



KUMAMOTO
INBOUND
GUIDE BOOK

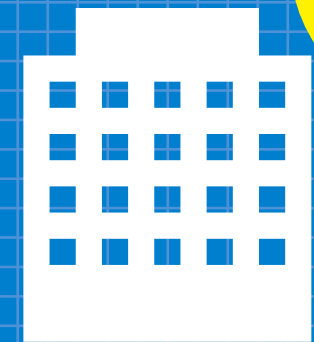


熊本県

インバウンド
ガイドブック

英語・中国語(簡体字・繁体字)・
韓国語・タイ語

宿泊
編



HOTEL



熊本県 インバウンド ガイドブック



HOTEL

宿泊編

Contents

インバウンド 接客応対

- 02 はじめに
- 02 おもてなしとは
- 04 異文化理解
- 06 訪日外国人への対応について
- 10 接客英会話

各国語 接客会話

- 14 SCENE 1. 英語
- 23 SCENE 2. 中国語(簡体字)
- 32 SCENE 3. 中国語(繁体字)
- 41 SCENE 4. 韓国語
- 49 SCENE 5. タイ語

はじめに

インバウンド 接客応対

訪日外国人の急増で、いろいろな国からのお客様と接する機会が増えたと感じる方は多いのではないのでしょうか？町の中には、多言語の看板や案内が目につき、「インバウンド」対策に取り組む店舗、企業、自治体が増えたことを実感されていることと思います。

訪日外国人を相手に事業を行うことを、インバウンドビジネスといいます。対象となるものは、観光目的の旅行はもちろんですが、それ以外にもビジネス出張や国際会議、親戚や友達を訪問するVFR (Visit Friends and Relatives) といった目的を持った人も含まれます。日本政府は観光立国日本を目指し、2003年に「ビジットジャパンキャンペーン(VJ)」を展開させ、それ以降も引き続き、訪日外国人の獲得に力をいれています。2013年に日本を訪れた外国人旅行者やビジネスマンは初めて1000万人を突破しました。その後、東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定し、ビザの緩和、免税制度の拡充、LCC路線の拡大、大型クルーズ船の就航など様々な要因が複合的に好影響を与えたことから、更に「旅行先」としての日本への関心は高まりました。

当初、日本政府は「2020年には2000万人」という目標を掲げていましたが、2015年には1973万人、そして2016年は2404万人と、目標を超える人数を達成しました。急激な訪日外国人の増加を受けて、日本政府は2020年の目標を4000万人、彼らが国内で宿泊や買い物などで消費する旅行消費額の目標を8兆円に修正したことは、皆様もご存じのことと思います。「インバウンド」市場が日本の経済に与える影響は大きく、2016年には訪日が帰国人に訪日外国人による旅行消費額は3兆7476億円にも及んでいます。日本社会が抱える人口減少問題を補うほどの経済効果があると言えるのではないのでしょうか。多くの外国のお客様に来ていただき、日本の良さを、買い物、飲食、宿泊、体験などを通して知っていただき、また来たいと思っていただけるためにはどうすれば良いのでしょうか。また、近年、増加傾向にある個人旅行者やリピーターのなかには、日本人との交流や日本の文化を体験したい人が増え、インバウンドの流れは「モノからコト」へと変わりつつあります。熊本県も、海外から大勢の外国人観光客が訪れていますが、これからは、更に増えることが見込まれます。食、観光、文化、歴史、安全…どれを取っても、素晴らしい熊本ですが、人のサービス「おもてなし」はどのようにしょう。

1 おもてなしとは

東京オリンピック、パラリンピック招致のプレゼンテーションで、今や世界的に有名になった言葉が「おもてなし」です。英語では「hospitality」と言い「親切なもてなし」「温かい応対」や「歓迎、歓待」と言った意味です。

「おもてなし」には、もてなす側ともてなされる側が平等、互惠、相互の関係に立って、互いに理解し合い、もてなしの喜びを共有するという精神が背景にあります。つまり、お客様の喜びを自分の喜びとすることにも通じますね。

接客は、知識や技術、接遇の善し悪しで判断されます。しかし、知識と技術だけでは、お客様の満足や感動を得ることはむずかしいといえます。例えば、優しい表情や挨拶、何気ない言葉掛けや柔らかな立ち居振る舞いの一つひとつにその「気持ち」が表れるからです。「おもてなし」は自分の感じ方ではなく、あくまでもお客様がどう感じるか、相手の立場に立って考える必要があります。私たちの心からの歓迎の気持ちが伝わると、「親切に話しかけてくれた」「歓迎してくれて楽しかった」などの印象を持っていただくことができます。そして、「また、日本を訪れたい」という次の訪日に繋げることができます。また、良い思い出は、家族や友人を通して広がることは間違いないでしょう。



インバウンド接客応対

英語

中国語(簡体字)

中国語(繁体字)

韓国語

タイ語

ビジネスマナーの考えかた

接客の場面、または対応する時には、相手に対する思いやりや感謝の気持ちを形にして伝えなければなりません。それを「マナー」といいます。国民性や習慣は国によって違うことがありますが、「おもてなし」の心は共通です。

心がまえ
(マインド)
マナー
作法
(エチケット)

CS(顧客満足)5原則とは

表情 …………… 親しみやすく明るく豊かな表情で
挨拶 …………… 明るくこちらから「いらっしゃいませ」「こんにちは」
身だしなみ …… 清潔であること、清潔感が感じられること
話し方 …………… 丁寧に ゆっくり はっきりと 分かりやすく
しぐさ/態度 …… 礼儀正しく 安心感・信頼感

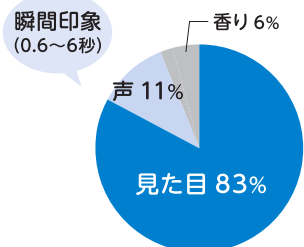
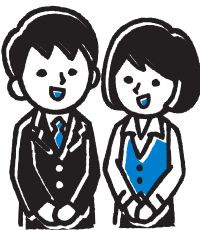
承認
(歓迎)

この5つの原則は、マナーの5原則とも言います。接客接遇、印象アップ、コミュニケーション向上、全ての基礎となるものです。一緒にいると気持ちがいいなと相手に判断される要素で、この5つを感じよくすることで、誰からも好感を持たれるとも言われています。

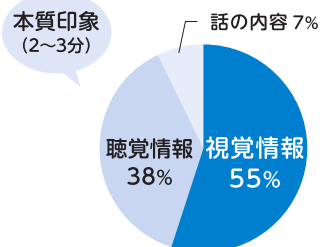
第一印象の重要性

第一印象は、時間をずらして2度に渡って伝えられるとされています。お客様が店内に入られた瞬間、パッとあなたを見た瞬間に感じる印象を「瞬間印象」と言います。その後、2〜3分話をしたり、相手の動きを見たりして受ける印象が「本質印象」です。

本質印象で持った印象は、後々まで残り、その後のコミュニケーションに大きく影響すると言われています。苦手だからと言って、外国からのお客様に消極的な対応をしたりしていると、自分達を快く受け入れて貰っていると感じていただけるでしょうか。本質印象で「優しそうだな」「話しを聞いてもらえそう」「親切そうだな」と思ってもらえるためにも、CS5原則(表情、挨拶、身だしなみ、話し方、仕草・態度)を更に向上させ、良い印象を持っていただきましょう。



「あ、中国語の案内がある」
「ニコニコ笑顔の店員さんがいる」
「多言語の対応をしているな」



「親切そうだな」
「いらっしゃいませ!と声をかけてくれた」
「一生懸命、自分の国の言葉で話そうとしてくれている」

2 異文化理解

異文化やお客様の国の背景を知った上で接客にあたるのが、なによりの“おもてなし”です。そして日本人のきめ細やかな精神をお見せできるかは、皆さんにかかっているとって過言ではありません。外国からのお客様を接客する時、独自の伝統や風俗・文化や習慣の多様性を理解していないと、想像もしていなかったようなトラブルに発展することがあります。日本人は主義主張をあまりはっきり表さず、宗教も形だけ持っている人が多く、バレンタインもお盆もお彼岸もハロウィーンもクリスマスもお正月も、イベントとして行うような、外国の方から見ると“ちょっと不思議な民族”かもしれません。私達の当たり前は世界では当たり前ではありません。各国からのお客様をおもてなしするためには、それぞれの国の違いを受け止め、その上でお客様に快適に過ごしていただく事が大事です。その為にも、異文化理解は必要不可欠です。



接客時に知っておくべき文化の違い(国別)

国民性やお国柄は決してすべての人に当てはまるわけではありませんが、彼らとのコミュニケーションを取るときや、考え方を理解する際のヒントになります。以下は、それぞれの国の主だった国民性です。参考にしていただければと思います。

中国
(大陸)

2016年の訪日中国人は過去最高の約637万人でした。国民性は、人口が多く、細かいことを気にしてられないので、大雑把な人が多いと言われています。面子を重んじるので、人前で恥をかくことは侮辱されることと、受け止めます。声が大きく、勢いよく話す傾向があります。団体旅行(GIT)のイメージがありますが、2016年には個人旅行(FIT)の人数が上回り、より広範囲に日本を楽しむようになったといえるでしょう。6割が初めての日本旅行で、ゴールデンルートなど決まったコースで移動をします。日本製の商品に対する信頼度が高く、特に最先端のものへの憧れを持っているようです。「爆買い」は収まったと言われていますが、一人当たりの旅行支出額は23万円と高く、国別では1位のオーストラリア24万円に次いで2位でした。旅行前、旅行中の情報収集は、SNSを通じて友達や家族、知人から得ます。

台湾

訪日人数が常にベスト3に入っている国です。親日的で最も行きたい国が、日本。特に最近、日本のドラマの影響で、北海道や沖縄に人気があり、台湾からの直行便が増えています。熊本にも高雄からの直行便が入っています。流行に敏感で、台湾で人気の出たものは中国や香港に飛び火するとも言われています。若い世代は日本のアニメや漫画など日本のポップカルチャーに興味を持っている人が多いようです。リピーターが多く、穴場や通好みの旅行スタイルを好みます。

香港 個人旅行が主体で体験を重視します。8割がリピーター、10回以上のリピーターの割合は全体の21%にもなります。英語と広東語(繁体字)を話しますが、中国人という意識は低いとも言われています。周りに左右されず、自立心が強いようですが、ファッションやエンターテインメントなど、日本の流行には敏感に反応します。好奇心が旺盛で、自らが参加体験できるものや、ディープな日本文化を求める傾向があります。

韓国 2016年は、訪日数が過去最高の509万人となりました。熊本大震災の影響で4月以降は訪日数が減りましたが、その後LCC路線や大型クルーズ船の拡大で、訪日数は増加しています。若者を中心に、日本のドラマ、音楽、アニメ、漫画が人気です。日本に対するイメージは「清潔」「秩序正しく親切」といったもので、日本のブランドへの信頼度が高いと言えます。リピーターの割合も高く、ゴルフ、スキー、レジャーなどの目的を特化した旅行スタイルや個人旅行が人気です。「オルレ」と呼ばれるトレッキングスタイルが人気で、阿蘇エリアに多く訪れています。2016年都道府県別訪問率は大阪(31.2%)に次いで、福岡が2位(29.3%)です。

ベトナム 多民族国家で、50を超える多数の民族が住んでいます。昨今の経済発展が著しい国です。ベトナム語が公用語ですが、若い世代には、英語の教育も進んでいます。真面目、我慢強いと言われています。訪日旅行の伸び率が高く、行きたい国の1位に日本がランクしています。留学生やインセンティブツアーの増加が特徴です。

インドネシア インドネシアは世界第4位の人口、約2億4000万人を擁し、アジアの中でも親日家が多いことで知られています。ビザの緩和で訪日人数が増えています。営業成績が優秀な社員を対象とした報奨旅行(incentive travel)で訪日する数が急増しています。日本への旅行を楽しみにしている人が多いようです。イスラム教徒(ムスリム)が多く、訪日人数が増えたことで、ムスリム向けのレストラン等も増えています。

シンガポール 多民族であるが、中華系が多い。共通の言語は英語。個人旅行や家族旅行が主流。リピーターが多く、滞日期間も訪日旅行は個人で、家族旅行が主流です。約9割が個人旅行で、リピーターも多く、滞在日数も比較的に長いようです。日本食がブームで、子供と楽しめるテーマパークやフルーツ狩りも人気です。温泉や四季の彩り、変化に富んだ日本の自然景観を求めています。また、若い世代を中心にアニメ、コスプレなどのポップカルチャーに興味を持っており、ファッション関係の買い物が好きです。

タイ 9割以上が仏教徒で、宗教心が厚く、常に優しく微笑みをたたえている人が多いことから、「微笑みの国」とも呼ばれています。急激な高度経済成長を果たしたアジアの中でも特に豊かな国で、昨今は訪日人数も非常に増えています。王室に対する尊敬の念が強く、王族が持ったことで人気に火が付いた日本のブランド「オニツカタイガー」のスニーカーや、「イッセイミヤケ」の「baobao バッグ」が人気です。ウィンタースポーツや四季の変化など、タイでは体験できないものを提供すると喜ばれます。

アメリカ 愛国心と好奇心が強く、チャレンジ精神も旺盛です。感情をストレートに表現して、身振り手振りで大きな感情表現をします。多民族、他宗教で自由を重んじ、人種や男女の差別用語に対して、厳しい規制があります。買い物より、日本の歴史や和の文化、日本らしいおもてなしを好みます。圧倒的に個人旅行が多く、気ままに移動します。体験することが大好きです。

3 訪日外国人への対応について

世界には様々な国があり、歴史や文化の違いから異なる価値観や考え方を持っています。接客時に、外国のお客様の行動や発言に驚かされる経験を持っている人も少なくないでしょう。知らずに彼らがやってしまう行動を、マナー違反だと不満に思うことはありませんか。彼らの習慣や考え方、行動について勉強することで、もっと理解が深まり、良いコミュニケーションをとることができます。

また、異文化を知ることと同じくらい大事なことは、日本についてあなたがどのくらい知っているかです。日本人の考え方や、風習、マナーを教えてあげることができますか。英語に自信がないからと、尻込みしていると、その態度が海外の方からは、「歓迎されていない。」と思われるかもしれません。私たちが海外でそれぞれの国の違う習慣や人々の行動に驚くように、訪日される外国人も日本人のする仕草や行動に驚くようです。また、日本人には当たり前前の光景に感動したり、日本人の日常生活を体験したいと思うようです。



■日本人がする習慣の中で、外国人が驚くこと

私達、日本時は外国からの旅行者やお客様にどの様に見られているのでしょうか。

ここが変だよ日本人!

日本人がする仕草	外国人の反応
おそばを、音を立てて食べる	欧米では「お行儀が悪い」と思われます
鼻をかまずに、すする	音を立ててかんだほうがマナーは良いと思っています
自分を表す表現で、人差し指で鼻をさす	外国では、「鼻をさしてるけどなんで?」と不思議がられます。外国では、自分の胸に手を当てます
笑うときに口に手を当てる	女性に多い仕草ですが、素敵な笑顔は歯を見せることです
意味なく笑う、失敗した時や困った時、恥ずかしい時も笑う	外国では、表情と言葉は連動します。意味のない笑いは、相手を馬鹿にしている、または変な人だと思われま
相槌で、頻繁にうなづく	相手の発言に賛成、または話を理解したと思われるので注意
挨拶や話の最中に何度もお辞儀する	謝っているように見える。外国では、挨拶は目を見て笑顔で。握手を好みます
すみませんといって拜むしぐさをする	外国人は「Excuse me」のみです
顔の前で手を横に振る	虫?臭いのかな?と思われま
目を見ずに話す	外国では、目を見ずに話すのは、隠し事や悪巧み?とにかく怪しいと思われま

その他、外国人から見て不思議に思うことに、こんなことがあります。

浴槽の外で体を洗う、電車やバスの中で寝る、2列に並んで乗り物待、シャンプーやリンス、ソフトドリンクの種類が多ければ、並び(行列)のが好きなど。



一方で、「そんな日本だから好き!」とさせていただくことも多いのです。日本製品は品質が良い、安心安全、デザインが可愛い・・・と日本の製品のファンになったり、日本人のきめ細やかな接客に触れることで、リピーターになる外国の方が増えてきているのも事実です。日本の良いところをどんどんアピールしたいですね。最近では、日本人の生活スタイルを体験するツアーも人気です。

では、外国人対応で重要な、やってはいけないことにも触れたいと思います。

■ やってはいけないジェスチャー(態度)

態度	理由
親指と人差し指でOKサインをする	フランスでは無能、ブラジルでは「私は危険」
親指を立てる仕草(日本では「いいね」OK)	中東では下品な意味、ギリシャでは侮辱的な意味
子供の頭をなでる	イスラム圏ではマナー違反、タイでは子供の頭上には精霊が宿るので、タブー
手招きの手の平が下向き	外国では、あっちへ行きなさいの仕草です
人差し指と中指のピースサイン	ギリシャでは侮辱のサイン
裏ピース(手の甲を見せる)	英国・オーストラリアでは性的な表現で相手を侮辱する
手の平を向けてストップ、バイバイ	ギリシャでは「顔に泥を塗る」
お皿をきれいに残さず食べる	これだけしかないのかという意味残すことがマナー(中国など)

日本では当たり前に行っているジェスチャー(態度)ですが、国が変われば、意味も随分と違ってきます。身につけてしまっているだけに、自然とやってしまいがちですね。

でも、快く接してくれていると思った日本人が、このような仕草をすれば、少なからず驚き、なかには不快な思いをする人もいることを覚えておきましょう。

ほかにも、国によっては、「はい」と「いいえ」が逆の国もあります。例えば、インド人は「NO」のときに頷き、「Yes」は首を傾げるなど、本当に異文化を知ると驚くことが多いですね。わたしたちはまだまだ世界を学ぶ必要がありそうです。

■ 業態別 気をつけること

飲食

外国人観光客が日本旅行でもっとも期待していることが「和食」です。2013年、和食がユネスコ無形文化財に登録されたことで、更に和食は世界的なブームになっています。

本場日本で和食を楽しみたいという訪日目的はこれからも益々増えると予想されます。様々な国の方をお迎えする時に、知っておくべきことがいくつかあります。その最も重要なことが、外国には宗教の理由で食べられない食材や決まりがあることです。覚えておきましょう。



イスラム教

人口:18億人 そのうちの6億人が東南アジア(インドネシア、マレーシア)
豚肉以外にも牛や鶏もNGであることが多いので、気をつけましょう。情報提供は肝要です。原則としてアルコールは禁止。

ヒンズー教

人口:約9億人
牛肉は崇拝の対象なので、食べません。(インド、ネパールなどの南アジアに多い)

ユダヤ教

コーシャー(清浄)な食物
祈りをささげた物のみ食べることができます。

ベジタリアン

人口:約6億人 魚や乳製品は食べる、という人から野菜のみ食べる人まで、幅が広いです。

What's ingredient? (材料は何ですか?) と、聞かれたら…
It's made of pork. (豚肉です)

宗教や主義だけでなく、アレルギーや嗜好もあるので、食材を多言語やピクトラム等(イラスト)で表示してあげると安心していただけますね。

運輸

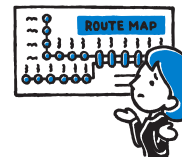
決まった時間に電車が来ないことに慣れている海外の方には、定刻に発着する日本の電車が驚きを超えて、感動すら覚えるようです。また、整然と並んで乗車することやホームや駅構内、トイレなどの清潔さにも感嘆の声が聞かれます。日本人のマナーの良さへの賞賛も聞かれます。反面、目的地が書かれていない切符の自動販売機や網の目のような路線図はわかりにくいとの声を聞きます。

バス

路線バスは乗り場や運賃の支払い方法などが分かりづらいようです。バスの中の案内も日本語だけのところが多く、降りる駅や今どこを走っているのかが分からないようです。
観光で日本を訪れている外国人観光客にとって、日本の国内を長距離移動することは苦ではありません。特に、日本の観光バスはトイレが完備されていたり、広くて綺麗な座席で、好評を得ています。

タクシー

外国ではドアの開閉はお客様がします。公共機関に比べ、便利ですが、言葉が伝わらないことが理由で、使う人はまだ少ないようです。言語対応が大きな鍵になりますね。多言語対応の準備が求められます。



金融

両替に関する質問が多いようです。アメリカドルやユーロ、元、ウォン 以外にもアジアには様々な通貨があります。各国の通貨を知りましょう。

●主だった国の通貨

台湾	台湾元(ドル)	香港	香港ドル
シンガポール	シンガポールドル	マレーシア	リンギット
ベトナム	ドン	インドネシア	ルピア
タイ	バーツ	フィリピン	ペソ
パキスタン	ルピー	ブラジル	レアル
カナダ	カナダドル	インド	ルピー
イギリス	ポンド	スイス	スイスフラン
オーストラリア	オーストラリアドル	アメリカ	USドル

最近では、銀聯カード(Union Pay)で、セブン銀行や郵貯銀行で、円を引き出す中国人が多いようです。東南アジアの国のなかには、換金できない通貨がまだ多いことも、これから解決しなければいけない課題ですね。一部では、中国元や韓国ウォンを受け取る店舗も出てきています。キャッシュレスが進む海外に比べ遅れをとる日本のカード対応の低さは改善すべき課題のひとつです。

宿泊

日本人の国内観光客を含めた全体の宿泊客数のうち、外国人観光客が占める割合は増え続けています。2016年における国内宿泊施設への外国人延べ宿泊者数は6561万人で、前年比プラス46.4%でした。そのシェアは全体の13%に上昇し、約8人に1人が外国人になりました。

宿泊予約をする流れ	GIT(団体旅行)海外旅行会社	→ ツアーオペレーターを通して予約します。
	FIT(個人旅行)	→ ネットの予約サイトを通して予約します。

物販

外国人観光客の購買力は年々増加しています。中でも中国人(大陸)の買い物は、一人平均約12万円と訪日外国人の中ではトップです。(2016年度)

外国人観光客が日本で購入するものは、電気製品やカメラ、ビデオだけでなく、時計、ファッション製品、医薬品、化粧品、お菓子なども高い評価と人気を得ています。

日本製品の品質の高さ、安心、安全なところ、まだデザインの良さが人気の理由です。

2014年10月1日、免税制度が改正されたことも購買意欲に火をつけました。今までの一般物品に加えて、化粧品、食品、飲料、薬品などの消耗品が免税対象となったことで、改正後は免税品の売り上げが前年比の2倍以上になりました。さらに2016年、5月1日に、免税下限額の引き下げと、免税販売手続きの簡素化が、さらなる後押しをしました。さらに各店舗は、免税カウンターの整備やインバウンド対応商品の強化、POP等による分かりやすい案内表示に力を入れています。

接客面では、外国人観光客を受け入れるための、語学力も必要になります。

「聴く・伝える・伝わるコミュニケーション」が、これからの課題です。では、次に海外からのお客様を日本人のあたたかな「おもてなし」でお迎えし、気持ちよく応対するための接客英会話を学びましょう。



4 接客英会話

英語はビジネス、接客の上での共通のグローバルな言語と言えます。英語を話す時に、多くの日本人は「恥ずかしい」「単語が分からない」という理由で、話すことを躊躇する人が多いようです。コミュニケーションで大切なことは、伝えたいことを相手に理解してもらうことです。たとえ、文法が間違っている、知っている単語を並べる、身振り手振りだけでも、会話は通じることもあります。相手の言うことをある程度聞き取り、理解することも求められます。勇気を出して、笑顔で堂々と話しかけてください。

おもてなしの心を伝える「接客英会話」とは

接客英会話で最も大切なことは、接客に相応しい表現を使い、丁寧に心を込めて…ということです。

一般的に英語には「敬語」が無いと言われていたようですが、それは間違いです。お客様や目上の人に対する時には、丁寧な「表現」を使うことが大切です。そのためには、接客英会話のパターンを覚える必要があります。お客様と双方向のコミュニケーションを取るためには、相手の話すことをある程度理解しなくてはなりません。ヒアリングが苦手という方も、想定されるフレーズや単語をしておくと思った以上に理解し、対応することができます。



メモの方法(例)

- ① 絵文字(感情)
- ② 強 弱
- ③ トーン
- ④ ジェスチャー
- ⑤ アイコンタクト
- ⑥ 間を取るところ
- ⑦ 子 音

例

グッアフトゥーサー
Good Afternoon, sir.
メイアーイヘルプユー
May I help you?

言い換えれば伝わる!
という考え方を持とう

「動物園」と言いたい・・・
でも、単語が思い出せないという時は
A big park. There are many kinds of
animals. Monkeys, Elephants・・・
What do you call ~?
(なんというのでしたっけ?)

接客 8 大用語

いらっしゃいませ	……………	時制の挨拶 + Sir / ma' am.
ありがとうございます	……………	Thank you so much.
はい、かしこまりました	……………	Sure. Certainly, Sir / ma' am.
少々お待ちくださいませ	……………	Wait a minute, please.
大変お待たせいたしました	……………	Thank you for waiting.
申し訳ありませんでした	……………	I' m so sorry.
失礼いたします	……………	Excuse me.
またどうぞお越しくださいませ	……………	(We look forward to) see(ing) you again.

① 接客英会話・基本の3パターン

接客に適した、以下のような丁寧なフレーズを覚えましょう。

自分が何かをしたいとき：May I～?

May I help you, sir?	いらっしゃいませ / 何かお手伝いしましょうか?
May I have your name, please?	お名前を伺ってもよろしいですか?
May I take your order?	ご注文をお伺いしてもよろしいですか?

お客様に何かを伺う、お願いするとき：Could you～?

Could you come this way, please?	こちらへどうぞ
Could you make a line, please?	お並びいただけますか?
Could you take a seat, please?	おかけいただけますか?
Could you wait here, please?	ここでお待ちいただけますか?

お客様のお好みや意向などを聞きたいとき：Would you～?

Would you like to have some water?	お水をお持ちしましょうか?
Would you like to have something to drink?	何かお飲み物はいかがですか?
Would you like to pay by cash or charge?	現金とカードのどちらで支払われますか?

② 挨拶・来店への感謝の気持ちを表す言葉

お客様と良いコミュニケーションをとり、ご満足に導くためには、最初のお声掛け(挨拶)が第一歩です。笑顔で、「Good morning」と挨拶すると、自分に好意的だと感じ、安心していただけます。

[挨拶]

こんにちは! Hello.
朝) おはようございます Good morning.
昼) こんにちは Good afternoon.
夜) こんにちは Good evening.

[声を掛ける言葉]

すみません。.....	Excuse me.
私は、〇〇です。.....	I' m 〇〇.
はじめまして。.....	It' s nice to meet you.
何と呼ばばいいですか?	What should I call you?
何をお探しですか?	What are you looking for?
熊本は、初めてですか?	Is it the first time to visit Kumamoto?
どこの国からいらっしゃったのですか?	Where are you from?
英語は少ししかできません。.....	I can only speak a little English.
お手伝いしましょうか?	Do you need any help?
誰かに聞いてきます。.....	I' ll ask someone for you.

[案内する]

連れて行ってあげますよ。.....	I can take you there.
途中まで一緒に行きましょう。.....	I' ll go some of the way with you.
交番で聞いてあげましょう。.....	Let me ask at the police box for you.

[あいづち]

その通りです。.....	That' s right. You are right.
まさしく。.....	Exactly.
なるほど。.....	I see.
そう思います。.....	I think so.
わかります。.....	I know.
問題ありません。.....	No problem.
本当に?	Really?
本当ですか?	Is that so?
すごい!	Wow!
それは素晴らしい!	That' s great!

[わからない時]

なんとおっしゃいましたか?	Pardon?
もう一度言っていただけますか?	Could you say that again?
聞き取れませんでした。.....	I' m sorry, but I couldn' t catch it.
もう少し大きな声で話してください。.....	Could you speak more loudly?
もう少しゆっくり話してください。.....	Could you speak more slowly?
紙に書いて頂いてよろしいですか?	Could you write it down?
英語の喋れるスタッフを呼びます。.....	I' ll get the staff member(someone)who speaks English.
意味がよくわかりません。.....	I don' t understand.
～とは、どういう意味ですか?	What do you mean by ~?
おっしゃりたいのは～のことですか?	Do you mean ~?
申し訳ございませんが、わかりかねます。.....	I' m sorry, but I have no idea.
調べてまいります。.....	I will look it up for you.
担当者を呼んでできます。.....	I' ll connect you with the person in charge.
お待ちください。.....	Wait a minute please.
お待たせいたしました。.....	I' m sorry to have kept you waiting.

[電話]

お待ちください。.....	Hold on please.
～にお繋ぎします。.....	I' ll put you through to ~
お名前のスペルを教えてくださいませんか?	Could you spell your name, please?

[お礼]

ありがとうございます。.....	Thank you.
ご来店ありがとうございます。.....	Thank you very much for visiting us.
お買い上げありがとうございます。.....	Thank you very much for your purchase.
お心遣いに感謝いたします。.....	We appreciate your consideration.

[お詫び]

すみません。.....	I' m sorry.
大変失礼いたしました。.....	I' m very sorry.
申し訳ございません。.....	We apologize for that.
ご迷惑をおかけして申し訳ございません。.....	We apologize for the inconvenience.

[別れる時]

さようなら	Goodbye, now.
またお会いしましょう	See you again.
良い一日を!	Have a good day!
楽しい夜を!	Have a good evening.
良い旅を!	Enjoy your trip!

③ 支払い時

- 客) お勘定をお願いします。…………… Check please.
 12,500円です。…………… It's twelve thousand and five hundred yen.
 お支払いはどうなさいますか? …………… How would you like to pay?
 現金とカードのどちらになさいますか? …… Would you like to pay by cash or credit card?
 客) Visa/銀聯カードは使えますか? …… Do you accept Visa / Union pay?
 はい、大丈夫です。…………… Sure, we do.
 ここにサインをして下さい。…………… Please sign here.
 客) ドルは使えますか? …………… Will you accept US dollars?
 あいにくドルは受け取れません …………… We are afraid we can't accept US dollars.

“ We are afraid … ” “ I'm sorry, but … ”
 お客様の残念な気持ちを察して使うクッション言葉です。お断りするときや、ご希望に添えない時に使います。

- 日本円しか使えません。…………… We only take Japanese yen.
 カードです。…………… Here is your card.
 レシートです。…………… Here is your receipt.
 ※海外の飲食店ではテーブル会計が多いです。お客様のペースを見て、急かさなさいこと。

④ お見送り

- [お客様がお帰りの際には]
 お食事はいかがでしたか? …………… How did you like the food?
 どうぞ、またお越しください。…………… Hope to see you again.
 またのお越しをお待ちしています。…………… We're looking forward to serving you again.

笑顔で
 伝えましょう

よく使う単語

[位置・方角・距離]

- | | | |
|---------------------|-------------------------|------------|
| ここ …… here | ～のそばに …… on the side of | 東 …… east |
| あそこ …… there | ～の前に …… in front of ~ | 西 …… west |
| この辺り …… around here | ～の裏に …… behind | 南 …… south |
| 近い …… close | ～向かいに …… across | 北 …… north |
| 遠い …… far | | |

[目印・建物]

- | | |
|------------------|--------------------|
| 駅 …… station | 病院 …… hospital |
| 角 …… corner | 花屋 …… florist |
| 信号 …… signal | ATM …… ATM |
| 横断歩道 …… crossing | パン屋 …… bakery |
| 銀行 …… bank | 本屋 …… book store |
| 公園 …… park | 駐車場 …… parking lot |



いかがでしたか。大切な時間を日本で過ごそうと思って、遠くから来てくださった外国のお客様に「来てよかったな」「また来たいな」と思っていたら、きっかりは、皆様の「歓迎したい」という気持ちを伝える、勇気ある一言からかもしれません。

英語
ENGLISH

予約

スタッフ	お客様
<p>1 ○○ホテルでございます。 This is the ○○ Hotel. <small>ディス イズ ザ ○○(名前) ホテル。</small></p>	<p>予約をしたいのですが。 I'd like to make a reservation. <small>アイウッド ライク トゥ メイク ア リザベーション。</small></p>
<p>2 ありがとうございます。ご到着日と出発日を 頂戴出来ますでしょうか? Thank you. May I have your arrival and departure dates? <small>デンキユウ。メイ アイ ハヴ ユア アライヴァル エンド デパーチャー デイツ?</small></p>	<p>11月3日到着で、7日出発です。 I'll arrive on November 3rd, and leave on the 7th. <small>アイウィル アライヴ オン ノーヴェンバー サード、 エンド リーブ オン ザ セヴンス。</small></p>
<p>3 何名様でいらっしゃいますか? How many people will be staying? <small>ハウ メニィ ピーポー ウィル ビー ステイング?</small></p>	<p>2人です。 2 people. <small>トゥー ピーポー。</small></p>
<p>4 お部屋のご希望は おありでしょうか? Do you have any preferences for rooms? <small>ドゥ ユー ハヴ エニィ プリフェレンシス フォー ルームス?</small></p>	<p>ツインのデラックスルームを お願いします。 I'd like a Twin-bedded, Deluxe room, please. <small>アイウッド ライク ア トゥインベデッド、 デラックス ルーム、プリーズ。</small></p>
<p>5 かしこまりました。 禁煙と喫煙のお部屋どちらを ご希望でいらっしゃいますか? Certainly. Would you like a smoking or non-smoking room? <small>サーティンリー。ウツジュー ライク ア スモーキング オア ノンスモーキング ルーム?</small></p>	<p>禁煙の部屋をお願いします。 Non-smoking room, please. <small>ノンスモーキング ルーム、プリーズ。</small></p>

スタッフ	お客様
<p>6 かしこまりました。お部屋をご用意できますので、お名前をお伺いしてよろしいでしょうか?</p> <p>OK. We have rooms available. オウケイ。ウィ ハヴ ルームス アヴェイラブル。 Could you please give me your name? ユア ネイム?</p>	<p>ビル・アンダーソンです。</p> <p>My name is Bill Anderson. マイ ネイム イズ ビル アンダーソン。</p>
<p>7 お電話番号とメールアドレスをお伺いしてよろしいでしょうか?</p> <p>May I have your telephone number and email address? メイ アイ ハヴ ユア テレフォン ナンバー アンド イーメール アドレス?</p>	<p>〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇, Anderson-B@xxx.xx.xxx</p> <p>My phone number is マイ フォン ナンバー イズ 〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇(数字)、 My e-mail is マイ イーメール イズ Anderson-B@xxx.xx.xxx アンダーソン-ビー@xxx.xx.xxx。</p>
<p>8 クレジットカードナンバーをお伺いしてよろしいでしょうか?</p> <p>Could you please give me your credit card number? クワジュー プリーズ ギヴ ミー ユア クレジット カード ナンバー?</p>	<p>123-456-789です。</p> <p>It's 123-456-789. イツ ワントゥスリー フォーファイブシックス セブンエイトナイン</p>
<p>9 ご到着は何時頃のご予定でいらっしゃいますか?</p> <p>Around what time will you be arriving? アラウンド ウワツタイム ウィル ユー ビー アライヴィング?</p>	<p>午前11時頃の予定です。</p> <p>We should arrive around 11:00 AM. ウィ シュッド アライヴ アラウンド イレヴン エイエム。</p>
<p>10 チェックインは15時からでございます。チェックイン前でもお荷物はお預かり致します。</p> <p>Check-in is from 3 PM. We can keep your luggage for you until that time. チェックイン イズ フロム スリー ピーエム。 ウィ キャン キープ ユア ラゲッジ フォー ユー アンティル ザツタイム。</p>	<p>では荷物を預けて観光に行きます。</p> <p>All right, we'll drop off our luggage and go sightseeing. オーライト、ウィ ウィル ドロップ オフ アワー ラゲッジ エンド ゴー サイトシーング。</p>

スタッフ	お客様
<p>11 アンダーソン様。それでは、ご予約を確認させていただきます。11月3日から4泊で禁煙のデラックスツインルーム。2名様のご利用でいらっしゃいますね。</p> <p>Mr. Anderson. ミスター アンダーソン。 OK, please let me confirm the booking. オウケイ、プリーズ レッミー コンファーム ザ ブッキング。 Starting from November 3rd, for four nights, in a Twin-bedded, Deluxe room, non-smoking. スターティング フロム ノーヴェンバー サード、 フォー フォーナイツ、イン ア トゥインベデッド、 デラックス ルーム、ノンスモーキング。 For two guests. フォー トゥー ゲスト。 Is this correct? イズ ディス コレクト?</p>	<p>はい、そうです。</p> <p>Yes, it is. イエス、イッツ。</p>
<p>12 ご予約承りました。お目に掛かれますことを楽しみにしております。</p> <p>OK, your reservation is complete. We're looking forward to your arrival. オウケイ、ユア リザベーション イズ コンプリート。 ウィアー ルッキング フォワード トゥ ユア アライヴァル。</p>	<p>ありがとう。</p> <p>Thank you! タンキュー!</p>

フロント

スタッフ	お客様
<p>13 いらっしゃいませ。チェックインでしょうか?</p> <p>Welcome! Are you Checking in? ウェルカム! アー ユー チェッキン イン?</p>	<p>はい、そうです。</p> <p>Yes, thank you. イエス、タンキュー。</p>
<p>14 お名前を伺ってよろしいでしょうか?</p> <p>May I have your name? メイ アイ ハヴ ユア ネイム?</p>	<p>ビル・アンダーソンです。</p> <p>My name is Bill Anderson. マイ ネイム イズ ビル アンダーソン。</p>

スタッフ	お客様
<p>15 アンダーソン様。お待ちしております。こちらの用紙にご記入いただけますでしょうか？</p> <p>Mr. Anderson. ミスター アンダーソン。 We've been expecting you. ウィ ハヴ ビーン エクスペクティング ユー。 Can you please fill out this form? キャンユー プリーズ フィル アウト デイス フォーム？</p>	<p>はい。予約では禁煙室希望と言っていたのですが、喫煙の部屋に変えて欲しいのですが空いていますか？</p> <p>Yes. I made a reservation for a non-smoking room, but I'd like to change to a smoking room. イエス。アイ メイド ア リザベーション フォー ア ノンスモーキング ルーム、 バツ アイウッド ライク トゥ チェンジ トゥ ア スモーキング ルーム。 Is it available? イズ イット アヴェイラブル？</p>
<p>16 申し訳ございません。喫煙のお部屋は全てふさがっております。</p> <p>I'm sorry. アイム ソーリィ。 All smoking rooms are occupied. オール スモーキング ルームス アー オキュパイド。</p>	<p>分かりました。では、そのまま結構です。</p> <p>OK, thank you. オウケイ、テンキュウ。 It will be fine as is. イツウィル ビー ファイン アズイズ。</p>

ポーター

スタッフ	お客様
<p>17 こちらどうぞ。お部屋までご案内致します。</p> <p>Right this way, please. ウライト デイス ウェイ、プリーズ。 I will take you to your room. アイウィル テイク ユー トゥ ユア ルーム。</p>	<p>喫煙スペースはどちらですか？</p> <p>Where is the smoking area? ウェア イズ ザ スモーキング エリア？</p>
<p>18 右手のエレベーターで3階に上がっていただくとテラスがございます。そちらにございます。</p> <p>There is a terrace on the 3rd floor. ゼア イズ ア テラス オン ザ サード フロアー。 Please take the elevator on your right. プリーズ テイク ザ エレベーター オン ユア ウライト。 You can smoke there. ユー キャン スモーク ゼア。</p>	<p>ありがとう。</p> <p>Thank you! テンキュウ！</p>

スタッフ	お客様
<p>19 こちらがお部屋でございます。何か御用がありましたら何なりとお申し付け下さい。それでは、ごゆっくりお過ごしください。</p> <p>This is your room. デイス イズ ユア ルーム。 Contact us if there is anything you need. コンタクト アス イフ ゼア イズ エニティンク ユー ニード。 Please enjoy your stay. プリーズ エンジョイ ユア ステイ。</p>	<p>ありがとう。</p> <p>Thank you! テンキュウ！</p>

クレーム

スタッフ	お客様
<p>20 何かお困りでしょうか？</p> <p>How may I help you? ハウ メイ アイ ヘルプ ユー？</p>	<p>インターネットへ接続できないのですが。</p> <p>I can't connect to the Internet. ザ インターネット。</p>
<p>21 ご不便をおかけして申し訳ございません。すぐに係りの者を向かわせます。しばらくお待ちください。</p> <p>We apologize for the inconvenience. ウィ アポロジାଇズ フォー ザ インコンヴェニエンス。 We'll send someone to your room right away. Please wait. ウィル センド サムワン トゥ ユア ルーム ウライト アウェイ。プリーズ ウェイト。</p>	<p>なるべく急いでください。</p> <p>As soon as possible, please. アズ スーン アズ ポッシブル、プリーズ。</p>
<p>22 申し訳ございません。現在こちらの機械が故障しており、ご利用いただけません。</p> <p>We're sorry. ウィアー ソーリィ。 The device seems to be out of order. ザ デバイス シーム トゥ ビー アウト オブ オーダー。 It's not working at this time. イツ ノット ワーキング アッデイス タイム。</p>	<p>部屋を変えて頂けますか？</p> <p>Can I change to a different room? キャナイ チェンジ トゥ ア ディフフェレント ルーム？</p>

スタッフ	お客様
<p>23 もちろんです。 お荷物の移動のお手伝いと、 新しいお部屋のカギをお届けいたします。 Of course. We'll bring a new room key and have someone help move your luggage. オフコース。ウィ ウィル ブリング ア ニュウ ルーム キー エンド ハヴ サムワン ヘルプ ムーヴ ユア ラゲッジ。</p>	<p>どのくらいかかりますか? How long will it take? ハウ ロング ウィル イットイク?</p>
<p>24 5分ほどです。よろしいでしょうか? About 5 minutes. Will that be OK? アバウト ファイヴ ミニッツ。ウィル ザッピー オウクイ?</p>	<p>はい、それでは待っています。 Yes, I'll wait. イエス。アイウィル ウェイト。</p>

コンシェルジュ

スタッフ	お客様
<p>25 おはようございます。 ご用件を承ります。 Good morning. How may I help you? グッドモーニング。 ハウ メイ アイ ヘルプ ユー?</p>	<p>どこか観光に行きたいのですが、 良い場所がありますか? I'd like to go sightseeing. Do you know any good places? アイウッド ライク トゥー ゴー サイトシーング。 ドゥ ユー ノウ エニイ グッドプレイス?</p>
<p>26 本日は観光日和ですね。 どのような場所をご希望でしょうか? Today is a perfect day for sightseeing. What sort of things are you interested in seeing? トゥデイ イズ ア パーフェクト デイ フォー サイトシーング。 ウワット ソート オブ ティングス アー ユー インテレステッド イン シーング?</p>	<p>何か有名な場所がありますか? Are there any famous tourist attractions in the area? アー ゼア エニイ フェイマス トゥーリスト アトラクションズ イン ザ エリア?</p>
<p>27 熊本城はいかがでしょう? ここから近いですよ。 How about Kumamoto Castle? It's not far from here. ハウ アバウト クマモト キャッソル? イッツ ノット ファー フロム ヒア。</p>	<p>良いですね～。 That sounds great! ザッサウンズ グレイト。</p>

スタッフ	お客様
<p>28 こちらはバスで25分ほどです。 It's about 25 minutes from here by bus. イツ アバウト トウエンティ ファイヴ ミニッツ フロム ヒア バイ バス。</p>	<p>いくらぐらいかかりますか? How much does it cost? ハウ マッチ ダズ イット コスト?</p>
<p>29 ○○円です。 It's ○○ yen. イツ ○○(数字) イェン。</p>	<p>タクシーだといくらぐらい かかりますか? How much would it cost to go by taxi? パイ タクシイ?</p>
<p>30 △△円です。 It would be △△ yen. イツウツド ビー △△(数字) イェン。</p>	<p>では、タクシーで行きます。 OK, I'd like to go by taxi. オウケイ。アイウツド ライク トゥー ゴー パイ タクシイ。</p>
<p>31 では、タクシー1台を手配致します。 何時頃出発なさいますか? I will arrange a taxi for you, then. What time would you like to leave? アイ ウィル アレンジ ア タクシイ フォー ユー ゼン。 ウワット タイム ウツジュー ライク トゥー リーヴ?</p>	<p>10時頃にできます。 Around 10 o'clock. アラウンド テン オクロック。</p>
<p>32 良い一日をお過ごしください。 Enjoy your day. エンジョイ ユア デイ。</p>	<p>ありがとう。 Thank you! テンキュー!</p>

チェックアウト

スタッフ	お客様
<p>33 チェックアウトでしょうか? Are you checking out? アー ユー チェッキンアウト?</p>	<p>はい、お願いします。 Yes, please. イエス、プリーズ。</p>
<p>34 ご滞在はお楽しみいただけましたでしょうか? Did you enjoy your stay? ディジュー エンジョイ ユア ステイ?</p>	<p>はい、熊本を満喫しました。 Yes, I really enjoyed Kumamoto. イエス。アイ リアライ エンジョイド クマモト。</p>

スタッフ	お客様
<p>35 それは良かったです。ミニバーのご利用は おありでしょうか？</p> <p>That's good. ザッツ グッド。 Did you use anything from the minibar? ディジュー ユーズ エニエティン グ フロム ザ ミニバー？</p>	<p>コーラを1本いただきました。</p> <p>We had a bottle of cola. ウィ ハド ア ボトル オブ コーラ。</p>
<p>36 こちらの金額には、 朝食代が含まれております。 内容をご確認をお願いいたします。</p> <p>Here's your total, including the cost of breakfast. ヒア イズ ユア トータル、 インクルーディング ザ コスト オブ ブレックファースト。 Please check the contents. プリーズ チェック ザ コンテンツ。</p>	<p>はい。問題ありません。</p> <p>Yes. This is correct. イエス。ディス イズ コレクト。</p>
<p>37 お支払いは如何なさいますか？</p> <p>How would you like to pay? ハウ ウッジュー ライク トゥ ペイ？</p>	<p>現金でお願いします。 ドルでも良いですか？</p> <p>In cash, please. イン キャッシュ、プリーズ。 Do you accept dollars? ドゥ ユー アクセプト ドララーズ？</p>
<p>38 申し訳ありません。 日本円かカードのみでございます。</p> <p>I'm very sorry. アィム ヴェリィ ソーリィ。 We can only accept Japanese yen or credit cards. ウィ キャン オンリィ アクセプト ジャパニーズ イェン オア クレディット カーズ。</p>	<p>それでは、カードでお願いします。</p> <p>I'll pay by card, then. アイウィル ペイ バイ カード、ゼン。</p>
<p>39 かしまりました。 56,000円でございます。</p> <p>Certainly. サーティンリー。 Your total is 56,000 yen. ユア トータル イズ フィフティ シックス サウザンド イェン。</p>	<p>はいどうぞ。</p> <p>OK, here you go. オウケイ、ヒア ユー ゴー。</p>
<p>40 こちらにご署名をお願いいたします。</p> <p>Please sign here. プリーズ サイン ヒア。</p>	<p>これで良いですか？</p> <p>Will this be OK? ウィル ディス ビー オウケイ？</p>

スタッフ	お客様
<p>41 はい、ありがとうございます。 こちらがカードとお控えでございます。</p> <p>Yes, thank you. イエス。テンキュー。 Here is your card and your receipt. ヒア イズ ユア カード エンド ユア リシート。</p>	<p>領収書もお願いします。</p> <p>Could I get a formal receipt please? クッド アイ ゲット ア フォーマル リシート プリーズ？</p>
<p>42 こちらをどうぞ。当ホテルにご滞在ください ましてありがとうございました。 お気をつけてお帰り下さい。 またのお越しをお待ちしております。</p> <p>Here you are. ヒア ユーアー。 Thank you for staying at our hotel. テンキュー フォー スティン グ アット アワー ホテル。 Have a safe trip home. ハヴ ア セイフ トリップ ホーム。 We hope you come again soon. ウィ ホープ ユー カム アゲイン スーン。</p>	<p>ありがとうございました。</p> <p>Thank you. テンキュー。</p>

予約

スタッフ	お客様
<p>1 ○○ホテルでございます。 这里是○○酒店。 スエーリスー○○(名前) ジョウディエン。</p>	<p>予約をしたいのですが。 我想预订房间。 ウオシヤン ユイーディン ファンジエン。</p>
<p>2 ありがとうございます。 ご到着日と出発日を 頂戴出来ますでしょうか？ 谢谢。可以给我您的到达日期 和离开日期吗？ シェーシェ。クワイーゲイウオ ニンダ ダオダールーチャー ホー リーカイ ルーチャーマ？</p>	<p>11月3日到着で、7日出発です。 11月3日到达， 7号离开。 スーイーユエ サンルー ダオダー， チーハオ リーカイ。</p>
<p>3 何名様でいらっしゃいますか？ 请问有几位？ チンウン ヨウジーウェイ？</p>	<p>2人です。 2个人。 リヤングォレン。</p>
<p>4 お部屋のご希望はありますか？ 您有希望的房型吗？ ニンヨウシーワンダ ファンシンマ？</p>	<p>ツインのデラックスルームを お願いします。 请给我一间 豪华双床房。 チンゲイウオ イーゼン ハオファー スワンツウァンファン。</p>
<p>5 かしこまりました。 禁煙と喫煙のお部屋どちらを ご希望でいらっしゃいますか？ 好的。请问您希望禁烟房， 还是吸烟房？ ハオダ。チンウン ニンシーワン チンエンファン， ハイスー シーエンファン？</p>	<p>禁煙の部屋をお願いします。 请给我禁烟房。 チンゲイウオ チンエンファン。</p>

スタッフ	お客様
<p>6 かしこまりました。 お部屋をご用意できますので、 お名前をお伺いしてよろしいでしょうか？ 好的。我们可以为您准备房间， ハオダ。ウオメン クワイー ウエイニン スワンペイファンジエン， 请问您的姓名是？ チンウエンニンダシンミンスー？</p>	<p>ビル・アンダーソンです。 我叫Bill Anderson。 ウオジャオ ビルアンダーソン。</p>
<p>7 お電話番号とメールアドレスを お伺いしてよろしいでしょうか？ 请问您的电话号码和 电子邮件地址是？ チンウン ニンダ ディエンファーハオマー ホー ディエンズーユウジエンディーズスー？</p>	<p>○○○-○○○○-○○○○， Anderson-B@xxx.xx.xxx 电话号码是 ディエンファーハオマー ○○○-○○○○-○○○○(数字)， 电子邮件地址是 ディエンズーユウジエンディーズスー Anderson-B@xxx.xx.xxx。 アンダーソン-ビー@xxx.xx.xxx。</p>
<p>8 クレジットカードナンバーを お伺いしてよろしいでしょうか？ 请问您的信用卡号是？ チンウン ニンダ シンヨンカー カーハオスー？</p>	<p>123-456-789です。 是123-456-789。 スー イーアルーサン スウーウーリユウ チーバージョウ。</p>
<p>9 ご到着は何時頃のご予定で いらっしゃいますか？ 您计划几点到达呢？ ニンジーファー ジーディエン ダオダーナ？</p>	<p>午前11時頃の予定です。 预计上午11点左右。 ユイージー サンウー スーイーディエン スウーヨウ。</p>
<p>10 チェックインは15時からでございます。 チェックイン前でもお荷物は お預かり致します。 登记入住从15点开始。 ドンジールーズウー ツォン スーウーディエン カイスー。 登记入住之前可以 先寄存行李。 ドンジールーズウーズーチェン クワイー シェン ジーツワン シンリー。</p>	<p>では荷物を預けて観光に 行きます。 那么，我先寄存行李， 然后去观光。 ナマ、ウオシェン ジーツワン シンリー， ランホウ チュー グァンブワン。</p>

インバウンド接客対応

英語

中国語(簡体字)

中国語(繁体字)

韓国語

タイ語

インバウンド接客対応

英語

中国語(簡体字)

中国語(繁体字)

韓国語

タイ語

スタッフ	お客様
<p>11 アンダーソン様。それでは、ご予約を確認させていただきます。11月3日から4泊で禁煙のデラックスツインルーム。2名様のご利用でいらっしゃいますね。</p> <p>Anderson先生/小姐, 那么, アンダーソン シェンスン/シアオジエー, ナマ, 让我确认一下您的预订。 ランウオ チェーレンイーシャー ニンダ ユイーティン。 11月3日起四夜的禁煙 スーイーユエー サンルーチー スーイェダ チンエン 豪華双床房, 二位使用, 是吗? ハオファアースワンツァンファン, アルーウェイ スーヨン, スーマ?</p>	<p>はい、そうです。</p> <p>是的。 スーダ。</p>
<p>12 ご予約承りました。お目に掛かれますことを楽しみにしております。</p> <p>您的预订已经受理。 ニンダ ユイーティン イージン ソォリー。 我们期待您的光临。 ウオメン チーダイ ニンダ グワンリン。</p>	<p>ありがとう。</p> <p>谢谢。 シェーシェ。</p>

フロント

スタッフ	お客様
<p>13 いらっしゃいませ。チェックインでしょうか？ 欢迎光临。您要入住是吗？ ファンイン グワンリン, ニンヤオ ルーズウー スーマ?</p>	<p>はい、そうです。 是的。我要入住。 スーダ, ウォヤオ ルーズウー。</p>
<p>14 お名前を伺ってよろしいでしょうか？ 请问您的姓名是？ チンウン ニンダ シンミンスー?</p>	<p>ビル・アンダーソンです。 我是Bill Anderson。 ウォスー ビルアンダーソン。</p>
<p>15 アンダーソン様。お待ちしております。こちらの用紙にご記入いただけますでしょうか？</p> <p>Anderson先生/小姐, アンダーソン シェンスン/シアオジエー, 我们正在等候您的光临。 ウオメン スズズアイ ドォンホウニンダ グワンリン。 请填写这张表格好吗？ チンティエンシェー スー スァン ピアォグォーハォマ?</p>	<p>はい。予約では禁煙室希望と 言っていたのですが、 喫煙の部屋に変えて欲しいの です。が空いていますか？</p> <p>好的。虽然我是说要预订 ハォダ。スーラン ウォスースォー ヤォ ユイーティン 一间禁烟房, イーシェン チンエンファン, 但是我想换成吸烟房, ダンスー ウォシャヤン ファンツェン シーエンファン, 有空房间吗？ ヨッコンファンシェンマ?</p>

スタッフ	お客様
<p>16 申し訳ございません。喫煙のお部屋は全てふさがっております。</p> <p>实在抱歉。 スーズアイ バォチェン。 所有吸烟房都客满了 スォーヨウ シーイェンファン ドォウ コーマンラ。</p>	<p>分かりました。 では、そのまま結構です。</p> <p>好的。那么, 就不用换了。 ハォダ。ナマ, ジョブーヨンファンラ。</p>

ポーター

スタッフ	お客様
<p>17 こちらへどうぞ。 お部屋までご案内致します。</p> <p>这边请。我带您到房间。 ズェーピェンチン。ウォダイニン ドォファンシェン。</p>	<p>喫煙スペースはどちらですか？</p> <p>吸烟处在哪里？ シーエンツウー ザイナーリ?</p>
<p>18 右手のエレベーターで3階が上がって いただくとテラスがございます。 そちらにございます。</p> <p>搭乘右手边的 ダァーツン ヨッコソビェンダ 电梯上到3楼就有一个露台。 ディエンティエー サンドォサンロウ ジョヨウイーブォルタータイ。 吸烟处在那里。 シーエンツウー ザイナーリ。</p>	<p>ありがとう。</p> <p>谢谢。 シェーシェ。</p>
<p>19 こちらがお部屋でございます。 何か御用がありましたら何なりと お申し付け下さい。 それでは、ごゆっくりお過ごしください。</p> <p>这是您的房间。 ズェースー ニンダファンシェン。 如果您有什么事的话, ルーグォー ニンヨウ センマスーダファア, 请尽管吩咐。 チンジングワン フェンファー。 那么, 请好好休息。 ナマ, チンハォハォ シュウシ。</p>	<p>ありがとう。</p> <p>谢谢。 シェーシェ。</p>

クレーム

	スタッフ	お客様
20	何かお困りでしょうか? 有什么问题吗? ヨッセンマウンティーマ?	インターネットへ 接続できないのですが。 我无法连接到互联网。 ウォウファ レンジェーダォ フーレンワン。
21	ご不便をおかして申し訳ございません。 すぐに係りの者を向かわせます。 しばらくお待ちください。 非常抱歉给您带来不便。 フェイツァン バォチェン ゲイニン ダイライプービエン。 我马上派负责人去。 ウォマーサン パイフーズォーレンチュウ。 请稍等片刻。 チンサァオドゥン ビエンコー。	なるべく急いでください。 请尽可能快点。 チンジンコノン クァイディエン。
22	申し訳ございません。 現在こちらの機械が故障しており、 ご利用いただけません。 非常抱歉。 フェイツァン バォチェン。 目前这台机器出现故障， ムーチェン ズェータイジーチー ツーシェンブーズァン。 无法使用。 ウーファー スーヨン。	部屋を変えて頂けますか? 我可以换个房间吗? ウォコーイ ファングォ ファンジェンマ?
23	もちろんです。 お荷物の移動のお手伝いと、 新しいお部屋の鍵をお届けいたします。 当然可以。 ダンランクワイー。 我们会帮您搬行李， ウォメンフエイ バンニン バンシンリー。 并且把新房间的钥匙交给您。 ピンチェーパーシンファンジェンダ ヨァオス ジァォガイニン。	どのくらいかかりますか? 需要多长时间? シューヤォ ドゥォツァン スージェン?
24	5分ほどです。よろしいでしょうか? 大约5分钟。可以吗? ダーユェ ウーフンズォン。クワイーマ?	はい、それでは待っています。 好的,那我就等吧。 ハォダ, ナー ウォジョドゥンバ。

コンシェルジュ

	スタッフ	お客様
25	おはようございます。 ご用件を承ります。 早上好。 ズァォサンハォ。 请问您有什么事吗? チンウン ニンヨッセンマスムー?	どこか観光に行きたいのですが、 良い場所がありますか? 我想去观光， ウォシャンチュエー グァンブウァン。 有什么好地方吗? ヨッセンマハォディーファンマ?
26	本日は観光日和ですね。 どのような場所を ご希望でしょうか? 今日は旅游的好天气。 ジンディエンズー リューヨウダ ハォディエンチー。 您喜欢什么样的地方呢? ニンシーファンセンマヤンダ ディーファンナ?	何か有名な場所は ありますか? 有没有什么有名的地方? ヨウメイヨッセンマ ヨウミンダ ディーファン?
27	熊本城はいかがでしょう? ここから近いですよ。 去熊本城怎么样? チューシィオンバンツェン センマヤン? 离这里很近哦。 リースェーリ ヘンジンォ。	良いですね〜。 好主意。 ハォズウイー。
28	こちらからはバスで25分ほどです。 从这里坐巴士去 ツォンズェーリ ズウオバス チュー 大约25分钟。 ダーユェ オースーウー フンズォン。	いくらぐらいかかりますか? 大概多少钱? ダーガイ ドゥォサォチェン?
29	〇〇円です。 〇〇日元。 〇〇(数字)ルーユェン。	タクシーだといくらぐらい かかりますか? 如果坐出租车， ルーグォー ズウォーチュエズウォーツォー， 大概多少钱? ダーガイ ドゥォサォチェン?
30	△△円です。 △△日元。 △△(数字)ルーユェン。	では、タクシーで行きます。 那么,我坐出租车去。 ナマ, ウォズウォー チューズウーツォーチュエー。

スタッフ	お客様
<p>31 では、タクシー1台を手配致します。何時頃出発なさいますか？</p> <p>那么,我帮您安排一辆出租车。</p> <p>イーリヤン チューズウツォー。您想几点出发呢？</p> <p>ニンシヤンジーディエン チューファーナ？</p>	<p>10時頃にです。</p> <p>10点左右出发。</p> <p>スーディエン ズウオーヨウ ツウファー。</p>
<p>32 良い一日をお過ごしください。祝您有美好的一天。</p> <p>スーニン ヨウ メイハオダ イーティエン。</p>	<p>ありがとう。</p> <p>谢谢。</p> <p>シェーシェ。</p>

■ チェックアウト

スタッフ	お客様
<p>33 チェックアウトでしょうか？您要退房吗？</p> <p>ニンヤオ トウエイファンマ？</p>	<p>はい、お願いします。</p> <p>是的。麻烦您了。</p> <p>スーダ。マーファンニンラ。</p>
<p>34 ご滞在はお楽しみいただけましたでしょうか？逗留期间您玩得还愉快吗？</p> <p>ドゥリユウチージェン ニンワンダ ハイユイークワアイマ？</p>	<p>はい、熊本を満喫しました。</p> <p>我在熊本玩得很尽兴。</p> <p>ウオズアイ シュンペン ワンダ ヘンジンシン。</p>
<p>35 それは良かったです。ミニバーのご利用はおありでしょうか？</p> <p>那很好。</p> <p>ナーファンハオ。您享用了小冰箱里的物品吗？</p> <p>ニンシヤンヨンラ シャオピンシヤンリーダ ウーピン マ？</p>	<p>コーラを1本いただきました。</p> <p>我拿了一瓶可乐。</p> <p>ウオナーラ イーピン クォラ。</p>

スタッフ	お客様
<p>36 こちらの金額には、朝食代が含まれております。内容をご確認お願いいたします。</p> <p>这个金额包括早餐在内。</p> <p>スエーグオジンオー パオグオーズアオツァン スァイネイ。</p> <p>请您确认一下内容。</p> <p>チンニン チェーレンイーシァー ネイロン。</p>	<p>はい。問題ありません。</p> <p>好的。没错。</p> <p>ハオダ。メイツォー。</p>
<p>37 お支払いは如何なさいますか？</p> <p>您要怎么付款？</p> <p>ニンヤオ ゼンマフクワン？</p>	<p>現金でお願いします。ドルでも良いですか？</p> <p>我用现金。</p> <p>ウオヨンシェンジン。用美元也可以吗？</p> <p>ヨンメイユエン イェークイーマ？</p>
<p>38 申し訳ありません。日本円かカードのみでございます。</p> <p>实在抱歉。</p> <p>スーズアイ パオチエン。只能使用日币或信用卡付款。</p> <p>ズノンズーヨン ルービーフォー シンヨンカーフクワン。</p>	<p>それでは、カードでお願いします。</p> <p>那么,我用信用卡。</p> <p>ナマ,ウオヨン シンヨンカー。</p>
<p>39 かしこまりました。56,000円でございます。</p> <p>好的。56,000日元。</p> <p>ハオダ。ウーワン リュウチエン ルーユエン。</p>	<p>はいどうぞ。</p> <p>这给您。</p> <p>ズエーゲイニン。</p>
<p>40 こちらにご署名をお願いいたします。</p> <p>请在这里签名。</p> <p>チンズァイ ズエーリ チェンミン。</p>	<p>これで良いですか？这样好吗？</p> <p>ズエーヤン ハォマ？</p>
<p>41 はい、ありがとうございます。こちらがカードとお控えでございます。</p> <p>好的,谢谢。</p> <p>ハオダ,シェーシェ。这是您的信用卡和存根。</p> <p>ズエースー ニンダ シンヨンカー ホー ツウグエン。</p>	<p>領収書もお願いします。</p> <p>也请给我一张收据。</p> <p>イエー チンゲイウォ イーズァン ソウジウー。</p>

スタッフ	お客様
<p>42 こちらをどうぞ。当ホテルにご滞在くださいましてありがとうございました。お気をつけてお帰り下さい。またのお越しをお待ちしております。</p> <p>这边请。 ズェーピエンチン。 非常感谢您入住我们的酒店。 フェイツァン ガンシエーニン ルーズウー ウォメンダ ジョウディエン。 祝您归途一路平安。 ズーニン グウエイトウー イールーピンアン。 期待您的再次光临。 チーダイニンダ サイツーグワンリン。</p>	<p>ありがとうございました。</p> <p>谢谢。 シエーシエ。</p>



中国語

繁体字(台湾・香港)

予約

スタッフ	お客様
<p>1 ○○ホテルでございます。 這裡是○○飯店。 ズェーリスー○○(名前) ファンディエン。</p>	<p>予約をしたいのですが。 我想預訂房間。 ウォシャン ユイーディン ファンジエン。</p>
<p>2 ありがとうございます。 ご到着日と出発日を 頂戴出来ますでしょうか？ 謝謝。可以給我您的到達日期和 シエーシエ。クワイーグイウォ ニンダ ダオダールーチー ホー 離開日期嗎？ リーカイ ルーチーマ？</p>	<p>11月3日到着で、7日出発です。 11月3日號到達， スーイーユエ サンルー ダオダールー 7號離開。 チーハオ リーカイ。</p>
<p>3 何名様でいらっしゃいますか？ 請問有幾位？ チンウエン ヨウジーウェイ？</p>	<p>2人です。 2個人。 リャングォレン。</p>
<p>4 お部屋のご希望はありますか？ 您有希望的房型嗎？ ニンヨウシーワンダ ファンシンマ？</p>	<p>ツインのデラックスルームを お願いします。 請給我一間豪華 チンゲイウォ イージェン ハオファー 雙床房。 スロンツウァンファン。</p>
<p>5 かしこまりました。 禁煙と喫煙のお部屋どちらを ご希望でいらっしゃいますか？ 好的。請問您希望禁菸房， ハオダ。チンウエン ニンシーワン チンエンファン， 還是吸菸房？ ハイスー シーエンファン？</p>	<p>禁煙の部屋をお願いします。 請給我禁菸房。 チンゲイウォ チンエンファン。</p>

スタッフ	お客様
<p>6 かしこまりました。お部屋をご用意できますので、お名前をお伺いしてよろしいでしょうか？</p> <p>好的。我們可以為您準備房間， ハオダ。ウォメン クワイー ウエイニン スゥンベイファンジェン、 請問您的姓名是？ チンウエン ニンダシンミンスー？</p>	<p>ビル・アンダーソンです。</p> <p>我叫Bill Anderson。 ウォジャオ ビルアンダーソン。</p>
<p>7 お電話番号とメールアドレスをお伺いしてよろしいでしょうか？</p> <p>請問您的電話號碼和 電子郵件地址是？ チンウエン ニンダ ディエンファーハオマー ホー ディエンズーユウジェンディーズー スー？</p>	<p>〇〇〇— 〇〇〇〇— 〇〇〇〇, Anderson-B@xxx.xx.xxx</p> <p>電話號碼是 ディエンファーハオマー スー 000-0000-0000(数字), 電子郵件地址是 ディエンズーユウジェンディーズー スー Anderson-B@xxx.xx.xxx。 アンダーソン-ビー @xxx.xx.xxx。</p>
<p>8 クレジットカードナンバーをお伺いしてよろしいでしょうか？</p> <p>請問您的信用卡卡號是？ チンウエン ニンダ シンヨンカー カーハオスー？</p>	<p>123-456-789です。</p> <p>是123-456-789。 スー イーアーサン スーウーリョウ チーバージョウ。</p>
<p>9 ご到着は何時頃のご予定でいらっしゃいますか？</p> <p>您計畫幾點到達呢？ ニンジーファー ジーディエン ダオダーナ？</p>	<p>午前11時頃の予定です。</p> <p>預計上午11點左右。 ユイージー サンウー スーイーディエン ズウオーヨウ。</p>
<p>10 チェックインは15時からでございます。チェックイン前でもお荷物はお預かり致します。</p> <p>登記入住從15點開始。 ドゥンジールーズー ツォン スーウーディエン カイスー。 登記入住之前 ドゥンジールーズーズーチェン 可以先寄存行李。 クワイー シェン ジーツァン シンリー。</p>	<p>では荷物を預けて観光に行きます。</p> <p>那麼，我先寄存行李， ナマ、ウォシェン ジーツァン シンリー、 然後去觀光。 ランホウチュエー グァングワン。</p>

スタッフ	お客様
<p>11 アンダーソン様。それでは、ご予約を確認させていただきます。11月3日から4泊で禁煙のデラックスツインルーム。2名様のご利用でいらっしゃいますね。</p> <p>Anderson先生/小姐,那麼, アンダーソン シェンスン/シアオジェー,ナマ, 讓我確認一下您的預訂。 ランウオ チェーレンイーシャー ニンダ ユイーディン。 11月3日起四夜的禁菸 スーイーユエー サンルーチー スーイーダ チンエン 豪華雙床房,二位使用,是嗎？ ハオファースゥアンツゥアンファン,リアンウエイ スーヨン,スーマ？</p>	<p>はい、そうです。</p> <p>是的。 スーダ。</p>
<p>12 ご予約承りました。お目に掛かれますことを楽しみにしております。</p> <p>您的預訂已經受理。 ニンダ ユイーディン イージン ソォリー。 我們期待您的光臨。 ウォメン チーダイ ニンダ グァンリン。</p>	<p>ありがとう。</p> <p>謝謝。 シェーシェ。</p>

フロント

スタッフ	お客様
<p>13 いらっしゃいませ。チェックインでしょうか？</p> <p>歡迎光臨。您要入住是嗎？ ファンイン グァンリン。ニンヤオ ルーズー スーマ？</p>	<p>はい、そうです。</p> <p>是的。我要入住。 スーダ。ウォヤオ ルーズー。</p>
<p>14 お名前を伺ってよろしいでしょうか？</p> <p>請問您的姓名是？ チンウエン ニンダ シンミンスー？</p>	<p>ビル・アンダーソンです。</p> <p>我是Bill Anderson。 ウォスー ビルアンダーソン。</p>

スタッフ	お客様
<p>15 アンダーソン様。 お待ちしております。 こちらの用紙にご記入いただけますでしょうか？</p> <p>Anderson先生/小姐, アンダーソン シェンスン/シアオジェン, 我們正在等候您的光臨。 ウオメン ズンズアイ ドオンホウニンダ グワンリン。 請填寫這張表格好嗎？ チンティエンシェー スェースアン ピアオグオー ハオマ？</p>	<p>はい。予約では禁煙室希望と言っていたのですが、喫煙の部屋に変えて欲しいのですが空いていますか？</p> <p>好的。雖然我是說要預訂一間禁菸房,但是我想換成吸菸房,有空房間嗎？ ハオダ、スェーラン ウォスースオー ヤオユイーディン イージェン チンエンファン、ダンスー ウォシヤン ファンツェン シーエンファン、ヨウコンファンジェンマ？</p>
<p>16 申し訳ございません。喫煙のお部屋は全てふさがっております。 實在抱歉。 スーズアイ バオチエン。 所有吸菸房都客滿了。 スオーヨウ シーイエンファン ドォウ コーマンラ。</p>	<p>分かりました。では、そのまま結構です。</p> <p>好的。那麼,就不用換了。 ハオダ、ナマ、 ジォブーヨンファンラ。</p>

ポーター

スタッフ	お客様
<p>17 こちらどうぞ。 お部屋までご案内致します。 這邊請。我帶您到房間。 スェービエンチン、ウォダイニン ダォファンジェン。</p>	<p>喫煙スペースはどちらですか？</p> <p>吸菸處在哪裡？ シーエンツウー ザイナーリ？</p>
<p>18 右手のエレベーターで3階に上がっていただくとテラスがございます。そちらにございます。 搭乘右手邊的電梯上到3樓就有一個露台。 ダァーツェン ヨウソオビエンダ ディエンティー サンダオサンロウ ジォヨウイーグォルタータイ。 吸菸處在那裡。 シーエンツウー ザイナーリ。</p>	<p>ありがとう。</p> <p>謝謝。 シェーシェ。</p>

スタッフ	お客様
<p>19 こちらはお部屋でございます。何か御用がありましたら何なりとお申し付け下さい。それでは、ごゆっくりお過ごしください。</p> <p>這是您的房間。如果您有什麼事的話,請儘管吩咐。 スェースー ニンダ ファンジェン。 ルーグオー ニンヨウ センマスー ダファア、 チンジングウァン フェンフー。 那麼,請好好休息。 ナマ、チンハオハオ シェウシ。</p>	<p>ありがとう。</p> <p>謝謝。 シェーシェ。</p>

クレーム

スタッフ	お客様
<p>20 何かお困りでしょうか？</p> <p>有什麼問題嗎？ ヨウセンマ ウンティーマ？</p>	<p>インターネットへ接続できないのですが。 我無法連接網路。 ウォウワーファ レンジェー ワンルー。</p>
<p>21 ご不便をおかけして申し訳ございません。すぐに係りの者を向かわせます。しばらくお待ちください。</p> <p>非常抱歉給您帶來不便。我馬上派負責人去。 フェイツァン バオチエン グイニン ダイライブービエン。 ウォマーサン バイフースォーレンチュー。 請稍等片刻。 チンサァオドゥン ビエンコー。</p>	<p>なるべく急いでください。</p> <p>請盡可能快點。 チンジンコンン クアイディエン。</p>
<p>22 申し訳ございません。現在こちらの機械が故障しており、ご利用いただけません。</p> <p>非常抱歉。目前這台機器出現故障,無法使用。 フェイツァン バオチエン。 ムーチェン スェータイジーチー ツーシェングースァン、 ウーファー スーヨン。</p>	<p>部屋を変えて頂けますか？</p> <p>我可以換個房間嗎？ ウォクワイイー ファングォ ファンジェンマ？</p>

スタッフ	お客様
<p>23 もちろんです。 お荷物の移動のお手伝いと、 新しいお部屋の鍵をお届けいたします。 當然可以。 ダンランクワイー。 我們會幫您搬行李， ウオメンフェイ バンニン バンシンリー、 並且把新房間的鑰匙交給您。 ピンチエーパーシンファンジェンダ ヤオス ジャオガイニン。</p>	<p>どのくらいかかりますか？ 需要多長時間？ シューヤオ ドウオツァン スーゼン？</p>
<p>24 5分ほどです。よろしいでしょうか？ 大約5分鐘。可以嗎？ ダーユエ ウーフンズォン、クワイーマ？</p>	<p>はい、それでは待っています。 好的，那我就等吧。 ハオダ、ナー ウォジョウ ドゥンバ。</p>

コンシェルジュ

スタッフ	お客様
<p>25 おはようございます。 ご用件を承ります。 早安。請問您有什麼事嗎？ スアォアン。チンウエン ニンヨウセンマスマ？</p>	<p>どこか観光に行きたいのですが、 良い場所はありますか？ 我想去觀光， ウオシャンチュー グァングゥァン、 有什麼好地方嗎？ ヨウセンマ ハォディーファンマ？</p>
<p>26 本日は観光日和ですね。 どのような場所を ご希望でしょうか？ 今日は旅遊的好天氣。 ジンティエンスー リューヨウダ ハォティエンチー。 您喜歡什麼樣的方地方呢？ ニンシーファン センマヤンダ ディーファンナ？</p>	<p>何か有名な場所がありますか？ 有沒有什麼有名的地方？ ヨウメイヨウセンマ ヨウミンダ ディーファン？</p>
<p>27 熊本城はいかがでしょう？ ここから近いですよ。 去熊本城怎麼樣？ チューションベンツェン ゼンマヤン？ 離這裡很近哦。 リーズエーリ ヘンジンオ。</p>	<p>良いですね～。 好主意。 ハオズウエイ。</p>
<p>28 こちらからはバスで25分ほどです。 從這裡坐巴士去 ツォンズエーリ スォバスチュー 大約25分鐘。 ダーユエ オースーウー フンズォン。</p>	<p>いくらぐらいかかりますか？ 大概多少錢？ ダーガイ ドウオサオチェン？</p>

スタッフ	お客様
<p>29 ○○円です。 ○○日圓。 ○○(数字)ルーユエン。</p>	<p>タクシーだといくらぐらいかかりますか？ 如果坐計程車， ルーグォー スウオジーツェンツォー， 大概多少錢？ ダーガイ ドウオサオチェン？</p>
<p>30 △△円です。 △△日圓。 △△(数字)ルーユエン。</p>	<p>では、タクシーで行きます。 那麼，我坐計程車去。 ナマ、ウオズウオ ジーツェンツォーチュー。</p>
<p>31 では、タクシー1台を手配致します。 何時頃出発なさいますか？ 那麼，我幫您安排一輛計程車。 ナマ、ウオバンニン アンバイ イーリヤン ジーツェンツォー。 您想幾點出發呢？ ニンシヤン ジーディエン ツォーファーナ？</p>	<p>10時頃にでます。 10點左右出發。 スーディエン スウオーヨウウ ツウーファー。</p>
<p>32 良い一日をお過ごしください。 祝您有美好的一天。 ズーニン ヨウ メイハオダ イーディエン。</p>	<p>ありがとう。 謝謝。 シェーシェ。</p>

チェックアウト

スタッフ	お客様
<p>33 チェックアウトでしょうか？ 您要退房嗎？ ニンヤオ トウェイファンマ？</p>	<p>はい、お願いします。 是的。麻煩你了。 スーダ。マーファンニンラ。</p>
<p>34 ご滞在はお楽しみ いただけましたでしょうか？ 逗留期間您玩得還愉快嗎？ ドゥリョウチーゼン ニンワンダ ハイユイークワアイマ？</p>	<p>はい、熊本を満喫しました。 我在熊本玩得很盡興。 ウオズアイ シェンベン ワンダ ヘンジンシン。</p>
<p>35 それは良かったです。 ミニバーのご利用は おありでしょうか？ 那很好。 ナーヘンハオ。 您享用了小冰箱裡的物品嗎？ ニンシヤンヨンラ シャオピンシヤンリーダ ウーピン マ？</p>	<p>コーラを1本いただきました。 我拿了一瓶可樂。 ウオナーラ イーピン クォラア。</p>

スタッフ	お客様
<p>36 こちらの金額には、朝食代が含まれております。内容をご確認をお願いいたします。</p> <p>這個金額包括早餐在內。 スエーブォジンオー パォグォーズァォツァン ズァイネイ。 請您確認一下內容。 チンニン チェーレンイーシァーネイロン。</p>	<p>はい。問題ありません。</p> <p>好的。沒錯。 ハォダ。メイツォー。</p>
<p>37 お支払いは如何なさいますか？</p> <p>您要怎麼付款？ ニンヤォ ゼンマフクワン？</p>	<p>現金でお願いします。ドルでも良いですか？</p> <p>我用現金。 ウォヨン シェンジン。 用美元也可以嗎？ ヨンメイユェン イェークワイマ？</p>
<p>38 申し訳ありません。日本円かカードのみでございます。</p> <p>實在抱歉。 スーズァイ パォチェン。 只能使用日幣或 信用卡付款。 シンヨンカーフクワン</p>	<p>それでは、カードでお願いします。</p> <p>那麼，我用信用卡。 ナマ、ウォヨン シンヨンカー。</p>
<p>39 かしこまりました。56,000円でございます。</p> <p>好的。56,000日圓。 ハォダ。ウーワン リョウチェン ルーユェン。</p>	<p>はいどうぞ。</p> <p>這給你。 ズェーゲイニン。</p>
<p>40 こちらにご署名をお願いいたします。</p> <p>請在這裡簽名。 チンズァイ ズェーリ チェンミン。</p>	<p>これで良いですか？</p> <p>這樣好嗎？ ズェーヤン ハォマ？</p>
<p>41 はい、ありがとうございます。こちらがカードとお控えでございます。</p> <p>好的，謝謝。 ハォダ、シェーシエ。 這是您的信用卡和存根。 ズェースー ニンダ シンヨンカー ホー ツワンゲン</p>	<p>領収書もお願いします。</p> <p>也請給我一張收據。 イエー チンゲイウォ イーズァン ソウジウー。</p>

スタッフ

お客様

42

こちらをどうぞ。当ホテルにご滞在くださいましてありがとうございました。お気をつけてお帰り下さい。またのお越しをお待ちしております。

ありがとうございました。

這邊請。

ズェービェンチン。

非常感謝您入住我們的飯店。

フェイツァン ガンシェーニン ルーズカー ウォメンダ ファンディェン。

祝您歸途一路平安。

ズカーニン グゥエイトゥー イールーピンァン。

期待您的再次光臨。

チーダイニンダ ザイツー グゥァンリン。

謝謝。

シェーシエ。

予約

スタッフ	お客様
1 ○○ホテルでございます。 ○○호텔입니다. ○○(名前) ホテルンミダ。	予約をしたいのですが。 예약을 하고 싶은데요. イエヤグル ハゴ シップンデヨ。
2 ありがとうございます。ご到着日と出発日を 頂戴出来ますでしょうか？ 감사합니다. カムサハンミダ。 도착일과 출발일을 말씀해 주십시오. トチャギルグァ チュルバリルル マルスメ ジュシプシオ。	11月3日到着で、7日出発です。 11월 3일 도착, シビロル サミル トチャク、 7일 출발입니다. チリル チュルバリンミダ。
3 何名様でいらっしゃいますか？ 몇 분이십니까? ミョップニンシムカ？	2人です。 2명입니다. トゥミョンインミダ。
4 お部屋のご希望はありますか？ 희망하시는 객실이 있습니까? ヒマンハシヌン ケクシル イッスンミカ？	ツインのデラックスルームを お願いします。 트윈 디럭스룸으로 부탁드립니다. トゥウィン ディロックスルームロ プダカンミダ。
5 かしまりました。 禁煙と喫煙のお部屋どちらを ご希望でいらっしゃいますか？ 알겠습니다. 금연과 흡연 アルゲッスンミダ、クミョングァ フビョン 객실 중 어느 쪽을 원하십니까? ケクシル チュン オヌッチョグル ウォナシムカ？	禁煙の部屋をお願いします。 금연실로 부탁드립니다. クミョンシルロ プダカンミダ。
6 かしまりました。 お部屋をご用意できますので、 お名前をお伺いしてよろしいでしょうか？ 알겠습니다. アルゲッスンミダ。 객실 준비가 가능합니다. ケクシル ジュン비가 カヌンハンミダ。 성함을 말씀해 주시겠습니까? ソンハムル マルスメ ジュシゲッスンミカ？	ビル・アンダーソンです。 빌 앤더슨입니다. ビル エンドスンニミダ。

スタッフ	お客様
7 お電話番号とメールアドレスを お伺いしてよろしいでしょうか？ 전화번호와 메일 주소를 チョナボノウ メール ジュンル 말씀해 주시겠습니까? マルスメ ジュシゲッスンミカ？	○○○-○○○-○○○, Anderson-B@xxx.xx.xxx 전화번호는 チョナボノウ ○○○-○○○-○○○, ○○○-○○○-○○○(数字)、 메일 주소는 メール ジュンヌン Anderson-B@xxx.xx.xxx アンダーソン-ビー@xxx.xx.xxx
8 クレジットカードナンバーを お伺いしてよろしいでしょうか？ 신용카드 번호를 말씀해 주시겠습니까? シニョンカドゥ ボノル マルスメ ジュシゲッスンミカ？	123-456-789です。 123-456-789입니다. イルイサム サオユク チルバリルク インミダ。
9 ご到着は何時頃のご予定で いらっしゃるでしょうか？ 몇 시쯤 도착하실 예정이십니까? ミョッシッチュム トチャカシル イェジョンイシンミカ？	午前11時頃の予定です。 오전 11시 무렵입니다. オジョン ヨランシ ムリョビンミダ。
10 チェックインは15時からでございます。 チェックイン前でもお荷物は お預かり致します。 체크인은 15시부터입니다. チェクイン シボシプトインミダ。 체크인 전이라도 짐을 보관해 드립니다. チェクイン ジョニラド チムル ボグァネ ドゥリンミダ。	では荷物を預けて観光に 行きます。 그럼 짐을 맡기고 관광을 하러 クロム チムル マッキゴ クァングァンウル ハロ 가겠습니다. カゲッスンミダ。
11 アンダーソン様。それでは、ご予約を 確認させていただきます。11月3日から4泊で 禁煙のデラックスツインルーム。 2名様のご利用でいらっしゃいますね。 앤더슨 님. エンドスンニム。 그럼 예약을 확인하겠습니다. クロム イェヤグル ファギナゲッスンミダ。 11월 3일부터 4박, 금연 디럭스 트윈룸. シビロル サミルプト サバク、クミョン ディロクス トゥウィンルム。 2분이 이용하시는 거죠. トゥッニ イョンハシヌンゴジョ。	はい、そうです。 네, 그렇습니다. ネ、クロッスンミダ。

スタッフ	お客様
<p>12 ご予約承りました。お目に掛かれますことを楽しみにしております。</p> <p>예약됐습니다. イエヤクテッスンミダ。 예약일에 뵈게 되기를 기대하고 있습니다. イエヤギレ ベッケ テギル キデハゴ イッケッスンミダ。</p>	<p>ありがとう。</p> <p>고맙습니다. コマッスンミダ。</p>

フロント

スタッフ	お客様
<p>13 いらっしゃいませ。チェックインでしょうか？ 어서 오십시오. 체크인하시겠습니까? オンオシプシオ。チェックイナシゲッスンミカ？</p>	<p>はい、そうです。 네, 그렇습니다. ネ、クロッスンミダ。</p>
<p>14 お名前を伺ってよろしいでしょうか？ 성함이 어떻게 되십니까? ソンハミ オットッケ テシンミカ？</p>	<p>ビル・アンダーソンです。 빌 앤더슨입니다. ビル エンドスニンミダ。</p>
<p>15 アンダーソン様。お待ちしております。こちらの用紙にご記入いただけますでしょうか？</p> <p>앤더슨 님. 기다리고 있습니다. エンドスンニム。キダリゴ イッソッスンミダ。 이 용지에 기입해 주시겠습니까? イ ヨンジエ キシベ ジュシゲッスンミカ？</p>	<p>はい。予約では禁煙室希望と言っていたのですが、喫煙の部屋に変えて欲しいのですが空いていますか？</p> <p>네. 예약할 땐 금연실을 희망한다고 했습니다만, 흡연실로 바꾸고 싶은데 피요션실로 바க்கு 시ప్పン데 빈 방이 있습니까? ネ。イエヤカルデン クミョンスルル ヒマンハンダゴ ヘッスンミダマン、ヒョンスルロ バクゴ シッペンデ ビンバンイ イッスンミカ？</p>
<p>16 申し訳ございません。喫煙のお部屋は全てふさがっております。</p> <p>죄송합니다. チェンハンミダ。 흡연실은 모두 차있는 상태입니다. フビョンスルン モドゥ チャインヌン サンテインミダ。</p>	<p>分かりました。では、そのまま結構です。</p> <p>알겠습니다. アルゲッスンミダ。 그럼 예약한대로 해 주십시오. クロム イェヤカンデロ ヘジュシプシオ。</p>

ポーター

スタッフ	お客様
<p>17 こちらどうぞ。お部屋までご案内致します。</p> <p>이쪽으로 오십시오. イッチョグロ オシプシオ。 객실까지 안내해 드리겠습니다. ケクシルルッカジ アンネヘ ドゥリゲッスンミダ。</p>	<p>喫煙スペースはどちらですか？</p> <p>흡연 구역은 어디 있습니까? フビョン クヨグン オディ イッスンミカ？</p>
<p>18 右手のエレベーターで3階上がっていただくとテラスがございます。そちらにございます。</p> <p>오른쪽 엘리베이터를 이용해 3층에 올라가시면 테라스가 있습니다. オルンチョ エリベイトル イヨンヘ 그곳이 흡연 구역입니다. クゴシ フビョン クヨギンミダ。</p>	<p>ありがとう。</p> <p>고맙습니다. コマッスンミダ。</p>
<p>19 こちらはお部屋でございます。何か御用がありましたら何なりとお申し付け下さい。それでは、ごゆっくりお過ごしください。</p> <p>이쪽이 객실입니다. イッチョギ ケクシルンミダ。 용건이 있으시면 언제든지 말씀해 주십시오. ヨンコニ イッスシムヨン オンジェドゥン マルスメ ジュシプシオ。 그럼 편안한 시간 보내십시오. クロム ビョナナン シガン ボネシプシオ。</p>	<p>ありがとう。</p> <p>고맙습니다. コマッスンミダ。</p>

クレーム

スタッフ	お客様
<p>20 何かお困りでしょうか？</p> <p>문제가 있으십니까? ムンジェガ イッスシンミカ？</p>	<p>インターネットへ接続できないのですが。</p> <p>인터넷 접속이 안 됩니다. イントネッ チョプソギ アンデンミダ。</p>

スタッフ	お客様
<p>21 ご不便をおかけして申し訳ございません。すぐに係りの者を向かわせます。しばらくお待ちください。 불편을 끼쳐드려 대단히 죄송합니다. ブルビョヌル キチョドゥリョ テダニ チェソンハンミダ。 바로 직원을 보내겠습니다. パロ チゴヌナル ボネゲッスンミダ。 잠시만 기다려 주십시오. チャンシマン キダリョ ジュシプシオ。</p>	<p>なるべく急いでください。 될 수 있는 한 서둘러 주십시오. テルス インヌンハン ソドルロ ジュシプシオ。</p>
<p>22 申し訳ございません。現在こちらの機械が故障しており、ご利用いただけません。 죄송합니다. チェソンハンミダ。 현재 저희 기계가 고장이 나 ヒョンジェ チョイ キゲガ コジャンイ ナ 이용을 하실 수 없습니다. イヨンウル ハシルス オプスンミダ。</p>	<p>部屋を変えて頂けますか？ 방을 바꿀 수 있습니까? パンウル バククスル イッスンミカ？</p>
<p>23 もちろんです。お荷物の移動のお手伝いと、新しいお部屋の鍵をお届けいたします。 물론입니다. ムルロニンミダ。 짐 옮기는 것을 도와드리고, チム オンギヌン gosul トワドゥリゴ、 새 객실의 열쇠를 전해 드리겠습니다. セ ケクシレ ヨルセル ジョネドゥリゲッスンミダ。</p>	<p>どのくらいかかりますか？ 얼마나 걸리나요? オルマナ コルリナヨ？</p>
<p>24 5分ほどです。よろしいでしょうか？ 5분 정도입니다. 괜찮으시겠습니까? オブン チョンドインミダ、ケンチャヌシゲッスンミカ？</p>	<p>はい、それでは待っています。 네, 그럼 기다리겠습니다. ネ、クロム キダリゲッスンミダ。</p>

☑️ **コンシェルジュ**

スタッフ	お客様
<p>25 おはようございます。ご用件を承ります。 안녕하십니까. アンニョンハシンミカ。 무슨 일이십니까? ムスン イリシンミカ？</p>	<p>どこか観光に行きたいのですが、良い場所がありますか？ 관광을 가고 싶은데, クワンガンウル カゴシッパンデ、 좋은 곳이 있습니까? チョウンゴシ イッスンミカ？</p>

スタッフ	お客様
<p>26 本日は観光日和ですね。どのような場所をご希望でしょうか？ 오늘은 관광하기 좋은 날씨입니다. オヌルン クワンガンハギ チョウン ナルシインミダ。 어떤 곳을 원하십니까? オットンゴスル ウォナシンミカ？</p>	<p>何か有名な場所はありますか？ 유명한 곳이 있습니까? ユミョンハン ゴシ イッスンミカ？</p>
<p>27 熊本城はいかがでしょう？ここから近いですよ。 구마모토성은 어때십니까? クマモトソウン オットシンミカ？ 여기서 가깝습니다. ヨギン カッカプスンミダ。</p>	<p>良いですね～。 좋은데요~. チョウンデヨヘ。</p>
<p>28 こちらからはバスで25分ほどです。 여기서는 버스로 ヨギンヌン ボスロ 25분 정도 걸립니다. イシボブン チョンド コルリンミダ。</p>	<p>いくらぐらいかかりますか？ 요금은 얼마 정도 나올까요? ヨグムン オルマ チョンド ナオルカヨ？</p>
<p>29 ○○円です。 ○○엔입니다. ○○(数字) エニンミダ。</p>	<p>タクシーだといくらぐらいかかりますか？ 택시면 얼마 정도 나올까요? テクシミュン オルマ チョンド ナオルカヨ？</p>
<p>30 △△円です。 △△엔입니다. △△(数字) エニンミダ。</p>	<p>では、タクシーで行きます。 그럼 택시로 가겠습니다. クロム テクシロ カゲッスンミダ。</p>
<p>31 では、タクシー1台を手配致します。何時頃出発なさいますか？ 그럼 택시 1대를 부르겠습니다. クロム テクシ ハンデル ブルゲッスンミダ。 몇 시 정도에 출발하시겠습니까? ミョッシ チョンドエ チュルバラシゲッスンミカ？</p>	<p>10時頃にでます。 10시 쯤에 나갈 겁니다. ヨルシッチュメ ナガル コンミダ。</p>
<p>32 良い一日をお過ごしください。 좋은 하루가 되시길 바랍니다. チョウン ハルガ テシギル パランミダ。</p>	<p>ありがとう。 고맙습니다. コマッスンミダ。</p>

チェックアウト

スタッフ	お客様
<p>33 チェックアウトでしょうか? 체크아웃하시겠습니까? チェックアウトサシゲッスンミカ?</p>	<p>はい、お願いします。 네, 부탁드립니다. ネ、ブタッドゥリンミダ。</p>
<p>34 ご滞在はお楽しみ いただけましたでしょうか? 머무시는 동안 즐거우셨습니까? モムシヌン トンアン チュルゴウショッスンミカ?</p>	<p>はい、熊本を満喫しました。 구마모토를 만끽했습니다. クマモトル マンキッケッスンミダ。</p>
<p>35 それは良かったです。 ミニバーのご利用は おありでしょうか? 즐거우셨다니 다행입니다. チュルゴウショッタニ タヘンインミダ。 미니바를 이용하셨습니까? ミニバル イヨンハショッスンミカ?</p>	<p>コーラを1本いただきました。 콜라 하나를 마셨습니다. コルラ ハナル マショッスンミダ。</p>
<p>36 こちらの金額には、朝食代が 含まれております。 内容をご確認お願いいたします。 이 금액에는 조식 비용이 포함되어 있습니다. イ クメゲヌン チョシク ビヨンイ ポハムデオ イッスンミダ。 내용을 확인해 주십시오. ネヨナル ファギネ ジュシプシオ。</p>	<p>はい、問題ありません。 네. 문제 없습니다. ネ。ムンジェ オプスンミダ。</p>
<p>37 お支払いは如何なさいますか? 결제는 무엇으로 하시겠습니까? ケョルチェヌン ムオスロ ハシゲッスンミカ?</p>	<p>現金でお願いします。 ドルでも良いですか? 현금으로 부탁드립니다. キョングムロ ブタカンミダ。 달러도 괜찮습니까? ダルロド ケンチャンスンミカ?</p>
<p>38 申し訳ありません。 日本円かカードのみでございます。 죄송합니다. チェソンハンミダ。 일본 엔이나 카드만 가능합니다. イルボン エニナ カドゥマン カヌンハンミダ。</p>	<p>それでは、カードでお願いします。 그럼 카드로 부탁드립니다. クロム カドゥロ ブタカンミダ。</p>

スタッフ

お客様

39 かしこまりました。
56,000円でございます。

알겠습니다.
アルゲッスンミダ。
56,000엔입니다.
オマンユッチョ(56,000)ネニンミダ。

はいどうぞ。

▶ **네, 여기 있습니다.**
ネ、ヨギ イッスンミダ。

40 こちらにご署名をお願いいたします。

여기에 사인해 주십시오.
ヨギエ サイネ ジュシプシオ。

 これで良いですか? **이렇게 하면 됩니까?** イロッケ ハミョン テンミカ? |

41 はい、ありがとうございます。
こちらがカードとお控えでございます。

네, 감사합니다.
ネ、カムサハンミダ。
카드와 명세서입니다.
カドゥワ ミョンセンインミダ。

 領収書もお願いします。 **영수증도 부탁드립니다.** ヨンスジュンド ブタカンミダ。 |

42 こちらをどうぞ。当ホテルにご滞在ください
ましてありがとうございました。
お気をつけてお帰り下さい。
またのお越しをお待ちしております。

여기 있습니다.
ヨギ イッスンミダ。
저희 호텔을 이용해 주셔서 감사합니다.
チヨイ ホテルル イヨンヘ ジュショソ カムサハンミダ。
조심히 돌아가십시오.
チヨシミ トラガンシオ。
또 이용해 주시기 바랍니다.
ト イヨンヘ ジュシギ パランミダ。

 ありがとうございます。 **감사합니다.** カムサハンミダ。 |

インバウンド接客応対

英語

中国語(簡体字)

中国語(繁体字)

韓国語

タイ語

47

48

※タイ語は文末が男女によって異なります。読み方表記の「カ」は女性が用います。男性の場合「カップ」となりますのでご注意ください。

予約

スタッフ	お客様
<p>1 ○○ホテルでございます。 โรงแรม○○ สวัสดีครับ ロンレム○○(名前) サワディーカップ</p>	<p>予約をしたいのですが。 สวัสดีครับ อยากรจะจองห้องพักครับ サワディーカップ ヤークジャジョン ホンパック カップ</p>
<p>2 ありがとうございます。ご到着日と出発日を 頂戴出来ますでしょうか？ ขอบคุณครับ コーブクンカップ ไม่ทราบว่าท่านลูกค้าจะเข้าพักวันไหนถึงวันไหนครับ マイサープワー タンルークカージャカオバック ワンไนท๊ววินไน カップ</p>	<p>11月3日到着で、7日出発です。 วันที่ 3 ถึง 7 ワンディーサーム トゥนวันติเจ็ท พฤศจิกายนครับ ブルサチカーヨン カップ</p>
<p>3 何名様でいらっしゃいますか？ ต้องการเข้าพักกี่ท่านครับ トンガンカオバックギータン カップ</p>	<p>2人です。 2 คนครับ ソーンコン カップ</p>
<p>4 お部屋のご希望はありますか？ ท่านลูกค้าต้องการจองห้องพักแบบไหนดีครับ タンルークカー-トンガンジョン ホンパックเป๋ปไนตี้ดี カップ</p>	<p>ツインのデラックスルームを お願いします。 ขอห้องดีลักซ์ทวินครับ コーホン テีลักซ์สต๊วอิน カップ</p>
<p>5 かしまりました。 禁煙と喫煙のお部屋どちらを ご希望でいらっしゃいますか？ รับทราบครับ ラップサーブカップ เอาเป็นห้องแบบสูบบุหรี่หรือไม่สูบบุหรี่ดีครับ アウベンホンเป๋ปสูบบุหรี่ ลู- มายส์-บูปรีตี้ดี カップ</p>	<p>禁煙の部屋をお願いします。 ขอเป็นห้องแบบไม่สูบบุหรี่แล้วกันครับ コーベンホンเป๋ป มายส์-บูปรี-เลอガン カップ</p>

スタッフ	お客様
<p>6 かしまりました。 お部屋をご用意できますので、 お名前をお伺いしてよろしいでしょうか？ ได้เลยครับ ทางเราจะเตรียมห้องเอาไว้ให้ครับ ダイルー-イカップ タンラオジャトリアムホンアウワイハイ ナカップ รบกวนขอทราบชื่อด้วยครับ ロッパグアン コーサー-บูチュー ドゥアイカップ</p>	<p>ビル・アンダーソンです。 บิล แอนเดอร์สันครับ ビル แอนเดอร์สัน カップ</p>
<p>7 お電話番号とメールアドレスを お伺いしてよろしいでしょうか？ ขอทราบเบอร์โทรศัพท์กับ コーサー-ปาร์-รา-สา-ป กัปป อีเมลติดต่อด้วยครับ イー-เมล-ตี้-ท- ด- ไอ- ค- ป-</p>	<p>○○○-○○○-○○○, Anderson-B@xxx.xx.xxx เบอร์โทร ปาร์- ○○○-○○○-○○○. ○○○-○○○-○○○(数字)、 อีเมล Anderson-B@xxx.xx.xxx ครับ イー-เมล- แอนเดอร์-สัน-บี-@xxx.xx.xx.ค- ป-</p>
<p>8 クレジットカードナンバーを お伺いしてよろしいでしょうか？ ขอทราบหมายเลขบัตรเครดิตด้วยครับ コーサー-ไม-เร-ก- ปัทท-ค-เร-ดี้-ท- ด- ไอ- ค- ป-</p>	<p>123-456-789です。 123-456-789 ครับ น-สัน-ซ-ม- ซี-ハー-ค-ก- เจ-เพ-ก-เกอร์-โอ- ค- ป-</p>
<p>9 ご到着は何時頃のご予定で いらっしゃいますか？ ไม่ทราบว่าท่านลูกค้าจะมาถึงโรงแรม マイサープワー-ตัน-ล-ก-คาร์-จ-มาร์-ท-น-น-เล-ม- ประมาณกี่โมงครับ ป-ราม-น-ก-เ-ม-น- ค- ป-</p>	<p>午前11時頃の予定です。 น่าจะถึงประมาณ 11 โมงเช้าครับ น-แจ-ท-น- ป-ราม-น- ชิ-ป-เ-ม-น-ชา-อ- ค- ป-</p>
<p>10 チェックインは15時からでございます。 チェックイン前でもお荷物は お預かり致します。 ท่านลูกค้าสามารถเช็คอินได้ตั้งแต่บ่าย 3 โมง ตัน-ล-ก-คาร์-มาร์-ท-เช-ก-ไ-น-ด-ไ- ต-น-เท-ร์-ไ-บ-ไ-ซ-ม-เ-ม-น- เป็นต้นไปนะครับ เป-น-ต-น-ไ-บ-ไ- น-ค- ป- แต่ถ้ามีสัมภาระ เอามาฝากไว้ก่อนเช็คอินได้ครับ เท-ร์-ม-เ-ซ-ม-ป-รา- อ-ว-มาร์-ฟ-าร์-ก-ว-ไ- ก-น-เช-ก-ไ-น-ด-ไ- ค- ป-</p>	<p>では荷物を預けて観光に 行きます。 ถ้าฉันขอฝากกระเป๋าเอาไว้แล้ว ต-าร์-ก-น- ค-อ-ฟ-าร์-ก-ว-รา-ป-อ-ว-ไ-ล-เ-อ- ออกไปเที่ยวก่อนละกันนะครับ อ-อ-ก-ไ-บ-ไ-เท-ียว-ก-น-ล-ะ-ก-ัน-น-ะ-ค- ป- อ-อ-ก-ไ-บ-ไ-เท-ีย-อ-ก-อ-น-ร-า-ก-น- น-ค- ป-</p>

クレーム

スタッフ	お客様
<p>20 何かお困りでしょうか?</p> <p>มีปัญหาอะไรหรือเปล่าครับ มี-ปาน-ห่า- อาไรล-ร่า-อ คัพ</p>	<p>インターネットへ接続できないのですが。</p> <p>ใช้อินเทอร์เน็ตไม่ได้ครับ ไชอิน-เทอร์-เน็ต ไมได้-ครับ</p>
<p>21 ご不便をおかけして申し訳ございません。すぐに係りの者を向かわせます。しばらくお待ちください。</p> <p>ต้องขอภัยในความไม่สะดวกด้วยนะครับ ตง-ค้อ-บาย- ไน-ควร-ม-ไม-สะ-ดว-ก-ด-ว-ย-น-ะ-ครับ</p> <p>เดี๋ยวผมจะรีบติดต่อพนักงานทันทีเลยนะครับ เด-อิ-ว-หม-จะ-ริบ-ติ-ต-ต-อ-พ-น-ก-ง-งาน-ท-น-ท-ว-ที่-ล-ย-น-ะ-ครับ</p> <p>รอสักครู่ครับ รอ-สะ-ก-ครู-ครับ</p>	<p>なるべく急いでください。</p> <p>ช่วยรีบจัดการให้หน่อยนะครับ ช-ว-ย-ริบ-จั-ต-การ-ให้-น-อ-ย-น-ะ-ครับ</p>
<p>22 申し訳ございません。現在こちらの機械が故障しており、ご利用いただけません。</p> <p>ขอโทษนะครับ ค้อ-ท-ต-ด-ด-ว-ไ-น-คัพ</p> <p>ตอนนี้เครื่องเสียเลยใช้งานไม่ได้ครับ ต-น-น-ี-ค-ร-อง-ส-ย-า-ล-ย-ใ-ง-งาน-ไม่-ได้-ครับ</p>	<p>部屋を変えて頂けますか?</p> <p>ฉันขอเปลี่ยนห้องได้ไหมครับ ฉ-น-ค-อ-ป-ริ-เ-น-ห-อง-ด-ไ-ด-ไ-หม-ครับ</p>
<p>23 もちろんです。お荷物の移動のお手伝いと、新しいお部屋の鍵をお届けいたします。</p> <p>ได้เลยครับ ด-ไ-ล-ย-ครับ</p> <p>เดี๋ยวผมจะเรียกพนักงานให้มาช่วยย้ายของ แล้วก็เอากุญแจห้องใหม่มาให้ครับ เด-อิ-ว-หม-จะ-ร-ย-ก-พ-น-ก-ง-งาน-ให้-มา-ช-ว-ย-ย-้าย-ของ-แล้ว-ก็-เอา-ก-ุ-ญ-แจ-ห-อง-ห-น-เ-ม-ให้-น-ะ-ครับ</p>	<p>どのくらいかかりますか?</p> <p>ต้องรอนานไหมครับ ต-อง-ร-อ-น-าน-ไ-หม-ครับ</p>
<p>24 5分ほどです。よろしいでしょうか? ประมาณ 5 นาทีครับ สะดวกหรือเปล่าครับ</p> <p>ประมาณ 5 นาทีครับ สะดวกหรือเปล่าครับ ป-ร-า-ม-ณ- 5- น-า-ที่-ครับ สะ-ด-ว-ก-ห-ว-อ-ร-ือ-เป-ล-่า-ครับ</p>	<p>はい、それでは待っています。</p> <p>ได้ครับ จะรอครับ ด-ไ-ครับ จะ-ร-อ-ครับ</p>

コンシェルジュ

スタッフ	お客様
<p>25 おはようございます。ご用件を承ります。</p> <p>สวัสดีครับ มีอะไรให้ช่วยไหมครับ สะ-ว-ดี-ครับ มี-อะ-ไร-ให้-ช-ว-ย-ไ-หม-ครับ</p>	<p>どこか観光に行きたいのですが、良い場所はありますか?</p> <p>พอดีอยากจะไปเที่ยวครับ พอ-ดี-อ-ย-าก-จะ-ไป-เท-ย-ว-ครับ</p> <p>แถวนี้มีที่ไหนน่าเที่ยวบ้างไหมครับ เด-อ-ว-นี้-มี-ที่-ไ-น-น-่า-เท-ย-ว-บ-้าง-ไ-หม-ครับ</p>
<p>26 本日は観光日和ですね。どのような場所をご希望でしょうか?</p> <p>วันนี้อากาศดี ว-น-น-ี้-อากาศ-ดี</p> <p>นำออกไปเที่ยวมากเลยนะครับ น-ำ-อ-อ-ไป-เท-ย-ว-มา-ก-ล-ย-น-ะ-ครับ</p> <p>สนใจจะไปเที่ยวที่แบบไหนหรือครับ ส-น-จ-อง-จะ-ไป-เท-ย-ว-ที่-บ-า-บ-ไ-น-หรือ-ครับ</p>	<p>何か有名な場所はありますか?</p> <p>ที่เที่ยวต่างๆมีที่ไหนบ้างครับ ที่-เท-ย-ว-ด-ัง-ๆ-มี-ที่-ไ-น-บ-้าง-ครับ</p>
<p>27 熊本城はいかがでしょう? ここから近いですよ。</p> <p>ลองไปปราสาทคูมาโมโต้ดูไหมครับ ล-อง-ไป-ป-ร-า-สา-ท-ค-ู-มา-ม-อ-โต-ดู-ไ-หม-ครับ</p> <p>อยู่ไม่ไกลจากที่นี่ด้วยครับ อ-อยู่-ไม่-ไ-ก-ล-จ-าก-ที่-น-ี-ด-ว-ย-ครับ</p>	<p>良いですね〜。</p> <p>น่าสนใจดีนะครับ น-่า-ส-น-จ-อง-ดี-น-ะ-ครับ</p>
<p>28 こちらからはバスで25分ほどです。ถ้านั่งรถเมล์จากที่นี่ไปใช้เวลาประมาณ 25 นาทีเองครับ</p> <p>จากที่นี่ไปใช้เวลาประมาณ 25 นาทีเองครับ จ-าก-ที่-น-ี-ไป-ใ-ช-เวลา-ป-ร-ะ-มา-ณ- 25- น-า-ที่-เ-อง-ครับ</p>	<p>いくらぐらいかかりますか?</p> <p>ค่ารถเท่าไรครับ ค-่า-ร-ถ-เท่า-ไร-ครับ</p>
<p>29 ○○円です。</p> <p>○○ Yen ครับ ○○ (数字) เ-น- คัพ</p>	<p>タクシーだといくらぐらいかかりますか?</p> <p>แล้วถ้านั่งแท็กซี่ราคาเท่าไรครับ แล้ว-ถ้า-นั่ง-แท-็กซี่-ราคา-เท่า-ไร-ครับ</p>

スタッフ

お客様

42

こちらをどうぞ。当ホテルにご滞在ください
ましてありがとうございました。
お気をつけてお帰り下さい。
またのお越しをお待ちしております。

นี้ครับ ขอบคุณที่มาพักโรงแรมของเรา นะครับ
นี่ครับ คอบคุณตี้มาพักโรงแรมของเรานะครับ
นี่ครับ คอบคุณตี้มาพักโรงแรมของเรานะครับ
ขอให้เดินทางโดยสวัสดิภาพครับ
ขอให้เดินทางโดยสวัสดิภาพครับ
แล้วมาใช้บริการใหม่นะครับ
แล้วมาใช้บริการใหม่นะครับ

ありがとうございました。

ขอบคุณครับ
ขอบคุณครับ



熊本県 インバウンド ガイドブック

宿泊編

2018年1月1日 発行

発行者 公益社団法人 熊本県観光連盟

著者 笹西真理
福村美智子

企画・編集 株式会社トゥルース
〒541-0053 大阪市中央区本町4-5-18 本町YSビル7階
<http://www.truth-human.com>

印刷・製本 (株)エフ・エフロンティア
〒577-0067 大阪府東大阪市高井田西5-1-46
TEL (06) 6781-7087

デザイン・DTP 株式会社 日企

翻訳 株式会社West Heading

編集協力 一般社団法人 日本マナーOJTインストラクター協会
石井由美子
藤沢礼子
藤戸晴菜
保田かな子