に快適に千葉を楽しんでいただくためにできること」 「おもてなし」としてすぐに取り組むことのできるムスリム対応の基本からビジネス展開を考える際のポイントまでの概要を説明 NPO法人日本ハラール協会 理事</p> <p>(4) ムスリム対応メニューの試作について JTBコーポレートセールス 法人営業千葉支店 NPO法人日本ハラール協会</p> <p>(5) 質疑応答/ディスカッション</p>

第1回研修会参加者の反応から、まず、日本ハラール協会より、ムスリム対応、受入整備の方向性として、食品の工業製品などに求められるハラール認証とムスリム旅行者に対してすぐに取り組むことのできる接客等の理解・改善の二つの方向について検討ポイントを説明し、続く日本ハラール協会理事の講義は、ムスリム対応の基本的な接客、ハラール食に対する基本的な知識を中心に、事例等を交えながらの説明を行った。(第1回で説明したハラールの産業面についての説明は省略)説明資料については、第1回と同様。

②質疑応答

Q 先ほど、宝家さんが開発している料理については、ハラール認証をとっていないのでハラール料理とは言えないと思いますが、なんと説明したらよいのか。

「ムスリムフレンドリー」というのはどういう意味か？

A 「ムスリムフレンドリー」はマレーシアの基準の中でも記載されている。ハラール認証とほぼ変わらない。台湾では「ムスリムフレンドリー」、「ハラールレストラン」があるが、オーナーがムスリムかどうかの違いで呼び方が違うだけで、監査される内容は全く同じ。日本での使い方は誤解を生む表現になっている。

イスラムの方でも問題ないものを使っていると説明すればいいだけ。マスに向けて言う必要はない。異教徒が「ハラール」というのも避けた方がよい。ノンアルコール・ノンポークを説明するのがよいと思う。

エジプト、アラブからドクターの学会があり、大阪大学の学会長からの相談もあったが、「これハラール」とバイキングの料理のところに表示すればよい。ハラールのメニュー、食材だと表示してもらったケースもあります。



輸入ものの調味料はあまりおいしくない。認証云々ではなく 認証でいうと塩、砂糖まで日本国内にはない。全て説明できるようにすることが重要。メニューなどで素材を書いたものを出すだけで安心感が違うと思います。



③参加者アンケート結果

◆講義のテーマ・内容評価

		参考に なった	やや参考 になった	どちらとも いえない	あまり参考 にならな	参考になら なかった
合計	46	34	8	4	0	1
	100.0	73.9	17.4	8.7	0.0	2.2
第1回	35	26	6	3	0	1
第2回	11	8	2	1	0	0

◆試作メニューの開発

		参考に なった	やや参考 になった	どちらとも いえない	あまり参考 にならな	参考になら なかった
合計	46	23	12	9	1	1
	100.0	50.0	26.1	19.6	2.2	2.2
第1回	35	16	9	8	1	1
第2回	11	7	3	1	0	0

◆ムスリム等外国人の受入れに対して前向きになれたか

		そう思う	ややそう思 う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	そう 思わない
合計	46	15	11	19	1	0
	100.0	32.6	23.9	41.3	2.2	0.0
第1回	35	12	6	16	1	0
第2回	11	3	5	3	0	0

◆総合評価

		役にたつた	やや役に 立った	どちらとも いえない	あまり役に 立たなかつ	役に立た なかつた
合計	46	28	13	4	0	1
	100.0	60.9	28.3	8.7	0.0	2.2
第1回	35	21	10	3	0	1
第2回	11	7	3	1	0	0

所属

		自治体	観光協会・ 連盟	宿泊施設	観光施設	飲食施設	ショッピング施 設	その他
合計	46	4	2	23	3	5	1	8
	100.0	8.7	4.3	50.0	6.5	10.9	2.2	17.4
第1回	35	1	1	18	3	5	1	6
第2回	11	3	1	5	0	0	0	2

【自由回答／ムスリム対応についてさらに知りたい点／事業に対する意見・要望】

◇受入れにはかなり高いハードルがあるように感じた（観光施設）

◇事業については興味があるが、リスクも高い。レストランサービスも1名で対応できるところを、男女別に分けるとなると、スタッフ2名となるので、経営的に人件費が上がる。

（宿泊施設）

◇日本国内や非ムスリム国の観光施設において、すでに実施されているムスリム対応の具体策等についてもっと知りたいと思います。（観光施設）

◇料理（食事）内容で料金に差が出た場合、ムスリム観光客は安ければいい、高くても内容で選ぶ等、観光に使う予算が聞きたいと思います。（宿泊施設）

【自由回答／ムスリム対応についてさらに知りたい点／事業に対する意見・要望】

- ◇知識として理解を深めることができたので、受入れ対して前向きにという点に関しては、会社としてどこまで対応できるかということもあり「3」にさせていただきました。(観光施設)
- ◇知人にインドネシア駐在経験のある人がおり、弊社の漁師メンチ等がハラール食品に適合するとして、進めてみてはどうかとの意見を聞いたので、積極的に認証を受けるよう努力したい(飲食施設)
- ◇普段は何を食べているのでしょうか。(宿泊施設)
- ◇①千葉県内のムスリム外国人の受入れしている施設(ホテル・レストラン・観光施設)などを紹介してほしい。②ムスリム外国人の受入れの内、成功事例や失敗事例などがあれば紹介して下さい。(ランドオペレーター)
- ◇新聞・雑誌でムスリム対応が取り上げられているが、ホテルとしてどこまで対応すればよいのか。どこまで対応すればムスリムの方に自信を持って提供できるのか?その点が常に課題である。(宿泊施設)
- ◇今後、何回も開催して認知してもらいたい。(飲食施設)
- ◇同じような協会が多く、認証する先の案内をする際に不便を感じている。
- ◇取り急ぎ対応を検討できる礼拝に関してご説明いただきたい。併せて、現在の日本のように受入れ状況が未熟な国では、ムスリムの方々は食事をどのように工夫されているのかご教示いただきたい。(ショッピング施設)
- ◇まずはムスリム等外国の方々の方々の事について多くの事を知り、対応や対策などしなくてはならない事を改めて感じることができました。ありがとうございました。(宿泊施設)
- ◇ムスリム等外国人をお迎えする際の具体的な接遇方法等、貴重なお話を伺うことができました。ありがとうございました。サービスに携わる立場としても非常に興味深く、今後も理解を深めたいと思います。(宿泊施設)
- ◇普段なかなか聞くことのできないお話を聞くことができ参考になりましたが、研修会で色々な他の事業で、どのような取り組みを行っているのか、知ることができればよかったです。(宿泊施設)
- ◇次年度も継続して事業化いただくことを要望致します。(観光協会・観光連盟)
- ◇礼拝、キブラコンパス、お勧めの食品(お寿司)など、参考になりました。(宿泊施設)
- ◇私がイスラム圏に行った時は礼拝の時に必ず帽子をかぶるなど、礼拝時の様式があるように感じた。(その他)

※研修会は、1回15～20名程度で計3回の開催を想定していたが、2回目開催時のアンケート調査で、3回目を開催した場合の希望者がわずか2施設のみであったため2回目への参加をご案内し、県側と協議の上3回目は取りやめとした。1回目の研修会の参加者数が想定の数であったため、1回目・2回目で参加希望者はほぼ網羅できたものと判断した。