




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

中級

カリスマ通訳案内士が教える
むずかしい場面でも対応できる英会話

- ▶ 温泉、食べ物、交通案内、神社、事故対応など
 - ▶ 中学生程度の単語でここまで言える
 - ▶ 日本文化を英語で表現できます
- 

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、

- ・訪日外国人旅行客受け入れの基本として、外国人対応の心得、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客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）

凡 例

基本文	青	中級英語の基本文。英語検定 2 級以上。 TOEIC550 点以上。 高校卒業程度の語学力を有する人を対象にします。
簡単な表現	緑	英語検定 2 級以下の人で、初級の基本文より高いレベルの語学力を有している人を対象にします。 「初級テキストのステップアップの表現」とほぼ等しいレベルの内容です。
ステップアップの表現	オレンジ	英語検定準 1 級程度または TOEIC785 点以上程度の語学力を有する人を対象にします。中級会話のうち、より複雑な内容の表現や丁寧な表現を紹介します。
囲み記事	白	外国のお客様からよく聞かれる質問・コラム・単語フレーズ集などを紹介します。

目次

Chapter 1 受付と精算

受付

- | | | |
|----|------------------|----|
| 1. | 予約あり | 4 |
| 2. | 予約なし | 6 |
| 3. | ダブルの事前要望にツインを提供 | 8 |
| 4. | チェックアウトタイムなどを伝える | 8 |
| 5. | カードキーの場合の想定会話 | 10 |

精算

- | | | |
|----|---------------|----|
| 1. | 冷蔵庫の確認 | 18 |
| 2. | 現金？カード？ | 18 |
| 3. | 精算後の会話 | 20 |
| 4. | 交通機関・無料バスのご案内 | 22 |

Chapter 2 施設のご案内

- | | | |
|----|----------------|----|
| 1. | 館内の説明 | 24 |
| 2. | コンシェルジュ・各種サービス | 32 |
| 3. | トラブル対応 | 38 |

Chapter 3 客室の説明

- | | | |
|----|----------|----|
| 1. | 客室入り口にて | 46 |
| 2. | 客室内にて | 48 |
| 3. | 客室の設備の説明 | 48 |
| 4. | 温泉のご案内 | 64 |

Chapter 4 レストラン・飲食店

- | | | |
|----|-----------|----|
| 1. | 食事の予約を受ける | 70 |
| 2. | 食事でのやりとり | 74 |
| 3. | 会計 | 84 |
| 4. | 電話確認 | 86 |
| 5. | 朝食 | 94 |

Chapter 5 商業施設

1. 土産物店にて	100
2. 酒店にて	106
3. デパート食料品売り場にて	108
4. 精算関係	110
5. クレジットカードなどへの対応	114

Chapter 6 神社・仏閣、自然豊かな日本、交通関係

1. 神社・仏閣 - はじめに、神社	118
神社・仏閣 - 仏閣	132
2. 自然豊かな日本 - はじめに、温泉	140
自然豊かな日本 - 山岳・湖	148
3. 交通関係	150

コラム：

感染症予防のための英語表現①	13
英語の「料金」	21
「Come」と「Go」はどのように使うか？	45
初来日の外国人観光客への旅館滞在の習慣説明	62
「温泉は日本でしか経験できないこと！」	65
タトゥーの方でも受け入れたい！	69
丁寧な接客英語	77
食事をもっと楽しんでいただくために	83
朝食を快適に取っていただくために	94
感染症予防のための英語表現②	99
外国人に人気のお土産は？	105
人気のデパ地下	109
免税および消費税に関する基本(観光庁のHPより)	111
外国のお客様からよく聞かれる質問	113
クレジットカードに関する表現	114
感染症対策でのご案内	115
あうん（阿吽）について	123
靴を脱ぐ機会は早めにお知らせしましょう	138
日本庭園	139
外国からのお客様は日本の交通網が苦手？	162

Chapter 1 受付と精算

受付

1) 予約あり

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。



G : Guest

- 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.



2) 予約なし

■空きがある場合

私： こんにちは。国際観光ホテルへようこそ！
どのようにお手伝いしましょうか？
客： 空き室はありますか？
私： 何名様で何泊のご利用でしょうか？
客： 2泊で、おとな2名です。
私： お調べいたします。はい、和室も洋室もご用意できます。

どのタイプのお部屋がよろしいですか？
客： 和室をお願いします。
私： 承知いたしました。

■空きがない場合

私： こんにちは。国際観光ホテルへようこそ！
どのようにお手伝いしましょうか？
客： 空き室はありますか？
私： 何名様で何泊のご利用でしょうか？
客： 2泊で、おとな2名です。
私： お調べいたします。
申し訳ありませんが、本日はすべて満室になっております。
客： 和室でも洋室でもいいのですが。
私： あいにく全て満室でございます。
客： それは残念です。
どこかこの近くでお勧めの所ありますか？
私： そうですね、しばらくお待ちください。
この近くのAホテルには空き室があるようです。
そちらに行けますか？
客： はい、行きます。いろいろとありがとうございます。
私： どういたしまして。



- I: Good evening. Welcome to Kokusai Kanko Hotel!
How may I help you?
- G: Do you have any vacancies?
- I: May I ask how many people and how many nights?
- G: Two nights for two adults, please.
- I: Let me check. Yes, we have Japanese-style rooms and
Western-style rooms available.
Which type of room would you prefer?
- G: A Japanese-style room, please.
- I: Certainly, sir/ma'am.

- I: Good evening. Welcome to Kokusai Kanko Hotel!
How may I help you?
- G: Do you have any vacancies?
- I: May I ask how many people and how many nights?
- G: Two nights for two adults, please.
- I: Let me check.
I'm afraid all the rooms are booked today.
- G: I don't mind if it's a Japanese-style or Western-style room.
- I: I'm sorry to say that no room is available today.
- G: That's too bad.
Do you recommend anywhere near here?
- I: Let me see. Will you wait for a moment?
There seems to be a vacant room at Hotel A near here.
Would you like to go there?
- G: Yes, I will go there. Thank you for everything.
- I: You are welcome.

3) ダブルの事前要望にツインを提供

私： 事前にダブルルームのご要望をいただきましたが、申し訳
ございませんが、ツインルームのご用意しか出来ません。

客： なぜですか？

私： 多くの旅行者の方がツインルームを希望されるからで
す。

客： それはおかしいですね。私の国ではダブルベッドの部屋
を要望すれば問題なく手配してくれますよ。

私： 仰る通りです。

当ホテルでもダブルルームの部屋数を増やさなければなり
ません。

ただ、お客様からのダブルルームのご要望が多くありませ
んの、当ホテルには、ダブルルームが殆どございません。
ご不便をおかけいたしまして申し訳ございません。

ご理解をいただければ幸いです。

客： そうですか。では仕方ないですね。

4) チェックアウトタイムなどを伝える

私： チェックアウトタイムは午前 10 時です。

朝のモーニングコールは必要ですか？

客： いえ、必要ありません。

私： ありがとうございます。

夕食は、メインホールで午後 6 時からでございます。

地元産の山菜を使ったお料理をお楽しみください。

朝食は、6 時半から、同じメインホールでのバイキング
になります。

当館では、宿泊料金を予め頂戴することになっておりま
す。

客： いいですよ。クレジットカードで払えますか？

私： はい、お支払いいただけます。

客： ではこれをお願いします。

- I: We received a request in advance for a room with a double bed, but we are sorry to say that we can only offer a room with two beds.
- G: Why's that?
- I: It is because many of our guests prefer to stay in a two-bed room.
- G: That's strange. In my country, we request a room with a double bed, and it will be arranged with no problem.
- I: You are right.
We may need to increase the number of rooms with a double bed.
However, as only a few guests request those rooms at present, we hardly have any such rooms with a double bed.
We apologize for any inconvenience this may cause.
We appreciate your understanding.
- G: I see. In that case, it can't be helped.

- I: Checkout time is 10 a.m.
Do you need a wake-up call?
- G: No, that's not necessary.
- I: Thank you.
Dinner will be served in the main hall at 6 p.m.
Please enjoy a dish using locally grown wild vegetables.
Breakfast will be a buffet in the same main hall at 6:30 a.m.
We would like to ask you to pay for your stay in advance.

- G: All right. Can I pay by credit card?
- I: Yes, you may.
- G: Here it is.



5) カードキーの場合の想定会話

- 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： 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。
もしこのカードを紛失されますと、一枚につき 2,500 円の料金がかかります。従いまして、無くされないようにご注意ください。

ステップアップの表現



部屋が自動ロックではない場合の想定会話

- 私： スミス様。当旅館の部屋は、出られる時に自動的にロックされません。
部屋の外に出られた時に、鍵をかけることをお忘れなようにお願いします。
- 客： 珍しいですね。なぜですか？
- 私： 当旅館では、部屋食やその他のお世話のために仲居が度々出入りするからです。
予めご了承ください。
- 客： 分かりました。もう一つ質問があります。
この鍵にはホテル名と部屋番号が書いてあります。
鍵はフロントに預けた方がいいですか？
- 私： はい、セキュリティの観点からお出かけになる際はフロントにお預けください。
その方が安全です。

- 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



- I: Mr. Smith. The rooms do not automatically lock when you leave.
Please remember to lock the door when you leave the room.
- G: That's unusual. Why is that?
- I: It's because our room attendants sometimes enter your room to serve your meals and other needs.
I appreciate your understanding.
- G: All right. I have one more question.
This key has the hotel name and room number on it.
Should I leave the key at the front desk?
- I: Yes, for security reason, please turn in your keys at the front desk when you leave for the day.
It's safer for you.

ステップアップの表現



和室 (Japanese-style room) に関する想定会話

和室は畳敷きの部屋です。

Japanese-style rooms have tatami mat floors.

畳は稲わらやイグサで作られた分厚いマットのようなものです。

Tatami is a thick mat made of rice straws and rushes.

和室には、襖、障子、座卓、座椅子があります。

Japanese-style rooms have fusuma (sliding doors), shoji (sliding doors), zataku (low tables), and zaisu (legless chairs).

床に座ったり、座椅子に座ったりするときには座布団が使われます。

A cushion is used when sitting on the floor or in a legless chair.

布団は日中押入れに入っていますが、夕食後に畳に敷かれます。

The futon beddings are stored in the closet during the day and laid out on the tatami floor after dinner.

部屋の種類の英語表現

和洋室

semi-western room

洋室

western-style room

シングルルーム

a room with a single-bed

ツインルーム

a room with two beds

ダブルルーム

a room with a double bed

角部屋

corner room

スイートルーム

suite

エレベーターに近い部屋

a room near the elevator

エレベーターから遠い部屋

a room far from the elevator

露天風呂のある部屋

a room with an open-air bath



コラム：感染症予防のための英語表現①

「ソーシャルディスタンス」は“social distancing”と表現することが多いようです。また、欧米のお客様は、マスクの着用に違和感を覚える方が多くおられます。

受付・精算時の感染症関連フレーズ集

感染症防止のため、密閉、密集、密接を避けてください。

Please avoid “confined and enclosed spaces”, “crowded places” and “close-contact settings” to prevent infection.

館内ではマスクの着用をお願いいたします。

Please wear a face mask in the hotel.

お食事前にはアルコール消毒液で手の消毒をお願いします。

Please disinfect your hands with alcohol disinfectant before eating.

2メートルのソーシャルディスタンスをお取りください。

Please practice social distancing and keep 2 meters apart.

トレーの上にカード（お金）を置いてください。

Please put your card (cash) on the tray.

このトレーの上に、領収書とおつりを置かせていただきます。

I will place the receipt and change on this tray.

検温にご協力ください。ご協力ありがとうございます。

Let us take your temperature. Thank you for your cooperation.

ステップアップの表現



到着の際の旅館の女将の挨拶 -1-

皆様、当やまと旅館へ遠路はるばるようこそお越しいただきました。私は〇〇〇と申します。当旅館を代表いたしまして皆様を心から歓迎いたします。

皆様には日本の伝統的な部屋である和室にお泊りいただきます。和室は洋室とはいろいろな点で違いがございます。

和室は日本での生活の一部です。

和室は長年の伝統から生まれた物であり、畳や床の間などにその特徴があります。

今回の皆様のご滞在は、我々の日常生活をご経験いただける機会です。

この機会に、皆様が気持ちよくお過ごしいただけますよう、我々一同心を込めてサービスさせていただきますのでよろしくお願い申し上げます。

当旅館には大浴場がございます。

共同風呂も長年培ってきた日本の伝統です。

和室と大浴場、皆様にとりましては今までご経験されたことのない非日常的なご経験になるかも知れません。

これらが、我々の文化と伝統の一部です。

今回こうした異文化体験をお楽しみいただき、日本の本来の姿をご覧いただければと心から願っております。



Ladies and gentlemen, thank you for coming all the way to our Yamato Ryokan. I am ○○○ and on behalf of our Ryokan, I would like to extend a warm welcome to you all.

You will be staying in a traditional Japanese style room. There are many differences between a Japanese-style room and a western-style room.

Japanese-style rooms are a part of Japanese life. They have been created from long-established traditions and include features like tatami mats and alcoves.

Your stay with us is an opportunity for you to experience daily Japanese life. With this opportunity, we would like to make our best efforts for your pleasant stay.

We have a large public bath at our inn. The communal bath is another Japanese tradition that has been developed over many years.

Japanese-style rooms and large public baths might be an unusual experience that you may have never experienced before.

They are a part of our culture and tradition. It is our sincere wish that you enjoy the different cultural experiences and see the real Japan for yourself.



到着の際の旅館の女将の挨拶 - 2 -

夕方には、当旅館の料理長が心をこめて調理させていただいた日本食をお楽しみください。

日本旅館での夕食は、皆様の国のレストランでのご夕食とは異なるかもしれません。

お食事の注文をいただくのではなく、調理人が、その季節で最も旬と考える野菜、魚、肉などをお出しします。

日本の会席料理では、心を込めて調理した料理をそれに相応しい器に盛りつけし、お出しします。

お食事を、綺麗な水と良質の米から作った日本酒と共に楽しみください。

和室、和食、習慣などは、皆様にとってなじみがないかもしれませんが、どうぞ当旅館でのご滞在をお楽しみください。

ご滞在中にお分かりにならないことや、改善して欲しいと思われることがあるかも知れません。

その際にはご遠慮なく我々にお申しつけください。できる限りの対応をさせていただきます。

それでは、当旅館でのお時間をお楽しみください。

ありがとうございます。

In the evening, please enjoy the elaborate dishes prepared by our head chef.

Dinner at a Japanese Ryokan may be different from dinner at a restaurant in your country.

Instead of taking orders for meals, the chef offers a combination of vegetables, fish and meat that he considers the best for the season.

In the Japanese course meals, cuisines carefully prepared are served in the appropriate plates.

Please enjoy your food with Japanese sake made from clean water and rice of high quality.

Although Japanese rooms, food and customs may seem unfamiliar to you, we hope you will enjoy your stay with us.

There may be something you do not understand or would like to be improved during your stay.

If so, please do not hesitate to let us know and we will do our best to respond to them.

I hope you enjoy your time at our inn.

Thank you very much.



精算

1) 冷蔵庫の確認

私： おはようございます！
客： おはようございます！
チェックアウトをお願いします。
私： かしこまりました。
お部屋の鍵をいただけますか？
客： はい、どうぞ。
私： 冷蔵庫のご使用はありますか？
客： はい。お酒2本とチョコレートです。
こちらが伝票です。
私： ありがとうございます。
はい、お酒2本とチョコレートですね。
ただ今計算いたします。
少々お待ちください。
客： わかりました。

2) 現金？カード？

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： 現金をお願いします。
私： 5,000 円お預かりします。
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: Good morning!
G: Good morning!
I'd like to check out, please.
I: Right away.
May I have your room key, please?
G: Yes, here you are.
I: Did you take anything from your refrigerator?
G: Yes. Two bottles of sake, and a chocolate bar.
Here is the slip.
I: Thank you.
Yes, two bottles of sake, and chocolate.
I'll write up your bill now.
Just a moment, please.
G: No problem.



- 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.

3) 精算後の会話

私： 当ホテルでのご滞在はいかがでしたでしょうか？

客： 素晴らしかったです。

お部屋はよかったし、食事もおいしかったです。

それにスタッフのサービスには本当に満足しています。

フレンドリーでしたし、よく助けていただきました。

私： そう言っていただいて嬉しく思います。

お忘れ物はございませんか？

パスポートとか携帯電話とか？

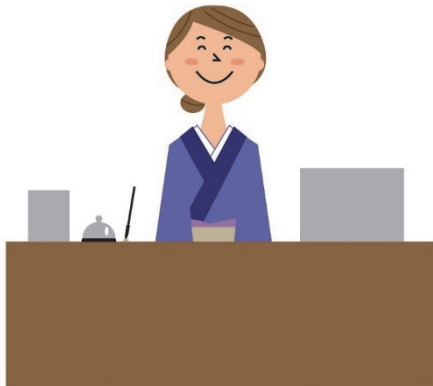
客： はい、大丈夫です。

私： 当ホテルをご利用くださりまして、ありがとうございます。
した。

どうぞ、またお越しください。

どうぞお気をつけてお帰りください。

客： はい、そうします。いろいろとありがとう。



I: How was your stay at our hotel?
G: It was excellent.
The room was really nice, and the food was delicious.
I am really pleased with the service provided by your staff.
They were friendly and helpful.
I: I'm so glad to hear that.
Do you have everything?
Passport, cell phone?
G: Thank you. We are all set.
I: Thank you for staying with us.

Please come again.
Have a safe journey home.
G: I will. Thank you for everything.

コラム：英語の「料金」

日本語では一言で「料金」ですが、英語では七つの単語があります。

- ① price 商品の値段（形あり）
- ② charge サービスの値段（形なし）
- ③ cost 何かをするのにかった総額（加工・輸送・人件費など含める）
- ④ fare 運賃・タクシー・バス・電車
- ⑤ rate 相場（一定の基準を基に設定） 例：hotel rate
- ⑥ toll 通行料（高速代など）
- ⑦ fee 報酬（専門的職業に対する料金・謝礼） 例：guide's fee

4) 交通機関・無料バスのご案内

私： タクシーをご利用になりますか？
客： いいえ。大丈夫です。
駅から電車に乗ります。
駅へはどうやって行けば良いですか？
私： まっすぐ行って、角を左へ曲がってください。
徒歩5分ほどです。
客： わかりました。ありがとう。
私： チェックアウト後、当ホテルでは最寄り駅まで無料送迎サービスをご提供しています。
最初の便がこのホテルを9時に出て、それ以降は10時半まで30分毎にでます。
ご利用になれますか？
客： それはありがたいです！
予約が必要ですか？
私： 予約の必要はありません。
出発の10分前にロビーにお越してください。

“ 役立つ動詞 ”

上記の会話の中で、「**leave**」という単語が何度か出てきます。
この単語について見てみましょう。

過去・過去分詞形：left

意味：離れる、残す、ある基点から離れるなど

11時までにお客様は全員出発されました。

All the guests left by 11 o'clock.

11時ちょうどに出発します。We will leave at 11 o'clock sharp.

※この11 o'clock sharpのsharpは「ちょうど」という意味です。



- I: Would you like to take a taxi?
G: No. We are fine.
We will take the train from the station.
How can we get to the station?
I: Please go straight and turn left at the corner.
It is just a 5-minute walk.
G: I see. Thank you.
I: We provide a free transportation service to the nearest station.
The first bus leaves this hotel at 9 a.m.
The following buses leave every 30 minutes until 10:30 a.m.
Would you like to use this service?
G: That would be great!
Do we need to make a reservation?
I: You do not need a reservation.
Please come to the lobby 10 minutes before departure.

※精算後の交通機関の案内に関しては、コミュニケーションシートの P16 にも絵入りで詳しく説明しています。そちらもご活用の上
ご案内ください。

練習問題

私：明日は何時にお立ちになりますか？

客：そうですね、10 時ちょうどに出ます！

私：私たちに全てお任せください。

I : What time would you like to leave tomorrow?

G : Let me see, 10 o'clock sharp!

I : Leave everything to us.

Chapter 2 施設のご案内

1) 館内の説明

■Wi-Fi

客： Wi-Fi がありますか？

私： はい、ございます。

駐車場以外はご利用いただけます。

客： ID とパスワードは何ですか？

私： こちらが ID とパスワードです。

※ID とパスワードを書いた紙を渡されると便利です。

■フロア・エレベーター・非常出口

私： 国際観光ホテルによろそお越しいただきました。

私は“花”と申します。

館内の説明をさせていただきます。

こちらは本館1階、ロビー階でございます。

お客様のお部屋は5階でございます。

エレベーターはこちらです。

非常出口は各階ホール奥でございます。





G: Do you have Wi-Fi?

I: Yes, we have.

Wi-Fi is available except at the parking lot.

G: What are the ID and password?

I: Here are the ID and password.

I: Welcome to Kokusai Kanko Hotel.

I am Hana.

Let me explain about the hotel's facilities.

We are now on the 1st floor, the lobby of the main building.

Your room is on the 5th floor.

Here is the elevator.

The emergency exit is at the end of the hallway on each floor.

■ レストラン・食事

私： 夕食、朝食とも2階レストラン「富士」でございます。

夕食会場にお越しになった際には、係の者がお名前と部屋番号をお尋ねします。

朝食にはクーポンをお持ちください。

夕食は和食コースで、朝食はビュッフェです。

■ 別館への案内

私： 別館への連絡通路はこちらです。

フィットネスジムとプールが別館地下1階にございます。

客： ありがとう。

私： お泊りのお客様は無料でご利用いただけます。

売店はこちらでございます。

朝8時から夜8時まで営業しています。

こちらが自販機です。日本円のみお使いいただけます。

自販機は24時間お使いいただけます。

ステップアップの表現



便利な動詞「serve」

朝食はレストランでご用意いたします。

Breakfast will be served in the restaurant.

チェックイン後、ロビーフロアで無料のお抹茶とお菓子を
ご用意いたします。

Complimentary Matcha tea and Japanese sweets will be
served in the lobby after you check in.

I: Both dinner and breakfast will be served at the Fuji restaurant on the 2nd floor.

When you come to the dinner venue, our staff will ask your name and room number.

For breakfast, please bring the breakfast voucher.

Dinner is a Japanese-style course meal and breakfast is a buffet.

I: This is the walkway to the annex building.

The annex has a gym and a swimming pool on the 1st basement floor.

G: Thank you.

I: Guests can use them free of charge.

Here is the souvenir shop.

It is open from 8 a.m. to 8 p.m.

This is a vending machine. Only Japanese yen is accepted.

The vending machine is available 24 hours a day.

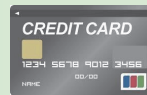
「クレジットカードが使えます」の英語表現

下の表現はいずれも「クレジットカードが使えます」になります。

You can use a credit card.

We take a credit card.

Credit card is accepted.



■自販機の使い方・カラオケのご案内

客： 日本円の硬貨を持っていないのですが。

私： 両替が必要な場合は、フロントにお申し出ください。

客： 自販機の使い方を教えてください。

私： 赤いマークの上にあるのは温かい飲み物、青いマークの上にあるのは冷たい飲み物です。

アルコール類の自販機は深夜 24 時までです。

客： カラオケはありますか？

私： はい、本館 1 階にございます。

お一人 500 円、午後 3 時から 10 時までご利用いただけます。
フロントでお申し込みください。



役立つ動詞



上記の会話の中で、「ask」という単語が出てきます。
この単語について見てみましょう。

過去・過去分詞形：asked

意味：～を尋ねる、～に頼む。何か質問をしたい時や頼みがあるときに使う。

お名前を頂戴できますか？

May I ask your name?

ご質問があれば、どうぞお尋ねください。

If you have any questions, please ask us.

一つお尋ねしてもよろしいでしょうか？

May I ask you a question?

G: I do not have any Japanese coins.

I: If you need to exchange your money, please ask at the reception.

G: Please tell me how to use the vending machine.

I: The drinks above red marks are warm, and the ones above blue marks are cold.

We have vending machines for alcoholic drinks available until midnight.

G: Do you have Karaoke?

I: Yes, we have. We have a Karaoke room on the 1st floor of the main building.

It is 500 yen per person and is open from 3 p.m. until 10 p.m. Please make a reservation at the reception.



練習問題

- ① お名前を頂戴できますか？
- ② どちらの国から来られたのか、お尋ねしてもよろしいですか？
- ③ 今日は何時ごろお帰りの予定か、お尋ねしてもよろしいでしょうか？

- ① May I ask your name?
- ② May I ask where you are from?
- ③ May I ask what time you will come back today?

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」という場合、
“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ざいます。

There is free coffee available in your room.

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 1st floor lobby.

非常階段はこちらでございます。

The emergency stairs are here.

ステップアップの表現



「あいにく」と言いたい時の表現

お客様に丁寧にお断りせざるを得ない場合があると思います。
日本語の「あいにく」、「不本意ながら」、「申し訳ございませんが」などです。

こうした時に、どのような単語を使ったらよいでしょうか？
「あいにく」、「不本意ながら」は、「Unfortunately」、
「I'm afraid to say」という表現が便利です。

具体例：

あいにく日本円しかご利用いただけません。

Unfortunately, only Japanese yen is accepted.

申し訳ございません。当ホテルにはプールがございません。

I'm afraid to say that we do not have a swimming pool.



2) コンシェルジュ・各種サービス

私： 国際観光ホテルでは有料あるいは無料でお客様のご希望があれば、さまざまなサービスをご提供しております。
こちらに一覧表がありますので、ご覧ください。

■ランドリー・サービス

私： ランドリー・サービスが有料でご提供可能です。
価格表はこちらにございます。
地下1階にコインランドリーがあります。
ご利用料金は1回につき500円でございます。

■靴磨きサービス

客： 靴磨きサービスはありますか？
私： あいにく靴磨きサービスはございません。
お部屋にブラシと靴磨きシートがございますので
ご自由にご利用ください。

■通訳ガイド手配

客： 通訳ガイドの手配をお願いします。
私： かしこまりました。
税込みで、4時間まで20,000円、8時間30,000円です。

観光終了後、通訳ガイドにガイド代を直接お支払いください。



I: We provide various services upon your request.
Some are free of charge and others are paid services.
Here is the list of our services, so please take a look.

I: Laundry service is available for a fee.
Here is the price list.
There is a laundry room in the 1st basement.
It is 500 yen per use.

G: Do you have a shoe-shining service?
I: Unfortunately, we do not provide a shoe-shining service.
There are a shoe brush and shoe polishing sheets
available in your room. Please feel free to use them.

G: Will you arrange a guide-interpreter for us?
I: Certainly, sir/ma'am.
The guide fee with tax is 20,000 yen up to 4 hours, and
30,000 yen up to 8 hours.
Please pay the guide fee directly at the end of the tour.



■ レンタサイクル

客： 明日、息子とホテル周辺をサイクリングしたいのですが、自転車は借りられますか？

私： はい、ご利用いただけます。

お一人1時間300円の料金と、1,000円のディポジットが必要です。

ご利用後、自転車を返還いただきましたらディポジットはお返しいたします。

ステップアップの表現



レンタサイクルの場合にお伝えしたいこと

レンタサイクルは、日本の主要都市、観光地で海外からのお客様に人気です。しかし日本の場合、他のサイクリング人気国と交通法規などで違いがあります。

以下の例を含めて、予めお伝えしてください。

具体例：

日本には電動アシスト自転車と普通の自転車があります。

We have both regular bicycles and e-bikes (electric bikes) in Japan.

日本には自転車レーンがある道路は少ないです。

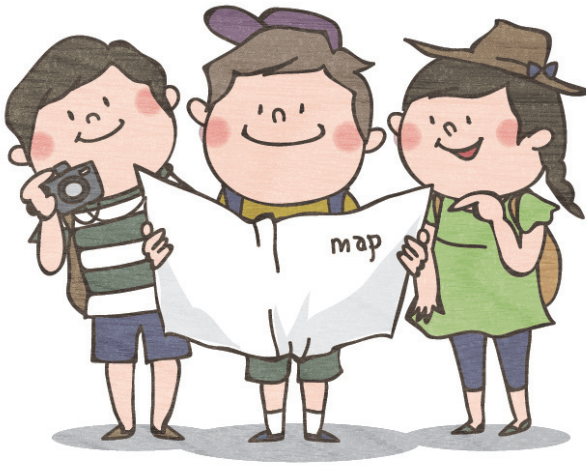
There are not many roads with bike lanes in Japan.

自転車レーンがない場合は、歩道ではなく車道を走ってください。

If there are no bike lanes, please ride on the roadway, not on the sidewalk.

注：自転車は bicycle、または bike です。日本語の「バイク」に該当する車両は motorcycle、または motorbike と呼びます。電動アシスト自転車は electric-bike、または略して e-bike です。

- G: My son and I want to cycle around this hotel.
Can we rent bikes?
- I: Yes, we have a bicycle rental service.
The fee per person is 300 yen per hour. We request a
deposit of 1,000 yen per person.
After you return the bicycles, we will return the deposit
money.



■チケット購入

ステップアップの表現



客： 地元の夏祭りがあると聞いたのですが、ショーのチケットをフロントで購入できますか？

私： はい、ご購入いただけます。
特別バルコニー席でお一人 5,000 円です。

■ハイヤー手配

ステップアップの表現



客： 明日、周辺観光をしたいので、ハイヤーの手配をお願いできますか？

私： 承知いたしました。
ご家族 4 人ですので大型ハイヤーになり、税込みで一日約 4 万円です。

■外貨両替・キャッシングサービス

ステップアップの表現



客： 日本円がなくなってきたので、受付で外貨両替をしてもらえますか？

私： （外貨両替サービスを提供しない場合）

- ① 申し訳ございません。あいにく当ホテルでは外貨両替サービスをおこなっておりません。
すぐ近くの〇〇〇銀行をご利用ください。
午後 3 時まで営業しております。

- ② コンビニの ATM でお客様のクレジットカードでキャッシングしていただけます。
ATM がある最寄りのコンビニ（セブンイレブン/ファミリーマート/ローソン）が、こちらの地図のここにあります。



G: I heard that there is a local summer festival.
Can we buy tickets at the reception?

I: Yes, you can.
The special balcony seat is 5,000 yen per person.

G: We would like to do some sightseeing tomorrow.
Will you arrange a car with a driver?

I: Certainly.
As you are four people, you will need a large car.
It will cost you about 40,000 yen per day, including tax.

G: I am running out of Japanese yen. Can you exchange
my US dollars into Japanese yen at the reception?

I:
① Unfortunately, we do not provide a foreign exchange
service.

Please go to the ○○○ Bank nearby.

It is open until 3 p.m.

② You can withdraw money with your credit card using
the ATM at the convenience store.

The nearest convenience stores (Seven Eleven /
Family Mart / Lawson) are here on this map.

3) トラブル対応

■忘れ物対応

客： スマホをどこかに置き忘れたようです。

私： そうですか？

そうしますと、この遺失届出書にご記入いただく必要がありますが、私がお助けします。

色、大きさ、メーカー名、置き忘れたかもしれない場所をお伺いできますか？

客： 色は銀色で、このくらいの大きさ、ハロー携帯会社の製品です。JR の電車の中に忘れたかも知れません。

私： お客様は、この後まだ日本に滞在されますか？

客： はい、広島に行きます。

私： ご出発後に見つかった場合、広島のご滞在先に連絡します。

広島のホテル名と電話番号をいただけますか？



役立つ動詞



上記の会話の中で、「**put**」という単語が出てきます。
この単語について見てみましょう。

過去・過去分詞形：put

意味：置く。物、人、言葉、思いなど、あらゆる物をどこにでも置ける便利な動詞です。

荷物をここに置いてください。

Put your luggage here, please.

コートはクローゼットにしまってください。

Put your coat in the closet.

医者との約束を延期したいのですが。

I want to put off my appointment with the doctor.

※put off は、「延期する」という意味の慣用句

G: Excuse me. I may have lost my cell phone somewhere.

I: Oh, is that right?

Then you'll need to fill out this lost and found application form, and let me help you with that.

May I ask its color, size, and manufacturer's name, and a possible place you may have put your phone?

G: It is silver, this big, and a Hello Mobile phone.

I may have left it on a JR train.

I: Are you still staying in Japan after leaving here?

G: Yes, we will go to Hiroshima.

I: If we find your phone after your departure, we will contact your hotel in Hiroshima.

Can I have the name and the phone number of your hotel in Hiroshima?



練習問題

お荷物は床の間には置かないでください。

Please do not put your luggage on the alcove of your room.

■ヘアドライヤーの不具合

客： ヘアドライヤーの調子が悪いです。

私： それは申し訳ございません。

すぐに仲居をお部屋に向かわせ交換させます。

お部屋で少々お待ちください。

■客室付き風呂の不具合

客： 風呂にお湯を入りたいのですが、水しか出ません。

私： それは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。

少々お待ちいただけますか？

■隣室、上階の部屋がうるさい

客： 隣の（上の）部屋がとても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、すぐにお願ひします。

■部屋がタバコ臭い

客： 禁煙室をお願いしたのに、部屋がタバコ臭いです。

他の部屋に変えてもらえますか？

私： （同じレートで他の部屋を準備できる場合）

ご不便をおかけしまして申し訳ございません。

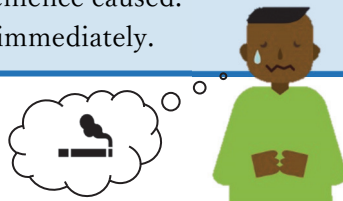
すぐに新しい部屋をご用意いたします。

G: This hair dryer doesn't work well.
I: We are sorry about it.
A room attendant will bring another one quickly.
Please wait for a moment in your room.

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.

G: I asked for a non-smoking room, but the room smells like cigarettes.
Can you switch to another room?
I: We apologize for the inconvenience caused.
We will arrange a new room immediately.



■部屋が狭い

客： 部屋が狭すぎて窮屈です。
より大きな部屋に変えてもらえますか？

私： ① 満室の場合
あいにくすべてのお部屋が満室になっております。

② 和室から洋室に変更可能な場合
これより広い和室はあいにく満室ですが、広い洋室でもよろしければ変更可能です。

③ 料金アップで対応可能な場合
追加料金がかかりますが、それでもよろしければ別のお部屋をご用意できます。



■エレベーターから遠すぎ/近すぎる

客： ① エレベーターが近すぎる場合
部屋がエレベーターから近すぎて音がうるさいです。
別の部屋に変えられますか？

② エレベーターが遠すぎる場合
部屋がエレベーターから遠く歩くのが大変です。

別の部屋に変えられますか？

私： 階が変わりますが、よろしいですか？

客： かまいません。お願いします。

G: Our room is too small and not comfortable.
Can we move to a bigger room?

I: ①

We are sorry. All of our rooms are booked.

②

Unfortunately, a larger Japanese-style room is not available. But, if you don't mind, you can move to a bigger western-style room.

③

If you don't mind extra charge, we can offer you another room.



G: ①

It is noisy because our room is too close to the elevator.
Can you arrange another room?

②

Our room is too far away from the elevator, so we need to walk a lot.

Can you arrange another room?

I: If you don't mind changing the floor, we can arrange another room. Is it all right with you?

G: That's fine. Please do.



■病気対応

病気・けがの対応については、対応の方法や医療単語の難しさがあるため、コミュニケーションシートのP18、P19に絵入りの詳しい対処方法の説明があります。そちらも活用してご対応ください。

“ 役立つ動詞 ”

動詞「help」の使い方について見てみましょう。

過去・過去分詞形：helped

意味：助ける、救う、(名詞) 助けなど

どうぞご自由に（食物などを勧めるとき）

Please help yourself.

彼は我々にとって大きな助けとなっている。

He is a great help to us.

練習問題

- ① 何か御用でしょうか？
- ② 何か助けが必要ですか？
- ③ 大いに助かりました。ありがとうございます。

- ① How may I help you?
- ② Do you need any help?
- ③ You are a great help! Thank you.

コラム：「Come」と「Go」はどのように使うか？

この二つの動詞の使い方は少し紛らわしいので整理しておきましょう。

①まず、「Come」の実例から見てみましょう。

お客様から電話があり、追加でタオルを持って来てほしい、と言われた場合、

客：部屋にタオルを何枚か持ってきてもらえますか？
Would you bring some towels to our room?

となります。

これに対する答えは、

私：すぐにまいります。
I am coming right away.

となり、「Come」を使います。

この場合は、お客様のお部屋に視点があり、
視点がある場所に向かう場合には「Come」を使います。

②では「Go」は、どのようなときに使うのでしょうか？

お客様がチェックアウト後、例えば京都に行く場合には、

客：今から京都に行きます。I'm going to Kyoto now.

と「Go」を使います。

お客様も含めて視点はここにあり、京都はここから離れます。
視点のある場所から離れる場合には「Go」を使います。

以上をまとめますと、

「Come」は、今視点がある場所に向かう場合に使います。「Go」は、
今視点がある場所から離れる場合に使います。

Chapter 3 客室の説明

1) 客室入り口にて

- 私： こちらがお客様のお部屋でございます。
どうぞお先にお入りください。
こちらでスリッパをお脱ぎください。
- 客： ここで？
- 私： はい、日本では畳の部屋に入る前にスリッパを脱いで部屋に上がることになっています。
- 客： なぜですか？
- 私： お客様が昼間は、くつろいでいただけるよう、また夜は布団で気持ちよくお休みいただけるように畳の床を綺麗にしています。
お部屋から出られる際は、こちらのスリッパをご利用ください。
- 客： 分かりました。畳は初めての体験ですが、他に何か注意しておくべき点がありますか？
- 私： 畳の床でスーツケースを転がすのを控えていただけると幸いです。
- 客： なぜですか？
- 私： 畳を傷める可能性があるためです。



役立つ動詞



上の会話の中に、「**step**」という単語ができます。
この単語は、動詞としても名詞としても使われます。
これについて見てみましょう。

すこしの間だけ脇によっていただけませんか？
Would you please step aside for a moment?



- I: Here is your room.
Please enter.
Take your slippers off here, please.
- G: Here?
- I: Yes, in Japan, we are supposed to take off our slippers before entering a tatami room and stepping on the floor.
- G: Why?
- I: We keep the tatami floor clean so that you can relax in the daytime and sleep in the futon comfortably at night.
When you go out of your room, please use these slippers.
- G: Okay. This is my first experience with tatami. Is there anything else I should pay attention to?
- I: We would appreciate it if you would avoid rolling your suitcase on tatami floor.
- G: May I ask why?
- I: Because it may damage the tatami.

練習問題

- ① 足元に気をつけてください！
 - ② シャワーの後に風呂に入ってください。
 - ③ 畳の部屋には、スリッパを脱いで入る習慣になっています。
-
- ① Watch your step!
 - ② Step into the bath after the shower, please.
 - ③ We are supposed to step on the tatami floor after taking slippers off.

2) 客室内にて

私：（座椅子を勧めながら）
どうぞ座椅子にお座りください。
国際観光ホテルへ、ようこそお越しくださいました。
私は仲居のはな子と申します。
どうぞ、“Hana”とお呼びください。
“Hana”は英語で flower です。
どうぞ、よろしくお願いいたします。
客： こちらこそ、よろしくお願いいたします。

ステップアップの表現



「仲居」、「正座」の英語は？

仲居	room attendant
畳	tatami floor / tatami mats
正座する	Japanese style of sitting on the heels
浴衣	yukata or cotton kimono

3) 客室の設備の説明

■テレビの説明

私： テレビの見方を説明いたします。
このリモコンのスタートボタンを押して電源を入れます。
客： 英語放送は見られますか？
私： 英語放送は BS 放送で見られます。

BS 放送はこちらのボタンを押してください。

I:

Please have a seat on the legless chair.

Welcome to Kokusai Kanko Hotel.

I am your room attendant, Hanako.

Please call me “Hana.”

“Hana” means flower in Japanese.

Nice to meet you.

G: Nice to meet you, too.



I: Let me explain how to use the TV.

Please press this button on the remote control to turn on the TV.

G: Are there any English programs?

I: English programs are available on the BS digital broadcasting systems.

Please press this button for the BS channels.

■エアコン操作

私： ただ今、お部屋の温度を摂氏 27 度に設定しています。

暑すぎる場合は、このボタンを押して気温を下げられます。

寒すぎる場合は、このボタンを押して気温を上げられます。

(温度設定が集中設定の場合)

私： 室温は集中管理されていますので、各部屋での設定はできません。

ステップアップの表現



便利な表現

■「ご説明します」の表現

I will explain... Let me explain...

■「テレビは日本語放送のみ」の表現

Sorry, Japanese TV programs only.

No English programs are available.

※英語によるテレビの使い方シートを用意しておくとう便利です。

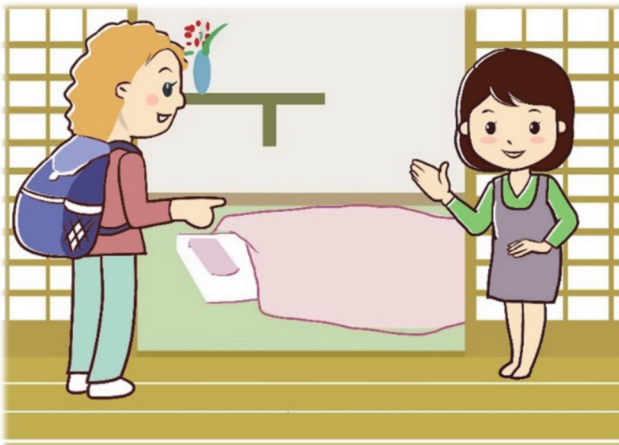
■「リモコン」日本では remote control を省略してリモコンと言いますが、英語では remote、remote control、または controller です。Remo-con では通じません。

■温度は日本、ヨーロッパ、アジアでは摂氏、米国では華氏で表します。

概算は、摂氏 (° C) $\times 2 + 30 \approx$ 華氏 (° F)

例：摂氏 28°C の場合 $28 \times 2 + 30 \approx 86$ 華氏 86°F

- I: We have currently set the temperature in your room at 27 degrees Celsius.
If you feel too warm, press this button to lower the temperature.
If you feel too cold, press this button to raise the temperature.
- I: The room temperature is controlled centrally and cannot be changed in each room.



■電話の使い方

私： 何か御用がございましたら、こちらの電話で内線番号 9
をダイヤルしてください。
フロントにつながります。

■冷蔵庫の飲み物などの使い方

私： 冷蔵庫の飲み物は有料です。
何かご利用になられましたら、こちらのシートにご記入
ください。
それをチェックアウト時にフロントにお持ちください。

食器棚のティーバッグやコーヒーは無料ですので
ご自由にお飲みください。

■自販機の設置場所

私： 1階、3階、5階に自販機がありますので、ミネラルウ
ォーターなどのお飲み物をお買い求めいただけます。
日本円のみのご利用となります。

“ 役立つ動詞 ”

上の会話の中に、「feel」という動詞がでています。この動詞は、
「feel free ～（いつでも～してください）」という言い方が、
とても便利な表現です。

I: If you need any help, please dial 9 to call the reception.

You will be connected to the front desk.



I: Drinks in the refrigerator are not free.
Please fill in this sheet when you take something.

When you check out, please bring the sheet to the reception.

The tea bags and instant coffee in the cupboard are complimentary. Please feel free to drink them.

I: There are vending machines on the 1st, 3rd, and 5th floors. You can buy mineral water and other drinks.
Only Japanese yen is accepted.

練習問題

- ① どんなことでもお尋ねください。
- ② いつでもご連絡ください。

- ① Feel free to ask me.
- ② Feel free to contact us.

■床の間の説明

私： ここは床の間です。
お客様をおもてなしするために、季節の生け花と掛け軸をかざります。

客： すばらしいです。きれいですね。

私： 床の間はお客様をおもてなしする特別な空間です。
ここにあがったり、座ったり、荷物を置かれないようにお願いいたします。

ステップアップの表現



Wife & Husband? Partner? Spouse?

今回のスクリプトは「男女の夫婦一組」という設定です。実際には、同性のカップル、外見上の性別と内面上の性別が違うお客様（LGBT など）をお迎えする場合も増えつつあります。

従って接客される場合に、

① 性別や婚姻関係を含意するワード

Wife/Husband、Mother/Father など

② 性別や関係性を含意しないワード

partner（事実婚でも可）、spouse（配偶者）、parent（親）などの2種類のワードを理解しながら、慣れておく必要もあります。

例：

Here's a medium size for your partner.



- I: This space is the “Tokonoma” or alcove.
To welcome our guests, we display flowers and a hanging scroll of each season here.
- G: That’s wonderful. They are really beautiful.
- I: This is a special space for guests.
Please do not step on, sit down or put your luggage here.

ステップアップの表現



和室に強くなるフレーズ集

押し入れ

Japanese-style closet where futon and cushions are stored.
(布団や座布団をしまう日本式クローゼット。)

床の間

Japanese-style alcove where a hanging-scroll, flowers and other decorations are displayed.
(床の間には、掛け軸や生け花、その他の装飾品が飾られる。)

障子

Sliding door made of a wooden-frame and thin white paper.
(木の枠組みと薄く白い和紙で作られた引き戸。)

襖 (ふすま)

Sliding door made of a wooden-frame and a layer of Japanese paper.
(木の枠組みと何層か重なった和紙でできた引き戸。)

■金庫の使い方

私： 金庫の使い方をご説明いたします。
お風呂や売店、レストランに行かれる際は、この金庫に貴重品を入れてください。
こちらに金庫のセット方法を説明していますので、のちほどお読みください。

■お茶とお菓子の案内

私： 日本茶をお入れしてもよろしいでしょうか？
客： はい、お願いします。
私： はい、どうぞ。
お茶は熱いので気を付けてください。
お菓子もどうぞ。サービスです。
お菓子がお気に召しましたら、1階売店で販売しておりますのでお土産にどうぞ。
水道水は飲めます。
無料の製氷機が7階にあります。
ご自由にお使いください。

■内風呂の説明

私： お風呂はこちらでございます。いつでもご利用いただけます。
歯磨きと歯ブラシセットは洗面台にございますのでご利用ください。
窓はこのような開け閉めをお願いいたします。

- I: Now let me explain how to use the safe.
Put your valuables into the safe and lock it when you go to the public bath, store or restaurant.
Here are the instructions for setting the safe. Please have a look at it later.

I: May I serve you Japanese tea?

G: Yes, please.

I: Here you are.

The tea is hot. Please be careful.

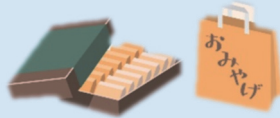
Please help yourself to sweets. They are complimentary.

If you like the sweets, you could buy them at the store on the 1st floor.

Tap water at our inn is drinkable.

There is a free ice machine on the 7th floor.

Please help yourself.



I: Here is a hot spring bath in your room, which is available anytime.

Your toothbrush and toothpaste are on the washstand.

Please open and close the window like this.

■浴衣の着方・習慣の説明

私： それでは浴衣の着方をお見せいたします。

このように右前になります。

日本では亡くなったときのみ、左前に着る習慣です。

※浴衣の着方については、コミュニケーションシートの P12 に図を使って説明してあります。そちらもご活用の上、ご案内ください。

“ 役立つ動詞 ”

上記の会話の中で、「show」という単語が出てきます。
この単語について見てみましょう。

過去：showed 過去分詞形：shown

意味：見せて（教える）。視覚的に見せることで情報を伝え、
「示す」「案内する」の意味にもなります。

チケットを拝見します。

Show me your ticket, please.

私たちが付近をご案内します。

We will show you around.

ゆかたの着方をお教えます。

Let me show you how to put on a yukata.

I: Let me show you how to put on a yukata (cotton kimono).

We put on a yukata with the left side over the right side like this.

Only the deceased wears kimono with the right side over the left side.



練習問題

客：駅への道を教えてください。

私：かしこまりました。まっすぐ3分程歩いて、最初の角を右に曲がってください。

さらに5分程歩きますと正面に見えてきます。良い一日を。

私：そのお客様は午前中に来られると言われたが、現れなかった。

G: Show me the way to the station.

I: Certainly. Walk straight for about 3 minutes, then turn right at the first corner.

Walk for another 5 minutes, and you will see it in front of you. Have a nice day.

I: The customer said he would come in the morning but didn't show up.

■布団の紹介

客： あれ？ベッドはどこですか？

私： 和室にはベッドはありません。

床に布団を直接敷いて寝るのが伝統です。

布団というのはマットレスみたいなものです。

客： 布団はどこにあるのですか？

私： 布団は、日中は押し入れにしまわれていて、夕食後に畳に直接敷かれます。

ただ、もし夕食前に休みたいときには、布団をご自分で出してお使いいただいても構いません。

当館ではお客様が夕食を召し上がっている間に、客室担当がお布団を敷きに部屋の中に入ります。

貴重品はお持ちいただきますようお願いします。

ご了承くださいますようお願いいたします。

ステップアップの表現



我々の日常生活が面白い？

外国の方は、全く違った文化圏にある我々の日常生活に興味があり、よく「Why?」と尋ねてきます。

その為にも、普段我々が何気なく思っている事柄に積極的に関心を持ち、会話をされると、お客様との会話がより弾むようになります。

- G: Mmm, where is our bed?
- I: There is no bed in a Japanese-style room.
Our traditional way of sleeping is on a futon spread on the tatami flooring.
A futon is a kind of bedding.
- G: Where is the futon?
- I: The futon beddings are stored in the closet during the day and laid out on the tatami flooring after dinner.
But if you would like to rest before dinner, feel free to take them out from the closet.
Our room attendant will enter your room to prepare the futon during your dinner.
So, please bring your valuables with you.
We appreciate your understanding.



コラム：初来日の外国人観光客への旅館滞在の習慣説明

初めて日本旅館に宿泊される外国人観光客は日本人旅行者が旅館滞在中に当たり前に知っていることをほとんどご存じありません。例えば、

① 浴衣、帯、羽織、タオル、歯ブラシ、歯磨き

どこに何があるのか、を説明します。クローゼットの中、洗面台に何が準備されているかを説明します。

② ウォッシュレット

日本人に「ウォッシュレット」で通っているトイレは、特定メーカーの商品名です。high-tech toilet あるいは bidet toilet と説明すると分かりやすいようです。

③ 布団を敷くタイミング

夕食時に布団を敷くことは日本人客の間では周知の習慣です。しかし、外国人にとって自分が留守の間に他人が部屋に勝手に入ると驚かれます。いつ、布団を敷きに来るか、マスターキーを使って部屋に入ることなどを伝えて了承していただきましょう。

ステップアップの表現



和室の Q&A

和室とはどのような部屋ですか？

What is a “Japanese-style room” like?

日本に古くからあるスタイルの、畳敷きの部屋で、500 年くらい前のサムライの住居をモデルにしています。

It is a traditional-style room with tatami flooring, modeled after the samurai houses of about 500 years ago.

畳とは何ですか？

What is tatami flooring?

畳とは稲わらで出来た分厚いマットを、
イグサの織物でカバーしたものです。
Tatami are thick mats made from rice straws
and covered with woven rushes.

他にはどんな特徴がありますか？

What other features does a Japanese-style room have?

和室には襖や障子、座卓、座椅子があります。
The features of a Japanese-style room include
sliding doors, low tables, and legless chairs.

和室には引き戸が多くあります。
これは西洋の建築とは異なっています。
There are many sliding doors in the room.
This is quite different from Western-style architecture.

家具の出し入れによって、和室は居間だけでなく
食堂としても、そして寝室としてさえも使えます。
Japanese-style rooms can be used not only as living rooms,
but also as dining rooms and even as bedrooms,
by setting or removing furniture.



4) 温泉のご案内

客： 温泉はありますか？

私： はい。大浴場が4階に二つございます。

一つは男湯、もう一つは女湯です。

夜は深夜12時まで、朝は6時からご利用いただけます。

男湯と女湯は毎日変わります。

入口ののれんの色で見分けてください。

青いのれんは男湯、赤いのれんは女湯です。

お部屋からゆかたとタオルをお持ちください。

濡れたタオルとバスタオルはお部屋にお持ち帰りください。

客： シャンプー、リンス、石鹸などは自分で持っていきますか？

私： いいえ、それらは大浴場に備えてあります。

※温泉に入る時のマナーについては、コミュニケーションシートのP12、P13に絵入りで詳しく説明しています。そちらもご活用の上ご案内ください。



- G: Do you have a hot spring?
- I: Yes. We have two large public baths on the 4th floor.
One is for men, and the other is for women.
It closes at 12:00 midnight and opens at 6:00 in the morning.
The men's bath and the women's bath rotate every day.
You can tell them by the color of curtains at the entrance.
Blue curtain for men. Red curtain for women.
Please bring your small towels and bath towels from your room to the large bathroom.
Please take wet towels and bath towels back to your room.
- G: Do I need to bring shampoo, hair conditioner and soap myself?
- I: No, they are provided in the bathroom.

コラム：「温泉は日本でしか経験できないこと！」

大浴場は、多くの外国人には全裸で他人と一緒にお風呂に入る習慣がないため、始め抵抗感があるようです。しかし、一旦慣れると抵抗感もなくなり、大きなお風呂に入る快適さに、「やみつき」になる方もおられます。「日本ならではの経験ができた！」と喜ばれる方もおられます。

どうしても抵抗がある方には、各部屋のお風呂やシャワー、また有料のファミリー風呂がある場合はそれを提案されるのも良いと思います。

日本のホテルや旅館では、部屋備え付けのタオル類を大浴場に持って行くケースが多いかと思います。初めて日本のお風呂を経験される方に、こうしたルールを説明しておかれると不安もなくなります。

ステップアップの表現



お風呂文化の紹介

私： 温泉は初めてですか？

客： はい。あまりなじみのない文化なのですが、私たち外国人が利用しても大丈夫ですか？

私： もちろん大丈夫ですよ！

注意点はありますが、お客様になじみはないでしょうから、今からご説明いたします。

マナーが分かれば、安心してご利用いただけますよ。

まず一つ目ですが、日本では下着や水着を身につけないでお風呂に入ります。

脱衣場で全て脱いでいただき、お召し物は備え付けのかご、もしくはロッカーに入れてください。

かごを使う場合、バスタオルがかごのカバーになります。

ロッカーの場合は、入浴中も鍵を身に付けておいてください。

失くさないようにしてください。

そして、小さいタオル、もしお好みのシャンプーやリンスがあれば、それを持って洗い場へお進みください。

写真は撮らないようにしてください。

客： 他のお客様と一緒に裸でお風呂に入るのはどうしても抵抗があるのですが。

私： お客様のお部屋にも浴室がありますので、お使いください。



I: Is this your first time at a hot spring bath?

G: Yes. I'm not familiar with hot spring culture.
Can non-Japanese people like us use them?

I: Yes, of course!

We have some rules to follow to enjoy a hot spring bath. Because you are not familiar with these, I would be pleased to explain them now.

After that, you will feel comfortable going to a hot spring bath.

First of all, we don't wear underwear or bathing suits in a hot spring bath.

Take off all your clothes at the dressing room and put them in a basket or locker.

If you put them in a basket, your bath towel can be used as a cover for the basket.

If you put them in a locker, keep the key with you.

Please do not lose it.

Then proceed to the bath, taking a small towel and, if you like, your preferred shampoo and conditioner.

Please do not take any photo inside.

G: I am not comfortable taking a bath naked with other guests.

I: Your room has a bathroom, so you can use that instead.

“ 役立つ動詞 ”

動詞「follow」の使い方について見てみましょう。

過去・過去分詞形：followed

意味：ついて行く、従う。誰かが作った道ややり方などを辿るという様子を表します。

私についてきてください。

Follow me, please.

練習問題

彼女の後について行ってください。

Please follow her.

コラム：タトゥーの方でも受け入れたい！

外国のお客様を受け入れるにあたって最も微妙な問題の一つがこれです。外国の方にも楽しんでいただきたいという反面、大浴場は公共の場であるため、他の日本人のお客様への配慮から許可できない場合もあると思います。

トラブルの回避方法としては、以下のような方法があります。

- ① 日本でのタトゥーに対する伝統的な考え方を説明して、お客様が不愉快に思われないように理解していただく。
- ② パッチやシールなどのタトゥー隠しアイテムを用意し、タトゥーを隠したうえで利用していただく。
- ③ 貸し切り風呂のサービスや風呂付き部屋の提供により楽しんでいただく。

“ 役立つ動詞 ”

動詞「keep」の使い方について見てみましょう。

過去・過去分詞形：kept

意味：保つ、～し続ける。色々な動作や状態を持続させる時にも使います。

これを預かってくれますか？

Can you keep this?

練習問題

- ① 今後も連絡を取り合いましょう。
- ② お待たせして申し訳ございません。
- ③ 右側通行をお願いします。

- ① Let's keep in touch.
- ② Sorry to keep you waiting.
- ③ Keep to the right.



Chapter 4 レストラン・飲食店

1) 食事の予約を受ける

■予約を受ける

客： 予約をお願いしたいのですが。

私： お電話ありがとうございます。

何月何日、何時からをご希望ですか？

客： 4月16日の午後6時で。

私： 何名様でしょうか？

客： 3人です。

私： 少々お待ちください。

お待たせいたしました。

はい、予約をお受けできます。

お名前とご連絡先を頂戴できますか？

客： はい、マイケル・スミス、携帯番号は〇〇〇です。

私： 食事やコースも今ご注文されますか？

客： お店に着いてから注文したいです。

私： 承知いたしました、スミス様。

それでは、予約内容を再度確認させてください。

4月16日の午後6時、3名様で間違いございませんか？

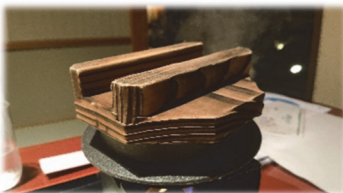
客： はい、間違いありません。

私： ありがとうございます、スミス様。

ご来店をお待ち致しております。



- G: I would like to make a reservation, please.
I: Thank you for your call.
What date and time would you like?
G: April 16, at 6 p.m.
I: May I ask how many people?
G: Three.
I: One moment, please.
Thank you for waiting.
Yes, we can take your reservation.
May I take your name and contact information?
G: Yes, it's Michael Smith, and my cell phone number is ○○○○.
I: Would you like to order your meal now?
G: I would like to order when I arrive at the restaurant.
I: Certainly, Mr. Smith.
Then, let me confirm your reservation.
April 16, from 6 p.m. for three people. Is this correct?
G: Yes, that's correct.
I: Thank you very much, Mr. Smith.
We look forward to your arrival.



■予約前の対応（アレルギー対応）

私： はい、桜レストランです。
ご用件をお伺いします。

客： おたくのお店はベジタリアン対応ができると聞いたのですが、本当ですか？

私： はい。当店はベジタリアンメニューを提供しております。
また当店のメニューにはアレルギー情報も掲載しております。

客： それはよかった。
妻がベジタリアンで、あと息子がナッツアレルギーなもので。

私： 大丈夫です。事前にお知らせ頂ければ対応できます。

単語フレーズ集 食材の英語（海産物・野菜）

マグロ	tuna	トロ	fatty tuna
鮭	salmon	いくら	salmon roe
かつお	bonito	かつお節	dried bonito flakes
イカ	squid	タコ	octopus
エビ	shrimp	ウニ	sea urchin
ウナギ	eel	穴子	conger eel
ホタテ	scallop	貝	shellfish
海藻	seaweed		

役に立つ単語

温泉卵	soft-boiled egg	ぼん酢	citrus based soy sauce
羊羹	sweet bean jelly	あんこ	sweet red bean paste
ほうじ茶	roasted green tea		

- I: Hello, this is Sakura Restaurant.
How may I help you?
- G: I heard you have a vegetarian menu.
Is that right?
- I: Yes. We have vegetarian menu.
Allergy information is also available on our menu.
- G: I'm very pleased to hear that.
My wife is a vegetarian, and my son has a nut allergy.
- I: No problem. If you let us know in advance, we can
accommodate your requests.

シイタケ	shiitake mushroom	大根	Japanese radish
たけのこ	bamboo shoot	ネギ	green onion
ゆば	yuba/tofu skin	豆乳	soy milk
こんにゃく	konnyaku (spongy yam cake)		
とろろ	grated yam ← やまいも (yam) をすりおろす (grated)		
大根おろし	grated radish ← 大根 (radish) をする (grated)		

魚・野菜の名前がすぐ出てこない？(ガイドもよく経験します！)
そうした場合、「A kind of Japanese fish / vegetable」と説明して
います。なぜなら英語名を言っても、外国ではない物が多いから
です。

この食材に関しては、コミュニケーションシートの P8-9 に
絵入りで英語表記も載せてあります。そちらもご活用の上ご案内く
ださい。

2) 食事でのやりとり

■食堂での夕食

私： こんにちは。
お部屋の番号をお伺いしてもよろしいですか？
客： 252 です。
私： ありがとうございます。お席まで案内します。
こちらがお席になります。
どうぞおかけください。
こちらが本日のお料理とお飲み物のメニューでございます。
まず、お飲み物は何になさいますか？
父： とりあえずビールをください。
母： 私はこの白ワインをグラスで。
私： 承知しました。ありがとうございます。

“ 役立つ動詞 ”

上記の会話の中で、「**start**」という単語が出てきます。
この単語について見てみましょう。

過去・過去分詞形：started

意味：始める。止まっていた物や行動が動き出す印象です。

タクシーの初乗り料金は 600 円からです。

The taxi fare starts at 600 yen.

夕食は 6 時からです。

Dinner starts at 6 o'clock.

※確定している未来、この場合には「夕食は 6 時に始まる」ことが確定しています。このように「既に確定している場合」には、未来形ではなく現在形を使います。

- I: Good evening.
May I have your room number?
- G: Room 252.
- I: Thank you. I'll show you to your table.
Here's your table.
Please have a seat.
Here are today's food and drinks menus.
- May I ask what you would like to drink, first?
- F: I'll start off with a beer.
- M: I'll have a glass of this white wine.
- I: Sure. Thank you.

F : Father M : Mother



練習問題

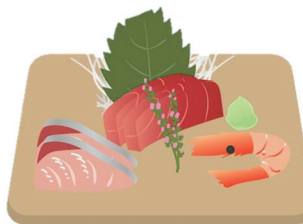
- ① ベジタリアン用メニューを始めました。
 - ② ご夕食は何時からをご希望でしょうか？
-
- ① We have started to offer a vegetarian menu.
 - ② What time do you want to start your dinner?

■メニューを見ながら注文する

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、この豆腐セットでお願いします。
私： かしこまりました。

※お客様の食事制限とアレルギー対応はとても重要です。
指差しで確認していただきたく、コミュニケーションシートの
P8-9 に具体的な食材も絵入りで説明してあります。このページを
使っていただき対応をお願いします。



- 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.

コラム：丁寧な接客英語

お客様に「承知しました、わかりました」と応対する場合、「Sure」でも間違いではありませんが、カジュアルな表現になります。

「承知しました」のニュアンスが出るのが、「Certainly, sir /ma'am」という表現。さらに「もちろんです」は、「Of course, sir/ma'am」という表現です。

■会席料理のテーブルでの会話

客： うわぁ！素晴らしいお料理ですね！

私： 当館自慢の会席料理でございます。

客： 会席料理とはどんなお料理ですか？

私： いろいろなお料理が出るコース料理です。

日本旅館での夕食は、調理人がその季節の旬の野菜、魚、肉などを最高と考える組み合わせでお出しするのです。

客： ここで採れた野菜なのですか？

私： はい。地元の野菜です。

客： 和食は最近、世界でも人気がありますね。

私： はい。ユネスコの無形文化遺産に登録されています。

客： 私の国でも、和食はヘルシーだと人気です。

私： 低カロリーでバランス良く栄養価が高いのです。

客： なぜそんなことが可能なのですか？

私： 茹でることが中心の調理法と、食材本来の味を最大限に引き出すための最小限の味付けのためです。

客： それに盛り付けが、何て美しいのでしょうか！

私： 食べるアートと呼ばれているのですよ。

盛り付けによって、季節や自然の美しさを表現しているのです。

客： 美しすぎて食べるのがもったいないですね！

食べる順序がありますか？

私： 特に決まった順序はありません。

お好きなものから召し上がってくださいね。

この後まだ数品来ますよ。

どうぞ、ごゆっくりお楽しみください！

G: Wow! How beautiful!

I: This is “Kaiseki” dinner, our specialty.

G: What is “Kaiseki” dinner?

I: It is a kind of Japanese course meal where a variety of foods are served.

For dinner at a Japanese Ryokan, the chef serves a combination of seasonal vegetables, fish, and meat he considers to be the best in season.

G: Oh, are these local vegetables?

I: Yes. They are local vegetables.

G: These days Japanese cuisine is popular across the world.

I: Yes, it is. It was designated as an intangible cultural heritage by UNESCO.

G: It's popular in my country, because it's healthy.

I: It is low in calories and nutritionally well-balanced.

G: How is that possible?

I: It's because of the way of cooking such as boiling as well as minimum seasoning to bring out the best taste of the ingredients.

G: And how beautiful the presentation is!

I: It is called “edible arts.”

Through the presentation, the chef is trying to express the beauty of nature and the season.

G: Oh, it's too beautiful to eat!

Is there any order I should eat it in?

I: No particular order.

Start with any dish you like.

Some more dishes are coming.

Enjoy your dinner!



ステップアップの表現



日本の宴会の様子

客： 日本の宴会はどのような流れになっているのですか？

私： 日本の宴会は、最初に参加者のお祝いや健康を祈って乾杯を行います。

この部分は、西洋の祝杯と同じです。

客： 中国式宴会でも乾杯があります。

私： はい。でも日本の乾杯は中国の乾杯とは少し違っています。

日本式乾杯はお酒を一口含めば OK です。

一方、中国の人は飲み干すと聞いたことがあります。

客： 乾杯は国ごとに違うのですね。

私： 概して、日本の宴会は西洋式のパーティーに比べて細かいマナーが少ないです。

ですので、マナーについてあまり心配することなく気軽に参加できますよ。

客： それを聞いて安心しました。

私： 日本式宴会の場合には、座る席が予め決まっていて、料理やお酒を楽しめます。

最後宴会を終わる前に、代表者が皆様の健康や活躍を願うべく簡単な挨拶をして終了します。

G: How does a Japanese banquet work?

I: The Japanese banquets begin with a toast to celebrate the participants and to wish them well.

This part is the same as in a Western toast.

G: There are also toasts in Chinese banquets.

I: Yes. But Japanese toasts are a little different from Chinese toasts.

In the Japanese toast, just taking a sip of sake is fine.

In the meantime, I heard Chinese people drink it up.

G: Each country has its own style of toast.

I: Generally, Japanese banquets have fewer rules than Western-style banquets.

So, you can join a Japanese banquet without having to worry too much about manners.

G: I am relieved to hear that.

I: In Japanese banquets, seating is predetermined, and the guests enjoy food and drink.

Before the end of a banquet, a representative will end with some brief closing remarks to wish everyone good health and success.



ステップアップの表現



日本の居酒屋文化

客： 日本には独自のパブのような文化があると聞いたのですが、ご存じですか？

私： きっと居酒屋のことですね。

確かにパブに似ています。

居酒屋は、高くない日本の食べ物やアルコールを提供しています。

客： 居酒屋ではどのような食べ物が食べられますか？

私： 日本酒やお刺身、焼き鳥などがお楽しみいただけます。

お店のメニューをご覧になれば、お手ごろな価格の飲み物や食べ物がいろいろと見つかりますよ。

客： ぜひ行ってみたいです。

この近くにもありますか？

私： はい、駅前に青い看板が目印のよいお店があります。

客： どうもありがとうございます。



G: I heard there are some unique pubs in Japan.
Do you know anything about this?

I: Oh, you must mean “Izakaya”.
They are certainly similar to pubs.
The Japanese pubs serve inexpensive Japanese foods
and alcoholic beverages.

G: What kind of Japanese foods can I try there?

I: You can enjoy Sake (Japanese rice wine), raw fish,
grilled chicken on skewer, and so on.
There are various kinds of reasonably priced drinks and
dishes on the menu.

G: I would like to go to one.
Are there any izakaya around here?

I: Yes, there is a nice one in front of the train station.
It has a blue sign board in front of it.

G: Thank you.

コラム：食事をもっと楽しんでもいただくために

海外では食事中に、レストランのスタッフが、「問題はありませんか？」と聞きにきます。日本ではお客様に声がけする習慣はあまりありませんが、外国のお客様はこうした習慣が日常です。日本でもお客様にお食事中にお声がけすると、「気にかけてもらっている」と思われ、喜ばれる場合が多いです。

私：お食事はいかがですか？

How is everything? （これは便利な表現です！）

客：大丈夫です！ありがとう！

Perfect! Thank you!

3) 会計

■部屋づけの場合

私： お会計はお部屋づけでよろしいですか？

客： はい、お願いします。

私： こちらにサインと部屋番号をお願いします。

客： はい、どうぞ。

私： ありがとうございます。

滞在を楽しんでください。

■その場で会計する場合

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: May we charge the bill to your room?
G: Yes, please.
I: Could I have your signature and room number here, please?
G: Sure. Here you are.
I: Thank you.
Enjoy your stay with us.

- I: Your total is 5,500 yen with tax.
Would you like to pay together?
G: Could we pay individually?
I: Certainly. 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.



4) 電話確認

■夕食をお持ちできるかの確認



客： もしもし？

私： もしもし、こちら仲居の正田雅子です。

お夕食を今からお部屋までお持ちしてもよろしいでしょうか？

客： はい、どうぞ。

私： ありがとうございます。すぐにお持ちします。

(お部屋に到着)

雅子です。入ってよろしいでしょうか？

客： どうぞお入りください。

私： ありがとうございます。

配膳に少しお時間がかかります。

その間にお飲み物のメニューをご覧くださいませんか？

客： はい、そうします。ありがとう。

■配膳が終わった時点でのお飲み物の注文

私： お飲み物はお決まりですか？

客： この日本酒にします。

あと、子供たち2人にはコーラをお願いします。

私： 日本酒は熱燗にしますか、冷酒になさいますか？

客： 冷酒をお願いします。

私： 確認させてください。冷酒1本とコーラ2本でございませうね？

客： その通りです。

G: Hello.

I: Hello, this is Masako Shoda, your room attendant.
May I bring your dinner to your room now?

G: Yes, please.

I: Thank you. I'll be right there.

It's Masako. May I come in?

G: Yes, come on in.

I: Thank you.

It will take some time to serve the dishes.

While I'm preparing, would you like to take a look at the
drink menu?

G: Yes, we will. Thank you.



I: Are you ready to order drinks?

G: I would like a bottle of this sake.
My two children will have cokes, please.

I: Would you like to have your sake, warm or chilled?

G: Chilled, please.

I: Just to confirm, you would like a bottle of chilled sake
and 2 cokes. Is this correct?

G: That is correct.



和食の説明

客： 今日の食事は和食ですね。

和食にはどのような特徴があるのですか？

私： 最初に、和食はその食材に特徴があります。

季節や各地の特産品にあわせた、新鮮な旬の食材を用います。

客： ということは、同じ和食でもいつ、どこで食べるかによって違う料理を楽しめるのですね。

私： そうです。例えば、沿岸部のレストランでは魚介類が出てくる場合が多いですし、内陸部のレストランではキノコや野菜が出てくる場合が多いです。

最も美味しいお魚も季節によって変わってきます。

二つ目に、日本料理の盛り付け方は独特です。

多くの西洋料理とは違い、日本料理はさまざまな形や色のお皿やお椀で提供されます。

また、その盛り付けが非対称です。

客： 確かに、西洋での会席料理は、どれも丸いお皿で出てきて、対称に盛り付けられていますね。

どうして違うのでしょうか？

私： 自然の恵みを生かしているために、和食では自然の雰囲気をつくるような盛り付けをします。

三つ目は、低カロリーなのに栄養価が高い点です。

客： それは嬉しいです。

和食は健康食として知られていますね。

私： まさしくそうです！日本には個性的な食文化があります。そのため和食は、ユネスコの無形文化遺産に登録されました。



- G: Today's meal is Japanese.
What are the features of Japanese cuisine?
- I: First of all, Japanese cuisine is characterized by its ingredients.
We use fresh, seasonal ingredients in accordance with the seasons and local specialties.
- G: You mean that we can enjoy different dishes depending on when and where we eat Japanese cuisines?
- I: Yes, that is right. For example, in coastal areas, restaurants tend to serve seafood, while in inland areas, they tend to serve mushrooms and vegetables.
The most delicious fish varies depending on the season.
Secondly, food in Japanese cuisine is arranged in a unique way.
Unlike most Western cuisines, Japanese cuisine is served in plates and bowls of various shapes and colors.
Furthermore, the arrangement of the dishes is asymmetrical.
- G: It is true that the food at formal Western dinner parties is arranged symmetrically on uniform round plates.
I wonder why?
- I: Because it makes use of nature's blessings, Japanese cuisine is served in a way that stimulates the natural atmosphere.
Thirdly, it is featured by high nutrition with low calories.
- G: That's great to hear.
Japanese cuisine is known to be good for health, isn't it?
- I: Exactly! Japan has a very unique food culture.
That is why Japanese cuisine was designated as an Intangible Cultural Heritage by UNESCO.

ステップアップの表現



カイセキリョウリ？

客： 和食にもフレンチのような決まったコースメニューがあると聞いたのですが。

カイセキという名前でしたよね？

私： はい、あります。日本語のカイセキは2種類あります。

私たちは違う漢字を使って区別しています。

一つは懷石料理です。

これはもともとお茶会で提供されていた軽食でした。

もう一つは会席料理で、こちらは日本式宴会で出てくる和食のフルコースです。

客： 和食のコースにはどんなものが出るのですか？

私： 基本的な考え方は一汁三菜といって、ご飯、スープ、なます（酢の物）、焼物、煮物です。

これを基本にして、一般に和食のコースは、盃から始まり、次に、お通し、刺身、吸い物、焼物、煮物、蒸し物、酢の物、最後に、ご飯、漬物、味噌汁、デザートです。



What is KAISEKIRYORI?

- G: I've heard that there is a full course Japanese-style meal, much like the French full course meals.
It is called KAISEKI, isn't it?
- I: Yes. There are two types of KAISEKI in Japanese.
We use different Chinese characters to tell them.
First type of KAISEKI is "tea ceremony dishes."
This was originally a simple light meal before tea ceremony.
The other KAISEKI is a traditional full-course meal.
This is served at a Japanese banquet.
- G: What kind of dishes are included in the Japanese courses?
- I: The basic philosophy is "one soup and three dishes."
This includes rice, soup, vinegared foods, grilled seafood, and simmered foods.
With this as a basis, in general, a course meal starts with an aperitif, followed by an appetizer, sliced raw fish, clear soup, grilled seafood, simmered vegetables, steamed food, vinegared food and finally rice, pickles, miso soup and dessert.



親切的な和食の紹介

和食を英語で説明する機会は増えてきています。しかし、そもそも馴染みがない外国の方の場合、英語表記のメニューや説明があっても、どれがどれか分からないために食事が進まないケースが多くみられます。以下、お客様に安心して和食を楽しんでいただくためのフレーズを紹介します。

具体的にお料理を指しながら、「This dish is here.」などの説明を加えるだけで、お客様が安心してお楽しみいただけるようになります。

■刺身

これがマグロの刺身です。醤油につけてから食べます。

This is tuna sashimi. We eat it after dipping it in soy sauce.

■茶わん蒸し

これは卵料理の茶わん蒸しです。

This is Chawanmushi, a type of savory egg custard.
中に、卵、銀杏、しいたけが入っています。

It contains eggs, ginkgo nuts and shiitake mushrooms.
プリンに似ていますが、甘くないです。

It looks like pudding, but it is not sweet.
この小さなスプーンで食べます。

You eat it with this small spoon.

■天ぷら

こちらがこれ。天ぷらの盛り合わせです。

This one is here. This is an assortment of tempura.
このタレにつけて食べます。

You can dip the tempura in this sauce and eat it.
塩をすこしつけて食べても美味しいです。

You can enjoy it with a little bit of salt, too.

■すき焼き

この鍋物は、牛肉といろいろな野菜が入ったすき焼きという日本人が大好きな伝統料理です。

This hot-pot is a favorite traditional Japanese dish called Sukiyaki.

It contains beef and a variety of vegetables.

火が消えたら食べられます。

Once the fire is out, it is ready to eat.

我々は、ここにある生卵をといて、中につけて食べますが、慣れていない場合には、そのままでも美味しいですよ。

We eat it by dipping it in stirred raw egg, but if you don't eat raw eggs, you can enjoy as it is.

■鰻（はも）

この料理は、はもです。

This dish is called hamo (sea eel).

この時期だけにしか食べられない魚です。

You can only enjoy this fish at this time of year.

はもは、このタレと一緒に出されます。

Hamo is served with this sauce.

この他、和食の例、食べ方の説明などに関しては、コミュニケーションシートの P10-11 にも絵入りの紹介のページがあります。そちらもご活用の上ご案内ください。



5) 朝食

■受付

私： おはようございます。食券をお持ちでしょうか？

客： おはようございます。はいどうぞ。

私： お好きなお席におかけください。

客： あの窓側の席がいいのですが。

私： かしこまりました。

すぐテーブルを片付けます。

もう少々お待ちいただけますか？

客： もちろんです。

私： お客様、お待たせいたしました。

テーブルのご用意ができました。

どうぞ朝食を楽しんでください！

コラム：朝食を快適に取っていただくために

朝食は、時間帯によっては混むことがあります。

お客様に、チェックイン時などに、混みそうな時間帯をお伝え
されると安心されます。

満席になった場合の表現

ただいま満席です。こちらでお待ち頂けますか？

We are currently full. Please wait in line here.

full は「満席」、line は「列・並ぶ」です。

- I: Good morning. May I have your breakfast voucher?
G: Good morning. Here you are.
I: Take a seat anywhere you like.
G: We would like that table by the window.
I: Certainly, sir/ma'am.
I will clear the table right away.
Could you wait for a moment?
G: Of course.
I: Thank you for waiting, sir/ma'am.
Your table is ready.
Enjoy your breakfast!



■メニュー

客： 和朝食に興味があるのですが、生卵と納豆が出てくるか不安です。

私： 和朝食は、ご飯、焼き魚、味噌汁、お漬け物、納豆、生卵になっております。

納豆は豆腐に、生卵は卵焼きに変更することができます。

客： よかった。

では、豆腐と卵焼きをいただきます。

食後のコーヒーをもらえますか？

私： もちろんです！

“ 役立つ動詞 ”

上記の会話の中で、「hear」という単語が出てきます。
この単語の使い方について見てみましょう。

過去・過去分詞形：heard

意味：聞こえる。聞くという動作ではなく自然に音が耳に入ってくる感覚です。

一方、Listen は「耳を傾けて聞く」という動作が伴います。

あなたの声がよく聞こえないようです。

I am afraid I can't hear you well.

耳を澄ませましたが、何も聞こえませんでした。

I listened but heard nothing.

時折お便りが欲しいです。

I want to hear from you every now and then.

便りを聞く hear from

時々、時折 every now and then

ご参考：補聴器 hearing aid

- G: I am interested in the Japanese-style breakfast, but I'm worried about raw egg and Natto.
- I: Japanese-style breakfast consists of rice, broiled fish, miso soup, Japanese pickles, Natto, and a raw egg. You can change the Natto to tofu, and the raw egg to Japanese omelet.
- G: Good to hear that.
Then, I will have the tofu and Japanese omelet.
Could I have a cup of coffee after the meal?
- I: Yes, of course!



練習問題

客：この場所について聞いたことがありますか？

私：いいえ、聞いたことはありません。

私：近いうちにお便りをいただけることを心待ちにしています。

G : Have you heard about this place ?

I : No, I've never heard of it.

I : We are looking forward to hearing from you soon.

ステップアップの表現



なぜ「生」か、を説明しましょう

「和食」を楽しみに来日されるお客様は多いです。
その一方で、魚や卵を「生」で食べる文化は、欧米ではあまりありません。
お客様により気軽な気持ちで日本食を楽しんでいただくために、刺身や、生卵のメニューは選択できるようにされておかれるのも一つのアイデアです。
また、「なぜ生卵をおいてあるのか」を、日本の食習慣と一緒に説明されると自然と理解されるようです。

今皆様が食べておられるすき焼きは、日本では子供から大人まで大好きです。

The sukiyaki you are eating right now is a favorite of Japanese children and adults alike.

皆様のテーブルの上に生卵が一つあります。

There is a raw egg on your table.

なぜだかお分かりになりますか？

Can you guess why?

日本ではすき焼きを食べる時には、生卵の中に入れてから食べるのが習慣だからです。

It's because when we eat sukiyaki in Japan, it's customary to dip the ingredients in fresh raw egg before eating them.

コラム：感染症予防のための英語表現②

新型コロナウイルスを含む感染症に関する英語を見てみましょう。

三密は英語で、

- ① 密閉 confined and enclosed spaces
- ② 密集 crowded places
- ③ 密接 close-contact settings です。

ソーシャルディスタンスは social distancing で、欧米のお客様はマスクの着用に違和感を覚える方が多くおられます。

感染症防止のため、密閉、密集、密接を避けてください。

Please avoid “confined and enclosed spaces,” “crowded places,” and “close-contact settings” to prevent infection.

館内ではマスクの着用をお願いいたします。

Please wear a face mask in the hotel.

2メートルのソーシャルディスタンスをお取りください。

Please practice social distancing and keep 2-meters apart.

検温にご協力ください。ご協力ありがとうございます。

Let us take your temperature. Thank you for your cooperation.

ソーシャルディスタンスを保つため、この席には座らないでください。

To maintain social distancing, please do not sit here.

お料理を取るときは、手袋を着用ねがいます。

Please wear gloves when you take food.

手をアルコールで消毒してください。

Please disinfect your hands with alcohol.

トレーの上にお金を置いてください。

Please put your payment on the tray.

Chapter 5 商業施設

1) 土産物店にて

■お子さま向け

私： 何かお探しですか？

客： 孫へのお土産を探しています。

私： 特に何か気になるものはありますか？

客： よくわかりません。

お勧めはなんですか？

私： 女の子なら、日本のこけしをお勧めします。

男の子には、漢字で「僕が一番！」と書かれた T シャツ
はいかがでしょう？

客： それはいいですね！





- I: Are you looking for anything?
G: Yes, I am looking for a souvenir for my grandchildren.
I: Do you have anything in particular in mind?
G: I am not sure.
What do you recommend?
I: For a girl, I recommend Kokeshi, a type of Japanese doll.
For a boy, how about a T-shirt with Japanese characters
on it that say "I am Number 1!"?
G: That is great!



■焼き物

客： このあたりは陶器で有名と聞いたのですが。
私： はい、この辺りには良い陶器の店が沢山あります。
客： 日本への旅の思い出に自分たち用に何か買い求めたいのですが、お勧めを見せてもらえますか？

私： よろこんで。
 こちらの夫婦茶碗か湯呑はいかがでしょうか？

客： きれいですね。
 夫婦茶碗はおいくらですか？
私： セットで 15,000 円です。
客： クレジットカードは使えますか？
私： はい、お使いになれます。
客： 壊れないように丁寧に包装してください。
私： もちろんです。

“ 役立つ動詞 ”

上記の会話の中で、「want」という単語が出てきます。
この単語の使い方について見てみましょう。

過去・過去分詞形：wanted

意味：欲しい。必要なので「欲しい」という意味が隠れている言葉です。

何か飲み物が欲しいです。

We want something to drink.

何か手助けが必要でしたら教えてください。

If you want any help, please let us know.

- G: I heard that this area is famous for pottery.
I: Yes, there are many good pottery shops around here.
G: We want to buy something for ourselves as a memory of our trip to Japan.
Will you show us your recommendation?
I: My pleasure, sir/ma'am.
How about this pair of rice bowls or these Japanese tea cups?
G: They are beautiful.
How much is a pair of rice bowls?
I: The pair of rice bowls costs 15,000 yen.
G: Can we use a credit card?
I: Yes, we accept a credit card.
G: Please wrap them very carefully so they will not break.
I: Of course, sir/ma'am.



この want という単語、場面によっては失礼にも聞こえる可能性がありますので、注意が必要です。

例えば「What do you want?」は、やや失礼に聞こえる場面も考えられます。丁寧な言い方としては「What can I do for you?」または「Is there anything I can do for you?」の方がより丁寧です。

ステップアップの表現



自然な接客英語

「いらっしゃいませ」は以下のような言い回しが可能です。
まず笑顔で「Hello」あるいは午前中なら「Good morning」、
午後なら「Good afternoon」と言えます。

そして、お客様との会話例として下記などがあります。

お手伝いしましょうか？ May I help you? / How may I help you?

お助けしましょうか？ Do you need help?

何かお探しですか？ Are you looking for anything?

こちらがお勧めです。 I recommend this.

How about this?

This is recommended.

練習問題 心の伝わる表現の練習をしてみましょう。

① きっと良いお土産になりますよ！

② 貰われた方々に気に入っていただけたと思います！

③ 喜んでいただけたといいですね！

① This will make a good souvenir!

② I am sure they will like it!

③ I hope they will enjoy it!

コラム：外国人に人気のお土産は？

かさばらず、あまり高価でない日本特有の、あるいは地元の名産を好んで購入される外国人が多いです。

以下はその例です。

抹茶味のチョコレート、キャンデー

Matcha green tea chocolate / candy

抹茶はどんなものでも人気です。抹茶のアイスも人気が高いです。

単語集

箸 chopsticks

箸置き chopstick rest

包丁 kitchen knife

化粧筆 make-up brush

風呂敷 wrapping cloth

扇子 folding fan

日本酒 Japanese rice wine

和紙 Japanese paper

浴衣 Japanese cotton kimono

漢字入り T-シャツ T-shirt with Japanese characters on it

漢字入り鉢巻 Headband with Japanese characters on it



2) 酒店にて

客： おみやげに日本酒を探しているのですが。
 私： お越しいただき、ありがとうございます。
 それでは、地元産の〇〇〇はいかがでしょう？
 客： どんな味わいですか？
 私： 口当たりがよく、まろやかでおいしいですよ。
 試飲されますか？
 客： 試飲できるのですか？それは嬉しい！
 私： はい、どうぞ。
 客： あー、おいしいですね。
 私： 日本酒の原料はコメ、水、麴です。
 地元産の〇〇〇と呼ばれているお米を使っています。
 客： 日本酒は常温で飲むのですか？
 私： 最近は冷酒で飲む人が多いです。
 冬は熱燗で飲まれる方もいらっしゃいます。
 客： わかりました。このお酒を2本いただきます。
 私： ありがとうございます。

単語フレーズ集 日本酒の英語表現

香り aroma

味 flavor

■味の具体例

フルーティー	fruity	甘い	sweet
辛い	dry	柔かい	soft
芳醇な	mellow	スッキリ	clear
キレがある	sharp	コクがある	rich
酸味がある	acidic / sour	口当たりが良い	smooth
米の旨味がある	savory	スパークリング	sparkling

- G: I'm looking for some sake as a souvenir.
I: Thank you for coming.
Then, how about a local sake, ○○○?
G: What is the flavor like?
I: It is smooth and mellow.
Would you like to try?
G: May I? That would be wonderful!
I: Here you are.
G: Mmm, very delicious.
I: Japanese sake is made from rice, water and Koji mold.
We use a local rice called ○○○.
G: Do you drink sake at room temperature?
I: Recently, many people are drinking it cold.
Some people drink warm sake in winter.
G: I see. I will take two bottles of this sake.
I: Thank you very much, sir/ma'am.



練習問題

「This sake is ～.」

左の日本酒の英語表現を使って口に出して練習してみましょう。
皆様のお好きな味わい覚えておかれると便利です。

3) デパート食料品売り場にて

私： いらっしゃいませ！

客： こんにちは。すべて美味しそうですね。

このトマトサラダの緑色のものは何ですか？

私： アボカドです。

こちらは、レモン、塩、コショウで味付けされています。

50 グラムからお買い求めいただけます。

客： なるほど。魚のお料理はありますか？

私： はい。こちらは鮭のマリネです。

客： では、どちらも 100 グラムずつでお願いします。

私： ありがとうございます。

合計は税込みで 900 円になります。

フォークはご利用ですか？

客： お願いします。

私： いくつですか？

客： 二つお願いします。ありがとう。



- I: Hello!
- G: Hi. Everything looks so delicious.
What is the green thing in the tomato salad?
- I: It's avocado.
The salad is seasoned with lemon, salt and pepper.
You can purchase it from fifty grams and up.
- G: I see. Do you have any seafood dishes?
- I: Yes, we do. This is the marinated salmon.
- G: Well then, I'd like to have one hundred grams of each.
- I: Thank you very much.
The total price is nine hundred yen including tax.
Do you need forks?
- G: Yes, please.
- I: How many?
- G: Two, please. Thank you.

コラム：人気のデパ地下

和食、洋食、中華に創作料理、カラフルで明るい光で照らされたデパ地下は、外国からのお客様に人気です。「買ったあとはすぐ食べたい！」となり、彼らを屋上かフードコートにお連れして一緒に食べると、ちょっとした非日常体験となり喜ばれます。

最近では外国での日本食ブームの影響で、お客様の中には、箸を上手に使われる方もおられます。上記の会話例のように、フォークが必要かどうかを先ずお聞きして、必要なときに差し上げると会話がスムーズに進みます。

4) 精算関係

■免税と消費税

私： 当店は免税に対応しております。

客： これは免税になりますか？

私： はい。税抜 5,000 円以上のお買い上げが対象となりますので大丈夫です。

客： 良かった！

私： 免税カウンターは 1 階にございます。

免税カウンターへは必ずお買い上げ当日に行ってください。

客： 何か見せる必要がありますか？

私： お買い上げの商品、パスポート、レシートをお持ちください。

(免税に対応していない場合)

私： 申し訳ありません。当店は免税に対応しておりません。

- I: We offer tax-free shopping.
G: Can I buy this tax-free?
I: Yes, you can. The minimum purchase for tax-free products is 5,000 yen without tax.
G: Great!
I: The tax-free counter is on the 1st floor.
Please go down to the counter on the day of purchase.

G: Do I need to show anything?
I: Please bring the purchased items, your passport and receipt with you.

I: We are sorry, but we are not tax-free store.

コラム：免税および消費税に関する基本（観光庁のHPより）

日本で非居住外国人は以下の条件で免税になります。外国人観光客は旅券提示が必要です。

■一般物品：1人の非居住者に対して同じ店舗における1日の販売合計額が（税抜き）5,000円以上

■消耗品：1人の非居住者に対して同じ店舗における1日の販売合計額が（税抜き）5,000円以上、50万円までの範囲内。

消費されないように指定された方法による包装がされていること。

「一般物品」について特殊包装を行った場合は「消耗品」の規定が適用され、合計金額が5千円以上となる場合も免税販売の対象とすることが可能です（平成30年7月1日より）。

※一般物品と消耗品を区分して、これまでと同様の免税対象要件で免税販売することも可能です。

消費税免税 tax-free 関税免税 duty-free

消費税免税カウンター Tax-free counter / Tax refund counter

■外貨交換

客： ドルを円に両替したいのですが、どこでできますか？

私： 両替は外貨両替サービスを提供する銀行や、郵便局にあるゆうちょ銀行でできます。

客： 営業時間は何時までですか？

私： 銀行は午後3時、ゆうちょ銀行は午後4時までです。

客： 時間的に無理ですね。

ほかに両替をする方法はありませんか？

私： キャッシングでしたら、手数料がかかりますが、ATMマークのあるコンビニでできます。

この近くでしたら、〇〇〇があります。



- G: I would like to exchange US dollar to Japanese yen.
Where can I do this?
- I: You can exchange your dollars to Japanese yen at banks
or at the Japan Post Bank, which provide foreign
exchange service.
- G: Until when are they open?
- I: Banks are open until 3 p.m. and Japan Post Bank is open
until 4 p.m.
- G: That is not convenient timewise.
Are there any other ways to exchange money?
- I: You can get a cash advance at any convenience store that
has an ATM mark, though you will be charged a fee.
The nearest convenience store with ATM is ○○○○.

コラム：外国のお客様からよく聞かれる質問

どこに海外発行のクレジットカード・銀行カードが
使える ATM がありますか？

セブン銀行、ローソン銀行、新生銀行、ゆうちょ銀行、
イーネット（ファミリーマート、ドン・キホーテなど）
があります。

5) クレジットカードなどへの対応

■クレジットカードが可能な場合

客： この商品を買いたいのですが、クレジットカードが使えますか？

私： どのカードをご利用ですか？

客： VISA です。

私： 申し訳ありません。VISA カードはお受けできません。
当店ではアメリカン・エクスプレス・カードとマスターカードがお使いいただけます。

客： それではアメリカン・エクスプレス・カードで支払います。

私： 暗証番号の入力をお願いします。

（サインの場合）

こちらにサインをお願いします。

客： わかりました。

私： こちらが領収書とカードの伝票です。

ありがとうございました。

コラム：クレジットカードに関する表現

客： クレジットカードは使えますか？

- ① Can we use a credit card?
- ② Do you accept a credit card?



①に対する答え Yes, you can use a credit card.

②に対する答え Yes, we accept a credit card.

G: I would like to buy this. Can I use my credit card?

I: Which card would you like to use?

G: VISA Card.

I: Sorry. We do not take VISA.

We accept American Express and Master Card.

G: Then I will pay with American Express.

I: Please enter your PIN number.

Please sign here.

G: All right.

I: Here is your receipt and card slip.

Thank you very much.

コラム：感染症対策でのご案内

上記の精算の場合、感染症対策として以下のような会話例が考えられます。

恐れ入りますが、現在、感染症対策のため、お客様自身でカードをここに入れて頂けますか？

Excuse me, but would you mind putting your card here due to the current infection prevention measures?

ありがとうございました。このトレイの上に、領収書とカードの伝票を置かせていただきます。

Thank you very much. I will place the receipt and card slips on this tray.

■現金のみの場合

客： クレジットカードは使えますか？
私： 申し訳ありません。現金のみです。
客： わかりました。ではこれで。
私： 5,000 円のお預かりです。
1,000 円のおつりとレシートです。

どうも、ありがとうございました。

“ 役立つ動詞 ”

動詞「listen」の使い方について見てみましょう。

過去・過去分詞形：listened

意味：耳を傾ける。「聞く」という動作を表しています。
さらに「相手の言い分を聞く」ことに意味が広がっていきます。

似たような単語に「hear」がありますが、こちらの方は聞くという動作ではなく、音が耳に入ってくる感覚です。

ガイドの言うことを聞いてください。

Please listen to the guide.

彼は今日の夕方のラジオのニュースを聞きます。

He will listen to the radio news this evening.

ただし、この単語は使い方によっては強い意味にもなります。
例えば、「Listen to me」 は、相手に「自分の言うことを聞け」という強い意味にもなり得ますので注意が必要です。

G: Can I use my credit card?

I: We are sorry. We take cash only.

G: I see. Here you are.

I: Out of five thousand yen.

Your change is one thousand yen and here is your receipt.

Thank you so much.



練習問題

- ① 聞いていますよ。
- ② 彼の言うことを聞いてみましょう。

- ① I'm listening.
- ② Let's listen to what he is going to say.

Chapter 6 神社・仏閣、自然豊かな日本、交通関係

外国のお客様にとって日本は全く異なった文化圏に属しています。その異文化の日本をより良く理解していただくために、神社・仏閣と紅葉、滝など自然の美しさを紹介する会話例と単語を用意しました。これらの会話例を今後お客様に観光案内をされる際の参考としてお役立てください。

1) 神社・仏閣

はじめに

日本の主な宗教は神道と仏教です。

神道は、日本の古代に自然への畏敬と儀礼が融合し自然発生的に誕生しました。我々の周りにある全ての物に神が存在するというアニミズム（精霊信仰）から発展してきました。以来、仏教、儒教などの外来文化を受け入れて発展し、今では日本人の生活・文化に深く根付いています。

神道の特徴は、①作り出した教祖がいない、②キリスト教の聖書のような教典がない、ことにあります。そのため、神道は宗教ではないと言う人もいます。

一方の仏教は、紀元前 5 世紀頃にインドで生まれ、中国、韓国を通して 6 世紀に日本に伝来しました。1868 年、明治政府が神道国教化のため神仏分離令を発令するまで、神道と仏教が共存する時代（神仏習合）が、1000 年以上も続きました。

この神仏習合の影響は、現在お寺の一角に神社が建っていることに見られます。

かつて、神道と仏教が共存したことは、文化庁が 2016 年に実施した調査に見られます。同調査では、日本における神道、仏教、キリスト教などのすべての宗教を含めた総信者数が日本の総人口を超える約 1 億 8,900 万人であるとしています。この数字は、神道も仏教も信仰している日本人が多くいることを示しています。

2017 年の宗教統計調査によると、全国には約 81,000 の神社、約 77,000 の寺院が存在します。

この Chapter 6 の前半では、日本の宗教にとって重要な神社と仏閣を案内するモデルガイディングの会話例を紹介します。



① 神社

■鳥居

客： きれいな門ですね！

私： この門は鳥居といいます。

神社には必ずあります。

たいていは朱色で木造、あるいは石造りです。

客： 鳥居には何か意味があるのですか？

私： 通常の世界と神の神域の間の結界を表しています。

くぐることにより清められると考えられています。

祀られている神に敬意を示すため、くぐる前に軽く礼をします。

帽子もとりましょう。

客： なぜ朱色なのですか？

私： 朱色は縁起の良い色なのです。

太陽を象徴し、五穀豊穡を祈願する色でもあります。

厄を払う色とも言われています。

■手水舎

私： 参拝する前に手水舎で口と手を洗い、身を清めましょう。

私がやり方をお見せします。

客： はい、お願いします。

私： まず右手に柄杓を持ち、水を汲み、左手にかけます。

次に柄杓を左手に持ち替え、右手を洗います。

再び柄杓を右手に持って左の手のひらに水をため、口をすすぎます。

最後に、次の方のために柄杓を下向きにして置いてください。



G: This is a beautiful gate!

I: It is called “Torii Gate”.

There are torii gates almost at all the shrines.

They are often painted vermillion and made of wood.

Some are made of stone.

G: What is the purpose of a torii gate?

I: It represents a boundary between the secular world and the sacred world.

People can be purified by going through the gate.

We make a slight bow before going through the gate to show our respect to the deities.

We should take off our hats before going through.

G: Why is the gate painted in vermillion?

I: Vermillion is an auspicious color.

It symbolizes the sun and is the color used to pray for good harvest.

It is also said to be the color which drives evil spirits away.

I: Before approaching the shrine, let us wash our mouth and hand to purify them.

I will show you how.

G: Yes, please.

I: First, we take a ladle with our right hand, scoop some water and pour it over our left hand.

Then, switch the ladle to our left hand and wash our right hand.

Switch the ladle to our right hand again, pour water into our left palm and rinse our mouth with the water.

Finally, put it down with its face down for the next person.

■ 狒犬

私： この動物は何かわかりますか？

客： うーん、犬に見えます。

私： その通りです！

狛犬といい、神社を守っています。

両方の狛犬の口を見てください。

客： こっちの狒犬の口は開いていて、あっちの狒犬は口を閉じていますね。

私： なぜだかわかりますか？

客： 見当がつきません。

私： 人の一生を表しています。

生まれたとき、人は大きく口を開けておぎゃーと泣くでしょう。

そして亡くなるときは口を閉じますね。

客： 深いですね。



- I: Do you know what these animals are?
G: Uhm, they look like dogs.
I: You are right!
They are called Komainu, the Guardian Dogs and they protect this shrine.
Please look at the mouths of the two dogs.
G: This one has an open mouth, and the other has a closed mouth.
I: Do you know why?
G: I have no idea.
I: They represent human lives.
When we are born, we cry and open our mouth.

And we close our mouth when we die.
G: That's deep.

コラム：あうん（阿吽）について

日本語で「あうんの呼吸」という言葉は良く使われます。この「あうん」は、インドを含む東南アジアの古代語であるサンスクリット語の最初の音である「あ」と、最後の音である「うん」に由来しています。

上の会話例では、人の一生の始まりから終わりまでと説明していますが、密教では、この2字が「宇宙に存在するすべての物の始まりと終りを象徴する」としています。また「あ」は、悟りを求める心、「うん」は、その結果としての涅槃を表すこともあります。

■本殿

私： 本殿にはご神体が祀られています。

最高位の神職以外入ることはできません。

幣殿は神主が儀式を行ない、日々のお供え物をしたりする場所です。

結婚式やお宮参りなどはこの場所で行われます。

拝殿は一般の人が参拝する場所です。

客： 神様の像はありますか？

私： いいえ、神道には像はありません。

客： 私たちも拝殿で参拝できますか？

私： はい、できます。

神社の参拝の仕方は、お寺の参拝の仕方と異なります。

客： どういう風に違うのですか？

私： 神社では、お賽銭を賽銭箱に入れ、鈴があれば鳴らし、2礼、2拍手、祈り、もう1度礼をします。

寺院では拍手はしません。

客： 私もやってみたいです。

お祈りしている間の写真を撮ってもらえますか？

私： ここは神聖な場所ですので、本殿の前での写真撮影はできません。

客： 知りませんでした。

教えてくださり、ありがとうございます。

I: A sacred object is enshrined in the main hall.

Nobody can enter this place except for the highest ranked priest.

The offering hall is the place where priests hold rituals and dedicate offerings to the deities every day.

Wedding ceremonies and the first visits of newborn babies are held here.

The worship hall is a place of worship for the general public.

G: Is there a statue of deity here?

I: No, the Shinto religion does not have statues.

G: May we pray at the worship hall?

I: Yes, you may.

The manners for praying here are different from those at a Buddhist Temple.

G: How are they different?

I: At a Shinto shrine, we put money offerings in the offertory box, ring the bell if there is one, make 2 bows, 2 claps, pray and bow once again.

At a Buddhist temple, we do not clap our hands.

G: I'd like to try that too.

Could you take a picture of me while I am praying?

I: As this is a sacred place, we should not take pictures in front of the main hall.

G: I didn't know that.

Thank you for telling me.



■賽銭箱

客： 拝殿前に置いてある小さな木箱は何ですか？

私： お賽銭箱です。

金額は決まっておらず、気持ち次第です。

5 円玉を入れる人が多くいますが、それは「5 円」の発音が「ごえん」で、「御縁」と同じだからです。

■しめ縄

客： あの大きな木の周りにつけてある白い紙とわらの縄は何ですか？

私： あれはしめ縄です。

あの木がご神木であることを示しています。

しめ縄は、通常の世界と神々の聖なる世界との結界を示すものです。

客： へえー、面白いですね！



G: What is the small wooden box in front of the worship hall?

I: It is an offertory box.

The amount that should be offered is not fixed, so it's all up to you.

Many people throw in a 5 yen coin as an offering because the pronunciation of 5 yen in Japanese is "Go-en", which can also mean "good relationship."

G: What is that white zigzag paper and straw rope?

I: That is a sacred rope called Shimenawa.

It shows that tree is a holy one.

Shimenawa is a boundary between the secular world and the sacred world.

G: Wow, that is interesting!



■絵馬

客： あの絵が描いてある木の札は何ですか？

私： あれは絵馬です。

私たちは、あの板に願い事を書いて吊るします。

客： ねずみの絵が書いてありますね。

私： その通りです。今年は中国干支でネズミ年です。

そのためネズミの絵が描かれています。

客： 面白いですね！

私： 昔は願い事があるとき、馬を奉納していました。

しかし馬はほとんどの人にとって高価すぎるので、
絵に描いた馬を奉納するのが慣わしとなりました。

それが絵馬の起源です。

客： それはとても面白いですね！

“ 役立つ動詞 ”

上記の会話の中で、「**see**」という単語が出てきます。
この単語について見てみましょう。

過去： saw 過去分詞形： seen

意味： 見える、見て理解する。「見る」という動作に加えて、
「見えてくるものから、理解する」という一連の働きを意味
します。

パスポートを拝見できますか？

Can I see your passport?

そうですね、確認させてください。

Let me see. / Let me check.

- G: What is that wooden tablet with a drawing on it?
I: That is an Ema or votive tablet.
We write our wishes on the wooden tablets and hang them up.
G: I see a drawing of mouse on the tablets.
I: That's right. This year is the year of mouse in the Chinese zodiac calendar.
That is why mice are drawn on the tablets.
G: Oh, interesting!
I: In olden times, people offered horses when they had wishes.
But horses were too expensive for most people, so they offered drawing of horses instead.
That is the origin of the votive tablet.
G: That is very interesting!



練習問題

- ① お見送りします。
- ② お久しぶりです。
- ③ またお会いできますことを心待ちに致しております。

- ① We will see you off.
- ② Long time no see.
- ③ We are looking forward to seeing you again.

■お守り

客： あそこの社務所で人々が買っている小さな袋は何ですか？

私： あれはお守りを買っているのです。
小さなお札が布袋に入っています。
このお守りからご加護を得られます。
健康・結婚・交通安全・仕事の成功・受験合格など、
さまざまな種類の御守りがあります。

客： 弟が来年大学に願書を出すので、合格のお守りを買って帰ります。

■おみくじ

客： あの白い細長い紙は何ですか？

私： あれはおみくじと呼ばれる一枚の紙です。
おみくじを買うために 100 円を払い、小さい木の箱を
振ってください。
細い木の棒が出てきます。
そこに書かれている番号を覚えてくださいね。
社務所に行ってその番号を言うと、その番号の 1 枚の紙
をくれます。

その紙にあなたの運勢が書かれています。

客： なぜ白い紙を木に結んでいるのですか？

私： 運勢が良く、書かれていることが気に入ったら、その紙
を持って帰ります。
運勢が悪く気に入らなければ、それを木の枝に結んで、
悪い運を残して帰ることができます。

- G: What are the small bags that people are buying at the shrine office?
- I: They are buying good luck charms.
They are small sacred tablets covered with cloth.
From this, you can receive the divine protection.
There are various kinds of good luck charms such as those for health, marriage, traffic safety, business and academic success.
- G: My younger brother is applying to university next year.
So, I will buy him one for academic success.

- G: What is that long white strip?
- I: That strip of paper is called Omikuji, fortune telling.
To get an omikuji, pay 100 yen and shake the small wooden box.
A thin wooden stick comes out.
Remember the number written on it.
Go to the shrine office and tell them the number and they will give you a strip of paper.
Your fortune will be written on the paper.
- G: Why do people tie the strip to tree?
- I: If your fortune is good and you like what the paper says, you can keep the paper with you.
If the fortune is not good and you are not happy with it, then you can tie the paper to a tree branch to leave your bad luck behind.



② 仏閣

■山門

客： 今、どこにいるのですか？

私： 仏教寺の正門前にいます。
日本の主な宗教は、仏教と神道です。

客： そうですか。
ここには日本語が書いてあるようですが、何と書いてあるのですか？

私： 寺の正式名が書いてあります。
日本語は縦書きと横書きがあります。
これは縦書きですね。
これが境内図です。
境内は一方通行になっています。
この寺では外を歩きますので、靴を脱ぐ必要はありません。

客： あー、良かった！
足が少し悪いのですが、階段はありますか？

私： 低い階段がありますが、大丈夫です。
ゆっくり歩きましょう。
この門は山門で、寺の入り口となります。
帽子をおとりください。
入り口で一礼して入りましょう。
このお寺は国内外で大変有名です。
過去には日本の首相や外国の賓客が多数訪れています。

客： じゃあ、私も彼らの仲間入りですね！

私： まさにそうですよ！



- G: Where are we now?
- I: We are in front of the main gate of a Buddhist temple.
There are two main religions in Japan: Buddhism and Shintoism.
- G: Oh, really?
- I see some Japanese words written on this gate.
What does it say?
- I: The official name of this temple is written here.
The Japanese language is written vertically and horizontally.
Here, the name is written vertically.
This is a map of this temple.
Inside the temple is one way.
We will walk outdoors around this temple, so we do not need to take off our shoes.
- G: Oh, that is good to hear!
- I have difficulty walking. Will there be any steps?
- I: There are some low steps, but they are not too difficult.
Let's walk slowly.
This is the gate called the Sanmon, an entrance to the temple.
Please take off your hat.
Let's bow once at the entrance before entering.
This temple is very well-known both in Japan and abroad.
In the past, Japanese prime ministers and many other distinguished guests visited here.
- G: I see, so I'm like the one of the celebrities!
- I: Exactly!

■拝殿・本堂・庭園

私： 拝観料を支払ってきますので、少々お待ちください。

客： どうぞ。

私： こちらが拝観チケットです。

入口でお寺の従業員の方にお見せください。

客： わかりました。

私： この建物は拝殿です。

仏教寺院では、賽銭を納め、一度礼をし、祈り、もう一度礼をします。

神社とは異なり、拍手は行いません。

こちらは本堂です。

お寺のご本尊は観音様です。

客： きれいな日本庭園ですね！

私： はい、この池泉回遊式庭園も有名です。

日本の庭園の四大要素は、水、植栽、岩、そして景観です。

ゆっくり散策を楽しみましょう。

“ 役立つ動詞 ”

上記の会話の中で、「**enjoy**」という単語が出てきます。
この単語について見てみましょう。

過去、過去分詞形：enjoyed

意味：楽しむ、味わうなど、何かを楽しむ時に使われます。

露天風呂をお楽しみいただけます。

You can enjoy an open-air bath.

地元のお酒と新鮮な魚をお楽しみください。

Please enjoy our local sake and fresh fish.

- I: Please wait here while I get an admission ticket for you.
G: No problem.
I: Here is an admission ticket for you.
Please show this to the temple staff at the entrance.
G: All right.
I: This building is the worship hall.
At Buddhist temples, visitors put some money into the
offertory box, bow once, pray, and bow once again.
We do not clap our hands unlike at Shinto shrine.
This is the main hall.
Kannon Bodhisattva is enshrined here.
G: This is a beautiful Japanese garden!
I: Yes, this strolling-style garden is also famous.
There are four elements of Japanese gardens.
They are water, plants, rocks and landscape.
Let's enjoy strolling around the garden.



練習問題

- ① 朝、ホテルの周りの散歩もお楽しみいただけます。
- ② 良い一日を。今日も観光をお楽しみください。
- ③ 今夜の夕食をお楽しみください。夕食は7時からです。

- ① You can also enjoy an early-morning walk around our hotel.
- ② Have a great day. Please enjoy your sightseeing today.
- ③ Please enjoy your dinner tonight. Dinner starts at 7 p.m.

単語フレーズ集 神道・仏教関連

鳥居	torii gate
朱色	vermillion
ご神木	sacred tree
しめ縄	sacred rope
結界	boundary
聖なる世界	sacred world
神	deity
神職	priest
境内	precinct
ご本尊	principal image
よだれかけ	bib (お地蔵様のよだれかけの意)
如来	Buddha
菩薩	Bodhisattva
悟り	enlightenment
瞑想	meditation
煩惱	worldly desire
慈悲	mercy
仏教の僧侶	monk
宗派	Buddhist school
密教	Esoteric Buddhism
お経	sutra
位牌	sacred tablet
法要	memorial service
故人	the deceased





本殿（本堂）	main hall
拝殿	worship hall
賽銭箱	offertory box
酒樽	sake barrel
絵馬	votive tablet
干支	zodiac calendar
お守り	good luck charm
御朱印帳	book of seals
手水舎	water basin
柄杓	ladle
口をすすぐ	rinse one's mouth
うがい	gargle
巡礼・遍路	pilgrimage
修行する	practice
神仏習合	syncretism
ご加護	blessing
～への参道	the road approaching ～
厩（うまや）	horse stable
狛犬	stone guardian dog
寺町	temple town
国宝	national treasure
重要文化財	important cultural property
世界文化遺産	World Cultural Heritage

コラム：靴を脱ぐ機会は早めにお知らせしましょう

日本のお寺では靴を脱いで建物の中に入るところが多くあります。

私たちは靴下を履いていますので靴を脱いでも問題ありませんが、外国の方の中には靴下を履かない人もおられます。靴を脱いでお寺などに上がる段階になって、靴下を持っていないため不安そうにされる方も多いです。

そのため、お客様に、靴を脱ぐ機会があるかどうか、その際の靴下の慣習を予めお知らせすると安心されます。



コラム：日本庭園

日本の歴史的スポットや旅館では、しばしば日本式の庭園が見られます。日本庭園は、大きくは3種類に分けることができます。

①「回遊式庭園 (strolling-type garden)」

これは広い庭園内の小路を散策しながら庭の鑑賞を楽しむために造られたもので、庭の中に丘や池、橋などを設けて自然風景を再現しています。

この様式の庭園は貴族や大名の邸宅などに付随しており、代表的なものに日本三名園（兼六園（金沢）、偕楽園（水戸）、後楽園（岡山））や平安神宮神苑（京都）などがあります。

②禅仏教(禅宗)の影響を受けた「枯山水庭園(dry-landscape garden)」

これは水墨画をモチーフにして、水を使わずに石や砂利だけで自然風景を再現した庭園です。禅宗寺院や庭のスペースが狭い小規模な邸宅に多く見られ、代表的なものには龍安寺石庭(京都)があります。

③茶室の周りを取り囲む「茶庭 (tea house garden)」

これは茶室に隣接した造景庭園で、茶室に入るために通過する場所として、踏石（足場になるような石）や石灯籠（灯り）、つくばい（手洗い場所）が設けられています。

このような日本庭園は、他の地域の庭園と比べてどういう特徴があるのでしょうか？

西洋の庭園が、「人工的な造形物」として、自然と対極を成す幾何学的な趣を発揮するのに対し、日本を含めた東洋の庭園は、自然の一部として捉えられ、自然風景を活かして発展してきました。そのため、日本庭園もしばしば「自然風景式庭園 (Japanese landscape garden)」と呼ばれます。

2) 自然豊かな日本

はじめに

日本は弓型の島国で、海に囲まれ、自然に恵まれた美しい国です。国土面積は 38 万平方キロメートル、国土の 70%が山地と丘陵、残りの 30%が平地です。一年が四季に分かれ、春夏秋冬、それぞれの季節に美しい風景が楽しめます。

外国からのお客様は、「春の桜」と「秋の紅葉」をととても楽しみに来日されます。桜に関しては、「桜前線」が、南は沖縄から北は北海道まで、桜の開花状況を伝えています。秋の紅葉の時期になると、各地で「今どこが見頃か」という情報を流しています。日本人の気質は温暖な気候を反映して穏やかで静かだと言われています。

神道に代表されるように、自然に対する畏敬の念が日本人の宗教感に影響を与えています。

自然の力は人間に猛威をふるいます。日本は世界有数の火山国です。2020 年 9 月現在で日本には 111 の活火山があり、世界の活火山の 7%が存在します。世界的に有名な富士山も活火山です。火山性地震や噴火は 恐ろしい自然災害として日本人を恐れさせてきました。

一方で、火山は多くの恵みももたらします。清らかな水と温泉です。

世界でも平均降雨量が多い日本では、自然降雨による雨や雪解け水が、川を通して、また一部は地表から地下に入り、長い年月の間に自然のフィルターで浄化され、清水として地上に湧き出てきます。

火山のまわりには多くの場合、温泉があります。温泉につき、自然の風景を楽しみ、その土地の食材を使った郷土料理を食することは、日本人にとって特別な楽しみです。

西洋の人達からすれば全くの異文化圏にある日本での温泉、各宿泊施設の調理人が心を込めて調理した郷土料理を相応しい日本の器も含めて賞味すること、そして各地の人達との素朴な会話を通した日本体験を楽しみに来日されます。

この Chapter 6 の後半では、温泉の魅力、日本の恵まれた山岳・湖などの自然をお勧めする際の会話例を紹介します。



① 温泉

■出発

客：今日は温泉に行くのですね。

とても楽しみです！

私：はい、温泉に行きます。

客：日本には温泉がたくさんあると聞いていますが、それはなぜですか？

私：火山がたくさんあるからです。

マグマで熱せられた地下水が湧き出して温泉になります。

客：日本中に温泉地があるのですか？

私：はい、どの都道府県にも温泉があり、長い歴史を誇っています。

温泉巡りを楽しんでおられる日本人も多いです。

客：わー、面白いですね！

私：全国に温泉地がいくつあると思いますか？

客：わかりません。たくさんですよ。

私：ざっと 3,000 か所といわれています。

客：そんなにたくさん！

向こうで温泉に入ることがとても楽しみです！

今日行く温泉地は市内からバスでどれくらいですか？

私：高速バスで市内から 1 時間ですが、自然豊かな地域にあります。

川が流れていて散策も楽しめます。



- G: Today, we are going to the hot spring resort, right?
I am very excited!
- I: Yes, we will go to the hot spring today.
- G: I hear that there are many hot springs in Japan.
Why is that?
- I: Because there are many volcanoes in Japan.
Groundwater heated by magma gushes out and becomes a hot spring.
- G: Are there hot springs all throughout Japan?
- I: Yes, there are hot springs in all 47 prefectures in Japan.
They have a long history.
Many Japanese people love visiting hot spring resort.
- G: Wow, that is very interesting!
- I: Do you know how many hot spring resorts there are in Japan?
- G: I have no idea. I suppose there are many.
- I: It's said that there are about 3,000 hot spring resorts in Japan.
- G: That many!
I am really looking forward to taking a bath there!
How long will it take to get there by bus from the city today?
- I: It takes only one hour by highway express bus.
Yet, the hot spring resort is rich in nature.
There is a river. We can also enjoy walking along it.

ステップアップの表現



私： 温泉と認められるためには、

①地中から湧き出した水の温度が25℃以上であること、または②湧き出した水が、リチウムイオン・バリウムイオン・沃素イオン・硫黄・ラドンなど19種類の成分のうち一つが一定量以上を含んでいることが求められています。

客： 温泉は体に良いと聞きましたが。

私： はい、その通りです。

〇〇〇温泉は、保温・保湿効果が高く、神経痛や冷え性をはじめ、慢性婦人病、高血圧など幅広い効能があります。

傷を負った鹿が温泉につかって傷を治そうとしているのを村人が偶然目撃して発見された温泉や、今でもニホンザルが湯治をしている姿が見られる温泉地もあります。

■到着

客： 川があって涼しげで良いところですね。

私： 今日は日帰り温泉ツアーです。

温泉は国際観光ホテルで入ります。

その前に、源泉へご案内しましょう。

客： はい、お願いします。

私： ここが温泉の源泉です。

地中からパイプで温泉水をくみ上げ、各ホテルや旅館にお湯を供給しています。

I : In order to be recognized as hot spring,
1) the temperature of water must be over 25 degrees Celsius, or 2) should contain more than fixed amount of one of 19 elements, such as lithium ion, barium ion, iodide ion, sulfur, and radon.

G : I heard that hot springs are good for health.

I : You are right.

○○○ hot spring water keeps the body warm and retains moisture.

It is effective for various illnesses, such as nerve pain, poor circulation, chronic women's diseases, and high blood pressure.

Some hot springs were found by accident by villagers as they happened to find wounded deer soaking their body in the hot spring to heal the injury.

There is also a hot spring where you can see monkeys enjoying the bath.



G: It feels cool and comfortable here with a flow of river.

I: Today is a one-day hot spring tour.

We will take a hot spring bath at the Kokusai Kanko Hotel.

First, let me take you to the source of the hot spring.

G: Yes, please.

I: Here is the source of the hot spring.

The spring water is drawn from underground by a pipe and provided to each hotel and inn.

■温泉旅館に到着

私： それでは温泉の入り方をご説明します。

客： はい、お願いします。

私： 大浴場は男女別になっています。

脱衣場で衣類をすべて脱いでロッカーに入れます。

貴重品はロッカーに入れて鍵をかけ、必ず鍵を手首につけてお風呂に入ってください。

客： わかりました。

私： 大浴場では、風呂場に入る前にまずかけ湯をします。
体をお湯の温度に慣らすためです。

また、体を軽く洗ってから湯船に入ってください。

客： わかりました。

露天風呂はありますか？

私： あります。

内湯と露天風呂の両方を楽しんでください。



“ 役立つ動詞 ”

上記の会話の中で、「let」という単語が出てきます。
この単語について見てみましょう。

この動詞は、「～させる」という意味ですが、「してもいいですよ」という程度です。

- I: Let me explain how to take a bath.
G: Yes, please.
I: There are separate large baths for men and women.
In the dressing room, take all your clothes off and put them in the locker.
Put your valuables in the locker and lock it.
Wear the key around your wrist and go to the bath area.
G: Okay.
I: First, pour hot water on yourself before you enter the bathtub.
That is to get your body used to the temperature.
Rinse your body lightly before you enter the tub.
G: All right.
Is there an open-air bath?
I: Yes, there is.
Please enjoy both the indoor bath and the open-air bath.

※お風呂の入り方については、コミュニケーションシートの P12 に絵入りで詳しく説明しています。そちらもご活用の上ご案内ください。

練習問題

- ① ご予約を確認いたします。
- ② そうですね…（何かを調べている間に使う表現）
- ③ 雨が上がりました。

- ① Let me check your reservation.
- ② Let me see …
- ③ The rain has let up.
let up は、「止む」という意味の慣用句

② 山岳・湖

私： この湖はこの地域の名所の一つです。

この湖は、〇〇〇山の麓に位置し、その山の約2万年前の噴火によって下の谷をふさいだ結果、この湖ができました。

この湖の湖畔は、東側に我々のホテルや他の宿泊施設があるのを除けば大部分が開発されていません。

また湖からアクセスしやすい所に、〇〇〇滝があり、雄大な景観を楽しむこともできます。

10月中旬から下旬にかけては、紅葉がピークを迎え、特別に美しい季節を迎えます。

この地域全体が、赤や黄色になり、たくさんの観光客が来られます。

夏は、この辺りの高度が1,500メートルあるため涼しいです。

日本各地からだけではなく、外国からもたくさんのお客様が来られ、素晴らしい大自然を楽しんでいただけます。

もしハイキングをされたい場合には、10キロのハイキングコースがお勧めです。

また、〇〇〇から出る観光船もあり、自然美をお楽しみいただくこともできます。

このように大自然に抱かれてリラックスできます。

I: This lake is a scenic spot in this area.

The lake is located at the foot of ○○○ mountain.

The mountain erupted about 20,000 years ago and blocked the valley below, thereby creating this lake.

The shores of this lake are mostly undeveloped except on the eastern side, where our hotel and other lodging facilities are located.

You can also enjoy the magnificent view of ○○○ waterfall which is easily accessible from the lake.

This area is especially beautiful in mid to late October, when the autumn colors reach their peak.

The whole area turns red and yellow, attracting many visitors.

In summer, the lake's high elevation, 1,500 meters above sea level, keeps the area cool.

Many visitors from Japan as well as from foreign countries visit here to enjoy its magnificent mother-nature.

If you would like to hike, we recommend taking the 10-kilometer walking trail.

You can also enjoy the natural beauty on sightseeing boats that depart from ○○○.

You can relax with being embraced by the area's great nature.



3) 交通関係

ここでは、羽田空港・国際線ターミナルから栃木県・日光の中禅寺湖まで行くと想定し、主要な地点での会話を通して、どのような言い方、単語を使えば良いかを見ていきます。(なお、コミュニケーションシートの P22-25 に、具体的な説明を掲載しています。こちらでもご活用の上、ご案内ください。)

① 羽田空港・国際線ターミナル、モノレール切符売り場での会話 (電子マネーを買って乗車する)

客： こんにちは。浜松町まで行きたいのですが。

私： それではこちらの券売機で英語の画面を選んでもらい、浜松町を選んでください。

料金は現金で 500 円になります。

客： ここで電子マネーは使えますか？

私： はい、〇〇〇という電子マネーがこの券売機で買えます。

お手伝いしましょう。

客： これはとても便利そうですね。

使えるのは電車だけですか？

私： いいえ、日本では、電車、バス、地下鉄、コンビニなど、いろいろなサービスに使えます。

客： これでモノレールに乗れますね。どうしたらいいのですか？

私： あそこの改札口に行ってください。

青いカード読み取り機の上にかざせば通ることができます。

その後、2 番ホームに行ってください。

浜松町では、同じようにして改札を通ってください。

自動的に運賃が計算されます。

客： 分かりました。ありがとうございました。



① Conversation at a monorail ticket counter at Haneda Airport's International Terminal (Buying electronic money and boarding a monorail train)

- G: Hi. I'd like to go to Hamamatsucho.
I: Please select the English page and then Hamamatsucho on this ticket machine.
The fare is 500 yen in cash.
G: Can I use electronic money here?
I: Yes, you can buy a type of electronic money called ○○○ from this ticket machine.
Let me help you.
G: This sounds very convenient.
Can I use this only for the train?
I: No, you can use it for many services in Japan, such as for trains, buses, subway trains, and convenience stores, etc.
G: Now I can ride the monorail. What should I do?
I: Go to the ticket gate over there.
Place the card over the blue card reader to get through.
Then go to track 2.
At Hamamatsucho, you need to go through the gate in the same way.
The fare is automatically calculated.
G: Okay, I understand. Thank you very much.

② モノレールを降りて JR 浜松町の駅員との会話（乗り換えの場面）

客： こんにちは。東京駅まで行きたいのですが。

私： はい。それではここを入れて、2番ホームに行き、来た電車に乗ってください。

東京駅は、三つ目の駅で約6分です。

駅番号がJY01です。

客： ここで、この電子マネーは使えますか？

私： はい、使えます。

あそこにある青いカード読み取り機が見えますか？

その上にタッチして、2番ホームに行ってください。

東京駅で運賃が自動的に計算されます。

客： それは便利ですね。

それと、毎回切符を買わなくてもいいので楽です。

ありがとうございました。



② Conversation with a station attendant at JR Hamamatsucho after getting off the monorail (Transfer information)

- G: Hello. I'd like to go to Tokyo Station.
I: Certainly. Enter here, go to track 2, and get on the coming train.
It's the third stop, and takes about six minutes.
The station number is JY01.
G: Can I use electronic money here?
I: Yes, you can use it.
Do you see the blue card reader over there?
Touch it and go to track 2.
The fare will be automatically calculated at Tokyo Station.
G: That's convenient.
And it's easy, because I don't have to buy a ticket every time.
Thank you very much.

③ 東京駅での会話

(ジャパンレールパスで新幹線の指定席を予約)

(みどりの窓口にて)

客： 新幹線に乗って日光まで行きたいのですが。

私： ジャパンレールパスをお持ちですか？

客： はい、持っています。

私： 何時ごろの電車を希望されますか？

客： 少しお店も見たいので、40 分後くらいの列車でお願いします。

私： 承知いたしました。

それでは、約 40 分後の東北新幹線の宇都宮までの指定席券をお取りします。

窓側がいいですか、通路側がよろしいですか？

客： 窓側をお願いします。

私： 承知しました。これが指定席券になります。

客： ありがとうございます。追加料金はかかりますか？

私： いいえ、お客様はジャパンレールパスをお持ちですので、追加料金はかかりません。

客： これからどうすればいいのですか？

私： この指定席券とジャパンレールパスを持って、駅員のいる改札口に行き、両方を見せてください。

その後、23 番ホームまで行ってください。

※列車の種類、乗車券の種類、座席情報、ジャパンレールパス、IC カード、タクシーの乗り方などの詳細な説明を、コミュニケーションシートの P24 に掲載しています。そちらもご活用の上、ご案内ください。

③ Conversation at Tokyo station

(Reserving seat tickets for the Shinkansen with a Japan Rail Pass)

(At the ticket reservation center)

G: I would like to take the Shinkansen to Nikko.

I: Do you have a Japan Rail Pass?

G: Yes, I have one.

I: What time would you like to take the train?

G: I would like to see some shops, so, I'd like to take a train in about 40 minutes.

I: Certainly.

I will prepare a reserved seat ticket for the Tohoku Shinkansen train to Utsunomiya in about 40 minutes.

Would you like a seat by the window or by the aisle?

G: A window seat, please.

I: Sure. Here's your ticket.

G: Thank you very much. Will there be an additional charge?

I: No, there is no additional charge because you have a Japan Rail Pass.

G: What should I do now?

I: Please take this reserved seat ticket and your Japan Rail Pass, go to the staffed ticket gate, and show the staff them both. Then go to platform 23, please.



④ JR 宇都宮駅での会話（乗り換えの案内）



客： 日光に行きたいのですが。
私： 分かりました。それでは、この改札を通り、5 番ホーム
に行ってください。次にくる電車に乗ってください。
日光は最終駅です。
日光まで 6 駅、43 分です。

⑤ JR 日光駅での会話（バスの乗り方）



客： この中善寺温泉というところまで行きたいのですが。
私： はい、ここを出て左に行くとバス停があります。
そこから、C または YK のバスに乗ってください。
約 50 分かかります。
客： 日本のバスに乗ったことないので少し不安です。
私： ご心配いりません、とても簡単ですよ。
お客様は電子マネーの〇〇〇を既にお持ちですから、前の
ドアから乗り、運転手の脇にある青いカード読み取り機にカ
ードを置いてください。
これでどこから乗ったかが記録されます。
客： 青いカード読み取り機ですね？
電車に乗る時と同じですね。
私： そして、約 50 分後に中善寺温泉に近くなってきましたら、
アナウンスがありますので、降車ボタンを押してください。

そして、降りるときに再度カード読み取り機にかざしてくだ
さい。
それで運賃が計算されます。
客： 残高が少なくなってきたらどうしたらいいのですか？
私： バスの中でもチャージできますし、主な鉄道の駅でも IC マ
ークのついている機械でチャージすることができます。

④ Conversation at JR Utsunomiya Station (Transfer information)

G: I'd like to go to Nikko.

I: I understand. Then, go through this ticket gate and go to track 5. Take the next train.

Nikko is the last station.

There are six stations on the way.

It takes about 43 minutes.

⑤ Conversation at JR Nikko Station (How to use the bus)

G: I'd like to go to this place, Chuzenji Onsen.

I: OK, please go out here and turn left to get to the bus stop.

Then from there take a C or YK bus.

It will take about 50 minutes.

G: I've never been on board a bus in Japan. I'm a little nervous.

I: Don't worry. It's very easy.

Since you already have an electronic money card ○○○, go through the front door and place your card over the blue card reader by the driver.

This will record where you got on the bus.

G: A blue card reader, right?

It's the same as when I get on the train.

I: After about 50 minutes, when you are nearing Chuzenji Onsen, there will be an announcement, so please press the stop button.

When you get off the bus, hold your card over the card reader again.

Your fare will then be calculated.

G: What should I do if my balance is getting low?

I: You can charge it on the bus or at the machines with IC markings at major railway stations.

⑥ 運休に伴う振替輸送のケース

客： 日光に行きたいのですが、この先は行けないのですか？

私： はい、行けません。ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。
この先の駅で信号機のトラブルがあり、現在、列車の運転を取りやめています。

客： では、どのようにしたら日光に着けますか？

私： この駅から日光駅まで臨時のバスが出ています。

あと 10 分後に出發すがご利用されますか？

客： お金がかかるのですか？

私： いいえ、振替輸送ですから無料です。

日光駅まで約 7 キロメートル、約 15 分かかります。

客： そうですか。それではそのバスに乗りたいと思います。

私： ありがとうございます。この切符を差し上げますので、駅を出て左側にあるバス亭でお待ちください。

10 分後にバスが來ます。

乗っていただき、日光で降りる際にお持ちの切符を運転手に渡してください。



⑥ Case when transfer transportation is used due to suspension of operations

G: I'd like to go to Nikko, but isn't it possible to go beyond here?

I: No, you cannot. I apologize for the inconvenience.

There is a trouble with the signal at the station up ahead and the train has now been cancelled.

G: So, how can I get to Nikko?

I: There is a temporary bus available from this station to Nikko station.

It leaves in 10 minutes. Would you like to board this bus?

G: Does it cost anything?

I: No, it's free because it is alternative transportation.

It's about 7 kilometers to Nikko station and takes about 15 minutes.

G: I see. Then I want to take the bus.

I: Thank you. I'll give you this ticket. Please wait at the bus stop on the left side outside the station.

The bus will arrive in 10 minutes.

Please get on the bus and give your ticket to the driver when you get off at Nikko.



トラブル発生時のアナウンス

① 皆様にお知らせ申し上げます。

この先での信号機トラブルのため、現在、運転を見合わせています。

現在、作業を進めていますが、今現在で復旧のめどは立っていません。

復旧次第お知らせしますので、今しばらくお待ちください。
ご迷惑をおかけしまして申し訳ございません。

② 皆様にお知らせ申し上げます。

さきほど当電車内でお客様同士のトラブルが発生いたしましたし、その解決のため出発が遅れております。

解決でき次第、発車します。

(安全確認後)

皆様にお知らせいたします。運転を再開いたします。

皆様にご不便をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

③ 皆様にお知らせ申し上げます。

この先の線路が土砂崩れで不通のため、この先の運転を休止いたします。

お客様にご不便をおかけいたしましたして申し訳ございません。
なお、近くの〇〇〇駅に向かう臨時のバスを手配中です。

バスの用意が出来次第、改めてお知らせいたします。

架線故障 overhead line failure

人身事故 accidents involving human casualty



Announcements when troubles occur

① Attention, please.

Due to issues with the traffic lights ahead, operation is now suspended.

We are currently working on it, but at the moment, we are not sure how long they will take to restore.

We will let you know as soon as the work is done.

We apologize for the inconvenience.

② Attention, please.

We have had an issue involving passengers on the train and departure has been delayed.

The train will depart as soon as everything is settled.

(After safety has been confirmed)

We would like to inform you that operation will be resumed.

We sincerely apologize for any inconvenience caused.

③ Attention, please.

Because the tracks ahead have been blocked by a landslide, we are suspending operations.

We apologize for any inconvenience this may cause.

We are arranging a temporary bus service to the nearest station, ○○○ station.

We will let you know as soon as it is available.

急病人対応のため to take care of emergency patients

線路内に人が立ち入ったため people entering the tracks

非常停止ボタン作動のため the emergency button being activated

コラム：外国からのお客様は日本の交通網が苦手？

外国からのお客様は大都市における複雑な交通網に戸惑われます。JR？地下鉄？私鉄？第三セクター？相互乗り入れ？主要駅で地図を片手に不安そうにされておられる光景をよく目にします。

そうした不安をなくすために、以下の三つの点をご案内されてはいかがでしょうか？

① 路線の色と駅の ID をお伝えする。

どの線に乗り、どの駅で乗り換えるかをお伝えする際、路線別の色が示してある地図を差し上げる、路線の色と ID 番号（例えば山手線・東京駅は緑の JY01 など）をお伝えしてはいかがでしょうか？

② IC カードの利用をお勧めする。

運賃の支払いも苦労されるようです。各地で利用が進んでいる IC カードの使用をお勧めしてはいかがでしょうか？一旦慣れるとちょっとした冒険気分を楽しまれる方もおられます。万一の場合に備えて、ホテルの名前と電話番号が入ったホテルカードをお持ちいただくと安心されます。

③ 日本の車内マナーをお知らせする。

外国の方は日本での車内ルールをご存じありません。車内で大声で話すこと、携帯電話で通話すること、特急列車以外の列車で食べること、車内にゴミを置いてくること、などは日本では車内マナー違反になることを説明されてはいかがでしょうか？



地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修
英語テキスト中級
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

本テキストが対象とする方：*

- 基本英語に適切な単語、丁寧な表現を加えたい方
- 難しい状況における適切な単語、表現力を高めたい方
- 外国のお客様からよく聞かれる質問に適切に答えたい方



温泉：日本におけるお風呂文化の紹介、温泉に入る際のルール等を英語で説明しています。

宿泊：床の間、掛け軸などの和室の説明、浴衣の着方、布団の習慣を英語で説明しています。



食：日本食の材料と盛り付け方、居酒屋文化、宴会の様子など、外国の方が興味深い内容を英語で説明しています。

神社・仏閣：神道の起源とその特徴、仏教との関係、参拝の仕方などを英語で説明しています。

