



KUMAMOTO  
INBOUND  
GUIDE BOOK





# 熊本県 インバウンド ガイドブック



金融編

## 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」「温かい対応」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

02

## 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。



## 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

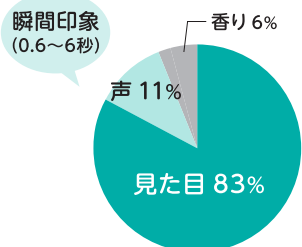
承認  
(歓迎)

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。

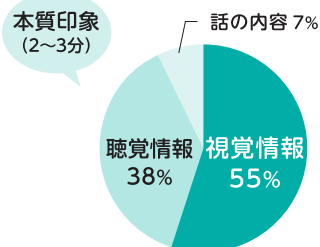
## 第一印象の重要性

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、滞在日数も比較的最長です。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?とにた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

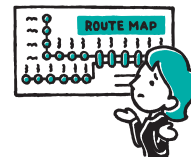
決まった時間に電車が来ないことに慣れている海外の方には、定刻に発着する日本の電車が驚きを超えて、感動すら覚えるようです。また、整然と並んで乗車することやホームや駅構内、トイレなどの清潔さにも感嘆の声が聞かれます。日本人のマナーの良さへの賞賛も聞かれます。反面、目的地が書かれていない切符の自動販売機や網の目のような路線図はわかりにくいとの声を聞きます。

#### 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	リングギット
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れますか? …………… How would you like to pay?  
 現金とカードのどちらになされますか? …… 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、皆様は「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

## 店頭窓口業務(普通預金新規口座開設)

スタッフ	お客様
<p>1 いらっしゃいませ。          本日はどのようなご用件でしょうか?  <b>Welcome! How can I help you today?</b>  <small>ウェルカム! ハウ キャン アイ ヘルプ ユー トゥディ?</small></p>	<p>普通口座を開設したいのです。  <b>I would like to open an account.</b>  <small>アイウッド ライク トゥ オープン アン アカウト。</small></p>
<p>2 普通預金の新規口座開設ですね。          本人確認書類が必要です。  <b>Opening a new account? OK.</b>  <small>オープニング ア ニュー アカウト? オウケイ。</small>  <b>You'll need to provide some ID.</b>  <small>ユーウィル ニード トゥ プロヴァイド サム アイディ。</small></p>	<p>本人確認書類とはどのようなもの          ですか?  <b>What kind of ID do you need?</b>  <small>ウワツカインド オブ アイディ ドゥーユーニード?</small></p>
<p>3 パスポートもしくは、外国人登録原票記載事          項証明書及び住民票です。          そちらと印鑑はお持ちでしょうか?  <b>Do you have your passport,</b>  <small>ドゥユー ハヴ ユア パスポート、</small>  <b>residence card,</b>  <small>レジデンス カード、</small>  <b>or a residence certificate.</b>  <small>オア レジデンス サティフィケート。</small>  <b>And do you have a personal seal?</b>  <small>エンド ドゥユー ハヴ ア パーソナル スィール?</small></p>	<p>これで良いですか?  <b>Will this be OK?</b>  <small>ウィル ディス ビー オウケイ?</small></p>
<p>4 こちらの用紙に本日の日付とお名前、          お預入金額をご記入ください。  <b>Please fill out this form with</b>  <small>プリーズ フィルアウト ディス フォーム ウィズ</small>  <b>today's date, your full name,</b>  <small>トゥデイズ デイト、ユア フルネーム、</small>  <b>and the amount of money</b>  <small>エンド ジ アマウンツ オブ マニィ</small>  <b>you'll be using to open the account.</b>  <small>ユーウィル ビー ユーイング トゥ オープン ザ アカウト。</small></p>	<p>ここで良いですか?  <b>Right here?</b>  <small>ウライト ヒア?</small></p>



スタッフ	お客様
<p>5 はい。キャッシュカードはどうなされますか? <b>Yes. Would you like to make an ATM card?</b> イエス。ウツジュー ライトゥ メイク アン エイティエム カード?</p>	<p>作ってください。 <b>Yes, please make one.</b> イエス。プリーズ メイク ワン。</p>
<p>6 では、キャッシュカードの暗証番号をこちらに記入してください。 <b>OK, please write your PIN number down here.</b> オウケイ、プリーズ ムライト ユア ピン ナンバー ダウン ヒア。</p>	<p>ここですよね? <b>Right here?</b> ムライト ヒア?</p>
<p>7 はい、それではこちらの番号札をお取りください。番号をお呼びするまで、お掛けになってお待ちくださいませ。 <b>Sure. Please take one of these numbers. Please have a seat and wait until your number is called.</b> シュア。プリーズ テイク ワン オブ ディーズ ナンバーズ。 プリーズ ハヴ ア シート エンド ウェイト アンティル ユア ナンバー イズ コールド。</p>	<p>日本語がわからないので呼びにきていただけますか? <b>I don't speak Japanese, so could you come let me know when it's my turn?</b> アイドント スピーク ジャパニーズ、ソウ クツジュー カム レツミー ノウ ウェン イッツ マイ ターン?</p>
<p>8 番号札○番のかた、お待たせいたしました。ご案内いたします。 <b>Ticket number ○○, thank you for waiting. I can help you over here.</b> チケット ナンバー ○○(番号)、テンキュウ フォー ウェイティング。 アイキャン ヘルプ ユー オーヴァー ヒア。</p>	<p>ありがとう。 <b>Thank you!</b> テンキュウ!</p>
<p>9 キャッシュカードは後日お届けのご住所へ簡易書留にてお送りします。本日はありがとうございました。 <b>Your ATM card will be mailed to your home by registered mail. Thank you for opening an account with us.</b> ユア エイティエム カード ウィルビー メールド トゥ ユア ホーム バイ レジスタード メール。 テンキュウ フォー オープニング アン アカウト ウィズ アス。</p>	<p>ありがとう。 <b>Thank you!</b> テンキュウ!</p>

## ATM編(引き出し案内)

スタッフ	お客様
<p>10 お伺いいたしますでしょうか? <b>May I help you?</b> メイアイ ヘルプ ユー?</p>	<p>引き出したいのですが、使い方が分かりません。 <b>I'd like to withdraw some money, but I don't know how to use the ATM.</b> アイウッド ライク トゥ ウィズドロー サム マニー、バツ アイドント ノウ ハウトゥ ユーズ ザ エイティエム。</p>
<p>11 それではこちらを押して、カードを入れてください。 <b>OK. First, press here, then please insert your card.</b> オウケイ。ファースト、プレス ヒア、ゼン プリーズ インサート ユア カード。</p>	<p>ここですか? <b>Right here?</b> ムライト ヒア?</p>
<p>12 はい、では暗証番号を押してください。 <b>Yes. Now enter your PIN number.</b> イエス。ナウ エンター ユア ピン ナンバー。</p>	<p>画面が変わらないのですが・・・ <b>The screen isn't responding.</b> ザ スクリーン イズント リスポンディング。</p>
<p>13 暗証番号が間違っています。もう一度暗証番号を押してください。 <b>Wrong PIN. Please enter your PIN again.</b> ウロング ピン。プリーズ エンター ユア ピン アゲイン。</p>	<p>出来ました。 <b>It worked.</b> イッ ワークド。</p>
<p>14 金額を押してください。よろしければ確認ボタンを押してください。 <b>Please input how much money you'd like to withdraw. If it's correct, press the confirm button.</b> プリーズ インプット ハウマツチ マニー ユーウッド ライトゥ ウィズドロー。イフ イッツ コレクト、プレス ザ コンファーム ボタン。</p>	<p>このボタンですね? <b>This button here?</b> ディス ボタン ヒア?</p>

## 店頭窓口業務(両替)

スタッフ	お客様
<p>15 どのように両替なさいますか? <b>How would you like to change money today?</b> ハウ ウッジューライク トゥ チェンジ マニイ トゥディ?</p>	<p>日本円に両替したいです。 <b>I would like to exchange to Japanese Yen.</b> アイウッド ライク トゥ エクスチェンジ トゥ ジャパニーズ イェン。</p>
<p>16 おいくら両替なさいますか? <b>How much do you want to exchange?</b> ハウ マッチ ドゥーユー ウォント トゥ エクスチェンジ?</p>	<p>200ドルです。 <b>200 dollars.</b> トゥーハンドレッド ドラース。</p>
<p>17 紙幣はどのようになさいますか? <b>What bills would you like?</b> ウワット ビルス ウッジュー ライク?</p>	<p>5千円紙幣3枚と千円紙幣4枚、500円硬貨2枚をお願いします。 <b>I would like three 5000 yen bills, four 1000 yen bills, and two 500 yen coins, please.</b> アイウッド ライク スリー ファイヴ サウザンド イェン ビルス、フォー ワンサウザン イェン ビルス、エンド トゥー ファイヴ ハンドレッド イェン コインズ、プリーズ。</p>
<p>18 本日の両替レートは、1ドル100円です。 <b>Today's exchange rate is 1 dollar to 100 yen.</b> トゥデイズ イクスチェンジ レイト イズ ワン ドラール トゥ ワンハンドレッド イェン。</p>	<p>両替レートはいくらですか? <b>What's the current exchange rate?</b> ウワッツ ザ カレント イクスチェンジ レイト?</p>
<p>19 手数料込で〇〇円ですが、よろしいでしょうか? <b>〇〇 yen including handling fees, will that be OK?</b> 〇〇(金額) イェン インクルーディング ハンドリング フィーズ、ウィル ザッビー オウケイ?</p>	<p>はい、お願いします。 <b>Yes, please.</b> イエス、プリーズ。</p>
<p>20 お待たせいたしました。5千円紙幣3枚と千円紙幣4枚、500円硬貨2枚です。ご確認をお願いします。 <b>Thanks for waiting. Three 5000 yen bills, four 1000 yen bills, and two 500 yen coins. Is this correct?</b> デンキュウ フォー ウェイティング。スリー ファイヴ サウザンド イェン ビルス、フォー ワンサウザン ビルス、エンド トゥー ファイヴ ハンドレッド イェン コインズ。イズ ディス コレクト?</p>	<p>問題ありません。 <b>Yes, this is fine.</b> イエス。ザッツ ファイン。</p>
<p>21 では、こちらが明細書です。ありがとうございました。 <b>OK, here's your receipt. Thank you very much.</b> オウケイ、ヒア イズ ユア リシート。デンキュウ ヴェ依リマッチ。</p>	<p>ありがとうございました。 <b>Thank you.</b> デンキュウ。</p>

## 店頭窓口業務(公共料金の口座振替)

スタッフ	お客様
<p>22 ご印鑑、通帳に加えてお手続きをされる公共料金等のお客様番号や検針番号などが分かる書類をお持ちでしょうか? <b>You'll need your personal seal, bank book, and something from the utility that shows your account number, like the meter reading slip.</b> ユー ウィル ニード ユア パーソナル スィール、バンクブック、エンドサムティンク フロム ザ ユティリティ ザット ショウズ ユア アカウントナンバー、ライク ザ ミーター リーディング スリップ。</p>	<p>はい、持ってきています。 <b>Yes, I have them here.</b> イエス。アイハウ ゼン ヒア。</p>
<p>23 かしこまりました。それでは窓口にご案内いたします。こちらへどうぞ。 <b>OK. Let me guide you to the counter. This way, please.</b> オウケイ。レッミー ガイド ユー トゥ ザ カウンター。ディス ウェイ、プリーズ。</p>	<p>分かりました。 <b>OK, thank you.</b> オウケイ。デンキュウ。</p>
<p>24 お手数ではございますが、こちらの用紙に必要な事項をご記入いただけますでしょうか? <b>Sorry for the inconvenience, but could you please fill out this form?</b> ソウリイ フォー ザ インコンヴェニエンス、バツ クッジャー プリーズ フィル アウト ディス フォーム?</p>	<p>書けました。 <b>I've finished writing.</b> アイヴ フィニッシュド ムライティング。</p>
<p>25 ありがとうございます。それでは、ご印鑑と通帳をお預かりいたします。 <b>Thank you very much. I'll need your personal seal and bank book.</b> デンキュウ ヴェ依リ マッチ。アイウィル ニード ユア パーソナル スィール エンド バンクブック。</p>	<p>どうぞ。 <b>Here you are.</b> ヒア ユアー。</p>
<p>26 引き落としまで、約2~3か月かかる事をご了承くださいませ。ありがとうございました。 <b>It may take two to three months before withdrawals start to happen automatically. Thank you for your understanding.</b> イット メイ テイク トゥー オア スリー マンス ビフォア ウィズドロワルズ スタート トゥ ハプン オウトマティカリイ。デンキュウ フォー ユア アンダースタンディング。</p>	<p>ありがとうございました。 <b>Thank you.</b> デンキュウ。</p>

## 印鑑紛失・盗難時の印鑑手続き

スタッフ	お客様
<p>27 如何なさいましたか?</p> <p><b>How may I help you?</b> ハウ メイアイ ヘルプ ユー?</p>	<p>新しい印鑑登録の手続きをお願いします。</p> <p><b>I need to register a new personal seal, please.</b> アイ ニード トゥ レジスター ア ニュウ パーソナル スィール、プリーズ。</p>
<p>28 お手続きに必要な書類などがございます。</p> <p><b>There are some documents we need.</b> ゼア アーサム ドキュメントツ ウィ ニード。</p>	<p>何が必要ですか?</p> <p><b>What documents do you need?</b> ウワット ドキュメントツ ドゥーユー ニード?</p>
<p>29 通帳、キャッシュカード、新しく届ける印鑑、本人確認書類が必要です。</p> <p><b>Your bank book, ATM card, new personal seal, and your ID.</b> ユア バンクブック、エイティエム カード、ニュウ パーソナル スィール、エンド ユア アイディ。</p>	<p>持ってきています。</p> <p><b>I have them here.</b> アイハヴ ゼン ヒア。</p>
<p>30 ご本人様確認書類は、お客様の場合、パスポートもしくは外国人登録原票記載事項証明が必要です。</p> <p><b>Government issued ID, like your passport or residence card.</b> ガヴァメント イシュード アイディ、ライク ユア パスポート オア レジデンス カード。</p>	<p>本人確認書類はどのようなものですか?</p> <p><b>What kind of ID do you need?</b> ウワツカインド オブ アイディ ドゥーユー ニード?</p>
<p>31 お手続きは、〇日ほどで完了いたします。</p> <p><b>Registration will take around ○ days.</b> レジストレーション ウィル テイク アラウンド ○(数字) デイズ。</p>	<p>手続きにはどのくらいかかりますか?</p> <p><b>How long will the registration take?</b> ハウ ロング ウィル ザ レジストレーション テイク?</p>

## キャッシュカード再発行

スタッフ	お客様
<p>32 本日はどのようなご用件でいらっしゃいますか?</p> <p><b>How may I help you today?</b> ハウ メイアイ ヘルプ ユー トゥディ?</p>	<p>キャッシュカードの再発行をお願いいたします。</p> <p><b>I need to get an ATM card reissued.</b> アイ ニード トゥ ゲット アン エイティエム カード リイシュード。</p>
<p>33 再発行手数料〇〇円かかります。</p> <p><b>There is a fee of ○○ yen to reissue a new card.</b> ゼア イズ ア フィー オブ ○○(金額) イェン トゥ リイシュー ア ニュウ カード。</p>	<p>お金はかかりますか?</p> <p><b>Will it cost money?</b> ウィル イット コスト マニー?</p>
<p>34 新しいカードは〇日ほどで、お届けのご住所へ簡易書留で送ります。</p> <p><b>Your new ATM card will be sent to your address by registered mail in about ○ days.</b> ユア ニュウ エイティエム カード ウィル ビー セント トゥ ユア アドレス バイ レジスタード メール イン アバウト ○(数字) デイズ。</p>	<p>どのくらいで届きますか?</p> <p><b>How long will it take to get the new card?</b> ハウ ロング ウィル イット テイク トゥ ゲツザ ニュウ カード?</p>

## ■ ■ トラブル(キャッシュカードが突然使えなくなった)

スタッフ	お客様
<p>35 磁気テープ、ICチップの読み取り不能などが原因として考えられます。磁気テープが汚れている可能性もありますのでカードの表面を拭いてみてください。</p> <p><b>It's probably a problem with the magnetic strip or IC chip on the card.</b>  <small>イッツ プロバブリー ア プロブレム ウィズ ザ マグネティック ストリップ オア アイシー チップ オン ザ カード。</small>  <b>Could you wipe the surface of the card?</b>  <small>クジュー ワイブ ザ サーフェス オブ ザ カード?</small></p>	<p>何度かやってみましたが、まだ使えません。</p> <p><b>I tried several times, but it still won't work.</b>  <small>アイ トライド セブラル タイムス、 パツ イッスティル ウォン ワーク。</small></p>
<p>36 暗証番号を一定回数以上間違えますと、使えなくなります。その場合は窓口でのお手続きが必要になります。あちらで番号札をお取りください。</p> <p><b>If you get your PIN wrong too many times, your card will automatically stop working.</b>  <small>イフ ユーゲット ユア ピン ッロング トゥー メニィ タイムス、 ユア カード ウィル オウトマテカリエィ ストップ ッワーキング。</small>  <b>In that case, you'll need to talk to the counter to get it reactivated.</b>  <small>イン ザッケイス、ユア ウィル ニード トゥ トーク トゥ ザ キャウンター トゥ ゲディット リアクティベティッド。</small>  <b>Please take a number over there.</b>  <small>プリーズ テイク ア ナンバー オーヴァー ゼア。</small></p>	<p>分かりました。しかたないですね。</p> <p><b>Oh, well. It can't be helped.</b>  <small>オウ、ウェル。 イット キャント ビー ヘルプド。</small></p>
<p>37 新しい暗証番号を登録すると直ぐにキャッシュカードをご利用いただけますが、お届け印とご本人様確認書類が必要です。</p> <p><b>You can register a new PIN, then your ATM card should start working immediately.</b>  <small>ユー キャン レジスター ア ニュウ ピン、ゼン ユア エィティエム カード シュッド スタート ッワーキング イミディエイトリィ。</small>  <b>In that case, we will need your personal seal and ID to register the new PIN.</b>  <small>イン ザッケイス、ウィ ウィル ニード ユア パーソナル スィール エンド アイディ トゥ レジスター ザ ニュウ ピン。</small></p>	<p>ありがとう。助かりました。そうします。</p> <p><b>Thank you! You've been a big help.</b>  <small>デンキユウ! ユーヴ ビーン ア ビッグ ヘルプ。</small>  <b>I'll do that.</b>  <small>アイウィル ドゥー ザツ。</small></p>

## ■ ■ トラブル(カードを悪用された)

スタッフ	お客様
<p>38 それはご心配ですね。盗難によりクレジットカードが不正利用にされた場合、所定のお届けをいただければ、当行が通知を受理した日から遡って、○日前以降に発生した損害については、当行が定めた規定に沿って保証します。</p> <p><b>That's quite a trouble.</b>  <small>ザツツ クワイト ア トラボル。</small>  <b>If your card has been stolen, and used fraudulently, as long as it is reported, the bank can review any uses, and can compensate you for charges up to ○ days before the report.</b>  <small>イフ ユア カード ハズ ビーン ストローレン、 エンド ユーズド フラウドゥレントリィ、 アズ ロング アズ イット イズ リポーテッド、 ザ バンク キャン リヴュー エニィ ユーズイズ、 エンド キャン コンペンセイト ユー フォー チャージス アップトゥ ○ デイズ ビフォア ザ リポート。</small></p>	<p>カードを悪用されました。</p> <p><b>My card has been abused.</b>  <small>マイ カード ハズ ビーン アビューズド。</small></p>

### 店頭窓口業務(普通預金新規口座開設)

スタッフ	お客様
<p>1 いらっしゃいませ。 本日はどのようなご用件でしょうか? 欢迎光临。您今天有什么事呢? ファンイン グランリン。ニン ジンティエン ヨウシエンマスーナ?</p>	<p>普通口座を開設したいのです。 我想开活期存款帐户。 ウオシアンカイ フォーチー ツウクワン ザンフー。</p>
<p>2 普通預金の新規口座開設ですね。 本人確認書類が必要です。 您要开新的活期存款帐户是吧? ニャンヤオカイ シンダ フォーチー ツウクワン ザンフー スーバ? 需要本人身份证明文件。 シューヤオ ベンレン スエンフン ゼエンミン ウエンジェン。</p>	<p>本人確認書類とはどのようなものですか? 本人身份证明文件是指什么? ベンレン スエンフン ゼエンミン ウエンジェン スーズー シエンマ?</p>
<p>3 パスポートもしくは、外国人登録原票記載事項証明書及び住民票です。 そちらと印鑑はお持ちでしょうか? 护照。或者外国人登录原票记载事项 フーザオ、フォースオ ウアイグォーレン デンルー ユエンピャオ ジーザイ スーシァン 证明书和住民票。 ゼエンミンスウー ホウー ズーミンピャオ。 您有这些资料和印章吗? ニンヨウ スェーシエ スーリャオ ホウー インザンマ?</p>	<p>これで良いですか? 这些行吗? ズェーシエ シンマ?</p>
<p>4 こちらの用紙に本日の日付とお名前、 お預入金額をご記入ください。 请在这张单子上填写今天的日期、 チンザイ スェーザン ダンズサン ティエンシエー ジンティエン ダルーチー、 您的姓名、 ニンダシンミン、 和存款金额。 ホウー ツウクワン ジンオー。</p>	<p>ここで良いですか? 这样可以吗? ズェーヤン クワイマ?</p>

スタッフ	お客様
<p>5 はい。キャッシュカードはどうなさいますか? 可以。要办提款卡吗? クワイ。ヤオパン ティークァンカーマ?</p>	<p>作ってください。 请帮我办。 チンパンウオパン。</p>
<p>6 では、キャッシュカードの暗証番号をこちらに 記入してください。 那么,请在这里填写提款卡的密码。 ナマ,チンザイ スェーリ ティエンシエー ティークァンカーダ ミーマ。</p>	<p>ここですよね? 写在这里是吗? シェーザイ スェーリ スーマ?</p>
<p>7 はい、それではこちらの番号札をお取りくだ さい。番号をお呼びするまで、お掛けになって お待ちくださいませ。 是的。那么,请拿这里的号码牌。 スーダ。ナマ,チンナー スェーリダ ハオマーパイ。 在叫到您的号码之前, ザイジャオダオ ニンダ ハオマー スーチエン, 请坐下来稍等一会。 チンズウオシアーライ シャオドゥン イーホウイ。</p>	<p>日本語がわからないので 呼びにきていただけませんか? 我不懂日语, ウオブードン ルーユウ, 能不能麻烦你来叫我? ノンブノン マーファンニー ライジャオウオ?</p>
<p>8 番号札〇番のかた、お待たせいたしました。 ご案内いたします。 〇号号码牌的人,让您久等了。 〇ハオハオマーパイ ダ レン,ランニン ジュウドオン ラ。 来给您解释一下。 ライ ギェーニン ジェースー イーシァー。</p>	<p>ありがとう。 谢谢。 シェーシエ。</p>
<p>9 キャッシュカードは後日お届けのご住所へ簡 易書留にてお送りします。本日はありがとう ございました。 提款卡会在日后以单挂号信寄到您所登记的地址。 ティークァンカー ホウエイザイ ルーホウ イーダングァーハオシン ジーダオ ニンスオー ドゥンジーダティーズー。 今天谢谢您。 ジンティエン シェーシエン。</p>	<p>ありがとう。 谢谢。 シェーシエ。</p>

## ATM編(引き出し案内)

スタッフ	お客様
<p>10 お伺いたしましょうか?</p> <p>需要我帮忙吗? シューヤオ ウォパンマンマ?</p>	<p>引き出したいのですが、使い方が分かりません。</p> <p>我想提款, ウォシヤン ティークワン, 但是不知道怎么操作? ダンスー プーズーダォ スェンマ ツァオズォ?</p>
<p>11 それではこちらを押して、カードを入れてください。</p> <p>那么,请按这里, ナマ,チンアン スェリ, 然后插入提款卡 ランホウ ツァールー ティークワンカー。</p>	<p>ここですか?</p> <p>这里吗? スェーリマ?</p>
<p>12 はい、では暗証番号を押してください。 是的。那么,请按密码。 スーダ。ナマ,チンアン ミーマ。</p>	<p>画面が変わらないのですが・・・</p> <p>画面怎么没变..... ホウアーミェン ゼェンマ メイビェン.....</p>
<p>13 暗証番号が間違っています。 もう一度暗証番号を押してください。 您的密码不对。 ニンダミーマー プドゥエイ。 请再按一次密码。 チンザイアン イーツー ミーマ。</p>	<p>出来ました。</p> <p>可以了。 クワイーラ。</p>
<p>14 金額を押してください。 よろしければ確認ボタンを押してください。 请按金额。 チンアン ジンオー。 如果没错的话,请按确认按钮。 ルーグォー メイツォーダホウアー,チンアン チュエーレン アンニウ。</p>	<p>このボタンですね?</p> <p>这个按钮是吗? スェーグァ アンニウ スーマ?</p>

## 店頭窓口業務(両替)

スタッフ	お客様
<p>15 どのように両替なさいますか? 您要怎么样兑换呢? ニンヤオ スェンマヤン ドゥイホウワン ナ?</p>	<p>日本円に両替したいです。 我想兑换成日元。 ウォシヤン ドゥイホウワンツェン ルーユェン。</p>
<p>16 おいくら両替なさいますか? 您要兑换多少钱呢? ニンヤオドゥイホウワン ドゥォシヤオチェンナ?</p>	<p>200ドルです。 200美元。 リアンバイ メイユェン。</p>
<p>17 紙幣はどのようになさいますか? 您要什么样的纸币呢? ニンヤオ スェンマヤンダ スービーナ?</p>	<p>5千円紙幣3枚と千円紙幣4枚、 500円硬貨2枚をお願いします。 请给我五千日元纸币3张、 チンガイウオ ウーチェンルーユェン スービー サンザン、 一千日元纸币4张、 イーチェンルーユェン スービー スーザン、 五百日元硬币2个。 ウーバイルーユェン インビー リヤングァ。</p>
<p>18 本日の両替レートは、1ドル100円です。 今天的汇率是一美元换一百日元。 ジンティェンド フェイリユースー イーメイユェン ホウワン イーバイルーユェン。</p>	<p>両替レートはいくらですか? 汇率是多少? フェイリユースー ドゥォサオ?</p>
<p>19 手数料込で〇〇円ですが、よろしいでしょうか? 包括手续费的金额是〇〇日元,行吗? パオクォー ソウシューフエイダ ジンオースー 〇〇ルーユェン,シンマ?</p>	<p>はい、お願いします。 好的,麻烦你了。 ハオダ,マーファンニェーラ。</p>
<p>20 お待たせいたしました。5千円紙幣3枚と千円紙幣4枚、500円硬貨2枚です。 ご確認をお願いします。 让您久等了。这里是五千日元纸币3张、 ランニン ジョウドウンラ、スェーリスー ウーチェンルーユェン スービーサンザン、 一千日元纸币4张、 イーチェンルーユェン スービー スーザン、 五百日元硬币2个。请您确认。 ウーバイルーユェン インビー リヤングァ,チンニン チュエレン。</p>	<p>問題ありません。 没错。 メイツォー。</p>
<p>21 では、こちらが明細書です。ありがとうございました。 这是明细单。谢谢您。 ズェースー ミンシーダン,シエーシェニン。</p>	<p>ありがとうございました。 谢谢。 シエーシェ。</p>

## 店頭窓口業務(公共料金の口座振替)

スタッフ	お客様
<p>22 ご印鑑、通帳に加えてお手続きをされる公共料金等のお客様番号や検針番号などが分かる書類をお持ちでしょうか?</p> <p>除了印章、存折之外， ツール インザン、ツゥンズォーズーウアイ、 您还有可以知道要办手续的公共事业费等 ニンハイヨウ クワイー スーダオヤオパン ソウシュエダ ゴンゴンスーイェーフェイ 的顾客号码、 ドゥンダ グークォーハオマ、 查表号码等资料吗? ツァーピァオハオマードゥン スーリャオマ?</p>	<p>はい、持ってきています。</p> <p>有的，我带来了。 ヨウダ、ウオダイライラ。</p>
<p>23 かしこまりました。それでは窓口にご案内いたします。こちらへどうぞ。</p> <p>好的。那么，我带您到经办窗口。 ハオダ、ナマ、ウオダイニン ダオパンツゥアンコウ。 这边请。 スェーピエンチン。</p>	<p>分かりました。</p> <p>好的。 ハオダ。</p>
<p>24 お手数ではございますが、こちらの用紙に必要な事項をご記入いただけますでしょうか。</p> <p>麻烦您在这张单子上填写必要事项。 マーファンニン ザイズェザン ダンズサン ティエンシェーピーヤオ スーシァン。</p>	<p>書けました。</p> <p>写好了。 シェーハオラ。</p>
<p>25 ありがとうございます。それでは、ご印鑑と通帳をお預かりいたします。</p> <p>谢谢。 シェーシェ。 那么，借用一下您的印章和存折。 ナマ、ジエーヨンイーシャー ニンダ インザン ホウー ツゥンズォ。</p>	<p>どうぞ。</p> <p>请用。 チンヨン。</p>
<p>26 引き落としまで、約2~3カ月かかる事をご了承くださいませ。ありがとうございました。</p> <p>帐户自动扣款大概需要2~3个月才开始， ザンファー ズードン コククワン ダーガイ シューヤオ リァンサングァユエー ツァイカイスー、 敬请谅解。谢谢您。 ジンチンリァンジエ。シェーシェニン。</p>	<p>ありがとうございました。</p> <p>谢谢。 シェーシェ。</p>

## 印鑑紛失・盗難時の印鑑手続き

スタッフ	お客様
<p>27 如何なさいましたか?</p> <p>您要办什么事吗? ニンヤオパンシェンマスーマ?</p>	<p>新しい印鑑登録の手続きをお願いします。</p> <p>我要办新的印章登记手续。 ウオヤオパン シンダ インザン ドゥンジー ソウシュエ。</p>
<p>28 お手続きに必要な書類などがございます。</p> <p>办手续需要一些资料。 パンソウシュエ シューヤオ イーシェーズーリャオ。</p>	<p>何が必要ですか?</p> <p>需要什么呢? シューヤオ シェンマナ?</p>
<p>29 通帳、キャッシュカード、新しく届ける印鑑、本人確認書類が必要です。</p> <p>需要存折、提款卡、新的印章、 シューヤオ ツゥンズォー、ティークァンカー、シンダインザン、 本人身份证明文件。 ベンレン シェンフエン ゼエンミン ウェンジェン。</p>	<p>持ってきています。</p> <p>我带来了。 ウオダイライラ。</p>
<p>30 ご本人様確認書類は、お客様の場合、パスポートもしくは外国人登録原票記載事項証明が必要です。</p> <p>您的情况， ニンダチンクァン、 本人身份证明文件是护照或者外国人登录原票记载事项证明书。 ベンレン シェンフエン ゼエンミン ウェンジェン スーファーザオ ホウオズォ ウアイグォーレン ドォンルー ユエンピャオジーザイ スーシァン ズェンミンスー。</p>	<p>本人確認書類はどのようなものですか?</p> <p>本人身份证明文件是指什么? ベンレン シェンフエン ゼエンミン ウェンジェン スーズー シェンマ?</p>
<p>31 お手続きは、○日ほどで完了いたします。</p> <p>手续大约○天就会完成。 ソウシュエ ダーユエ ○ティエン ジュウホウエイ ワンツェン。</p>	<p>手続きにはどのくらいかかりますか?</p> <p>办手续需要多少时间呢? パン ソウシュエ シューヤオ ドウオサオ スージェンナ?</p>

## ■ キャッシュカード再発行

スタッフ	お客様
<p>32 本日はどのようなご用件でいらっしゃいますか？</p> <p>您今天有什么事呢？ ニンジンティエン ヨウシェンマスマーナ？</p>	<p>キャッシュカードの再発行をお願いいたします。</p> <p>我要申请补发提款卡。 ウオヤオ シェンチン プーファ ティークワンカー。</p>
<p>33 再発行手数料〇〇円かかります。 补发手续费为〇〇日元。 プーファ ソウシューフェイ ウエイ 〇〇ルーユエン。</p>	<p>お金はかかりますか。 需要手续费吗？ シューヤオ ソウシューフェイマ？</p>
<p>34 新しいカードは〇日ほどで、お届けのご住所へ簡易書留で送ります。 新的提款卡大约会在〇天后， シンダ ティークワンカー ダーユェ フェイザイ 〇ティエンホウ， 以单挂号信寄到您所登记的地址。 イーダングァーハオシン ジーダオ ニン スウォードゥンジーダ ディーズー。</p>	<p>どのくらいで届きますか？</p> <p>需要几天才会寄到？ シューヤオ ジーティエン ツァイフェイ ジーダオ？</p>

## ■ トラブル(キャッシュカードが突然使えなくなった)

スタッフ	お客様
<p>35 磁気テープ、ICチップの読み取り不能などが原因として考えられます。磁気テープが汚れている可能性もありますのでカードの表面を拭いてみてください。</p> <p>可能是因为磁带或IC芯片无法读取。 クワンズー インウエイ ツーダイ ホウオ アイシーシンビエン ウーファードウーチューー。 磁带有可能被弄脏， ツーダイ ユククワンノン ベイノンザン， 请擦拭卡的表面试试看。 チンツァスーカードピャウミン スースーカン。</p>	<p>何度かやってみましたが、まだ使えません。</p> <p>我试了好几次，还是不能使用。 ウオスーロ ハオジーツー、ハイスー プーノン スーヨン。</p>
<p>36 暗証番号を一定回数以上間違えますと、使えなくなります。その場合は窓口でのお手続きが必要になります。あちらで番号札をお取りください。</p> <p>如果密码在一定的次数以上错误的话， ルーグオー ミーマー ザイイーディンダ ツースーイーサン ツォーウダホウア， 提款卡就不能使用。 ティークワンカー ジュウプーノン スーヨン。 这种情况，必须到窗口办手续。 ズェーゾンチンクワン、ピーシューダオ ツクァンコウバンソウシューー。 请在那里拿号码牌。 チンザイナーリ ナーハオマーバイ。</p>	<p>分かりました。しかたないですね。</p> <p>好吧。没办法呀。 ハオバ。メイバンファアイヤ。</p>
<p>37 新しい暗証番号を登録すると直ぐにキャッシュカードをご利用いただけますが、お届け印とご本人様確認書類が必要です。</p> <p>登记新的密码后， ドゥンジー シンダ ミーマーホウ， 您可以马上使用提款卡。 ニンクワイ マーサン スーヨンティークワンカー。 办手续需要印章和本人身份证明文件。 バンソウシューー シューヤオ インザン ホウー ベンレン シェンフェンゼンミン ウェンジェン。</p>	<p>ありがとうございます。助かりました。そうします。</p> <p>谢谢你的帮助。 シェーシェ ニーダ バンズウー。 我会这样做。 ウオフェイ ズェーヤンズオー。</p>



## ■ トラブル(カードを悪用された)

スタッフ	お客様
<p>38 それはご心配ですね。盗難によりクレジットカードが不正利用にされた場合、所定のお届けをいただければ、当行が通知を受理した日から遡って、○日前以降に発生した損害については、当行が定めた規定に沿って保証します。</p> <p><b>您一定很担心吧。</b> ニンイーディン ヘンダンシンバ。</p> <p><b>信用卡因为被盗而非法使用时，</b> シンヨンカー インウエイ ベイダオ アール フェイファ スーヨンスー。</p> <p><b>如果提交规定格式的報告，</b> ルーグウォー ティジャオ グワイディンガアスーダ バオガオ。</p> <p><b>我们将从收到通知之日追溯，</b> ウオメン ジャンツォン ソウダオ トンズーズルー ズウェイスウー。</p> <p><b>对○天前以后所发生的損失，</b> ドウェイ○ディエンチェン イーホウ スォーファーシェンダ スゥンスー。</p> <p><b>按照本银行的规定补偿。</b> アンザオ ベンインハンダ グワイディン プーツァン。</p>	<p>カードを悪用されました。</p> <p><b>我的卡被盜用了。</b> ウオダカー ベイダオヨソラ。</p>



# 中国語

## 繁体字(台湾・香港)

## ■ 店頭窓口業務(普通預金新規口座開設)

スタッフ	お客様
<p>1 いらっしゃいませ。 本日はどのようなご用件でしょうか？ <b>歡迎光臨。您今天有什麼事呢？</b> ファンイン グゥアンリン、ニン ジンティエン ヨウシェンマスーナ？</p>	<p>普通口座を開設したいのです。 <b>我想開活期存款帳戶。</b> ウオシアンカイ フォーチー ツゥンクワン ゴンファー。</p>
<p>2 普通預金の新規口座開設ですね。 本人確認書類が必要です。 <b>您要開新的活期存款帳戶是吧？</b> ニンヤオカイ シンダ フォーチー ツゥンクワン ゴンファー スーバ？ <b>需要本人身分證明文件。</b> シューヤオ ベンレン スェンフン ゼエンミン ウェンジェン。</p>	<p>本人確認書類とはどのようなものですか？ <b>本人身分證明文件是指什麼？</b> ベンレン スェンフン ゼエンミン ウェンジェン スーズー シェンマ？</p>
<p>3 パスポートもしくは、外国人登録原票記載事項証明書及び住民票です。 そちらと印鑑はお持ちでしょうか？ <b>護照、或者外國人登録原票記載事項</b> フーツァオ、フォーズォ ウアイグォーレン テェンルー ユェンピャオジーザイ スーシァン <b>證明書</b>和<b>住民票。</b> ゼエンミンスウー ホウー ズーミンピャオ。 <b>您有這些資料和印章嗎？</b> ニンヨウ ズェーシェ ズーリアオ ホウーインザンマ？</p>	<p>これで良いですか？ <b>這些行嗎？</b> ズェーシェ シンマ？</p>
<p>4 こちらの用紙に本日の日付とお名前、お預入金額をご記入ください。 <b>請在這張單子上填寫今天的日期、您的姓名、和存款金額。</b> ホウー ツゥンクワン ジンオー。</p>	<p>ここで良いですか？ <b>這樣可以嗎？</b> ズェーヤン クワイマ？</p>

スタッフ	お客様
<p>5 はい。キャッシュカードはどうぞございますか？ 可以。要辦提款卡嗎？ クーイ、ヤオパン ティークワンカーマ？</p>	<p>作ってください。 請幫我辦。 チンパンウォパン。</p>
<p>6 では、キャッシュカードの暗証番号をこちらに記入してください。 那麼，請在這裡填寫提款卡的密碼。 ナマ、チンザイ スェーリ ティエンシエー ティークワンカーダ ミーマ。</p>	<p>ここですよ？ 寫在這裡是嗎？ シエーザイ スェーリ スーマ？</p>
<p>7 はい、それではこちらの番号札をお取りください。番号をお呼びするまで、お掛けになってお待ちくださいませ。 是的。那麼，請拿這裡的號碼牌。 スーダ、ナマ、チンナー スェーリダ ハオマーバイ。 在叫到您的號碼之前， ザイジャオダオ ニンダ ハオマー スーチェン、 請坐下來稍等一會。 チンズウォシアーライ シャオドゥン イーホウイ。</p>	<p>日本語がわからないので呼びにきていただけますか？ 我不懂日語， ウオブドゥン ルーユウ、 能不能麻煩你來叫我？ ノンブノン マーフアンニー ライジャオウオ？</p>
<p>8 番号札○番のかた、お待たせいたしました。ご案内いたします。 ○號號碼牌的人，讓您久等了。 ○ハオ ハオマーバイ ドレン、ランニン ジュウドオン ラ。 我來給您解釋一下。 ウオライ ゲイニン ジェースー イーシアー。</p>	<p>ありがとう。 謝謝。 シエーシエ。</p>
<p>9 キャッシュカードは後日お届けのご住所へ簡易書留にてお送りします。本日はありがとうございました。 提款卡會在日後以單掛號信寄到您所登記的地址。 ティークワンカー ホウエイザイ ルーホウ イーダングアーハオシン ジーダオ ニンスオー ドゥンジーダ ティーズー。 今天謝謝您。 ジンティエン シエーシエン。</p>	<p>ありがとう。 謝謝。 シエーシエ。</p>

## ATM編(引き出し案内)

スタッフ	お客様
<p>10 お伺いたしましょうか？ 需要我幫忙嗎？ シューヤオ ウォバンマンマ？</p>	<p>引き出したいのですが、使い方が分かりません。 我想提款， ウオシアン ティークワン、 但是不知道怎麼操作？ ダンスー ブーズーダオ スェンマ ツァオズウオ？</p>
<p>11 それではこちらを押して、カードを入れてください。 那麼，請按這裡， ナマ、チンアン スェーリ、 然後插入提款卡。 ランホウ ツァールー ティークワンカー。</p>	<p>ここですか？ 這裡嗎？ スェーリマ？</p>
<p>12 はい、では暗証番号を押してください。 是的。那麼，請按密碼。 スーダ、ナマ、チンアン ミーマ。</p>	<p>画面が変わらないのですが・・・ 畫面怎麼沒變…… ホウアーミエン ゼエンマ メイビエン……</p>
<p>13 暗証番号が間違っています。もう一度暗証番号を押してください。 您的密碼不對。 ニンダミーマ ブドゥエイ。 請再按一次密碼。 チンザイアン イーツー ミーマ。</p>	<p>出来ました。 可以了。 クーイラ。</p>
<p>14 金額を押してください。よろしければ確認ボタンを押してください。 請按金額。 チンアン ジンオー。 如果沒錯的話，請按確認按鈕。 ルーグオー メイツォーダホウアー、チンアン チュエーレン アンニウ。</p>	<p>このボタンですね？ 這個按鈕是嗎？ スェーグァ アンニウ スーマ？</p>

## 店頭窓口業務(両替)

スタッフ	お客様
15 どのように両替なさいますか? 您要如何兌換呢? ニンヤォ ルーホウー ドゥイホウァン ナ?	日本円に両替したいです。 我想兌換成日圓。 ウオシァン ドゥイホウァンツェン ルーユェン。
16 おいくら両替なさいますか? 您要兌換多少錢呢? ニンヤォ ドゥイホウァン ドゥオシヤオチェン ナ?	200ドルです。 200美元。 リアンバイ メイユェン。
17 紙幣はどのようになさいますか? 您要怎麼樣的紙幣呢? ニンヤォ スェンマヤンダ スーピーナ?	5千円紙幣3枚と千円紙幣4枚、 500円硬貨2枚でお願いします。 請給我五千日圓紙幣3張、 一千日圓紙幣4張、 イーチェンルーユェン スーピー スーザン、 五百日圓硬幣2個。 ウーパイルーユェン インピー リヤングァ。
18 本日の両替レートは、1ドル100円です。 今天的匯率是一美元換一百日圓。 ジンティエンダ フェイリユースー イーメイユェン ホウァン イーパイルーユェン。	両替レートはいくらですか? 匯率是多少? フェイリユースー ドゥオサオ?
19 手数料込で〇〇円ですが、よろしいでしょうか? 包括手續費的金額是〇〇日圓,行嗎? パオクォー ソウシューフエイダ ジンオースー 〇〇ルーユェン, シンマ?	はい、お願いします。 好的,麻煩你了。 ハオダ, マーファンニンラ。
20 お待たせいたしました。5千円紙幣3枚と 千円紙幣4枚、500円硬貨2枚です。 ご確認をお願いします。 讓您久等了。這裡是五千日圓紙幣3張、 一千日圓紙幣4張、 イーチェンルーユェン スーピー スーザン、 五百日圓硬幣2個。請您確認。 ウーパイルーユェン インピー リヤングァ, チンニン チェーレン。	問題ありません。 沒錯。 メイツォー。
21 では、こちらが明細書です。ありがとうございました。 這是明細單。謝謝您。 スェースー ミンシーダン, シェーシェニン。	ありがとうございました。 謝謝。 シェーシェ。

## 店頭窓口業務(公共料金の口座振替)

スタッフ	お客様
22 ご印鑑、通帳に加えてお手続きをされる公共 料金等のお客様番号や検針番号などが分かる 書類をお持ちでしょうか? 除了印章、存摺之外, ツーラ インザン, ツゥンズォー スーウァイ, 您還有可以知道要辦手續的公共事業費等 ニンハイヨウ クワイ スーダオヤオパン ソウシュード ゴンゴンスーイーフェイ 的顧客號碼、 ドゥンダ グークォーハオマ、 查表號碼等資料嗎? ツァーピャオハオマードゥン スーリャオマ?	はい、持ってきています。 有的,我帶來了。 ヨウダ, ウォダイラ。
23 かしこまりました。それでは窓口にご案内い たします。こちらへどうぞ。 好的。那麼,我帶您到經辦窗口。 ハオダ, ナマ, ウォダイニンダオ ジンバンツァァンコウ。 這邊請。 スェーピエンチン。	分かりました。 好的。 ハオダ。
24 お手数ではございますが、こちらの用紙に必 要事項をご記入いただけますでしょうか。 麻煩您在這張單子上填寫必要事項。 マーファンニン ザイズェザン ダンズザン ティエンシェー ピーヤオスーシァン。	書けました。 我寫好了。 ウォ シェーハオラ。
25 ありがとうございます。それでは、ご印鑑と通 帳をお預かりいたします。 謝謝。 シェーシェ。 那麼,借用一下您的印章和存摺。 ナマ, ジェーヨンイーシァー ニンダ インザン ホウー ツゥンズォ。	どうぞ。 請用。 チンヨン。
26 引き落としまで、約2~3か月かかる事をご 承くださいませ。ありがとうございました。 帳戶自動扣款大概需要2~3個月才開始, ザンフー ズードンコウクワン ダーガイシューヤオ リァンサングァユエー ツァイカイスー, 敬請諒解。謝謝您。 ジンチンリァンジエ, シェーシェニン。	ありがとうございました。 謝謝。 シェーシェ。

## ■ 印鑑紛失・盗難時の印鑑手続き

スタッフ	お客様
<p>27 如何なさいましたか？ 您要辦什麼事嗎？ ニョヤパン シェンマスマ?</p>	<p>新しい印鑑登録の手続きをお願いします。 我要辦新的印章登記手續。 ウオヤパン シンダ インザン ドゥンジー ソウシュ。</p>
<p>28 お手続きに必要な書類などがございます。 辦手續需要一些資料。 パンソウシュ シューヤオ イーシェーズーリアオ。</p>	<p>何が必要ですか？ 需要什麼呢？ シューヤオ シェンマナ?</p>
<p>29 通帳、キャッシュカード、新しく届ける印鑑、本人確認書類が必要です。 需要存摺、提款卡、新的印章、 シューヤオ ツゥンズォー、ティークワンカー、シンダインザン、 本人身分證明文件。 ベンレン スェンファン ゼェンミン ウェンジェン。</p>	<p>持ってきています。 我帶來了。 ウオダイリラ。</p>
<p>30 ご本人様確認書類は、お客様の場合、パスポートもしくは外国人登録原票記載事項証明が必要です。 您的情況， ニンダチンクワン、 本人身分證明文件是護照或者外國人登録原票記載事項證明書。 ベンレン スェンファン ゼェンミン ウェンジェン スーファーザァオ ホウオ スオ ウァイグォーレン ドォンルー ユェンピャオジーザイ スーシァン ズェンミンス。</p>	<p>本人確認書類はどのようなものですか？ 本人身分證明文件是指什麼？ ベンレン スェンファン ゼェンミン ウェンジェン スーツァ シェンマ?</p>
<p>31 お手続きは、○日ほどで完了いたします。 手續大約○天就會完成。 ソウシュ ダーユェ ○ティエン ジュウホウエイ ワンツェン。</p>	<p>手続きにはどのくらいかかりますか？ 辦手續需要多少時間呢？ パン ソウシュ シューヤオ ドゥォサオ スージェンナ?</p>

## ■ キャッシュカード再発行

スタッフ	お客様
<p>32 本日はどのようなご用件でいらっしゃいますか？ 您今天有什麼事呢？ ニン ジンティエン ヨウシェンマスマ?</p>	<p>キャッシュカードの再発行をお願いいたします。 我要申請補發提款卡。 ウオヤオ スェンチン プーファ ティークワンカー。</p>
<p>33 再発行手数料○○円かかります。 補發手續費為○○日圓。 プーファ ソウシューフエイ ウエイ ○○ルーユェン。</p>	<p>お金はかかりますか。 需要手續費嗎？ シューヤオ ソウシューフエイマ?</p>
<p>34 新しいカードは○日ほどで、お届けのご住所へ簡易書留で送ります。 新的提款卡大約會在○天候， シンダ ティークワンカー ダーユェ フェイザイ ○ティエンホウ、 以單掛號信寄到您所登記的地址。 イーダングァーハオシン ジーダオ ニン スォードゥンジーダ ティーズ。</p>	<p>どのくらいで届きますか？ 需要幾天才會寄到？ シューヤオ ジーティエン ツァイフエイ ジーダオ?</p>

## ■ ■ トラブル(キャッシュカードが突然使えなくなった)

スタッフ	お客様
<p><b>35</b> 磁気テープ、ICチップの読み取り不能などが原因として考えられます。磁気テープが汚れている可能性もありますのでカードの表面を拭いてみてください。</p> <p><b>可能是因為磁帶或IC晶片無法讀取。</b> クーヌンスー インウェイ ツーダイ ホウオ アイシージンピエン ウーファードゥーチュ。</p> <p><b>磁帶有可能会被弄髒，</b> ツーダイ ユウクーヌノン ベイノンザン、</p> <p><b>請擦拭卡的表面試試看。</b> チンツァスー カーダピアウミエン スーヌーカン。</p>	<p>何度かやってみましたが、まだ使えません。</p> <p><b>我試了好幾次，</b> ウオースーラ ハオジーツ、</p> <p><b>還是不能使用。</b> ハイスー ブーノン スーヨン。</p>
<p><b>36</b> 暗証番号を一定回数以上間違えますと、使えなくなります。その場合は窓口でのお手続きが必要になります。あちらで番号札をお取りください。</p> <p><b>如果密碼在一定的次數以上錯誤的話，</b> ルーグウォー ミーマー ザイイーディンダ ツーヌーイーサン ツォウーダホウア、</p> <p><b>提款卡就不能使用。</b> ティークァンカー ジュウブーノン スーヨン。</p> <p><b>這種情況，必須到窗口辦手續。</b> ズェーゾンチンクァン、ピーシューダオ ツウァンコウ バンソウシュー。</p> <p><b>請在那裡拿號碼牌。</b> チンザイ ナーリ ナーハオマーパイ。</p>	<p>分かりました。 しかたないですね。</p> <p><b>好吧。沒辦法呀。</b> ハオバ。メイバンファーイヤ。</p>
<p><b>37</b> 新しい暗証番号を登録すると直ぐにキャッシュカードをご利用いただけますが、お届け印とご本人様確認書類が必要です。</p> <p><b>登記新的密碼後，</b> ドゥンジー シンダ ミーマーホウ、</p> <p><b>您可以馬上使用提款卡。</b> ニンクワイ マーサン スーヨンティークァンカー。</p> <p><b>辦手續需要印章和本人身分證明文件。</b> バンソウシュー シューヤオ インザン ホウー ベンレン シェンファンゼンミン ウェンジェン。</p>	<p>ありがとうございます。助かりました。そうします。</p> <p><b>謝謝你的幫助。</b> シエーシエ ニーダ バンズウー。</p> <p><b>我會這樣做。</b> ウオフエイ スェーヤンズォー。</p>

## ■ ■ トラブル(カードを悪用された)

スタッフ	お客様
<p><b>38</b> それはご心配ですね。盗難によりクレジットカードが不正利用にされた場合、所定のお届けをいただければ、当行が通知を受理した日から遡って、○日前以降に発生した損害については、当行が定めた規定に沿って保証します。</p> <p><b>您一定很擔心吧。</b> ニンイーディン ヘンダンシンバ。</p> <p><b>信用卡因為被盜而非法使用時，</b> シンヨンカー インウェイ ベイダオ アール フェイファ スーヨンヌー、</p> <p><b>如果提交規定格式的報告，</b> ルーグウォー ティジャオ グワイディンガアスーダ バオガオ、</p> <p><b>我們將從收到通知之日追溯，</b> ウオメン ジャンツォン ソウダオ トンズーズールー ズウェイスウー、</p> <p><b>對○天前以後所發生的損失，</b> ドゥエイ○チエンチエン イーホウ スォーフアーシェンダ スゥンヌー、</p> <p><b>按照本銀行的規定補償。</b> アンザオ ベンインハンダ グウェイディン ブーツァン。</p>	<p>カードを悪用されました。</p> <p><b>我的卡被盜用了。</b> ウオダカー ベイダオヨンラ。</p>

### 店頭窓口業務(普通預金新規口座開設)

スタッフ	お客様
<p>1 いらっしゃいます。本日はどのようなご用件でしょうか? <b>어서 오십시오.</b> オソ オシプシオ。 <b>오늘은 무슨 일로 오셨습니까?</b> オナルン ムスン イルロ オシヨッスンミカ?</p>	<p>普通口座を開きたいのです。 <b>보통계좌를 개설하고 싶습니다.</b> ボトンケジャル ケソラゴ シプスンミダ。</p>
<p>2 普通預金の新規口座開設ですね。本人確認書類が必要です。 <b>보통예금의 계좌의 신규 개설 하시겠습니까?</b> ボトンイェグメ ケジャエ シンギユ ケソル ハシゲッスンミカ? <b>본인 확인용 서류가 필요합니다.</b> ボニン ファギンニョン ソリュカ ビリョハンミダ。</p>	<p>本人確認書類とはどのようなものですか? <b>본인 확인용 서류는 어떤 것이 있습니까?</b> ボニン ファギンニョン ソリュヌン オットン गोシ イッスンミカ?</p>
<p>3 パスポートもしくは、外国人登録原票記載事項証明書及び住民票です。そちらと印鑑はお持ちでしょうか? <b>여권 또는 외국인 등록 증명 서류 및 주민표입니다.</b> ヨッコントヌン ウェグギン トゥソノク チュンミョン ソリュ ミッ ジュミンビョインミダ。 <b>서류와 도장은 소지하고 계십니까?</b> ソリュウ トジャウン ソジハゴ ケシンミカ?</p>	<p>これで良いですか? <b>이거면 되겠습니까?</b> イゴミョン テゲッスンミカ?</p>
<p>4 こちらの用紙に本日の日付とお名前、お預入金額をご記入ください。 <b>그쪽 용지에 오늘 날짜와 성함, 예금 금액을 기입해 주십시오.</b> クッチョク ヨンジエ オナル ナルチャウ ソンハム、イェグム クメグル キイベ ジュシプシオ。</p>	<p>ここで良いですか? <b>여기에 하면 됩니까?</b> ヨギエ ハミョン テンミカ?</p>
<p>5 はい。キャッシュカードはどうなさいますか? <b>네, 현금 인출 카드는 어떻게 하시겠습니까?</b> ネ、ヒョングム インチュル カドゥヌン オットukke ハシゲッスンミカ?</p>	<p>作ってください。 <b>만들어 주십시오.</b> マンドゥロ ジュシプシオ。</p>

スタッフ	お客様
<p>6 では、キャッシュカードの暗証番号をこちらに記入してください。 <b>그럼 현금 인출 카드용 비밀번호를 이쪽에 기입해 주십시오.</b> クロム ヒョングム インチュル カドゥヌン ビミルボノル イッチョグ キイベ ジュシプシオ。</p>	<p>ここですよ? <b>여기 말이죠?</b> ヨギ マリジョ?</p>
<p>7 はい、それではこちらの番号札をお取りください。番号をお呼びするまで、お掛けになってお待ちくださいませ。 <b>네, 그럼 이 번호표를 받아 주십시오. 번호를 부를 때까지 앉아서 기다려 주십시오.</b> ネ、クロム イ ボノピョル バダ ジュシプシオ。ボノル プル テッカジ アンジャン キダリヨ ジュシプシオ。</p>	<p>日本語がわからないので呼びにきていただけますか? <b>일본어를 몰라서 그러는데 부르러 와 주실 수 있습니까?</b> イルボノル モルラン クロヌンデ プルロ ワ ジュシルス イッスンミカ?</p>
<p>8 番号札〇番のかた、お待たせいたしました。ご案内いたします。 <b>번호표 〇번 손님, 오래 기다리셨습니다. 안내해 드리겠습니다.</b> ボノピョ 〇ボン ソンニム、オレ キダリシヨッスンミダ。アンネヘ ドゥリゲッスンミダ。</p>	<p>ありがとう。 <b>고맙습니다.</b> コマッスンミダ。</p>
<p>9 キャッシュカードは後日お届けのご住所へ簡易書留にてお送りします。本日はありがとうございました。 <b>현금 인출 카드는 며칠 후 작성하신 주소로 간이등기를 이용해 보내드리겠습니다.</b> ヒョングム インチュル カドゥヌン ミョチル フ チャクソンハシン ジュソロ カニドゥンギル イヨンヘ ボネドゥリゲッスンミダ。カムサンミダ。</p>	<p>ありがとう。 <b>고맙습니다.</b> コマッスンミダ。</p>

## ATM編(引き出し案内)

スタッフ	お客様
<p>10 お伺いたしましょうか?</p> <p><b>도와드릴까요?</b> トワドゥルリルカヨ?</p>	<p>引き出したいのですが、使い方が分かりません。</p> <p><b>인출하고 싶은데 사용법을 모르겠습니다.</b> インチュルハゴ シップンデ サヨンポブル モルゲッスンミダ。 モルゲッスンミダ。</p>
<p>11 それではこちらを押して、カードを入れてください。</p> <p><b>이쪽을 누른 후, 카드를 넣어 주십시오.</b> イチチョグルルヌルン フ、カドゥル ノオ ジュシプシオ。</p>	<p>ここですか?</p> <p><b>여기 말인가요?</b> ヨギ マリンガヨ?</p>
<p>12 はい、では暗証番号を押してください。</p> <p><b>네, 그런 다음 비밀번호를 눌러 주십시오.</b> ネ、クロン タウム ピミルボノルヌルロ ジュシプシオ。</p>	<p>画面が変わらないのですが…</p> <p><b>화면이 바뀌지 않는데요…</b> ファミョニ バッキジ アヌンデョ…</p>
<p>13 暗証番号が間違っています。もう一度暗証番号を押してください。</p> <p><b>비밀번호가 틀렸습니다.</b> ピミルボノガ トゥルリョッスンミダ。 <b>한 번 더 비밀번호를 눌러 주십시오.</b> ハンボント ピミルボノルヌルロ ジュシプシオ。</p>	<p>出来ました。</p> <p><b>됐습니다.</b> テッスンミダ。</p>
<p>14 金額を押してください。よろしければ確認ボタンを押してください。</p> <p><b>금액을 눌러 주십시오.</b> クメグルルヌルロ ジュシプシオ。 <b>다 되셨으면 확인 버튼을 눌러 주십시오.</b> ダ テショッスミョン ファギン ボトゥヌルヌルロ ジュシプシオ。</p>	<p>このボタンですね?</p> <p><b>이 버튼 말이죠?</b> イ ボトゥン マリジョ?</p>

## 店頭窓口業務(両替)

スタッフ	お客様
<p>15 どのように両替なさいますか?</p> <p><b>어떻게 환전하시겠습니까?</b> オトケ ファンジョン ハシゲスンミカ?</p>	<p>日本円に両替したいです。</p> <p><b>일본 엔으로 환전하고 싶습니다.</b> イルボン エヌロ ファンジョンナゴ シプスンミダ。</p>
<p>16 おいくら両替なさいますか?</p> <p><b>얼마를 환전하시겠습니까?</b> オルマル ファンジョンナシゲッスンミカ?</p>	<p>200ドルです。</p> <p><b>200달러요.</b> イベッタルロヨ。</p>
<p>17 紙幣はどのようになさいますか?</p> <p><b>지폐는 어떻게 준비해 드릴까요?</b> ジベヌン オットツケ ジュンピヘ ドゥルリルカヨ?</p>	<p>5千円紙幣3枚と千円紙幣4枚、500円硬貨2枚をお願いします。</p> <p><b>5천 엔 지폐 3장과 천 엔 지폐 4장, 500엔 동전 2개로 부탁드립니다.</b> オチョネン ジベ セジャングァ チョネン ジベ ネジャン、オベゲン トンジョン トッゲロ プタッドゥリンミダ。</p>
<p>18 本日の両替レートは、1ドル100円です。</p> <p><b>오늘 환율은 1달러 100엔입니다.</b> オヌル ファンニョルン イルダルロ ペゲンニミダ。</p>	<p>両替レートはいくらですか?</p> <p><b>환율은 얼마입니까?</b> ファンニョルン オルメインミカ?</p>
<p>19 手数料込で〇〇円ですが、よろしいでしょうか?</p> <p><b>수수료 포함 〇〇엔입니다만, 괜찮습니까?</b> ススリョ ボハム オ〇エニンニダマン、ケンチャヌシンミカ?</p>	<p>はい、お願いします。</p> <p><b>네, 부탁드립니다.</b> ネ、プタッドゥリンミダ。</p>
<p>20 お待たせいたしました。5千円紙幣3枚と千円紙幣4枚、500円硬貨2枚です。ご確認をお願いします。</p> <p><b>오래 기다리셨습니다.</b> オレ キダリショッスンミダ。 <b>5천 엔 지폐 3장과 천 엔 지폐 4장, 500엔 동전 2개입니다.</b> オベゲン トンジョン トッゲインミダ。 <b>확인해 주십시오.</b> ファギネ ジュシプシオ。</p>	<p>問題ありません。</p> <p><b>맞습니다.</b> マッスンミダ。</p>
<p>21 では、こちらが明細書です。ありがとうございました。</p> <p><b>그럼 명세서를 받아 주십시오. 감사합니다.</b> クロム ミョンセンル バダ ジュシプシオ、カムサハンミダ。</p>	<p>ありがとうございました。</p> <p><b>감사합니다.</b> カムサハンミダ。</p>

店頭窓口業務(公共料金の口座振替)

スタッフ	お客様
<p>22 ご印鑑、通帳に加えてお手続きをされる公共料金等のお客様番号や検針番号などが分かる書類をお持ちでしょうか?</p> <p><b>도장, 통장 외에 수속을 하실 공공 요금</b> トジャン、トンジャン ウェエ スソグル ハシル コンゴン ヨグム</p> <p><b>고객번호 또는 검침번호</b> コゲツボノ トヌン コンチンボノ</p> <p><b>등을 알 수 있는 서류를 가지고 오셨습니까?</b> ドゥンウル アルス インヌン ソリュル カジゴ オシヨッスンミカ?</p>	<p>はい、持ってきています。</p> <p><b>네, 가지고 왔습니다.</b> ネ、カジゴ ワッスンミダ。</p>
<p>23 かしこまりました。それでは窓口にご案内いたします。こちらへどうぞ。</p> <p><b>알겠습니다.</b> アルゲッスンミダ。</p> <p><b>그럼 창구로 안내해 드리겠습니다.</b> クロム チャングロ アンネヘ ドゥリゲッスンミダ。</p> <p><b>이쪽으로 오십시오.</b> イッチョグロ オシプシオ。</p>	<p>分かりました。</p> <p><b>알겠습니다.</b> アルゲッスンミダ。</p>
<p>24 お手数ではございますが、こちらの用紙に必要な事項をご記入いただけますでしょうか。</p> <p><b>번거로우시겠지만,</b> ボンゴロウシゲッチマン、</p> <p><b>이 용지에 필요 사항을 기입해 주십시오.</b> イ ヨンジエ ビリョ サハンウル キイベ ジュシプシオ。</p>	<p>書けました。</p> <p><b>다 적었습니다.</b> タ チョゴッスンミダ。</p>
<p>25 ありがとうございます。それでは、ご印鑑と通帳をお預かりいたします。</p> <p><b>감사합니다.</b> カムサハンミダ。</p> <p><b>그럼 도장과 통장을 보여 주시겠습니까?</b> クロム トジャングァ トンジャンウル ボヨ ジュシゲッスンミカ?</p>	<p>どうぞ。</p> <p><b>여기 있습니다.</b> ヨギ イッスンミダ。</p>
<p>26 引き落としまで、約2~3カ月かかる事をご了承くださいませ。ありがとうございました。</p> <p><b>이체될 때까지 약 2~3개월</b> イチエデル テッカジ ヤク イ(2)~サム(3)ゲウォル</p> <p><b>소요될 수 있다는 점 양해해 주시기 바랍니다.</b> ソヨデルス イッタヌン ジョム ヤンヘヘ ジュシギ パランミダ。</p> <p><b>감사합니다.</b> カムサハンミダ。</p>	<p>ありがとうございました。</p> <p><b>감사합니다.</b> カムサハンミダ。</p>

印鑑紛失・盗難時の印鑑手続き

スタッフ	お客様
<p>27 如何なさいましたか?</p> <p><b>무엇을 도와드릴까요?</b> ムオスル トワドゥルリカヨ?</p>	<p>新しい印鑑登録の手続きをお願いします。</p> <p><b>새로 인감 등록을 하려고 합니다.</b> セロ インガム トゥンノグル ハリョゴ ハンミダ。</p>
<p>28 お手続きに必要な書類などがございます。</p> <p><b>수속에 필요한 서류 등은 가지고 오셨습니까?</b> スング ビリョハン ソリュ ドゥウン カジゴ オシヨッスンミカ?</p>	<p>何が必要ですか?</p> <p><b>뭐가 필요합니까?</b> モガ ビリョハンミカ?</p>
<p>29 通帳、キャッシュカード、新しく届ける印鑑、本人確認書類が必要です。</p> <p><b>통장, 현금 인출 카드,</b> トンジャン、ヒョングム インチュル カドゥ、</p> <p><b>새로 등록하실 도장,</b> セロ トゥンノカシル トジャン、</p> <p><b>본인 확인용 서류가 필요합니다.</b> ボンイン ファギンニョン ソリュガ ビリョハンミダ。</p>	<p>持ってきています。</p> <p><b>가지고 왔습니다.</b> カジゴ ワッスンミダ。</p>
<p>30 ご本人様確認書類は、お客様の場合、パスポートもしくは外国人登録原票記載事項証明が必要です。</p> <p><b>본인 확인용 서류는 고객님의 경우,</b> ボンイン ファギンニョン ソリュヌン コゲンニメ キョンウ、</p> <p><b>여권 또는 외국인 등록증이 필요합니다.</b> ヨッコ トヌン ウェグギン トゥンノグチュンイ ビリョハンミダ。</p>	<p>本人確認書類はどのようなものですか?</p> <p><b>본인 확인 서류는 어떤 것이 있습니까?</b> ボンイン ファギン ソリュヌン オットン ゴシ イッスンミカ?</p>
<p>31 お手続きは、○日ほどで完了いたします。</p> <p><b>수속은 ○일 정도면 완료됩니다.</b> スングン ○イル チョンドミョン ワンリョテンミダ。</p>	<p>手続きにはどのくらいかかりますか?</p> <p><b>수속에는 시간이 얼마나 걸립니까?</b> スングヌン シガニ オルマナ コルリンミカ?</p>



## キャッシュカード再発行

スタッフ	お客様
<p><b>32</b> 本日はどのようなご用件でいらっしゃいますか?</p> <p><b>무슨 일로 오셨습니까?</b> ムスン イルロ オショッスンミカ?</p>	<p>キャッシュカードの再発行をお願いいたします。</p> <p><b>현금 인출 카드를 재발급 받고 싶습니다.</b> ヒョングム インチュル カドゥル ジェバルグッ パッコ シプスンミダ。</p>
<p><b>33</b> 再発行手数料〇〇円かかります。</p> <p><b>재발급 수수료 〇〇엔이 발생합니다.</b> ジェバルグッ ススリョ 〇〇エニ パルセンハンミダ。</p>	<p>お金はかかりますか。</p> <p><b>비용이 들어가나요.</b> ピョンイ トッコガナヨ?</p>
<p><b>34</b> 新しいカードは〇日ほどで、お届けのご住所へ簡易書留で送ります。</p> <p><b>새 카드는 〇일 정도 소요되며, 적어 주신 주소로 간이등기로 보내드립니다.</b> セ カドゥヌン 〇イル チョンド ソヨデミョ、 チョゴ ジュシン ジュソロ カニドゥンギロ ボネドゥリンミダ。</p>	<p>どのくらいで届きますか?</p> <p><b>며칠 정도면 받을 수 있습니까?</b> ミョチル チョンドミョン バドゥルス イッスンミカ?</p>

## トラブル(キャッシュカードが突然使えなくなった)

スタッフ	お客様
<p><b>35</b> 磁気テープ、ICチップの読み取り不能などが原因として考えられます。磁気テープが汚れている可能性もありますのでカードの表面を拭いてみて下さい。</p> <p><b>카드 마그네틱 손상, IC 칩 관독불능이 원인으로 생각됩니다.</b> カドゥ マグネティック ソンサン、アイシチプ バンドクブルガヌンイ ウォニヌロ センガッテンミダ。 <b>카드 마그네틱이 오염됐을 가능성도 있으니 카드 표면을 닦아 주십시오.</b> カドゥ マグネティギ オヨムデッスル カヌンソンド イッスンイ カドゥ ピョミョヌル タッカ ジュシプシオ。</p>	<p>何度かやってみましたが、まだ使えません。</p> <p><b>몇 번 해 봤지만 여전히 미용할 수 없습니다.</b> ミョッポン ヘパッチマン ヨジョニ イヨンハルス オプスンミダ。</p>
<p><b>36</b> 暗証番号を一定回数以上間違えますと、使えなくなります。その場合は窓口でのお手続きが必要になります。あちらで番号札をお取りください。</p> <p><b>비밀번호를 일정 횟수 이상 잘못 입력하면 사용이 불가하게 됩니다.</b> ピミルボノル イルチョン フェッス イサン チャルモツ インリョッカミョン サヨニイ プルガハグ テンミダ。 <b>그런 경우에는 창구에서 다시 수속을 하셔야 합니다.</b> クロン キョンウエヌン タシ スソグウル ハシヨヤハンミダ。 <b>저쪽에서 번호표를 뽑아 주십시오.</b> チョッチョゲン ボノピョル ボバ ジュシプシオ。</p>	<p>分かりました。しかたないですね。</p> <p><b>알겠습니다. 할 수 없군요.</b> アルゲッスンミダ。 ハスル オククンニョ。</p>
<p><b>37</b> 新しい暗証番号を登録すると直ぐにキャッシュカードをご利用いただけますが、お届け印とご本人様確認書類が必要です。</p> <p><b>새로운 비밀번호를 등록하면 바로 현금 인출 카드를 이용할 수 있지만, 세로운 비밀번호 톤번호확인서와 본인 확인 서류가 필요합니다.</b> セロウン ピミルボノル トンノッカミョン パロ ヒョングム インチュル カドゥル イヨンハルス イッチマン、 トンノク トジャングァ ボニン ファギン ソリュガ ピリョハンミダ。</p>	<p>ありがとう。助かりました。そうします。</p> <p><b>고맙습니다. 알겠습니다. 그렇게 하겠습니다.</b> コマッスンミダ。アルゲッスンミダ。 クロッケ ハゲッスンミダ。</p>

## トラブル(クレジットカードを悪用された)

スタッフ	お客様
<p><b>38</b> それはご心配ですね。盗難によりクレジットカードが不正利用にされた場合、所定のお届けをいただければ、当行が通知を受理した日から遡って、〇日前以降に発生した損害については、当行が定めた規定に沿って保証します。</p> <p><b>걱정이 크시겠습니다. 도난으로 인해 신용카드가 부정하게 이용된 경우에는 코치쵸나이 크싱갯스민미다. 도나ヌ로 이네 시ニョン카드ゥ가 브죤하게 이욤된 경우에는 소정의 신고를 해 주시면, 당행이 통지를 수리한 날로부터 소급해 〇일 전후에 발생한 손해에 대해서는 당행이 정한 규정에 따라 보증합니다.</b> コッチョナイ クシゲッスンミダ。ドナヌロ イネ シニョンカドゥガ ブ죤ハゲ イヨンドン キョンウエヌン ソジョンエ シンゴル ヘジュシミョン、タンヘンイ トンジル スリハン ナルプロト ソグッペ 〇イル ジョヌエ パルセンハン ソネエ テヘヌン タンヘンイ ジョハン キュジョンエ タラ ボジュンハンミダ。</p>	<p>カードを悪用されました。</p> <p><b>카드를 악용 당했습니다.</b> カドゥル アギョン タンヘッスンミダ。</p>



## ATM編(引き出し案内)

スタッフ	お客様
<p>10 お伺いたしましょうか?</p> <p><b>มีอะไรให้ช่วยไหมครับ</b> ミーアライハイチュアイ マイカッパ</p>	<p>引き出したいのですが、使い方が分かりません。</p> <p><b>อยากรจะกดเงินจากตู้ แต่ไม่รู้วิธีครับ</b> ヤークチャ ゴッグン ジャークトゥー テーマイルー ウィティ カッパ</p>
<p>11 それではこちらを押して、カードを入れてください。</p> <p><b>กดตรงนี้นะครับ แล้วเสียบบัตรเข้าไป</b> ゴットロンニー ナカッパ レウ シアアップパットカウバイ</p>	<p>ここですか?</p> <p><b>ตรงนี้หรือครับ</b> トロンニー ロー カッパ</p>
<p>12 はい、では暗証番号を押してください。</p> <p><b>ใช่ครับ เสร็จแล้วกดรหัสบัตรครับ</b> チャイカッパ セ็ลลิว ゴッราハットパット カッパ</p>	<p>画面が変わらないのですが・・・</p> <p><b>หน้าจอมันไม่เปลี่ยนครับ</b> ナージョーマンマイブリアン カッパ</p>
<p>13 暗証番号が間違っています。もう一度暗証番号を押してください。</p> <p><b>รหัสไม่ถูกต้องครับ</b> ラハットマイトゥークトン カッパ</p> <p><b>ลองกดใหม่อีกครั้งนะครับ</b> ローンゴツマイ イーク克蘭 ナカッパ</p>	<p>出来ました。</p> <p><b>ได้แล้วครับ</b> ダイレウ カッパ</p>
<p>14 金額を押してください。よろしければ確認ボタンを押してください。</p> <p><b>กดจำนวนเงินที่ต้องการครับ</b> ゴツジャムヌアングン ティトンガーン カッパ</p> <p><b>เสร็จแล้วกดปุ่มยืนยัน</b> セ็ลลิว ゴツปุม ユーンヤン</p>	<p>このボタンですね?</p> <p><b>ปุ่มนี้นะครับ</b> プムニー ナカッパ</p>

## 店頭窓口業務(両替)

スタッフ	お客様
<p>15 どのように両替なさいますか?</p> <p><b>ต้องการแลกเงินสกุลอะไรครับ</b> トンガンレークグン サクンアライ カッパ</p>	<p>日本円に両替したいです。</p> <p><b>อยากแลกเปลี่ยนเงินเยนครับ</b> ヤークレークベン グンエーン カッパ</p>
<p>16 おいくら両替なさいますか?</p> <p><b>แลกเงินเท่าไรดีครับ</b> レークグンタウライディー カッパ</p>	<p>200ドルです。</p> <p><b>200 ดอลลาร์ดีครับ</b> ソンローイ ドラー カッパ</p>
<p>17 紙幣はどのようになさいますか?</p> <p><b>ต้องการแบงค์อะไรบ้างครับ</b> トンガンー ベンアライバーン カッパ</p>	<p>5千円紙幣3枚と千円紙幣4枚、500円硬貨2枚をお願いします。</p> <p><b>แบงค์ 5000เยน 3 ใบ</b> ベン ハーバンエーン サームバイ</p> <p><b>แบงค์ 1000เยน 4 ใบ</b> ベン ヌンバンエーン シーバイ</p> <p><b>เหรียญ 500เยน 2เหรียญครับ</b> リアン ハーロイเอーン ソーンリアン カッパ</p>
<p>18 本日の両替レートは、1ドル100円です。</p> <p><b>เรทวันนี้ 1 ดอลลาร์ 100เยนครับ</b> レートワンニー ヌンドラー ヌンロイエーン カッパ</p>	<p>両替レートはいくらですか?</p> <p><b>อัตราแลกเปลี่ยนเงินเท่าไรครับ</b> アットラーレークプリエングン タウライ カッパ</p>
<p>19 手数料込で〇〇円ですが、よろしいでしょうか?</p> <p><b>รวมค่าธรรมเนียมแล้ว 〇〇เยนครับ</b> ルムカータムニアムレーウ 〇〇エーン カッパ</p>	<p>はい、お願いします。</p> <p><b>ครับผม</b> カッポム</p>
<p>20 お待たせいたしました。5千円紙幣3枚と千円紙幣4枚、500円硬貨2枚です。ご確認をお願いします。</p> <p><b>ขอโทษที่ให้รอครับ แบงค์ 5000เยน 3ใบ</b> コートーテイハイロー カッパ ベン ハーバンエーン サームバイ</p> <p><b>แบงค์ 1000เยน 4ใบ เหรียญ 500เยน 2เหรียญครับ</b> ベン ヌンバンエーン シーバイ リアン ハーロイเอーン ソーンリアン カッパ</p> <p><b>รบกวนตรวจสอบด้วยนะครับ</b> ロッパグアン トราアットซอย ドร้าไยนาカッパ</p>	<p>問題ありません。</p> <p><b>โอเคครับ เரியร้อยครับ</b> オーケーカッパ リアアップローイカッパ</p>
<p>21 では、こちらが明細書です。ありがとうございました。</p> <p><b>นี่ใบแจ้งรายละเอียดครับ ขอขอบคุณมากครับ</b> ニーバイเจียนラーイライアット カッパ コーブックンマークカッパ</p>	<p>ありがとうございました。</p> <p><b>ขอบคุณครับ</b> コーブックンカッパ</p>

店頭窓口業務(公共料金の口座振替)

スタッフ	お客様
<p>22 ご印鑑、通帳に加えてお手続きをされる公共料金等のお客様番号や検針番号などが分かる書類をお持ちでしょうか?</p> <p><b>นำตราประทับชื่อ</b> นามตรา-ตราประทับชำระ、 <b>สมุดบัญชี</b> ใบแจ้งยอดคำชำระที่ระบุหมายเลขที่บ้านหรือหมายเลขมิเตอร์ที่ต้องการให้หักชำระมาด้วยหรือเปล่าครับ</p> <p>サムットバンチー、パイチェンヨートカーチャムラ ティーラプマイレーク チャウバーン ルー マイレークミター ティ頓ガンハイハックチャムラ マードゥアイ ルーブラーオカップ</p>	<p>はい、持ってきています。</p> <p><b>นำมาครับ</b> นามมาร์-คัพ</p>
<p>23 かしこまりました。それでは窓口にご案内いたします。こちらへどうぞ。</p> <p><b>ถ้าอย่างนั้นเชิญตามมาทางนี้เลยครับ</b> ターヤン نان チュン-ตำมมาร์-ตำน-นี-ルー-ไอ-คัพ</p>	<p>分かりました。</p> <p><b>ขอบคุณครับ</b> コー-ブクน-คัพ</p>
<p>24 お手数ではございますが、こちらの用紙に必要事項をご記入いただけますでしょうか。</p> <p><b>รบกวนกรอกข้อมูลที่จำเป็นลงในแบบฟอร์มนี้ด้วยครับ</b> ล็อง-บง-แอง-ก-ร-อ-ก-ข-อม-ู-ล-ที่-จ-ำ-เป-็น-ล-ง-ใน-บ-แ-ง-ฟ-อ-ร-ม-นี้-ด-ว-ย-ค-ร-ับ ล็อง-บง-แอง-ก-ร-อ-ก-ข-อม-ู-ล-ที่-จ-ำ-เป-็น-ล-ง-ใน-บ-แ-ง-ฟ-อ-ร-ม-นี้-ด-ว-ย-ค-ร-ับ</p>	<p>書けました。</p> <p><b>เรียบร้อยแล้วครับ</b> リ-ア-ッ-プ-ロ-イ-レ-ウ-カ-ッ-プ</p>
<p>25 ありがとうございます。それでは、ご印鑑と通帳をお預かりいたします。</p> <p><b>ขอบคุณครับ</b> コー-ブクน-คัพ <b>ขอตราประทับชื่อกับสมุดบัญชีด้วยครับ</b> コー-ตำ-รา-ป-ระ-ทับ-ช-ื่อ-ก-ับ-ส-ม-ุด-บ-ัญ-ชี-ด-ว-ย-ค-ร-ับ</p>	<p>どうぞ。</p> <p><b>นี่ครับ</b> นี-ค-ัพ</p>
<p>26 引き落としまで、約2~3カ月かかる事をご了承くださいませ。ありがとうございました。</p> <p><b>อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 2-3 เดือนนะครับ</b> ア-ッ-ト-ン-チ-ャ-イ-ウ-ェ-ラー- ナ-イ-カ-ン-だ-ム-ヌ-ン-カ-ン プ-ラ-マ-ン-ソ-ン-ト-ン-サ-ム-ド-ウ-ア-ン- ナ-カ-ッ-ป</p> <p><b>ขอบคุณมากครับ</b> コー-บ-ุ-ค-น-มา-ก-ค-ัพ</p>	<p>ありがとうございました。</p> <p><b>ขอบคุณครับ</b> コー-ブクน-คัพ</p>

印鑑紛失・盗難時の印鑑手続き

スタッフ	お客様
<p>27 如何なさいましたか?</p> <p><b>มีอะไรให้ช่วยไหมครับ</b> ミ-ア-ライ-ハイ-チュ-アイ- マイ-カ-ッ-ป</p>	<p>新しい印鑑登録の手続きをお願いします。</p> <p><b>อยากจะลงทะเบียนตราประทับชื่ออันใหม่ครับ</b> ヤ-ク-チャ-ロン-タ-ピ-อัน- ต-รา-ป-ระ-ทับ-ช-ื่อ-อัน-ใหม่-ค-ร-ับ ア-ン-マイ- ค-ัพ-ป</p>
<p>28 お手続きに必要な書類などがございます。</p> <p><b>เตรียมเอกสารที่จำเป็นมาด้วยหรือเปล่าครับ</b> ト-リ-ア-ム-エ-カ-サ-ン- テ-ィ-เอ-จ-ำ-ม-เบ-น- マ-ド-ウ-アイ- ル-ู-บ-ระ-อ-ค-ัพ-ป</p>	<p>何が必要ですか?</p> <p><b>ต้องใช้อะไรบ้างครับ</b> ト-ン-チ-ャ-イ-ア-ไร-バ-น- ค-ัพ-ป</p>
<p>29 通帳、キャッシュカード、新しく届ける印鑑、本人確認書類が必要です。</p> <p><b>สมุดบัญชี, บัตร ATM, ตราประทับชื่ออันใหม่, ตรา-ป-ระ-ทับ-ช-ื่อ-อัน-ใหม่, เอกสารยืนยันตัวตนครับ</b> エ-カ-サ-ン-ユ-ン-ヤ-ン-ト-ウ-ア-ト-ン- ค-ัพ-ป</p>	<p>持ってきています。</p> <p><b>เอามาด้วยครับ</b> ア-ウ-มา-ด-ว-ย-ค-ร-ับ</p>
<p>30 ご本人様確認書類は、お客様の場合、パスポートもしくは外国人登録原票記載事項証明が必要です。</p> <p><b>ถ้าลูกค้าเป็นชาวต่างชาติก็ต้องใช้หนังสือเดินทาง หรือไม่ก็บัตรประจำตัวคนต่างชาตครับ</b> タ-ル-ク-カ-ベ-ン-チ-ャ-ウ-タ-ン-チ-ャ-ร-ต- ก-อ-ト-น-チ-ャ-イ- ナ-ง-ス-ด-ด-ว-น-ตำ-น- ル-ู-マイ-โก- บ-ั-ต-ป-ระ-จ-ำ-ตัว-ค-น-ต่าง-ชา-ต-ค-ร-ับ</p>	<p>本人確認書類はどのようなものですか?</p> <p><b>เอกสารยืนยันตัวตนคืออะไรครับ</b> エ-カ-サ-ン-ユ-ン-ヤ-ン-ト-ウ-ア-ト-น- ク-ว-ア-ไร- ค-ัพ-ป</p>
<p>31 お手続きは、○日ほどで完了いたします。</p> <p><b>ใช้เวลาประมาณ ○ วันจึงจะเรียบร้อยครับ</b> チ-ャ-イ-ウ-ェ-ラー-プ-ラ-มา-ン-○-ワ-น- จ-ุ-น-จ-ำ-จะ-ร-ี-ย-บ-ร-อ-ย-ค-ร-ับ</p>	<p>手続きにはどのくらいかかりますか?</p> <p><b>ใช้เวลาในดำเนินการนานไหมครับ</b> チ-ャ-イ-ウ-ェ-ラー-だ-ム-ヌ-น-ガ-น-น-า-น- ไม-ค-ัพ-ป</p>

## キャッシュカード再発行

スタッフ	お客様
<p><b>32</b> 本日はどのようなご用件でいらっしゃいますか?</p> <p>วันนี้มาทำธุระอะไรครับ ワンニーมาร์ตามตุ๊รา อらいคัพ</p>	<p>キャッシュカードの再発行をお願いいたします。</p> <p>อยากทำบัตร ATM ใบใหม่ครับ ヤーคตามปัตเอตี้เอ็มไพมาย คัพ</p>
<p><b>33</b> 再発行手数料〇〇円かかります。</p> <p>ค่าใช้จ่ายในการออกบัตรใหม่ 〇〇เยนครับ カーチャイจาอี้ ไนカーนอว์คัพต๋ายไอเอันคัพ</p>	<p>お金はかかりますか。</p> <p>มีค่าใช้จ่ายหรือเปล่าครับ มีคาร์ชาอี้จาอี้ ลูะปฺราเอคัพ</p>
<p><b>34</b> 新しいカードは〇日ほど、お届けのご住所へ簡易書留で送ります。</p> <p>บัตรใบใหม่จะถูกจัดส่งแบบจดหมายลงทะเบียนให้ตามที่อยู่ภายในระยะเวลาประมาณ 〇 วันครับ ปัตไพมาย ชัตอุ่วคัพชัตสันเป่วจ้อยต๋ายไอโรนต๋ายเปียัน ไฮターมต๋ายยูะ ปะไยไนราเย่วะปฺรามัน〇วัน คัพ</p>	<p>どのくらいで届きますか?</p> <p>จะส่งบัตรให้ภายในวันไหนหรือครับ ชัตสันปัตไฮ ปะไยไนวันไน ลูะคัพ</p>

## トラブル(キャッシュカードが突然使えなくなった)

スタッフ	お客様
<p><b>35</b> 磁気テープ、ICチップの読み取り不能などが原因として考えられます。磁気テープが汚れている可能性もありますのでカードの表面を拭いてみてください。</p> <p>สาเหตุอาจเกิดจากเครื่องไม่สามารถอ่านข้อมูลจากแถบแม่เหล็ก หรือ แผ่นชิพ IC サーヘットアウツグーชヤーク クルアンマイサーมาร์トアーンコムーン ジャークテープメーレック ルー ペんちつぱアイシーボンパッダイ บนบัตรได้ โดยแถบแม่เหล็กอาจจะสกปรก ให้ลองเช็ดทำความสะอาดดูก่อนนะครับ ด๋ายีテープเมะเรลลัค อู่วชัตสันคัพลาบ๊อค ไฮโลนเช็ตตามตุ๊วรัม紗าร์ท ดอ์กู๋น นาคัพ</p>	<p>何度かやってみましたが、まだ使えません。</p> <p>ลองหลายครั้งแล้วแต่ก็ยังใช้ไม่ได้ครับ ลอนลาเอะイクらんเล่ว เท่วกู๋ยันช้ายไมได คัพ</p>
<p><b>36</b> 暗証番号を一定回数以上間違えますと、使えなくなります。その場合は窓口でのお手続きが必要になります。あちらで番号札をお取りください。</p> <p>หากกรตรหัสผิดติดกันหลายครั้งเกินกว่าที่กำหนด บัตรก็จะใช้ไม่ได้นะครับ ฮากกู๊ราฮัตต๊อพิ๊ต ต๋ายิตู๋-گانลาเอะイクらん กู๋นกู่วะตี้กัมโน๊ต ปัต กอ์ชาช้ายไมได นาคัพ ถ้าในกรณีนี้จะต้องติดต่อที่เคาน์เตอร์เพื่อทำเรื่อง กรุณารับบัตรคิวด้านโน้นได้เลยครับ ทาร์ไนโกโรนีอี๋ ชัตตันต๋ายิตู๋-คาวันต๋าย ปะอาตัมจูอัน กัลนาร์ลาปป์บัคคิว ดาร์โนนงันด๋ายิลูเอะ คัพ</p>	<p>分かりました。しかたないですね。</p> <p>เข้าใจแล้วครับ คาวช้ายิลูเอะคัพ</p>
<p><b>37</b> 新しい暗証番号を登録すると直ぐにキャッシュカードをご利用いただけますが、お届け印とご本人様確認書類が必要です。</p> <p>หากลูกค้าลงทะเบียนรหัสใหม่ก็สามารถใช้งานบัตรได้ทันทีครับ ฮากลู๊กคัวลงทะเบียนรหัสใหม่ก็สามารใช้งานบัตรได้ทันทีครับ ฮากู๊ลลัค-คาวโรนต๋ายเปียันลาฮัตต๋ายไม กอ์ชาช้ามาร์ตช้ายีกังนัตต๋ายิตันตี้เอะ คัพ แต่ถ้าจำเป็นต้องใช้ตราประทับชื่อ และเอกสารยืนยันตัวตนในการออกรหัสใหม่ครับ เท่ววะจัมเปนต์นช้าย ตาร์ปฺราต๊อปช्यूเล เอะคัสันยู๋นยันต๋วยต๋นในการออกรหัสใหม่ครับ เท่ววะจัมเปนต์นช้าย ตาร์ปฺราต๊อปช्यूเล เอะคัสันยู๋นยันต๋วยต๋น ไนคาร์นอว์คราฮัตต๋าย นาคัพ</p>	<p>ありがとうございます。助かりました。そうします。</p> <p>ขอบคุณครับ ลงทะเบียนรหัสใหม่เลยครับ กอ์บคุนคัพ ลงทะเบียนรหัสใหม่เลยครับ กอ์บคุนคัพ ลอนต๋ายเปียันลาฮัตต๋ายไมลูเอะคัพ</p>

## ■ トラブル(カードを悪用された)

スタッフ	お客様
<p>38 それはご心配ですね。盗難によりクレジットカードが不正利用にされた場合、所定のお届けをいただければ、当行が通知を受理した日から遡って、○日前以降に発生した損害については、当行が定めた規定に沿って保証します。</p> <p>ในกรณีที่เกิดถูกขโมยนำไปใช้ ทางเราจะทำการอายัดบัตรทันทีในวันที่ท่านแจ้ง และทางธนาคารจะรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดก่อนหน้าวันรับเรื่อง ○ วัน ตามกฎระเบียบที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้</p> <p>ナイゴロニーバットワークカモイ ナムパイチャイ ターンラオチャタムカーン アーヤットバットンティー ナイワンティタンジエンレ ターンタナーカーンチャラップピッチョープ クROOMシアハイティグーットコンナーワンラップルアンワン タムゴッラピアップティ ターンタナーカーン ダイガムノットワイ</p>	<p>カードを悪用されました。</p> <p>บัตรเครดิตโดนแฮกครับ บัตรเครดิต โดนแฮก ค้าบ</p>



# 熊本県 インバウンド ガイドブック

## 金融編

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