

◆カンタン会話集

資料 1

基本の接客用語

	日本語	英語
挨拶	・いらっしやいませ。 ・ようこそお越しくございました。	How may I help you? Welcome to ○○.
	・おはようございます。 ・こんにちは。 ・こんばんは。	Good morning. Hello. (Good afternoon.) Good evening.
	・ありがとうございます。 ・ありがとうございました。	Thank you very much.
	・さようなら。	Good bye.
	・おやすみなさい。	Good night.
	・ごゆっくりお過ごしください。	Enjoy your stay.
	・よいご旅行を/よい一日を。	Have a nice trip. / Have a nice day.
	返事	・はい。 ・いいえ。
・はい、かしこまりました。		Certainly.
・わかります。 ・わかりません。		Yes, I know. I see. No, I don't know.
・あります。 ・ありません。		Available. Not available.
質問	・何かお手伝しますか？（問いかけ）	May I help you?
	・どうしましたか？	Is there anything wrong?
	・日本語を話せますか？	Do you speak Japanese?
案内	・私は担当の○○です。	I'm ○○, the person in charge.
	・少々お待ちくださいませ。	Just a moment, please.
	・お待たせしました。	I'm sorry to have kept you waiting.
	・荷物をお持ちします。	Let me help you with your baggage.
	・こちらへどうぞ。	This way, please.
	・お部屋まで案内します。	I will show you to your room now.
その他	・申し訳ございません。	I apologize for that.
	・お客さま。（男性に向けて）	Sir
	・お客さま。（女性に向けて）	Ma'am

施設案内の表示例

	日本語	英語		日本語	英語	
施設全般	ホテル	hotel	施設全般	温泉	hot spring	
	旅館	inn <i>ryokan</i>		風呂（浴場）	bath [bath house]	
	フロント	front desk (reception)		露天風呂（男女）	open-air bath [man and woman]	
	ロビー	lobby		自動販売機	vending machine	
	パスポート	passport		娯楽室	recreation room	
	非常口	emergency exit		バー	bar	
	非常階段	emergency stairs		宴会場	banquet room	
	エレベーター	elevator		立入禁止	Keep Out No Entry	
	手洗い	restroom		入口（出口）	entrance [exit]	
	喫煙コーナー	smoking area	客室	シャンプー	shampoo	
	喫煙席	smoking seat		リンス	hair conditioner	
	禁煙(表示)	No Smoking		ヘアトニック	hair tonic	
	禁煙席	no-smoking seat		ボディソープ	body soap	
	コインロッカー	a coin locker		鍵（キー）	key	
	貴重品預かり所	safe deposit		鍵ボックス	key box	
	公衆電話	public phone		セーフティボックス	safety deposit box	
	インターネット	the Internet		サービス	配送受付	delivery reception
	レストラン	restaurant			ルームサービス	room service
	売店	shop	クリーニング		laundry service	
	サウナ	sauna	通貨の両替		exchange of money (例 exchange dollars into yen)	
			小額貨幣への両替		change	

案内・注意表示等の文例

	日本語	英語
客 室	・部屋は「自動ロック」です。部屋を出る時は必ず鍵をお持ちください。	・ Be sure to bring your room key with you when leaving the room since the door locks automatically on closing.
	・鍵はチェックアウトの際にフロントに戻してください。	・ Please return your room key to the front desk when you check out.
	・冷蔵庫内の飲物は有料です。チェックアウトの時にお支払いください。	・ There is a charge for each drink in the refrigerator. Please pay for the drinks you have had when you check out.
	・貴重品は、セキュリティボックス（金庫）にお入れください。	・ Please put your valuables in the safe (the safety deposit box) .
	・部屋は禁煙となっております。	・ This is a no-smoking room.
	・喫煙室は○階にあります。	・ There is a smoking area on the ○ (序数) floor.
	・○○は無料です。	・ ○○ is no charge.
	・○○はお持ち帰りできます。	・ You can take ○○ with you.
	・○○はお持ち帰りできません。	・ You can't take ○○ with you
	・ごゆっくりお休みください。	・ Have a pleasant stay.
・水道の水は飲めます。	・ Tap water is safe to drink.	
電 話	・フロントは○○番です。	・ Please dial ○○ to call the front desk.
	・他の客室への電話は部屋番号をダイヤルしてください。	・ To make a call to a room in this hotel, please dial the room number.
	・市内、市外通話はじめに○を押してからダイヤルしてください。	・ To make a local call, please press ○ first. Then dial the number of the party you want to call.
・国際電話はじめに○を押してから国番号相手の電話番号をダイヤルしてください。	・ To make an overseas call, please press ○ first. Then dial the country code, area code and phone number of the party you want to call.	
サ ー ビ ス	・レストラン 食堂は○階にあります。	・ There is a restaurant on the ○ floor. ・ There are restaurants on the ○ floor.
	・大浴場は○階にあります。(当浴場は温泉です)	・ There is a large communal bath on the ○ floor. [Our communal bath is hot spring.]
	・露天風呂は○階にあります。	・ Open-air baths are on the ○ floor.
	・大浴場は○時から○時までです。	・ A large bath is open from ○ until ○.
	・売店は○階にあります。	・ There is a shop on the ○ floor.
	・自動販売機は○階にあります。	・ Vending machines are available on the○ floor.
	・朝食は○時から○階の○レストランです。	・ Breakfast is served in a restaurant on the ○ floor from ○.
	・夕食は○時から○階の○レストランです。	・ Dinner is served in a restaurant on the ○ floor from ○.
	・ルームサービスは致しておりません。	・ I'm sorry, but room service is not available.
・ルームサービスは○○時から○○時まで、内線○番にお申し込みください。	・ Room service is available from ○○ until ○○. To make an order, please dial ○.	

	<ul style="list-style-type: none"> ・ベッドでタバコは吸わないでください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ Please refrain from smoking in bed.
非常時	<ul style="list-style-type: none"> ・火災、病気などの際はフロントへお知らせください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ If you notice a fire or feel sick, please call the front desk immediately.
	<ul style="list-style-type: none"> ・非常口はドアを出て○側にあります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ The emergency exit is on your ○(left 又は right) at the end of the hallway.
エチケット	<ul style="list-style-type: none"> ・大浴場で入浴するときには知っておくべきエチケットがあります。 ・水着での入浴はご遠慮ください。 ・体にタオルを巻きつけての入浴はご遠慮ください。 ・初めに桶かシャワーを使って体を洗ってください。 ・体を洗うときにも座ったままです。 ・浴槽に入る前によく体を洗ってください。 ・タオルを浴槽に入れないでください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ When you go to a large bath, there is etiquette to know. ・ Do not wear a swimsuit in a bath. ・ Do not soak yourself in a large bathtub with a towel twisted around your body. ・ First, sit down and rinse your body with hot water using either a bucket or a shower. ・ It is the custom not to stand up when washing your body with soap. ・ Wash and rinse your body thoroughly before getting into the tub. ・ Never dip the towel into the communal water.
	<ul style="list-style-type: none"> ・畳の上にあがる時は、靴をぬいで下さい。(旅館) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ Please take off your shoes on the tatami floor.
	<ul style="list-style-type: none"> ・畳の上ではスーツケースをひきずらないでください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ Please refrain from dragging your suitcase on the tatami mats in a Japanese-style room.
	<ul style="list-style-type: none"> ・使用済みのトイレットペーパーは便器に流してください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ Please put used toilet paper into the toilet bowl and flush down.
トイレの使い方	<ul style="list-style-type: none"> ・水を流すにはこのレバーを押してください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ To flush the toilet, please push down on this lever.
	<ul style="list-style-type: none"> ・水を流すにはこのセンサーに手をかざしてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ To flush the toilet, please hold your hand over this sensor.
	<ul style="list-style-type: none"> ・水を流すには小はこちら、大はこちらを押します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ Press here for small, and here for a large flush.
	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの水は自動で流れます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ This toilet flushes automatically.
	<ul style="list-style-type: none"> ・和式トイレを使うときにはしゃがみます。きんかくしに向きあい、できるだけ近づきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ You squat when using a Japanese-style toilet. The toilet has a hood on one end, so you face the hood and get as close to it as possible.

宿泊編 ①お客様への質問・説明・案内

	日本語	英語
チェックインの流れ	・チェックインなさいませうか。	・ Are you checking in?
	・こちらの用紙にご記入ください。 (名前 パスポート番号等)	・ Please fill in this form. [your name, passport number etc.]
	・パスポートを確認させてください。	・ Could you show me your passport, please?
	・お支払いは何でされる予定ですか？	・ How would you like to pay for your stay?
	・恐れ入りますが、カードを確認させてください。	・ Excuse me, but may I verify your credit card?
	・申し訳ございませんが、このカードはご利用いただけませう。	・ I'm sorry, this credit card is not accepted.
	・チェックアウトタイムは〇〇時です。	・ Check-out time is 〇〇.
	・非常口の確認をしておいていただけますか？	・ Would you check where the emergency exit is?
	・ここには門限があります。〇〇時までお戻りください。	・ We have curfew. Please be back by 〇〇.
	・お部屋の準備ができるのは〇〇時です。	・ It is 〇 that your room is ready.
滞在中	・どうしましたか？	・ Is there anything wrong?
	・ルームナンバーを教えてください。	・ Please tell me your room number.
	・何か必要なものはありますか？	・ Is there something you need?
	・(お客様から) 絆創膏 体温計 針箱 毛布 爪きり ドライヤー	[Customer] ・ adhesive bandage, clinical thermometer, sewing kit, blanket, nail-scissors, hair dryer
	・どこが痛いですか？ (お客様から)頭/耳/目/歯/のど/背中/胸部/ 腹部/腰/手/腕/ひざ/脚部/足	・ Where does it hurt? [Customer] head/ ear/eye/tooth/throat/back/ chest/stomach/waist/hand/arm/knee/leg/foot
	・どんな症状ですか？ (お客様から) 発熱/風邪/下痢/吐き気/消化不良/糖尿病/ 肝臓病/アレルギー/神経痛/ 胸やけ/ぜんそく ジンマシン/打撲/やけど/けが/ねんざ/く つずれ/ぎっくり腰/妊娠	・ What are the symptoms? [Customer] fever/cold/diarrhea/nausea/indigestion /diabetes/liver disease/allergy/neuralgia/ sour stomach/asthma/ hives/bruise/burn/injury/sprain/ blister/strained back/pregnancy
	・病院へ案内しますか？	・ Shall I lead the way to a hospital?

チェックアウトの流れ	・チェックアウトなさいますか。	・ Are you checking out?
	・ 鍵をお返しいただけますか？	・ Would you return your room key?
	・お支払い方法はどのようになさいますか？	・ How would you like to make your payment, in cash or by credit card?
	・ミニバーまたは有料テレビのご利用はありましたか？	・ Did you use the mini-bar or pay TV?
	・請求書の内容を確認してください。	・ Would you check the breakdown of your bill, please?
	・こちらにサインをお願いします。	・ Could you sign here, please?

宿泊編 ②お客様からの要望・苦情など

	英語	日本語
チェックイン	• Do you accept this credit card?	• このクレジットカードは使えますか？
	• A smoking room, please. • A non-smoking room, please.	• 喫煙 } 室をお願いします。 禁煙 }
	• Can you change the room for me?	• 部屋の変更が出来ますか？
	• Can't I smoke in a room?	• 部屋でタバコを吸えませんか？
滞在中	• I have closed a door without bringing the room key with me.	• 鍵を持たないでドアを閉めてしまいました。
	• I left the key in my room.	• 鍵を部屋の中に置いてきてしまいました。
	• The lock is broken.	• 鍵がかかりません。
	• There's no hot water.	• お湯が出ません。
	• My room is too hot. too cold.	• 部屋が暑すぎ } ます。 寒すぎ }
	• The ○○ water has overflowed. (bath, toilet)	• ○○水があふれてしまいました。 (お風呂、トイレ)
	• The toilet doesn't flush.	• トイレが流れません。
	• The TV doesn't work.	• テレビがつかいません。
	• The light bulb is burned out.	• 電球が切れています。
	• The air conditioner doesn't work.	• エアコンがききません。
	• The room smells of cigarette.	• 部屋がタバコ臭いです。
	• I have forgotten my room number.	• ルームナンバーを忘れてしまいました。
	• I feel ill (sick). • Is there { any medicine? } { a thermometer? }	• 具合が悪いです • 薬 } ありますか？ 体温計 }
	• Can you exchange dollars into Japanese yen?	• ドルを円に両替してもらえますか？
	• Can you change this into small bills?	• この紙幣を（1万円札または5千円札）小額紙幣に（千円札）にくずしてもらえますか？
	• Can you change a bill into coins?	• 紙幣をコインにくずしてもらえますか？

食事・レストラン編 ①店員からお客様への質問・説明・案内

	日本語	英語
来店時	申し訳ございません。ただいま満席です。	I'm sorry, but there is no table available at present.
	ご案内しますので、しばらくお待ちください。	I'll show you, please wait a minute.
	(禁煙席 喫煙席) どちらになさいますか？	Non-smoking seat or smoking seat, which would you like?
	何名様ですか？	How many people are there in your party?
	テーブルが分かれますが、よろしいですか？	The party has to be separated. Is it all right?
	ご注文を伺います。	Are you ready to order?
注文時	ご注文が決まりましたら、声を掛けてください。	When you're ready to order, please call me.
	食べられないものはございますか？ ・有 (牛肉 豚肉 鶏肉 海鮮類 卵製品 乳製品) / ・ない	Is there anything you don't eat? Yes. (beef, pork, chicken, sea foods, egg products, dairy products) / No.
	表示価格は (税込み/税抜き) 価格です。	The price is (tax-included/ tax-excluded).
	この料理は (20分/30分) 分ほど時間がかかりますが、よろしいですか？	This dish takes approximately (20 minutes / 30 minutes), is it all right?
	こちらは本店のお勧め料理です。	This is our recommendation.
食事中	調味料をお使いになりますか？ (塩/醤油/ソース)	Do you use the seasoning? (salt / soy sauce / sauce),
	この料理は (醤油/とんかつソース) をお使いください。	Please use (soy sauce / thick brown sauce) for this dish.
	(ご飯/味噌汁) は無料でお替りできます。	Another bowl of (rice / miso soup) is for free.
	熱いので注意してお召し上がりください。	The dish is served hot, so please eat it carefully.
	〇〇は有料です。	〇〇 is available for a charge.
	ラストオーダーは〇〇時までです。	Last call is 〇〇.
会計	こちらで精算をお願いします。	Could you make a payment here?
	精算は (一人ずつ/一括) ですか？	Would you like separate checks, or to pay all together?
	お支払いは、日本円かクレジットカードでお願いします。	Please pay in Japanese yen or by credit card.
	クレジットカードは使えません。	We don't accept any credit cards.
	毎度のご来店をお待ちしています。	We look forward to serving you again.

食事・レストラン編 ②お客様からの質問・要望

	英語	日本語
来店	(Non-smoking / smoking area), please.	(禁煙席／喫煙席)をお願いします。
	How long do I have to wait?	どれくらい待ちますか？
注文・食事	Show me the menu, please.	メニューを見せてください。
	Which dish can be served faster?	早くできる料理はどれですか？
	Is this dish (sweet / hot / sour / warm / cold)?	この料理は(甘い／辛い／すっぱい／温かい／冷たい) ものですか？
	Is this dish (raw / grilled / boiled / steamed / deep-fried / stir-fried / smoked)?	この料理は(生／焼く／煮る／蒸す／揚げる／炒める／燻製) したものですか？
	What is this seasoning for?	この調味料は何に使うのですか？
	I would like to make an additional order.	追加注文をお願いします。
	Can I have another bowl of rice?	ご飯のおかわりをしたいのですが。
	My dish hasn't been served yet. Hurry up, please.	料理はまだ来ておりません。急いでください。
	This dish tastes good.	この料理はおいしいです。
	Can I have (a glass of water / a cup of tea)?	(お水／お茶) をください。
お会計	I would like to pay for it (in dollars / by credit card).	支払いは(ドル／クレジットカード)でしたいのですが。
	Do you take the Union Pay card?	(中国の) 銀聯カードは使えますか？
	We would like to pay (separately / all together).	(一人ずつ／全員) 精算をお願いします。
その他	Where is the restroom?	トイレはどこにありますか？
	Please call a taxi for me.	タクシーを呼んでください。

ショッピング編

① 店員からお客様への質問・案内

	日本語	英語
来店時	何をお探しですか？(電気製品／衣類／食品／日用品／酒／工芸品／チョコレート／納豆)	What are you looking for? (Electrical appliances / clothing / food / daily necessities / liquor (alcoholic beverage) / craftworks / chocolate / natto)
	プレゼント用ですか？	Is it for a gift?
	箱に入れますか？	Would you like it in a box?
	別々に包装しますか？	Do you want to wrap these separately?
	お待たせいたしました。	Thank you for waiting.
	(試着／試食) はできます。	(Try-on / sampling) is possible.
	税込みで〇〇円です	It is 〇〇 yen including tax.
会計	お支払いは現金ですか？カードですか？	Is your payment made in cash, or with a credit card (by credit card)?
	このカードは使えません。	We do not accept this credit card.
	箱(袋)からださないでください。	Please do not open a box (bag) to see the product.
	日本では8%の消費税がかかります。	An 8% consumption tax is levied in Japan.

② お客様からの質問・要望

	英語	日本語および英語での返答例
	Is there any 〇〇?	〇〇はありますか？(あります／ありません) (Yes, there is. / No, there isn't.)
	What is the famous souvenir?	有名なお土産は何ですか？(水戸の梅／納豆／酒／干しいも) (Mito no ume / natto / liquor < alcoholic beverage > / dried sweet potato)
	How much is it?	いくらですか？
	Do you accept this credit card?	このクレジットカードは使えますか？
配送	Can you ship it to Australia?	オーストラリアに送ってもらえますか？
		・はい、できます。 費用は〇〇円です。 ・ Yes, we can. The shipping charge will be 〇〇 yen. ・できません。 I'm sorry, but the shipping service is not available here.
		配送先の住所・氏名を書いてください。 ・ Please write the recipient's name and address.