

地域の観光人材の

インバウンド対応能力 **強化** 研修

英語テキスト

初級

外国人対応は怖くない
現場ですぐに使える実用例文

- ▶ 宿泊・飲食・ショッピング・交通などの場面別会話
- ▶ 通訳案内士が教える have など基本6動詞の使い方
- ▶ 言葉と表情で伝えるコミュニケーションの秘訣



はじめに

このテキストは、ポストコロナを見据え、各地域において観光に携わる皆様に対し、おもてなしやコミュニケーションといった、インバウンド対応能力の向上を図りつつ、訪日外国人旅行者の満足度向上に繋げること等を目的として実施する、研修の際に使用いただくものです。

研修に際しましては、受講される多様な方々により分かりやすく、より実践的なものとなるよう、

- ・ 訪日外国人旅行者客受け入れの基本として、外国人对応の心得、スマホやタブレットでの多言語対応、日本人と外国人の常識、宗教、食習慣への対応といった事項をまとめた「基本知識」

- ・ 英語の知識として、宿泊・飲食・ショッピング・交通など観光に関する場面別の会話について、現場ですぐ使える実用例文や言葉と表情で伝えるコミュニケーションの秘訣、温泉、食べ物、交通案内、事故対応など、難しいしい場面でも対応できる英会話等について、初級、中級に分けた「英語テキスト」を用意いたしました。

これらのテキストは、高度な外国語能力、ホスピタリティ等訪日外国人旅行者への対応能力や日本全国の歴史・地理・文化等の観光に関する質の高い知識と経験を有する、全国通訳案内士の方々の協力を得て作成したもので、実用性の高いものとなっております。

本テキストを活用頂くことにより、ポストコロナにおける地域のインバウンド対応能力の向上が図られ、各地域への訪日外国人旅行者の誘客や消費拡大等に、資することを願っております。

国土交通省観光庁 参事官（観光人材政策）

前書き

このテキストの趣旨

このテキストは、外国人旅行者の受け入れ対応にまだ踏み出せないでいる方・これから強化していきたい方・学生時代に英語が不得手だったので複雑な表現などを学ぶのは抵抗があるが、これから外国人対応のコツを学びたい方を対象に作成したものです。

最小限の単語に身振りや表情を加える

ことで、言葉に頼らないコミュニケーションをするためのコツや工夫を、場面ごとに例を挙げています。

なるべく短い文・最小限の言葉にとどめているため、その分声のトーンや目の表情、言い方などが大切になることを忘れないようにしてください。

言葉に頼らず、全身でコミュニケーションをしていきましょう。

凡 例

基本文	青	接遇の現場で一般的に遭遇することが多い場面を想定した会話。 初めて外国語を実際に話すことになった人たちの背中を後押しするためのわかりやすい実用英語である。 「文法的にベストであるか否か」、や「格調高い英語か否か」などについては、問わない。
ファーストステップ	緑	初級にあっても、さらに簡単な表現。最小限の単語に身振りや表情を加えることで、言葉に頼らないコミュニケーションをするためのコツや工夫を場面ごとに例を挙げている。
ステップアップの表現	オレンジ	初級にあっても、少しステップアップした表現。言葉の羅列でなく、文章による表現。
囲み記事	白	外国のお客様からよくある質問・コラム・単語集など。
		特にジェスチャーや表情が大事で、言い方に気を付けるところ。

※英語のカタカナ表記は「ベーシックジーニアス英和辞典」に準拠

目次

第1章	総合案内	7
1.	受付にて①　－お客様のお迎え－	8
2.	受付にて②　－予約の確認－	14
3.	書類記入・パスポート確認が必要な場合	22
4.	料金のお支払い	24
5.	お渡しするものがある場合	32
6.	精算	38
7.	出口にて　－お見送り－	42
第2章	さまざまなサービスのご案内	45
1.	Wi-Fiのご案内	46
2.	旅館の夕食のご案内	52
3.	ホテルの朝食のご案内	54
4.	プールのご案内	58
第3章	宿泊施設でのご案内	63
1.	大浴場にて	64
2.	食事処にて	72
3.	非常口のご案内	78
4.	お部屋にて	80
5.	布団の説明	88
第4章	レストラン・飲食店でのご案内	91
1.	一般飲食店　－ご案内－	92
2.	ホテルの朝食	96
3.	テーブルにて　－注文を伺う－	98
4.	レジにて　－お支払い－	108
5.	旅館での夕食	112

第5章	ショッピングのご案内	115
1.	店頭にて①	116
2.	店頭にて②	120
3.	免税手続き	124
第6章	観光案内所のご案内	127
1.	行き方のお問い合わせ	128
2.	鉄道乗り換え案内	130
3.	宅配便・コインロッカーのご案内	134
4.	徒歩移動のご案内	136
5.	タクシー利用のご案内	138
第7章	非常時の対応	141
1.	病気・けが	142
2.	災害	146
コラム		
	こんなに沢山あるカタカナ英語	36
	外国人目線で見てみよう	69
	外国人の食事の習慣 笑顔でくつろぎの時を演出	75
	実はこんなことがわからない	83
	いない間に誰かが、お布団を敷いている！？	88
	館内をもう一度チェック！	89
	緑茶の緑色が鮮やかな訳	103
	自慢の地酒をお薦めしては？	103
	納豆は日本のスーパーフード？	107
	外国人の食事の好み ー個別にお尋ねが一番ー	107
	懐石料理はアドベンチャー！？	114
	試食が決め手	119
	ジャパンレールパス	133
	新幹線のチケット	133
	貸自転車	140
	路線バス	140

第1章

総合案内



第1章では受付で必要な会話と表現をまとめています。
ここでは旅館での受付から精算までを例として挙げていますが、
各施設で必要な部分を取り出して活用してください。

第1章のポイント



簡単な英語とジェスチャーでコミュニケーションはできる！
言葉が少ないときほど、ジェスチャーや表情が大切です。
気持ちを込めて全身でコミュニケーションするイメージを
持ちましょう。

1. 受付にて① -お客様のお迎え-

私： こんにちは！
ようこそ、おいでくださいました！
ご予約はございますか？
客： はい。
私： お名前をいただけますか？
客： アンドレア・ミラーです。
私： こちらに綴りをお願いできますか？
客： もちろんです。
M-I-L-L-E-R.
私： ありがとうございます、ミラー様。



あいさつを声に出して

外国から来たお客様をお迎えするときは、笑顔で大きな声ではっきりとあいさつを言葉にしましょう。初めは単語だけでもいいので、まず口に出して言うてみるのが大切です。言葉が少ないときは、それを補うための表情・身振り・手振りがより多く必要です。最大の道具は笑顔です。





G : Guest

I: Hello!
Welcome to our hotel!
Have a reservation?
G: Yes.
I: Your name, please?
G: Andrea Miller.
I: May I have the spelling?
G: Sure.
M-I-L-L-E-R.
I: Thank you, Ms. Miller.



いろいろなあいさつ

こんにちは	Hello!
こんにちは	Hi!
おはようございます	Good morning!
こんばんは	Good evening!
おやすみなさい	Good night!

相手がお客様のときは、後ろにお客様のお名前をつけると丁寧です。お名前がわからないときは、男性には^{サー}sir、女性には^{マム}ma'amをつけると、とても丁寧です。



「いらっしゃいませ」は Welcome!

元気な Welcome! のひと言で、十分に気持ちが伝わります。「～へ」とつける場合は、Welcome to ～ のように to で結び、その後に場所の名前を言います。

〇〇へようこそ。	Welcome to 〇〇.
栃木へようこそ。	Welcome to Tochigi.
那須へようこそ。	Welcome to Nasu.
私どもの旅館へようこそ。	Welcome to our Japanese inn. (日本旅館：Japanese inn)
やまと旅館へようこそ。	Welcome to Yamato Ryokan.
私どものレストランへようこそ。	Welcome to our restaurant.



聞き取りにくいときは書いてもらおう



相手のことばを聞き返す表現には、下記などがあります。

アイム ソ リ
I ' m sorry? ↗

パードン
Pardon? ↗

イクスキューズ ミー
E x c u s e me? ↗

後に please をつけて語尾を上げるとさらに丁寧になります。しかし同じことをまた繰り返されても、よくわからないときがあるものです。そのようなときは、紙に書いてもらいましょう。スマホやタブレットに直接入力していただくことも良いですし、予め準備しておいた説明シートなどを利用するのも上手な方法です。



Please は魔法の言葉



お客様にお願いするときの表現の中で最もシンプルで使いやすい言葉が please です。

例えばお名前を伺う表現では、「May I have your name?」が一般的です。しかし、文がとっさに出てこないときは、「Your name, please?」で十分です。
語尾を上げて目でたずねましょう。
本文中でお客様の綴りをたずねるのに、「May I have the spelling?」と記載しておりますが同様に「The spelling, please?」と聞くことができます。



May I ~?

May I ~? は、相手の許可を得る「～してもよろしいでしょうか?」という表現です。

コピーを取ってもよろしいでしょうか?

May I make a copy?

また「May I have ~?」は「いただけますか?」という意味なので、「please」に替えることができます。

May I have your passport? → Your passport, please? ↗

May I have the spelling? → The spelling, please? ↗



疑問形は語尾を上げて目でたずねる

疑問文を作らなくても、そのまま語尾を上げてお客様の目を見て問いかけるだけで疑問形になります。



ステップアップの表現



感謝のあらわし方

「～していただき、ありがとうございます」のように、感謝の理由を言うときは、Thank you for ~ing のように、for で結び、その後に動詞に^{イング}ingをつけた形や名詞をつなげます。

おいでいただき、ありがとうございます。

Thank you for coming.

お待ちいただき、ありがとうございます。

Thank you for waiting.

ご理解いただき、ありがとうございます。

Thank you for your understanding.

お泊りいただき、ありがとうございます。

Thank you for staying with us.

ご協力ありがとうございます。

Thank you for your cooperation.

どういたしまして。 (洗練された表現)

You're welcome. It's my ^{プレジャ}pleasure.

With pleasure.

お客様の物や行為について言うときは、名詞の前に your をつけるとよいでしょう。「あなたの」という意味です。

単語フレーズ集1 受付でよく使う言葉

名前	name
住所	address
電話番号	phone number
メールアドレス	e-mail address
予約番号	reservation number
宿泊カード	guest card
綴り	spelling
サイン	signature
パスポート	passport
クレジットカード	credit card
部屋番号	room number
部屋の鍵	room key
朝食券	breakfast voucher
食事券	meal ticket / voucher
請求書	bill
領収書	receipt
地図	map
変換器	converter
充電器	charger
ルームサービス	room service
ポーターサービス	baggage service
モーニングコール	wake-up call
コンビニ	convenience store
病院	hospital
薬局	pharmacy



2. 受付にて② - 予約の確認 -

私： お客様のご予約は
和室1部屋
1泊
大人2名、お子様2名様ですね？
お間違いないでしょうか？
客： はい、その通りです。



大事なことの確認の表現

時刻・回数・量・金額などの数字や、アレルギーの有無など、ミスが許されない重要なことの確認が必要なときには、
前項

で学んだ疑問の形の最後や、単語の後に「^{ライト}right?」
「^{コレクト}correct?」

とつけて語尾を上げることで確認ができます。

ジョンソンさまですね？ Mr. Johnson, right? ↗
3名さまですね？ Three people, right? ↗
食物アレルギーはありませんね？

^{アラヂ}
No food allergy, correct? ↗

※アレルギー：アラヂと発音します

お客様がおっしゃったことがよく聞き取れなかったときなどにも、聞き取れた部分を繰り返したあとに、「正しいでしょうか？=Am I correct?」と付けることで、失礼なく確認することができます。



I: **Your reservation is**
One Japanese-style room
One night
Two adults and two children?
Correct? 😊

G: Yes, that's right.



単語を並べて確認

上の会話の中で、大事な確認事項は太字の部分ですね。文にする必要はありませんので、大事な情報を、単語を一つずつ並べていくイメージではっきりとお伝えすれば大丈夫です。最後に「Am I correct?」とお客様の目を見て確認できればなお丁寧です。



コミュニケーションシートの活用

コミュニケーションシートのP4に部屋タイプなどの一覧があります。ご活用ください。

第1章 総合案内

ステップアップの表現



私： こんにちは。国際観光ホテルへようこそ！
ご予約されておられますか？

客： はい、してあります。

私： お名前をいただけますか？

客： マイケル・スミスです。

私： ありがとうございます、スミス様。
少々お待ちください。

ご予約は和室で、2泊、2名様ですね。

お間違いございませんか？

客： はい、その通りです。

私： ご希望の通り、お部屋から海がご覧いただけます。

客： それは素晴らしい。ありがとう。

私： どういたしまして。



- I: Good afternoon. Welcome to Kokusai Kanko Hotel!
Do you have a reservation?
- G: Yes, I have.
- I: May I have your name, please?
- G: It's Michael Smith.
- I: Thank you, Mr. Smith.
One moment, please.
Your reservation is for a Japanese-style room for
two nights and two people.
Is that correct?
- G: Yes, that's correct.
- I: As you requested, your room has an ocean view.
- G: That's great. Thank you.
- I: It's our pleasure, sir.

ステップアップの表現



- 和室 Japanese-style room
Tatami room, sleep in futon
- 洋室 Western-style room
- ツイン Western room with 2 beds
- ダブル Western room with 1 double-sized bed
- 和洋室 Semi-Western-style room
Mixed-style room



ステップアップの表現



予約がないお客様にも対応

私： こんばんは。いらっしゃいませ！

ご予約はおありですか？

客： いいえ。空室はありますか？

私： 何名様ですか？

客： 大人2名です。

私： 何泊ですか？

客： 2泊です。

私： 少々お待ちください。

和室と洋室に空きがございます。

客： 和室とはどんな部屋ですか？

私： 畳敷きで、布団で寝ます。

客： 面白そうですね。和室をお願いします。

私： かしこまりました。



急なお客様に対応する準備



予約の無いお客様や、お部屋の指定が決まっていないお客様などにスムーズに対応するために、お部屋の説明や料金などは、予め写真と共に簡単な説明を書いたものなどを準備しておくのが安心です。

消費税・入湯税についても、読んでご理解いただけるものを用意しておくのが良いでしょう。

こちらがその説明です。 Here's the ^{エクスプラネーション} explanation.

I: Good evening. Welcome!
Do you have a reservation?
G: No. Do you have any vacancies?
I: How many people?
G: Two adults.
I: And how many nights?
G: Two nights.
I: Just a moment, please ...
We have Japanese-style rooms and Western-style rooms available.
G: What is a Japanese-style room like?
I: It has tatami mats and you sleep in Japanese futon.
G: Sounds interesting. A Japanese-style room, please.
I: Sure.

ステップアップの表現



空室	ヴエイカンスイ v a c a n c y
満室	no vacancy
利用できる	アヴエイラブル a v a i l a b l e
夕食・朝食込み	dinner and breakfast included
税金込み	インクルーデッド t a x i n c l u d e d



外国人のお客様からよくある質問

質問①：予約はしていないのですが、空室はありますか？

I have no reservation. Do you have a vacancy?

あいにく本日、空室はございません。

ノウ ヴェイカンスイ
Sorry, but we have n o vacancies.

空室が無い場合、日本人はお断りすることを心苦しく思う人が多いですが、リクエストにお答えできないときは明るくはっきりと「No」を言いましょう。「No」を言うことは失礼には当たりません。

「満室」の言い方も「空室無し」と言います。「本日満室」の場合は、「No vacancies, today」です。

ご期待に添えない場合は「Sorry, but…」で始めると、相手が心構えができます。

質問②：他のホテルを知りませんか？

Do you know any other hotel?

すみません。当館ではわかりません。

Sorry, but we have no information.

観光案内所でお尋ねになってはいかがでしょうか。

You can ask at the tourist information center.

提供できない情報についても、はっきりと No を言いましょう。Yes か No かははっきりしない、あるいは黙ってしまう、という対応が外国人にとっては困るものです。

質問③：ベッドで寝たいのですが、洋室はありますか？
I prefer sleeping in a bed. Do you have a Western-style room?

当館は日本旅館なので、全て和室です。
Sorry, but this is Japanese inn, so we have no Western-style
room.
布団を2枚重ねることは可能でございます。😊
But we can give you two futons.

布団に寝ることができない外国人は案外多くいます。ベッドが無い場合でも、敷布団を2枚重ねるなどのご提案をすると喜ばれる場合があります。



情報	インフォメーション
案内所	information center
観光案内所	tourist information center

ステップアップの表現



否定の言い方

上記の答の文では、いずれも「ありません」を no～と言っています。同じことを否定文で言うこともできます。

Sorry, but we don't have vacancies.

Sorry, but we don't have information.

Sorry, but we don't have a Western room.

自分が言いやすい方をパターンとして覚えておきましょう。

3. 書類記入・パスポート確認が必要な場合

私： こちらが宿泊カードです。
ご住所、電話番号、パスポート番号をお願いします。

客： もちろんです。

私： ありがとうございます。
パスポートを拝見できますか？
コピーをとってもよろしいですか？

客： いいですが、なぜですか？

私： 規則なんです。
(パスポートを返しながらか) はい、どうぞ。
ご協力ありがとうございました。



ご理解・ご協力をお願いする表現

お客様は理由が分かれば、いろいろなことに協力してくれます。その場で説明するのが大変だと思われることは予め説明シートなどを用意しておくともスムーズです。

大丈夫です。

That's OK.

問題ありません。

No problem.

申し訳ございません。

I'm sorry.

申し訳ございません、規則です。

Sorry, it's a rule.

ご協力ありがとうございます。

Thank you for your cooperation.



- I: This is the guest card.
Your address, phone number, and passport number, please.
- G: Sure.
- I: Thank you.
May I have your passport?
Copy OK? 😊
- G: OK, but why?
- I: It's a rule.
Here you are.
Thank you for your cooperation.



「～OK?」 😊

何かを確認するとき、わかりましたと答えるとき、OKは短くて使いやすい言葉です。ただ、短い言葉ほど、使い方に注意が必要です。強く言ってしまうと、威圧的な印象を与え、失礼な言い方になってしまいかねません。短い言葉ほど心を込めて、目で気持ちを表してください。



4. 料金のお支払い

- 私： 料金は受付時のお支払をお願いしております。
- 客： わかりました。おいくらですか？
- 私： 一泊大人 15,000 円、お子様は 10,500 円です。
大人 2 名様で 30,000 円、お子様 2 名様で 21,000 円、
合計 51,000 円になります。
お支払は現金がよろしいですか？カードがよろしいで
すか？
- 客： カードでお願いします。
- 私： もちろんです。
カードをお預かりできますか？
- 客： はい、どうぞ。
- 私： ありがとうございます。
こちらにご署名をお願いいたします。
(暗証番号と実行キーを押してください)
- 客： はい。
- 私： こちらがカードとレシートです。



数字は紙に書くか電卓で



金額など間違いがあってはならない数字は、紙に書くか電卓で表示するなどして、一つ一つ確認しながら進めましょう。



- I: Pay at check-in, please. ↗ 😊
- G: OK. How much?
- I: One adult 15,000 yen, and one child 10,500 yen.
Two adults 30,000 yen and two children 21,000 yen.
The total is 51,000 yen, please.
Cash or credit?
- G: Credit, please.
- I: Of course.
May I have your credit card?
- G: Here you are.
- I: Thank you.
Your signature, please. ↗
(PIN code, and Enter key, please.)
- G: Sure.
- I: Your card and receipt.





言いにくいことは書いておこう



ほとんどのことは単語とジェスチャーで通じますが、中には少し込み入ってお伝えするのが難しいと感じることもあるでしょう。また、お客様に質問されてとっさにお答えするのが難しい内容もあるかと思います。そのようなことは、事前に書いたものを用意しておいて、読んでいただくことをお勧めします。備えあれば憂いなし！です。単語フレーズ集2に例文をあげています。ご活用ください。

単語フレーズ集2 英語揭示のススメ①

お支払はチェックイン時にお願いします。

Payment at check-in, please.

申し訳ございません。現金のみです。

Sorry, cash only.

お出かけになるときは、鍵をフロントにお預けください。

Please leave your key at the reception when you go out.

チェックアウトの際、カードキーはフロントにお返してください。

Please return your card key to the reception when you check out.

もしご入り用でしたら、追加のアメニティをこちらからお持ちください。

You can take more amenities from here if you need.

法律によりパスポートのコピーを頂いております。

ご協力よろしくをお願いします。

According to a government rule, a passport copy is requested.

Thank you for your cooperation.

両替は致しかねます。 Sorry, no exchange.

単語フレーズ集3 接遇現場でよく使う表現

(手渡ししながら) はい、どうぞ。	Here you are.
こちらへどうぞ。	This way, please.
一緒にいらしてください。	Come with me, please.
	Follow me, please.
お見せします。	I'll show you.
お先にどうぞ。	After you.
作動しません。	It's not working.
故障中です。	It's out of order.
有料です。	It's not free.
安全上の理由からです。	For safety reasons.
お客様の安全のためです。	For your safety.
お写真はお控えください。	No photos, please.
おたばこはご遠慮ください。	No smoking, please.
靴をお脱ぎください。	Shoes off, please.
立ち入りはご遠慮ください。	Keep off, please.
すべて順調ですか？	Everything OK?
全部ご準備できました。	All set.
ご不便をおかけいたします。	Sorry for the inconvenience.
お手を触れないようお願いします。	Hands off, please.
申し訳ございません、規則です。	Sorry, it's a rule.



ステップアップの表現



お客様のご希望を伺う言葉

「_____をご希望ですか？」
ウデュ ウ ライク 「Would you like _____?」

という丁寧な表現があります。

慣れていないと初めは少し難しく感じるかもしれませんが、接客の多くの場面で使うことができ、失礼にあたるのではないかと心配することなくお客様とコミュニケーションができる便利表現です。

「ウデュウライク_____？」と覚えてしまいましょう。

お客様のご要望には宇宙のような（ウデュウライク）広い心でご対応する、というつもりで、語呂合わせで覚えましょう。名詞やフレーズを_____に入れることで、丁寧にお客様のご希望を伺うことができます。

コーヒーはいかがですか？ Would you like coffee?

お飲み物はいかがですか？ Would you like drinks?

地図をご入用ですか？ Would you like a map?

タクシーをお呼びしますか？ Would you like a taxi?

ポーターサービスをご利用ですか？

Would you like baggage service?

モーニングコールをご希望ですか？

Would you like a wake-up call?



ステップアップの表現



数字の言い方

■大きな数字の読み方

日本と違い万単位では数えません。

1 万は 10 個の千、10 万は 100 個の千と表現します。

100: one hundred

2,000: two thousand

30,000: thirty thousand

45,000: forty-five thousand

678,900: six hundred seventy-eight thousand nine hundred

■電話番号

同じ数字が重なるときはダブルを使うこともあります。

電話番号の場合は間違いを防ぐために 0 は「オー」と読まずに「ゼロ」と言います。

03-3352-1000: zero, three, three, three, five, two, one, zero,
zero, zero

045-777-2414: zero, four, five, seven, seven, seven, two,
four, one, four

■年数

2 ケタずつ分けて言います。

1998: nineteen ninety-eight

2023: twenty twenty-three



外国人のお客様からよくある質問

質問①：カードで支払いができますか？

Can I pay with my credit card?

申し訳ございません。現金のみとなっております。

Sorry. We don't take credit cards.

海外ではカードでの支払いが主流になっているため現金をあまり持っていらない場合があります。現金のみの場合は、紙に書いて大きく掲示して置くなど、お客様にわかりやすくお伝えしておくことが大切です。

質問②：スマホで支払いたいのですが...

Can I pay with my smart phone?

お客様の QR コードを見せていただけますか？

May I see your screen ?

こちらの QR コードを読み取っていただけますか？

Scan this QR code, please.

申し訳ございません。現金のみとなっております。

Sorry, no mobile pay. Cash only, please.

質問③：現金の手持ちがありません。

現金を引き出せるところがありますか？

I don't have cash.

Is there any place I can withdraw cash?

郵便局かコンビニの ATM で、クレジットカードで
現金をおろせます。

You can withdraw cash with your credit card at
an ATM in a post office or in a convenience store.

(地図を見せて最寄りの郵便局か ATM のある
コンビニを示しながら)



5. お渡しするものがある場合

私： お客様のお部屋は5階の578号室です。
こちらがお部屋の鍵と朝食券です。
チェックアウトは11時です。
お客様のお荷物はお部屋に入れてあります。
どうぞ、ご滞在をお楽しみください。

客： ありがとうございます。

私： エレベーターはあちらです。

客： いろいろとありがとうございます。

ステップアップの表現



ビジネスホテル編

私： お客様のお部屋は5階の578号室です。
こちらがお部屋の鍵と朝食券です。
朝食バイキングは1階で7時から9時までです。
朝食券をスタッフにお渡ししてください。

客： わかりました。ありがとうございます。

私： 大浴場は4階にございます。
入場にこの暗証番号が必要です。
必要なアメニティ類はこちらからお持ちください。
お部屋には枕やパジャマがありますが、追加でご入用の場合はロビーにあるものをお持ちください。
チェックアウトは11時です。
どうぞ、ご滞在をお楽しみください。

客： ありがとうございます。

私： エレベーターはあちらです。

客： いろいろとありがとうございます。



- I: **Your room** is number **578** on **Floor 5**.
 This is your **room key**. And breakfast voucher.
Check out time is **11:00 am**.
Your bags are in **your room**.
 Enjoy your stay, please.
- G: Thank you.
- I: Elevator is over there.
- G: Thanks for everything.

- I: Your room is number 578 on Floor 5.
 Here is your room key and breakfast voucher.
 The breakfast buffet is from 7 to 9 on Floor 1.
 Give your breakfast voucher to the staff.
- G: All right. Thank you.
- I: The big bath is on Floor 4.
 You need this pass code to get in.
 Take amenities from here, please.
 A pillow and pajamas are in your room.
 You can take more from here.
 Check-out time is 11:00 am.
 Enjoy your stay, please.
- G: Thank you.
- I: Elevator is over there.
- G: Thanks for everything.



ステップアップの表現



- 私： お客様のルームキーはカードキーになっています。
エレベーターに乗られた後、中に青い色のカードリーダーが見えます。
そのリーダーにかざしていただき、その後ご自分の階のボタンを押してください。
- 客： 分かりました。
私の家内用にもう一枚カードをお願いできますか？
- 私： もちろんです。
これが追加のカードです。
もしルームキーを紛失されますと、一枚につき 2,500 円の料金がかかります。
従いまして、無くされないようご注意ください。



お客様に積極的に声をかけよう

会話を締めくくるときやロビーですれ違うときなどに、ちょっとしたひと言でお客様と心を通わせることができます。

- | | |
|---------------------|----------------------|
| ご滞在をお楽しみください！ | Enjoy your stay! |
| ご夕食をお楽しみください！ | Enjoy your dinner! |
| 楽しい1日を！ | Have a nice day! |
| 良いご旅行を！ | Have a nice trip! |
| 良い夜を！（夕方から出かけるお客様に） | Have a nice evening! |
| ゆっくりお休みください！ | Have a good sleep! |

I: Your room key is a card key.

After you get in the elevator, you will see a blue card reader inside.

Please place your key on the reader and press the button for your floor.

G: Okay.

Could I have another card for my wife, please?

I: Of course.

Here is an additional card.

Please note that if you lose one, you will be charged 2,500 yen per card.

So please be careful not to lose them.



シリンダーキー traditional key

カードキー card key



コラム：こんなに沢山あるカタカナ英語

■そのまま使えるカタカナ英語を駆使しよう

英語をそのままカタカナ言葉として使用しているものは沢山あります。大いに活用しましょう。その際に注意すべきは、アクセントの位置やイントネーションです。単語は同じでもイントネーションが違うために、通じない場合がありますので気を付けましょう。（太字の部分にアクセントがあります。準拠：ベーシックジーニアス英和辞典）

日本語	英語	発音
チェックイン	check-in	チェックイン
チェックアウト	check-out	チェックアウト
スリッパ	slipper	スリパ
パスワード	password	パスワード
クローゼット	closet	クロゼト
エスカレーター	escalator	エスカレイタ
エレベーター	elevator (米) lift (英)	エレヴェイタ リフト



■ちょっと注意！通じないカタカナ英語

その一方で、和製英語で通じないものもあり要注意です。

フロント	front desk reception	リセプション
サイン	signature	スィグナチャ
バイキング	buffet	バフェイ
スマホ	smart phone	
リモコン	remote remote-controller	
リンス	conditioner	
コインランドリー	laundromat (米)	laundrette (英)
ガソリンスタンド	gas station (米)	petrol station (英)
ナイター	night baseball game	

■食の場面でもたくさんあるカタカナ英語

コーヒー	coffee	コフィ
ミルク	milk	ミルク
コーラ	Coke	コック
レモンティー	tea with lemon	ティーウィズレモン
カレーライス	curry and rice	カリアンドライス
パン	bread	ブレド
ピーマン	green pepper	グリーンペパ
フライドポテト	French fries	フレンチフライ
ポテト	potato	ポテイトウ
トマト	tomato	トメイトウ
ノンアルコール	non-alcohol	ノンアルコホル
マロン	chestnut	チェスナト
ガムシロップ	liquid sweetener	リクウィドスウィートナー
デカフェ	decaf	ディーキャフ

6. 精算

私： おはようございます。いかがお過ごしですか？
客： おはようございます。元気です。
私： チェックアウトですか？
客： はい、お願いします。
私： 冷蔵庫のものを召し上がりましたか？
客： はい、いただきました。
ビール2本とチョコレートです。
私： チョコレートはいくつ召し上がりましたか？
客： 一つです。
私： ビール2本とチョコレートお一つですね？
客： そうです。
私： 少々お待ちください。お待たせいたしました。
こちらがお客様の請求書です。2,100 円です。
ご確認ください。
客： わかりました。はい、5,000 円です。
領収書をいただけますか？
私： かしこまりました。こちらがお釣りと領収書です。
おいでいただき、誠にありがとうございました。





I : Good morning. How are you?
G : Good morning. I'm fine.
I : Check-out?
G : Yes, please.
I : Take anything from your fridge?
G : Ah, yes.
Two beers and chocolate.
I : How many chocolates?
G : One chocolate.
I : Two beers and one chocolate, right?
G : Yes.
I : Just a moment, please. Thank you for waiting.
This is your bill. It's 2,100 yen.
Please check.
G : All right. Here's 5,000 yen.
Can I get a receipt?
I : Sure. This is your change. And the receipt.
Thank you very much for staying with us.



強調

感謝の言葉を言いたいとき very much を入れることで
「本当に」のニュアンスが加わります。

ご来館誠にありがとうございました。

Thank you very much for coming.

ステップアップの表現



- 私： お待たせいたしました。
こちらが伝票になります。
合計で 2,100 円になります。
10%の消費税を含みます。
ご確認をお願いします。
- 客： はい、大丈夫のようです。
- 私： お支払いは現金にされますか？
それともクレジットカードにされますか？
- 客： 現金でお願いします。
- 私： 5,000 円をお預かりします。
2,900 円のおつりとレシートです。
- おつりが合っているかご確認ください。



I: Thank you for waiting.

Here is your bill.

Your bill comes to 2,100 (two thousand, one hundred) yen.

This includes the 10% consumption tax.

Please confirm the amount.

G: Yes, this looks good.

I: Would you like to pay in cash or by credit card?

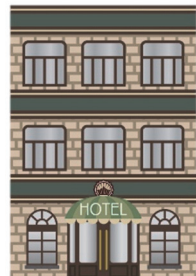
G: In cash, please.

I: Five thousand yen.

Here's your change and receipt.

2,900 (two thousand, nine hundred) yen.

Please make sure that the change is correct.



7. 出口にて —お見送り—

私： ご滞在はいかがでしたか？

客： 素晴らしかったです。

お部屋は素晴らしかったし、お食事は美味しかったし、それにサービスは完璧でした。

私： それを伺って、とても嬉しいです。

お泊まりいただきまして、ありがとうございます。

またいらしてくださいね。

どうぞお気を付けてお帰りください。

客： はい。ありがとう。



短い文で

とても嬉しいです。

We are very happy.

どうもありがとうございます。

Thank you so much.

またいらしてください。

Please come again.

良いご旅行を。😊

Have a nice trip.



お見送りのひと言

良い一日を。

Have a nice day.

良いご旅行を！

Have a nice trip!

日本を楽しんでね！

Enjoy Japan!

お気を付けて！

Take care!



- I: How was your stay?
G: It was excellent.
The room was really nice, the food was delicious, and the service was perfect.
I: We are very happy to hear that.
Thank you so much for staying with us.
Please come again.
Have a nice trip back home.
G: I will. Thank you.

ステップアップの表現



余韻を残すフレーズ

ご滞在をお楽しみいただけたでしょうか？

How did you like your stay?

ご満足いただけたでしょうか？

Was everything satisfactory?

またのお越しをお待ちしております。

We are looking forward to seeing you again.

最後まで日本滞在をお楽しみください！

Please enjoy the rest of your stay in Japan!

第1章 総合案内



第2章

さまざまなサービスのご案内



第2章では、Wi-Fi・食事場所・プールなど、さまざまなサービスについての説明の仕方をまとめています。施設によって必要な説明や状況が異なると思いますが、情報提供のしかたは同じです。場面に合わせてご活用ください。

第2章のポイント

第1章では単語と身振りでコミュニケーションができました。

第2章では少しだけステップアップして、ごく短い文をつくってみましょう。表現が大きく広がります。

1. Wi-Fiのご案内

客: **Wi-Fi** ありますか？

私: はい。Wi-Fi はございます。

客: どこで使えますか？

私: **お部屋**と**ロビー**でご利用いただけます。

客: パスワードをいただけますか？

私: ①パスワードありの場合：

パスワードはお部屋のテーブルの上にあります。

②パスワードなしの場合：

フリーWi-Fiをご利用頂けます。

パスワードはありません。

③ロビーのみの場合：

Wi-Fi はロビーでのみご利用いただけます。

客: ありがとう。

ステップアップの表現



Wi-Fiのご案内 そのほかのフレーズ

駐車場以外にご利用いただけます。

Wi-Fi is available except at the parking lot.





G: Do you have **Wi-Fi**?

I: Yes. We have Wi-Fi.

G: Where can I use it?

I: In your **room** and in the **lobby**.

G: Can you give me the password?

I: ①

The Wi-Fi **password** is on the **table** in your **room**.

②

You can have **Free Wi-Fi**.

No password.

③

You can have **Wi-Fi** only in the **lobby**.

G: Thank you.



情報を一つずつ

文を作ることにまだ自信が無いときは、大切な情報を太字で示していますので、ひと言ひと言つないでいくイメージで話すとよいでしょう。



基本の動詞 1 have

学校では have は「持つ」と習いました。これは動作として持つということではなく、「持っているという状態」、つまり、「自分のもとに何かがある、だからそれを使うことができる、知っている、楽しむことができる」という意味です。

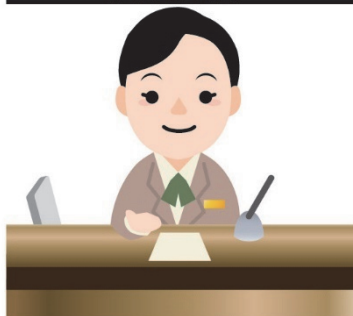
受付での会話で頻繁に使われる「May I have ~?」は、情報などをもらうことが出来るかを丁寧にたずねている表現です。

お名前をいただけますか？ May I have your name?

綴りをいただけますか？ May I have the spelling?

パスポートを拝見できますか？ May I have your passport?

FRONT





have は万能の動詞

have がおもてなしの場面で使われるとき、大きく2パターンが考えられます。

- (1) 「We have 〜」 = 「私共のサービスとして提供できる」と私たち側の目線で言うとき

和室と洋室がございます。

We have Japanese-style rooms and Western-style rooms.

5階に大浴場がございます。

We have a big public bath on Floor 5.

お部屋で Wi-Fi をお使いいただけます。

We have Wi-Fi in the room.

- (2) 「You can have 〜」 = 「お客様が楽しむことができる」と、お客様の目線に立って言うとき

お部屋で夕食をお召し上がりいただけます。

You can have dinner in your room.

レストランで朝食をお取りいただけます。

You can have breakfast in the restaurant.

ロビーで無料のコーヒーをお楽しみいただけます。

You can have free coffee in the lobby.



ステップアップの表現



have の例文集

お名前をいただけますか？	May I have your name?
コーヒーをいただきます。	I'll have coffee.
ご飯のおかわりをいただけますか？	Can I have more rice?
ご予約はございますか？	Do you have a reservation?
空室はありますか？	Do you have any vacancies?
ご質問はございますか？	Do you have a question?
どうぞ、おかけください。	Have a seat, please.
良い一日を！	Have a nice day!
良いご旅行を！	Have a nice trip!

ルームサービスをご利用いただけます。

We have room service.

ポーターサービスは行っておりません。

We don't have baggage service.

和室と洋室がございます。

We have Japanese-style rooms and Western-style rooms.

ベジタリアンメニューをご利用いただけます。

We have a vegetarian menu.

お部屋にはエアコンがございます。

The room has an air conditioner.



簡単英作文 1

have で文を作るだけで、こんなにたくさんのかを伝えられるようになります。これまでの場面の会話で、どこに have が使われていたか探してください。



2. 旅館の夕食のご案内

私: **お夕食はお部屋**で召し上がりますか、それとも**食堂**をご希望ですか？

客: お部屋でいただくのが良さそうですね。

私: 何時をご希望ですか？

6時、6時半、7時がございます。

客: では、7時でお願いします。

私: かしこまりました。

アレルギーはございますか？

客: いいえ。

私: 承知致しました。



選択肢がある場合

6:00、6:30、7:00 など、時刻を予め書いたものをお見せして、指さしてもらうのも確実な方法です。



5W1H を聞き取ろう

お客様からの質問を聞き取るときは、初めの言葉に集中しましょう。

What 何 When いつ Where どこ Who 誰 Why なぜ
How どのように What time 何時 How many いくつ



I: Have **dinner** in **your room** or in the **dining room**?

G: Having dinner in our room sounds nice.

I: What time? 😊

We have **6:00, 6:30 or 7:00.**

G: Well, seven would be good.

I: Of course.

アラヂ
Any **allergies**? ↗

G: No.

I: All right.

単語フレーズ集4 英語掲示のススメ②

時間や場所などの情報は、予め書いたものを準備しておく
と安心です。

夕食 6:00-8:00 3階食事処

Dinner: 6:00-8:00 Floor 3

朝食 8:00-9:30 2階レストラン

Breakfast: 8:00-9:30 Floor 2

大浴場 15:00-24:00 4階

Large Bath: 15:00-24:00 Floor 4

店の営業時間 11:00-18:00

Business hours: 11:00-18:00

プールの利用時間 10:00-20:00

Swimming pool: 10:00-20:00

清掃のため閉鎖 12:00-13:00

Close for cleaning: 12:00-13:00

3. ホテルの朝食のご案内

私： 朝食バイキングは2階で7時から9時までです。
朝食券をスタッフにお渡しください。

客： わかりました。ありがとうございます。

私： 6時半から9時半までロビーで無料のコーヒーを
お楽しみいただけます。

客： ああ、それは良い！





- I: The breakfast buffet is from 7 to 9 on Floor 2.
Give your breakfast voucher to the staff, please.
- G: All right. Thank you.
- I: You can have free coffee in the lobby from 6:30 to 9:30.
- G: Oh, that's great!

ステップアップの表現



便利な“available”

「～があります、～をご利用いただけます」と言う場合、文末に “available” という単語を使います。

無料で Wi-Fi がご利用いただけます。

We have free Wi-Fi available.

お部屋にヘアドライヤーがごございます。

We have a hair dryer available in your room.

お部屋に無料のコーヒーがごございます。

There is free coffee available in your room.



基本の動詞 2 give

二つめの動詞は give です。give はものが行ったり来たりすることを表す動詞です。英語では「誰が」その行ったり来たりを行うのかを先に言います。そして行き先を give の後にいいます。

- (1) 「We give you～」 私共がお客様に何かを提供するとき

お電話を差し上げます。 We give you a phone call.

お知らせいたします。 We give you information.

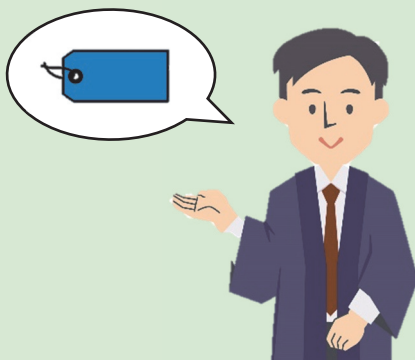
- (2) 「You give me～」 お客様から何かを受け取るとき

お客様のご予約番号をいただけますか。

(You) Give me your reservation number, please.

お荷物の引き換え札をいただけますか。

(You) Give me your luggage ticket, please.





give の例文集

この付近の地図を差し上げます。

I give you a map of the area.

お名前をいただけますか。

Give me your name, please.

ご住所をいただけますか。

Give me your address, please.

少しお待ちください。

Give me one minute, please.

15 分お待ちください。

Give me 15 minutes, please.

お電話をいただけますか。

Give me a call, please.

お電話番号をいただけますか。

Give me your phone number, please.

お部屋の鍵をいただけますか。

Give me your room key, please.

すみません、お薬を差し上げることはできません。

Sorry, but we cannot give you medicine.

Wi-Fi のパスワードをいただけますか？

Can you give me the Wi-Fi password?



簡単英作文 2

ここまでで、have と give の二つの動詞を学びました。
一つのことをいろいろな言い方で表現できます。

たとえば受付でお名前をたずねる表現も、

Your name, please. ↗

May I **have** your name?

Give me your name, please. ↗

意味は全部同じです。はじめは自分の言いやすいものを決めて言いましょう。慣れてきたら、いろいろな言い方に挑戦してみるのも良いですね。

4. プールのご案内

私： プールは地下1階にございます。

客： ああ、いいですね！遅くまで開いていますか？

私： 夜8時まで、朝は6時からです。

12時から1時までには掃除のため閉まります。

客： わかりました。

更衣室にシャワーはありますか？

私： はい。

朝6時から夜9時までシャワーを浴びていただけます。

客： わかりました。ありがとうございます。

単語フレーズ集5 施設名

更衣室	locker room
	changing room
	dressing room
プール	swimming pool
ジム	gym / gymnasium
テニスコート	tennis court
ゴルフ場	golf course
卓球台	ping-pong table
カラオケ	karaoke
マッサージルーム	massage room

- I: The swimming pool is on B1.
G: Oh, nice! Is it open late?
I: Close at 8 at night. Open at 6 in the morning.
And close from 12 to 1 for cleaning.
G: I see.
Are there showers in the locker room?
I: Yes.
You can take shower from 6 in the morning to 9 at night.
G: Good. Thank you.





基本の動詞 3 take

take は「取る」という意味ですが、交通機関などを利用する、受け入れるなど、広い意味でも使われます。

実際には熟語で使われることが多いので、見えそうだと思うものは take 単独ではなく、熟語としてまとめて一つの表現として覚えておくとう便利です。

(時間が) ○○かかります

It takes + 時間

数分かかります。

It takes a couple of minutes.

そこへ行くのに 15 分程度かかります。

It takes about 15 minutes to get there.



ステップアップの表現



take の例文集

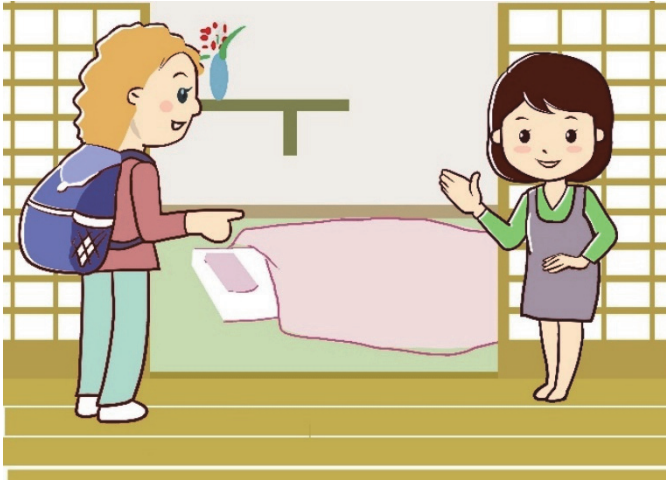
地下鉄に乗ってください。	Take the subway.
3 番のバスに乗ってください。	Take bus No. 3.
タクシーをご利用ください。	Take a taxi.
階段で行きます。	I'll take the stairs.
現金のみです。	We only take cash.
お気を付けて。	Take care.
今すぐお風呂にお入りいただけます。	You can take a bath now.
シャワーを浴びていただけます。	You can take a shower.
写真をお撮りしましょう。	Let me take your picture.
傘をお持ちください。	
Take your umbrella with you, please.	
雨具をお持ちください。	
Take your rain gear with you, please.	
靴を脱いでください。	
Take off your shoes, please.	
更衣室で全て脱いでください。	
Take everything off in the changing room.	
すみません、クレジットカードはご利用いただけません。	
Sorry, we cannot take credit cards.	
郵便局の ATM で現金を下ろせます。	
You can take out cash from ATM in a post office.	
あちらのエレベーターをご利用ください。	
Take that elevator over there, please.	
当方のレストランは 20 名様まで入れます。	
Our restaurant can take 20 guests.	

第2章 さまざまなサービスのご案内



第3章

宿泊施設でのご案内



第3章では旅館を例にとり、
お客様を客室までご案内する途中に館内の施設をお見せします。
お部屋の入り口で靴を脱いでいただく設定にしていますが、
玄関で脱いでいただく場合も会話内容は同じです。

第3章のポイント

実際に場所をご案内するときには
大きな身振りで場所の名前を言えば大丈夫です。
さらに基本的な動詞を使い簡単な文を作る練習を続けましょう。

1. 大浴場にて

私： 館内をご案内いたします。
こちらへどうぞ。

客： ありがとう。

私： 大浴場をご案内します。
こちらが男性、ブルーの暖簾があります。
こちらが女性、赤の暖簾です。（手でさしながら）
はいりましょう。靴を脱いでください。

客： わかりました。

私： はじめにここで服を脱いでください。

客： それから？

私： それからフェイスタオルだけ持って行ってください。

客： 裸でタオルだけ？
すごい！楽しみ！
部屋の鍵はどうすればいいですか？

私： ロッカーをお使いください。
ロッカーの鍵は腕輪になっています。
（フロントにお預けください。）

私： こちらが浴室です。
体を洗ってから浴槽に入ってください。

客： 分かりました。

私： ありがとうございます。

客： お湯はすごく熱いですか？

私： 心配しないでください。それほど熱くありません。
この温泉は当館の自慢でございます。



- I: Let me show you around our Ryokan.
This way, please. 😊
- G: Thank you.
- I: Let me show you the big public bath.
Men, blue curtain. 😊
Women, red curtain. 😊
Let's go in. Shoes off, please.
- G: All right.
- I: First, undress here, please.
- G: Then?
- I: Then take a hand towel only.
- G: Naked and a small towel?
Oh! Sounds interesting!
What should I do with the room key?
- I: Use the locker, please.
The locker key is a wristband.
(Give your room key to the reception, please.)

- I: This is the bath area.
First wash, then get in the bathtub, please.
- G: I understand.
- I: Thank you very much.
- G: Is the water very hot?
- I: Don't worry. The water is not very hot.
This hot spring water is our specialty.



ご案内は大きな身振りで！

お客様をご案内するときは、言葉が無くても大丈夫です。
こちらどうぞ This way, please.
と笑顔で声をかけ、大きな身振りで先に立ちましょう。

言葉で案内が難しいと感じたら、その場所にお連れして、場所を示せば良いのです。その際に、指ではなく指をそろえて手全体で示すと丁寧です。大げさだと思えるほどのジェスチャーで、俳優になったつもりで演じましょう。作文する必要はありません。

Let me show you the big bath.

→ Big bath! 😊

This is for men, the blue curtain.

→ Men, blue. 😊

This is for women, the red curtain.

→ Women, red. 😊

ステップアップの表現



名産品

名産品や当店（当館）自慢の〇〇と言いたい時は
スペシャルティ
「our specialty」といいます。

この地方の名産品、とちおとめでございます。

This is our local specialty, Tochiotome strawberry.



ステップアップの表現



Let me ～

Let me ～は「～させてください」という表現です。

「Let me show you～」では、show は見せるという動詞ですから、直訳すると「見せさせてください」、つまり「ご案内させてください」という婉曲な表現になります。接客・ご案内の場面でとても役に立つ表現です。

あとでご案内させてください。

Let me show you later.

大浴場にご案内させてください。

Let me show you the big public bath.

お客様のお部屋へご案内させてください。

Let me show you your room.

Let me を使ったその他の便利な表現

確認させてください。

Let me check.

考えさせてください。

Let me see.

→そうですね。（回答に時間がほしい時に便利）

ステップアップの表現



Sounds ～ !

よく使われる短い感想を表す口語表現です。

いいね！

Sounds good! / Sounds great!

面白そうですね！

Sounds interesting!





よく使うご案内の言葉

こちらへどうぞ。

This way, please.

ご一緒にいらしてください。

Follow me, please.

Come with me, please.

お先にどうぞ。

After you.

足下にお気をつけください。

Watch your step, please.

頭に気をつけてください。

Watch your head, please.

※伝統的な日本家屋は、外国人のお客様には低いこともあり、鴨居で頭をぶつけないように気を配ってさしあげましょう。



コミュニケーションシートの活用

大浴場には日本の伝統と文化がいっぱい。外国のお客様にも是非楽しんでいただきたい体験です。しかしその一方で、いろいろなルールや慣習があり、外国の方には分かりにくいのも事実です。

他のお客様にご迷惑をおかけすることなく、外国の方にも楽しんでいただけるように、楽しくわかる大浴場の利用方法をコミュニケーションシート P12-13 に記載しています。直接絵を指差しながらお客様とのコミュニケーションを楽しんでもいただいても良いですし、コピーしてお渡しする、または脱衣所などに貼っておくことをお勧めします。

単語フレーズ集6 お風呂関連

大浴場	big public bath / large bath		
男湯 / 女湯	men / women	脱衣かご	basket
露天風呂	open-air bath	貸し切り風呂	private bath
脱衣所	dressing room	浴室	bath area
フェイスタオル	hand towel	バスタオル	bath towel
服を脱ぐ	アンドレス undress	裸の	ネイキド naked

以下のフレーズを貼っておくと安心です。

バスタオルとフェイスタオルを持って行ってください。

Bring a bath towel and a hand towel with you.

浴槽にタオルを入れないでください。

Do not put towels in the bathtub.

タオルを体に巻き付けて湯船に入らないでください。

No towel around your body in the tub.



コラム：外国人目線で見てみよう



外国のお客様が日本で困ることの一つが、外国語表記の少なさです。これは、宿泊施設でも同様です。たとえば、大浴場の入り口に「男湯」「女湯」の表記のみで、どこにも Men・Women の表示が無ければ、お客様にはわかりません。日本人ならのれんの色分けでもわかりますが、男湯が青、女湯が赤は世界共通の認識ではありません。

その他にも、値段表記が漢数字だったり、お部屋表記がひらがなの名前だったり、日本人には雰囲気があって良いものですが、外国のお客様には理解できず、トラブルの元になったり質問が増えたりします。館内設備やお部屋の備品を含め、もう一度日本語が読めない気持ちになって、チェックしてみるとよいでしょう。

(全国通訳案内士の現場レポートより)



ONSEN

近頃は日本ブームで日本独特の文化が世界で知られるようになったため、ONSENという言葉を知っているお客様も多くなりました。

「Do you know ONSEN? (温泉をご存じですか?)」と聞いてみるとコミュニケーションのきっかけにもなります。

ONSENは大浴場のことだと思っている人も多いので、「温泉とは熱い湧水のことです。(Onsen is hot spring water.)」と教えてあげましょう。日本滞在の良い思い出となることでしょう。

健康に良いです！ It's good for ^{ヘルス}health!

お肌に良いです！ It's good for skin!



外国人のお客様からよくある質問

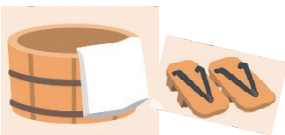
質問①：皆で同じお湯に入る大浴場のお湯は清潔なのですか？
Everybody is in the same water. Is the water clean?

はい。湯は常に入れ替えているので清潔です。
Yes. Fresh hot spring water is always coming in.
So, the water is clean.

質問②：バスタオルを巻いて入っているのをテレビで見ました。
なぜバスタオルを巻いて入ってはいけないのですか？
I saw on TV some people soaking in the water wrapped
in a bath towel. Why is that prohibited?

バスタオルを巻くのは撮影のときのみで、通常は
バスタオル禁止です。皆で使うお湯を清潔に保つためです。
It is just for TV shooting. Bath towels or any clothes are
not allowed in the water, because they are considered
unclean in this case. We want to keep the water clean.

質問③：温泉は身体にいいとのことですが、
飲むこともできるのですか？
Hot spring water is good for your health, right?
Can I drink it?



いいえ。飲まないでください。
No. Please don't drink it.

2. 食事処にて

私： こちらへどうぞ。
こちらがレストランです。
客： ああ、今日の？
私： はい、今日の夕食会場です。
是非、浴衣でお越しください。
客： 浴衣？
私： はい、カジュアルな着物です。
客： わあ、いいね！
私： あとでお見せしますね。



ご案内の身振り

「This is the restaurant.」ときちんとした文で言わなくても大きな身振りで指で示しながら「Restaurant!」と言えば十分です。😊





- I: Follow me, please.
This is the restaurant.
- G: Oh, for today?
- I: Yes, dinner place.
Come in yukata.
- G: Yukata?
- I: Yes, it's a casual kimono.
- G: Sounds great!
- I: Let me show you later.



ディナーはあらためて

夕食会場での装いにも提案があるといいですね。夕食は特別なひとときですから、欧米の方はシャワーを浴びて昼間とは違う服に着替えてお越しになります。着物を着るのはワクワク体験ですね。





基本の動詞 4 be 動詞

be 動詞は常に語形を変えている動詞です。be 動詞と呼ばれるのに、be のまま使われることは少ないのです。

おもてなしの場面では、

I am (私は) / We are (私どもは) / You are (お客様は)

の3パターンが多く使われます。または

Your room is (お客様のお部屋は) / The bath is (お風呂は)

などのように、ものについての説明にもよく使われます。

この場合の am や are や is が姿を変えた be 動詞です。

be 動詞は「= (イコール)」を表わします。be 動詞を挟んで両側にあるものがイコールであるというイメージです。

I am happy.

I = happy

You are a doctor.

You = a doctor

This is the restaurant.

This = the restaurant

Yukata is a casual kimono.

Yukata = a casual kimono

コラム：外国人の食事の習慣

笑顔でくつろぎの時間を演出

ディナーは一日の終りに今日あったことなどを語りながらゆっくり楽しむ時間です。ホテルのコース料理、旅館の会席料理、民宿の地元自慢の食材をつかった心づくしのお膳など、旅の大きな楽しみは食です。

特に欧米のお客様は、夕食の前にシャワーを浴び、昼間とは違った装いでおいでになり、お酒を召し上がることも多いです。笑顔も忘れず！あなたのその笑顔は、温かな雰囲気を満たした素敵な時間を作ります。

(全国通訳案内士の現場レポートより)



ステップアップの表現



浴衣の説明

It's a kind of ~ (イッツアカインドオブ) : ~の一種です

初めて日本に来られたお客様にとって、初めて目にするものが沢山あります。私たちにとっては当たり前のものごとが、お客様にとっては一つ一つが日本文化のわくわく体験なのです。

本文中では、「浴衣って何？」とお客様が尋ねていますね。答えは一つではありません。「It's a kind of kimono.」と答える方法があります。「着物の一種です」という意味です。

その他にも、本文中のように

It's a casual kimono. カジュアルな着物

It's a summer kimono. 夏の着物

It's a cotton kimono. コットンの着物

など、正確な説明でなくてもお客様に雰囲気が伝われば OK です。お気に入りの説明を決めておいてはいかがでしょうか。



浴衣の着方

浴衣の着方の説明はコミュニケーションシートの P12 にあります。ご活用ください。



ステップアップの表現



サイズの言い方

外国人に大人気の浴衣体験。間違いなく日本滞在中にしたいことの一つです。サイズについては日本のように S,M,L,XL と省略して言わず、下記のように言います。

S: Small / Small size	スモール
M: Medium / Medium size	ミーディアム
L: Large / Large size	ラーヂ
XL: Extra Large	エクストララーヂ

外国からのお客様は往々にして日本人よりも大きいので、ラーヂやエクストララーヂを多めに用意しておくことをおすすめします。

単語フレーズ集7 宿泊施設関連

入り口	entrance	靴箱	shoe shelf
ロビー	lobby	トイレ	rest room
売店	shop	非常口	emergency exit
部屋の鍵	room key	喫煙所	smoking room
金庫	セイフ safe	貴重品	ヴァリュアブルズ valuables
お食事処	dining room	自販機	vending machines
マッサージ		massage	
コインランドリー		laundromat	
食事券		meal ticket	
朝食券		ヴァウチャ breakfast voucher	

3. 非常口のご案内

私： こちらが非常口です。

非常の際はエレベーターの使用はお控えください。

客： わかりました。

私： お部屋に説明書がありますので、確認してください。

客： はい。



非常口を示す

館内のご案内をするときに、非常口を指し示しながら、「Emergency（緊急事態）」とはっきりと伝えましょう😊
万が一の緊急事態のときは、「イマーデンスィ！」と叫べばわかります。



備えあれば憂いなし

非常時に使い慣れない英語でお客様に情報をお伝えするのは難しいことです。さらに命にかかわる場合もあるので、誤解を生んでしまっては大変です。

しかし、ほとんどの情報はまず日本語で伝えられますので、お客様には理解できません。お客様に落ち着いて行動していただくために、事前に掲示物を用意しておく、アナウンスをいくつか録音しておくなどの準備をしておくことをお勧めします。

非常時のためのフレーズ集を第7章に掲載しています。また非常時にはコミュニケーションシートの活用も有効です。



I: Here's the emergency exit.
For emergency, do not use elevators.
G: I understand.
I: Check explanation sheet in your room.
G: OK.

ステップアップの表現



非常時のフレーズ

非常時はエレベーターをお使いにならないでください。

Please do not use the elevator in case of an emergency.
エレベーターが止まって出られなくなる場合があります。

It may stop, and you will not be able to get out.

非常時には非常階段を使って1階ロビー階に降りてきてください。

In an emergency, please use the emergency stairs to come
down to the first-floor lobby.

非常階段はこちらでございます。

The emergency stairs are here.



4. お部屋にて

- 私： こちらにどうぞ。
こちらがお部屋です。
ここで靴をお脱ぎください。
- 客： ここで、ですか？
- 私： はい。
畳の上は靴やスリッパで歩かないのです。
館内ご移動はスリッパか靴をご利用ください。
- 客： わかりました。
- 私： この部屋はいかがでしょう？
- 客： 眺めがよく素敵です！
- 私： ありがとうございます。
暑すぎる、寒すぎるなどございますか？
- 客： いいえ、ちょうど良いです。
- 私： これがリモコンです。
これが電源ボタンです。
タオル類はクローゼットにあります。
おくつろぎください。



靴をぬぐ場所

靴を脱いでください。Shoes off, please. / No shoes, please.
簡単な表現に please をつけて丁寧にする方法、慣れてきましたか？
特に靴を脱ぐ場所は、靴を脱ぐ習慣の無いお客様にはわかりにくいものです。はっきりとわかるように、手で指し示すことが大切です。



- I: This way, please.
This is your room.
Shoes off here, please. 😊
- G: Here?
- I: Yes, please.
No shoes or slippers on tatami mats.
Please walk with shoes or slippers inside the building.
- G: OK, I understand.
- I: Do you like this room?
- G: Yes, it's beautiful with a good view!
- I: Thank you very much.
Do you feel too hot, or too cold?
- G: Just fine.
- I: This is the remote.
This is the power button.
Towels are in the closet.
Please enjoy your stay.



お部屋の快適さ

- この部屋はいかがですか？ This room OK? 😊
- 暑すぎますか、寒すぎますか？ Too hot, or too cold? 😊



第3章 宿泊施設のご案内



シールを貼ろう

会話文の中のでてくる remote はリモコンです。

テレビのリモコン	TV remote
エアコンのリモコン	air conditioner remote

電源は power ですので、リモコン類や部屋の電気のスイッチに表示があると助かります。POWER とシールを貼ってはいかがでしょうか？



和室の説明

コミュニケーションシートの P7 に和室の説明を図入りで示しています。ご活用ください。



コラム：実はこんなことがわからない

外国のお客様が日本旅館に泊まる時、お部屋の中にはわからないことが沢山あります。小さくても良いので英語表記をしておくことで、快適に過ごしていただけます。（全国通訳案内士の現場レポートより）

■ エアコンのリモコン

POWER ボタンの他に、冷房(cool)・暖房(warm)・除湿(dry)のモードの選択がわからない。温度の上下は↑↓マークがあるので問題ない。

■ TV リモコン

副音声で英語がある場合の操作方法がわからず、せっかくバイリンガル放送があっても楽しめない。

■ 電気ポットの操作

まず電源が入っていないと使えない。

ロック解除 (Unlock)、給湯 (Push) のボタンがどれかわからない。

■ 卓上のお茶とお菓子

無料なのかどうかわからない。

Complimentary (無料) とひと言添えておくことをお勧めします。

■ タオル類と浴衣

どこにあるかわからない。クローゼットを開けておくか、卓上などに出しておくとよいでしょう。

■ タオルハンガー

使い方がわからない。広げておいてあげると親切です。

■ 館内スリッパとトイレスリッパの使用エリアがわからない。

このスリッパは室外用です。

These slippers are for walking outside room.

このスリッパはトイレ専用です。

Please leave these slippers in the restroom.

■ オートロックのため締め出される、またはオートロックでないため施錠し忘れる。ドア付近に、それぞれの注意を表示しておくといよいでしょう。このドアはオートロックです。

This door is automatically locked.

このドアはオートロックではありません。

This door is not automatically locked.

外国のお客様からよくある質問

質問①：なぜ靴を脱がないといけないのですか？

Why do we have to take off our shoes?

日本では部屋は伝統的に畳敷きで、靴で畳をいためないため。

それと部屋を汚さないためです。

Japanese rooms traditionally have tatami mats, and
shoes may damage tatami mats.

And to keep the room clean.

簡単な答え方：It's our tradition. (伝統です)

外国では家の中で靴を履いたまま過ごす習慣のところが多い
ため、日本文化に慣れていないお客様は靴のまま入ろうと
されることがよくあります。

質問②：どこで脱げばいいですか？

Where do we have to take off our shoes?

こちらをお願いします（大きな身振りで）。

Here, please. 😊

日本人が無意識に行っていることでも、外国人にとっては
とても難しく感じる場合があります。外と中の境界線である
玄関の靴を脱ぐ場所は、手で指し示してあげることが一番で
す。



質問③：腰が痛いので屈めないのですが、どうすればいいですか？

I cannot bend down to take off my shoes,
because I have back pain. What should I do?

どうぞ、その椅子をお使いください。

Please use this chair.

簡単な答え方：This chair is for you. 😊

(この椅子をどうぞ。)

日常的に靴を脱ぐ習慣を持たないお客様にとっては、屈んで靴紐をほどく、などの動作を苦痛とされることが多いようです。椅子やスツールなど、座ってゆっくり脱げるように配慮してあげると大変喜ばれます。



ざっくりとした説明

質問1のように、日頃からの習慣の理由を聞かれても、答えにくいことが多くあります。そのようなときは、

伝統です。 It's our tradition.

文化です。 It's our culture.

習慣です。 It's our ^{カスタム} custom.

などざっくりと答える方法もあります。



トラブル対応

客： 風呂にお湯を入れたいのですが、水しか出ません。

私： 申し訳ございません。

すぐに仲居をお部屋に向かわせますので少々お待ちください。

客： 隣の（上の）部屋がうるさいので何とかしてもらえませんか？

私： それは申し訳ございません。

静かにしていただくようお願いいたします。

単語フレーズ集 8 お茶とお菓子・飲料水

単語のみの簡単表現／文章

水道水はお飲みいただけます。

Drinking tap water, OK. / You can drink the tap water.

こちらのポットはお湯です。

In this pot, hot water. / Hot water is in this pot.

緑茶を召し上がりますか？

Green tea? / Would you like some green tea?

はい、どうぞ。 Here you are.



お菓子は無料です。

Sweets, free. / These are カンプリメンタリ complimentary sweets.

冷蔵庫の飲み物とお菓子類は有料です。

Inside (冷蔵庫を指し) not free. /

Drinks and snacks in the fridge are not free.

- G: We want to fill the bathtub with warm water,
but we only get cold water.
- I: We apologize for that.
We will send a room attendant to your room
right away. Will you wait for a moment?
- G: The room next to us (upstairs) is very noisy.
Can you do something about it?
- I: We are sorry about that.
We will ask them to be quiet right away.

単語フレーズ集9 冷蔵庫内にある飲み物など

ビール	beer	日本酒	sake
焼酎	Japanese spirit	梅酒	plum wine
白ワイン	white wine	赤ワイン	red wine
ウィスキー	whiskey		
紅茶	tea	コーヒー	coffee
ソーダ	soda	炭酸水	sparkling water
スポーツドリンク	sports drinks		
ミネラルウォーター	mineral water		
オレンジジュース	orange juice		
チョコレート	chocolate		
クッキー	cookies		
ポテトチップス	chips		
ビーフジャーキー	beef jerky		
ナッツとクラッカー	nuts & crackers		
ドライフルーツ	dried fruits		



5. 布団の説明

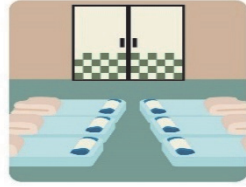
- 客： どこで寝るのですか？
私： のちほど布団を敷きます。
客： 布団とは何ですか？
私： 和式マットレスです。
のちほど係の者がまいります。
客： いつですか？
私： お客様がお夕食に行かれている間です。
客： 私は部屋にいませんね。
貴重品が心配です。
私： はい。こちらが金庫です。

コラム：いない間に誰かが、お布団を敷いている！？

部屋に鍵をしたのに誰かが部屋の中に入っていた、というのは説明がなかったら、少し驚かれます。
単語だけで説明するのは難しいので、書いたものを用意して読んでいただくのも一案です。

お客様が食堂で夕食を召し上がる間に、スタッフがお布団を敷きに参ります。

The staff will come in your room to make the bed while you are out in the dining room.



G: Where can I sleep?

I: You get futon later.

G: What is futon?

I: Japanese mattress.

Later, staff come.

G: When?

I: Dinner time.

G: I won't be here.

I'm worried about my valuables.

I: Right. This is a safe.

コラム：館内をもう一度チェック！

お客様をお迎えする準備として、施設・設備・提供できるサービスとできないサービスなどのチェックリストを作り、必要なものは英語でどう説明するかを準備しておくとスムーズです。

例：鍵のタイプ・ホテルの構造・靴を脱ぐ場所・館内の履物・館内の服装・客室のトイレとバス・布団をしくタイミング・大浴場にあるもの・部屋から持って行くもの・食事のシステムなど。





基本の動詞 5 get

get は「得る」と習いました。これは、物理的に何かを手に入れることに留まらず、何かの状態を「得る」ことを含みます。物でも状態でも、無かったところに何かがある状態になる変化を表しています。

必要なものや状態を自分のものにする、という意味で使われることが多いため、お客様が使われることも多い動詞です。

ステップアップの表現



get の例文集

お食事券を頂けますか？（券が無い状態→ある状態）

Can I get a meal ticket?

昨夜具合が悪くなりました。（病気でない状態→病気の状態）

I got sick last night.

タクシーを1台呼んでください。 Get me a taxi, please.

割引はありますか？ Can I get a discount?

メニューはもらえますか？ Can I get a menu?

飲み物はもらえますか？ Can I get a drink?

こちらは無料です。 You can get this for free.

券を先にご購入ください。 Get a ticket first, please.

どこでコーヒーが買えますか？ Where can I get coffee?

どこで現金をおろせますか？ Where can I get cash?

バスに乗ってください。（乗り込む動作） Get on the bus.

次の駅で降りてください。 Get off at the next station.

第4章

レストラン・飲食店のご案内



第4章では、食事対応の際に必要な表現を学びます。
旅館の食事処、レストランなど、状況は異なっても、
基本的に必要となる表現は共通です。
使えそうな表現を見つけて、覚えておきましょう。

第4章のポイント

飲食関係では、お客様との通常の会話には
一定のパターンがあります。
よく使うフレーズを覚えて繰り返し口に出しましょう。
食材などの特殊な単語も多く使いますが、
コミュニケーションシートを活用しましょう。

1. 一般飲食店 –ご案内–

私： いらっしゃいませ！
お客様は何名様でしょうか？
客： 4人です。
私： テーブル席とカウンター席のどちらになさいますか？
客： テーブルがいいですね。
私： 喫煙席か禁煙席かどちらになさいますか？
客： 禁煙席をお願いします。
私： 承知いたしました。
少々お待ちください。
お待たせしました。
こちらへどうぞ。





I: Hi! How are you?
How many? 😊
G: Four, please.
I: **Table** or **counter**?
G: Table is better.
I: **Smoking** or **non-smoking**?
G: Non-smoking, please.
I: Sure.
Just a moment, please.
Thank you for waiting.
This way please. 😊



お客様のお迎え

お客様をお迎えするときは、明るく元気な声で「Hi!」と声をかけましょう。緊張して目をそらしてしまったり、下を向いてしまったりすると、お客様は歓迎されていないと誤解してしまいます。文中の大事な単語を太字にしています。必要な情報だけを、単語を並べるイメージでよいので、ゆっくり、はっきり声に出しましょう。



ステップアップの表現



レストランの予約

①予約を取るときの表現

日時と人数をお願いします。(一つずつ順番に尋ねると確実です)

What date, what time and how many?

予約をお取りできます。

You can make a reservation.

すみません、その日はいっぱいです。

Sorry, we are full that day.

お名前とご連絡先をお願いします。

Your name and contact number, please?

予約内容を確認します。

Let me confirm.

②お客様をお迎えするときの表現

ご予約ですか？

You have a reservation? ↗

お名前をお願いします。

May I have your name? ↗

6時から3名様ですね？

6 o'clock, 3 people, right? ↗



 基本の動詞6 make

レストランの予約の場面で、make が出てきましたね。
予約をするは、make a reservation です。make の意味は
「作る」。力や心を込めて何かを「作り上げる」という意味
です。
いろいろな物事、気持ち、状況などが作れます。お客様との
やりとりの中でも頻繁に使えます。過去形は made です。

ステップアップの表現



make の例文集

予約を取る	make a reservation
コピーを取る	make a copy
一列に並ぶ	make a line
間違えました。	I made a mistake.
少々停車します。	We will make a brief stop.



2. ホテルの朝食

私： おはようございます！
朝食券をお願いいたします。
客： おはようございます。はい、どうぞ。
私： お好きな席におかけください。
和食と洋食どちらになさいますか？
客： 和食をお願いします。
私： かしこまりました。

私： 和食でございます。
食後にコーヒーか紅茶はいかがでしょう？
客： いいね！
コーヒーをお願いします。
私： かしこまりました。
朝食をお楽しみください！
客： ありがとう。



お好みを単語だけで聞いてみよう

和食になさいますか？ 洋食になさいますか？
Japanese meal? Or Western? / Japanese? Or Western? 😊

コーヒーか紅茶？ Coffee or tea? 😊



- I: Good morning!
Breakfast voucher, please?
- G: Good morning. Here you are.
- I: Take any seat, please.
Would you like a Japanese, or Western meal?
- G: Japanese, please.
- I: Sure.

- I: Here's a Japanese meal for you.
Some coffee or tea after the meal?
- G: Sounds good!
I will have some coffee, please.
- I: Sure.
Enjoy your breakfast!
- G: Thank you.

ステップアップの表現



お好みを Which do you like 〜で聞いてみよう

和食と洋食、どちらになさいますか？

Which do you like, a Japanese or Western meal?

3. テーブルにて ー注文を伺うー

私： こちらのテーブルへどうぞ。

すぐに参ります。

こちらがメニューです。

はじめにお飲み物をお持ちいたしましょうか？

客： はい、ビールを3本とオレンジジュースを1本、お願いします。

私： キリン、アサヒ、サッポロのどれになさいますか？

客： キリンを3本、お願いします。

私： かしこまりました。

ご注文はお決まりでしょうか？

客： はい、Aセットを二つと、焼肉定食一つ、海鮮丼一つをお願いします。

私： ありがとうございます。

Aセットを二つ、焼肉定食を一つと海鮮丼を一つですね？

客： はい。そうです。

私： それではメニューをお下げいたします。



注文をとる表現

お決まりですか？

Ready to order?

先にお飲み物はいかがですか？

Any drink first?



I: This table, please.

I'll be back in a moment.

Here is the menu.

Any drink first? 😊

G: Yes, three beers and one orange juice, please.

I: Kirin, Asahi, or Sapporo?

G: Three Kirins, please.

I: Sure.

Ready to order?

G: Yes, we would like to have two of set A, one grilled beef set and one kaisendon.

I: Thank you.

Two of set A, one grilled beef set and one kaisendon, correct?

G: Yes. That's right.

I: Then, I'll take the menu.





写真入りメニューのススメ

食は旅の一番の楽しみです。日本ではどんなものが食べられるのだろうと楽しみにされています。その一方で、初めて目にする料理も多くあるため、不安もあります。

提供される主なお料理やお薦めの品を写真に撮って、簡単な英語表記を付けたメニューを用意しておく、注文するときは指でさすだけでできるのでお互いに安心です。

一般的なメニューの英語表記例を掲載しています。オリジナル写真と共にご活用ください。



単語フレーズ集 10 メニュー表記

本日のお薦め	Today's special	
シェフのお薦め	Chef's recommendation	
地元の特産	local specialty	
A セット	set A	
お刺身定食	raw fish set	
焼き肉定食	grilled meat set	
焼き魚定食	grilled fish set	
親子丼	bowl of rice topped with egg and chicken	
カツ丼	bowl of rice topped with deep-fried pork cutlet	
天丼	bowl of rice topped with tempura	
天ぷらそば	soba buckwheat noodles with tempura	
ざるそば	cold soba with dipping sauce	
きつねうどん	udon thick wheat noodles with deep-fried tofu	
醤油ラーメン	soy sauce ramen	
塩ラーメン	salt ramen	
味噌ラーメン	miso ramen	
焼き鳥	grilled chicken skewers	
唐揚げ	fried chicken	
豚生姜焼き	pork fried with ginger	
冷奴	cold tofu	
枝豆	edamame / boiled soy beans	
カレーライス	curry with rice	
ハンバーグ	hamburg steak	
ミートソース	meat sauce pasta	
チャーハン	fried rice	



アレルギーは命にかかわる

アレルギーは健康と生命に直結する重大な問題です。
下の表示をコピーして目立つところに貼っておくとよいでしょう。

食物アレルギーをお持ちの場合は、ご注文の前にスタッフへお知らせください。

Please notify staff before ordering if you have any food allergies.



アレルギー食材

お客様が食物アレルギーをお持ちの場合は、食材を間違いなく確認する必要があります。コミュニケーションシートのP8-9の食材のリストを利用するなどして、確実に確認しましょう。

アレルギー	アラヂ Allergy	そば	バクウィート buckwheat
牛乳	milk	卵	egg
小麦	wheat	ピーナッツ	peanuts
カニ	crab	エビ	shrimp
※甲殻類	shellfish	とも言います	



コラム：緑茶の緑色が鮮やかな訳

緑茶は、ウーロン茶（半発酵）紅茶（発酵）と同じ茶葉類から作られていると説明すると驚かれるものです。なぜなら緑茶を入れた時の緑の色があまりにも綺麗だからです。

実は、緑茶は酵素の活性を止めるため、高温、短時間で処理されています。ですから葉緑素があまりこわれていません。そのため、日本の緑茶は、あの美しい葉っぱの自然の緑をそのまま保っているのです。何か色素を足しているわけではありません。秘密は茶葉の品質を固定するプロセスにあった、というわけです。

（全国通訳案内士の現場レポートより）

コラム：自慢の地酒をお薦めしては？

いつも食事と一緒にワインやビールを飲む方も、日本ならではのアルコール「sake」を飲みたいと思われる方は沢山いらっしゃいます。

日本酒は海外でのプロモーション努力のおかげで、高い評判を呼んでいます。是非 sake の本場で人気の銘柄を飲みたい、買って帰りたいと思っている人のために、メニューに地酒を英語で加えておかれることをお勧めします。

お薦めを聞かれたら、現物をお見せし、

「This is very good. I like this. （これは美味しいです。私は好きです。）」とご紹介してはいかがでしょうか？甘口は sweet、辛口は dry と言います。

（全国通訳案内士の現場レポートより）



ステップアップの表現



私：こちらが英語のメニューになります。

客：ありがとう。ベジタリアン対応の食事はどれですか？

私：メニューの名前の横にVとあるものです。
名前の下にはアレルギー情報も載っています。

客：これはいいですね！

私：注文はお決まりですか？

客：大体は決まりましたが、質問があります。
この刺身定食というのは生ものですか？

私：はい。これは生魚が入ります。
寿司セットも同じです。

客：この天ぷら定食は？

私：これは生の魚は入っていません。

客：では、僕はこの天ぷら定食で。
ナッツアレルギーが大丈夫そうなので、息子にも同じものを。
彼女はベジタリアンなので、この豆腐セットをお願いします。

私：かしこまりました。



- I: Here's an English menu.
- G: Thank you. Which meals are vegetarian-friendly?
- I: It's the one with a "V" next to the name of the menu.
There's also allergy information under the name of each meal.
- G: So friendly!
- I: Are you ready to order?
- G: Almost, but I have a question.
Does this sashimi set contain raw ingredients?
- I: Yes. This includes raw fish.
This sushi set also has a dish of raw food.
- G: What about this tempura set?
- I: It doesn't contain uncooked fish.
- G: So, I'll have this tempura set.
It seems fine for nut allergy, so my son will have the same one, as well.
She is a vegetarian, so she will have this tofu set.
- I: Certainly, sir.



単語フレーズ集 11 レストランで使う表現

お待たせいたしました。(食事を出すとき)

Here you are.

ナイフとフォークをお持ちいたしましょうか？

Would you like a knife and fork?

ご注文はこれでよろしいでしょうか？

This is everything, correct?

ごゆっくりどうぞ！

Enjoy your dinner! (lunch)

ご飯のおかわりはいかがですか？

Would you like more rice?

コーヒーはいかがですか？

Would you like some coffee?

お食事はお済になりましたか？

Finished?

お食事はいかがでしたか？

Did you enjoy it?

お皿をお下げしてよろしいでしょうか？

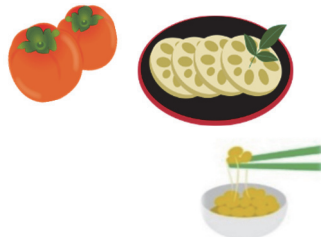
I'll take your plates, OK? 😊

本日のお会計はこちらです。ありがとうございました。

This is the bill. Thank you.

お支払いはあちらです。

Please pay over there.



コラム：納豆は日本のスーパーフード？

「典型的な日本人の朝ごはんは何？」とよく聞かれます。個人差があることを前置きして、伝統的な和食の朝ごはんをご紹介します。ご飯と味噌汁、鮭の塩焼き、海苔、卵焼き、梅干し、納豆。

味噌汁は、たいていの方が、美味しい、と言われますが、器に直接口をつけて飲むのは、西洋のスープの飲み方と大きく違います。また梅干しは、見た目が赤く丸いので甘いものだと思って食べてびっくりされることがあります。

しかしカルチャーショック NO.1 は、納豆です。納豆の栄養や体にいいことを説明すると、食べてみようという気になる人も結構いますので、食べ方をご説明しています。食の異文化体験かもしれませんね。
(全国通訳案内士の現場レポートより)

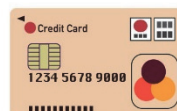
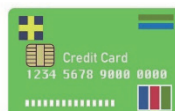
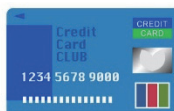
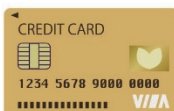
コラム：外国人の食事の好み ー個別にお尋ねが一番ー

日本人は冷たい料理をいただく時、のどごしを楽しみますが、アジア欧米含めて外国の方は、温かいお料理を好まれる方が多いようです。例えば蕎麦がコースメニューに入っていたら温かいものをお出しした方が喜ばれるケースが多いのです。

ただ個人の好みがありますので、やはりお客様目線で一度温かい方がよいか、冷たい方がよいか、お聞きするのが一番です。お水についても、氷が入っていないものを好まれる方や、常温を好まれる方もおられ、さまざまです。「氷入りですか？ (with ice?) 」とひと言聞いて差し上げると親切です。
(全国通訳案内士の現場レポートより)

4. レジにて お支払い

私： お会計は 5,400 円です。
お支払いはご一緒ですか？
客： いいえ、一人一人払います。
クレジットカードは使えますか？
私： はい、VISA とマスターカードが使えます。
客： VISA カードで払います。
私： こちらに暗証番号を入れてください。
客： はい、どうぞ。
私： こちらが領収証とお客様控えです。
ありがとうございました。良い夜を！





- I: Total is 5,400 yen, please.
Pay together?
- G: No, we'll pay individually.
Do you accept credit cards?
- I: Yes, VISA and Master Card.
- G: I'll pay with VISA.
- I: Enter your PIN code, please.
- G: Here you are.
- I: Your receipt and copy.
Thank you. Have a good night!

単語フレーズ集 12 お会計

レジ	cashier	お勘定	bill / check
領収書	receipt	おつり	change
現金のみ	cash only	暗証番号	PIN code
消費税	consumption tax		

ステップアップの表現



- 私： お会計は税込みで 5,500 円です。
お支払いはご一緒ですか？
- 客： 別々にしたいのですが、できますか？
- 私： 大丈夫です。お客様はどちらを支払われますか？
- 客： 私は A セットとビール。
彼は B セットとダイエットコーラ。
彼女は A セットと赤ワインです。
- 私： では、それぞれ 1,500 円、2,200 円、1,800 円になります。
- 客： クレジットカードは使えますか？
- 私： VISA とマスターカードが使えます。
こちらに暗証番号を入れてください。
こちらが領収証とお客様控えです。
ありがとうございました。



- I: Your total is 5,500 yen with tax.
Would you like to pay together?
- G: Could we pay individually?
- I: Yes. Which orders will you pay for?
- G: I'll pay for the A set with the beer.
He'll pay for the B set with the diet coke.
She'll pay for the A set with the red wine.
- I: Then, your totals are 1,500 yen and 2,200 yen,
and 1,800 yen, respectively.
- G: Do you accept credit cards?
- I: Yes, we accept VISA and Master Card.
Could you enter your PIN code, here?
Here is your receipt and credit slips.
Thank you.



5. 旅館での夕食

- 私： こんばんは。
お部屋番号をお願いします。
- 客： えっと、578 号室です。
- 私： ありがとうございます。
手を消毒してください。
こちらへどうぞ。
こちらのテーブルです。
- 客： ドリンクメニューをいただけますか？
- 私： かしこまりました。こちらです。
何か召し上がりますか？
- 客： そうですね、ビールをいただきます。
- 私： かしこまりました。



単語＋身振りで 😊 大丈夫！

This is your table. → Your table. 😊

This is today's drink menu. → Drink menu. 😊

ご署名とお部屋番号をお願いします。

Your name, and room number, please. 😊



- I: Good evening.
Room number, please?
- G: Ah, room 578.
- I: Thank you very much.
Clean your hands.
This way, please.
This is your table.
- G: Can I have a drink menu?
- I: Sure. Here you are.
Would you like some drinks?
- G: Well, I'll have a beer.
- I: OK.

ステップアップの表現



飲み物代の部屋づけ

お部屋に付けますか？

May I charge this to your room?

ご署名とお部屋番号をお願いします。

Sign your name and room number, please?





懐石料理の説明

お客様に「これは何？」と聞かれて困ったときは、大まかな説明で乗り切りましょう。

野菜の一種です。 ^{ヴェジタブル}
It's a kind of vegetable.

魚の一種です。 It's a kind of fish.

季節の果物です。 It's a seasonal fruit.

地元の名産です。 ^{スペシァリティ}
It's a local specialty.

コミュニケーションシートの P10 に懐石料理の説明を載せています。ご活用ください。

コラム：懐石料理はアドベンチャー！？

和食は「食する芸術 (edible art)」とも称され、日本が世界に誇る無形文化遺産です。季節の食材を使い、季節感のある盛り付けに工夫が凝らされた料理がテーブルに並ぶと、外国のお客様は「Oh! Beautiful!」と感嘆の声をあげられます。

しかしその一方で、何から食べればよいのか、どうやって食べればよいのかわからず、当惑されることも多いのです。見たこともない食材が、海のものか山のものかわからない。小皿の醤油は刺身用で、小鉢のタレは鍋用だとはわからない。ご飯は後からくとも知らない。英語のメニューがあればなお良いのですが、コミュニケーションシートなども活用して教えてさしあげると親切です。

(全国通訳案内士の現場レポートより)

第5章

ショッピングのご案内



第5章ではショッピングに関する表現を学びます。
旅館の売店でも一般のお店と同様です。

第5章のポイント

お買い物関係の表現は、
決まったフレーズを使い回すことに加えて、
各商品を英語で何というか準備しておく役立ちます。
特に日本独特のお土産などについては、
お客様が買いたくなられるような説明を考えておかれると良いか
と思います。

1. 店舗にて①

私： こんにちは。
何かお手伝いしましょうか？

客： 見るだけです。

私： かしこまりました。
ごゆっくりご覧ください。

客： すみません。

私： はい、お客様。
ご用は何でしょうか。

客： お箸はありますか？

私： はい。
(すみません、在庫切れです。)

客： 見せてください。

私： こちらですか？





I: Hello.
May I help you?
G: Just looking.
I: Sure.
Take your time.
G: Excuse me.
I: Yes, sir. / Yes, ma'am.
May I help you?
G: Do you have chopsticks?
I: Yes.
(Sorry, we are all out. / It's out of stock.)
G: Can you show me?
I: This one?

ステップアップの表現



ご要望を尋ねる

サイズはおいくつですか？	What's your size?
カップをお探しですか？	Looking for a cup?
おいくつ必要ですか？	How many?
ご予算はいかほどでしょうか？	What is your ^{バジェット} budget?
お好みのブランドはありますか？	Any specific brand?
もっと大きい方 / 小さい方がいいですか？	
ラーチャー Larger?	スモラー Smaller?



ステップアップの表現



商品を薦める

これはいかがですか？

よく売れています。

高品質です。

お買い得です。

こちらはセール品です。

こちらは特別価格です。

こちらは本日 10%オフです。

これが最後の商品です。

二つ買うと、このお値段です。

How about this?

It's selling well.

Great quality.

It's a good deal.

This is on sale.

This is a special price.

This is 10% off today.

This is the last one.

If you buy two, it's this price.



単語フレーズ集 13 日本のお土産

お箸	chopsticks	風呂敷	wrapping cloth
刺し子	needlework	風鈴	wind chime
提灯	paper lantern	屏風	folding screen
折り紙	origami	扇子	folding fan
漆器	lacquerware	陶器	pottery
猪口	sake cup	徳利	sake bottle
招き猫	lucky cat	御守り	charm
浴衣	casual summer kimono		
羊羹	sweet bean jelly		
せんべい	rice cracker		
餅	mochi / rice cake		
団子	dango / rice dumpling		
まんじゅう	bun filled with sweet bean paste		



コラム：試食が決め手

食べ物やお菓子を買って帰りたくても、それがどんな味がするかわからないと困ります。試食ができればいいですね。興味がおありなお客様に「Would you like to try it? (試食はいかがでしょうか?)」とお勧めすればいかがでしょうか？

もしお買い求めでしたら賞味期限を確認しましょう。
賞味期限は^{エクspレイション デイト}expiration dateです。表示を指でさしてお見せしましょう。

(全国通訳案内士の現場レポートより)

2. 店舗にて②

客： いくらですか？
私： 2,000 円です。
客： こちらは？
私： 同じ値段です。
客： 高すぎます。
私： 高品質ですよ。
それに手作りです。
客： 値引きはないのですか？
私： ごめんなさい、値引きはなしです。
客： わかりました。これを買います。
私： ありがとうございます。
並んでお待ちください。





G: How much?
I: Two thousand yen.
G: How about this one?
I: Same price.
G: It's too expensive for me.
I: But it's good quality.
And it's handmade.
G: Can you give me a discount?
I: Sorry, no discount.
G: OK. I'll take it.
I: Thank you.
Please wait in line.



ステップアップの表現



配送

- 客： これをホテルまで配送していただきたいのですが。
私： ホテルはどちらですか？
客： 成田空港の近くです。
私： こちらに記入してください。
客： はい。
いくらですか？
私： 2,500 円です。
明日の午後にお受け取りになれます。

ステップアップの表現



トラブル対応

- それは販売しておりません。
大変失礼いたしました。
こちらは展示品です。
お釣りを間違えました。
あいにく両替はいたしかねます。
すみませんが、お値引きはできません。
すみません、レシートが無いと返金できません。
すみません、レシートが無いとお取り替えできません。

G: I'd like to have this delivered to my hotel.

I: Where is your hotel?

G: Near Narita airport.

I: Please fill out this form.

G: Here you are.

How much does it cost?

I: 2,500 yen.

You can get it tomorrow afternoon.

It's not for sale.

I'm really sorry.

That's for display only.

I gave you the wrong change.

Sorry, no money exchange.

Sorry, no discount.

Sorry, no receipt, no refund.

Sorry, no receipt, no exchange.



3. 免税手続き

私： 当店は免税に対応しております。

客： 免税になりますか？

私： はい、税抜 5,000 円以上のお買い上げが対象です。
パスポートをお願いします。

（免税に対応していない場合）
すみませんが、当店は免税に対応しておりません。



お会計のことば

お会計での会話は、総合案内（第1章）や、レストランの会計（第4章）と同じです。

現金のみの場合は「Cash only」と書いた表示を店内の目立つところに貼っておくと親切です。



TAX FREE



- I: Tax-free shopping is OK.
G: Can I buy this tax-free?
I: Yes, over 5,000 yen without tax.
Your passport, please.

Sorry, no tax-free shopping.



税込み？税抜き？

店内の商品の価格表示はお店により異なるので、日本語の読めないお客様には困ることの一つです。
値段とともに表記しておく、会計時に楽です。

税込み価格： price including tax
price after tax

税抜き価格： price without tax
price before tax



単語フレーズ集 14 ショッピング関係

■サイズ

丈	length	幅	width
大きすぎ	too big	小さすぎ	too small
ゆるすぎ	too loose	きつすぎ	too tight
長すぎ	too long	短すぎ	too short
一つ上のサイズ	one size larger		
一つ下のサイズ	one size smaller		

■素材

綿	cotton
麻	linen
羊毛	wool
革	leather
ナイロン	nylon

■アイテム他

スカート	skirt
ズボン	pants
ワイシャツ	dress shirt
セーター	sweater
Tシャツ	T-shirt
試着室	fitting room
派手な	fancy / showy
地味な	plain / simple



第6章

観光案内所のご案内



第6章では、観光案内所で必要となる交通の案内を学びます。具体的な説明をするために固有名詞を入れています。それぞれの地域で対応する地名を入れてご活用ください。

第6章のポイント

交通に関する説明は、案内所に限らずいろいろな場面が必要となります。役に立つ表現をいくつか覚えておくくと便利です。

1. 行き方のお問い合わせ

私：これからどちらに行かれますか？
客：日光です。
今夜は日光に泊まって、明日は成田に行きます。
私：いいですね。
世界遺産の日光は美しいですよ。
客：この最寄りの駅は何という駅ですか？
私：那須塩原駅です。
無料のシャトルバスが30分おきに運行しております。
駅まで20分で着きます。
客：いいですね。利用します。



所要時間の言い方

いくつかパターンを覚えて使い回しましょう。

- ①～かかります It takes ~
(駅に行くのに)20分かかります。
It takes 20 minutes (to go to the station).
- ②～分ごとに every ~ minutes
(バスは)10分おきに(来ます)。
(A bus comes) every 10 minutes.
- ③～分後に in ~minutes
(電車は)15分後に(来ます)。
(A train is coming) in 15 minutes.



- I: Where are you going?
G: Nikko.
I will stay there tonight, and then go to Narita tomorrow.
I: Sounds great.
Nikko World Heritage sites are beautiful.
G: What is the nearest station from here?
I: Nasushiobara Station.
We have a free shuttle bus to the station every 30 minutes.
It takes 20 minutes to the station.
G: Great. I will take it.

単語フレーズ集 15 観光

寺	temple	神社	shrine
博物館	museum	美術館	art gallery
動物園	zoo	水族館	aquarium
遊園地	amusement park	海岸	beach
国立公園	national park		
ハイキングコース	hiking trail		
ショッピングセンター	shopping mall		
観光案内所	information center		
世界遺産	World Heritage site		

2. 鉄道乗り換え案内

- 客： 日光までの行き方を教えてもらえますか？
- 私： はい。東北新幹線で那須塩原駅から宇都宮に行ってください。
- そこで JR 日光線に乗り換え日光駅で下車してください。
- 客： 名前が難しくて覚えられないです。
- 私： 英語と日本語で紙に書いて差し上げましょう。
- 駅で見せればいいですよ。
- 客： それはいいですね！助かります。
- 私： 切符は駅で買えます。
- 客： 新幹線が楽しみです！
- 私： 新幹線は超特急です。
- 速いですが料金も高いです。
- ちょっとお調べします。お待ちくださいね。
- 70 分から 80 分で日光につきます。
- 料金は 2,500 円ぐらいです。
- 客： ご親切にありがとう。





- G: Could you tell me how to get to Nikko?
I: Sure. Please take Tohoku Shinkansen super express train from Nasushiobara to Utsunomiya.
Change trains to JR Nikko line, and get off at Nikko, please.
G: Ah, it's not easy to memorize all the names.
I: I will write them down in English and Japanese for you.
Please show this paper at the station.
G: That's a good idea! It's helpful.
I: You can buy a ticket at the station.
G: I can't wait to ride a Shinkansen!
I: Shinkansen is a super express train.
It's fast but expensive.
Let me check. One moment, please.
You get to Nikko in seventy to eighty minutes.
It's around 2,500 yen.
G: Thank you for your kindness.



固有名詞は紙に書いて

行き方をご案内するときは、紙に書いてあげるのが近道です。
固有名詞は難しいので、ローマ字と日本語で書いて差し上げると喜ばれます。

Take Shinkansen at Nasushiobara.
Change at Utsunomiya.
Get off at Nikko.

単語フレーズ集 16 交通機関

～に乗る（利用する）	take ~
～に乗る（動作）	get on ~
～を降りる（動作）	get off ~
乗り換える	change



ホーム	platform	改札	ticket gate
特急	limited express train	急行	express train
快速	rapid train	各駅停車	local train
回送列車	out of service	券売機	ticket machine
無料シャトルバス	free shuttle bus		
新幹線	super express train	※JR 車内放送の表現 Shinkansen / bullet train も頻繁に使用	

運賃	fare	特急券	limited express ticket
指定席	reserved seat	自由席	non-reserved seat
優先席	priority seat	1日乗り放題券	one-day pass

遅延	delayed
運転見合わせ中	suspended
最寄りの駅	the nearest station
車内販売	vendor service in train
駅員	station staff



コラム：ジャパンレールパス



日本国内を旅行する際にとってもお得なパス。新幹線を含む JR の電車、バス、フェリーが有効期限内で利用できます。

観光目的で日本に短期滞在する外国人、および外国に 10 年以上長期滞在する日本人が国内外で購入できます。パスポートと引換証を持って全国主要駅の旅行センターなどで利用できるようになります。料金は日本円建てです。

種類：グリーン車用／普通車用

使用期間：3 種類（7 日間／14 日間／21 日間）

詳細は JR のホームページで確認してください。



コラム：新幹線のチケット

時々外国人旅行者が困惑するのは、新幹線のチケットです。乗車券（fare ticket）と新幹線特急券（super express ticket）の 2 枚だったり、1 枚にまとめられていたりするので疑問に思うようです。

在来線という概念も 1964 年に新幹線が登場するまではありませんでした。早く行ける分、express fare（特急料金）を払うシステムです。

トンネルに入る時に耳に圧力がかからない技術、トイレの技術、テーブルにコーヒーを置いてもしぼれない技術、テクノロジーの粋を集めた新幹線に乗るのは日本滞在中にしたいことの一つです。

(全国通訳案内士の現場レポートより)

3. 宅配便・コインロッカーのご案内

客： 荷物のことでお聞きしたいのですが。

私： はい。

客： スーツケースを成田のホテルに送りたいのです。
そして小さいバッグは日光に持っていきます。

私： 宅配便で送りますか？

客： ええ。これが成田のホテルの名前と電話番号です。

私： 承知いたしました。

日本語で伝票にお書きしましょう。

お控えをお持ちください。

客： ありがとう。

日光駅にロッカーはありますか？

私： はい、あります。





- G: I have a question about luggage.
I: Yes.
G: I want to send a suitcase to my hotel in Narita and carry a small bag with me for Nikko.
I: Would you like the courier service?
G: Yes. Here's the hotel name and phone number.
I: Sure.
I will write the delivery slip in Japanese.
This is a copy.
G: Thank you.
Are there coin lockers at the Nikko station?
I: Yes.

単語フレーズ集 17 荷物関係

荷物	luggage / baggage
宅急便	courier / delivery service
距離	distance
配達伝票	delivery slip
記入する	fill in
控え	copy
コインロッカー	coin locker
IC カード	IC card
小銭	small change

4. 徒歩移動のご案内

- 客： 日光駅から東照宮は遠いですか？
- 私： 歩いて 30 分ぐらいです。
駅を出たら右に曲がり、そのまま真っすぐ突き当たりまで歩いてください。
赤く美しい橋が左手に見えます。
有名な写真スポットですよ。
階段を登ってください。
大きな鳥居が見えます。
それが東照宮の入口となります。
- 客： いろいろとありがとうございます。
- 私： とんでもございません。いってらっしゃいませ。





G: Is it far from Nikko Station to Toshogu Shrine?

I: It takes about thirty minutes on foot.

Go out the station, then turn right,
and walk all the way to the end.

You see a beautiful red bridge on your left.

That's a famous photo spot.

Go up the steps.

You will find a big torii gate.

It's the entrance of Toshogu Shrine.

G: Thank you for everything.

I: It's our pleasure. Have a nice trip.



簡単な言い方

上記のご案内で、簡潔な説明はこうなります。

Turn right.

Thirty-minute walk.

Walk to the end.

Go up steps.

Then torii gate, the entrance.

5. タクシー利用のご案内

客： タクシーをお願いできますか？

私： かしこまりました。お名前をいただけますか？

いつ、どちらまで？

何名様でしょうか？

客： 1人です。MILLER といいます。

すぐに駅まで行きたいです。

私： わかりました。タクシーを呼びます。

少々お待ちください。

Miller 様。タクシー 1 台が 10 分後にまいります。

1,500 円くらいです。

運転手にお支払いください。

客： ありがとう。





G: Could you call a taxi for me?

I: Sure. May I have your name?

When, and where would you like to go?

How many people?

G: Just one. I'm Miller.

I want to go to the station now.

I: All right. I will call a taxi.

Just a moment, please.

Ms. Miller. A taxi will come in ten minutes.

It's about 1,500 yen.

Please pay to the driver.

G: Thank you.

ステップアップの表現



タクシーの乗り方

お客様がご自分で流しのタクシーに乗られる場合もあります。
外国人旅行者に説明するポイントをあげておきます。

タクシーを拾う方法 (how to catch a taxi / cab)

①手を挙げると、タクシーは止まります。

Just raise your hand and a taxi will stop.

②後部ドアは運転手が開閉します。

A rear door is controlled to open and close by the driver.

③行先はゆっくりはっきり言ってください。

Tell the name of the place slowly and clearly.



コラム：貸自転車

特に欧米豪のお客様は、自転車であちこち廻るのを好まれます。歩くよりも効率良く、ストレスも少なく地元の人とも触れ合える貸自転車は大人気です。少々の坂は気にされないようです。

村の神社、川、湖、カフェ、お食事処、写真スポット、所要時間などの英語マップや、保険付きの貸自転車がもっと整備されると喜ばれます。（全国通訳案内士の現場レポートより）



コラム：路線バス

地元の人が利用する路線バスは、日本に不慣れな外国人には勝手がわからないものです。硬貨もしくは交通系 IC カードで支払いが可能かどうか、バスが一日限られた本数しかない

（there is a very limited service）ところもあるなど、をお伝えし、時刻表（timetable）の見方もお教えすればよいでしょう。

（全国通訳案内士の現場レポートより）



第7章

非常時の対応



非常時に使い慣れない英語で
お客様に情報をお伝えするのは難しいことです。
さらに命にかかわる場合もあるので、
誤解を生んでしまっては大変です。
しかし、ほとんどの情報はまず日本語で伝えられますので、
お客様には理解できません。

お客様に落ち着いて行動していただくために、
事前に掲示物を用意しておくなどの備えをお勧めします。
また、非常時にはコミュニケーションシートの活用も有効です。

1. 病気・けが

私： こんにちは。いかがなさいましたか？

客： 578号室のアンドレア・ミラーですが。

配偶者の具合が悪くて助けていただきたいのですが。

私： (sickしか聞き取れなかった場合)

具合が悪いのですか？

少々お待ちください。。。

(コミュニケーションシートを使いながら)

どなたの具合が悪いのですか？

客： 私の配偶者です。

私： どんな具合ですか？

客： 熱があって頭が痛いようです。

私： 何が必要ですか？

客： 何か薬をいただきたいのですが。

私： 申し訳ございません、お客様にお薬を渡すことは認められておりません。

近隣の薬局をご案内します。

客： わかりました。

差し当たり、氷をいただけますか？

私： もちろんです。

袋一杯分の氷をどうぞ。



非常時はコミュニケーションシート

症状についての単語などは難しいものが多いので、間違いが無いようにコミュニケーションシート P18-19 を活用しましょう。



- I: Good evening. May I help you?
G: I'm Andrea Miller in Room 578.
My partner is sick and I need your help.
I:
Sick?
Just a moment, please ...

Who is sick?
G: My partner.
I: What is the trouble?
G: He has a fever and a headache.
I: What do you need?
G: I'd like to have some medicine for him.
I: Sorry, we are not allowed to give medicine to guests.

We can show you a pharmacy nearby.
G: All right.
Can I have some ice for the moment?
I: Of course.
Here is a bag of ice cubes.





まず状況の確認

落ち着いて、①誰が ②どうなのか、この二つをまず把握しましょう。

①誰が

会話の中で「I」が主語なら話している本人の状況です。

ご同行者が代わりに連絡してくる場合があります。

誰のことでしょうか、下表を参考にしてください。

②どうなのか

症状を訴える表現には難しい単語もあります。

念のため、コミュニケーションシートや筆記用具を用意して直接お客様とお会いするのが良いでしょう。

単語フレーズ集 18 人間関係

父親 father

母親 mother

義父 father-in-law

義母 mother-in-law

息子 son

娘 daughter

いとこ cousin

友達 friend

単語フレーズ集 19 症状を表す言葉

風邪をひいた。	I have a cold. / I caught a cold.
喉がいたい。	I have a sore throat.
熱があります。	I have a fever.
咳があります。	I have a cough.
お腹が痛い。	I have a stomachache.
頭が痛い。	I have a headache.
下痢をしている。	I have diarrhea.



2. 災害

災害時には速報の多くは日本語で伝えられます。そのため、外国のお客様は何が起きているのかわからず、不安になります。

また、ご自分の国では経験したことのない災害に遭遇する場合があります。英語で情報や指示を流すことで落ち着いて行動していただきます。掲示物の例を以下に示します。

単語フレーズ集 20 非常時の掲示物例

■一般

落ち着いてください。	カーム Stay calm.
あわてないでください。	Do not panic.
押さないでください。	Do not push.
姿勢を低くしてください。	Crouch down.
従業員の指示に従ってください。	Follow our instructions.
まず身の安全を確保してください。	Ensure your own safety first.

■地震・津波

すぐに避難してください。	イヴァキューエイト Evacuate quickly.
建物の外に出ないでください。	Stay inside.
部屋から動かないでください。	Stay in your room.
建物の外に出てください。	Get out of the building.
屋上に来てください。	Come to the rooftop.

窓や高い家具から離れてください。

Get away from windows and tall furniture.

机など頑丈な家具の下に入ってください。

Take shelter under a sturdy table.

頭を保護してください。

Protect your head.

ドアをあけ放っておいてください。

Leave doors open.

地震の影響で停電しています。

There is a power failure because of the earthquake.

エレベータ・エスカレータは使わないでください。

Do not use the elevator or the escalator.

この建物は耐震構造です。

This building has an earthquake-resistant structure.

たばこを吸わないでください。

No smoking.

この地震による津波はありません。

This earthquake poses no tsunami risk.

この地域は海拔〇〇メートルです。

This area is located 〇〇m above sea level.

予想される津波は最大で〇〇メートルです。

The maximum height of the expected tsunami is 〇〇m.

津波到着予定時刻は〇〇：〇〇です。

The estimated arrival time of the tsunami is 〇〇:〇〇.

高いところに避難してください。

Evacuate to a more elevated place.

係員が指定避難所に誘導します。

The staff will lead you to the designated shelter.



■台風・水害

〇〇ごろに大型の台風が来る予想です。

A huge typhoon is coming to the area around 〇〇.

交通機関が不通になる可能性があります。

All transportation will probably be suspended.

戻れなくなる可能性があるので外出をやめてください。

There is a risk that you cannot come back.

We strongly recommend you do not go out.

大雨警報が出ています。

A heavy rain warning is issued.

竜巻注意報が発令されています。

A tornado warning is issued.

土砂崩れの恐れがあります。

There is a risk of landslides.

付近で洪水が発生しています。

The area is flooded.

断水のためトイレが使いません。

You cannot use the toilet because water supply is cut off.

■火山

火山の噴火の可能性があります。

There is a risk of volcanic eruption.

危険なので、これ以上は近寄らないでください。

Danger. Keep away.

■感染症

マスクの着用をお勧めします。

We strongly recommend that you wear masks.

こまめに手洗いをしましょう。

Wash your hands frequently.

アルコールで手指の消毒をしてください。

Disinfect your hands with alcohol, please.



地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修

英語テキスト初級

2020年11月30日発行

〒100-8918

東京都千代田区霞が関2丁目1番2号

国土交通省観光庁 参事官（観光人材政策）付

電話 03-5253-8111

コピーを取ってご自由にお使いください。

その際は、出典をご記載くださいますようお願いいたします。

本書の掲載内容の紹介

have は万能の動詞 様々な場面で使うことができます

- 「私共のサービスとして提供できる」と私たち側の目線で言うとき、「We have ---.」

We have Wi-Fi in the room.

We have room service.

We have Japanese-style rooms and Western-style rooms.

- 「お客様が楽しむことができます」と、お客様の目線に立って言うとき、「You can have ---.」

You can have dinner in your room.

You can have free coffee in the lobby.

Have a nice day!

- 「部屋にあります」の言い方

The room has an air conditioner.



本テキストは、外国人旅行者の受け入れ対応にまだ踏み出せないでいる方・これから強化していきたい方・学生時代に英語が不得手だったので、複雑な表現などを学ぶのは抵抗があるが、これから外国人对応のコツを学びたい方を対象に作成したものです。